

NF X 50-815

Avril 1998

Indice de classement : X 50-815

ICS : 03.080.30

Activités de déménagement

Déménagement d'entreprises

Aide à l'élaboration du cahier des charges
et des solutions techniques

E : Furniture removal activities – Furniture removal for firms –
Guidance for specifications and technical solutions development

D : Umzugstätigkeiten – Umzug von Unternehmen – Hilfe zur Erstellung
des Lastenhefts und der technischen Lösungen

© AFNOR 1998 – Tous droits réservés

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général de l'AFNOR le 20 mars 1998 pour
prendre effet le 20 avril 1998.

Correspondance À la date de publication du présent document, il n'existe pas de
travaux européens ou internationaux traitant du même sujet.

Analyse La présente norme constitue un guide pour la rédaction du cahier des
charges
du déménagement par l'entreprise cliente et pour la définition de solutions
techniques qui seront mises en oeuvre par le prestataire.

Descripteurs Thésaurus International Technique : déménagement, entreprise,
service,
cahier des charges, relation client-fournisseur, contrat, prévention des
accidents, garantie, planification, mise en oeuvre, qualité.

Modifications

Corrections

Éditée et diffusée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), Tour
Europe 92049 Paris La Défense Cedex

Tél. : 01 42 91 55 55 – Tél. international : + 33 1 42 91 55 55

© AFNOR 1998 AFNOR 1998 1er tirage 98-04-F

Déménagement d'entreprises AFNOR XA52

Membres de la commission de normalisation

Président : M GIBERGUES

Secrétariat : M MATHIEU – AFNOR

MME BELLE COMMERCIAL UNION ASSURANCES

M BITOUN COGAM STRICHER

M BLANCHEMAIN EUROFLASH SA

M BLOT AFT IFTIM

M BONELLI DGCCRF

M BRUNET AFNOR

M CANIONI CHAMBRE SYNDICALE DÉMÉNAGEMENT

M CHATELLARD CHATELLARD AINE

M DESMARTIN TRANSPORT CORVISIER

M DIDIERJEAN ELIF SA LES DÉMÉNAGEURS BRETONS

M FOURNIER DION DES TRANSPORTS TERRESTRES

M FOUSSAT AFSA APSAD
M GIBERGUES CHAMBRE SYNDICALE DÉMÉNAGEMENT
M GUSTIN AFSAT
M HOISNARD COMMISSION CENTRALE DES MARCHÉS
M HYVERT AXA GLOBAL RISKS
MME LEGUEN AUX PROFESSIONNELS RÉUNIS LYON
M MOULLEC JANSSEN CILAG SA
M PROIX ARSEG
M RAFFET CDAF
M RIBEYROLLIS ERNST & YOUNG INTERNATIONAL
M TIERCELIN DEMECO SA
M VERGER BRETAGNE DÉMÉNAGEMENTS
M WULPUT CHAMBRE SYNDICALE DÉMÉNAGEMENT

- 3 - NF X 50-815

Sommaire

Page

0 Introduction

..... 4

1 Domaine d'application

..... 4

2 Références normatives

..... 4

3 Définitions

..... 4

3.1 cahier des charges du déménagement

..... 4

3.2 contrat de déménagement d'entreprises

..... 5

3.3 calendrier technique détaillé

..... 5

4 Identification et expression du besoin

..... 5

4.1 Description et présentation de l'entreprise cliente et de ses locaux

..... 5

4.2 Période d'exécution

..... 6

4.3 Définition par le client de la prestation souhaitée	7
4.4 Qualification et formation du personnel de déménagement	8
4.5 Cadre juridique du contrat de déménagement d'entreprises et responsabilités	8
4.6 Garanties et références professionnelles du prestataire et de ses sous-traitants	9
4.7 Conditions d'envoi, de remise et d'appréciation des offres	9
4.8 Cadre financier	9
4.9 Réception des travaux et suivi après-vente	10
4.10 Prestations de déménagement interne	10
5 Éléments de réponse à proposer par le prestataire	10
5.1 Organisation et planification	11
5.2 Prestations proposées	11
5.3 Répartition des tâches entre l'entreprise cliente et le prestataire	11
5.4 Techniques et moyens mis en oeuvre	12
5.5 Recours à la sous-traitance	12
5.6 Proposition contractuelle	13

6 Éléments réglementaires communs au client et au prestataire en matière d'hygiène et de sécurité	13
6.1 Prévention des risques	13
6.2 Zones d'intervention à risques	13
7 Coresponsabilité pénale du client	13
Annexe A (informative) Exemple de méthode de repérage et d'étiquetage	14
Annexe B (informative) Exemple de plan d'implantation	15
Annexe C (informative) Exemple de planning de réalisation établi par le prestataire	16
Annexe D (informative) Exemple de moyens techniques mis en oeuvre pour la réalisation	17

NF X 50-815 -4-

0 Introduction

La réussite d'un contrat, notamment en matière de déménagement d'entreprises, entre le client et son prestataire, nécessite, pour le premier, une définition la plus précise et la plus exhaustive possible de son besoin et des contraintes liées à la spécificité de l'entreprise déménagée et, pour le second, la prise en compte de l'ensemble de ces éléments.

Le présent document constitue un guide relatif aux activités de déménagement d'entreprises ayant pour objectif notamment de faciliter les rapports d'avant-contrat de manière que, si la signature s'ensuit, les incertitudes techniques soient minimisées et que l'exploitation puisse être préparée et démarrée dans de bonnes conditions.

Suivant une méthodologie précise, le présent document doit permettre :

- d'une part, de faciliter la rédaction du cahier des charges du déménagement par l'entreprise cliente ;
- d'autre part, de définir des solutions techniques qui seront mises en oeuvre par les prestataires ;
- enfin de faciliter par des visites préalables et une discussion commerciale et technique entre l'entreprise cliente et le prestataire la bonne fin de cette prestation.

En effet, de la qualité du cahier des charges dépend la qualité de la réponse du prestataire et, à la suite, la finalisation du contrat de déménagement d'entreprises.

1 Domaine d'application

Le présent document constitue un guide d'aide à l'élaboration de cahiers des charges pour le déménagement d'entreprises et/ou d'organismes, à caractère public ou privé. Il établit, d'une part, les critères d'identification et d'expression du besoin sur une base fonctionnelle, d'autre part, les éléments de réponse à proposer par les prestataires consultés.

2 Références normatives

Ce document comporte par référence datée ou non datée des dispositions d'autres publications. Ces références normatives sont citées aux endroits appropriés dans le texte et les publications sont énumérées ciaprès. Pour les références datées, les amendements ou révisions ultérieurs de l'une quelconque de ces publications ne s'appliquent à ce document que s'ils y ont été incorporés par amendement ou révision. Pour les références non datées, la dernière édition de la publication à laquelle il est fait référence s'applique.

NF X 50-151:1991 Analyse de la valeur, analyse fonctionnelle – Expression fonctionnelle du besoin et cahier des charges fonctionnel.

NF X 50-811-1:1993 Activités de déménagement – Déménagement de particuliers – Partie 1 : Spécifications de service.

NF X 50-811-2:1993 Activités de déménagement – Déménagement de particuliers – Partie 2 : Mise en oeuvre du service.

NF X 50-813:1996 Activités de déménagement – Garde-meubles – Service et mise en oeuvre du service.

3 Définitions

Pour les besoins du présent document, les définitions suivantes s'appliquent :

3.1 cahier des charges du déménagement

Document par lequel l'entreprise cliente spécifie ses besoins et ses exigences relatives à la prestation de déménagement.

– 5 – NF X 50-815

3.2 contrat de déménagement d'entreprises

Engagement entre deux ou plusieurs parties constitué du cahier des charges du déménagement, du dossier technique élaboré par le prestataire, de la proposition commerciale et des justificatifs inhérents aux garanties et références professionnelles.

3.3 calendrier technique détaillé

Séquentiel des différentes phases du déménagement.

4 Identification et expression du besoin

L'élaboration par l'entreprise cliente d'un cahier des charges a pour objectif de faciliter l'identification et l'expression du besoin. Ce besoin est exprimé en termes de résultats attendus et non en termes de solutions. Il est par ailleurs exprimé en termes de contraintes.

Ces contraintes limitent en général la marge de manoeuvre des prestataires consultés. Le cas échéant,

l'entreprise cliente est amenée à définir les solutions qu'elle souhaite ou ne souhaite pas voir mises en oeuvre.

Les prestataires consultés sur la base de ce cahier des charges répondent en termes de solutions techniques mises en oeuvre pour le déménagement.

La grille proposée ci-dessous liste les informations de base sans lesquelles les prestataires consultés ne peuvent construire leur offre. Ils élaborent celle-ci selon la même structure.

L'entreprise cliente peut demander aux prestataires consultés une assistance technique pour mener à bien la formalisation de ses besoins.

Les documents qui seront produits à l'issue de ce processus constituent le cahier des charges du déménagement considéré.

4.1 Description et présentation de l'entreprise cliente et de ses locaux

4.1.1 Présentation de l'entreprise cliente

L'entreprise cliente se présente (taille, effectif, secteur d'activité, etc.) et précise ses activités, ses spécificités et son projet de déménagement.

4.1.2 Identification du responsable du projet

L'entreprise cliente désigne un responsable du projet de déménagement, habilité à la représenter et à prendre les décisions nécessaires pendant la phase de négociation commerciale et technique et/ou pendant les opérations d'organisation, de préparation et de déménagement (s'il ne s'agit pas de la même personne) ainsi que différents responsables sur site.

4.1.3 Description des locaux de départ et d'arrivée

L'entreprise cliente décrit les locaux de départ et d'arrivée. Cette description doit être très précise et détaillée quelle que soit l'importance de l'opération de déménagement et les spécificités ou contraintes propres à celle-ci.

NF X 50-815 -6-

4.1.4 Organisation de la visite des locaux

L'entreprise cliente doit organiser la visite des locaux de départ et d'arrivée.

Cette visite a notamment pour but de permettre aux prestataires consultés de repérer les accès, les moyens de transfert et les principales difficultés afférentes aux immeubles et aux installations.

L'entreprise cliente organise s'il y a lieu des visites complémentaires pour répondre à la demande des prestataires consultés.

4.1.5 Fourniture d'informations complémentaires

Cette visite ne libère pas l'entreprise cliente de l'obligation de fournir au prestataire consulté un ensemble complémentaire d'informations lui permettant d'organiser au mieux les opérations physiques du déménagement.

C'est ainsi que l'entreprise cliente sera amenée à remettre aux prestataires consultés :

- des plans des locaux à un niveau suffisant de détail ;
- une classification des différents locaux (salle de réunion, atelier, laboratoire, bureau, salle d'archives, local photocopieur, débarras, salle

informatique, local technique audio-vidéo, magasin de fournitures, local de stockage, etc.) ;
- une description des accès (spécifications dimensionnelles des accès, des parkings et des couloirs),
des moyens de manutention disponibles (engins de manutention avec indication des capacités de manutention, ascenseurs, monte-charge avec indication des charges admissibles), accès de sécurité,
indications quant à la résistance des sols, des accès, des locaux et des abords du chantier utilisables pendant le déménagement, etc. ;
NOTE : Lorsque l'entreprise cliente fournit des équipements de manutention, il y a lieu de définir au préalable les dispositions en matière de responsabilité en cas d'accident.

- les informations relatives à la présence d'autres corps de métiers pendant l'opération de déménagement pouvant avoir une incidence sur l'organisation et l'exécution du travail.
L'entreprise cliente informera les prestataires des problèmes particuliers liés aux locaux : (Immeubles à Grande Hauteur, Établissement Recevant du Public, zones d'intervention à risques), aux produits (produits à risques, toxiques et dangereux), aux machines et matériels (notamment matériels informatiques, etc.).

4.2 Période d'exécution

L'entreprise cliente communiquera aux prestataires consultés :

- la période souhaitée pour l'exécution du déménagement ;
- ses contraintes particulières en ce qui concerne l'interruption et la reprise d'activité ;
- le caractère impératif ou aménageable des plages horaires souhaitées (travail de nuit ou de fin de semaine) ;
- ses contraintes particulières liées au respect de la réglementation sociale. Elle communiquera aux prestataires, dès le lancement de la consultation, toutes les informations quant à la planification du déménagement :
- calendrier précis des opérations ;
- séquençage des transferts par immeubles, étages, services, etc. ;
- dates et conditions de mise à disposition des matériels d'emballage et d'étiquetage pour ce qui doit être réalisé par le personnel de l'entreprise cliente ;
- dates et conditions de retrait des emballages usagés et des matériels de protection ;
- et tout autre élément jugé utile.

- 7 - NF X 50-815

4.3 Définition par le client de la prestation souhaitée

4.3.1 Quantification de l'opération de déménagement

L'entreprise cliente fournit aux prestataires consultés les éléments nécessaires leur permettant de :

- calculer les volumes à déménager ;
- déterminer le nombre et les types d'emballage ;
- définir les moyens humains (effectifs, qualifications et fonctions) et matériels (moyens de manutention, types et nombre de véhicules de transport, monte-meubles, etc.) à mettre en oeuvre.
À titre d'exemple, ces éléments peuvent être fournis sous la forme suivante :

- nombre de postes de travail (bureaux, etc.) ;
- nombre de mètres linéaires (archives, etc.) ;
- nombre et types de machines ;
- ou autres éléments nécessaires (salles blanches, zone d'intervention à risques, contraintes particulières de maîtrise de la chaîne du froid, produits à risque, documents et données confidentiels, etc.).

Un inventaire précis de l'existant peut être réalisé par l'entreprise cliente en relation avec la description des actifs de l'entreprise.

L'entreprise cliente indiquera de la manière la plus précise les opérations qui seront effectuées par les prestataires consultés et celles qui seront réalisées par son propre personnel.

4.3.2 Nature des prestations attendues du prestataire

4.3.2.1 Préparation, encadrement et organisation

L'entreprise cliente indique ce qu'elle attend des prestataires consultés, s'agissant de :

- la préparation en amont des opérations de transfert : cellule de coordination, réunions d'information, réunions techniques, assistance au personnel de l'entreprise cliente, etc.) ;
- l'établissement d'un état des lieux avant et après les opérations de déménagement, à la fois des locaux de départ et des locaux d'arrivée ;
- la réalisation des plans d'implantation à l'échelle nécessaire ;
- la réalisation de la signalétique des locaux de départ et d'arrivée et de l'étiquetage.

4.3.2.2 Protection des immeubles

Il est indispensable d'assurer une protection rigoureuse des locaux de départ ou d'arrivée. Ces protections concernent essentiellement les sols, murs, plafonds, marches d'escalier, angles et supports de fenêtres ainsi que les monte-charge et/ou ascenseurs (y compris les angles à la sortie).

En règle générale, l'entreprise cliente indique que la mise en oeuvre et le retrait des protections incombent, pour ce qui le concerne, au prestataire retenu.

4.3.2.3 Fourniture et livraison du matériel

L'entreprise cliente indiquera ce qu'elle attend des prestataires consultés s'agissant de :

- la fourniture des emballages et protections (cartons, caisses plastiques, matériels spécialisés, bull-pack, adhésifs, conteneurs plombés pour documents et données confidentiels, etc.), étiquettes, etc. ;
- leur date et du lieu de mise à disposition (pièce n°, local de stockage, etc.).

NF X 50-815 -8-

4.3.2.4 Conditionnement/Transfert

Pour chacune des opérations suivantes, l'entreprise cliente indique ce qui sera réalisé par les prestataires consultés ou par son propre personnel :

- emballage/conditionnement ;
- protection spécifique de matériels bureautiques, informatiques, etc. ;
- démontage/remontage des mobiliers, matériels, machines ;
- manutention/transport (y compris les autorisations spéciales de stationnement) ;
- déballage des caisses/mise en place des éléments contenus dans celles-ci ;
- évacuation des emballages usagés ;
- débarras des mobiliers ou équipements non déménagés du lieu de départ (établissement d'un inventaire précis à des fins comptables, conditions éventuelles de rachat par le prestataire).

L'entreprise cliente indique les spécificités telles que : coffres, armoires anti-incendie, objets d'art, objets fixés ou scellés aux murs.

Elle indique ce qu'elle attend des prestataires consultés, s'agissant du suivi après-vente (travaux de finition, assistance de mise en place, modification

d'implantations, prestations complémentaires, etc.).

4.3.2.5 Prestations annexes sous-traitées

L'entreprise cliente désigne les prestations annexes pouvant donner lieu à sous-traitance de la part des prestataires consultés et à l'intervention d'autres corps de métiers (électricien, informaticien, pose de revêtement, montage de meubles, installateur de matériel téléphonique ou bureautique, nettoyage des locaux de départ après déménagement, etc.).

4.3.2.6 Contrôle de la qualité

L'entreprise cliente indique ses exigences quant aux procédures écrites de contrôle de la qualité que les prestataires consultés devront mettre en place pour assurer le bon déroulement des opérations de déménagement.

4.4 Qualification et formation du personnel de déménagement

L'entreprise cliente indique ses exigences quant à la qualification et la formation du personnel de déménagement, à la tenue du personnel (vêtements de travail, insignes, respect du règlement intérieur de l'entreprise cliente et notamment dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité, etc.) et aux dispositions particulières liées au contrôle de l'accès des personnels des prestataires.

Les prestataires consultés devront préciser quelle procédure écrite ils entendent appliquer pour satisfaire à ces exigences.

4.5 Cadre juridique du contrat de déménagement d'entreprises et responsabilités

L'attention des entreprises clientes est attirée sur les points suivants propres aux opérations de déménagement :

- d'une part, le contrat de déménagement est soumis au régime du contrat de transport sauf le cas de prestation du déménagement interne décrit en 4.10. Dans le cadre du contrat de transport, le prestataire est tenu en application de l'article 103 du Code de commerce à une obligation de résultat en vertu de laquelle, en cas de dommages, sa responsabilité est présumée, à l'exception des cas de force majeure, vice propre de la chose ou fait du tiers ou faute du contractant ;
- d'autre part, l'établissement d'une lettre de voiture, signée au départ entre les deux parties, est imposé par la réglementation des transports ;
- enfin, il est impératif que l'entreprise cliente établisse une déclaration de valeur destinée à fixer le montant de la garantie contractuelle. À défaut de déclaration de valeur, la valeur sera réputée déclarée comme n'excédant pas un plafond fixé par les conditions générales de vente du prestataire.

- 9 - NF X 50-815

L'entreprise cliente donne aux prestataires consultés tous les éléments nécessaires s'agissant du cadre juridique du contrat qui sera conclu, et notamment :

- s'il s'agit d'un contrat de droit privé ou d'un contrat soumis au Code des marchés publics ;
- le type et le nombre des pièces constitutives du contrat : cahier des charges du déménagement, ou cahier des clauses techniques (générales et particulières) et cahier des clauses administratives (générales et particulières), proposition commerciale, etc.

Dans l'éventualité d'un appel d'offres, l'entreprise cliente indiquera le type de cet appel.

L'entreprise cliente peut inclure une clause de confidentialité applicable à l'ensemble des prestataires

consultés.

Par ailleurs, en application de l'article 104 du Code de commerce, le prestataire est tenu d'indemniser le retard, sauf cas de force majeure.

Il est également tenu d'indemniser les conséquences immatérielles des pertes et avaries dont il est responsable. Les conditions générales de vente fixent les modalités d'indemnisation.

4.6 Garanties et références professionnelles du prestataire et de ses sous-traitants

Parmi les critères de jugement des garanties et références professionnelles du prestataire et de ses soustraitants, peuvent figurer :

- l'ancienneté et la taille des entreprises prestataires consultées ;
- les références clients ;
- l'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés ;
- l'inscription au Registre des Transporteurs Routiers ;
- la justification du respect des obligations fiscales et sociales dans le cadre de la réglementation en vigueur ;
- la fourniture d'une attestation délivrée par une ou plusieurs compagnies d'assurances indiquant la nature, le montant, la durée ainsi que les principales exclusions concernant la responsabilité civile professionnelle. Par responsabilité civile professionnelle, on doit entendre la responsabilité contractuelle à l'égard des biens confiés (dommages matériels et immatériels) ainsi que la responsabilité délictuelle et quasi délictuelle à l'égard des clients et des tiers (dommages corporels, matériels et immatériels) ;
- la fourniture éventuelle de tout justificatif attestant de la situation financière du prestataire (par exemple, cotation Banque de France, attestation bancaire, etc.).

4.7 Conditions d'envoi, de remise et d'appréciation des offres

L'entreprise cliente précisera les conditions d'envoi, de remise, et éventuellement, le cas échéant, d'appréciation des offres.

4.8 Cadre financier

4.8.1 Proposition commerciale

L'entreprise cliente indiquera comment elle souhaite que le prix soit présenté : par unité de production, par catégorie de prestation, s'il s'agit d'une offre détaillée ou globale, etc.

La proposition commerciale devra faire apparaître :

- le prix ferme et définitif hors taxes, en référence au cahier des charges ;
- le taux de TVA ;
- le délai d'exécution ;
- le coût des éléments optionnels.

NF X 50-815 -10-

4.8.2 Conditions et modalités de paiement

L'entreprise cliente indiquera aux prestataires consultés quelles sont ses conditions et modalités de paiement. Elle précisera par ailleurs le montant de l'acompte versé à la signature de celui-ci.

NOTE : Ces dispositions doivent être conformes à la loi 92-1442 du 31 décembre 1992 et à son décret d'application du 1er juillet 1993.

4.8.3 Pénalités en cas de retard du prestataire

Les pénalités de retard, en cas de dépassement de délais relevant de la responsabilité du prestataire, devront être précisées quant à leurs modalités d'application.

4.8.4 Report des dates de livraison ou annulation du déménagement

L'entreprise cliente peut être contrainte à différer en avance ou en retard certaines dates du déménagement, voire de l'annuler. Ce report ou cette résiliation peut donner lieu à indemnité au profit du prestataire retenu selon les modalités prévues aux conditions générales de vente du contrat de déménagement d'entreprises.

4.9 Réception des travaux et suivi après-vente

La réception permet le contrôle du respect des délais et de la bonne fin des travaux convenus. Elle s'effectue contradictoirement soit au fur et à mesure, soit en fin de chantier.

Une procédure écrite fixe les conditions de réalisation de cette réception et les responsabilités de chacun.

4.10 Prestations de déménagement interne

Des prestations à l'intérieur d'un site peuvent être effectuées, sous couvert d'un contrat de prestation de service, dit contrat de déménagement interne.

Dans ce cas, l'entreprise cliente demande aux prestataires d'exécuter une tâche précise, décrite dans les annexes à ce contrat : manutention, emballage, démontage, remontage, archivage.

Le prestataire retenu est le seul employeur du personnel affecté à la tâche ainsi définie, il reste détenteur de l'autorité juridique et assume la responsabilité de l'exécution des travaux confiés. Le matériel nécessaire à cette exécution appartient au prestataire retenu.

Le contrat de prestation de service obéit au droit commun de la responsabilité civile telle que régie par les articles 1382 et 1386 du Code civil. Contrairement au contrat de transport où la constatation d'un dommage suffit à engager la responsabilité du prestataire, le contrat de déménagement interne fait obligation à l'entreprise cliente d'apporter la preuve que ce dommage est consécutif à une faute du prestataire.

5 Éléments de réponse à proposer par le prestataire

Pour répondre à l'expression des besoins par l'entreprise cliente formalisée dans le cahier des charges du déménagement, le prestataire définit, sous sa responsabilité et en tenant compte des solutions préconisées ou interdites par l'entreprise cliente, les solutions techniques qui seront mises en oeuvre pour le déménagement.

– 11 – NF X 50-815

5.1 Organisation et planification

5.1.1 Responsable technique

Les prestataires consultés désignent le responsable du projet de déménagement qui sera en relation directe avec son homologue désigné par l'entreprise cliente. Il assurera la négociation commerciale, la coordination des opérations de transfert et la gestion d'après-vente.

5.1.2 Planification

Il convient d'envisager, dès la phase de consultation, une planification dans le temps des opérations depuis la négociation commerciale jusqu'à la gestion d'après-vente, compte tenu des contraintes définies par l'entreprise cliente.

L'entreprise cliente et les prestataires consultés définissent une organisation et un calendrier permettant

Le bon déroulement de l'opération de déménagement ainsi que la synchronisation des différents corps d'état extérieurs.

Cette planification est affinée au fur et à mesure de l'élaboration des solutions techniques jusqu'à aboutir au calendrier technique détaillé du déménagement. Ce document, élaboré par le prestataire retenu, doit être approuvé formellement par l'entreprise cliente.

5.2 Prestations proposées

Les prestations proposées seront précisées par les prestataires consultés sous forme de solutions techniques en réponse à l'expression des besoins de l'entreprise cliente.

La liste suivante est donnée à titre d'exemple :

- mise à disposition de matériel ;
- protections ;
- conditionnement des contenus avant manutention des contenants ;
- protection et conditionnement des appareils techniques (matériel bureautique, informatique, machines, etc.) ;
- démontage s'il y a lieu ;
- protection des mobiliers ;
- repérage des éléments conditionnés ;
- manutention avant transport ;
- enlèvement des emballages et protections dans les locaux de départ ;
- transport ;
- manutention après transport ;
- mise en place, y compris déballage, remontage et remise en place sur étagères ou dans les meubles des contenus conditionnés ;
- enlèvement des matériels de manutention, emballage et protection ;
- enlèvement des emballages et protections dans les locaux d'arrivée.

5.3 Répartition des tâches entre l'entreprise cliente et le prestataire

La répartition des tâches entre l'entreprise cliente et le prestataire est particulièrement importante, notamment s'agissant du contenu des mobiliers de bureaux (bureaux, armoires, vestiaires, etc.), du débranchement et du branchement des matériels techniques, de leur conditionnement, voire du démontage/remontage de certaines machines. Le prestataire retenu proposera une répartition des tâches, conforme à l'expression du besoin de l'entreprise cliente, faisant apparaître clairement les tâches qui seront réalisées par le personnel du prestataire et par le personnel de l'entreprise (ou celles relevant de leur responsabilité respective), à quel moment et, le cas échéant, avec quel matériel.

NF X 50-815 -12-

5.4 Techniques et moyens mis en oeuvre

À l'issue de l'analyse exhaustive de l'opération considérée, les prestataires consultés sont à même de recenser l'ensemble des techniques et moyens (humains, matériels et organisationnels) à engager.

5.4.1 Moyens humains

Le prestataire définit le personnel nécessaire pour le déménagement considéré et organise les équipes.

L'on distingue généralement le chef de projet, le coordinateur technique, les chefs d'équipes et les déménageurs professionnels ainsi que, le cas échéant, les conducteurs d'engins spéciaux ou relevant de technologies spécifiques.

5.4.2 Moyens matériels

Le détail des moyens techniques reprend tout ou partie de la liste suivante :

- véhicules de déménagement capitonés (nombre, cubage ou PTAC) ;
- chariot élévateur (nombre et charge admissible) ;

- monte-meubles (nombre et charge admissible) ;
- transpalettes ;
- palettes ;
- chariots de manutention ;
- conteneurs plombés pour documents confidentiels ;
- valises pour objets fragiles ;
- caisses, cartons ;
- housses de protection, couvertures ;
- plombs de sécurité ;
- etc.

5.4.3 Moyens organisationnels

Pour la réalisation du transfert, le prestataire désignera, dès la ratification de la commande, un responsable qui sera l'interlocuteur du client.

Ses responsabilités seront totales durant les phases de préparation, organisation et réalisation.

Ce responsable doit être à même de prendre toutes les décisions nécessaires pour mener à bien l'ensemble du projet.

5.5 Recours à la sous-traitance

Les conditions du recours à la sous-traitance seront indiquées dans la proposition commerciale.

L'identité des sous-traitants et les prestations sous-traitées seront présentées.

Le cadre juridique de la sous-traitance sera rappelé ; notamment, le fait que le prestataire contractant

demeure seul responsable vis-à-vis de l'entreprise cliente.

- 13 - NF X 50-815

5.6 Proposition contractuelle

La proposition contractuelle sera constituée du :

- cahier des charges du déménagement élaboré par l'entreprise cliente ;
 - du dossier technique élaboré par le prestataire ;
 - de la proposition commerciale ;
 - des justificatifs inhérents aux garanties et références professionnelles.
- La proposition commerciale indiquera, outre les mentions habituelles, la date d'établissement de l'offre, sa durée de validité ainsi que tous les éléments constitutifs du prix proposé.

6 Éléments réglementaires communs au client et au prestataire en matière d'hygiène et de sécurité

6.1 Prévention des risques

Le décret 92-158 du 20 février 1992 (articles R 237-7 et R 237-8 du Code du travail) fixe des dispositions d'ordre général en matière d'hygiène et de sécurité applicables lorsqu'une entreprise extérieure intervient dans un établissement et qu'il en résulte des interférences en termes de risques pour les salariés des deux entreprises.

L'arrêté du 26 avril 1996 adapte certaines de ces dispositions et prévoit l'établissement d'un protocole de sécurité lorsque l'entreprise extérieure est une entreprise de transport et que sont effectuées des opérations de chargement et de déchargement.

6.2 Zones d'intervention à risques

L'entreprise cliente précisera la nature des zones d'intervention à risques quand elles existent ainsi que les habilitations et qualifications nécessaires pour intervenir.

Le prestataire doit veiller à ce que le personnel devant intervenir dans ces

zones dispose des habilitations
et qualifications requises.

L'entreprise cliente doit demander les justificatifs des habilitations et
qualifications requises.

7 Coresponsabilité pénale du client

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, en sa qualité de donneur
d'ordres, engage sa responsabilité pénale dans le cas où ses instructions sont
incompatibles avec le respect par l'entreprise des
règles relatives à la sécurité routière et aux durées quotidiennes de conduite
et de travail.

NF X 50-815 -14-

Annexe A

(informative)

Exemple de méthode de repérage et d'étiquetage

Nom du client :
Plan de repérage

Bâtiment A Aile droite Aile gauche
5e étage
4e étage
3e étage
2e étage
1er étage
Sous-sol

Figure A.1

- 15 - NF X 50-815

Annexe B

(informative)

Exemple de plan d'implantation

EF
A
A
C
B
D
1

Figure B.1

NF X 50-815 -16-

Annexe C

(informative)

Exemple de planning de réalisation établi par le prestataire

Tableau C.1

Jeu di Nuit Vendredi Nuit
14 h 22 h 22 h 6 h 6 h 14 h 14 h 22 h 22 h 6 h
Préparation
+
emballage
Emballage
+

transfert
Emballage
+
transfert
+
déballage
Emballage
+
transfert
+
déballage
Emballage
+
transfert
+
déballage

Samedi Nuit Dimanche Lundi
6 h 14 h 14 h 22 h 22 h 6 h 6 h 14 h 14 h 22 h 8 h 14 h
Emballage
+
transfert
+
déballage
Emballage
+
transfert
+
déballage
Transfert
+
déballage
Transfert
+
déballage
Finitions
+
déballage
Réception
des travaux

– 17 – NF X 50-815
Annexe D

(informative)

Exemple de moyens techniques mis en oeuvre pour la réalisation

Tableau D.1

- 25 journées d'hommes pour l'emballage
- 270 journées d'hommes pour le transfert
- 25 journées d'hommes pour le déballage
- 55 journées de véhicules
- 37 journées de monte-meubles
- 7 journées de camions plateaux-grues
- 4 journées de porteurs poids-lourds