

BULLETIN DU

DÉMÉNAGEMENT

www.csdeménagement.fr

CHAMBRE SYNDICALE DES ENTREPRISES DE DÉMÉNAGEMENTS ET GARDE-MEUBLES DE FRANCE

HIVER 2015

89^{ème} Congrès

de la Chambre Syndicale du Déménagement,

S'ENGAGER POUR DEMAIN !

CARTON PLEIN



Plus de 400 participants
aux tables rondes, workshop
et soirée !

YANNICK COLLEN



«NOUS SOMMES DE
TOUS LES COMBATS ET
NOS AMBITIONS SONT
IMMENSES !»

Retour sur les sujets phares

LOI MACRON, CQP, CGV, ENTRETIENS DE SALARIÉS,
PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES, QUALITÉ,
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE...

BEAUNE 2015 NUMÉRO SPÉCIAL
89^{ème} CONGRÈS



PARCE QU'UN CAMION NE DOIT JAMAIS VOUS LAISSER TOMBER

RENAULT
TRUCKS
DELIVER*

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

Renault Trucks SAS au capital de 50 000 000 € - 954 506 077 RCS Lyon - Crédit photo : Renault Trucks - *Renault Trucks tient ses engagements.





La boule de cristal

Début d'année oblige, chacun prend sa boule de cristal pour prévoir l'avenir de la nouvelle année !

D'un point de vue économique, sans être grand spécialiste, tout démontre que la croissance tant attendue a beaucoup de mal à s'imposer, malgré les conditions favorables au niveau des taux d'intérêt, du prix de l'énergie et des parités monétaires. En France, le chômage augmente encore en décembre et les décisions fluctuantes dans tous les domaines de nos gouvernants nous donnent le tournis sans nous permettre d'imaginer ce que va être finalement la ligne de conduite.

L'instabilité nuit à la sécurité, l'indécision nuit à la confiance.

Ce phénomène conduit les pays du Nord à se tourner vers l'extrême droite et aux pays du Sud vers l'extrême gauche, malgré des programmes flous ou suicidaires remettant en cause parfois des fondamentaux de chacun des pays concernés.

Ce tableau, assez noir finalement, ne doit pas cacher l'espoir donné par un rebond parfois inattendu de la foi en notre pays. L'étendard de la France est ainsi brandi aux fenêtres comme la revendication d'une démocratie qui se réveille quand on porte atteinte à ses valeurs.

Car finalement, ce qu'il manque aujourd'hui ce sont ces convictions qui guident les actes.

La CSD en 2015 a retravaillé sur ses valeurs de professionnalisme et de qualité qui définissent de fait sa politique syndicale. Ce sont elles qui doivent unir les déménageurs pour défendre la profession et ses titres de noblesse.

La profession évolue, bousculée par les plateformes internet, par les attentes des clients eux-mêmes perturbés par des offres multiples, par des générations nouvelles qui investissent le monde du travail avec une vision tout autre que celle de leurs prédécesseurs.

Quand les valeurs sont claires et la ligne de conduite tracée, alors chacun peut répondre à cette évolution avec parfois un rythme différent, mais peut changer, muter, anticiper.

La CSD elle-même a beaucoup changé pour répondre à ces mutations, à ces besoins.

Ses projets en 2016 devront répondre aux attentes des professionnels, toujours plus nombreux à soutenir la, leur, Chambre Syndicale du Déménagement arborant sur leurs camions avec fierté le logo de leur organisation professionnelle !

Que la lecture de ce bulletin vous permette maintenant de mieux lire dans la boule de cristal !

Yannick COLLEN
Président





FMD
Fournitures et Matériels de Déménagement

NOUVEAU !

ACHETEZ EN LIGNE !

www.fmd-sa.com

Beaune 2015,

S'engager pour demain !



Yannick Collen - Président de la CSD



Les 20 et 21 novembre derniers s'est tenu le 89^{ème} Congrès de la CSD dans la prestigieuse ville de Beaune, réunissant plus de 400 participants venus de toute la France et de l'étranger. Cette édition bourguignonne a eu le mérite d'allier travail, débats, rencontres et convivialité, tout en gardant en ligne de mire son objectif premier : « Comment répondre de manière concrète aux bouleversements économiques annoncés dans les entreprises les prochaines années ? ».

« S'engager pour demain ! »

Le Président Yannick Collen, après avoir demandé aux participants d'observer une minute de silence en hommage aux victimes des attentats du 13 novembre et entonné la Marseillaise, reprise avec émotion par l'ensemble de l'auditorium, a déclaré ouverte l'édition 2015 du Congrès de la CSD. « **S'engager, c'est le propre d'une entreprise et cela doit être aussi le propre d'un syndicat professionnel !** » Le ton est donné. Durant près de 2 jours et avec les interventions de 23 experts, les congressistes ont pu participer à **des tables rondes dont les sujets reflétaient la réalité du terrain**, pour que chacun puisse repartir avec des idées pour évoluer.

Le vendredi a débuté par un premier **tour d'horizon professionnel et législatif** au cours duquel les permanents ont éclairci les changements à venir en 2016. Lutte contre le travail illégal, écotaxe, formation professionnelle, CQP « Déménageur conducteur sur véhicule porteur », stationnement à Paris, plan anti-pollution interdiction du gazole, compte pénibilité, compte personnel d'activité, aides à la prévention des risques sont autant de sujets qui ont été clarifiés. Benjamin Laurent, Directeur des régimes professionnels du transport de Klésia est également intervenu pour expliquer avec pédagogie la réforme de la protection sociale.

>> Pages 14 à 17

La table ronde « **La maîtrise de l'énergie, un enjeu majeur pour l'activité de déménagement** » a permis ensuite grâce à un débat enrichissant, de comprendre les nouvelles obligations imposées par les pouvoirs publics et les possibilités offertes par les constructeurs. >> Page 24

Puis, **une surprise de taille était réservée à Olivier Vermorel**, Vice-Président de la CSD, Président du groupement régional Ile-de-France et Président de la Commission Formation. Une médaille d'honneur lui a été remise au nom de l'AFT par Thierry Daunay, le Secrétaire Exécutif. Cette distinction, relativement rare, s'adressait au « **chef d'entreprise engagé et au pédagogue enthousiaste qui œuvre depuis 30 ans à la promotion de la formation professionnelle. La Chambre Syndicale ne s'est pas trompée en vous nommant Président de la Commission Formation !** » a conclu M. Daunay face au lauréat, visiblement très ému.



Yannick Collen-Thierry Daunay-Olivier Vermorel

Un événement classé grand cru



Philippe L'herrou, Vice-Président de la CSD – Karen Brudy, Présidente du groupement régional Aquitaine Limousin Poitou-Charentes & du Secteur Déménagement de particuliers – Tom Gros, Gros Transports Déménagements

Ce premier cycle de conférences s'est achevé en se donnant rendez-vous au sein de l'Exposition des Partenaires pour profiter du Workshop dédié aux échanges entre professionnels du déménagement. Rencontres, quizz et partage résumant ces deux heures qui se sont déroulées dans la bonne humeur, pour le plus grand plaisir de tous ! La soirée des Partenaires organisée par ACGM, AERO LOGIS, AFTRAL, ASSURDEM, CICRP, CICIP2R, DPS, FMD, MP SYSTEMES et TRANSINTER qui a suivi à la Comédie du Vin dans une ambiance festive et chaleureuse a été un grand succès.

>> Pages 12-13

La journée de samedi a débuté avec le débat : « La qualité au cœur du déménagement » qui a permis de clarifier les enjeux, les formations, la mise en place concrète et les outils de mesure de ce sujet capital pour la Profession.

>> Pages 22-23

S'en est suivie la table ronde « Tout savoir sur les entretiens », se taillant un franc succès en soulevant les rires des participants grâce à des vidéos d'entretiens ratés, joués par les permanents de la CSD, illustrant toutes les erreurs à ne pas commettre.

>> Pages 18-19

Le second tour d'horizon professionnel et législatif des permanents a permis de dresser un panorama des nouveautés juridiques et sociales : loi Macron, loi Rebsamen, salaires dans le déménagement, TICPE, taux d'intérêt légal, CGV du déménagement de particulier et du self-stockage, révision de la norme archivage, dossier militaire, environnement

syndical, représentativité patronale... De quoi compléter le tableau débuté la veille des évolutions à venir en 2016.

La dernière table ronde « Perspectives d'évolution économique », a proposé une large vision de la situation des entreprises du transport et du déménagement dans la France d'aujourd'hui, avec un état des lieux de l'économie française, ses chiffres et ses évolutions sociétales.

>> Pages 20 - 21.

Au nom de Michel Seyt, le Président de la CNM, la Secrétaire générale adjointe, Maryline Jouailllec, a pris la parole : « Je tiens à vous dire que cela fait du bien de ressentir cet esprit de famille qui est le vôtre et qui n'existe pas dans tous les congrès de notre branche d'activité : une ambiance aussi studieuse que festive ! La CNM fêtera dans quelques jours sa première année d'existence et je peux vous dire que j'ai été un Président heureux tant nous avons travaillé main dans la main. [...] La CNM est une réponse intelligente à la question de la représentativité patronale. Elle permet d'offrir aux entreprises adhérentes la garantie que leurs spécificités continueront à être reconnues de façon pérenne au sein de la branche professionnelle des transports après 2017. La CNM leur offre la possibilité d'exister et de peser encore davantage dans le dialogue social. [...]

Puis, Anne Debar a relayé le message de soutien aux chefs d'entreprise de déménagement de la part d'Alain Vidalies, ministre de tutelle, retenu par un agenda très contraint.

« Je tiens à vous témoigner tout mon intérêt pour votre secteur » [...] Le travail illégal est un dossier que nous suivons tout particulièrement et je souhaite qu'une initiative



publique puisse être prise rapidement sur ce dossier stratégique pour l'avenir de nos entreprises. Il est essentiel que les règles communes soient respectées et appliquées avec fermeté. Il n'est pas acceptable que le travail illégal, quelle que soit sa forme, détruise des emplois et menace la pérennité de vos entreprises. Il est indispensable de maintenir la mobilisation de tous les signataires, l'Etat s'y engage. [...] Je souhaite, avec l'ensemble des services de la DGITM, saluer la qualité des échanges que nous avons avec votre

organisation. [...] Je tiens aussi à souligner sa capacité à mobiliser et à soutenir ses adhérents. »

« Nous sommes de tous les combats et nos ambitions sont immenses ! »

Dans son discours de clôture, engagé et fédérateur, le Président Yannick Collen indique que : « Il faut croire aux valeurs de la République pour continuer encore et toujours à défendre la profession avec force et conviction. Aujourd'hui, notre Chambre Syndicale reste forte, pleine d'ambition pour son avenir au sein de la CNM [...] Faire du syndicalisme, c'est prendre du temps sur son entreprise pour défendre le collectif, et cela, plus que jamais, doit être salué ! »

Les Hospices de Beaune réservés aux adhérents de la Chambre Syndicale

Le plus grand rassemblement de la Profession a également tenu ses promesses de festivités. En effet, l'exceptionnelle soirée de gala organisée à l'Hôtel-Dieu privatisé pour l'occasion restera un formidable souvenir gravé dans les mémoires, tant par la magie du lieu que par la jovialité remarquable des participants.



Alain Vidalies, ministre des Transports



Sylvette Prudent - Présidente du groupement régional Bourgogne Franche-Comté Centre de la CSD

La CSD tient vivement à remercier l'ensemble des nombreux convives qui se sont déplacés jusqu'à Beaune, démontrant que la Profession « sait rester unie et solidaire et que son étendard continuera à être porté haut et fort. » comme le disait d'ailleurs Sylvette Prudent lors de son discours du 20 novembre. L'événement a également rassemblé des invités d'honneur, émissaires de trois piliers ministériels du gouvernement : Laurent Michel, Directeur Général de la DGEC (Ministère de l'Ecologie), Anne Debar, Sous-Directrice des transports routiers de la DGITM (Ministère du Transport) et Patrice Renault-Sablionière, Médiateur national (Ministère de l'Economie). La Mairie de Paris était également représentée par Hervé Levifve, la FNTR par son Délégué Général Nicolas Paulissen, l'UFT par sa déléguée Générale Herveline Gilbert Perron, l'UNOSTRA par son Président Roland Bacou, la CNM par sa Secrétaire générale adjointe Maryline Jouailllec, l'AFTRAL par son Président Délégué Général Loïc Charbonnier, la FEDESFI par son Délégué Général Bernard Mottier et le CNR par son Directeur Général Alexis Giret. Leur fidélité aux différentes éditions du congrès souligne l'implication des interlocuteurs de la CSD qui a su tisser, au fil des années, de solides relations de confiance.



RÉTROSPECTIVE GÉNÉRALE DU 89^{ÈME} CONGRÈS





RÉTROSPECTIVE GÉNÉRALE DU 89^{ÈME} CONGRÈS





L'EXPOSITION DES PARTENAIRES

& LE WORKSHOP



Un rendez-vous désormais incontournable

Un plaisir partagé

Les 32 fournisseurs présents ont de nouveau offert un très bel espace d'Exposition aux visiteurs. Leurs stands de qualité, leurs animations conviviales et le Workshop permettent chaque année de renforcer les liens avec l'ensemble des acteurs du secteur et de faire le point sur les besoins de chacun dans la joie et la bonne humeur !

Le Quizz des Partenaires

C'est aussi l'occasion pour les congressistes de tenter leur chance en jouant au Quizz des Partenaires : cette année, le voyage de rêve au Club Med d'une valeur de 3.200€ a été remporté par Sylvette Prudent (Présidente du groupement régional, Déménagements Prudent à Mâcon), le séjour inoubliable au Relais Bernard Loiseau d'une valeur de 1.080 € par Alexis Pinel (Déménagements Patrick Pinel à Compiègne) et la caisse de Pommard 1^{er} Cru de 1999 par Abderrezak Omara (ABC Déménagements à Clermont-Ferrand). Félicitations aux gagnants !



Angélique PETIT - Hedi BRAHAM - Isabelle VALMY - Fabrice DEREDEC - Souhila KALLI



Baptiste DUFOUR - Daniel KETCHEAIN - Myriam MERAD - Stéphane HUREAUX



Alexis DAVIN - Thomas CORNU - Nicolas CORNEAUX



Pascal JONES - Philippe BOUCHERIE



Patrick CARDOSI - Eric MAZIERE - Olivier CARDOSI - Brahim MOUNGARI



Kevin BOILEAU - Benjamin BOUVART



Florian MARTINEZ - Cédric MEUNIER - Laurent BAJON - Faouzia CHENGUEL - Didier VILARET - Jean-Philippe HUET



Christophe LOURET - Fabien CHEVALIER



Michel MAZALTO



Christophe DEMOISSON - Patricia DEMOISSON - Davey REINAUD



Malik BARCHICHE - Marc BUIGUES - Ghislain LEUNENS - Cédric COURTIEU - Aurore VAUNOIS



Arnaud DUBOIS - Kevin MANCHON



Nicolas CHERY - Mickaël PAIXAO - Ibtissem BENHALIMA - François GAYE



Bertrand CHAMPEAUX - Charles HERBELOT - Mélanie COURTECUISE



Michel ESPIE - Maxime GUILLET - Patrick BITOUN - Martine BESNIER - Lorenzo BERETTA - Sébastien COHARDE - Franck KRIKORIAN



Jean-François LACNER - Paul RICHARD



Eric LEHMANN



Philippe JEANJEAN



Mickaël CNEUDE - Jean-Luc SADOULE



Thierry MARGOT



David TREMOUREUX - Bertrand DELAIGUE



Olivier ROCH - Stéphanie BOUTTIER - Jean-Paul RAMOND



Geoffrey GARREAU - Lou GAUTIER



Philippe DEMONTEIX - Virginie POTIER - Sylvie TRUONG



Fabrice ROSPIDE - Frédéric ROUSSEL - Daniel CONTIGNON



Laurent DOMINICE - Philippe GONZALEZ



Michael WITTE - Barbara GEHRKE-HAAN



Jean-Claude GIROT



Jean-Yves QUERE



Charles BRIALIX - David LETTINGER



ACGM
10 rue Nicolas Robert
93600 Aulnay-Sous-Bois
Tél. : 01 58 03 03 58

Fax : 01 48 66 01 01
www.acgmdiffusion.com
Contact : Fabrice Deredec
fabrice.deredec@acgmdiffusion.com



AERO LOGIS
5 rue Maximilien Robespierre
93135 Noisy-Le-Sec Cedex
Tél. : 01 48 40 63 63

Fax : 01 48 40 63 64
www.aerologis.fr
Contact : Daniel Ketchiean
info@aerologis.fr



AFNOR CERTIFICATION
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine-Saint-Denis Cedex
Tél. : 01 41 62 88 74

Fax : 01 49 17 93 74
www.afnor.org
Contact : Thomas Cornu
thomas.cornu@afnor.org



AFTRAL
46 avenue de Villiers
75847 Paris Cedex 17
Tél. : 01 42 12 51 86

Fax : 01 42 12 50 10
www.aftral.com
Contact : Philippe Boucherie
philippe.boucherie@aftral.com



ASSURDEM - GROUPE ACCS
5 rue Bourdaloue
75009 Paris
Tél. : 01 70 08 76 71

Fax : 01 70 08 76 88
www.assurdem.fr
Contact : Patrick Cardoso
pcardosi@accs.fr



AXXES
10-12 boulevard Vivier Merle
69393 Lyon Cedex 3
Tél. : 04 26 29 75 20

Fax : 04 26 29 75 22
www.axxes.fr
Contact : Benjamin Bouvart
benjamin.bouvart@axxes.fr



BÖCKER
30320 Marguerittes
Tél. : 04 66 20 93 64

Fax : 04 66 20 99 26
www.dmf-bocker.com



BERTRAND S.A.
51430 Tineux
Tél. : 03 26 79 12 12

Fax : 03 26 79 12 19
www.bertrand-bocker.com



T.O.M. LEVAGE
93130 Noisy-le-Sec
Tél. : 01 48 40 67 67

Fax : 01 48 40 67 68
www.tom-levage.fr



BUXIDA
232, rue des cordiers
71000 Mâcon
Tél. : 03 85 39 05 12

www.buxida.com
Contact : Fabien Chevalier
fabien@ubicx.com



CARCEPT PREV / KLESIA
4 -22 rue Marie-Georges
Picquart
75017 Paris
Tél. : 01 58 57 03 63

Fax : 01 80 60 59 30
www.carcept-prev.fr
Contact : Didier Etroit
didier.etroit@klesia.fr



CHAMPAGNE MAILLY GRAND CRU
28 rue de la Libération
51500 Mailly Champagne
Tél. : 03 26 49 41 10

Fax : 03 26 49 42 27
www.champagne-mailly.com
Contact : Eric Schreiner
contact@champagne-mailly.com



**CAISSE INTERPROFES-
SIONNELLE DES CONGES
PAYES DE LA REGION
PARISIENNE**
146 Boulevard Diderot -
CS 51222

75580 Paris Cedex 12
Tél. : 01 53 44 44 88
Fax : 01 58 51 20 52
www.cicprp.fr
Contact : Denis Laurent
shuchelou@cicprp.fr



**CAISSE INTERPROFES-
SIONNELLE DES CONGES
PAYES DE LA REGION
RHODANNIENNE**
3 Chemin du Jubin
69574 Dardilly Cedex

www.cicp2r.org
Contact : Rémi Mayot
adhesions@cicp2r.org
Tél. : 04 37 49 69 29
Fax : 04 37 49 69 28



COMBIDEM TRANSPORTS
6 bis rue des Frères Peugeot
31130 Balma
Tél. : 05 61 35 74 36

Fax : 09 72 11 99 97
Contact : Edouard Gatinel
e.gatinel@combidem.com



**CREAGICIEL
(LOGICIELS CREAGIDEM)**
64, Chemin de la Capellane
83140 Six Fours Les Plages
Tél. : 04 83 69 04 20

Fax : 04 98 03 05 04
www.creagidem.com
Contact : Christophe Demoisson
contact@creagiciel.com



DEMEPOOL SA
5 rue Gallièni
92230 Gennevilliers
Tél. : 01 41 47 28 28

Fax : 01 41 47 28 20
www.demepool.com
Contact : Kevin Manchon
kmanchon@demepool.com



DKV EURO SERVICE FRANCE
10, rue Chevreul
92150 Suresnes
Tél. : 01 40 99 02 66

Fax : 01 46 97 97 39
www.dkv-euroservice.com
Contact : Guy Delacachy
info-vtf@dkv-euroservice.com



DPS INTERIM
252 rue de Vaugirard
75015 Paris
Agence Paris :
Tél. : 01 48 28 37 72
Fax : 01 45 30 28 57

Agence Lyon :
Tél. : 04 27 85 74 40
Fax : 04 27 85 74 42
Agence Paris : exploitaiton@dpsinterim.fr
Agence Lyon : dps-lyon@dpsinterim.fr
www.groupe-dps-demenagement.com
Contact : Charles Herbelot



FMD
73 rue Jean Lolive
93108 Montreuil Sous Bois
Cedex
Tél. : 01 49 88 20 15

Fax : 01 41 58 68 68
www.fmd-sa.com
Contact : Martine Besnier
mbesnier@fmd-sa.com



LES DEMENAGEURS BRETONS
14 rue Denis Papin
95250 Beauchamp
Tél. : 01 39 31 69 00

Fax : 01 39 32 80 35
www.demenageurs-bretons.fr
Contact : Ghislain LEUNENS
gleunens@demenageurs-bretons.fr



**LES GENTLEMEN DU
DEMANAGEMENT**
ZA du Petit Pélican -
28 chemin de Merly
26200 Montélimar

Tél. : 04 75 46 19 61
Fax : 04 75 52 32 91
www.gentlemen-demenagement.com
Contact : François Didierjean
direction@les-gd.com



MARSH ASSURANCES
24 rue du Royaume Uni -
CS 90155
84104 Orange Cedex
Tél. : 04 90 51 47 00

Fax : 04 90 34 07 99
www.marsh.fr
Contact : Jean-Luc Sadoule
jean-luc.sadoule@marsh.com



MEDIA PAGES
32 Route de Soleymieux
42560 Saint-Jean-Soleymieux
Tél. : 04 77 76 53 09

Fax : 04 77 76 75 22
www.mediapages.fr
Contact : Thierry Margot
tmargot@mediapages.fr



MORICE CONSTRUCTEUR
Route de Bain de Bretagne
35480 Guipry-Messac
Tél. : 02 99 34 63 58

Fax : 02 99 34 22 98
www.morice-constructeur.com
Contact : Delphine Touze
delphine.touze@morice-constructeur.com



MP SYSTEMES
37 rue Riquet
31000 Toulouse
Tél. 05 61 63 40 07

Fax. 05 61 99 36 61
www.mpsystemes.com
Contact : Olivier Roch
contact@mpsistem.es.com



PAGES JAUNES - SOLOCAL
Tél : 0810 810 767

(Appel gratuit depuis un poste fixe,
du lundi au vendredi de 9h à 17h)
<http://relationclient.pagesjaunes.fr>



PAIETRANSPORT ONLINE
5 rue des Murées
21121 Ahuy
Tél. 03 80 28 98 98

Fax : 03 80 28 52 53
www.paietransportonline.fr
Contact : Philippe Demonteix
philippe.demonteix@fosetra.fr



PAL & GO
4 rue de l'Amiral Magon
35400 Saint-Malo
Tél. : 02 99 82 25 20

Fax : 02 99 81 35 57
www.palandgo.com
Contact : Frédéric Roussel
fred.roussel@palandgo.com



PLEIN AXE PARC
63 avenue Frédéric Estèbe
31200 Toulouse
Tél. : 05 61 57 18 62

Mobile : 06 28 07 07 06
www.plein-axe.com
Contact : Philippe Gonzalez
contact@plein-axe.com



REISSWOLF
Wendenstraße 403
20537 Hamburg - Allemagne
Tél. : +49 172 9915 909

Fax : +49 40 69 666 78 125
www.reisswolf.net
Contact : Michael Witte
michael.witte@reisswolf.net



RENAULT TRUCKS
99 Route de Lyon
TER A50 264
69806 Saint-Priest Cedex
Tél. : 04 26 83 14 64

Fax : 04 72 96 80 70
www.renault-trucks.fr
Contact : Eric Dubois
eric.dubois@renault-trucks.com



STOCKER SEUL
14 rue Denis Papin
95250 Beauchamp
Tél. : 01 39 31 69 20

Fax : 01 39 32 80 35
www.stockerseul.com
Contact : Julien Bessieres
jbessieres@stockerseul.com



TRANSINTER - INTERIM
42 rue de l'Aqueduc
75010 Paris
Tél. : 01 48 78 09 69

www.transinter.pro
Contact : Charles Brialix
charles.brialix@transinter.pro

Point sur les

Conditions Générales de Vente

Les deux tours d'horizon menés par les permanents de la CSD ont permis d'anticiper les changements à venir en 2016 dans les entreprises pour s'y préparer au mieux. On fait le point dans les 4 pages suivantes sur quelques-uns des sujets phares abordés.



Laurence Lechaptois, Déléguée Générale de la CSD



Hervé Brassac, Juriste Conseil de la CSD

Conservation des biens : la CSD propose des CGV du self-stockage

La nécessité de cette initiative s'est imposée au regard :

- du développement de cette activité, de ses potentialités et de l'attrait légitime suscité auprès des professionnels du secteur, familiarisés avec la problématique de conservation des biens, pouvant s'exercer ici sous une autre forme et avec davantage de souplesse ;
- de l'absence de cadre juridique pérenne, le secteur étant accaparé par des entités de grande dimension, faisant application du droit anglo-saxon sans réel souci de sa compatibilité avec le droit français, notamment de la consommation.

Finalisé au printemps 2015, le projet de CGV a été, en tant que tel et assorti d'une valeur seulement documentaire, mis à disposition des adhérents. Sa vocation s'entend donc et pour l'heure de tenir lieu d'outil d'orientation et de support de travail pour les adhérents soucieux de définir un socle contractuel. Ce statut provisoire s'applique en effet dans l'attente d'une approbation officielle de la DGCCRF et des instances représentatives des consommateurs, auxquelles le projet de CGV a été transmis à point nommé pour intégrer le process d'examen, par la Commission des Clauses Abusives, des divers projets émanant des acteurs concernés.

La Commission des Clauses Abusives s'est auto-saisie des CGV de plusieurs entreprises de self-stockage. La CSD a été auditionnée le 17 décembre dernier. La Commission n'a fait aucun commentaire sur le projet de la CSD alors qu'elle en a fait pléthore sur celles des pure players inspirées davantage de la législation anglo saxonne que de la française, et par conséquent souvent fortement déséquilibrées au détriment des consommateurs... Il faut maintenant attendre les suites de cette audition qui se traduira, d'ici fin janvier 2016, par la publication des recommandations de la Commission. Les conséquences y afférentes, notamment en termes d'impact

sur le travail réalisé par la CSD, donneront évidemment lieu à une information circonstanciée.

Par ailleurs, dans le prolongement naturel des CGV, un projet de Règlement Intérieur est en cours d'élaboration par le Bureau Conservation des biens de la CSD, afin qu'un dispositif contractuel complet et « clés en mains » puisse être, in fine et dès le 1^{er} trimestre 2016, mis à profit par les adhérents.

Déménagement de particuliers : point sur l'actualisation des CGV

Alors que la CSD envisageait une actualisation des CGV du déménagement de particuliers présentée au Congrès de Marseille en 2012, 2 facteurs ont porté un coup d'arrêt :

- le déclenchement, par les services de la DGCCRF et auprès des entreprises du secteur, d'une vaste opération de vérifications et de contrôles portant précisément sur l'application des CGV et la pratique contractuelle des entreprises ;
- la préhension par la Commission des Clauses Abusives, non seulement de l'examen du contenu des contrats de déménagement de particulier, mais également des dispositifs conventionnels applicables en matière de garde-meubles et de self-stockage.

Ainsi, c'est seulement le 17 décembre dernier que La CSD a été auditionnée. La principale bataille menée par la CSD –et non des moindres – a été de défendre la prescription annale retenue en cas de contentieux avec un client applicable au contrat de transport de déménagement. La délégation de la CSD composée du 1^{er} Vice-Président Raphaël Laurent et de la Présidente du Secteur Déménagement de Particuliers, Karen Brudy, appuyés par Hervé Brassac, ont su faire entendre la voix des déménageurs. La Commission des clauses abusives devrait rendre prochainement ses conclusions.

Loi Macron et traitement des petits litiges

La loi n° 2015-990 du 06/08/2015 « pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques », dite Macron, a été promulguée le 07/08. Le traitement des « petites » créances illustre la volonté du législateur de tendre vers une simplification de la vie de l'entreprise, en prenant davantage en considération son quotidien et en mettant à sa disposition des outils de recouvrement alliant tout à la fois souplesse, rapidité, efficacité et coût mesuré.

C'est ainsi qu'intégrant au Code Civil un nouvel article 1244-4, l'article 207 de la loi met en place une « procédure de recouvrement des petites créances » qui « peut être mise en œuvre par un huissier de justice à la demande du créancier pour le paiement d'une créance ayant une cause contractuelle ou résultant d'une obligation de caractère statutaire et inférieure à un montant défini par décret en Conseil d'Etat ». Selon toute vraisemblance, le seuil maximal sera fixé à la somme de 2.000 €.

A noter que sur le plan pratique, l'huissier, pivot et superviseur de ce mode de recouvrement « amiable », sera saisi par le biais d'un formulaire (sans doute très inspiré de celui dédié à l'injonction de payer) complété par le créancier quant à la nature du litige, la créance alléguée, et de toutes pièces justificatives.

Une fois en possession de ce formulaire, il reviendra à l'huissier d'aviser le débiteur par LRAR et de l'inviter à participer à la procédure, laquelle devra se dérouler dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la lettre. L'accord du débiteur, constaté par l'huissier, de participer à la procédure, vaudra acte suspensif de prescription.

Si, sous l'égide de l'huissier, un accord est trouvé (montant de la créance, modalités de règlement), l'officier ministériel délivrera, sans autre formalité, un titre exécutoire (art. 1244-4 al.3). En cas d'échec de la procédure, le refus exprimé par le débiteur sera acté/daté par l'huissier et marquera la fin de la suspension du délai de prescription, lequel recommencera à courir pour une durée qui ne pourra être inférieure à 6 mois (on relève ici le souci de préserver les intérêts du créancier et de dissuader le débiteur qui n'accepterait de participer que pour gagner du temps). Recouvrant alors son entière liberté, le créancier pourra actionner le débiteur par toute voie de droit traditionnelle (injonction de payer, contentieux en référé ou au fond).

Le dispositif entend mettre en avant sa rapidité (dénouement en un mois) et son coût modique (à préciser par décret, avec pour préoccupation qu'il se situe en deçà du coût de signification d'une ordonnance d'injonction de payer).

Un nouveau dispositif pour le taux d'intérêt légal

Sensiblement remanié dans sa globalité (taux, mécanisme) par une ordonnance en date du 20/08/2014, le taux d'intérêt légal est applicable dans sa nouvelle version depuis le 01/01/2015. Le dispositif se caractérise par :

- Une dualité, puisque 2 taux différenciés coexistent, l'un applicable aux situations dans lesquelles « le créancier est une personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels », l'autre « applicable dans tous les autres cas » (art. L 313-2 al. 2 du Code Monétaire et Financier),
- La revalorisation du taux, reposant désormais sur le taux directeur de la Banque Centrale Européenne sur les opérations principales de refi-

nancement et les taux pratiqués par les établissements de crédit et les sociétés de financement (art. L 313-2 du CMF),

- L'actualisation du taux, désormais semestrielle et non plus annuelle.

Le second semestre de l'année 2015 a vu s'appliquer les valeurs suivantes :

- 4,29 % au profit du créancier personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, contre 4,06 % au premier semestre,
- 0,99 % dans les autres cas, contre 0,93% au premier semestre.

A compter du 1^{er} janvier 2016 et jusqu'au 30 juin 2016, le nouveau taux d'intérêt légal, qui continue sa progression, s'affichera tel que restitué dans le tableau ci-dessous.

Débiteur	Créancier	Taux (%)
Particulier	Particulier	4,54
Professionnel	Particulier	4,54
Professionnel	Professionnel (pers. phys. ou morale)	1,01
Particulier	Professionnel (pers. phys. ou morale)	1,01

De nouvelles avancées concrètes dans la lutte contre le travail illégal

Depuis 5 ans, la lutte contre le travail illégal est l'action prioritaire de la CSD. Ainsi, dès 2012 a été initié un véritable partenariat avec la DGITM afin de faciliter les contrôles et la CSD y consacre chaque année un budget important. Un permanent de la CSD, dédié spécifiquement à ce combat, examine les dossiers de « A à Z ». Il a été épaulé par un stagiaire qui s'est attaché, l'été dernier, à scruter les annonces de certains sites internet. Un avocat spécialisé prend en charge les contentieux et fait appel, si nécessaire, à des huissiers pour constater les infractions.

C'est en juillet dernier que la CSD a enfin obtenu la signature d'une convention nationale entre l'ensemble des partenaires sociaux et les pouvoirs publics, représentés à l'occasion par deux ministres : François Rebsamen pour le Ministère du Travail et Alain Vidalies pour le Ministère des Transports. Dès lors, une campagne de prévention est mise en place, avec en point d'orgue, une nouvelle plaquette d'information à l'intention des consommateurs, largement inspirée de celle de la CSD des années 2005. En cours de création par le Ministère, elle a été présentée en avant-première au congrès de Beaune et sera bientôt mise à disposition de tous les chefs d'entreprise de déménagement, dans le but d'être distribuée aux clients lors des visites. Par ailleurs, des actions de vigilance et de contrôle ont été réalisées sur le terrain et la CSD a été systématiquement informée des actions en justice lui permettant de se porter partie civile afin de défendre les intérêts de la profession. Priorité des présidents de région, la CSD a déjà à son actif des actions concrètes avec notamment la mise en place prochaine de deux conventions régionales : en Ile-de-France et en Bourgogne Franche-Comté. En Aquitaine, Bretagne, Languedoc-Roussillon, PACA et en Pays de Loire, d'autres travaux sont également en cours et ne devraient pas tarder à porter leurs fruits.

Concomitamment, les choses évoluent au niveau des pouvoirs publics :

- Dans les DREAL de toutes les régions ont été désignés, à la demande de la CSD, un référent déménagement.
- Un décret vient de fixer les modalités de publication sur le site internet du Ministère du Travail d'une liste noire des personnes

physiques et morales condamnées à une amende pour travail illégal (peine complémentaire pour une durée maximale de 2 ans), consultable gratuitement par tous.

• Par ailleurs, des pénalités plus sévères ont été décidées en cas de non-respect du Code du Travail par des sous-traitants. En effet, la loi Macron comporte des mesures contre la fraude au travail détaché (non-respect des règles de détachement en France de salariés par des entreprises établies à l'étranger), source de concurrence déloyale. L'Administration peut désormais ordonner la suspension de l'activité pendant 1 mois. Il est rappelé l'obligation de respecter le salaire minimum de croissance, le repos quotidien et hebdomadaire, les durées maximales de travail, les conditions de travail et d'hébergement.

Autre sujet d'actualité lié à la révolution numérique en marche, ce qui est qualifié d'« économie collaborative » vient bousculer tous les marchés et les modèles économiques existants. Le déménagement est touché de plein fouet. La CSD a saisi le Ministère du Travail, le Ministère du Transport et son administration, la DGCCRF, la CGPME... Ces initiatives ont une portée mondiale et touchent toutes les professions. En 2014, 70% des internautes français (soit près de 31 millions de personnes) avaient déjà acheté ou vendu sur des sites de mise en relation de particuliers. Il est vain de chercher à y mettre un terme mais la CSD rappelle que légiférer sur ce type d'activité (qui jusqu'alors échappe à toute réglementation et à toute fiscalité) est du devoir du gouvernement pour que cesse cette concurrence déloyale vis-à-vis des entreprises et qui met aussi en péril l'emploi et la sécurité des personnes.

Le professionnalisme des déménageurs, bientôt reconnu par un CQP

Le secteur du déménagement ne compte à ce jour qu'une seule formation diplômante, le « CAP déménageur sur VUL ». Consciente du manque de reconnaissance des capacités détenues par les professionnels de ce secteur et souhaitant favoriser le recrutement de personnel compétent en vue d'une pérennisation de la profession, la CSD a pris l'initiative de proposer aux partenaires sociaux

la mise en place d'un Certificat de Qualification Professionnel « déménageur sur véhicule porteur ». L'idée ayant été favorablement accueillie par tous, depuis la fin de l'année 2015, déjà deux groupes de travail se sont tenus en présence des organisations syndicales et patronales du déménagement, ainsi que de l'AFT, afin de déterminer les objectifs de ce CQP et les moyens d'y parvenir.

Les aides financières dédiées à la prévention des risques

Tel que cela a été annoncé au Congrès, la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) devrait tout prochainement mettre en place 2 nouveaux dispositifs permettant

aux entreprises d'investir pour la prévention de certains risques supportés par leurs salariés.

	Convention nationale d'objectif (CNO)	Aide financière simplifiée (AFS)
Destinataires	- 200 salariés	- 50 salariés
Durée	4 ans	1 an
Risques couverts	* Trouble musculo-squelettiques / * Manutention manuelle / * Port de charges	
Types d'aides	Étape n°1: 70% des frais de formation de salariés (ou recours à une entreprise extérieure) à l'établissement de diagnostics risque et de plans d'action seront pris en charge	
	Puis Étape n°2: 40% des frais d'achat de matériel jugés utiles par le diagnostic risque ou plan d'action établi lors de l'étape 1 seront pris en charge	



Laurence Lechaptois, Déléguée Générale de la CSD



Ericka Bosquet-Garnotel, Juriste Conseil de la CSD



Benjamin Laurent, Directeur des régimes professionnels du transport de Klésia

Le CPA (Compte Personnel d'Activité) : késako ?

Annoncé depuis quelques temps et apparu dans la loi sur le dialogue social (dite loi Rebsamen) du 17 août 2015, le CPA devrait voir le jour au 1^{er} janvier 2017. Son objet serait de rassembler les principaux droits sociaux et personnels acquis par chaque individu dès son entrée sur le marché du travail dans les différentes entreprises qu'il aura fréquentées. A cet effet, il regrouperait et centraliserait la gestion de comptes déjà existants tels que le CPF, le compte personnel de prévention de la pénibilité... Le salarié aurait

ainsi la possibilité, en fonction de ses projets personnels, d'utiliser ses droits à tout moment et même s'ils ont été acquis dans une autre entreprise. Afin de déterminer le contenu et le fonctionnement précis de ce nouveau «compte», le gouvernement travaille actuellement en collaboration avec les partenaires sociaux représentatifs au niveau national et interprofessionnel : un rapport sur le sujet devant être représenté cet été au Parlement.

Loi Rebsamen, loi Macron : les principales mesures sociales de cet été

	Avant	Après
L'employeur est-il toujours obligé de chercher à reclasser son salarié lorsque celui-ci est déclaré inapte à son poste par le médecin du travail ?	oui	Non, lorsque le médecin du travail précise que « tout maintien dans l'entreprise serait préjudiciable à la santé du salarié », l'employeur est dispensé de son obligation de chercher à reclasser le salarié et peut procéder directement au licenciement
Combien de fois peut-on renouveler un CDD ayant un terme précis ?	1 fois (par avenant au contrat de travail)	2 fois (par avenant au contrat de travail)
Quelle est la période d'essai prévue pour les contrats d'apprentissage ?	2 mois calendaires	45 jours de travail effectif dans l'entreprise , il n'est pas nécessaire que ces jours soient consécutifs
Quelle est la durée maximum des contrats de professionnalisation ?	12 mois	12 mois en règle générale et 24 mois pour : • les 16-25 ans complétant une formation initiale et inscrits depuis plus d'un an sur la liste des demandeurs d'emploi. • les + 26 ans inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi depuis plus d'un an ou titulaires des minimas sociaux ou ayant bénéficié d'un CUI
Peut-on connaître à l'avance le montant des indemnités qui seront accordées aux salariés par le Conseil des prud'hommes en cas de licenciement irrégulier ?	Non, les conseillers prud'hommes sont libres quant à la détermination de ces indemnités	Non, les conseillers prud'hommes continuent à être libres quant à la détermination de ces indemnités, toutefois un référentiel indicatif, basé sur la jurisprudence des indemnités accordées en cas de licenciement irrégulier, sera bientôt mis en place au stade du bureau de jugement. Il ne sera pas d'application obligatoire à moins que cela soit une demande conjointe des parties

LA PROTECTION SOCIALE RÉFORMÉE

Les salariés des entreprises de déménagement bénéficient de garanties de prévoyance couvrant les risques décès, invalidité et d'inaptitude à la conduite définies par des accords de branche et couvrant plus largement la CCN du transport routier. Ces dispositifs doivent être modifiés pour que les cotisations versées par les entreprises puissent continuer à bénéficier des exonérations de cotisations sociales. La raison ? Ils comportent des conditions (âge et ancienneté) pour le bénéfice des prestations, une condition de 800h de conduite pour être affiliés à l'IPRIAC et la garantie invalidité est couverte par un capital et non une rente. Ceci n'est plus autorisé par la réglementation. L'impact chiffré de ces modifications et les solutions à trouver devaient être étudiés. C'est pourquoi la CARCEPT Prévoyance et l'IPRIAC, institutions paritaires de référence pour ces régimes et dédiées à la profession du transport, ont chargé une mission paritaire de proposer des pistes de réflexions, permettant au-delà de la mise en conformité, une modernisation des mécanismes. Des négociations ont démarré sur la base de scénarios qui viseront aussi à renforcer la sécurisation des parcours professionnels.

Les entretiens employeurs salariés : ce qu'il faut faire et ce qu'il faut impérativement éviter

Cette table ronde animée par Thierry Gros, Vice-Président & Président de la Commission Sociale de la CSD a réuni Christophe Passerieux, Référent National Déménagement de l'OPCA Transports et services, Isabelle Brosse, Déléguée régionale de l'AFT et Ericka Bosquet-Garnotel, Juriste conseil de la CSD. Les intervenants se sont appuyés sur des sketches joués par les permanents, illustrant toutes les erreurs à ne pas commettre lors des entretiens de salariés.

Bien que chaque entretien soit différent, par sa nature ou par ses acteurs, il convient de considérer que certains éléments sont constants. Ainsi, afin de vous permettre de mener aux mieux vos entretiens, vous trouverez ci-dessous quelques conseils bien

utiles : réflexes à avoir et habitudes à bannir. Et, ainsi que nous l'a rappelé, Thierry Gros « Des entretiens mal menés peuvent engendrer de lourdes conséquences au-delà du strict point de vue financier ».



Thierry Gros, Vice-Président & Président de la Commission Sociale de la CSD - Ericka Bosquet-Garnotel, Juriste conseil de la CSD - Isabelle Brosse, Déléguée régionale de l'AFT - Christophe Passerieux, Référent National Déménagement de l'OPCA Transports et services



1. PRÉPARER L'ENTRETIEN

Avant tout chose, il est impératif de préparer l'entretien en amont.

Il faut déterminer une date, un horaire et un lieu. Cette étape permet d'assurer à l'employeur et au salarié un temps dédié uniquement à cet exercice. Le choix du lieu est important pour garantir le calme de la discussion ainsi que la confidentialité des propos échangés.

Selon le type d'entretien, l'employeur peut être amené :

- à convoquer le salarié en suivant un formalisme strict (pour un entretien en vue d'un licenciement disciplinaire : convocation par LRAR précisant l'objet de l'entretien, date déterminée selon un calendrier spécifique, liste des intervenants pouvant ou non être présents)
- ou, au contraire, contacter le salarié de façon plus informelle (par courriel ou par téléphone pour un entretien d'embauche).

En outre, la préparation en amont permet à chacun de réfléchir au but de la rencontre et de définir ses objectifs.

- Avant l'entretien professionnel, par exemple, l'employeur et le salarié peuvent être amenés à remplir un questionnaire nécessaire au bon déroulement de l'entretien à venir. (il aura été remis au préalable par l'employeur.)
- Pour l'entretien d'embauche, l'employeur doit avoir préparé la description du poste proposé (fonctions et prérequis), la rémunération, les horaires et lieu de travail, la date de début du contrat, le type de contrat (CDD, CDI...).
- L'employeur doit également avoir étudié le CV du candidat et fixé à l'avance les points qu'il souhaite détailler : il est conseillé d'annoter le CV et de lister les questions éventuelles à poser. Ce travail évitera ainsi à l'employeur d'oublier des questions importantes et rendra l'entretien plus fluide.



2. LORS DE L'ENTRETIEN

Ne pas oublier qu'il s'agit d'un échange : les deux parties doivent pouvoir parler librement. Bien entendu, les propos seront courtois et modérés. Le respect doit être mutuel et cela passe, entre autres :

- par l'expression verbale (*l'emploi du tutoiement ou du vouvoiement doit se faire dans le respect mutuel, les sarcasmes ou réflexions désobligeantes doivent être évitées ...*)
- ou par l'expression corporelle (*regarder l'autre en face, ne pas répondre au téléphone, ne pas sortir du bureau pendant l'entretien*). Il est vivement recommandé d'instaurer un climat apaisé et détendu, chacun étant invité à oublier les différents et les a priori qu'il pourrait avoir afin de favoriser l'écoute réciproque.

Dans le cadre d'un entretien d'embauche, pour une bonne évaluation du candidat, il est recommandé aux recruteurs de faire parler le candidat : le temps de parole idéal équivaudrait, au minimum, à 60% de la durée de l'entretien. L'entretien d'embauche est l'occasion de poser toutes les questions nécessaires pour juger de l'adéquation du candidat au poste proposé.

Pour autant, il n'est pas permis au recruteur de poser toutes les questions qui lui viennent à l'esprit. Toutes celles qui ont un caractère discriminatoire sont interdites : origines, orientation sexuelle, appartenance à une ethnie, race, opinion politique et/ou religieuse, activité syndicales, apparence physique, patronyme, santé, grossesse, handicap, situation familiale, caractéristiques génétiques et même dans certains cas, le lieu de résidence.

Si certaines questions ne peuvent pas être posées, d'autres peuvent l'être même s'il n'est pas permis de vérifier la véracité de la réponse. Par exemple, s'agissant du permis de conduire, s'il est possible de demander au candidat s'il le possède, ce dernier n'est pas tenu d'indiquer le nombre de points qu'il lui reste. Idem pour les antécédents judiciaires : rien n'interdit à l'employeur de demander au candidat s'il a eu des problèmes avec la justice, mais celui-ci ne sera pas dans l'obligation de fournir son extrait de casier judiciaire (n°3) sauf pour certains emplois spécifiques (entreprises de gardiennage, surveillance, transport de fonds...).

Etre attentif, concentré et disponible est donc indispensable pour évaluer au mieux les compétences du salarié et connaître la pertinence du recrutement éventuel, notamment en ce qui concerne l'intégration dans les équipes existantes.

Attention, s'il est important que l'employeur ne monopolise pas la parole, il doit tout de même aussi s'exprimer pour présenter l'entreprise et le poste proposé au candidat. Il faut aussi que ce dernier soit conscient de ce qui lui est proposé pour pouvoir juger de la portée réelle de son engagement. Seul l'entretien d'embauche permet d'estimer la motivation du salarié.

Un candidat qui n'aurait pas été suffisamment informé ou mal informé risque de quitter l'entreprise au cours de la période d'essai et tout serait à recommencer à zéro.

Le temps d'un entretien n'est pas du temps perdu, bien au contraire, c'est du temps investi. Certains entretiens étant obligatoires, il est important de les mener correctement au bénéfice de tous.

3. À LA FIN DE L'ENTRETIEN

Les suites de l'entretien doivent être envisagées. Dans le cas de l'entretien d'embauche, le recruteur doit déterminer les circonstances de son retour vers le candidat (date, moyens...). Certains entretiens, tel que l'entretien professionnel, doivent faire l'objet d'un écrit signé par les parties afin de résumer les propos tenus et de prouver que l'entretien a bien eu lieu. Lorsque l'entretien est obligatoire, il est important pour l'employeur d'avoir des éléments prouvant l'existence de ce dernier.

La dernière table ronde « Perspectives d'évolution économique » animée par Philippe L'herrou, a réuni quatre personnalités : Anne Debar, Sous-Directrice des transports à la DGITM, Nicolas Paulissen, Délégué Général de la FNTR, Alexis Giret, Directeur de l'observatoire économique du marché du transport routier de marchandises et Augustin Lathoud, Président de la Commission économique de la CSD. Voici quelques extraits choisis, par thématique.



Alexis Giret,
Directeur Général du CNR

Nicolas Paulissen,
Délégué Général de la FNTR

Anne Debar,
Sous-Directrice des transports routiers de la DGITM

Augustin Lathoud,
Président de la Commission Economique de la CSD

Philippe L'Herrou,
Vice Président de la CSD

La fiscalité et les charges sociales

Nicolas Paulissen - La FNTR et la CSD restent vigilantes sur la nécessité d'un **cessez-le-feu fiscal**. En effet, le souhait exprimé par certains de créer des écotaxes régionales nous alerte car ces dernières engendreraient des distorsions de concurrence entre les entreprises, selon leurs implantations territoriales. La problématique des pouvoirs publics reste le financement des infrastructures et la fiscalité dite « **écologique** ». **Nos organisations professionnelles ont obtenu que la hausse de la taxe carbone ne concerne pas les transporteurs** par la ristourne gazole pour les plus de 3,5 tonnes et par l'exonération des augmentations de 1 centime de la TICPE aux premiers janviers 2015 et 2016. Ces résultats sont encourageants. Nous devons cependant rester très attentifs à toute fiscalité de substitution, comme la taxe sur les espaces de stationnement en IDF qui pénalise fortement les entreprises de transport. En revanche, le CICE et les mesures prévues dans le Pacte de Responsabilité ont joué un rôle positif pour nos entreprises.

Anne Debar - Le gouvernement a pris des engagements forts. **La compétitivité des entreprises passe par une stabilité du cadre fiscal**. Avec la suspension sine die du péage de transit et la pérennisation de la hausse de 4 centimes du gazole professionnel à partir de 2016, nous avons maintenant un système de recouvrement simple et un dispositif de répercussion qui a fait ses preuves. **La compétitivité des entreprises passe aussi par l'allègement du coût du travail**. Un effort sans précédent a été fait par le gouvernement avec le Pacte de Compétitivité et de Croissance et le Pacte de Responsabilité et de Solidarité. Le CICE monte en puissance, tout particulièrement dans le déménagement, avec environ 25 millions d'Euros.

Augustin Lathoud - Voici quelques statistiques notables de l'an dernier. On note dans le déménagement une nette augmentation des recrutements (+7%), quand le transport en perd 10 %, avec toutefois un CDD proposé 3 fois sur 5, contre 7 recrutés sur 10 en CDI dans les autres secteurs de notre branche. Cela montre un certain dynamisme de notre secteur accompagné d'une confiance limitée en l'avenir. Les défaillances d'entreprise sont très importantes (+ 23 %) et l'accroissement des marges reste très difficile, avec l'exigence de professionnalisme et le coût de la main d'œuvre. Par ailleurs, pour faire face au repli des volumes de marchandises et aux pressions tarifaires croissantes des clients, nous ne pouvons pas vraiment

utiliser les stratégies d'optimisation des itinéraires et des chargements, comme le font les transporteurs. Cela dit, **le déménagement est en mutation** et la diversité de nos activités avec le self et l'archivage nous donne un nouveau souffle.

La concurrence déloyale

Nicolas Paulissen - L'ouverture du cabotage en 2009 à l'Europe centrale et orientale, avec des règles européennes plus souples et un coût du travail plus faible qu'en France, a engendré une vraie difficulté pour nos entreprises qui se sont vu grignoter des parts importantes de marché. Il faudrait que la France harmonise ses règles sociales avec la réglementation européenne. A titre d'exemple, il n'est pas normal que la France refuse la définition européenne du travail de nuit, mais reprenne la durée du travail de 10 h. Il faudrait également que se mette en place **une véritable démarche européenne pour redéfinir le cabotage** (opération dans un délai de 3 jours). L'extension des règles de cabotage au transport léger nous semble positive.

Anne Debar - La politique de contrôle est très ambitieuse et le Premier ministre vient de demander une évaluation des politiques publiques en ce domaine. **Précurseur, le secteur du déménagement a une longueur d'avance** sur le sujet en ayant mis en place une convention nationale de partenariat avec l'ensemble des partenaires sociaux et les pouvoirs publics qui porte d'ores et déjà ses fruits. (NDLR : **une plaquette d'information sur les risques du recours au travail illégal à destination des consommateurs est présentée par Anne Debar en avant-première** sur le grand écran de l'auditorium).

L'économie collaborative

Augustin Lathoud - Il s'agit d'une **véritable lame de fond** ! Selon une étude du cabinet d'audit PWC, ces nouveaux acteurs génèrent 15 milliards de chiffre d'affaires et ce n'est rien par rapport à ce qui nous attend car ils pourraient devenir d'ici 10 ans à peine, aussi puissants que leurs vieux concurrents !

Philippe L'herrou - Ce qu'on appelle hypocritement « **l'économie collaborative** » est surtout un monde dans lequel tout devient monétisable : je peux m'enrichir en mettant ma maison sur **Airbnb**, ma voiture sur **Quicar**, ma machine à laver sur la **machineduvoisin.com** et mes muscles sur **mydemenageur.com**...

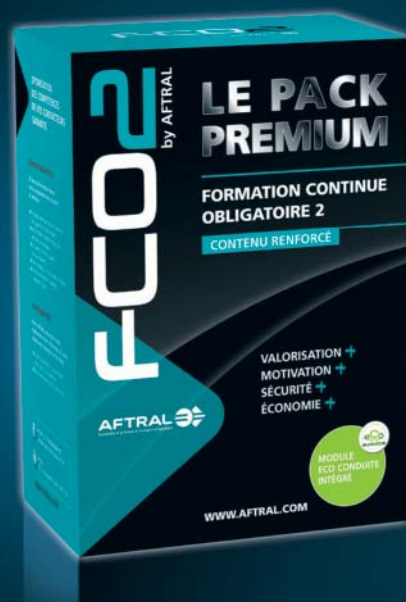
La CSD a alerté tous les ministères et toutes les administrations qui semblent largement désarçonnés face à cette révolution pendant que nos PME crèvent sous le poids des charges et sous les obligations et normes, à respecter !

Anne Debar - Il s'agit d'une forme de révolution industrielle qui touche particulièrement le transport routier, liée à une croissance très forte des demandes de mobilité. Il est de la responsabilité de tous les acteurs, y compris des pouvoirs publics, de ne pas l'ignorer. Le secrétaire d'Etat en charge du Transport souhaite qu'une réflexion soit engagée spécifiquement sur ce phénomène qui touche autant le transport de marchandises que le transport de voyageurs, sachant que des travaux interministériels sont déjà engagés. **Il faut accompagner cette évolution sociétale, tout en veillant à ce que ne se développe pas une nouvelle forme de travail illégal au détriment de la protection sociale des salariés.**

Augustin Lathoud - Etre contre cette nouvelle forme d'activité ne sert à rien, c'est visiblement inéluctable. En revanche, faire la politique de l'autruche en laissant faire serait suicidaire pour l'économie toute entière. Nous attendons de l'Etat qu'il accompagne cette ubérisation en fixant un revenu universel et en accordant un statut avec des droits et des devoirs (notamment fiscaux) pour assurer une concurrence loyale avec les entreprises traditionnelles. Dans le fond, c'est ce que réclament nos amis les taxis : que tout le monde ait le même

sac à dos au départ de la course ! **La Chambre Syndicale est bien dans son rôle quand elle revendique une action forte de nos gouvernants et elle ne lâchera pas !** D'ailleurs, nous nous sommes alliés aux autres professions au sein de la CGPME pour être mieux entendus. Parallèlement, pour anticiper l'avenir, nous avons besoin d'avoir de la visibilité pour nous positionner sur les marchés. **Nous mettons donc en place, cette année, des statistiques au service de nos adhérents** sur l'évolution de notre marché par région. Nous allons désormais posséder des indicateurs fiables nous permettant de sécuriser un tant soit peu nos stratégies de développement. **TPE et grandes entreprises en avaient besoin, la Chambre Syndicale le fait !**

Pour conclure ces échanges, **Alexis Giret** a fait un point sur les perspectives économiques de 2016. Il explique que le prix du gazole devrait rester stable, mais qu'en revanche, le matériel, la maintenance et les autoroutes devraient augmenter de 1,2 % à 1,5 %. Dans le déménagement, un accord sur les salaires qui a valorisé la grille est toujours en attente d'extension et les négociations devraient reprendre avec une nouvelle augmentation à prévoir. Globalement, la hausse du coût du transport selon le type d'activité devrait elle, se situer entre 1,7 et 2,1 %. S'il est attendu un fléchissement de la croissance mondiale, une croissance de 2,1 % de la zone euro est cependant prévue.



FCO₂
by AFTRAL
**L'ULTRA
PERFORMANCE
POUR VOS
CONDUCTEURS**



- + PROFESSIONNELLE**
35 heures de formation animées par des professionnels de la conduite et du transport
- + AMBITIEUSE**
Une formation active et interactive avec des cas pratiques
- + SOUCIEUSE DE L'ENVIRONNEMENT**
FCO2 contient un module spécifique d'ECO CONDUITE qui s'appuie sur un logiciel ECOPILOTE nouvelle génération
- + RICHE**
Un programme aux contenus renforcés (arrimage, prévention des risques, etc) et une documentation complète et ciblée

5% À 15%
D'ÉCONOMIE
RÉALISABLE SUR VOTRE
CONSOMMATION
D'ÉNERGIE



Un nouvel œil pour envisager la démarche qualité

Cette table ronde, animée par **Olivier Vermorel**, Vice-Président de la CSD, a accueilli avec **Kévin Glevarec**, formateur AFTRAL spécialisé en déménagement trois femmes représentant trois branches d'activités distinctes. Pour le déménagement de particuliers, **Corinne Gastaud**, dirigeante des déménagements Apiway ; pour l'international, **Marcia Soares**, Responsable Qualité au sein de l'entreprise Sterling Relocation et pour le déménagement d'entreprises, **Aurore Vatinet**, Responsable Qualité au sein du groupement commercial Démépool. Retour sous forme de dialogue sur les principaux échanges.



Olivier Vermorel,
Président de la Commission
Formation CSD



Aurore Vatinet,
Responsable qualité
de Démépool



Corinne Gastaud,
dirigeante d'Apiway



Marcia Soares,
Responsable qualité
de Sterling Relocation



Kévin Glevarec,
formateur AFTRAL
spécialisé en
déménagement

Olivier Vermorel : Nous tenons là un sujet primordial pour la Chambre Syndicale, ô combien mis à mal depuis quelque temps ! La qualité, pourquoi ? Comment ? Par qui ? N'oublions jamais que c'est la première vitrine de nos entreprises.

Corinne Gastaud : La qualité, pour moi, ce sont les compétences humaines alliées aux compétences professionnelles, régies et valorisées par des normes. Mais il faut préciser qu'en réalité, nous accomplissons tous à notre manière une démarche qualité dans nos entreprises sans le savoir en essayant de s'améliorer au quotidien avec de petites actions intuitives. Le passage à la certification n'est pas une obligation !

Marcia Soares : A mon niveau, je dois faire en sorte que les normes décidées par notre maison mère en Angleterre soient appliquées dans les bureaux en France. Pour que les procédures soient bien respectées, il s'agit en quelque sorte de transcrire de manière lisible et personnalisée les informations pertinentes à chacun des collaborateurs, en veillant à ne pas les submerger.

Aurore Vatinet : Démépool regroupant des entreprises de tailles très différentes, nous avons développé un système qui peut s'appliquer à chacune d'entre elle, prenant vraiment en compte leurs compétences et spécificités. C'est une sorte de boîte à outils qui fait gagner du temps, réduit les coûts et apporte un cadre de travail et des procédures internes.

Olivier Vermorel : Comment mesurez-vous le respect de la qualité ?

Aurore Vatinet : Je dirais que nous avons 3 niveaux de contrôle. En premier lieu, nous formons les dirigeants à surveiller ce qu'on appelle les « indicateurs » (par exemple la note de satisfaction), à procéder à des visites de chantiers (vérifier les « pratiques métiers ») et évaluer les compétences de cha-

cun (notamment par des entretiens individuels). En parallèle, mon rôle est de vérifier que les exigences de notre certificat ISO 9001 sont bien respectées. Et pour finir, il y a le rôle des auditeurs externes, indépendants, mandatés par des organismes de certification.

Corinne Gastaud : Au-delà des audits, il y a les outils de mesure quotidiens : la satisfaction des clients, l'analyse de tous les incidents rencontrés (avec la mise en place d'un registre de réclamations), les comptes de l'entreprise et la satisfaction de nos collaborateurs : beaucoup se joue dans l'écoute du personnel qui a souvent des pistes d'amélioration sur le plan opérationnel que nous n'avions pas forcément imaginées. Le plus important pour moi est l'analyse des remontées d'information qui nous permet d'apporter des actions correctives dont on pourra ensuite mesurer l'efficacité. On peut également se faire certifier, c'est très utile : il n'y a rien de mieux qu'un œil neuf et extérieur.

Olivier Vermorel : Et toi Marcia, sur des opérations longues distances durant lesquelles il n'est pas facile d'avoir les interlocuteurs face à soi, comment ça se passe ?

Marcia Soares : Nous avons mis en place un système de questionnaires qui sont envoyés automatiquement aux clients pour qu'ils commentent l'ensemble de l'opération de déménagement : technique, emballage, équipe, efficacité, réactivité, etc... Idem pour nos partenaires, car nous devons connaître l'origine des éventuels incidents. Nous déduisons de ces indicateurs des statistiques informatisées, qui permettront de savoir ce qu'il faut améliorer : les délais de transports ? La communication client ? La formation d'un coordinateur ? A l'international, les normes et douanes varient sans cesse et il ne faut absolument rien rater, c'est pourquoi nous nous

donnons donc vraiment les moyens d'avoir ces retours qualité indispensables.

Olivier Vermorel : Si vous organisez par exemple un déménagement Milan / Rio et qu'il y a eu un couac, êtes-vous en mesure de savoir exactement ce qui s'est passé ?

Marcia Soares : Pour bien appréhender l'origine du problème, il est indispensable d'avoir du recul et c'est là où il est important d'avoir quelqu'un dédié à 100% à la qualité dans l'entreprise. C'est grâce à sa vision globale des différents interlocuteurs de l'entreprise que le responsable qualité peut comprendre les incidents et mettre en place de mesures préventives et des solutions, pour que ce problème ne se reproduise pas.

Olivier Vermorel : Comment peut-on faire de la qualité lorsqu'on fait appel à un sous-traitant ou que l'on a recours à des contrats temporaires ?

Marcia Soares : Je pense très sincèrement que c'est tout à fait compatible, sous réserve de miser énormément sur la formation, interne et externe, pour que chacun soit conscient de nos spécificités et des règles applicables à l'international.

Olivier Vermorel : Aurore, peux-tu me donner ton point de vue ? Par exemple sur une opération de transfert qui nécessite 150 déménageurs d'un coup, comment ça se passe au niveau qualité si vous devez recruter des intérimaires ?

Aurore Vatinet : Nous planifions bien sûr bien très en amont ce genre d'opération. Mais l'avantage d'un groupement, c'est de pouvoir utiliser les compétences et les moyens humains et techniques du réseau, en s'appuyant sur son savoir-faire. S'il n'y a pas de disponibilité, la seconde solution sera de faire appel à des agences d'intérim de confiance, spécialisées dans le déménagement.

Corinne Gastaud : Je pense que la qualité est tout à fait compatible avec une sous-traitance. Dans nos petites structures, nous n'avons pas les moyens de former les intérimaires. Pour pérenniser nos relations avec des partenaires fiables, on évalue donc les sous-traitants comme on évalue notre personnel. Je précise qu'il faut avoir absolument avoir défini en amont un cahier des charges précis et bien construit.

Olivier Vermorel : Que pensez-vous du coût de la qualité ?

Corinne Gastaud : Il est incontournable. Je vous invite à faire un parallèle avec un Mac Do et un restaurant qui fait de la bonne cuisine familiale. A nous de faire comprendre aux clients que déménager, c'est un métier et que payer la qualité, c'est s'assurer d'une bonne prestation.

Aurore Vatinet : Une entreprise qui fait de la qualité le répercute forcément sur le devis, mais en fait, la non-qualité a également un coût : gestion des réclamations et indemnisation du client.

Marcia Soares : C'est très important d'expliquer que le prix de la qualité, c'est le prix de notre savoir-faire, nous connaissons notre métier et savons comment bien le faire : l'investissement humain est primordial, mais il ne faut pas oublier qu'il y a un coût financier. Nous nous donnons les moyens de nos ambitions, en mettant en place les outils qui vont nous permettre d'améliorer notre qualité, ou tout du moins, de la maintenir.

Olivier Vermorel : Merci Mesdames, quel plaisir de rencontrer des professionnelles passionnées ! Kevin, à l'écoute de tout ce qui vient d'être dit, quelle est ta réaction ?

Kévin Glevarec : Je suis entièrement d'accord avec tout ce qui vient d'être dit. Le problème, lorsqu'on parle de qualité, c'est qu'on pense à « procédures », « normalisation », « coûts », puis « galères »... Pour ne pas effrayer les petites entreprises de déménagement, je préfère donc évoquer la « mise en place de mesures ». En effet, chacun, à son niveau, peut faire de la qualité sans forcément être certifié, il ne faut pas avoir peur de se lancer. N'oublions donc pas le rendu technique de la qualité : je parle de la qualité d'emballage, la qualité relationnelle du personnel... C'est vraiment fondamental. Pour bien maîtriser cette qualité de service, il est indispensable pour une entreprise d'exercer un management de proximité auprès des équipes et du personnel encadrant. En tant que formateur AFTRAL, je me déplace sur demande dans toute la France pour identifier les besoins, mettre en place les actions nécessaires et donner des formations. Vous pouvez me contacter sur kevin.glevarec@aftral.com.

Olivier Vermorel : Je vous rappelle qu'une bonne partie de la formation peut être financée par l'OPCA Transports et Services : pour tous les détails, n'hésitez pas à contacter Christophe Passerieux, son référent national (C.PASSERIEUX@opca-transports.com) ou vos référents régionaux.

Pour conclure, je suis moi-même chef d'entreprise et je sais combien la période est difficile et qu'il y a parfois des coupes à faire... Mais j'espère vraiment que la qualité, notre belle et indispensable vitrine pour lutter contre la concurrence déloyale, ne sera pas sacrifiée sur l'autel des économies !



/// REUSSITE ET INDEPENDANCE –
AVEC LES SOLUTIONS DE GESTION
DES DOCUMENTS REISSWOLF

Perfectionnez votre service de gestion d'archives.
Physique ou numérique – joignez-vous au système
leader. Devenez partenaire REISSWOLF Archive.

Plus d'informations sur **WWW.REISSWOLF.NET**
ou par contact direct: michael.witte@reisswolf.net,
+49 40 211018 76



Raphaël Laurent,
1^{er} Vice-Président de la CSD



Laurent Michel,
Directeur Général de la DGEC



Hervé Levifve,
Représentant de la Mairie de Paris



Jean-Claude Girot, Directeur des
Affaires Publiques de Renault Trucks

Animé par **Raphaël Laurent**, 1^{er} Vice-Président de la CSD et réunissant **Laurent Michel**, Directeur Général de la DGEC, **Hervé Levifve**, représentant de la Mairie de Paris et **Jean-Claude Girot**, Directeur des Affaires Publiques de Renault Trucks, ce débat a permis de faire le point sur les conséquences directes de cette problématique mondiale pour les entreprises de déménagement.

A l'heure où la COP 21 consacre l'engagement pris par 196 états de réduire significativement l'impact généré par l'activité industrielle sur l'environnement, il n'est pas un acteur économique qui puisse prétendre aujourd'hui s'affranchir de la nécessité d'une transition énergétique. Celle-ci, ainsi que l'indique **Raphaël Laurent**, poursuit 3 objectifs : la réduction des gaz à effet de serre, le développement des énergies renouvelables, le désengagement progressif à l'égard des énergies fossiles. La **loi de transition énergétique pour la croissance verte** du 17/08/2015 constitue pour la France le fer de lance d'un projet d'envergure dont l'ambition, souligne **Laurent Michel**, s'entend de diminuer d'ici 2030, le taux d'émission de gaz à effet de serre de 40 % par rapport à 1990, d'améliorer la qualité de l'air excessivement chargé en particules et oxyde d'azote, d'abaisser de 30 % la consommation d'énergies fossiles et d'augmenter d'autant la part des énergies renouvelables.

Même s'il n'est pas montré du doigt, force est de constater que parmi les 8 titres que compte la loi, le transport s'arroge le 3^{ème}, ce qui ne relève pas du hasard si l'on considère qu'en dépit des progrès significatifs réalisés en matière de pollution par le secteur, celui-ci demeure (avec 28 %) le 1^{er} émetteur de gaz à effet de serre. La loi instaure le cadre d'une **véritable stratégie planifiée de développement du « transport propre »** et de renouvellement du parc, au travers de mesures structurelles (développement des sites d'avitaillement) et incitatives (à l'achat de véhicules propulsés à l'énergie électrique ou au gaz). Elles sont également restrictives, s'exprimant notamment sous la forme de création de Zones de Circulation Restreinte (ZRC), accessibles aux véhicules les plus vertueux. A ce titre, le processus fait la part belle à la responsabilisation des collectivités locales qui auront latitude de mettre en place les restrictions de circulation les plus adaptées, pouvant aller jusqu'à des zones à ultra basses émissions interdites au diesel, fût-il Euro 6.

Anticipant sur la loi, Paris, sous la forte impulsion de sa Maire Anne Hidalgo, a mis en place depuis le 1^{er} septembre 2015 son propre plan anti-pollution, constat fait que 90 % de la population parisienne se trouvait impactée par la pollution de l'air et que le diesel était identifié comme facteur cancérigène (donnée OMS). **Hervé Levifve** rappelle que ce plan se caractérise par l'**interdiction progressive d'accès à la capitale des véhicules les plus polluants** (les PI de classe 1 étant concernés depuis le 1^{er} septembre 2015, les entreprises de déménagement bénéficiant toutefois d'une déroga-

tion jusqu'au 1^{er} janvier 2017) avec pour objectif de ne laisser circuler d'ici 2020 que les véhicules satisfaisant aux normes Euro 5 et 6, étant précisé que le dispositif a pleine vocation à s'étendre dans le cadre du Grand Paris. **Raphaël Laurent s'interroge sur la brièveté des échéances imposées au regard de la réalité économique** vécue tant par les entreprises de transport/déménagement que les constructeurs de PL. En effet, le renouvellement du parc représente un investissement lourd, que ce soit en Euro 6 (surcoût de 10 % minimum par rapport à l'Euro 5) et à plus forte raison si on entend recourir (à supposer que l'offre existe) à un autre mode de carburation. L'aide au renouvellement proposée par la Ville de Paris, outre qu'elle est réservée aux entreprises parisiennes et de petite couronne, paraît à ce titre bien peu adaptée aux PL (plafond de 9.000 €).

Jean-Claude Girot évoque la nécessité de remettre les choses en perspective et de raison garder. Il souligne que **les constructeurs ont considérablement investi pour satisfaire à la norme Euro 6**, qui a imposé (par rapport à l'Euro 5) de diviser par 5 le rejet des oxydes d'azote et par 6 celui des particules, faisant des PL ainsi normés des véhicules vertueux qui ont encore de beaux jours devant eux. Il insiste également sur le fait que si **les constructeurs s'intéressent de très près à la propulsion électrique et au gaz** (GNC ou GNL), les coûts de développement sont très élevés et les échéances encore éloignées. Le gaz constitue une technologie mature mais les constructeurs ne sont pas encore, loin s'en faut (à l'exception d'IVECO), en mesure de proposer des gammes cohérentes et complètes étant acquis que le surcoût à l'achat est de l'ordre de 30 % et que sur le territoire français, **les stations d'avitaillement sont quasi-inexistantes**. Pour **Jean-Claude Girot**, les pouvoirs publics mettent « la charrue avant les bœufs » même si à l'échelle de la capitale, **Hervé Levifve** indique que des avancées sont en cours. **L'avenir du PL électrique s'inscrit quant à lui à plus long terme**, considérant l'écueil que constitue encore l'encombrement généré par les batteries, incompatible avec les impératifs du TRM.

En guise de conclusion et aux fins de prise en considération réaliste de la situation des entreprises, **Raphaël Laurent**, rejoint par les participants, **forme le vœu de la création d'un fonds dédié au renouvellement du parc**, qu'une partie des recettes dédiée au financement des infrastructures pourrait alimenter et de la **possibilité de faire bénéficier les PL du sur-amortissement accordé par la loi Macron aux outils industriels**.

PREMIER COURTIER FRANÇAIS AU SERVICE DES DÉMÉNAGEURS

NOS PRODUITS :



MARCHANDISES
TRANSPORTÉES



GARDE
MEUBLES



FLOTTE



RESPONSABILITÉ
CIVILE DES
MANDATAIRES
SOCIAUX



PROTECTION
JURIDIQUE



RESPONSABILITÉS
CIVILES
ENTREPRISE



BRIS DE
MACHINE



AGENCE
COMMERCIALE



SANTÉ
PRÉVOYANCE

7 RAISONS D'ÊTRE CLIENT ASSURDEM :

- **Une équipe dédiée** et formée aux problématiques de votre secteur.
- **Une gamme de produits étudiée** et garantissant au mieux de votre société, ses dirigeants et leurs patrimoines.
- **Indépendance totale** vis-à-vis des assureurs.
- **Un interlocuteur unique** pour le suivi de vos contrats.
- **Gestion extranet** de vos flottes.
- **Un accompagnement** pour la gestion rapide des sinistres et l'obtention rapide d'indemnité.
- **Mensualisation de vos primes** via notre contrat de services.

Assurdem est une marque d'Assurances Courtage Conseils Services. SARL au capital : 145 000,00 €, RCS : Paris B 434 080 438, Siret : 434 080 438 - N° ORIAS : 07 002 006 vérifiable sur le Site ORIAS : www.oriass.fr. Assurances Courtage Conseils Services est courtier d'assurances (article L.520-1, II, 1° du code des assurances) - En cas de réclamation : A.C.P. (Autorité de Contrôle Prudentiel), 61 rue Taibout 75009 Paris. Assurances responsabilité civile professionnelle et garantie financière conforme au Code des Assurances. Les noms des compagnies d'assurances avec lesquelles Assurances Courtage Conseils Services travaillent sont disponibles sur simple demande.

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