

L'ACTIVITÉ

Un déménagement, c'est capital. Les enjeux se nomment « productivité de l'entreprise », « conservation des biens » et « confort du personnel ». Un déménagement est toujours un traumatisme. L'être humain déteste le changement ! La chose est déjà compliquée lorsqu'il s'agit de mouvements internes à l'entreprise. Elle prend l'allure d'un exercice de haute voltige dans les cas où l'entreprise change carrément d'immeuble, de quartier, voire de ville.

Les clefs du succès

Le succès d'une opération de déménagement passe par :

- une implication forte de la direction générale ;
- une attribution des responsabilités claire et déterminée très en amont du projet;
- une implication de toutes les personnes concernées;
- une méthodologie forte et élaborée, intégrant suffisamment de souplesse pour donner à chacun ce dont il a besoin;
- une mise en œuvre des opérations très rigoureuse ;
- un plan de communication fort et permanent;
- le choix de prestataires compétents et disponibles ;
- la prise en compte d'opérations connexes au déménagement (débarras des immeubles, nettoyage, space planning, achat de mobilier, etc.) ;
- un accompagnement permanent, avant, pendant et surtout après le transfert de toutes les personnes devant vivre l'opération.

LES PRESTATIONS

La réglementation européenne demande aux prestataires de déménagement la preuve de leur capacité financière et un diplôme formant attestation de capacité.

Conseil en ingénierie de transfert d'entreprise.

C'est un concept relativement récent. Il recouvre l'orchestration de toutes les opérations du déménagement. Sorte « d'ensemblier » de la chronologie des opérations, le conseiller en ingénierie apporte son expérience et sa compétence dans toutes les opérations de :

- **Conception** des opérations de déménagement : Budget, planning, cahier des charges pour l'appel d'offre des entreprises de déménagement et entreprises spécialisées dans des transports particuliers, coordination des différents intervenants
- **Préparation** des opérations de déménagement: animation des réunions de préparation et d'information, visites techniques des opérateurs du transfert, pilotage des opérations, récupération des données du transfert (mobilier à emporter, mobilier à changer, mobilier à jeter, etc.)
- **Conseil** en implantation de mobilier et éventuellement en space planning
- **Suivi** des opérations de déménagement y compris la gestion des incidents. Le conseiller en ingénierie est rémunéré aux honoraires en fonction de l'estimation de son temps de travail sur une opération.

Déménageur d'entreprises

En principe, c'est une entreprise qui sait conditionner, transporter et livrer d'un point A à un point B le matériel de bureau de l'entreprise.

Spécialistes

Ces déménageurs se sont spécialisés dans la manipulation d'objets spécifiques copieurs,

machines-outils, coffres fort, armoires particulières, etc. Ils peuvent agir en sous-traitance pour l'entreprise à qui vous avez confié votre déménagement.

Les débarras d'immeuble et le pilonnage

Si l'entreprise cliente décide de ne pas déménager tout son mobilier, il lui faudra de toute façon en débarrasser les locaux de départ. Pour cela plusieurs solutions.

- *Le mobilier est en bon état* : elle décide de le conserver et le fait transporter soit dans des locaux lui appartenant, soit chez un garde-meuble.
- *Le mobilier n'est pas en bon état* et elle recourt soit : - à un « broker » spécialiste du rachat du mobilier d'occasion qui s'intéressera soit à ce qui est revendable, soit à ce qui a une valeur marchande (au poids par exemple pour le mobilier en métal), mais pas à ce qui n'a pas de valeur ou qui est cassé ; - à son déménageur, qui emportera au pilon tout le mobilier et le matériel. L'entreprise sera donc facturée d'un coût de transport et d'un coût de pilon (calculés à la tonne). Dans ce cas, il ne faut pas oublier de réclamer la liste du mobilier pilonné et le certificat de destruction pour sortie du matériel des immobilisations de l'entreprise ; - à des organisations caritatives (Emmaüs par exemple), qui pourront s'intéresser à votre problème si les délais sont suffisamment longs pour qu'ils puissent assurer l'indispensable logistique ; - à une vente (ou dons) aux salariés de l'entreprise. Ce type d'opérations a une excellente presse dans les entreprises, mais présente des inconvénients majeurs. Les personnes n'ont pas d'organisation logistique fiable pour transporter le mobilier cédé.

LA LÉGISLATION

- **Contrat.** Les entreprises de déménagement sont soumises au contrat de transport, sauf en cas de déménagement interne. Le déménagement est régi par la CRM, autrement dit, une convention relative au contrat de transport de marchandises par route. Cette convention impose l'établissement d'un document de transport nommé « lettre de voiture du déménagement » signée entre les deux parties au départ, mais pouvant également servir à l'arrivée d'état des lieux des biens et marchandises livrés.
- **L'article 103** du code de Commerce soumet en outre les déménageurs à une obligation de résultat et présume leur responsabilité en cas de dommages (sauf vice caché, faute du client, et force majeure). Cette responsabilité ne peut jouer pleinement dans les cas de dommage que si le client établit une déclaration de valeur des biens déménagés (ou une déclaration d'assurance « ad valorem » pour les biens de valeur). En l'absence de ce document, le déménageur limitera sa responsabilité au plafond forfaitaire qu'il aura pris soin de fixer dans le cadre de ses conditions générales de vente.
- **En cas de dommage**, le client doit respecter la procédure prévue par l'article 105 du code du Commerce et confirmer dans les trois jours suivant la livraison par courrier recommandé avec accusé de réception (ce qui est très court) les dommages constatés. Il est conseillé de mettre des réserves dans l'état de réception sur le bordereau de livraison ou sur la lettre de voiture.
- **Attention aux déménagements internes** : ceux-ci ne sont pas repris dans le cadre du contrat de transport, puisqu'ils ne nécessitent pas de transport mais ils sont souvent opérés par des déménageurs. Dans ce cas, il faut obligatoirement apporter la preuve qu'il existe un

contrat de prestations de services de déménagement et non pas de « régie de main d'œuvre » ou « de mise à disposition de personnel » pour ne pas risquer de tomber sous le coup de la loi et notamment dans le délit de marchandage (article L125-1,125-3 et 152-3 du code du Travail). Dans le cas de ce type de déménagements internes, le prestataire est soumis au droit commun (articles 1382 et 1386 du Code Civil) et il appartiendra au donneur d'ordre d'apporter la preuve de la faute professionnelle du prestataire en cas de dommages.

• **Textes.** Notons que dans ce métier particulier du déménagement, les textes suivants s'appliqueront : code du Travail, code de la Route, règlement intérieur de l'entreprise, règlements de l'assemblée plénière des assurances dommage (APSAD), notamment sur la protection des biens, et règles d'assurance en matière de transport.

• **Normes AFNOR :**

- NF 12555-1et 2 : déménagements des particuliers ;
- NF X50-813 :Garde meubles;
- NF X50-815 : déménagement d'entreprise.

LES MÉTHODES

Quelques règles simples :

- **Préparer** l'opération en liaison étroite avec chaque chef de service. Il est souhaitable de nommer, avec l'accord du chef de service, un « correspondant déménagement » dans chaque équipe ou service afin de centraliser l'information.
- **Communiquer** aux correspondants chacun des éléments les concernant (dates, implantation, mobilier...).
- **Mettre en œuvre** tous les moyens nécessaires après le déménagement afin que chacun retrouve le plus vite possible son environnement de travail. La perte de temps doit se limiter au déménagement proprement dit (24 ou 48 h).

Communication

La réussite d'un déménagement dépend de la participation de chaque « déménagé ». Il convient donc de communiquer le plus possible et de délivrer toutes les informations utiles (et rassurantes) sur le déménagement et ses suites. Après le déménagement, il conviendra également de communiquer à toute l'entreprise les indications de situation de ceux qui ont déménagé. Aux environs de J-10, il est nécessaire de tenir une réunion d'information réunissant tous les services déménagés et les représentants de la société de déménagement. Ainsi seront précisées les modalités du transfert, les règles du jeu ainsi que le rôle de chaque acteur. Il est souhaitable, lors de cette réunion, de distribuer un livret de déménagement rassemblant toutes les informations utiles.

Les autres corps de métier

Les autres corps de métier qui graviteront autour du déménagement et devront recevoir des informations et des consignes précises :

- Téléphonistes.
- Standardistes,
- Hôtesse,
- Électriciens,

- Informaticiens,
- Entretien (ménage et plantes vertes),
- Gardiennage,
- Cloisonneurs,
- Pouvoirs publics,
- Archivistes,
- Entretien (bricolage),
- Ascensoristes (astreinte)

Attention : les baux doivent être dénoncés et les contacts pris en temps utile.

Inventaire

Plusieurs possibilités, depuis le relevé manuel bureau par bureau, en passant par l'utilisation d'étiquettes codes-barres ou de logiciels informatiques.

Déménagement de l'informatique

Le déménagement des matériels devient une composante usuelle de tout transfert d'entreprise. Il nécessite une approche professionnelle qui peut être assurée par de nombreuses sociétés spécialisées, y compris quelques entreprises de déménagement. Dans tous les cas il est recommandé d'analyser, voire de réajuster l'assurance liée au transport des matériels.

Étude d'implantation

Qu'il s'agisse d'un nouveau site ou d'un déménagement interne, l'étude d'implantation devra être réalisée en liaison avec les départements concernés et en fonction des besoins.

• Il peut être intéressant de se doter d'outils et de logiciels spécifiques permettant de maîtriser l'étude d'implantation et de l'effectuer en liaison avec les autres prestataires concernés par le transfert (fournisseur de mobilier, entreprise de cloisonnement dans le cas d'un site en construction, déménageur...). Certains logiciels d'implantation, faciles à mettre en œuvre sur MAC ou PC, sont disponibles aujourd'hui à des prix très raisonnables. Ce plan individuel permettra aux manutentionnaires de gagner du temps lors du déménagement et de satisfaire à la nécessité pour chaque utilisateur de retrouver son bureau (presque) opérationnel. **C'est le repérage** qui permettra de créer ce plan. Le repérage s'effectue classiquement au moyen d'étiquettes affectées d'un code couleur symbolisant l'immeuble ou le plateau dans lequel va se trouver le meuble. Chaque meuble se voit ensuite affecter un code qui, repris sur le plan, permettra aux manutentionnaires d'assurer l'exactitude de la mise en place. Ces étiquettes peuvent être neutres et porter le code que l'on souhaite ou bien être équipées de codes barres qui permettent la reprise en informatique.

Étude de faisabilité

Il conviendra de se pencher sur les problèmes liés à la nouvelle implantation :

- Meubles lourds ou encombrants.
- Passage par ascenseurs ou monte-charges.
- Demande d'autorisation de stationnement.
- Bennes.
- Mise en décharge ou au pilon.
- Protection spécifique de certains meubles.
- Clefs.

- Sécurité.
- Emballage et conditionnement.

• ***Devront être prévus***

- Qui emballe quoi ?
- Forme et structure des emballages.
- Principes d'emballage (les liquides, les fragiles par exemple).
- Les particularités de l'informatique et de la bureautique.
- Délais minimum à respecter.
- Transfert des copieurs (transporteurs agréés).

• ***Plannings prévisionnels***

- Livraison des emballages.
- Emballage et conditionnement.
- Repérage.
- Formalités.
- Départ.
- Arrivée.
- Mise en place (y compris éléments à monter ou à fixer).

Il est raisonnable de ne pas prévoir plus de 25/30 postes transférés par jour ouvré. En week-end et jours fériés, ce nombre peut être doublé.

Assurance et responsabilité

Ce point devra être examiné particulièrement en fonction des valeurs à transporter. Le cas échéant, il conviendra de souscrire des assurances complémentaires à celles du transporteur-déménageur. Dans certains cas, on optera pour une assurance « ad valorem » qui donne une valeur exacte pour des matériels très coûteux . Il convient, le jour J + 1 (dès l'arrivée du personnel déménagé) d'établir une fiche qualité afin de pouvoir déclarer les dommages aux assurances dans un délai de 72 heures et de porter un jugement-qualité sur l'opération du transfert. Les lettres de voiture ne doivent jamais être signées sans les réserves d'usage.

Environnement

À l'issue d'une opération de transfert, il est fréquent que du mobilier ou des équipements subsistent sur les sites déménagés. Ils représentent un bien potentiel (valeur locative ou de revente) pour les entreprises, comme pour l'administration fiscale.

Quelques exemples :

- Les produits toxiques nécessitent un traitement spécifique et obligatoire.
- Les documents papier peuvent faire l'objet d'une procédure de destruction ou de recyclage (confidentialité, sécurité, incinération...).
- Les mobiliers de bureau (voir paragraphe : débarras de l'immeuble).
- Les mobiliers en bon état peuvent être conservés en garde-meubles par la société chargée du déménagement ou par un autre professionnel : dans ce cas, il est impératif de dresser un inventaire signé des deux parties avant le départ du site.

Contact utile : Ministère de l'Environnement au 01 42 19 20 21. Se débarrasser de matériels obsolètes représente un coût de plus en plus élevé dans le budget général d'un déménagement. À l'instar d'autres entreprises de services, certaines entreprises de déménagement se lancent aujourd'hui dans des démarches qualité (ISO 9002) visant à répondre aux soucis de fiabilité de leurs clients.

Le cleaning-day (jour de nettoyage) :

L'expression est anglo-saxonne, mais elle recouvre une tendance qui fait de plus en plus fureur dans les entreprises.

Elle consiste très en amont de l'opération de transfert de décréter une journée : « cleaning day » avec l'aide de techniciens du nettoyage et d'archivistes. Pendant toute une journée, l'entreprise, du président jusqu'au plus humble, est encouragée à jeter, trier, archiver pour ne conserver que ce qui doit raisonnablement accompagner le déménagement.

On arrive souvent ainsi non seulement à économiser grandement sur le coût du transfert, mais également, à économiser sur les surfaces de rangement du futur immeuble.

Chronologie du déroulement idéal d'un déménagement

J - 60 : informations par la direction générale du déménagement interne.

J - 60 à J - 45 : étude des affectations possibles.

Pour parler avec les services concernés.

- Cette étude doit tenir compte des besoins en :
 - Locaux (surface - hiérarchie - image),
 - Lumière (premier et second jour),
 - Informatique (réseaux - branchements - compatibilité),
 - Téléphonique (nombre de postes - type de liaisons...),
 - Bureautique (fax - copieur - télex - minitel...).

• Mais également des moyens:

- Enveloppe budgétaire fixée ou à déterminer,
- Décloisonnement et re cloisonnement possible ou non.

J - 45 à J - 30 : mise au point des plans d'affectation et chiffrage du coût global de l'opération.

- Appel d'offres déménageurs.
- Relevé des difficultés liées au déménagement (passage par fenêtre - copieurs...).
- Soumission des plans aux chefs de service concernés.
- Soumission à la direction des coûts et du projet.

J - 30 à J - 20 : détermination sur plan des « déménagés » avec les indications techniques (cloisonnement - téléphone - fax - prises informatiques - déplacement copieurs...).

J - 20 à J - 10 : détermination sur plan des implantations des meubles dans les bureaux.

J - 10 : réunion d'information.

J - 10 à J - 5 : lancement de l'opération archivage pour éviter de déménager le superflu.

J - 5 à J - 1 : Informations sur l'emballage et le déménagement. Vérification de l'emballage et de l'étiquetage si ces opérations sont réalisées par le « déménagé » lui-même.

J - 1 : signalétique « guide » pour les déménageurs (plans codés d'implantation locaux et mobilier à disposer dans les locaux). Préparation, emballage, déconnection (fin de journée).

Jour J : déménagement - Selon l'importance

du mouvement, les actions de raccordement téléphonique et informatique se feront le jour

Jour J + 1 : selon l'importance du déménagement, il convient de mettre en place une régie ou

« cellule post-déménagement » (avec numéro de téléphone spécifique) chargée d'enregistrer les appels (réclamations et-ou demandes d'assistance) et de les dispatcher sur les services concernés (télécoms - maintenance - déménageurs...)

Jour J + 2 : déclaration des dommages éventuels aux assurances (en cas de casse, rechercher les factures).

Repères

Coût d'un déménagement administratif

- L'estimation d'une fourchette de prix et par poste de travail (un bureau, une armoire, un meuble bas, 3 sièges, un poste informatique et un téléphone) pour un transfert vers un site distant de moins de 35 km (accès départ et arrivée avec des moyens classiques) est donnée à titre indicatif : entre 250 et 300 €. Avec l'emballage des dossiers, compter 300 à 400 €.
- Ce transfert comprend un poste de travail, une prestation de protection des matériels et des équipements, leur transport physique et la remise en ordre sur le site d'arrivée, réalisation en semaine.
- Pour un transfert en week-end, prévoir un supplément d'environ 40 % le samedi à 100 % le dimanche et jours fériés. Pour un transfert interne, prévoir une moins-value d'environ 5 à 15%.

Assurance

- Le déménageur n'est tenu d'assurer vos biens que dans la limite de 230 à 305 € par m³, ce qui ne représente pas grand-chose si un écran informatique est cassé par exemple.

Repères

-Emballage et déballage des documents : **5 à 10 € le mètre linéaire** (1 mètre linéaire = environ 35 kg et 1/5 d'armoire).

- Volume maxi chargement/déchargement par homme /jour : 12 m³

-Inventaire du mobilier : **75 à 130 €** par poste.

-Déconnexion et reconnexion du matériel informatique : **40 à 80 € par poste.**

-Délais de changement d'adresses à la Poste : **7 à 10 jours**

-Durée moyenne d'un déménagement d'entreprise : **3 jours**