

Marché 

L'activité tient bon malgré la conjoncture



Dans un contexte économique tendu et incertain, les professionnels du déménagement ont bien résisté, affichant une légère croissance de leur chiffre d'affaires au cours du dernier semestre 2022/2023 (+2 % au quatrième trimestre 2022 et +1 % au premier trimestre 2023).

Selon l'Observatoire des déménageurs, réalisé par Xerfi Spécific sur la base de l'interrogation semestrielle d'un échantillon représentatif de près de 150 entreprises métropolitaines, l'activité des déménageurs affiche une croissance contenue.

L'activité résiste plutôt bien

Le dernier semestre a été marqué par un recul sensible des transactions immobilières, dans le neuf comme dans l'ancien, notamment en raison du resserrement des crédits immobiliers, de la baisse du pouvoir d'achat et de la rigidité à la baisse des prix de vente. La construction neuve est elle aussi en berne, en particulier sur le marché résidentiel (baisse des surfaces mises en chantier de plus de 10 % sur l'ensemble du territoire). C'est également le cas pour les bureaux, mal-

gré des évolutions plus disparates selon les régions. En Ile-de-France, le Croissant Ouest (y compris la Défense) et la 2^{ème} Couronne ont été les plus durement touchés en ce début d'année, voyant leur surface demandée de bureaux diminuer de 57,5 % chacun. Seule la première couronne a tiré son épingle du jeu, progressant de 13,5 % à un an d'intervalle. Sur le reste du territoire, Toulouse et Bordeaux se démarquent des autres métropoles en affichant toutes deux de nettes progressions tant sur l'année 2022 qu'au premier trimestre 2023.

Dans ce contexte difficile, marché immobilier en perte de vitesse, inflation, crise de l'énergie, augmentation des salaires, difficultés à recruter... les professionnels du déménagement ont bien résisté, affichant une légère croissance de leur chiffre d'affaires au cours du quatrième

trimestre 2022 (+2 %) et au premier trimestre 2023 (+1 %).

Des performances inégales

Dans le détail, les déménageurs basés en région Occitanie / Nouvelle Aquitaine ont affiché la meilleure performance en ce début d'année 2023, voyant leur activité augmenter de 17,5 % à l'issue de la période. À l'inverse, ceux situés dans le Nord de la France - y compris en Ile-de-France - et en région PACA/Corse se sont trouvés en perte de vitesse ce trimestre. Par segments d'activité, on constate que le secteur a été soutenu, tout au long de cette période, par la bonne tenue des activités connexes (archivage, self stockage et garde-meuble) représentant 10 à 15 % de l'activité du secteur, suivies par les activités de transferts pour les entreprises (près d'un quart de l'activité) et enfin par

Les chiffres du déménagement

1,3 milliard d'€ chiffre d'affaires
11 265 salariés
1 461 établissements
1 204 entreprises

Source : Rapport OPTL 2022

le marché des particuliers (près des deux tiers) qui recule de 6 % sur les trois premiers mois de 2023.

Un secteur en transformation

On ne déménage plus aujourd'hui comme il y a dix ans. L'activité du déménagement, comme les autres secteurs, doit faire face à de profonds changements qui nécessitent adaptation, ajustement et professionnalisation. On utilise de plus en plus d'outils numériques qui facilitent grandement l'exécution d'une opération et qui simplifient la collecte et l'analyse des données d'un chantier avec des logiciels et des applications spécialement dédiées. Le digital, et l'intelligence artificielle en particulier, commence à s'insérer dans le déménagement pour l'organiser et l'optimiser sans destruction d'emploi car le métier a toujours besoin de bras le jour J.

La profession s'est aussi attelée à rendre plus éco-responsable certains produits utilisés au quotidien par la profession comme les cartons. Sont utilisés maintenant des cartons standards écologiques, de même que des cartons réutilisables une dizaine de fois qui ne nécessitent pas d'adhésif pour être fermés ou également des cartons en propylène recyclable, réutilisables une quarantaine de fois avec la possibilité d'être plombés. Il existe aussi la solution des contenants

réutilisables presque à l'infini que sont les caisses plastiques, les armoires roullantes, les rolls...

Le programme EVE accompagne également les entreprises de déménagement dans la réduction de leur impact énergétique et environnemental. Deux niveaux d'engagement : d'une part la Charte CO₂ permet, pour 3 ans, à l'entreprise de s'engager de réduire son taux d'émission de GES et de polluants atmosphériques. Pour ce faire, le programme EVE met à disposition un outil d'accompagnement spécifique et personnalisé ; d'autre part, le Label Objectif CO₂ valide un haut niveau de performance environnementale reconnu par les donneurs d'ordre valable pendant 3 ans.

Déménager, c'est un métier

S'il est bien sûr indispensable de préparer avec minutie et méthode son déménagement rien non plus ne doit être laissé au hasard quant au choix du prestataire sous peine d'essuyer des déconvenues et d'augmenter la facture à la sortie.

L'ancienneté, la taille de l'entreprise, ses références clients qui témoignent de son expérience, ses moyens techniques et humains (véhicules, élévateurs, nombre de salariés...), l'obtention des certifications ISO 9001, ISO 14001 relative au management environnemental, la vérification de son inscriptions au registre du commerce et des sociétés et au registre des transporteurs routiers de marchandises, permettent de s'assurer de la capacité du prestataire à répondre à la demande de l'acheteur et à respecter la législation. La nature des services proposés est également un bon indicateur qui doit être pris en considération. De manière générale, plus le cahier des charges est précis, plus il permet de canaliser les réponses et

de faciliter grâce à une grille d'analyse la comparaison objective des offres.

Rappelons que le déménagement est une activité réglementée qui nécessite de justifier des conditions de capacité professionnelle, d'établissement, d'honorabilité et de capacité financière. Ainsi, sont constitutifs d'infractions de travail illégal : le travail dissimulé (absence de déclarations obligatoires, de remises de bulletin de paie, dissimulation d'heures de travail etc.), le prêt de main d'œuvre exclusif à but lucratif, le marchandage, l'emploi irrégulier de travailleurs étrangers sans titre de travail, la fraude aux revenus de remplacement et le cumul irrégulier d'emplois.

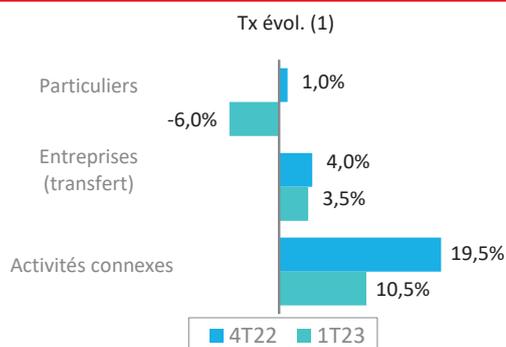
Ces infractions, en dehors des risques encourus et des contraintes générées par l'usage de non professionnel (casses, vols, possibilités de recours en cas de litiges, respect de législation...) sont passibles de sanctions pénales significatives (amendes pouvant aller jusqu'à 45 000 € mais aussi jusqu'à 3 mois d'emprisonnement) ainsi que civiles (paiement des impôts, taxes et cotisations non acquittés). Les donneurs d'ordre semblent oublier que leur responsabilité peut être engagée pour avoir choisi un prestataire qui ne répondrait pas aux critères ci-dessus.

Le gouvernement a annoncé fin mai 2023 le lancement d'un nouveau plan national de lutte contre le travail illégal sur la période 2023-2027, avec 34 mesures pour « mieux contrôler », « mieux sanctionner » et « réparer les préjudices ». Ce plan a été présenté par Olivier Dussopt, à l'occasion du Comité interministériel anti-fraude consacré à la lutte contre le travail illégal, a indiqué le ministère du Travail dans un communiqué. Il vise à coordonner l'action des services de l'Etat autour de « deux objectifs prioritaires » : « mieux contrôler » -ce qui passe par « cibler, prioriser et renforcer les contrôles »- et « mieux sanctionner, mieux recouvrer et réparer les préjudices liés au travail illégal ». Sont également concernées, les plateformes d'intermédiation numérique de transport,

À l'inverse, le recours à un professionnel apporte l'ensemble des garanties prévues par le code de la consommation notamment un délai de 10 jours pour signaler tout préjudice, lequel est porté à trois mois si l'entreprise de déménagement ne vous a pas précisé préalablement les moyens de signaler ce préjudice. ■

LA RÉDACTION DE FACILITIES

Évolution* du chiffre d'affaires 4T22 et 1T23



* Taux d'évolution du trimestre par rapport à la même période de l'année précédente

Source : Xerfi - CSD