

Fiches pratiques



Déménagement

Vous vous apprêtez à changer de domicile. Ne vous y prenez pas à la dernière minute ! Contactez plusieurs sociétés de déménagement et comparez les devis. Une fois votre choix arrêté, rapprochez-vous du professionnel qui vous accompagnera dans toutes les étapes de votre déménagement. Quelle est la réglementation applicable ?

Le déménagement

Près de 3 millions de Français déménagent chaque année, soit 10 % des foyers¹. Si certains particuliers déménagent seuls, le recours à un professionnel reste la plupart du temps incontournable. Cela est notamment le cas pour le transport de volumes importants et/ou fragiles et les déménagements longue distance (salariés en mobilité sur le territoire français, expatriés et étrangers s'installant en France). Dans 70 % des cas, les déménagements sont motivés par des raisons personnelles (naissances, mariages, divorces, achat immobilier, etc.).

Avec le développement de la digitalisation des services, les offres de déménagement se sont fortement diversifiées. Qu'il soit effectué en ligne, par téléphone ou à partir d'un point de vente physique,

auprès d'un professionnel ou d'un particulier, le consommateur est invité à anticiper avec attention toutes les étapes de son déménagement.

Que comprend un service de déménagement ?

Le déménagement est un service qui comprend au minimum le chargement du mobilier à l'ancien domicile, son transport et son déchargement au nouveau domicile.

Ne sont donc pas considérés comme services de déménagement :

- les contrats de transport qui ne se limitent qu'à des opérations de transport ;

¹ Source : étude Xerfi, *Les services de déménagement* – octobre 2018

- les contrats de louage d'industrie qui n'impliquent que le déplacement de mobilier à l'intérieur d'un même immeuble.

Conditions d'exercice du déménageur

Le déménagement est une profession réglementée. Les entreprises de déménagement doivent donc être inscrites à la fois :

- au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou au registre des métiers ;
- et au registre des transporteurs et des loueurs.

Le professionnel de déménagement doit par ailleurs :

- détenir une attestation de capacité professionnelle obtenue, soit à la suite d'un examen professionnel, soit par équivalence de diplôme ;
- remplir des conditions d'honorabilité ;
- justifier d'une capacité financière.

Pour en savoir plus

Le site du [Ministère de la Transition écologique et solidaire](#) répertorie toutes les entreprises de déménagement enregistrées.

Obligations d'information

Les entreprises de déménagement ont pour obligation d'afficher leurs prix dans leurs locaux avec au minimum les mentions suivantes :

- prix de la main d'œuvre ;
- prix de la traction par tranche de volume ;
- prix de location du petit matériel.

Conseil

Le prix final dépend également de l'évaluation que fera le déménageur du volume du mobilier et des difficultés de manutention, directement au domicile du consommateur.

Par ailleurs, à service égal, des écarts de prix de 20 % à 50 % peuvent être constatés entre différentes entreprises de déménagement.

Pour ces deux raisons, il est recommandé de demander des devis auprès de plusieurs entreprises afin de comparer les prix. Il est conseillé d'étudier ces devis avec la plus grande précaution, en particulier ceux établis par téléphone ou par Internet, qui ne donnent parfois qu'une estimation du prix.

Services proposés

Il n'existe pas de formules normalisées, les entreprises de déménagement pratiquent généralement trois niveaux de service :

- **niveau 1** – le déménageur assure un service minimum en limitant son intervention au chargement, au transport et au déchargement. Le consommateur assure le démontage, emballage, déballage, remontage, etc. ;
- **niveau 2** – la participation du consommateur est limitée aux opérations les plus faciles (emballage du linge et des livres, etc.) ;
- **niveau 3** – le déménageur se charge de tout en intégrant par exemple le nettoyage des locaux et des meubles, la vérification des installations électriques et les réparations de second œuvre.

Sous-traitance

L'entreprise de déménagement ne peut décider unilatéralement de confier l'exécution du déménagement à un sous-traitant, sans l'accord du consommateur.

Si le contrat signé entre le déménageur et le consommateur prévoit une clause autorisant le recours à la sous-traitance, le consommateur doit être avisé de tout changement de transporteur et a également le droit de renoncer au contrat.

Conseil

Pour éviter tout désagrément, il est conseillé d'éviter, dans la mesure du possible, que le déménagement fasse l'objet de sous-traitance. Le consommateur peut demander au déménageur d'inscrire une telle garantie dans le contrat.

Si le déménageur a recours à un intermédiaire, il reste néanmoins le seul responsable de toute perte ou dégradation occasionnées lors des opérations de déménagement.

Prime de déménagement

La prime de déménagement est un aide versée par la Caisse d'allocations familiales (Caf). Son montant correspond aux dépenses réellement engagées pour le déménagement, dans la limite de 988,61 euros pour 3 enfants à charge (82,38 euros par enfant en plus) en 2018.

Pour bénéficier de cette prime dans les 6 mois qui suivent le déménagement, il est nécessaire de répondre à plusieurs conditions :

- vous avez au moins trois enfants à charge (nés ou à naître) ;
- votre déménagement a lieu entre le 1er jour du mois civil qui suit la fin de votre troisième mois de grossesse et le dernier jour du mois précédant le 2e anniversaire de votre dernier enfant ;
- vous avez droit à l'APL ou à l'ALF pour votre nouveau logement.

Changement d'adresse

Afin d'anticiper son changement d'adresse et éviter tout préjudice causé lors du déménagement, le consommateur est invité à :

- signaler tout changement d'adresse à tous les organismes qui peuvent en avoir besoin (Caisse primaire d'assurance maladie, impôts, EDF, Pôle emploi, Caf, ...)
- souscrire à un suivi du courrier auprès de la Poste ;
- changer d'adresse sur sa carte grise dans un délai d'un mois sous peine d'amende en cas de contrôle.

Pour en savoir plus

Il est possible de déclarer un changement d'adresse en ligne à plusieurs organismes et en une seule opération sur le site : [Je déménage – service-public.fr](http://Je.demenage-service-public.fr).

Contrat

Le contrat de déménagement ne fait pas nécessairement l'objet d'un document unique intitulé « contrat » ; il correspond plutôt à un ensemble de documents obligatoires listés ci-dessous :

► Le devis

Avant tout engagement contractuel, l'entreprise de déménagement doit obligatoirement remettre un devis au consommateur. Ce document gratuit est également accompagné des conditions générales du contrat de déménagement. Plusieurs informations doivent figurer sur l'un ou l'autre de ces deux documents :

- références de l'entreprise ;
- nom et l'adresse du client ;
- période ou date d'exécution prévue pour le déménagement ;
- lieu de chargement, le lieu de livraison et la distance aller ;
- date d'établissement du devis ;
- indication du volume du mobilier ;
- définition exacte de la prestation choisie ;
- procédure suivant laquelle le client peut émettre des réserves ;

- modalités de paiement ;
- responsabilité de l'entreprise ;
- montant HT (hors taxes) et TTC (toutes taxes comprises) ;
- mention que ce prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf si les termes du devis sont modifiés clairement dans ce sens.

► La déclaration de valeur

Il s'agit d'un formulaire que le consommateur est normalement invité à remplir au moment du devis.

Il comporte la liste et la valeur de chaque meuble que le consommateur estime comme supérieure au montant de l'indemnisation forfaitaire par meuble qui figure au contrat.

Bon à savoir

La signature des éléments constitutifs du contrat (devis et déclaration de valeur) par le consommateur et le déménageur vaut engagement. Les deux parties n'ont aucune possibilité de rétractation sauf si le devis a été signé au domicile du consommateur qui bénéficie alors d'un délai de 14 jours pour se désengager.

Pour en savoir plus

[Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement](#)

[Arrêté du 22 avril 2010 relatif aux documents de transport routier de marchandises et au transport combiné de marchandises](#)

Lettre de voiture

La lettre de voiture est un **document administratif obligatoire** qui suit le mobilier pendant toute la durée du service de déménagement tel que convenu entre le consommateur et le déménageur. Elle peut être établie en version papier ou électronique et comporte notamment les éléments suivants :

- nom et adresse de l'entreprise et du consommateur ;
- mode d'exécution du transport ;
- volume du mobilier ;
- lieux de chargement et de livraison ;
- dates limites du chargement et de la livraison.

La lettre de voiture est produite en quatre exemplaires dont :

- un conservé par le déménageur ;

- un utilisé pour suivre le mobilier en cours de transport et remis au consommateur à la fin du déménagement ;
- un faisant office de **bulletin de livraison** ;
- un correspondant au double du bulletin de livraison (conservé par le consommateur).

Bon à savoir

Le bulletin de livraison est un document remis au consommateur à la réception des biens sur lequel il doit impérativement mentionner tous les défauts constatés avant de le signer. Le bulletin de livraison doit mentionner clairement le délai et la procédure de protestation. Il doit également indiquer que le consommateur a toujours la possibilité d'émettre une protestation même s'il n'a pas fait de réserves à la livraison. Le bulletin de livraison est un document utile au règlement de litiges.

Les tâches respectives du consommateur et du déménageur

► Avant le déménagement

Le déménageur évalue le volume du mobilier à transporter et les difficultés de démontage, d'évacuation du mobilier, de stationnement, etc. Le consommateur informe le déménageur sur les conditions d'accès au nouveau logement et n'oublie pas de lui faire visiter, le cas échéant, la cave, le grenier, les cagibis.

► Le jour du déménagement

La participation respective du consommateur et du déménageur est normalement précisée dans les conditions particulières du contrat. Dans tous les cas, le déménageur ne se charge pas, sauf accord contraire, de déposer les tringles, les lustres et moquettes, de brider les appareils électroménagers ou de tout autre opération qui relève normalement de la compétence d'un autre corps de métier.

Facturation

Le prix mentionné dans le devis étant définitif, le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires au consommateur. Responsable du devis qu'il a établi, il est tenu d'assumer toute surcharge de coût résultant d'une mauvaise évaluation du volume à transporter, du temps de démontage ou encore des difficultés de passage. Le déménageur endosse également tout manque à gagner entraîné par des événements aléatoires (intempéries, accidents, etc.).

Responsabilité du déménageur

Le consommateur n'a pas à établir la responsabilité du déménageur, celle-ci est présumée en cas de :

- perte ou de casse d'un objet ;
- retard sur la livraison.

La responsabilité du déménageur peut néanmoins être écartée s'il arrive à prouver que le dommage est causé par :

- un cas de force majeure ;
- un vice de la chose transportée ;
- ou que la faute est imputable au consommateur.

Pour en savoir plus

[Responsabilité du déménageur - Article L133-1 du code de commerce](#)
[La force majeure – Article 1218 du code civil](#)

Que faire en cas de litige ?

► Droit de réserve du consommateur

Si le consommateur constate des dommages ou des manques au moment de la livraison, il doit faire part de ses réserves de façon précise sur le **bulletin de livraison** avant de le signer. A l'issue de cette procédure, deux cas de figure peuvent se présenter :

- le déménageur ne conteste pas les réserves : le consommateur n'a plus qu'à chiffrer le préjudice avant de faire sa demande de remboursement ;
- le déménageur conteste les réserves : le consommateur envoie un courrier de protestation au déménageur dans un délai de 10 jours à compter du jour de la réclamation.

Si le consommateur constate des dommages ou des manques après le départ des déménageurs, il a toujours la possibilité de faire une réclamation dans un délai de :

- 10 jours suivant la réception de ses biens pour protester ;
- 3 mois si le déménageur n'a pas indiqué clairement la procédure à suivre en cas de protestation.

Dans les deux cas le consommateur transmet **une protestation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception** aux fins de réclamation d'une indemnisation dans la limite des montants de garantie spécifiés dans le contrat.

Règlement du litige à l'amiable

Si le consommateur n'a pas obtenu satisfaction, il peut saisir gratuitement [le médiateur de la consommation](#) dans un délai d'un an à compter de la réclamation. Le médiateur est un professionnel indépendant désigné par le déménageur.

Les coordonnées du médiateur doivent obligatoirement avoir été communiquées au consommateur dans les documents contractuels.

La saisine se fait par courrier simple ou directement sur le site internet du médiateur. Le consommateur joint une copie de toutes les pièces qui constituent le dossier (devis, conditions générale, bulletin de livraison...).

Saisine de la justice

En cas d'échec de la médiation et/ou de refus d'indemnisation de l'entreprise, le consommateur peut contacter la chambre syndicale du déménagement (si l'entreprise est adhérente) ou saisir la justice dans un délai d'un an à partir du jour de la livraison.

Il peut demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi (exemple : le remboursement d'un objet cassé).

Le tribunal compétent dépend du montant du litige :

- tribunal d'instance pour un litige inférieur ou égal à 10 000 € ;
- tribunal de grande instance pour un litige supérieur à 10 000 €.

Montant des indemnisations

Le montant des indemnisations est fixé en fonction de trois paramètres :

- la valeur de remplacement : elle correspond au prix que le consommateur devrait payer pour remplacer le bien, diminué d'un coefficient qui tient en compte sa vétusté ;
- les montants prévus par le contrat qui fixe une valeur pour la totalité du mobilier et une valeur maximale par meuble. L'indemnité est plafonnée en fonction de ces montants sauf si le déménageur a commis une faute lourde ;
- le contrat d'assurance auquel le consommateur a souscrit.

Bon à savoir

L'assurance complémentaire, dite dommages, peut être proposée en option gratuite ou payante par le déménageur. Elle a pour but de garantir une indemnisation lorsque la responsabilité du déménageur est écartée en raison de cas de force majeure, de vice de la chose ou de faute imputable au consommateur.

Services de déménagement en ligne

Avec internet, plusieurs offres de services se sont développées. Elles permettent au consommateur d'organiser son déménagement à distance et peuvent se présenter sous des formes variables :

- plateformes de mise en relation ;
- sites officiels de sociétés de déménagement ;
- comparateurs de prix / de devis ;
- plateformes collaboratives où se mêlent professionnels et particuliers.

Parmi ces sites, certains offrent au consommateur la possibilité de dresser la liste du mobilier, d'évaluer les accès et d'estimer le volume à déménager. Il lui est aussi possible de remplir un formulaire de demande de devis.

En cas de recours à un service en ligne, le consommateur est toutefois invité à faire preuve de vigilance. En fonction du type d'offre proposé, plusieurs obligations réglementaires doivent être respectées par les professionnels. Ces derniers sont notamment tenus de préciser de façon claire :

- le prix et les caractéristiques essentielles du service ;
- les informations sur l'identité et les coordonnées du professionnel ;
- les modalités d'exercice par le consommateur de son droit de rétractation (si celui-ci est prévu) ;
- les informations relatives au droit de recours au médiateur de la consommation.

L'information dispensée par les sites doit notamment permettre au consommateur d'être pleinement conscient de ce à quoi il s'engage et avec quel professionnel ou particulier il conclut le contrat.

Textes de référence

Code de la consommation - Article L. 111-1

[Décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques](#)

[Décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs](#)

[Code du commerce - Responsabilité du déménageur - Article L133-1](#)

[Code civil - La force majeure – Article 1218](#)

[Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement](#)

[Arrêté du 22 avril 2010 relatif aux documents de transport routier de marchandises et au transport combiné de marchandises](#)

Liens utiles

[Site de l'Institut national de la consommation : le déménagement en 20 questions.](#)

[Comment réussir son déménagement ?
Je déménage – service-public.fr](#)

[Recevoir un devis pour déménager en France](#)

[Liste des entreprises inscrites au registre électronique national des entreprises de transport par route et au registre des commissionnaires de transport](#)

[Chambre syndicale du déménagement](#)

[Médiation de la consommation et règlement à l'amiable des litiges](#)

[Prime de déménagement](#)

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédits photo : ©Fotolia