

Une croissance « teintée » de numérique



© Fotolia

Les professionnels du déménagement ont bénéficié en 2017 de la dynamique du marché. Toutefois, l'activité du déménagement, tout comme les autres secteurs, est touchée par la transformation numérique. En pleine mutation, elle doit faire face à de profonds changements qui nécessitent adaptation, ajustement, modification et professionnalisation.

Un environnement favorable grâce à une croissance économique de 1,9%, le marché du travail plus engageant est à l'origine de déménagements liés à la mobilité professionnelle. Une dynamique qui est soutenue par une législation en faveur du pouvoir d'achat (hausse de la prime d'activité pour les bas salaires, exonération de la taxe d'habitation pour 80% des ménages), mais aussi par l'accroissement des effectifs salariés et des projets d'extension du fait de la croissance économique pour le marché des déménagements d'entreprises.

Un état des lieux à nuancer

Le secteur du déménagement, présente, pourtant, pour 2018, une évolution plus mesurée que celle de 2017. En effet, on observe une évolution passant de 4% en 2017 à 2% en 2018. Cela s'explique par divers facteurs tels que la remontée des taux d'intérêts et des prix de l'immobilier dans le neuf, le ralentissement des ventes des logements anciens mais aussi et surtout par une tension continue sur les prix du fait de nouveaux acteurs du marché :

comparateurs de prix et plateformes de mise en relation.

En accord avec cette première observation, les performances d'exploitation des entreprises s'en ressentent avec une légère baisse entre 2017 et 2018 (-0,7 point de pourcentage). Au-delà du contexte du marché, ces résultats peuvent se justifier par des questions d'ordre sociales et économiques. De fait, les revalorisations salariales de 2017 ainsi que les augmentations successives des prix du carburant, contribuent à l'accroissement des charges fixes et donc à la diminution du résultat. L'incidence de ces phénomènes est cependant atténuée par le biais des allègements fiscaux (crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi et pacte de responsabilité)

L'air du numérique appliqué au déménagement ?

Les nouveaux business model observés dans de nombreux secteurs (transport de particulier, tourisme, restauration...), n'ont pas tardés à faire leur apparition dans le secteur du déménagement et ont

fait émerger de nouveaux acteurs. Avec pour objectif une simplification de la mise en relation avec des professionnels et de l'accès au service, des start-ups ont développé des offres proposant un panel de service allant de la location de « bras » à la location de véhicules. L'idée est de parcelliser les prestations de façon à être capable de proposer des offres en accord avec les différents budgets.

La cible est en premier lieu les jeunes et tous ceux qui sont moins enclin à passer

L'exercice de la profession de déménageur est réglementé //

Une entreprise de déménagement est inscrite au registre du commerce et des sociétés et au registre des transporteurs, ce qui garantit aux clients qu'elle respecte des conditions de capacité financière, d'honorabilité et de capacité professionnelle.

par des professionnels du fait du coût que cela peut engendrer. Pour ce type d'opérateur, sachant qu'il s'agit d'une cible très peu captée par les professionnels, cela ne présente pas directement une concurrence à caractère déloyale. L'idée est tellement en accord avec les évolutions du marché que certains grands groupes se sont lancés dans la mise en place de plateforme avec la même orientation (emooz, demeclic, adopte un déménageur...). Avec leur plateforme, le service combine professionnel et non-professionnel dans le cadre autorisé par la législation.

Une adaptation au changement qui a ses limites...

La multiplication des plateformes soulève certains sujets tels que l'économie collaborative et le travail illégal. En effet, les plateformes qui incitent les échanges de services entre particuliers, contribuent non seulement à une détérioration du secteur d'activité mais aussi, dans une certaine mesure, au développement du travail illégal.

Rappelons que seules les entreprises inscrites aux registres des marchandises ou commissionnaires sont habilitées à générer des revenus d'une activité de transport des biens d'un tiers. Toute personne, (dépourvue des autorisations nécessaires) réalisant pour un tiers du transfert de bien, se trouve donc en situation illégale passable de trois de prison et d'une amende pouvant aller jusqu'à 45 000€. Les donneurs d'ordre semblent également oublier que leur responsabilité peut-être engagée pour avoir choisi un prestataire qui ne répondrait pas aux critères ci-dessus

Pour faire face à cela, l'Etat et les partenaires sociaux ont, en 2015, signé une convention nationale en vue de lutter activement contre le travail illégal. La convention a principalement une portée éducative en vue d'informer le public des risques encourus et des contraintes générées par l'usage de non professionnel (casses, vols, possibilités de recours en cas de litiges, respect de législation...). Elle appelle également à une plus grande vigilance des différents acteurs du secteur afin qu'ils puissent identifier et reconnaître les fraudes, notamment par le biais des prix anormalement bas.

Evidemment, être opposé à l'intégration du numérique au secteur du déménagement serait nier une pratique aujourd'hui

inéluçtable dans une société de plus en plus digitalisée mais encore faut-il que les règles d'exercice de la profession soient respectées.

Et qui pousse les professionnels à réinventer leur métier

Les nouvelles technologies ont exacerbé la pression des prix et la concurrence sur le marché. Pour faire face à ces nouveaux défis, les entreprises doivent faire preuve d'esprit d'innovation afin de reconstruire l'offre et de proposer des services toujours plus en adéquation avec les attentes du marché.

Certains iront dans une analyse plus fine de la prestation afin de « décortiquer » chaque opération et proposer un service sur mesure. Ces services, selon les choix budgétaires, pourront être plus ou moins flexibles (choix des dates, dates attribuées par l'entreprise délivrant le service, consommables...). « Low cost » c'est le terme, à ce jour, employé pour définir ce type de prestations, il peut cependant avoir un aspect négatif qui ne convient pas à l'objectif visé par ces entreprises qui osent la transformation. « Ajusté » semblerait être la définition la plus appropriée.

D'autres choisiront la carte de la montée en gamme en proposant un service premium capable de répondre à toutes les attentes qu'un déménagement pourrait générer. Cela peut aller de la préparation à l'emballage, en passant par le tri, le respect de l'environnement (collaboration avec des structures de récupération de déchets informatique, meubles, etc.), la sécurité, le suivi pointu (puce RFID) et même le nettoyage. L'idée ici, sera de concentrer à travers un seul prestataire,

une offre complète, clé en main, profitable aux clients (particuliers et entreprises) à la recherche de prestation dites « haut de gamme ».

Diversification et innovation

En parallèle de ces grandes lignes, on retrouve également des structures qui n'hésitent pas à développer des activités annexes mais très proches du déménagement tels que le garde meuble, la gestion d'archives, des déchets (destruction, recyclage). Le choix de ces structures pourrait sembler dépassé, cependant, il s'agit justement de sujets concrets et d'actualité.

Prenons l'exemple des archives, le stockage des archives est un sujet prédominant pour les entreprises et celui des archives numériques est également en cours. Les entreprises qui innovent et se lancent dans ces domaines ont su identifier un besoin réel et seront prêtes, quand la demande se fera plus pressante et qu'un besoin réel demandera de vraies solutions pour le satisfaire.

L'activité du déménagement, tout comme les autres secteurs, doit faire face à de profonds changements qui nécessiteront adaptation, ajustement, modification, professionnalisation. Des échanges entre les organismes sociaux ont déjà permis, une évolution du système de classification des emplois en vue de répondre de façon plus adaptée aux nouveaux besoins du marché. Et ce ne sont là que les prémices des changements à venir au service de la profession.

Agence Française du Déménagement d'Entreprises

DOCUMENTS À VÉRIFIER PAR LE DONNEUR D'ORDRE

L'Article L. 324-14 du Code du Travail prévoit :
« Toute personne qui ne s'est pas assurée lors de la conclusion d'un contrat et tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du contrat (...) que son cocontractant s'acquitte de ses obligations (...) sera tenue solidairement responsable (...) »

D'où, la nécessité pour le donneur d'ordre de vérifier l'aptitude professionnelle et la capacité financière de l'entreprise de déménagement, en réclamant :

- Extrait K BIS d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés,
- Certificat d'inscription au registre des transporteurs routiers,

- DC7

- Imprimé n° 60-3955 Demande de certificat de versement des cotisations et de fourniture des déclarations des candidats (délivré par l'URSSAF)

- Attestations d'assurance

- Une attestation sur l'honneur établie par le prestataire, à la date de signature du contrat et tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du contrat, de la réalisation du travail par des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 320, L. 143-3 et R. 143-2.