

Les bourses Internet et les annonces gratuites : Pourquoi faire appel à un professionnel du déménagement ?

■ LES OBJECTIFS

Cette fiche pratique vous donne les arguments principaux à développer pour une interview sur les conseils et informations pratiques préconisées lors d'un déménagement.

Il est question de valoriser le secteur du déménagement qui jouit d'une image quelque peu négative (prestation trop chère, vol, casse, etc.) mais il s'agit surtout de vendre **NOTRE PROFESSIONNALISME**.

Nous devons nous démarquer des « margoulines » et montrer les avantages pour le consommateur de ne pas faire appel à une entreprise de déménagement via une bourse Internet ou via une annonce trouvée dans la presse locale où seul un numéro de portable est indiqué.

En tant que représentant de la Chambre Syndicale, vous devenez le porte-parole de toute la profession et intervenez au nom du collectif.

Souvenez-vous qu'à travers le journaliste, vous vous adressez à plusieurs consommateurs.

→ **Votre propos doit persuader le consommateur de faire appel à une entreprise membre de la Chambre Syndicale du Déménagement.**

→ **Vous devez faire connaître au grand public le site de la Chambre Syndicale entièrement dédié au grand public www.demenager-pratique.com**

Cela suppose que vous avez une bonne connaissance de ce site. N'hésitez pas à en faire un tour !

Un site Internet d'informations pratiques www.demenager-pratique.com

Pour satisfaire aux exigences de fiabilité des consommateurs et promouvoir la profession du déménagement, la Chambre Syndicale du Déménagement a mis en place un service entièrement dédié aux consommateurs, qui propose enfin aux internautes des informations et conseils pratiques sur toutes les étapes du déménagement et explique comment s'assurer du professionnalisme des entreprises avec lesquelles ils vont s'engager.

■ LE CONTEXTE

Internet, formidable outil de communication, a aussi ses dérives et le secteur du déménagement n'est pas épargné. La profession connaît une prolifération de sites Internet ou « bourses Internet » qui mettent en relation des futurs déménagés et des entreprises de déménagement, permettant aux premiers d'effectuer en ligne une estimation du cubage de leur habitation sans visite préalable des lieux.

■ LE MESSAGE

La Chambre Syndicale souhaite alerter le consommateur sur les sites Internet créés par des sociétés informatiques ou sur les annonces dans la presse qui **ne garantissent pas toujours aux consommateurs d'être en face d'un déménageur professionnel**.

Le discours ne doit pas généraliser (pour ne pas être diffamatoire) cependant il doit être de nature à inquiéter le consommateur, lui poser un doute quant à l'utilisation de ces sites Internet.

■ L'ARGUMENTAIRE

1. Passer par une bourse Internet n'assure pas le consommateur que l'entreprise exerce légalement l'activité de déménagement.

Les sociétés informatiques qui créent ces sites Internet ne vérifient pas toujours que les entreprises qui font parties de leur listing exercent légalement l'activité de déménagement.

Car **personne ne peut s'inventer déménageur** ! L'entreprise doit être déclarée tant au registre du commerce et des sociétés (RCS) qu'au registre des transporteurs routiers de marchandises qui assure notamment que l'entreprise dispose d'une honorabilité professionnelle c'est-à-dire que l'entreprise n'a jamais subi de condamnation délictuelle.

Le consommateur doit donc vérifier ces deux inscriptions via le numéro de SIRET de l'entreprise.

→ Pour connaître les démarches, rendez-vous sur le site de la Chambre Syndicale entièrement dédié au grand public www.demenager-pratique.com

Afin de protéger le consommateur contre des acteurs mal intentionnés qui s'improvisent déménageurs et pour lutter contre la concurrence déloyale qui noircit l'image de la profession, la Chambre Syndicale du Déménagement s'engage à saisir les autorités compétentes de toute fraude à la législation et à se porter partie civile chaque fois que nécessaire.

2. Obtenir un devis via Internet peut engager le consommateur à une surfacturation le jour de son déménagement s'il a mal évalué le volume de son mobilier.

De nombreux sites Internet proposent des simulateurs de cubage en ligne et la réalisation de devis sans visite préalable de l'habitation du futur déménagé.

Ces devis obtenus via internet, sans visite préalable des lieux et estimation du mobilier de visu, sont sujets à caution, dans la mesure où ils ne permettent pas à l'entreprise de déménagement d'estimer son prix sur les conditions réelles mais sur les simples déclarations du client, qui n'est pas un professionnel et omet naturellement des éléments importants pour un juste chiffrage. Dans ce cas, le consommateur risque une surfacturation le jour de son déménagement.

En cas de difficultés d'accès non signalées (par exemple, un meuble qui ne « passe pas » dans l'escalier prévu et qui nécessite un monte-meubles, ou une impossibilité de stationnement dans une rue piétonne), l'entreprise est en droit de facturer un supplément de prix.

Par ailleurs, si l'entreprise ne se déplace pas chez le client pour établir un devis, ce dernier dispose de peu d'éléments pour juger du sérieux de l'entreprise contactée.

Attention : Le consommateur doit se méfier des tarifs trop alléchants : le déménagement est essentiellement une prestation de main d'œuvre, il ne peut pas y avoir de trop gros écarts, sauf si la main d'œuvre n'est pas qualifiée, que les charges ou la T.V.A. ne sont pas payées, les mobiliers non assurés, etc.

3. En passant par un professionnel du déménagement, le consommateur est assuré :

Un service répondant à des règles déontologiques

Faire appel à un professionnel permet au consommateur d'avoir l'assurance d'un service répondant à des règles déontologiques fixées par la profession (notamment la lutte contre le travail illégal).

En vertu de l'article L8224-1 du Code du travail, toute personne qui recourt sciemment, directement ou par personne interposée, aux services de celui qui exerce un travail dissimulé est passible d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45000 €.

De plus, en vertu de l'article L8224-3 du Code du travail, cette personne peut encourir des peines complémentaires comme la confiscation des objets de l'infraction, c'est-à-dire du mobilier déménagé, la publication de la condamnation dans la presse ou encore l'interdiction des droits civiques.

Un savoir-faire

Pas besoin d'être un gros bras ou un simple porteur de cartons ! Le métier de déménageur requiert des compétences spécifiques et une formation adaptée. Il existe tout aussi bien un CAP « Déménageur sur véhicule utilitaire léger ».

Etre déménageur réunit le savoir-faire technique (gestion des différentes étapes, démontage, emballage, chargement), l'expertise (reconnaissance du matériel de déménagement et des différents styles de mobilier qui demandent une attention particulière), la maîtrise du contact, un savoir-être, une tenue lorsqu'on entre dans l'intimité du client qui lui confie l'ensemble de son patrimoine, etc.

Un matériel adéquat

Un professionnel dispose de tout le matériel adapté à l'opération de déménagement : camions aux normes, couvertures pour emballer le mobilier, etc.

Une prestation adaptée pour un déménagement sans stress

Les prestations vont du simple transport des meubles pour la formule économique (le client se charge de tout emballer), au déménagement standard (les professionnels emballent tout ce qui est fragile) en passant par une prise en charge totale, le déménagement luxe.

Une assurance pour être protégé d'éventuels dégâts

En faisant appel à un professionnel du déménagement, le consommateur est assuré contre les pertes et avaries qui pourraient survenir à son mobilier. Le déménageur professionnel à qui le client confie ses meubles est responsable contractuellement, pendant toute la durée du déménagement.

Dans certains cas de bénéficiaire d'aide financière

En faisant appel à un professionnel du déménagement, le consommateur peut bénéficier, dans certains cas, de la prise en charge totale ou partielle du coût de son déménagement avec la Prime de déménagement des Caisses d'Allocations Familiales et l'aide MOBILI-PASS®.

➔ Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site de la Chambre Syndicale www.demenager-pratique.com

Chiffres clés

- Environ 3 millions de personnes déménagent chaque année
- Environ 1 300 entreprises en France dont 66% de TPE de moins de 10 salariés et 98% de PME de moins de 50 salariés
- 11 111 salariés
- La Chambre Syndicale du Déménagement, l'organisation professionnelle leader du secteur, réunit les 2/3 des entreprises en France (750 membres)