MÉNAGEMEN



ZOOM SUR LA REPRÉSENTATIVITÉ : Explications et interviews pour tout comprendre!

RAPPORTS D'ACTIVITÉS ET DOSSIERS EN COURS

Pages Jaunes, Compte Pénibilité, écotaxe, déménagement des militaires...

DROIT, SOCIAL ET FORMATION

Garde-meubles, choix des contrats, temps partiel, disparition du DIF...

DU CÔTÉ DES RÉGIONS

Préparation Opérationnelle à l'Emploi en Languedoc, deux nouveaux présidents...



PROFITEZ DE LA MISE EN VALEUR

de votre entreprise par la CSD

Chères Adhérentes et chers Adhérents.

Comme vous le savez, la CSD référence votre entreprise en mettant à votre disposition quatre supports de communication :

- L'annuaire du site internet grand public : demenager-pratique.com ;
- L'annuaire du site internet institutionnel : csdemenagement.fr;
- L'agenda-répertoire papier de la CSD;
- L'annuaire internet de FEDEMAC (Fédération Européenne des Déménageurs).

Ces supports vous assurent un maximum de visibilité et vous permettent d'augmenter votre notoriété. Par exemple, entre le 1^{er} janvier et la mi-juin 2014, **plus de 95.000 internautes ont visité nos deux sites,** sans compter les visiteurs du site de FEDEMAC!

La CSD veille scrupuleusement à la mise à jour de ses pages internet en temps réel. Alors, vous l'aurez compris, pour nous aider à promouvoir votre entreprise et vous soutenir dans votre quotidien, il est indispensable que nous soyons en possession de vos coordonnées à jour, ainsi que de votre logo.

Si besoin, merci donc d'actualiser votre fiche-répertoire reçue mi-juin par courrier et nous la renvoyer à Montreuil avant le 15 septembre. Veillez à bien remplir la nouvelle case « nombre de salariés », qui est une donnée importante suite à la réforme de la représentativité patronale. De plus, si ce n'est déjà fait, merci de transmettre votre logo en Haute Définition à Varùna, à l'adresse mail suivante : communication@csdemenagement.fr

Si vous avez besoin de renseignements concernant ces fiches, Claire est à votre disposition au 01 49 88 61 41 et sur <u>ctouzeau@csdemenagement.fr</u>





DPS

Les solutions DPS pour aller plus loin...

OUVERTURE Agence Lyon

DPS INTERIM

- Aide déménageur
- Ouvrier déménageur
- Déménageur professionnel
- Porteur poids-lourds
- Emballeur maritime





DPS SERVICES

- Visite technique
- Monte meubles
- Livraison d'emballage
- Manutention lourde
- Nettoyage et petits travaux
- Transport de voiture
- Formation déménagement

AGENCE PARIS

252 rue de Vaugirard - 75015 Paris Tél : 01 48 28 37 72 - Fax : 01 15 30 28 57 exploitation@dpsinterim.fr

AGENCE LYON

131 rue Sebastien Gryphe - 69007 Lyon Tél : 04 27 85 74 40 - Fax : 04 27 85 74 42 dps-lyon@dpsinterim.fr







A qui la faute ?

La grogne est là, tout le monde râle, y'en a marre des politiques, l'Europe nous casse les pieds, ras le bol du voisin, le concurrent fait n'importe quoi, personne n'est compétent dans ce pays et même la météo n'est pas fichue de prévoir le mauvais temps !

Bref. tout va mal!

Seulement, voilà, si on y réfléchit bien, chacun d'entre nous n'est-il pas responsable, chacun n'a-t-il pas la possibilité de changer cette ambiance, qui ne fait qu'empirer des situations déjà peu confortables ?

Au lieu de casser, construisons!

Le déménagement va mal ? Pourquoi ? Parce que c'est « l'autre » qui casse les prix, alors qu'on est en pleine saison ; c'est « l'autre » qui donne une mauvaise image de la profession en bâclant le travail, c'est « l'autre » qui traite son personnel n'importe comment et c'est le client qui est bien trop exigeant et procédurier !

Il serait temps que chacun prenne ses responsabilités et qu'au lieu d'accuser toujours « l'autre », assumer et regarder au-delà de notre nombril, pour s'adapter à l'évolution de notre société.

La profession regroupe des entreprises très différentes et c'est ce qui en fait sa richesse, mais on ne sait ni l'apprécier, ni l'exploiter...

Certaines entreprises peuvent pratiquer des prix bas parce qu'elles ne disposent pas de matériel de qualité, n'ont pas de personnel qualifié et disposent de petits véhicules pas adaptés ? Que certains clients les choisissent ne me fait pas bondir, dès lors qu'il s'agit d'un choix en toute connaissance de cause !

En revanche, que l'entreprise qui travaille avec de vrais pros, un matériel dédié en fonction du mobilier transporté et un véritable camion de déménagement équipé s'aligne sur le prix de ce confrère, là cela me choque!

Quand on va dans un Formule 1, on paie moins cher que chez Mercure ; quand on va au Ritz, plus cher qu'à l'hôtel de la plage!

Aujourd'hui, on ne peut pas nier qu'il faut être bon déménageur certes, mais aussi bon gestionnaire, bon commercial et bon communicant...

Dire qu'internet n'est pas pour nous est une grossière erreur, quand on voit les consommateurs consulter le net pour tout et rien; estimer que les réseaux sociaux n'ont rien à voir avec notre profession, c'est comme affirmer que la machine à écrire est indispensable à nos secrétaires.

Envoyer un collaborateur qui connaît bien le déménagement faire un devis, alors qu'il n'a aucune notion commerciale, c'est oublier que la vente est un métier et que le client, lui, sait faire la différence.

Recruter un collaborateur au coin d'un comptoir, c'est oublier que les hommes sont essentiels à la bonne prestation et que le savoir être est aussi important que le savoir-faire.

Continuer à nier que des activités connexes au déménagement se développent et qu'il faut rester sur notre cœur de métier, c'est oublier que toute entreprise doit sans cesse évoluer et étudier le marché qui l'entoure. Le self-stockage existe aujourd'hui à côté du garde-meubles et la demande sur l'archivage est grandissante, pourquoi ne pas y penser ?

Constater que les acheteurs des grandes multinationales se détournent de nos entreprises au profit des sociétés anglo-saxonnes, sans voir qu'il convient de s'adapter à la demande pressante de ces clients d'avoir une prestation complète clé en main, c'est ne jamais atteindre ces marchés.

Et la CSD dans tout cela ? Son travail à elle c'est :

De vous donner des outils pour vous développer, vous adapter.

De faire du lobbying auprès de l'Etat pour que celui-ci cesse de s'acharner à vous taxer au mépris de vos investissements. De discuter avec toute instance susceptible de vous permettre d'avancer.

En lisant ce bulletin si vous n'en êtes pas encore convaincu, vous constaterez que nous sommes sur tous les fronts.

La CSD, on ne le répètera jamais assez, ce sont des déménageurs qui, bénévolement, parce qu'ils ont la foi, prennent à bras le corps vos problèmes, qui sont aussi les leurs, pour les résoudre.

Prenons en main notre destin et œuvrons au quotidien, pour vous et avec vous!





Depuis 50 ANS un partenaire à votre service

SIÈGE SOCIAL: 73/83 RUE JEAN LOLIVE 93108 MONTREUIL CEDEX TÉLÉPHONE: 01 49 88 20 15 • TÉLÉCOPIE: 01 41 58 68 68

E-MAIL :contact@fmd-sa.com • WEB :www.fmd-sa.com

garantiret servir



plus de 10000 m² de stock répartis sur 5 dépôts Service Location

une gamme complète de matériels **téstés et approuvés**

écouter et conseiller



à l'écoute de ses clients

FMD suit en permanence l'évolution de leur métier

protéger et valoriser



EMD

se préoccupe de l'environnement

concevoir et innover



plus de 400 articles

conçus spécialement pour les déménageurs et les déménagés

Retrouvez l'ensemble de produits sur www.fmd-sa.com













FMD LOCATION

93 rue Jean Lolive 93100 MONTREUIL S/BOIS Tél.+33 (0)1 49 88 20 15 Fax.+33 (0)1 41 58 68 68

LYON

46 rue Urbain LeVerrier 69800 SAINT-PRIEST MI-PLAINE Tél.+33 (0)4 78 90 38 90 Fax.+33 (0)4 78 90 21 09



MARSEILLE

ZAC de l'Anjoly 6 impasse de Belgique 13127 VITROLLES Tél.+33 (0)4 42 89 51 25 Fax.+33 (0)4 42 89 51 95



BRUXELLES FMD BENELUX SA

Assesteenweg 117/9 B 1740TERNAT - BELGIQUE Tél. +32 2 270 43 16 Fax. +32 2 270 43 18



onception: PROCESS-GRAPHIC • Photoslean-Claude Delépine

BORDEAUX
Société LE ROY Logistique
Le Gaës - RN10
Avenue de la Libération
33440 AMBARES LAGRAVE
Tél 0800 19 75 84
Fax.+33 (0)5 56 77 70 00

ZOOM SUR LA REPRÉSENTATIVITÉ La représentativité patronale : enjeux et explications Qu'en pensent-ils ? La parole aux Présidents de la CSD Interviews de Yannick Collen, Président & Serge Fontaine, Président honoraire DOSSIER BRÛLANT Ecotaxe: sort par la porte et revient par la fenêtre! RAPPORT D'ACTIVITÉS DU 1ER SEMESTRE **DOSSIERS EN COURS** Votre entreprise est référencée sur Internet sans votre accord ? **LE DROIT ET VOUS** Le garde-meubles, un contrat complexe en 4 questions P 16 POINT SOCIAL ET FORMATION Temps partiel: les nouveautés P 18 Au revoir le DIF, bonjour le CPF! DOSSIER SPÉCIAL LES RICHESSES DE LA PROFESSION Evolution du métier et défis d'aujourd'huiP 20 CÔTÉ PRATIQUE : CONSEILS ET NOUVEAUTÉS Pour vos enquêtes qualité, gagnez du temps et de l'argent! DU CÔTÉ DES RÉGIONS... DES RENCONTRES PROFESSIONNELLES PÉTILLANTES Votre Congrès 2014 à Reims les 21 et 22 novembre 2014

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES ADHÉRENTS DE LA CHAMBRE SYNDICALE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
73 rue Jean Loliva
93108 Montreuil cedex
Tél. 01 49 88 61 40
Fax 01 49 88 61 46
www.csdemenagement.fr

Laurence Lechaptois
Déléguée Générale
Tél. 01 49 88 61 42
Ilechaptois@csdemenagement.fr

Claire Touzeau

Attachée de direction Responsable des Relations adhérents, partenaires et organisation d'évènements

Tél. 01 49 88 61 41 claire@csdemenagement.fr

Julie Loussert
Conseillère juridique / Droit socia
Tél. 01 49 88 61 43

Harvá Brassac

Juriste Conseil / Droit des affaires - Droit international
Tél. 01 49 88 61 45

Elhem Helal

The second service social et juridique Tél. 01 49 88 61 40 elhem@csdemenagement.fr

Céline Cousseau Service comptabilité et cotisations Tél. 01 49 88 61 44 Varùna Liutkus

Chargée de communication
Tél. 01 49 88 24 30

Magazine édité par la Chambre Syndicale des Entreprises de Déménagements et Garde-meubles de France 73 rue Jean Lolive

ments et Garde-meubles de France 73 rue Jean Lolive 93108 Montreuil cedex 761 : +33 1 49 88 61 40 Fax : +33 1 49 88 61 46 www.csdemenagement.fr Dépôt légal : juillet 2014 Directeur de la publication : Yannick Collen Rédactrice en Chef : Laurence Lechaptois Coordination : Varùna Liutkus Publicité : Claire Touzeau Conception et réalisation : sebastiencaulier.com

Impression: Cyan 12

ZOOM SUR LA REPRÉSENTATIVITÉ







DÉFENSE DE LA PROFESSION

Nouveaux enjeux:

la représentativité patronale

Jusqu'à présent aucun texte ne déterminait la représentativité des organisations professionnelles patronales.

Désormais, la loi sur la formation professionnelle, l'emploi et la démocratie sociale du 4 mars 2014 vient établir des règles précises. Elle reprend certains critères de la représentativité des organisations syndicales fixés en 2008 et donne des pouvoirs au Ministère du Travail en matière de restructuration des branches professionnelles.

Hétérogénéité et la complexité du monde patronal

Cela faisait des années que cette réforme était « dans les tuyaux », mais le challenge à relever a sans doute rendu la tâche compliquée, eu égard à l'hétérogénéité et la complexité du monde patronal!

Certaines organisations professionnelles sont sous le statut de syndicat (loi 1884), quand d'autres sont sous celui d'association (loi 1901).

Des organisations interprofessionnelles existent aux cotés des organisations professionnelles de branche.

Les branches professionnelles existent en nombre, avec un taux de syndicalisation très variable allant de 1 à 40 % d'adhésion, la CSD faisant figure d'exception avec ses 65% d'adhérents.

Des syndicats patronaux ont une vocation, non pas sociale, mais de défense de plusieurs métiers ayant une activité commune du type « la fédération des professionnels de la piscine » qui regroupe les entreprises de la filière piscine, du constructeur installateur au fabricant de matériels, de produits de traitements et d'équipements....

Une judiciarisation croissante

Bref, sans doute une réglementation s'imposait-elle afin d'éclaircir les rôles, mais aussi de mettre un terme à une judiciarisation croissante. En effet, de plus en plus souvent le tribunal est saisi sur la reconnaissance de la représentativité de telle ou telle organisation professionnelle.

Ainsi, dans le transport, le tribunal administratif s'est prononcé en 2007 et en 2012 sur la non représentativité de l'OTRE¹ obligeant le Ministère, en 2012, à rétablir immédiatement sa représentativité nationale, « le fait du prince »...

Aujourd'hui c'est au tour de la CSD et de la FEDESFI² de se retrouver au tribunal sur demande de l'OTRE, au prétexte qu'elles ne représentent qu'un métier de la branche transport!

Si le tribunal administratif de Bordeaux devrait se prononcer une nouvelle fois sur la représentativité ou non de l'OTRE au second semestre 2014, dans le futur, les décisions du Ministre du Travail ne reposeront plus sur des critères, somme toute, arbitraires, mais sur des critères objectifs fixés par la loi.

¹ Organisation des Transporteurs Routiers Européens

² Fédération Des Entreprises de la Sécurité Fiduciaire

en gardant son indépendance sur son champ de compétence







8% du nombre d'entreprises adhérentes à des organisations professionnelles de cette même branche

Certains critères sont similaires à ceux applicables aux organisations de salariés : disposer d'une implantation territoriale équilibrée ; respecter les valeurs républicaines ; l'indépendance, la transparence financière ou encore une ancienneté minimale de 2 ans dans le champ professionnel et géographique couvrant le niveau de négociation.

A ces conditions s'ajoutent l'audience, qui pour le patronat n'est pas mesurée en fonction des élections, mais par le nombre d'entre-prises adhérentes.

Ainsi, pour être représentative, une organisation devra comprendre en son sein un nombre d'entreprises, représentant au moins 8% du nombre d'entreprises adhérentes à des organisations professionnelles de cette même branche.

Autrement dit, ce qui compte, ce n'est pas le nombre d'adhérents à la CSD, mais le nombre d'adhérents pour la totalité des organisations patronales du transport et ces dernières, on le sait, sont pléthores (FNTR³, FNTV⁴, CNSA⁵, FEDESFI⁶, TLF⁻, UNOSTRA⁶, OTRE⁶, etc.).

Si on considère qu'environ 19 000 entreprises adhèrent à une organisation patronale de la branche, il conviendra d'avoir 1520 adhérents pour être représentatif.

La CSD ne pourra jamais atteindre ce nombre d'adhérents d'ici 2017, même si toute la profession, dans cette situation de crise, décidait de se regrouper autour du seul syndicat représentatif du déménagement, puisqu'il n'existe que 1350 entreprises dans la profession.

Ainsi, malgré ses 65% d'adhérents dans le métier qu'elle représente, la CSD seule ne pourra pas garder sa représentativité.

Les conséquences seraient graves pour le déménagement, qui ne verrait plus ses spécificités défendues.

Imaginez que la CSD n'ait plus été représentative dès 2013 : l'activité de self-stockeur et d'archivage serait entre les mains des seuls pure player (terme usuel désignant les professionnels en mono-activité), personne ne serait monté au front sur le dossier militaire, les accords sociaux seraient les mêmes que dans le transport, aucune action n'aurait été réalisée auprès des Pages Jaunes, le travail illégal pourrait continuer à fleurir en toute impunité, le stationnement

à Paris resterait une galère, les revendications de la profession seraient noyées dans celles des transporteurs de marchandises ...

Influencer les grandes décisions

L'enjeu est d'importance car si nous voulons continuer à influencer les grandes décisions qui nous concernent, il nous est indispensable de posséder cette représentativité.

La CSD se doit de s'allier avec d'autres organisations professionnelles de la branche, mais dans quelles conditions ?

Soit la Chambre Syndicale acceptait de rentrer dans une fédération pour devenir une « commission déménagement », en perdant de son indépendance, soit elle entrait dans une confédération.

C'est cette deuxième option qui a été choisie sous la présidence de Serge Fontaine et revendiquée aujourd'hui par son successeur, Yannick Collen.

La CSD a très vite pris attache avec ses partenaires de l'UFT, avec lesquels elle travaille depuis des décennies, dans le respect de chacun pour défendre les mêmes valeurs et partageant la même problématique pour créer une Confédération.

Une Confédération avec la FNTV, la CNSA et la FEDESFI

C'est donc avec la FNTV, la CNSA et la FEDESFI que se créée une structure qui a pour objectif de permettre à chacun d'être représentatif, tout en gardant son indépendance sur son champ de compétence.

Gouvernance égalitaire et respect des structures guident l'établissement des statuts de la future Confédération.

Les adhérents de chacun deviendront automatiquement adhérents de la Confédération, sans surcoût, ni changement d'interlocuteur.

Cette Confédération devrait devenir réalité courant octobre, renforçant la représentativité et les pouvoirs de chacune de ses composantes, pour défendre au mieux les intérêts de toutes les entreprises.

En conclusion, la Chambre Syndicale du Déménagement restera LA référence pour les entreprises de déménagement, tout en étant unie avec d'autres syndicats de la grande famille du Transport pour la défendre avec force et conviction.

³ Fédération Nationale des Transports Routiers

⁴ Fédération Nationale des Transports de Voyageurs

⁵ Chambre Nationale des Services d'Ambulances

⁶ Fédération Des Entreprises de la Sécurité Fiduciaire

⁷ Fédération des entreprises de Transport et de Logistique de France

⁸ Union Nationale des Organisations Syndicales des Transporteurs Routiers Automobiles

⁹ Organisation des Transporteurs Routiers Européens

ZOOM SUR LA REPRÉSENTATIVITÉ CE QU'ILS EN PENSENT



Yannick Collen

PRÉSIDENT

LA CSD GARDE ET GARDE-RA TOUTE SA LÉGITIMITÉ EN CE QU'ELLE REPRÉSENTE UN MÉTIER À PART ENTIÈRE AVEC DES SPÉCIFICITÉS QU'ELLE SE DOIT DE DÉFENDRE.

Je suis intimement convaincu que c'est dans l'union que l'on tient sa force, mais que celle-ci n'est possible que dans le respect de chacun, dans le partage de valeurs et dans un esprit d'égalité des membres. La construction de la Confédération va dans ce sens.

J'ai la chance d'avoir pour interlocuteurs des hommes de valeur avec lesquels je partage en toute sincérité et dont l'unique but est de défendre les entreprises qu'ils représentent.

Aucun d'entre nous n'a la volonté de marcher sur les prérogatives des autres, mais chacun considère qu'ensemble nous pouvons construire, apporter un vrai projet d'avenir pour nos professions.

Cette réforme nous oblige à un travail immense pour sauver nos organisations professionnelles, dont la seule et unique vocation est de défendre les entreprises, et qui est facilitée par la volonté commune de ceux qui y travaillent.

Se dessine aujourd'hui l'avenir du syndicalisme du transport ; si cela peut paraître bien loin des préoccupations actuelles des chefs d'entreprise, il s'agit pourtant de définir toute une politique de la représentation de nos métiers envers les pouvoirs publics, nos collaborateurs d'aujourd'hui et demain et les consommateurs.

Le syndicalisme tient pour moi en un langage de vérité dans un esprit constructif, loin des beaux discours enchanteurs et des intérêts personnels.

Surtout, le déménagement doit être défendu par les déménageurs et personne d'autre!

En ces moments où il faut engager l'avenir de notre Chambre Syndicale, nous ne pouvons nous comporter tel l'âne de Buridan. Notre Comité de Direction a fait connaître sa volonté d'aller vers une Confédération, plutôt que vers une fusion ou fusion absorption ; il a en cela validé l'option que je préconisais.

L'éternel combat syndical patronal va pouvoir se poursuivre grâce à l'action de la CSD, grâce aux bénévoles, pour le devenir des véritables professionnels que vous êtes...



Serge Fontaine

PRÉSIDENT HONORAIRE

DIRIGER C'EST PRÉVOIR!

J'AI TOUJOURS ÉTÉ ÉTONNÉ
QUE PARMI LES SYNDICATS
PATRONAUX ON NE SE PRÉOCCUPE PAS PLUS QUE CELA
DE LA RÉFORME QUI SE PRÉPARAIT ET JE LE SUIS ENCORE

DAVANTAGE D'ENTENDRE CERTAINS SURPRIS, EFFARÉS DE DE-VOIR SE REMETTRE EN QUESTION.

Car oui, il faut bien le dire, la réforme de la représentativité patronale remet en question les 125 ans d'existence de la CSD!

Lorsque j'étais Président de la CSD, j'ai eu l'honneur de présider l'UFT, qui, pour moi, est l'instance exemplaire de ce qui peut se faire de bien pour la profession, quand on est uni.

La division des forces patronales et des propositions n'amène que des résultats médiocres, que la situation actuelle ne peut supporter.

Aujourd'hui, se regrouper avec tous ceux qui ont la même problématique et avec lesquels nous travaillons depuis des décennies me semble la bonne décision, la plus sage, la plus raisonnable. Aussi a-t-il été envisagé d'unir les forces de plusieurs organisations professionnelles, de secteurs différents inscrits dans la même branche, en une Confédération.

Celle-ci aura le mérite d'avoir une réelle représentativité du monde du transport, avec un respect de chaque structure.

Confédérer, c'est s'unir et non se diviser, l'identité de chacun restant intacte et renforcée. Parler au nom de plus de 500 000 salariés est plus audible que nos 11 000 salariés du secteur. Notre minorité sera audible à condition d'être agissante, l'histoire l'a déjà prouvé.

Bien entendu, il ne faudra pas laisser sur le bord du chemin les organisations, quelles qu'elles soient. La FNTR, comme toutes les autres organisations de bonne volonté, pourra, aux côtés des secteurs spécialisés, apporter ses compétences et le poids de ses adhérents.

Je fais confiance aux équipes en place pour trouver, ensemble, la stratégie adaptée avec l'objectif unique de l'efficacité!



Ecotaxe:

sort par la porte et revient par la fenêtre!

A l'heure où nous écrivons ces lignes, il y a tout lieu de se demander qui se moque de qui.

Les grands journaux ont titré, au jour de l'annonce faite par Matignon « qui a tranché » : « l'écotaxe morte et enterrée », « l'écotaxe remplacée par des péages de transit » ...

En réalité se cache derrière la communication habile une toute autre réalité...

Contrairement à ce qu'avait annoncé en grande pompe la nouvelle Ministre de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, Ségolène Royal, l'écotaxe n'est pas abandonnée, mais fait encore l'objet d'une réforme d'application, avec un retour en arrière surprenant.

On aurait pu aussi économiser le travail des 50 députés, qui n'auront finalement été écouté que d'une oreille...

A peine annoncé sur le perron de Matignon, un amendement au projet de loi de finances rectificatives pour 2014 était adopté dans la nuit, en catimini.

Aucune information, aucune consultation de qui que ce soit!

Quel que soit son nom, « écotaxe », « éco redevance », ou « péage de transit », cette nouvelle taxe concernera les véhicules de plus de 3,5 T. L'application est prévue au 1er janvier 2015.

Si l'ancien système concernait 15 000 km, le nouveau est réduit à 4 000 km de réseau routier national et de certaines routes alternatives départementales. La nouvelle carte correspond en fait aux grands itinéraires traversant la France sans péage et à des fragments routiers parallèles aux autoroutes à péage, telle que la RN 10, entre Bordeaux et Poitiers.

La majoration forfaitaire

L'inquiétude reste vive sur le sort réservé concrètement à la majoration forfaitaire obligatoire, négociée de longue lutte par la FNTR et la CSD avec les pouvoirs publics et pour laquelle la CSD avait obtenu en dernière limite, l'application sur 80% du prix du transport pour les prestations de déménagement. On ne parle plus, au moment de la rédaction de cet article, que d'un taux de l'ordre de 2%, contre 5,2% dans l'ancien système et pas un mot sur le sort des taux régionaux.

Manque à gagner

En outre, la recette brute attendue de la nouvelle redevance serait de l'ordre de 550 millions d'Euros, contre les 800 000 initialement prévus. Qui devra mettre la main à la poche pour payer le manque à gagner ? En tous les cas, hors de question que ce soit les déménageurs! Et pourtant, Michel Sapin d'évoquer l'idée de mettre à contribution les sociétés d'autoroutes, comme l'avait déjà fait Ségolène Royal...

La CSD a immédiatement fait connaître son opposition à toute nouvelle charge devant peser sur les entreprises. Elle devrait être prochainement reçue par M. Frédéric Cuvillier, Secrétaire d'Etat chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche.

C'est une épée de Damoclès qui pèse sur les entreprises, déjà fragilisées par une crise économique sans précédent! Un dossier prioritaire est donc à nouveau ouvert à la CSD...

LES GRANDES LIGNES DU NOUVEAU DISPOSITIF



- 1ER OCTOBRE : MARCHE À BLANC SANS FACTURATION
- 1^{ER} JANVIER 2015 : MISE EN SERVICE EFFECTIVE

Le péage de transit poids lourds met en œuvre le principe de l'**utilisateur/payeur** et du **pollueur/ payeur.**

Il concernera les poids lourds de + **de 3,5 T** circulant sur un réseau de **4 000 km** de routes nationales et locales qui supportent un important trafic (+ de 2 500 poids lourds par jour), qui est pour une large part, international.

Le dispositif repose sur le principe d'une tarification en fonction des **kilomètres parcourus**, du **niveau de pollution** et du **nombre d'essieux** des poids lourds. Le taux moyen est de 13 centimes d'Euros par km.

Le taux de majoration des prix au titre du péage de transit sera de l'ordre de 2% (contre 5,2% dans l'ancien système)

RAPPORT D'ACTIVITÉS

18 avril dernier:

Assemblée Générale ordinaire

Au cours de cette Assemblée, les comptes 2013, présentés par la Trésorière, M^{me} Sylviane Derouet et le Commissaire aux comptes, M. Didier Lehoucq, ont été approuvés à l'unanimité par les membres présents.

« La CSD mûrit, se renforce et se consolide »

Evoquant les différents dossiers d'actualité, le Président, M. Yannick Collen a notamment précisé sa position sur le syndicalisme. Extraits du discours.

« II y a 2 façons de voir le syndicalisme :

La $1^{\rm ere}$ qui se répand sinueusement, consiste à être contre tout, à critiquer tout, à s'insurger contre tout. Tenir le discours que tout le monde veut entendre et promettre monts et merveilles! C'est ce qu'on appelle le poujadisme, le populisme aussi et cela marche bien! Pas la peine d'analyser mais affirmer, pas la peine de discuter mais imposer!

Vous aurez compris que ce n'est pas ma vision de la mission que vous m'avez confiée. Je ne suis pas là pour vous mentir,

mais pour affronter avec vous les réalités et tout mettre en œuvre pour que votre entreprise ne pâtisse pas de cette réalité. Ma conception, c'est de défendre la profession en étant responsable, en respectant les valeurs républicaines, en écoutant, en négociant. Alors le syndicalisme devient celui des petits pas qui ne se voient pas, mais qui finissent par aboutir, par construire à force de conviction.

C'est plus difficile car il s'agit d'avoir un langage de vérité, de savoir écouter pour comprendre, de dialoguer pour persuader, d'être persévérant pour aboutir.

Pour ses détracteurs c'est une marque de faiblesse, pour moi c'est une force de tous les instants qui demande de la conviction et de la patience... »

Belle vision prospective!

Pages Jaunes : des solutions trouvées pour démarquer les professionnels du déménagement



Grâce à l'union des professionnels et à la persévérance de la CSD, qui s'est entourée de l'ensemble des groupements commerciaux, la société Pages Jaunes, après avoir compris les griefs de la profession, va mettre en place des solutions adaptées.

A partir de novembre 2014, lorsqu'on cherchera « déménageurs » dans l'annuaire des Pages Jaunes (print et web), les annonceurs du secteur inscrits au registre national des transports seront automatiquement et gratuitement démarqués des autres prestataires et de toutes autres professions (loueurs...), grâce à une mention qualitative de type « déménageur professionnel ».

- Ainsi, lorsque vous achèterez une annonce print, cette mention sera mise en valeur à côté du nom de votre entreprise, dans le respect de la charte graphique des Pages Jaunes, ce qui rassurera le lecteur.
- Pour l'achat d'une annonce sur l'annuaire web, un « rollo-

ver » (action qui se déclenche lorsque le curseur de la souris survole une zone de l'écran) précisera «déménageur professionnel inscrit au registre national du transport», rendant compte immédiatement de ce gage de légalité.

Par ailleurs, en plus de l'obligation de présenter le justificatif de l'inscription au registre, les contrôles internes aux Pages Jaunes seront, en partenariat avec la CSD, renforcés pour éviter les fraudes.

La Chambre Syndicale se félicite des mesures obtenues, qui permettront aux adhérents d'avoir une meilleure visibilité professionnelle et aux utilisateurs des Pages Jaunes de choisir leur prestataire en toute conscience.

Retraites:

non à l'usine à gaz du compte personnel de prévention de la pénibilité (CPP)!

Le CPP, instauré par la loi sur les retraites du 20 janvier 2014, devrait voir le jour, pour partie, au 1^{er} janvier 2015 et être généralisé au 1^{er} janvier 2016. Ce mécanisme vise à permettre à des salariés exposés à des facteurs de pénibilité, d'acquérir des points qui seront convertibles en heures de formation, en diminution de la durée de travail et en départ anticipé à la retraite.



Le transport routier sera particulièrement impacté par cette mesure. La CSD et les membres de l'UFT ont donc rencontré M. de Virville, expert mandaté par le gouvernement pour mener à bien une concertation avec les branches et lui ont exposé leurs revendications. Ces derniers, en étroite collaboration avec le MEDEF et la CGPME, s'opposent fermement à la mise en place de ce dispositif coûteux et complexe pour nos entreprises, notamment pour les PME et TPE.

Ce CPP, financé par une cotisation et une sur-cotisation patronales, viendra alourdir le coût du travail et accroître considérablement les difficultés et la masse de gestion.

Malgré l'annonce du report de la généralisation du dispositif en 2016, seuls 4 des 10 facteurs de risques liés au départ étant pris en compte à partir du 1^{er} janvier 2015, la CSD, la FNTR, TLF et l'UNOSTRA maintiennent leur opposition au dispositif et ont été reçu le 3 juillet à la DGT, ce qui leur a permis, une nouvelle fois, de développer leurs arguments...

Face aux enjeux, la CSD, la FNTR, TLF et l'UNOSTRA ont lancé une pétition adressée aux chefs d'entreprise pour leur permettre d'exprimer leur désaccord avec le dispositif proposé. 15 jours plus tard, plus de 1 500 chefs d'entreprise avaient déjà signé.

Pour signer la pétition, rendez-vous sur la page d'accueil de csdemenagement.fr

Le 2 juillet dernier, les représentants de la Profession qui rencontraient M. Frédéric Cuvillier, Secrétaire d'Etat chargé des transports, ont profité de ce RDV pour lui remettre les premières signatures et réitérer leur ferme opposition à ce dispositif.

pour la mixité des métiers et l'égalité

Le 4 mars dernier, l'Etat et sept partenaires, dont la CSD, se sont engagés, par une conventioncadre, à développer la mixité dans les métiers du transport en IDF et favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.



L'emploi des femmes est sous représenté dans le transport, perçu traditionnellement comme « masculin » : on évalue à seulement 17 % le nombre de femmes qui y travaillent avec un écart de salaire de 26 % par rapport aux hommes.

La création d'un partenariat régional réunissant l'ensemble des acteurs impliqués vise à :

- Favoriser la formation professionnelle des femmes pour les aider à trouver un emploi durable ;
- Mobiliser les prescripteurs publics (Ex : Pôle Emploi) de manière à ce qu'ils sensibilisent les femmes aux opportunités de la filière et les orientent vers notre secteur ;

- Soutenir les entreprises qui recrutent
- Contribuer à remédier aux besoins de main d'œuvre.

L'aide financière de l'Etat est proposée sous la forme d'un contrat unique au terme duquel, les rémunérations perçues pendant la formation sont prises en charge, ainsi que $50\,\%$ des coûts d'investissement en matériel lié à la modification de l'organisation du travail.

La CSD sera aussi signataire du plan Sectoriel Mixité Transports, le 16 juillet prochain.

➤ Pour plus d'information, vous pouvez lire ou relire notre dossier publié dans le bulletin hiver 2011 : www.csdemena-gement.fr/qui-sommes-nous/nos-publications.html.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Lors du dernier trimestre

deux procès gagnés par la CSD dans sa lutte contre le travail illégal!

Suite à une utilisation illicite de son logotype par une entreprise non adhérente en Rhône-Alpes, la Chambre Syndicale a saisi le tribunal de grande instance pour faire cesser ce trouble, lequel a condamné la société à indemniser la CSD pour le préjudice subi.



Par ailleurs, la collaboration renforcée avec les DREAL porte ses fruits. La CSD s'est portée partie civile dans une affaire de travail dissimulé en Bretagne, transport sans copie conforme à la licence et transport, sans livret individuel de conduite : là aussi, l'entreprise a été condamnée !

Nous remercions tous nos adhérents pour l'aide précieuse qu'ils nous apportent dans la lutte contre le travail illégal!

Self-stockage:

le référentiel de certification enfin terminé!



A l'initiative de la CSD, après plusieurs années de combat syndical et de lobbying, le référentiel de certification sur le self-stockage est enfin prêt.

Elaboré par la Chambre Syndicale du Déménagement et la Chambre Interprofessionnelle du Self-Stockage, qui regroupe les pure players (Homebox, Shurgard, Une Pièce en

plus...), ce référentiel est un véritable outil de travail à disposition des professionnels.

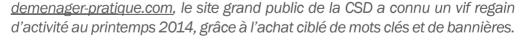
La sécurité, l'accessibilité, la surveillance des locaux et les services associés d'information du client sont valorisés.

Véritable gage de qualité, la certification vous permettra de mettre en avant votre savoir-faire sur le self-stockage, en bénéficiant de la notoriété d'AFNOR et d'une véritable communication vis-à-vis de votre clientèle!





Succès pour la campagne e-marketing 2014 de <u>demenager-pratique.com</u>



Objectif ? Développer la visibilité des 750 professionnels du déménagement, adhérents de la CSD et regroupés sur l'annuaire en ligne!



1er moteur de recherche internet, Google compte par mois plus de 40 millions d'internautes français*! Une étude sectorielle du géant montre

qu'entre mai 2013 et juin 2014, quasiment 10 000 requêtes sur le terme « déménagement » ont été effectuées mensuellement, avec un pic au printemps !

Grâce à notre campagne de pub, le site a accueilli plus de 18.000 visiteurs, dont 82% sont nouveaux. Depuis janvier 2014, nous avons reçu près de 45.000 visiteurs (contre en-

viron 38.000 l'an passé sur la même période), soit environ 15 % d'augmentation ! Les 931.640 affichages de bannières de notre campagne de publicité ont largement contribué à cette recrudescence d'internautes !

Ce site est aussi et surtout le vôtre ! Pour qu'il devienne LE site incontournable du déménagement, pensez à créer un lien sur vos supports de communication !

* Source : Médiamétrie

Les acheteurs sensibilisés au déménagement : NOUVEILE action de la CSD

Face à la captation quasi systématique par des entreprises anglo-saxonnes du marché du déménagement à l'international, la Chambre Syndicale du Déménagement avait saisi la médiation nationale.



Très vite, la CSD a invité le SNPRM¹ à la rejoindre dans son action pour représenter l'ensemble des prestations proposées, face aux acheteurs des grosses entreprises, représentés par le CDAF².

Après plusieurs réunions de dialogue et de concertation, déménageurs, sociétés de relocation et acheteurs, mettent

en place un véritable partenariat, ayant pour objectif de mieux connaître les attentes et contraintes de chacun, dans l'intérêt de l'ensemble des parties.

Lors du Salon Services Entreprises Expo 2014 se sont tenues les Assises des Achats.

Une table ronde organisée par la CSD, le SNPRM et le CDAF a ainsi été consacrée à la relocation et au déménagement

d'entreprise, avec pour thématique : «Les enjeux d'un bon achat de prestation de relocation ou de déménagement. Quels sont les points à bien prendre en compte pour assurer une prestation de qualité au sein de votre entreprise au meilleur coût. »

Il s'agissait d'une première action, faisant suite à ce partenariat mis en place à l'initiative de la CSD.

Un guide des bonnes pratiques est actuellement en cours d'élaboration et devrait permettre de sensibiliser les acheteurs sur l'intérêt de travailler avec les entreprises de France, tout en contribuant à lutter contre la concurrence déloyale!

- ¹ Syndicat National des Professionnels de la Relocation et de la Mobilité
- ² Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France. [Avec près de 2000 adhérents, présents dans tous les secteurs de l'économie, Acheteurs, managers Achats et Directeurs Achats de grands groupes, ETI, PME, TPE, secteur public, la CDAF est l'association représentative du monde des Achats en France. Il pèse environ 250 Mds € d'Achats et est reconnu comme l'interlocuteur incontournable de la fonction et du métier]



Tél.: 01.60.11.42.99

massy@jobcenter.fr www.job-center.fr



La solution pour gérer, avec souplesse, votre personnel Intérim, CDD, CDI

- Aide déménageurs Déménageurs qualifiés
 - Chauffeurs VL, PL, SPL
 - Personnel Administratif
 Sur toute l'Ile de France

Job Center, choisi par les entreprises pour :

La qualité du recrutement La garantie du suivi des missions La rigueur dans la gestion administrative

Déménagement militaire outre-mer : tensions sur le Plan Annuel de Mutation 2014 (PAM)

De vives secousses ont affecté le secteur du déménagement militaire outre-mer : un coup d'arrêt a été donné dès le mois de mars à tous les dossiers alors en cours!

Le SMODI (Service Ministériel Opérateur des Droits Individuels), en raison de restrictions budgétaires, mais aussi du fait de certaines dérives constatées, avait entrepris de filtrer les demandes d'avance des personnels militaires.

Compte-tenu des conséquences économiques dramatiques frappant de plein fouet des entreprises travaillant en flux tendu et soudainement empêchées de réaliser des opérations planifiées, la CSD a dû interpeler tout à la fois le SMODI et le Ministre de la Défense.

Le SMODI s'est alors justifié en précisant qu'en raison de l'augmentation régulière, année après année, des coûts de par l'analyse précise qu'elle aurait menée sur le marché du déménagement et sur ses coûts réels. Le Ministère a souligné que la sélection de l'opérateur de déménagement ne relevait ni plus ni moins que du jeu normal de la concurrence.

Un nouveau décret est annoncé pour la fin de l'année et destiné à refondre la réglementation, ancienne, du déménagement outre-mer. Entre temps, la CSD rencontrera à la rentrée le SMODI, afin d'éviter que le PAM 2015 se réalise dans les mêmes conditions que celui de 2014, mettant en péril les entreprises par des décisions drastiques, contraires aux réalités économiques, mais aussi aux nécessités d'une bonne prestation de déménagement.





mutation outre-mer, le SCA (Service du Commissariat des Armées) avait dû procéder « à un renforcement des procédures de contrôle des dépenses, d'où la courte suspension du décompte des dossiers de demande d'avance ».

Un retour à la normale

Une délégation de la CSD a également été reçue fin mai au cabinet M. Jean-Yves LE DRIAN, Ministre de la Défense, en présence des officiers généraux concernés et de la Direction du SMODI. L'Administration a justifié le contrôle drastique des dépenses et la systématisation d'une demande de 3ème devis

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que le contentieux pénal actuellement à l'instruction, auquel la CSD participe en qualité de partie civile, sur fond de faits présumés de surfacturation de prestations, de pratiques anti-concurrentielles et de corruption, pourrait se révéler riche d'enseignements à tirer, pour la profession et pour l'Administration.

En tous les cas, la CSD reste vigilante à ce que le marché militaire reste ouvert à toute la profession et veille également à ce que chacun prenne ses responsabilités, tant côté militaire que côté entreprise.

VOTRE ENTREPRISE EST RÉFÉRENCÉE SUR INTERNET SANS VOTRE ACCORD ?

Vous avez constaté que votre entreprise était référencée sur certains sites internet se présentant comme spécialistes du déménagement, sans votre autorisation préalable?

Davantage encore, votre attention a été attirée par le fait que les sites en question utilisaient des extraits plus ou moins importants (textes et/ou images) de votre propre site

internet, là encore sans la moindre autorisation.

Si vous estimez que cette situation vous cause un quelconque préjudice, vous pouvez contacter la cellule juridique de la CSD (01 49 88 61 40), qui sera à même de vous assister pour mettre fin à ce référencement non consenti.

Livre Blanc 2014 de la CSD:

pour que la voix des déménageurs soit entendue!

Ce document propose aux pouvoirs publics un certain nombre de mesures simples et concrètes visant à soutenir notre profession en favorisant l'emploi et la compétitivité, tout en réduisant la fiscalité écologique.



Ce livre, diffusé à 1100 exemplaires en France et à Bruxelles, a été adressé fin mai à tous les Ministres concernés, aux parlementaires français et européens, aux présidents des Conseils Régionaux, du Medef, de la CGPME, du Conseil économique social et environnemental et à toutes les personnalités impliquées dans l'avenir de notre profession.

Vous trouverez ci-dessous un résumé de nos principales recommandations. Pour consulter le Livre Blanc dans son intégralité, rendez-vous sur www.csdemenagement.fr/images/ stories/Articles/Ibversiondf.pdf

Contribuez vous aussi à la défense des spécificités de notre Profession! Grâce à cette version numérisée, n'hésitez pas à diffuser le Livre Blanc autour de vous: journalistes, élus locaux...

Puisse ce nouveau Livre Blanc, par la force de ses propositions, contribuer activement et rapidement à la revitalisation de notre profession!

COMMENT FAVORISER L'EMPLOI ET VALORISER L'IMAGE DE NOS MÉTIERS ?

L'image de la profession reste négative et participe aux difficultés de recrutement auxquelles nous sommes confrontés ; la mise en place d'une campagne de communication promouvant nos métiers susciterait sans doute de nouvelles vocations et pallierait ainsi le manque de candidats.

Par ailleurs, le pouvoir d'achat des salariés pourrait être amélioré par le rétablissement du bonus de 1.500 Euros par salarié, versé par les entreprises, bonus exonéré de toute contribution par la loi du 8 février 2008.

Enfin, ont également été soumises des propositions telles que la généralisation de la réservation des emplacements des camions et des montemeubles, visant à réduire la pénibilité du travail et à améliorer la sécurité.

COMMENT FAVORISER LA COMPÉTITIVITÉ DE NOS ENTREPRISES ?

L'intensification de la lutte contre le travail illégal et le cabotage illégal est incontournable. Elle passe, entre autres, par l'amélioration de l'efficacité des corps de contrôles de l'Etat et une sensibilisation du grand public.

A plus ou moins long terme, afin de lutter contre le travail illégal, la CSD et les partenaires sociaux défendent la création d'une carte à puce professionnelle, l'obligation d'un chronotachygraphe dans les VUL et la numérotation des lettres de voiture.

Par ailleurs, afin de rendre le déménagement accessible à tous, la CSD demande l'instauration d'un crédit d'impôt et d'un prêt à taux zéro. Elle recommande également que l'opération de déménagement soit prise en charge dans sa globalité au sein des dispositifs existants en matière de mobilité (ex. MOBILI-PASS) et à ce que les conditions d'accès à la prime de la CAF soient assouplies.

COMMENT ALLÉGER LA FISCALITÉ ÉCOLOGIQUE ?

A défaut de supprimer l'écotaxe, il est nécessaire de faire porter le dispositif de répercussion sur l'ensemble du prix de la prestation, à l'identique de ce qui se fait actuellement dans le transport routier.

En outre, la CSD soutient que l'élimination des véhicules polluants induite par la nouvelle norme européenne, Euro 6, passe, à l'évidence, par des incitations fiscales et des aides à l'achat ainsi qu'à l'entretien de camions neufs.

Importante également, la réduction des disparités de la TICPE entre les régions françaises, le maintien d'une taxation spécifique pour le gazole professionnel et sa répercussion intégrale dans les prix des transports, enjeu majeur pour beaucoup d'entre nous.

LE LIVRE BLANC DU DÉMÉNAGEMENT ATTIRE L'ATTENTION DES POUVOIRS PUBLICS

- M. Emmanuel Macron, Secrétaire général adjoint de l'Elysée, chargé des questions économiques, nous a fait part de l'intérêt que porte le Président de la République, M. François Hollande, à notre démarche.
- « Le Chef de l'Etat est à l'écoute des difficultés que rencontrent les professionnels de votre secteur et il a bien pris note de l'ensemble des propositions que vous lui avez soumises. Il a par ailleurs demandé que votre dossier fasse l'objet d'un examen attentif auprès des services de :
- M. Arnaud Montebourg, Ministre de l'Economie, du Redressement productif et du Numérique :
- M. Frédéric Cuvillier, Secrétaire d'Etat chargé des Transports, de

la Mer et de la Pêche, auprès de la Ministre de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie ».

D'autres réponses sont également venues de :

- M. Laurent Fabius, Ministre des Affaires étrangères et du Développement international ;
- Mme Carole Delga, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire
- M. Alain Marty, Député de la Moselle et maire de Sarrebourg qui a pris l'initiative d'interpeller le gouvernement sur l'avenir de notre profession. La réponse paraîtra au Journal Officiel, nous ne manquerons pas de vous tenir informés !

Le garde-meubles, un contrat complexe en 4 questions

1) Est-il problématique de différer la signature du contrat ?

Lorsque l'entrée en garde-meubles est immédiatement consécutive à une opération de déménagement, il est fréquent que le contrat qui s'y rapporte ne soit pas immédiatement signé, mais expédié au client, charge pour lui de le retourner signé.

Cette pratique est à proscrire, car le risque juridique est très important pour le professionnel et les conséquences peuvent être très lourdes.

La preuve de l'existence d'un contrat, établie par la signature de toutes les parties, constitue un enjeu crucial dans toute phase contentieuse de recouvrement et de résolution de contrat.

Ainsi, en cas de litige, le juge reprochera immanquablement au professionnel d'être dans l'incapacité de fournir la preuve des engagements pris par le consommateur.

Le professionnel s'expose de la sorte à un aléa judiciaire accru, et se prive du bénéfice des procédures simplifiées (injonction de payer) qui peuvent être menées avec de bonnes chances de succès, quand les pièces du dossier sont probantes.

En conclusion, il est indispensable que les engagements réciproques soient restitués à minima au sein d'un devis contrat explicite, signé par toutes les parties.

2) Comment combiner recouvrement de créance de frais de garde et libération d'emplacement ?

Dans l'hypothèse où est atteint le seuil d'une année de frais de garde impayés (loyers), une démarche de recouvrement peut être conçue suivant deux phases distinctes.

1ère étape, vente forcée du mobilier :

- Saisir par voie de requête le Président du tribunal (d'instance ou de grande instance), afin d'être autorisé à vendre aux enchères publiques le mobilier conservé en garde-meubles.
- ➤ Il pourra néanmoins subsister une créance résiduelle après imputation du produit de la vente, mais l'emplacement ayant été libéré, ce montant n'évoluera plus.

2ème étape, en cas de créance résiduelle :

• Recourir à la procédure d'injonction de payer permettant de saisir le Président du tribunal, en vue du prononcé sur requête d'une ordonnance, condamnant le débiteur au paiement du reliquat de sa dette.

Ces deux procédures, réservées aux dossiers « simples », ne génèrent que peu de frais pour le requérant. Cependant, il vous faudra justifier des pièces nécessaires : contrat et CGV signés, factures, mise en demeure par LRAR, absence de contestation tangible du débiteur.

En effet, en l'absence de toute audience et comparution du débiteur (qui pourra toutefois faire opposition à la décision rendue), le juge ne prononcera une condamnation que si les éléments qui lui sont fournis lui paraissent irréprochables.

Si le dossier est plus complexe, du fait par exemple d'une contestation sérieuse et motivée du débiteur, on ne pourra faire l'économie d'un contentieux classique.



3) En cas de reprise de contrat, quelles sont les précautions à prendre ?

Qu'elle intervienne dans un cadre amiable ou judiciaire (ex : procédure collective), la cession de contrat constitue un acte juridique d'importance.

La cession n'a pas d'effet novatoire, ce qui signifie qu'elle ne donne pas naissance à un nouveau contrat. Le cessionnaire prend simplement la place du cédant, dans les relations que ce dernier avait avec le bénéficiaire du contrat. Cela implique que le contrat se poursuit aux conditions qui étaient en vigueur antérieurement à la cession.

Si de nouvelles conditions sont ultérieurement envisagées, elles devront avoir été expressément acceptées par le bénéficiaire.

Il appartient également au cessionnaire de s'assurer qu'il dispose de toutes les informations indispensables à une reprise efficiente : identification et coordonnées actualisées des bénéficiaires, identification précise des lots, état des paiements.

Les obligations du repreneur naissent (sauf clause contraire) au jour de la prise d'effet de la cession. Quid alors, dans le cas d'avaries ou manquants antérieurs? Pour préserver sa responsabilité, le cessionnaire prendra soin de faire réaliser au jour de la prise d'effet de la cession un inventaire contradictoire du contenu du gardemeubles, par constat d'huissier de justice et/ou en présence des bénéficiaires des contrats cédés.

4) Quelle est la prescription applicable?

- > Prescription générale garde-meubles : 5 ans.
- > Prescription spécifique frais de garde : 2 ans.

Remarque: La requête en injonction de payer n'est pas considérée par la jurisprudence comme une demande en justice et n'est donc pas interruptive de prescription; l'interruption ne pourra résulter que de la signification de l'ordonnance d'injonction de payer.

Dès lors et si l'acquisition de la prescription est proche, la procédure d'injonction de payer sera à proscrire en raison de l'aléa qu'elle induit.

Le choix des contrats durant la saison estivale en 4 questions

Il est d'usage dans le secteur du déménagement de ne pas recourir uniquement au CDI. Ainsi, les entreprises de déménagement font partie de la liste limitative des secteurs autorisés à utiliser les contrats à durée déterminée d'usage journaliers et saisonniers.

Qu'est qu'un contrat saisonnier ?

Ont un caractère saisonnier les tâches normalement appelées à se répéter chaque année, à des dates à peu près fixes, en fonction des saisons, ou des modes de vie collectifs, tels que dans le secteur du déménagement.

Ainsi, dans le secteur du déménagement, **la saison ne peut pas dépasser 8 mois et doit comprendre la période estivale.** En règle générale, la saison peut courir du 1^{er} avril au 31 octobre, avec un pic d'activité entre le 15 juin et le 15 septembre.

Le CDD saisonnier peut être conclu sous deux formes :

- soit de date à date, par exemple du 15 juin au 15 août ;
- soit pour une durée minimale sans terme précis de fin. Dans ce cas, le salarié devra être informé au minimum 1 semaine avant de la date de fin de son contrat de travail. Par exemple : une durée minimale du 15 juin au 1^{er} juillet, cependant l'entreprise proroge jusqu'au 1^{er} septembre. Elle devra informer le saisonnier 1 semaine avant le 1^{er} septembre de la fin de son contrat de travail.

Inconvénient :

En dehors de la saison et en cas de pic d'activité, il convient de recourir au CDD de droit commun pour accroissement temporaire d'activité.

Qu'est-ce qu'un contrat journalier ?

Le contrat journalier est conclu pour un ou plusieurs jours et vise exclusivement :

- à la réalisation d'une seule et même mission de déménagement, ou
- à la réalisation de plusieurs missions de déménagement dans le cadre « d'un seul et même voyage de déménagement(s) »

Ce contrat est conclu pour une durée minimale non fractionnable de 7 heures.

De plus, il convient de respecter un formalisme précis :

- un contrat à chaque nouvelle mission de déménagement ;
- une **feuille de paie conforme** (mentionnant les éventuelles majorations pour congés payés, le passage par une caisse de congés payés, le décompte du temps de travail à la semaine);
- une déclaration préalable à l'embauche à chaque nouvelle mission ;
- procéder au paiement des jours fériés compris dans une même mission ou voyage de déménagement(s) ...;
- prévoir une mention relative à la **faculté de transformation** à la demande du salarié du contrat en CDI à plein temps et à ses formalités ;
- un suivi numéroté et chronologique des contrats successifs ;
- l'utilisation du carnet hebdomadaire pour contrôle des heures effectuées.

QUELLES SONT LES AVANTAGES À UTILISER LES CONTRATS JOURNALIERS ET/OU SAISONNIERS ? Ces contrats d'usage (journaliers et/ou saisonniers) sont souples. Ils ne sont pas assujettis :

• à la prime de précarité.

- à l'interdiction de renouvellement de plus de 2 fois sur un même poste,
- au délai de carence en cas de succession de contrats.

QUEL EST LE POINT DE VIGILANCE ?

Tout salarié, dont le nombre de jours sous contrat d'usage (journaliers et/ou saisonniers) au cours des 12 derniers mois, est supérieur à 190 jours de temps de travail effectif, peut demander la transformation en contrat à durée indéterminée : le salarié qui franchit le seuil de 190 jours de contrat et souhaite passer en CDI pourra demander la requalification de son CDD en CDI.

POINT SOCIAL ET FORMATION

Temps partiel:

les nouveautés

Le régime du travail à temps partiel a été réformé par la loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013. Elle révise l'aménagement des coupures, des majorations pour heures complémentaires et met en place une durée minimum. Cette dernière disposition, initialement prévue pour le 1^{er} janvier 2014, mais suspendue par le gouvernement, est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014.

I - Durée minimum légale du contrat de travail à temps partiel obligatoire?

A. Une durée légale minimale de 24 heures au 1er juillet 2014

La durée minimale de travail du salarié à temps partiel est fixée

à 24h par semaine ou, le cas échéant, l'équivalent mensuel à cette durée. Elle sera applicable pour les contrats à temps partiel, qu'ils soient à durée indéterminée ou déterminée.

Remarque: Sous certaines réserves, les salariés en congé parental d'éducation à temps partiel ou en mi-temps thérapeutique pourront déroger à cette règle des 24 heures minimum.

POUR LES CONTRATS CONCLUS DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2014

Date de conclusion du contrat à temps partiel	Entrée en vigueur de la durée minimale de travail
Contrat à temps partiel conclu du 1 ^{er} au 21 janvier 2014 inclus	Ces contrats restent soumis à la durée minimale légale de 24 heures hebdomadaires et ce, depuis le 1er janvier 2014, sauf sur demande du salarié pour pouvoir cumuler plusieurs emplois ou pour des contraintes familiales. Remarque: la suspension de l'application de la durée minimale entre le 22 janvier et le 30 juin 2014 n'a, a priori, pas d'incidence sur ces contrats à temps partiel. La durée du travail fixée dans le contrat au moment de sa conclusion continue de s'appliquer et cette durée ne peut être inférieure à 24 heures hebdomadaires.
Contrat à temps partiel conclu entre le 22 janvier et le 30 juin 2014 inclus	La durée minimale de 24 heures hebdomadaires ne s'impose pas pour ces contrats jusqu'au 30 juin 2014. Le contrat à temps partiel peut donc prévoir une durée du travail inférieure à 24 heures. A compter du 1 st juillet 2014, la durée minimale hebdomadaire de 24 heures s'imposera, sauf si le salarié demande une durée de travail inférieure pour pouvoir cumuler plusieurs emplois ou pour des contraintes familiales. Remarque: pour les contrats conclus pendant la période de suspension dont la durée de travail est inférieure à la durée minimale légale, un avenant au contrat est fortement conseillé pour préciser la nouvelle durée du travail applicable à compter du 1 st juillet 2014 ou pour préciser qu'une dérogation est applicable.
Contrat à temps partiel conclu à compter du 1er juillet 2014	La durée minimale hebdomadaire de 24 heures s'imposera pour tous les contrats à temps partiel conclus à compter du 1 ^{er} juillet 2014 sauf si le salarié demande à fixer une durée de travail inférieure pour pouvoir cumuler plusieurs emplois ou pour des contraintes familiales.

POUR LES CONTRATS CONCLUS AVANT LE 1^{ER} JANVIER 2014

La durée minimale légale de 24 heures ne s'applique uniquement sur demande du salarié.

Date de la demande du salarié de passer à 24 heures par semaine	Conditions de refus de l'employeur
Demande effectuée entre le 1 ^{er} et le 21 janvier 2014	La durée minimale de 24 heures par semaine est applicable au salarié qui en a fait la demande entre le 1er et le 21 janvier 2014, sauf si l'employeur le refuse. Dans ce cas, le refus doit être justifié par l'impossibilité d'y faire droit, compte-tenu de l'activité économique de l'entreprise.
Demande effectuée entre le 22 janvier et le 30 juin 2014	La possibilité pour le salarié de demander l'application de la durée minimale est suspendue entre le 22 janvier et le 30 juin 2014. Le sala- rié qui effectue une telle demande pourra se voir opposer un refus de l'employeur sans que ce dernier ait à justifier le refus.
Demande effectuée entre le 1 ^{er} juillet 2014 et le 30 décembre 2015	La durée minimale de 24 heures par semaine est applicable au salarié qui en fera la demande entre le 1 ^{er} juillet 2014 et le 30 décembre 2015, sauf si l'employeur le refuse. Dans ce cas, le refus doit être justifié par l'impossibilité d'y faire droit, compte-tenu de l'activité économique de l'entreprise.
Demande effectuée à compter du 1 ^{er} janvier 2016	La durée minimale de travail à 24 heures hebdomadaires s'impose. Les contrats à temps partiel qui fixent une durée hebdomadaire inférieure ne pourront rester en l'état que si le salarié demande à garder la durée de travail contractuelle pour pouvoir cumuler plusieurs emplois ou pour des contraintes familiales

B. Deux dérogations possibles à la nouvelle durée légale

Une durée inférieure à la durée minimale légale de 24 heures hebdomadaires pourra être fixée sur demande écrite et motivée du salarié pour lui permettre de :

- faire face à des contraintes personnelles,
- ou cumuler plusieurs activités afin d'atteindre une durée globale d'activité correspondant à un temps plein, ou au moins égale à 24 heures.

Dans ce cadre, la loi impose de regrouper les horaires de travail sur des journées ou des demi-journées, pour éviter au salarié d'avoir des journées de travail discontinu.

II - Majoration des heures complémentaires

Les heures complémentaires sont des heures de travail que l'employeur demande d'effectuer au salarié à temps partiel, au-delà de la durée de travail prévue dans son contrat de travail. Elles ne peuvent être supérieures au dixième de la durée hebdomadaire ou mensuelle de travail prévue à son contrat de travail. Depuis le 1er janvier dernier, les heures complémentaires donnent lieu à une majoration de salaire de 10 %.

Sans changement, les heures complémentaires effectuées au-delà du dixième de la durée de travail prévue au contrat donnent toujours lieu à une majoration de 25 %.

Au revoir le DIF, bonjour le CPF!

FORMATION

La loi du 5 mars 2014 opère l'une des plus importantes réformes du système de formation. Le point phare de cette réforme pour les entreprises repose sur la création du Compte Personnel de Formation (CPF).

A partir du 1er janvier 2015, le CPF devrait se substituer au DIF, parallèlement abrogé.

> Objectif du CPF:

Le CPF va permettre au salarié d'acquérir un crédit d'heures de formation, offrant ainsi la possibilité pour les salariés le bénéfice de formations, afin d'acquérir un premier niveau de qualification, ou de développer des compétences et des qualifications.

➤ Ouverture du CPF

Le CPF sera ouvert dès l'entrée sur le marché du travail pour toute personne âgée d'au moins 16 ans, en emploi ou à la recherche d'un emploi.

Ainsi, le CPF est ouvert, quel que soit le contrat de travail du salarié, temps plein, temps partiel, contrat saisonnier, contrat journalier...

A contrario, le CPF sera fermé à toutes les personnes pouvant faire valoir l'ensemble leurs droits à la retraite.

➤ Alimentation du CPF

Le compte de 150 heures maximum sera alimenté à hauteur de :

- 24 heures par année de travail à temps complet jusqu'à l'acquisition d'un crédit de 120 heures.
- Puis de 12 heures par année de travail à temps complet jusqu' à l'acquisition de 30 heures.

Les droits pour les salariés à temps partiel ou n'ayant pas travaillé une année complète, seront calculés proportionnellement au temps de travail effectué réellement.



NOUVELLE OBLIGATION D'ENTRETIENS

➤ Tous les deux ans et/ou après de longues absences :

Les employeurs doivent organiser des entretiens professionnels consacrés aux perspectives d'évolution professionnelle du salarié (qualification et emploi). Il est fortement recommandé au chef d'entreprise de faire signer le compte rendu de cet entretien pour justifier de sa bonne réalisation.

➤ Tous les six ans :

Les employeurs doivent organiser des bilans aux salariés ayant 6 ans d'ancienneté dans l'entreprise afin de vérifier si le salarié a :

- suivi au moins une action de formation ;
- acquis des éléments de certification par la formation ;
- bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle.

➤ Abondement du CPF

Dans le cas où la durée de la formation serait supérieure au nombre d'heures inscrites sur son CPF, le salarié pourra faire une demande d'abondement en heures complémentaires, notamment auprès de :

- L'employeur,
- Pôle emploi,
- Un OPCA,
- L'Etat.

> Passage du DIF au CPF

Le CPF va venir se substituer au DIF au 1er janvier 2015. Pendant 7 ans, les salariés pourront mobiliser le solde des heures de DIF, avant de perdre le reste des droits acquis.

A partir du 1^{er} janvier 2015, les heures de DIF obéiront au nouveau régime applicable des heures de formation du CPF.

➤ Gestion du CPF

Chaque salarié ou demandeur d'emploi pourra gérer et consulter ses droits au CPF par le biais d'un portail internet.

➤ Utilisation des heures de formation du CPF

• Avec l'accord de l'employeur

Les formations suivies en partie, ou pendant les heures de travail, nécessitent un accord de l'employeur sur le contenu et le calendrier de la formation.

• Sans accord de l'employeur

Contrairement au DIF, les formations suivies en dehors du temps de travail ne seront plus soumises à l'accord de l'employeur. Le salarié pourra mobiliser des heures de formation sans en informer le chef d'entreprise. Une liste des formations susceptibles d'être utilisées par le CPF sera accessible avant la fin 2014.

➤ Financement du CPF

Les frais pédagogiques et les frais annexes à la formation hors ou pendant le temps de travail du salarié seront pris en charge par :

- l'OPCA, qui collecte la contribution unique de l'entreprise, correspondant à 0,2% de la masse salariale ;
- ou par l'employeur, si celui-ci a conclu un accord d'entreprise consacrant au moins 0,2% du montant des rémunérations de l'année au financement du CPF de ses salariés.

L'ensemble des dispositions du CPF précitées ci-dessus seront applicables sous réserve de la publication des décrets à venir.

RICHESSES DE LA PROFESSION

DOSSIER SPÉCIAL

Evolution du métier et les défis d'aujourd'hui

Le contexte actuel

Acteur clé de la mobilité, maillon actif de l'économie française et profession de main d'œuvre par excellence, le déménagement offre une très large palette d'emplois, contribuant ainsi à la lutte contre le chômage, à l'insertion professionnelle et à la promotion sociale.

Durement éprouvé, impacté par les fléaux que constituent le travail illégal et la concurrence déloyale (sites internet, low cost...), notre secteur parvient, globalement, à se tenir hors d'eau.

Dans le même temps, on ne peut que constater l'évolution des besoins exprimés, tant par les particuliers que les entreprises, et qui se précisent en termes d'exigence.

C'est dire que la période est charnière ; il ne s'agit pas de déclin, mais d'une véritable mutation en marche de notre profession, qui doit répondre à un impératif de diversification et de décryptage de son environnement.

Les défis se trouvent certes à l'international, mais pas seulement, loin s'en faut!

En effet, le déménagement de particuliers et le transfert d'entreprises constituent des domaines évolutifs et riches onfiance and a complissement accomplissement becompensed.

de perspectives d'avenir. Ils illustrent tous deux le besoin fondamental de déménagement. Nourrie par une exigence croissante de spécialisation, chacune de ces activités réclame des compétences spécifiques à mettre en œuvre sur un marché porteur, bien différencié.

La première offre un potentiel parfois insoupçonné quand on sait que seulement 30% des particuliers font appel à un professionnel... Ce simple constat donne une idée de l'étendue des territoires restant à conquérir! De son côté, le transfert connaît, depuis 30 ans, un profond bouleversement, à tel point que le terme lui-même paraît désormais réducteur et obsolète. En effet, une véritable ingénierie du déménagement, porteuse de valeur ajoutée pour notre secteur, est à l'œuvre pour satisfaire le besoin de mobilité des entreprises.

D'autres activités, comme le self-stockage et l'archivage, constituent autant de pôles de développement. Elles offrent de belles perspectives et des opportunités qui doivent être saisies à bras le corps! N'oublions d'ailleurs pas qu'elles illustrent un mode de conservation des biens, relevant d'une thématique connue et d'un domaine de compétences appréhendé depuis longtemps par les entreprises de déménagement.



Institution quadragénaire aux Etats-Unis (plus de 60 000 sites, un site pour 5 900 habitants en 2007), le self-stockage, arrivé en France dans les années 1990, connaît depuis un succès grandissant, en phase d'accélération depuis la dernière décennie.

Loin de concurrencer le garde-meubles, il en est au contraire le complément et séduit une clientèle, tant particulière que professionnelle, qui peut y voir jusqu'à une alternative au déménagement.

Le self-stockage offre immédiateté, disponibilité et souplesse, là où le garde-meubles satisfait une exigence de conservation stable et pérenne.

De plus en plus nombreux sont désormais les déménageurs à développer des espaces dédiés au self-stockage et à vouloir contribuer ainsi à la professionnalisation du secteur. En outre, la certification (NF 523), gage de reconnaissance pour la clientèle, traduit la volonté de nos entreprises de tirer le secteur vers le haut.

L'hexagone ne compte que 270 centres de self-stockage (soit 1 centre pour 200 000 habitants), tout reste donc à faire et ce défi ne peut être que relevé...

On se prend à rêver d'une croissance comparable à celle connue par nos voisins britanniques, qui peuvent compter sur la disponibilité de quelques 800 sites...

L'ARCHIVAGE ET LA GESTION EXTERNALISÉ DE DOCIMENTS Ce secteur, marqué dès la première heure par la présence des déménageurs, est en pleine progression, estimée à 8-9 % par an. En valeur absolue, le marché est estimé à 250-280 millions d'Euros.

Nos entreprises sont déjà très au fait de la problématique inhérente à la conservation des archives, de par l'activité de garde-meubles. Elles sont donc en mesure d'évoluer et de satisfaire des besoins divers et variés (particuliers, professions indépendantes, TPE, PME...), et d'entretenir avec les donneurs d'ordre une véritable relation de proximité.

Tout comme en matière de déménagement et garde-meubles, la reconnaissance d'une qualité labellisée est au cœur de l'exigence nourrie par les acteurs de la profession. C'est dans cette perspective que s'inscrit la révision en cours (avec la forte implication de la CSD) de la norme NF Z 40-350, dédiée aux prestations d'archivage et de gestion externalisée de documents.

VOUS L'AUREZ COMPRIS, NOTRE SECTEUR NE PEUT FAIRE L'ÉCONOMIE D'ÉLARGIR SON OFFRE ET SE DOIT DE PRIVILÉGIER UNE APPROCHE GLOBALE DE LA MOBILITÉ ET DE LA CONSERVATION DES BIENS.

DE NOUVELLES VOIES NE DEMANDENT QU'À ÊTRE TRACÉES!

DOSSIER SPÉCIAL

Un bel exemple

de transmission d'entreprises

avec Chaniac & fils (Ardéche)



« TEL PÈRE, TELLE FILLE ? Jean-Michel Chaniac, après avoir travaillé une quinzaine d'années au sein de l'entreprise familiale, a repris le flambeau de son père, Georges Chaniac, en 1990. Il est, à son tour, sur le point de transmettre l'entreprise à sa fille, Lise.

Le Bulletin du Déménagement (LBD) : quel est, selon vous, l'intérêt de la transmission ?

« C'est l'assurance que les valeurs de l'entreprise familiale vont perdurer, mais je m'inquiète toutefois de l'avenir de ma fille, vu la conjoncture actuelle. Qui sait de quoi demain sera fait ? »

LBD : comment le passage de témoin s'est-il déroulé ?

« Il est actuellement en cours, tout en douceur. Je forme ma fille sur l'aspect administratif, financier et technique de l'entreprise. Pour le commercial, elle a déjà une belle expérience de 8 ans dans les assurances. Elle récupèrera les rennes d'ici deux ou trois ans ; en attendant, elle a besoin et souhaite découvrir chaque facette de l'entreprise, pour connaître le quotidien de notre métier et de nos déménageurs. Place à la jeunesse! »

LBD : continuez-vous à travailler aux côtés de votre fille ?

« Oui, Lise et moi travaillons main dans la main! En ce moment, elle est à l'exploitation, au bureau, effectue seule les visites techniques et chiffre elle-même les devis, avec le soutien de toute l'équipe. C'est une collaboration très agréable, en totale confiance! Mais elle vient de faire « un sale coup à son patron » : elle est enceinte de son deuxième enfant! Cependant, le grand père est tellement heureux, que le patron ne lui en n'a pas voulu longtemps! »

LBD: que vous apporte ce travail en famille?

« Du bonheur au quotidien, grâce à l'honnêteté et au courage de Lise! Grâce à ma fille, je me remets en question sur beaucoup de sujets, même si après quarante années de travail, ce n'est pas si facile... ».

LBD: et vous, Lise, quel chef d'entreprise serez-vous?

« Je viens seulement d'intégrer l'entreprise paternelle, après avoir été chargée de clientèle pour un grand groupe d'assurance. Je sais que le temps venu, je porterai fièrement la responsabilité de la pérennité de l'entreprise et serai la dépositaire des valeurs familiales. Par exemple, je ferai en sorte de continuer à porter une attention particulière aux salariés, car ils sont l'essence même de l'entreprise Chaniac & Fils. Pour moi, il est vraiment important de travailler ensemble, dans l'échange et le respect. »

LBD : avez-vous des projets à court terme ?

« Tout d'abord, en tant que femme, je dois me faire accepter... J'ai déjà d'excellents retours de clients qui sont agréablement surpris de voir une femme débarquer chez eux, lors des visites techniques préalables. Du coup, au niveau stratégique, j'ai plein d'idées sur ce thème-là (pub, communication, etc)! Par ailleurs, je souhaite pérenniser et développer ce qui est déjà en place : déménagement de particuliers, transfert, garde-meubles et caisse mobile. »

LBD: que vous apporte ce travail en famille?

« Côté positif, le quotidien est facilité, car on connaît bien nos valeurs, nos énergies et nos manières de travailler. Par contre, il m'est parfois difficile de faire passer des idées novatrices ou de mettre mon grain de sel dans un projet mené par mon père et son équipe depuis tant d'années! »

LBD: comment votre père réagit-il?

« Il est, je crois, heureux et fier de travailler avec moi, semble écouter mes idées et même parfois, les entendre ! Mais il ne me cache pas les difficultés du métier... Il me dit souvent qu'il a l'expérience et moi la jeunesse ; en unissant nos forces, nous avancerons comme il faut !»

LBD: l'avenir de la Profession?

« Le contexte économique n'est pas facile, mais je suis passionnée par cette aventure! Et même si j'ai quelques inquiétudes, je vois bien que les clients ont toujours des besoins. Il faut arriver à être à l'écoute et rebondir sans arrêt, s'adapter, trouver des solutions! J'ai confiance en l'avenir... Mais tout le travail reste à faire! »

M. Garnier a transmis son entreprise **Transports Didier** (Vienne) à ses deux enfants, Valérie et Cyril. Il souligne l'agréable rapprochement familial auquel ce processus a donné lieu et se déclare très satisfait : « Je me sens chez moi, je suis utile à quelque chose, je me sens bien dans ma tête et dans ma peau! » Valérie nous a précisé que cette transmission n'a pas engendré de bouleversements internes et son fils, Cyril, commercial de terrain, pense que son père est heureux d'avoir passé la main, tout en restant actif.

M. Bernard Volbrecht, de l'entreprise **Castel Bernard** (Aisne) a transmis, en 2007, son entreprise à ses deux enfants, Carole et Richard. Il insiste sur la facilité des démarches, bien préparées en amont, ainsi que sur le plaisir de partager du temps avec ses enfants. Richard, quant à lui, apprécie ce travail en famille, qui lui « apporte l'expérience paternelle dans la confiance et la complémentarité. »

Nos interlocuteurs restent attentifs à l'avenir de la profession et chacun a des projets, comme une diversification dans le transport pour l'entreprise Transports Didier ou bien le développement de l'activité de garde-meubles pour l'entreprise Castel Bernard.

Côté pratique : CONSEILS ET NOUVEAUTÉS

Pour vos enquêtes qualité, gagnez du temps et de l'argent

Développées par la CSD, en partenariat avec Plein Axe, elles sont l'exacte réplique de l'enquête papier et sont accessibles aux utilisateurs des logiciels Parc et Safari. Ces enquêtes vous permettent très facilement de mesurer la satisfaction de vos clients et ainsi, maintenir vos performances, tout en améliorant l'efficacité de vos services, le tout en temps réel!

Comment ça marche ?!

5 jours après son déménagement, chaque client reçoit, de la part de l'entreprise de déménagement, un email l'invitant à remplir le questionnaire sur internet en moins de 5 minutes.

Ce dernier porte sur les différentes étapes de la prestation : raisons du choix de l'entreprise (réputation, attachement CSD, prix...), relation client (accueil, accompagnement...), personnel (ponctualité, présentation, compétence...), moyens techniques (emballage, véhicules...), exécution (réalisation, contrôles...), respect des délais...

Grâce à vos codes, vous avez accès à n'importe quel moment à vos statistiques, qui sont calculées automatiquement. De plus, si un client n'a pas encore répondu au questionnaire, il est relancé automatiquement tous les 5 jours, pendant 5 fois! Pratique, facile et efficace!

Témoignage d'un utilisateur ravi

Olivier Vermorel, chef d'entreprise et Vice-Président de la CSD, a bien voulu nous faire part de ses réflexions sur le sujet.

«Y adhérer est un investissement utile car c'est la vision, en temps réel, sur la valeur la plus précieuse de notre entreprise : le client. En effet, c'est la personne la mieux placée pour nous dire si nous faisons correctement notre travail. Le satisfaire est la première marche vers la fidélisation. Par exemple, je peux savoir pourquoi il a choisi mon entreprise : grâce à une pub, au bouche à oreilles, à mes salariés, à mon service client...? Par ailleurs, à mon sens, la prise en compte des besoins du client permet la mobilisation du personnel autour de chiffres fiables et neutres. Ainsi, cela donne un sens légitime aux décisions prises par le patron. Je vous encourage à l'adopter dès à présent, d'autant que la version papier disparaît.»

Des avantages évidents :

- Gain de temps, grâce au calcul automatisé de vos statistiques, accessibles à tout moment.
- Gain d'argent et démarche environnementale, par une économie de papier.
- Attractivité de l'abonnement : la CSD vous propose en votre qualité d'adhérent, une remise de 50%, soit, 180 € HT par an, tout compris.



Contact: 05.61.57.18.62 - contact@questionnaire-satisfaction.fr.



Loïc Charbonnier, PDG de l'AFT - IFTIM et Quentin Braquemond

Un déménageur adhérent à la CSD gagne le Trophée des Routiers dans sa région!

La CSD adresse ses chaleureuses félicitations à M. Quentin Braquemond (TRANSPORT FENOYER à Saint-Claude-de-Diray, 41), grand vainqueur du Trophée régional IDF - Centre!

Cette première édition du Trophée des Routiers est initiée par les institutions de protection sociale du Transport et de la Logistique, en partenariat avec l'AFT-IFTIM. L'évènement a pour but de valoriser l'engagement de la profession en matière de prévention et bien sûr, de sensibiliser à cet enjeu majeur, l'ensemble des acteurs du Transport.

Sélections : du 17 au 19 juin

- Une épreuve théorique, présentant des thématiques telles que l'hygiène de vie (alimentation, sommeil...), les addictions, la prévention routière et l'arrimage.
- Deux épreuves pratiques : un parcours sur route, afin d'appliquer les règles optimales d'éco-conduite et un parcours de précision sur une piste.

Les 10 vainqueurs ont gagné un week-end de deux jours dans une capitale européenne de leur choix et participeront à la finale, en septembre, au sein de la Maison de la Chimie, sous le patronage du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie et en présence de M. Frédéric Cuvillier, Secrétaire d'Etat chargé des transports, de la mer et de la pêche.

Finale : le 17 septembre à Paris

- Une épreuve théorique, sur un grand simulateur avec les mêmes thématiques pour les sélections.
- Une épreuve pratique, sur un parcours simulé, pour tester les concurrents en situation de conduite extrême : glace, rupture des freins... Le jury sera particulièrement attentif à la qualité de l'anticipation et aux différentes consommations produites.

Le vainqueur de la finale se verra offrir une semaine pour deux personnes vers la destination de son choix.

La CSD souhaite bonne chance à M. Quentin Braquemond!

La CSD récompensée de sa ténacité : le stationnement à Paris enfin réformé

La Chambre Syndicale a le plaisir de vous annoncer que la DVD¹, en collaboration avec la Préfecture de Police, s'est engagée à mettre à disposition, à compter du 1^{er} aout prochain, un formulaire en ligne de demande centralisée d'autorisation de stationnement, dont le caractère opérationnel simplifiera grandement votre gestion au quotidien!

En effet, depuis des années, le stationnement reste un lourd problème dans la capitale... De surcroît, depuis début 2014, la CSD avait constaté un désengagement, tant de la DVD, que de la Préfecture, qui avaient soudainement mis en avant des contraintes de nature technique, réglementaire et budgétaire. De leur côté, les déménageurs se sont heurtés à une recrudescence de réponses anarchiques et incohérentes de certains commissariats d'arrondissement...

Olivier Vermorel, Président IDF de la CSD a, dès sa prise de fonction, fait de ce combat sa priorité. Ne cédant jamais au découragement, il n'a pas relâché son engagement dans la bataille, a redoublé d'efforts et a multiplié les actions de lobbying pour mettre en œuvre une logistique mieux adaptée aux exigences des entreprises de déménagement. Nous

lui devons en grande partie cette avancée décisive ; le projet n° 11 « Mise en place d'un dispositif de réservation de places de stationnement pour les opérations de déménagement » est en passe de devenir une réalité palpable!

Un premier bilan aura lieu dès le mois de septembre, faisant large part aux retours et réactions des utilisateurs, dont les remarques auront vocation à permettre l'optimisation du système, tout en prenant en compte la qualité des réponses apportées par les commissariats d'arrondissement.

A plus long terme, la DVD projette, sur 2015, la concrétisation de la phase « réservation » du dispositif. Nous vous tiendrons bien sûr informés au fur et à mesure des phases de progression.



Kévin Glévarec a débuté à l'âge de 17 ans, un CAP de conducteur routier en poche et a exercé un bon nombre de métiers dans notre secteur. Il est nommé, début 2014, formateur-consultant en déménagement auprès de l'AFT-IFTIM.

La prospection, il connaît bien! Il a eu la gentillesse de nous faire part de ses observations et nous proposer quelques judicieux conseils!

« Étre bon déménageur n'est pas synonyme de bon vendeur et inversement ».

Certaines entreprises recrutent des commerciaux de formation, d'autres font appel à des déménageurs et parfois c'est le chef d'entreprise qui effectue la visite commerciale. Les premiers maîtrisent les méthodes de vente, les seconds sont excellents dans les techniques de déménagement et le troisième est expert dans la gestion d'entreprise, mais manque souvent de temps...

Quel que soit le statut de celui qui intervient, une bonne connaissance technique du métier est indispensable.

« Bien vendre sa prestation de déménagement : une question d'écoute » !

• La préparation de la visite technique

Ecoutez attentivement votre prospect pour identifier ses besoins et ses inquiétudes. Evaluez l'importance qu'il attache à votre intervention, notez les prestations demandées, la souplesse des dates, les adresses, l'attention particulière à porter à tel ou tel meuble, ses antécédents, etc. Autant d'informations qui, reformulées lors de la visite, lui prouveront que vous avez parfaitement compris ses demandes et lui donneront le sentiment d'être privilégié. Pensez également à préparer un argumentaire sur les caractéristiques techniques et commerciales de votre entreprise.

• Le jour de la visite

Ponctualité, tenue, présentation ou encore poignée de main sont des éléments très utiles pour le dialogue à venir. Avant de prendre congé, faire systématiquement un bilan. Certains clients demanderont même parfois un devis sur place.

• La suite du rendez-vous

La rapidité de la réponse puis d'une bonne relance, augmenteront sérieusement les chances d'emporter le contrat!

Pour parfaire vos méthodes commerciales et ainsi augmenter votre taux de transformation, n'hésitez pas à vous inscrire à la formation de la CSD « Techniques de vente », animée par Kévin Glévarec les 1er et 2 décembre 2014.

¹ Direction de la Voirie et des Déplacements

de la Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)

La POE. kezako?

L'OPCA Transports met en place, en partenariat avec Pôle emploi, des actions collectives pour former des demandeurs d'emploi en réponse aux compétences recherchées par les entreprises de déménagement et finance les coûts.

Pôle emploi rémunère les stagiaires et peut leur verser une aide aux frais de transport et d'hébergement. La formation se déroule en organisme de formation et en entreprise.

Recruter facilement

Les adhérents de la CSD ayant fait part de leurs besoins de recruter des déménageurs dans plusieurs régions, la CSD a donc proposé à l'OPCA Transports de lancer des POE collectives sur le plan national.

C'est ainsi que le Président du groupement régional Midi Pyrénées - Languedoc Roussillon, M. Nicolas Arnal a souhaité renouveler l'expérience. M. Sacha Fontaine, entreprise Badie à Perpignan, ayant participé à cette POE, a bien voulu nous fait part de son expérience en la matière.

Il se déclare tout à fait satisfait de la formation proposée

« Elle est bien adaptée au personnel débutant dans le déménagement et permet au futur salarié d'appréhender la réglementation et les premières techniques. Dans notre cas, les stagiaires ont reçu une formation de 140 heures, ce qui m'a

semblé un peu court, mais ils ont validé l'essentiel, grâce à leur formateur de l'AFT-IFTIM. M. Kévin Glévarec! »

Il est aussi ravi du recrutement

« C'est L'AFT qui s'est principalement chargée de cette mission. La moitié des stagiaires a été recrutée au Salon « Travail Avenir Formation » de Perpignan. L'autre moitié a été directement proposée par les entreprises. En ce qui me concerne, je me suis engagé, au préalable, au recrutement de trois personnes à leur sortie de formation. A ce jour, j'ai embauché un stagiaire en CDI et deux autres en CDD. En fonction de l'investissement de chacun, je leur proposerai ensuite un contrat ou une période de professionnalisation ». Pour lui, le seul point à améliorer serait l'intégration de la MRS¹ dans le dispositif de recrutement.

Et recommande chaudement la POE aux chefs d'entreprise!

« La prise en charge intégrale des coûts pédagogiques et des salaires des stagiaires pendant la formation, ainsi que la disponibilité du nouveau personnel pour le début de la saison estivale sont vraiment avantageuses! »

Merci aux entreprises « Badie, Demeclair, Ales Domicile, Arnal Bazille, Gascon, Louez Malin » pour leurs participations à cette POE et félicitations à tous ceux qui veillent à l'amélioration du professionnalisme de notre secteur!

Premiers pas concrets

dans la lutte contre le travail illégal en lle-de-France !

C'est dans le cadre de la circulaire interministérielle relative à la mise en œuvre du plan national de lutte contre le travail illégal 2013-2015 que la DIRECCTE² travaille actuellement à l'élaboration d'un plan dans sa région pour le secteur du déménagement en IDF, très touché par ce fléau.

La Chambre Syndicale, représentée par M. Vermorel, Président de la région Ile de France, a donc été conviée par la DIRECCTE à une première réunion de travail sur la mise en place d'une convention régionale de partenariat, le 4 juin dernier, en présence de la DRIEA³ et de l'URSSAF.

La CSD a rappelé aux participants l'ensemble de ses actions menées dans la lutte contre le travail illégal, ainsi que les résultats positifs qu'elles ont engendrés. La CSD a toutefois précisé qu'elle n'acceptait de s'inscrire dans ce projet que sous réserve d'un réel investissement doté de solides moyens d'actions de la part des pouvoirs publics. Une campagne de communication auprès du grand public et des actions concrètes de formation, au minimum, s'avèrent indispensables.

A suivre donc ...

¹ Méthode de Recrutement par Simulation

² DIRECCTE : Direction Régionale de l'Entreprise, de la Communication, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.

³ DRIEA : Direction Régionale et Interrégionale de l'Equipement et de l'Aménagement de la région IDF (équivalent en région à la DREAL)





Christelle Heckmann (Heckmann Déménagement à Cagny, 80) et Sébastien Flippe (Flippe Déménagements à Gréasque, 13) ont été respectivement élus présidents des groupements régionaux Nord Pas de Calais – Picardie et PACA-Corse. Ils succèdent donc à M. Caille et M. de Bellefon.

Rencontre avec deux professionnels impliqués dans leur région et engagés dans la défense de la Profession.

Christelle Heckmann, nouvelle Présidente du groupement régional Nord-Pas-de-Calais -Picardie

Le sens du devoir

Ancienne professeur de langue, Christelle Heckmann a passé l'attestation de capacité en 2006 pour aider son mari à développer son entreprise. « Je ne suis pas arrivée dans le secteur du déménagement par choix, mais plutôt par obligation! ». Véritable bras droit de son mari, elle s'est très vite passionnée pour son métier.

Mais, en ces temps de crise économique, elle affiche une vision plutôt pessimiste de la profession, en raison des nombreuses pratiques de dumping qui sévissent actuellement. « La guerre des prix à la baisse donne une image de travail bradé, en solde permanent et pourtant, je suis sûre qu'il est possible de travailler en maintenant des prix corrects! ».

Malgré un emploi du temps de plus en plus chargé, Chris-

telle Heckmann n'a jamais manqué une seule réunion de la Chambre Syndicale. Énergique, volontaire et reconnue pour son franc parler, Bertrand Caille l'avait naturellement nommée à la commission sociale de la CSD pour représenter la région, poste qu'elle occupe avec sérieux depuis 2013.

Ayant le sens du collectif, Christelle a accepté de prendre la succession de Bertrand Caille après s'être assurée du soutien de ses confrères et notamment de M. Percot (PERCOT SAS à Senlis), M. Pinel (PINEL à Compiègne) et M. Creton (IT DEM à Amiens).

« L'action syndicale n'a de sens que si elle correspond à une volonté commune. Je compte donc sur une équipe dynamique et déterminée pour proposer de vrais objectifs à tous les confrères de notre région et réunir autour des nous le plus grand nombre. »

Nouveau Président du groupement régional Paca - Corse

Le combatif

Il débute comme apprenti dans l'entreprise familiale. Autodidacte, après « treize années à gravir tous les échelons et à exercer tous les postes », il prend la direction de la société Flippe en 1998, depuis en constante progression.

Il affiche une vision très tonique de la profession « qui doit s'exercer avec passion et détermination, dans le respect des personnes et des biens, de la réglementation et de l'environnement ». « Ne jamais faillir devant les contraintes horaires, celles de la saisonnalité et des obligations administratives et sociales, sans oublier les difficultés de trésorerie ... ».

Fier et honoré d'avoir été sollicité au mandat de président régional, il est « très motivé pour agir sur le terrain et y apporter son expérience ».

Pour Sébastien Flippe, le syndicalisme est un combat solidaire « pour défendre la profession auprès des pouvoirs publics, loin de l'individualisme, de l'égoïsme et du fatalisme ambiants ».

Il est déterminé à travailler avec le bureau de Montreuil, afin de « faire remonter les avis et difficultés en région Paca-Corse, à combattre le travail illégal et à augmenter le nombre d'adhérents à la CSD ». Il souhaite également « promouvoir le métier auprès des jeunes en valorisant et en améliorant le CAP déménageurs, en l'associant au CAP Conducteur routier ».

DES RENCONTRES PROFESSIONNELLES

Amicale des Anciens:

voyage en Croatie, fin mai 2014

Notre navire, la « Belle de l'Adriatique » a parfaitement tenu ses promesses, voguant sur une mer d'azur et sous un très beau soleil!

Tous, nous avons particulièrement apprécié:

- L'accueil, la gentillesse et le sourire des Croates et de notre équipage ;
- Les merveilles de la nature à Mijlet, aux chutes de Krka et dans les bouches de Kotor au Monténégro ;
- Les richesses du passé architectural et historique, décrites admirablement par nos guides, à chacune des sept escales : Dubrovnik, Korcola, Sibenik, Split, Hoar et Kotor ;
- Les vins locaux et la variété des menus dont nous nous sommes tous réjouis !

De cette superbe croisière, nous garderons un excellent souvenir! Que de belles découvertes et quelles rencontres!

Alors, comme décidé lors de notre AG: en mai 2015, c'est en Bourgogne du Sud que nous emportera notre habituelle sortie annuelle, de Dijon à Mâcon, en passant par Beaune et Chalon!

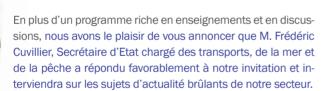
Depuis 1998, sachez que notre Amicale travaille à renforcer les liens des anciens de notre belle Profession. Pour une simple cotisation annuelle de 150 Euros, vous êtes certains de vivre d'intenses émotions!

Vous, jeunes ou futurs retraités, rejoignez l'Amicale : vous y êtes très attendus et vous y serez très bien accueillis, n'en doutez pas !

Pierre-Yves Comès, Président py.comes@orange.fr

Du 21 au 22 novembre 2014 Votre congrès 2014 à Reims

Pétillant, cette année, sera notre congrès, à Reims, la si belle cité des sacres de France!



Nos rencontres, toujours fructueuses, sont capitales : elles nous permettent de faire le point sur notre Profession et bien préparer l'avenir, avec clairvoyance et dynamisme.

Exposition et workshop partenaires, débats interactifs et tables rondes animeront ces deux jours de Congrès, sans



oublier la tombola des partenaires, avec de nombreux lots à gagner!

L'édition 2014 sera également marquée par la venue d'une délégation de la Fédération Européenne des Déménageurs (FEDEMAC) que nous aurons le grand plaisir d'accueillir.

Au pays du Champagne vous sont promises des soirées inoubliables : le vendredi, la CSD et ses partenaires vous concoctent des moments de partage et de plaisir et le same-di, FMD fêtera ses 50 ans lors d'une soirée exceptionnelle!

Le programme détaillé vous parviendra rapidement.

INFORMATIONS PRATIQUES

- Un site internet mis en place pour faciliter les réservations hôtelières !
- Pour cela, rien n'est plus simple : connectez-vous sur le site créé spécialement pour l'occasion : www.pepss.com/gti/0037/GTI_037_REIMS/339
- Ecrivez vos coordonnées, choisissez un hôtel dans la liste, parmi les 5 établissements situés à proximité du Palais des Congrès, et confirmez!

----- Accès

Une destination facile d'accès!









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

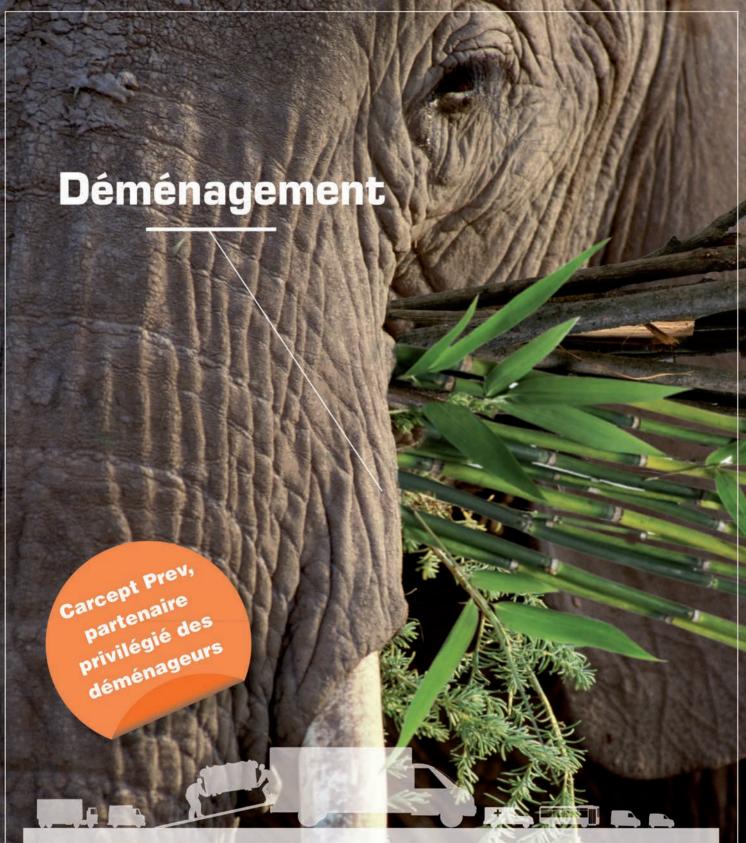


SANTÉ PRÉVOYANCE

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.orias.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 taitbout 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.



Vous transportez la vie, nous protégeons la vôtre.

Transport de marchandises, déménagement, transport frigorifique, livraison de produits frais... Chaque jour, les professionnels du transport parcourent des centaines de kilomètres. Parce qu'ils transportent la vie et tout ce qui lui est indispensable, Carcept Prev leur assure la meilleure des protections sociales.

