



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Céreq WORKING PAPER

27
2024

Le transport de
déménagement :
un secteur méconnu
en quête d'une
identité pour soi
et pour autrui

DOCUMENT DE TRAVAIL

TRANSPORT-MANUTENTION

DÉMÉNAGEUR

ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE
SECTORIELLE

BNQ – BAS NIVEAU DE
QUALIFICATION

REPRÉSENTATION DU
TRAVAIL

PRATIQUE DE GRH

Emmanuel QUENSON

Centre Pierre Naville, Université d'Évry Paris-Saclay

Nathalie QUINTERO

Céreq > DFC

Frédéric SÉCHAUD, Michaël SEGON

Céreq > DTEP





Salariés en emploi peu qualifié
Quelles perspectives face à l'injonction
de devenir acteur de leur parcours professionnel ?

<https://squapin.hypotheses.org/>



Ce travail a bénéficié d'un financement de l'Agence nationale de la recherche.
Convention ANR-18-CE26-0021-xx.

Ce document vise à favoriser la diffusion et la discussion de résultats de travaux d'études et de recherches. Il propose un état d'avancement provisoire d'une réflexion pouvant déboucher sur une publication. Les hypothèses et points de vue n'engagent pas le Céreq et sont de la responsabilité des auteurs.

Le transport de déménagement : un secteur méconnu en quête d'une identité pour soi et pour autrui

Emmanuel Quenson*, Nathalie Quintero**, Frédéric Séchaud** et Michaël Segon**

Synthèse

Familier pour tout un chacun en raison des mobilités professionnelles et/ou géographiques auquel il peut être soumis et qui nécessitent que soit transporté, voire stocké, son mobilier personnel ou professionnel, le secteur du transport de déménagement n'a jusqu'alors jamais fait l'objet d'une analyse sectorielle approfondie adoptant un regard sociologique. Connue en apparence, mais en fait largement inconnue, tel est le paradoxe de ce secteur dont nul ne peut dire précisément quelle est sa situation économique et sociale, quelles sont ses évolutions les plus récentes et quels sont les enjeux qui le concernent, hormis les professionnels qui y travaillent.

Cette note sectorielle permet d'(entr)ouvrir la boîte noire de ce secteur en mettant au jour des caractéristiques qui en font un secteur « à part » dans la branche transports et logistique. Trois d'entre elles sont particulièrement structurantes dans le sens où elles attestent d'une identité sectorielle particulière le définissant autrement que par la position dominée et infériorisée qu'on lui attribue généralement et qui contribue à son invisibilisation.

La première concerne **le poids très conséquent des entreprises de petites et de moyennes tailles** dont le capital est familial, et se transmet de génération en génération, dans une branche où les grands groupes de transport et de la logistique dominent largement les marchés du transport de marchandises et de voyageurs, ainsi que ceux du stockage et de la distribution des denrées et des biens. Ces entreprises développent un discours autour d'une identité sectorielle fondée sur une implantation locale, des relations de proximité et de confiance avec la clientèle et un attachement au travail de qualité, avec des personnels assez stables et formés sur le tas au sein des équipes sur les chantiers.

Elles alertent sur des changements conséquents qui pourraient selon elles modifier cette identité. En effet, des groupes de taille plus importante se constituent sur la base du rachat d'entreprises sans héritiers ou en mauvaise posture financière, et représentent une concurrence pour les déménageurs traditionnels. Le développement du travail informel conduit aussi à diminuer le marché de ces entreprises. Les nouvelles normes environnementales impliqueront certainement à terme, pour celles qui en seront capables, des investissements importants pour renouveler le matériel.

La deuxième caractéristique a trait à **l'énergie déployée par les responsables de ce secteur pour défendre leurs intérêts sectoriels** dans un contexte de branche qui leur est *a priori* assez défavorable ; les intérêts des « petits » secteurs étant en général peu pris en compte dans le jeu politique des branches où les « gros » secteurs ont la main pour influencer sur les décisions. En la matière, la chambre syndicale du déménagement apparaît comme un acteur stratégique qui élabore une politique fondée sur la démonstration de la spécificité du secteur au sein de la branche et sur la nécessité de le « moderniser » pour l'adapter aux évolutions en cours. Si son action est d'abord orientée par la volonté de défendre sa propre existence en tant qu'interlocuteur premier des employeur·euses et en tant que représentante des intérêts du secteur dans les instances de la branche, dans un contexte où elle est menacée par d'autres organisations professionnelles, elle l'est aussi, et de manière simultanée, en matière de protection et de renouvellement de son identité à travers deux outils privilégiés que sont la « marque employeur », sorte d'étendard idéal du secteur et du métier de déménageur,

* Centre Pierre Naville, Université d'Évry Paris-Saclay.

** Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq).

et la formation des futurs salariés¹ revendiquant la nécessité de combiner formation empirique et apports théoriques pour assurer la préparation des futurs déménageurs.

La troisième caractéristique concerne l'**activisme de ces mêmes responsables en direction des salariés en emploi peu ou moyennement qualifiés**. Celui-ci peut se traduire par l'adoption de diverses dispositions et mesures en partie plus favorables que celles en usage dans d'autres secteurs de la branche pour valoriser les déménageurs, reconnaître la spécificité du métier et lutter contre les pénuries de main-d'œuvre. La saisonnalité des déménagements et la combinaison au sein des mêmes entreprises de plusieurs marchés du travail marqués par la flexibilité et la recherche de stabilité font du métier de déménageur une sorte de groupe professionnel dont les contours sont flous et où se côtoient des profils de main-d'œuvre très différents les uns des autres. Certains passent dans ce métier et ne s'y fixent pas. D'autres y restent un temps avant de trouver mieux. D'autres encore peuvent y faire carrière. Une constante est notable : celle du poids faible des certifications, que celles-ci soient des diplômes ou des titres professionnels, puisque ce métier s'apprend largement sur le tas.

L'influence de la chambre syndicale du déménagement est notable sur la nouvelle grille de classification apparue très récemment qui instaure des critères subjectifs de l'ordre des compétences – l'autonomie et la responsabilité – venant s'ajouter aux critères objectifs que sont le contenu de l'activité, les années d'expérience professionnelle ou encore les diplômes et les titres professionnels. Avec la venue de ces critères pour accéder à la qualification, il s'agit de promouvoir une nouvelle figure du déménageur, à savoir celle d'un professionnel qui, en plus d'assurer les activités dévolues à son poste, doit être attentif à l'acquisition de connaissances et de compétences par la formation et doit faire preuve d'un comportement responsable et autonome. On voit bien que les déménageurs ne pourront pas, s'ils souhaitent évoluer, se contenter « uniquement » de tenir leur poste. Ils devront montrer à leur employeur qu'ils ont bien compris que les règles régissant la qualification ont été modifiées pour laisser davantage de place à l'initiative individuelle.

Reste à savoir évidemment, comment les employeur·euses utilisent ces nouvelles règles et si les salariés ont modifié leur pouvoir d'agir individuel en conséquence que ce soit dans l'organisation ou sur le marché du travail, sachant que quantité d'interprétations peuvent exister dans la réalité qui ne sont pas forcément propices à des marges de manœuvre plus importantes dans le travail, des responsabilités plus accrues et une carrière plus ouverte. Il en est de même en matière de flexibilité des contrats de travail et de dispositifs de lutte contre la pénibilité du travail et l'usure professionnelle. Les enquêtes en entreprise poseront la question des outils et des moyens mis en œuvre par les employeur·euses pour informer et sensibiliser les salariés, et les rendre « davantage acteurs dans leur vie professionnelle, voire sociale ».

¹ Les auteurs ont décidé de laisser le terme « salariés » au masculin générique dans la mesure où une très grande majorité des salariés du secteur du transport de déménagement sont des hommes, ce qui n'exclut pas qu'il puisse y avoir des salariées dans ce secteur.

Sommaire

Synthèse	1
Introduction	4
1. Le contexte socioéconomique du secteur du transport de déménagement.....	5
1.1. Un secteur dynamique mais dans une période de doute	5
1.2. Des entreprises familiales, des groupes ou des formes hybrides.....	6
1.3. Des segments d'activité diversifiés et une concurrence notable.....	7
1.4. Des enjeux environnementaux qui nécessitent des investissements	8
1.5. Des métiers spécialisés soumis à l'usure professionnelle et à la saisonnalité de l'activité	9
1.6. Des pratiques de gestion de l'emploi combinant stabilité et flexibilité de la main-d'œuvre	10
1.7. L'écosystème de la branche transport et logistique	11
2. « Jouer des coudes pour ne pas être oubliés » : la stratégie du secteur du déménagement pour exister dans la branche du transport et de la logistique.....	14
2.1. La chambre syndicale du déménagement : un acteur patronal central mais pas unique	14
2.2. Une marque employeur pour tenter de remédier au déficit d'image du secteur.....	16
2.3. Une politique de formation plutôt limitée.....	17
2.4. Le compagnonnage pour « valoriser la profession »	18
3. Les actions du secteur en direction des salariés en emploi peu qualifié.....	20
3.1. Les nouvelles règles de classification du métier de déménageur : quelle mesure de l'autonomie, la responsabilité et la prise d'initiatives ?	20
3.2. Les contrats de travail d'usage : une flexibilité « raisonnée » entre employeur-euses et salariés ?	23
3.3. Des actions ciblées sur la pénibilité et l'usure professionnelle : une offre de services diversifiée mais pour quels usages concrets ?	25
Pour conclure et poursuivre.....	26
Bibliographie	27
Annexe • Méthodologie d'enquête	28

Introduction

En termes d'effectifs d'entreprises et de salariés, le déménagement est un des plus petits secteurs de la branche transports et logistique qui est dominée par le transport routier de marchandises (TRM), le transport routier de voyageurs (TRV) et le secteur de la logistique. Familier pour tout un chacun en raison des mobilités professionnelles et/ou géographiques auquel il peut être soumis et qui nécessitent que soit transporté, voire stocké, son mobilier personnel ou professionnel, ce secteur n'a jusqu'alors jamais fait l'objet d'une analyse sectorielle approfondie adoptant un regard sociologique². Connu en apparence, mais largement inconnu, tel est le paradoxe de ce secteur dont nul ne peut dire précisément quelle est sa situation économique et sociale, quelles sont ses évolutions les plus récentes et quels sont les enjeux qui le concernent, hormis les professionnel·les qui y travaillent.

Cette note se présente comme un premier jalon devant conduire à une meilleure connaissance de ce secteur. Elle est destinée à ouvrir la boîte noire du déménagement en mettant au jour des réalités et des faits qui permettront de montrer un certain nombre de ses caractéristiques au sein de la branche. À y regarder de près, trois d'entre elles sont particulièrement structurantes dans le sens où elles attestent d'une identité sectorielle particulière³. Celles-ci contribuent à définir le déménagement autrement que par la position dominée et infériorisée que l'on pourrait être tenté de lui attribuer un peu rapidement. La première concerne le poids très conséquent des entreprises de petites et de moyennes tailles dont le capital est familial dans une branche où les grands groupes de transport et de la logistique dominent largement les marchés du transport de marchandises et de voyageurs, ainsi que ceux du stockage et de la distribution des denrées et des biens. La deuxième caractéristique a trait à l'énergie déployée par les responsables de ce secteur pour défendre leurs intérêts sectoriels dans un contexte de branche qui leur est *a priori* assez défavorable ; les intérêts des « petits » secteurs étant en général peu pris en compte dans le jeu politique des branches où les « gros » secteurs ont la main pour influencer sur les décisions. La troisième caractéristique concerne l'activisme de ces mêmes responsables en direction des salariés en emploi peu ou moyennement qualifiés. Celui-ci peut en partie se traduire par l'adoption de diverses dispositions et mesures en partie plus favorables que celles en usage dans d'autres secteurs de la branche. Dans la suite de la recherche SQUAPIN, ce constat nourrira les réflexions sur les effets concrets de ces conditions potentiellement propices à leur pouvoir d'agir individuel⁴. Pour mieux appréhender ce secteur méconnu, voire invisibilisé, cette note sera subdivisée en trois parties qui concerneront le contexte socioéconomique du secteur (1), sa stratégie politique dédiée à la reconnaissance de sa spécificité au sein de la branche (2) et les mesures prises en direction du principal métier de déménageur⁵ qui attestent de ce souci de reconnaissance de spécificité (3). La passation de 17 entretiens, l'observation de manifestations ainsi que l'analyse d'une revue de presse et des écrits professionnels ont permis de recueillir le matériau nécessaire à l'écriture de cette note. La présentation de cette méthode d'enquête est consultable en annexe.

Dans la troisième et dernière section, les opérations de classement dans la grille des emplois seront en premier lieu analysées au regard de la problématique de la recherche SQUAPIN. Venant de connaître une importante refonte avec l'apparition de nouveaux critères d'accès à la qualification, tels que l'autonomie et la responsabilité, cette grille pose la question de son application par les entreprises. Théoriquement, elle peut être source d'un agir individuel plus marqué, notamment par l'affichage de marges de manœuvre plus importantes dans le travail, de responsabilités plus accrues et d'une carrière plus ouverte. Mais cette grille peut aussi ne pas être appliquée, et dans ce cas restreindre l'agir individuel des salariés. La flexibilité des contrats de travail sera ensuite étudiée dans la mesure où, si elle constitue un moyen pour les entreprises pour se constituer une main-d'œuvre d'appoint permettant de faire face aux pics d'activité dus aux déménagements des particuliers en période estivale, elle est aussi un outil utilisé par les employeur·euses pour « tester » les qualités professionnelles des déménageurs en situation de travail, et proposer à ceux qui « font l'affaire » d'entrer dans le métier et de s'y stabiliser. Enfin, les mesures et les dispositifs destinés à

² Nos investigations dans la littérature sociologique n'ont pas permis de repérer des travaux significatifs, même anciens, consacrés à ce secteur, à ses entreprises et à ses salariés.

³ Elles feront l'objet d'une étude approfondie dans les différentes parties de cette note.

⁴ L'étude des conditions concrètes d'expression de ce pouvoir d'agir individuel des salariés en organisation, voire sur le marché du travail, fera l'objet d'autres publications dans le cadre de la recherche SQUAPIN.

⁵ La seule forme masculine sera utilisée dans la note pour désigner ce métier aujourd'hui exercé quasi uniquement par des hommes.

rendre le métier moins pénible et à diminuer l'usure professionnelle des déménageurs seront examinés de manière factuelle afin de signaler qu'ils existent et que le secteur semble y attacher un intérêt de plus en plus manifeste, dans une période marquée par de fortes pénuries de main-d'œuvre.

1. Le contexte socioéconomique du secteur du transport de déménagement

Cette première section de la note vise à présenter dans les grandes lignes la situation du secteur du transport de déménagement. Les données chiffrées mobilisées dans cette section proviennent de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique⁶ et de l'institut Xerfi spécialisé dans les analyses économiques sectorielles. Mandaté par la profession, il a publié dans une note les « chiffres-clés » du secteur à partir d'une enquête par questionnaires réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 150 entreprises de transport de déménagement métropolitaines⁷. Nous nous intéresserons ensuite aux enjeux actuels avant de présenter le métier de déménageur. Nous présenterons pour finir l'organisation de la branche transports et logistique qui construit la politique formation-emploi.

1.1. Un secteur dynamique mais dans une période de doute

Le secteur du transport de déménagement appartient à la branche transports et logistique (transport routier de marchandises, transport routier de voyageurs, location, auxiliaires de transport, prestataires logistiques, transport sanitaire). En 2020, le secteur comptait d'un côté 1 178 entreprises⁸ et 1 362 établissements avec salariés⁹ et d'un autre côté 1 461 entreprises¹⁰ et 2 166 établissements sans salariés¹¹. Les établissements de petite taille (de 1 à 9 salariés) sont largement majoritaires dans le secteur puisqu'ils représentent 71 % des structures contre 57 % en moyenne dans la branche. Le tiers restant est composé pour 28 % d'établissements comptant de 10 à 49 salariés contre 35 % dans la branche et 1 % de plus de 50 salariés contre 8 % dans la branche. Les entreprises et établissements sont principalement concentrés dans le Sud de la France (40,5 %) et en Île-de-France (30 %)¹². Ces deux régions représentent la moitié du chiffre d'affaires des structures productives du secteur.

La profession de déménageur est placée sous la tutelle du ministère des Transports. Elle est soumise à un cadre réglementaire d'exercice puisque toutes les entreprises de déménagement doivent être inscrites au registre des transporteurs. Pendant toute la durée de sa vie, l'entreprise doit respecter quatre conditions : l'établissement, l'honorabilité professionnelle de son ou sa dirigeant·e (pas de casier judiciaire, de délit de grande vitesse, d'excès d'alcoolémie, etc.), la capacité professionnelle et la capacité financière. La notion d'établissement permet de vérifier que l'entreprise est établie de façon stable dans un État membre de l'Union européenne. Celle d'honorabilité professionnelle assure l'absence de condamnation délictuelle des responsables légaux de l'entreprise et de son ou sa directeur·trice de l'activité de transport ou d'infractions notamment aux réglementations du transport, du travail et de la sécurité routière. La notion de capacité professionnelle est une attestation obligatoire pour les entreprises utilisant des véhicules d'un poids maximum autorisé supérieur à 3,5 tonnes. Trois voies différentes permettent de l'obtenir : l'examen, l'expérience professionnelle validée, les diplômes. Enfin, la capacité financière consiste pour l'entreprise à disposer d'un certain montant de capitaux propres en rapport avec le nombre de véhicules qu'elle utilise.

⁶ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique, rapport 2022.

⁷ Xerfi Spécific, Lettre semestrielle d'information. Observatoire des déménageurs, note n° 01, 4^e trimestre 2022 et 1^{er} trimestre 2023.

⁸ Ces entreprises sont dites personnes morales : société anonyme (SA), société à responsabilité limitée (SARL).

⁹ Un établissement est une unité d'exploitation ou de production localisée géographiquement, individualisée, mais dépendant juridiquement d'une entreprise.

¹⁰ Ces entreprises sont dites individuelles et ne possèdent pas de personnalité juridique distincte de celle de leur exploitant (artisan).

¹¹ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique, rapport 2022.

¹² Xerfi Spécific, *ibid.*

En termes de créations d'établissements, le secteur du déménagement est l'un des plus dynamiques de la branche selon l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique : 214 ont été créés en 2021, et 220 en 2020, soit 5 % de plus qu'en 2019. Ce dynamisme est toutefois bien moindre que celui du transport routier de marchandises où 97 567 établissements ont été créés en 2021, représentant un gain de 35 % par rapport à 2020. Mais cette augmentation est à relativiser dans le sens où elle est essentiellement due à l'essor de la livraison à domicile (coursiers, taxis-marchandises, livraison de pizzas, transport de repas, portage de journaux) où la plupart des créations sont le fait de micro-entrepreneurs. Le dynamisme du déménagement se traduit aussi par le faible nombre de défaillances d'entreprises. Ainsi en 2020, seulement 65 entreprises ont cessé leur activité, ce qui situe ce secteur un peu au-dessus de la moyenne de la branche (-47 % contre -43 % entre 2019 et 2020). Ce nombre réduit de défaillances en période de confinement est lié aux aides exceptionnelles mises en place dans le cadre de l'épidémie de Covid-19 pour faire face à l'arrêt de l'activité et aux restrictions imposées (exonérations ou reports des paiements des cotisations sociales, aides versées aux entreprises, chômage partiel, prêt garanti par l'État, prolongation des garanties classiques des crédits, prise en charge des coûts fixes, etc.). Cependant, certaines entreprises sortent affaiblies de la crise sanitaire au point que l'on observe en 2022 une hausse très importante des défaillances d'entreprises : 233 contre 65 l'année précédente.

Le temps de l'augmentation des transactions immobilières, des mutations professionnelles et des changements des modes de vie¹³ marque actuellement une pause qui se répercute directement sur l'activité du transport de déménagement. Selon l'institut d'études Xerfi, la fin de l'année 2022 et le début de l'année 2023 montrent une progression très légère du chiffre d'affaires des entreprises du secteur (2 % au quatrième trimestre 2022 et 1 % au premier trimestre 2023). Celles-ci subissent les effets de la hausse des taux d'intérêt des prêts immobiliers entraînant la baisse des transactions immobilières¹⁴, le ralentissement des mises en chantier dans le bâtiment, l'effet ciseaux provoqué par la hausse des coûts d'exploitation des entreprises (inflation, hausse du carburant, augmentation des salaires) et l'inflation vécue par les ménages.

1.2. Des entreprises familiales, des groupes ou des formes hybrides

Depuis les vingt dernières années, les entreprises du secteur ont connu d'importantes évolutions. La structure du secteur révèle ainsi une différenciation majeure entre les entrepreneurs individuels (ou « déméseuls » selon le jargon patronal). D'une part les TPE-PME qui sont souvent des entreprises familiales qui se transmettent de génération en génération où il n'est pas rare que plusieurs membres d'une même fratrie soient impliqués dans diverses activités de l'entreprise, et d'autre part les groupements commerciaux constitués de plusieurs établissements. Ces groupements ont souvent été constitués suite au rachat d'entreprises familiales, soit parce qu'elles étaient sans filiation, soit parce que les dirigeant-es souhaitaient investir dans d'autres activités économiques. Dans ce cas, la stratégie patronale consiste souvent à constituer un groupe à partir de l'acquisition d'établissements situés dans un même département, puis à l'élargir par le rachat d'établissements implantés dans des départements limitrophes. Certains de ces groupes sont franchisés (AGS Déménagement, Les Déménageurs Bretons, Demeco, Démépool, Les Gentlemen du déménagement, etc.), laissant augurer une certaine concentration du secteur. Mais celle-ci n'est pas toujours apparente puisque certains groupes conservent pour une part de leur activité le nom des entreprises familiales rachetées, parce que celles-ci disposaient avant leur rachat d'une notoriété au niveau local, et pour une autre part fonctionnent avec des établissements placés sous franchise. Cette situation, qui tient autant à des justifications commerciales qu'à des stratégies financières, concourt parfois à désorienter la clientèle qui, pensant s'adresser à une entreprise familiale, a en fait affaire à un groupe ; mésaventure de plus en plus courante avec le développement des plateformes réunissant les services de plusieurs entreprises et établissements dépendants d'un seul et même groupe. S'il en est ainsi pour la clientèle, il en est de même pour les déménageurs de ces groupes qui, selon les marchés et les chantiers, peuvent être amenés à travailler pour plusieurs enseignes. Il n'est pas rare dans le secteur que sur le parking d'une même entreprise soient stationnés des véhicules floqués des logos de plusieurs entreprises rachetées au fil des années par des groupes.

¹³ Le télétravail, le désir de vivre en dehors des centres urbains, la limitation des déplacements, la hausse des prix du carburant ont contribué à l'augmentation des déménagements après la crise du Covid.

¹⁴ Les ventes immobilières affichent des baisses à l'échelle nationale de l'ordre de 3 % au quatrième trimestre 2022 et de 6 % au premier trimestre 2023, à un an d'intervalle.

1.3. Des segments d'activité diversifiés et une concurrence notable

Même si le secteur est dominé par le déménagement de particuliers (90 % des entreprises pratiquent cette activité), la plupart des entreprises interviennent dans plusieurs segments d'activité : déménagement et transfert d'entreprises industrielles ou tertiaires (73 %), conservation de biens et garde-meubles (73 %), déménagement à l'international (41 %) et autres activités (self-stockage dans des boxes sécurisés, conservation d'archives, emballage maritime, emballage d'objets et d'œuvres d'art, déménagement de pianos, etc.). Pour ce faire, elles usent de divers moyens de transport : routier, maritime, ferroviaire, aérien.

Depuis longtemps, le secteur du transport de déménagement est mis à l'épreuve par la concurrence du travail informel. Ces dernières années, la tension se porte également sur les prestations indépendantes non conformes à la réglementation de la profession. La lutte contre le travail illégal est un axe constant des discussions entre partenaires sociaux qui s'en remettent à l'État pour lui demander de prendre des mesures adéquates et de diligenter des moyens pour les faire respecter¹⁵. Rares sont les publications professionnelles à ne pas se faire l'écho de ce phénomène, difficilement quantifiable de manière précise mais apparemment en plein essor, qui semble peser de manière significative sur l'économie du secteur.

Peut-être insatisfait-es par les effets concrets des chartes de lutte contre le travail illégal, certain-es professionnel-les ont décidé de « passer à l'offensive » pour conserver leur part de marché, voire pour l'accroître de manière significative. Les actions significatives en la matière utilisent pour la plupart internet pour hameçonner des client-es potentiellement désireux-euses de déménager à moindre coût¹⁶. C'est le cas notamment des plateformes numériques (environ une cinquantaine existent) qui éditent des formulaires dont les contacts sont ensuite revendus aux entreprises de déménagement. Certaines d'entre elles sont accessibles à partir du site « Le bon coin ». D'autres initiatives portées par des entreprises du secteur, qui se qualifient de « BlaBlaCar » du déménagement, concernent le développement de sites internet intitulés « déménager pas cher » qui sont en réalité des plateformes de « cotransportage » mettant en relation des voyageurs souhaitant rendre service contre rémunération et des utilisateurs désireux d'envoyer leurs meubles dans telle ou telle destination¹⁷.

Pour contrer ces pratiques « *low cost* », certaines entreprises du transport de déménagement proposent, par l'intermédiaire d'un réseau de plusieurs agences spécialisées, la location d'un véhicule avec des chauffeurs-déménageurs, vendent du matériel d'emballage et de protection, et louent des remorques, des diables, des chariots à roulettes, des bacs de rangement et des monte-meubles avec un technicien. Certaines formules commerciales permettent aux client-es de disposer d'une assistance en matière de planification, d'organisation et de réalisation de leur déménagement. D'autres formules, qui se veulent plus économiques, ne prévoient l'intervention de déménageurs que pour une durée d'une demi-journée.

Des entreprises, plutôt familiales, cherchent à faire évoluer leur catalogue de prestations en proposant une formule de déménagement inspirée du « faire soi-même », tendance en vogue dans de nombreux domaines, notamment dans le bricolage ou la mécanique. Selon ce modèle censé faire baisser les prix, nommé « self-service mobile », l'entreprise dépose le nombre de modules nécessaires chez le ou la cliente. Une fois que celui-ci les a remplis, elle les reprend pour les livrer à son nouveau domicile. Certaines entreprises se sont rapprochées d'acteurs du recyclage pour proposer à leurs client-es des containers permettant le tri sélectif de leurs affaires (textile, papier, etc.). Pour le moment gratuit, ce service pourrait devenir à terme payant.

¹⁵ Une charte a été signée en 2012 avec l'État pour lutter contre le travail illégal. Elle a été renouvelée en 2015, puis plusieurs fois ensuite. Ainsi, au niveau régional, plusieurs chartes ont été signées entre la chambre syndicale du déménagement (CSD), les directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) et les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRRECTE) : Auvergne-Rhône-Alpes, Grand-Est, Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur-Corse, etc. Elles prévoient le renforcement des contrôles sur le terrain et des campagnes de sensibilisation et de prévention auprès des consommateur-trices. La branche de l'hôtellerie-restauration, autre secteur de l'économie où le travail informel est en recrudescence, a aussi signé une convention de même nature.

¹⁶ La facture moyenne d'un déménagement pour les particuliers était de 4 700 euros en 2022. Mais ce coût moyen est indicatif tant les formules proposées par les entreprises varient en fonction du kilométrage, du cubage, des services possibles allant par exemple de l'emballage des cartons et la gestion du mobilier (démontage, remontage) par les particuliers à l'emballage de tous les biens et le démontage et le remontage du mobilier par l'entreprise. De la formule choisie par les client-es dépendra le nombre de salariés mobilisés, ce qui aura un impact significatif sur le montant de la facture puisque la rémunération des déménageurs est le principal poste budgétaire des entreprises.

¹⁷ La chambre syndicale du déménagement (CSD) désapprouve ces initiatives auxquelles elle reproche de ne pas respecter les règles de déontologie du métier et de laisser croire à la clientèle une baisse des coûts qui n'est pas toujours vérifiée.

De nombreuses entreprises ont aussi réinvesti les activités traditionnelles de garde-meuble et d'archivage en adaptant leurs prestations aux besoins d'une clientèle et d'entreprises de plus en plus mobiles. Le self-stockage dans des entrepôts sécurisés et le self-stockage mobile, où les containers sont déposés et repris au domicile des client-es pour être stockés, entrent dans cette catégorie. Les entrepôts sécurisés sont utilisés aussi bien par des particuliers que par des artisans et des entreprises souhaitant stocker pendant un temps déterminé divers meubles et équipements professionnels. En plein essor, l'activité de garde-meuble, l'archivage et le self-stockage permettent aux entreprises de déménagement de disposer de ressources financières dans les mois où le marché des particuliers est ralenti. Elles leur ont aussi permis de faire face à la crise sanitaire et actuellement de s'adapter au contexte d'un marché de l'immobilier en perte de vitesse. L'évolution du secteur par type d'activités montre ainsi un taux d'évolution entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre de 2022 de 1 % pour le déménagement de particuliers, de 4 % pour le transfert d'entreprises et de 19 % pour les activités connexes (garde-meuble, self stockage, archivage)¹⁸.

L'activité de courtiers en déménagement semble également connaître un certain succès depuis quelques années auprès d'entreprises du secteur en quête de nouveaux marchés et d'une rentabilité accrue. Elle revient à opérer une partition entre la gestion commerciale et la gestion opérationnelle puisque le courtier recherche des marchés pour les entreprises et prend en charge les démarches techniques et commerciales (inventaire des biens, étude technique, mise en avant des offres commerciales) alors que de son côté l'entreprise du secteur réalise à proprement parler les opérations de manutention et transport. En outre, le courtier est susceptible d'apporter de nouveaux chantiers aux entreprises leur permettant d'atténuer le coût des retours à vide.

Se situant volontairement en marge des entreprises de déménagement et de leurs stratégies financières et commerciales, l'expérience atypique de l'Atelier Remuménage mérite d'être mise en avant¹⁹. Installée dans le quartier populaire des Capucins à Bordeaux, cette association, lancée en 2001, est spécialisée dans la logistique urbaine (collecte de cartons, d'encombrants, de bouteilles en plastique, livraison de meubles et de paniers de légumes) et le déménagement social. Ayant le statut d'un chantier d'insertion, elle propose des contrats d'insertion aux personnes éloignées de l'emploi. Elle est aussi l'initiative d'une formation qualifiante pour des personnes qui n'ont pas accès aux formations classiques. Équipée de vélos cargos depuis 2016, elle envisage de créer une entreprise de déménagement, dont la taille ne dépasserait pas dix salariés, s'adressant à tous publics et effectuant la livraison de commerces de centre-ville, en lien avec La Poste. D'autres projets « alternatifs » se développent sur le territoire français.

1.4. Des enjeux environnementaux qui nécessitent des investissements

En dehors de l'exacerbation de la concurrence et d'un renouvellement de l'offre de services proposée par les entreprises, le secteur du déménagement est actuellement touché par la réglementation sur les zones à faibles émissions (ZFE) qui concerne 11 métropoles (Aix-Marseille, Bordeaux, Grand Paris, Lyon, Toulouse, etc.) et s'étendra à 43 agglomérations de plus de 150 000 habitants à l'horizon 2025. Dans ces zones, la circulation et le stationnement des véhicules les plus polluants (ceux qui disposent d'une vignette Crit'Air 3, 4 ou 5) peuvent être limités depuis le 1^{er} janvier 2021. Elle est déjà restreinte à Paris intra-muros depuis 2015. La métropole du Grand Paris a accordé aux professionnel·les qui ont obtenu des aides de la part de l'État et des collectivités pour faire face à la crise sanitaire de pouvoir circuler jusqu'au 30 juin 2022, mais passé cette date, ils et elles devront appliquer les nouvelles normes antipollution. Le secteur du déménagement a toutefois obtenu des pouvoirs publics la possibilité de déroger aux règles communes des normes et prescriptions environnementales des véhicules en arguant du temps de circulation réduit par rapport aux autres véhicules du transport routier de marchandises (prestation se faisant à l'arrêt, en stationnement). Cette dérogation a toutefois pour effet de ralentir le renouvellement du parc des poids lourds et des véhicules utilitaires légers (VUL) utilisant pratiquement tous des moteurs Diesel dont une certaine part a plus de quinze ans. L'électrification des VUL et le passage à la motorisation au gaz des poids lourds pourraient représenter un moyen pour les entreprises de déménagement de s'adapter en partie aux impératifs de la transition énergétique lors du renouvellement de leur flotte.

¹⁸ Xerfi Spécific, *op. cit.*

¹⁹ 20 *minutes.fr*, 4 avril 2019.

Le durcissement des réglementations sur la circulation, qui ne manquera pas d'impacter le secteur à moyen terme²⁰, s'accompagne d'ores et déjà de l'instauration de taxes sur le stationnement des véhicules. C'est le cas notamment à Paris depuis mars 2022 avec la réduction des places disponibles et l'augmentation des places réservées (vélos de location, trottinettes, véhicules électriques).

1.5. Des métiers spécialisés soumis à l'usure professionnelle et à la saisonnalité de l'activité

Même si les effectifs du déménagement sont en progression depuis plusieurs années (11 265 salariés en décembre 2021), soit 300 de plus par rapport à 2018, ce secteur ne compte que pour 1,4 % environ des emplois de la branche²¹. Les métiers du secteur sont plutôt spécialisés. La polyvalence n'est pas de rigueur entre les déménageurs, les chauffeurs-déménageurs, les chefs d'équipe, les chefs d'exploitation et les commerciaux ou commerciales. Ces métiers sont presque exclusivement occupés par des hommes²². La moyenne d'âge y est inférieure à celle de la branche (41 ans contre 44,5 ans), et un certain rajeunissement des équipes est en cours. L'ancienneté moyenne dans le secteur est une des plus importantes de la branche avec celle observée dans le transport de marchandises (9 ans contre 8,8 ans), ce qui pose la question des conditions de travail proposées aux salariés dans des métiers où la pénibilité du travail est importante.

Même si des équipements tels que les monte-meubles ou les monte-charges sont de plus en plus utilisés par les entreprises, le travail des équipes opérationnelles (constituées de déménageurs, de chauffeurs-déménageurs et de chefs d'équipe) est particulièrement intensif puisqu'ils travaillent en moyenne 8,7 heures par jour²³ et la répétitivité des gestes potentiellement dangereux pour les corps est manifeste. Le travail présente des risques professionnels qui mettent souvent à mal le physique des salariés. Ainsi, l'indice de fréquence des accidents du travail est le plus important de la branche. Il était de 104,2 pour 1000 salariés en 2019. À titre de comparaison, ce taux était de 51 dans le bâtiment et de 28,6 dans la métallurgie. Le risque de souffrir de troubles musculo-squelettiques (TMS) tôt dans la carrière est une réalité tangible pour les déménageurs. Nombre d'entre eux sont victimes d'affections périarticulaires (poignets, coudes, épaules, genoux) et d'affectations des rachis lombaires. D'après la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM), 87 % des arrêts de travail sont dus aux accidents du travail. Le fait que certains établissements augmentent la flexibilité (du temps de travail, des équipes), en intensifiant les cadences sur les chantiers et en accroissant les déplacements pourrait détériorer encore davantage l'état de santé des professionnels du secteur et raccourcir la durée de leur carrière dans le secteur.

La rémunération des déménageurs est assez complexe puisqu'elle prend en compte la forte saisonnalité des demandes d'intervention qui caractérise le cycle économique du secteur²⁴. Elle se compose d'un fixe de 152 heures par mois calculé sur une période de quatre mois consécutifs (dite rémunération quadrimestrielle). À partir de ce seuil, des heures d'équivalence rémunérées 25 % de plus que des heures normales s'ajoutent jusqu'à 169 heures. Au-delà, les heures sont considérées comme des heures supplémentaires. Elles sont rémunérées 25 % de plus que des heures normales et à partir de 186 heures 50 % de plus.

Peuvent s'y ajouter des primes liées aux déplacements et le paiement du repas du midi (environ 15 euros par jour). Mais quand les chantiers sont exécutés à proximité des entreprises ou dans des départements limitrophes, le versement des primes est limité. Les salariés du déménagement ont bénéficié récemment d'une revalorisation salariale à la suite de deux accords signés par les représentants du patronat et les syndicats de salariés : une première augmentation de 1,4 % a eu lieu en juin 2021, suivie d'une deuxième de 4,2 % en juin 2022. Par rapport à l'ensemble de la branche, les rémunérations moyennes annuelles brutes à temps plein toutes catégories confondues sont toutefois plus faibles dans le déménagement (29 118 euros contre

²⁰ Lors du congrès annuel de la chambre syndicale du déménagement en 2022, le ministre délégué chargé des transports, Clément Beaune, a rappelé aux professionnels l'enjeu des ZFE et la nécessité pour le secteur de prendre en considération la transition énergétique.

²¹ Pôle emploi a recensé 3 680 offres d'emploi dans le secteur en 2021 dont 30 % sont en CDI et 49 % sont des offres d'une durée inférieure à un mois (CDD ou intérim). Le nombre d'offres est plus important qu'en 2020 (2 270), mais les CDI représentaient alors 45 % et les CDD ou intérim 33 %, ce qui atteste d'une augmentation très significative des emplois précaires entre 2020 et 2021.

²² Les femmes représentent 16 % des effectifs du secteur en 2021. Elles travaillent essentiellement dans les activités de gestion administratives et financières, voire commerciales.

²³ 95 % des salariés du secteur du déménagement travaillent à temps complet.

²⁴ Pratiquement la moitié des déménagements a lieu entre fin juin et début septembre (40 % des déménagements de particuliers), avec un pic en juillet.

30 817 euros). Les salariés occupant un emploi de déménageur (hors chauffeurs déménageurs) perçoivent, quant à eux, une rémunération brute inférieure à la moyenne du secteur : de l'ordre de 23 747 euros. Mais des différences importantes existent selon le contrat de travail. Ainsi, les déménageurs en CDI perçoivent en moyenne une rémunération de 31 010 euros alors que ceux en CDD touchent une rémunération de 23 018 euros.

1.6. Des pratiques de gestion de l'emploi combinant stabilité et flexibilité de la main-d'œuvre

La problématique du recrutement est une réalité constante du secteur. Ainsi 47 % des employeur-euses ont déclaré rencontrer des difficultés à recruter en 2022²⁵, ce qui les situe parmi les professionnel·les les plus touchés par cette question au sein de la branche. Pour autant, les pratiques en matière de modes de gestion de l'emploi ne sont pas homogènes dans les entreprises. La plupart d'entre elles combinent des formes de marchés s'inspirant des marchés internes (marchés où il est possible d'entrer sans formation et de connaître une stabilité d'emploi et une progression professionnelle), professionnel (marché où l'entrée dans les emplois qualifiés n'est possible qu'après une formation spécialisée) et externe (marché où les entreprises ne cherchent pas à s'attacher durablement les salariés).

Les entreprises adoptant des modes de gestion de la main-d'œuvre régis par les règles du marché interne cherchent à stabiliser les déménageurs dans l'emploi. Pour ce faire, elles recrutent, souvent à l'intérieur de réseaux d'interconnaissances, des personnes sans formation préalable venant de divers horizons professionnels dont les expériences antérieures sont souvent en dehors du secteur du déménagement. Durant les quelques mois de la période d'essai²⁶, régulièrement au cours de l'été, elles évaluent leurs qualités professionnelles sur le tas (essentiellement la capacité à supporter des efforts physiques importants et répétés, des aptitudes au travail en équipe et des comportements d'ordre relationnel vis-à-vis de la clientèle) et leur proposent, si l'essai a été concluant, de signer un CDI²⁷. Une fois recrutés, ces déménageurs, qui représentent les volumes d'emplois les plus importants du secteur, sont classés dans la catégorie des ouvriers²⁸. Après quelques années d'expérience professionnelle, la stagnation caractérise pour la plupart leur carrière. Seuls quelques-uns, et dans quelques établissements, se voient proposer une évolution vers l'emploi de chef d'équipe (niveau qui constitue l'encadrement de proximité), et encore plus rarement vers l'emploi de chef d'exploitation ou de commercial. À ce niveau d'emploi, certains sont formés à l'usage des outils informatiques et numériques.

Un autre espace de mobilité envisageable pour un déménageur est l'accès à l'emploi de chauffeurs-déménageurs poids lourds, lui aussi classé dans la catégorie des ouvriers. Mais cette évolution nécessite que deux conditions soient remplies : l'expérience de plusieurs années dans un emploi de déménageur, mais surtout l'obtention des permis poids lourds et super lourds (catégorie C du permis : C, C1, C1E)²⁹. Ainsi, certaines entreprises proposent de financer ces permis par la voie de la formation professionnelle. Mais actuellement la concurrence fait rage entre les entreprises de déménagement, auxquelles s'ajoutent d'ailleurs les entreprises de transport de marchandises, pour recruter cette catégorie de salariés³⁰. Nombre d'entre elles hésitent à investir dans la formation³¹ de peur de perdre leurs chauffeurs-déménageurs une fois leurs permis obtenus, si bien qu'elles demandent depuis des années à l'État la mise en place d'une clause de dédit-formation qui, espèrent-elles, limiterait les départs.

Pour alimenter la catégorie des déménageurs, les entreprises ont aussi la possibilité de recruter des titulaires du CAP déménageur sur VUL. Mais ce diplôme rencontre un succès très mitigé auprès des jeunes, même quand il est préparé en apprentissage au sein d'organismes de formation dépendant de la branche des

²⁵ Xerfi Spécific, *op. cit.*

²⁶ Le secteur du déménagement est celui qui recrute le moins en CDI (17 % contre 70 % en moyenne au niveau de la branche).

²⁷ La part des contrats de travail en CDI se situe autour de 90 % en 2020, soit un peu moins que la moyenne de la branche (96 %).

²⁸ 72 % des salariés de la branche travaillant dans les activités de logistique, de manutention et de magasinage sont ouvriers.

²⁹ Même si 56 % des véhicules sur les 5 500 véhicules que comptent les entreprises du secteur sont des VUL (4 entreprises sur 5 en sont pourvues) ne nécessitant pas de permis spécifique pour être conduits, les poids lourds représentent encore une part très conséquente de la flotte du secteur. Ces véhicules sont notamment utilisés pour les déménagements à grande distance (Xerfi Spécific, *op. cit.*)

³⁰ Il se produit que certaines entreprises de déménagement réussissent à recruter des chauffeurs poids lourds à la recherche d'une activité professionnelle permettant, espèrent-ils, de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale.

³¹ Le coût moyen d'un permis poids lourds est de 10 000 euros.

transports. Elles peuvent également recruter des déménageurs sans diplôme et leur proposer d'intégrer une formation certifiante mise en place depuis 2019 conduisant au CQP (certificat de qualification professionnelle) métier de déménageur professionnel³². Une voie pour préparer ce CQP portant le nom valorisant de « Les devoirs du compagnon déménageur », sur laquelle nous reviendrons plus loin, est une formation d'une durée de 8 mois, créée en 2021, alternant des périodes théoriques en centre de formation et des périodes de pratique professionnelle dans plusieurs entreprises du secteur. Encore à son démarrage, elle ne forme que quelques déménageurs par an.

Ces modes de recrutement à partir d'une formation initiale spécialisée ou d'une formation continue s'apparentent aux pratiques caractéristiques des marchés professionnels dans lesquels l'entrée des salariés n'est possible qu'après un apprentissage organisé assurant la transmission des techniques, des savoir-faire et des savoir-être propres aux métiers de destination. Mais force est de constater que les efforts conjugués du ministère de l'Éducation nationale, des organismes de formation de la branche et des entreprises elles-mêmes n'aboutissent pas à la formation de candidats à l'emploi en nombre suffisant pour pourvoir une part significative des offres émises par le secteur.

Compte tenu du caractère pour partie saisonnier du déménagement, les entreprises ont recours chaque été au marché externe pour adapter au plus juste la taille des équipes de déménageurs à la demande, notamment celle émanant des particuliers en quête de mobilité géographique. Cette main-d'œuvre d'appoint, que les entreprises ne souhaitent pas globalement conserver une fois la saison passée, se voit proposer des contrats courts allant du contrat de travail à la journée (CDD journalier) ou de plusieurs mois (CDD saisonnier), le secteur bénéficiant d'une dérogation sur les contrats courts. Les recrutements de cette main-d'œuvre flexible s'avèrent compliqués à finaliser³³ ; la concurrence étant forte entre les entreprises du secteur, entre celles d'autres secteurs de la branche (la logistique notamment) et entre celles relevant d'autres branches. Les intermédiaires du marché du travail que sont les entreprises de travail temporaire (ETT), dont certaines sont spécialisées dans les métiers du déménagement, sont mises à contribution. Les entreprises du secteur du déménagement figurent ainsi parmi celles de la branche qui ont eu le plus recours en 2021 à l'intérim (34 % contre 29 % en moyenne) pour recruter principalement des déménageurs. Nombre d'entre elles cherchent également à « fidéliser » des étudiants d'une année sur l'autre.

1.7. L'écosystème de la branche transport et logistique

Pour finir cette présentation du contexte du secteur du transport logistique, observons plus largement les instances en charge de la construction de la politique formation-emploi et examinons les sujets mis à l'agenda des discussions entre les partenaires sociaux. Appartenant à la branche des transports et des activités auxiliaires, le secteur du déménagement relève d'un système d'acteurs dominé par les grandes organisations patronales du transport routier de marchandises (TRM), du transport routier de voyageurs (TRV) et de celles des « activités auxiliaires », récemment augmentées des prestations logistiques, notamment la fédération nationale des transporteurs routiers (FNTR) qui représente la plupart des activités de la branche (transport de marchandises, transport de voyageurs, déménagement, transport sanitaire), l'Union des entreprises de transport et de logistique de France (Union TLF) et l'Union des fédérations de transport (UFT). La syndicalisation n'est pas aussi faible dans ces secteurs qu'elle pourrait l'être ailleurs, mais les syndicats de salariés se trouvent face à des organisations patronales fortes qui ont la capacité de faire valoir des revendications ou des positions spécifiques, et cela d'autant plus quand, au sein de celles-ci, les entreprises sont de taille importante³⁴.

Au niveau des politiques formation-emploi de la branche, quatre instances assurent leur pilotage et leur mise en œuvre :

³² 27 candidats ont obtenu ce CQP en 2021.

³³ En dépit du partenariat qui existe entre la chambre syndicale du déménagement et Pôle emploi.

³⁴ 44 % des salariés travaillent dans des entreprises de plus de cinquante salariés dans le TRM et 67 % dans le TRV alors qu'ils et elles ne sont que 8 % dans le déménagement, ce qui atteste du poids important des grands groupes de transport routier et de voyageurs dans la branche.

- La commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation (CPPNI) a été créée par les accords de branche des 13 décembre 2018 et 3 juillet 2019 par les organisations patronales et syndicales de la branche des transports routiers et activités auxiliaires du transport. Son secrétariat administratif est confié à l'Union des fédérations de transport (UFT) ;
- La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle dans les transports routiers et les activités auxiliaires du transport (CPNEFP) est la structure de la CPPNI chargée de définir les orientations de la branche en matière de formation et d'emploi et de les mettre en œuvre. Elle s'est substituée en 2020 à l'ancienne CPNE créée en 1969. Elle examine les besoins en qualifications des entreprises de la branche et formule des recommandations en matière de formation et d'emploi ;
- L'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique (OPTL) est un opérateur qui a été mis en place à la suite de l'accord de 2003 des partenaires sociaux sur la formation professionnelle tout au long de la vie. Chapeauté par la CPNEFP, il a été créé par un accord de branche et dispose d'un comité de pilotage paritaire. Son rôle est d'anticiper les évolutions et les besoins de compétences des entreprises et des salariés de la branche. À cet effet, il produit des connaissances au service des acteurs sociaux (organisations patronales et syndicales, entreprises, salariés) tels que des études et des données statistiques, des éléments prospectifs sur le travail, l'emploi et la formation, l'égalité professionnelle, la gestion des âges et les certifications de la branche. Issues d'un diagnostic établi par les partenaires sociaux, ces connaissances et informations permettent aux acteurs de la branche de disposer de préconisations. L'OPTL travaille principalement avec deux partenaires : l'OPCO Mobilités, qui l'héberge, et l'Association pour le développement de la formation transport et logistique (AFT) ;
- L'opérateur de compétences (OPCO) Mobilités est une instance créée le 1^{er} avril 2019 dans le champ des secteurs du transport (routier, maritime, fluvial, urbain, sanitaire, ferroviaire), des services automobiles, des agences de voyages et des activités portuaires, représentant environ 1,6 million de salariés, dont les agent-es de la RATP³⁵. Il reprend totalement ou partiellement les champs d'intervention des OPCA (organisme paritaire collecteur agréé) suivants : ANFA, AGEFOS-PME, OPCALIA et OPCA transports et services. L'OPCO Mobilités agit dans trois grands domaines : le développement de l'apprentissage (financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation), celui de la branche professionnelle (aide aux entreprises en matière de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, accompagnement dans la construction des référentiels de certification professionnelle) et l'accompagnement des très petites entreprises et des petites et moyennes entreprises³⁶ (information des salariés sur la formation professionnelle, aide auprès des entreprises pour analyser et définir leurs besoins en matière de formation professionnelle).

Historiquement organisme de développement de la formation professionnelle dans le transport, l'Association pour le développement de la formation transport et logistique (AFT) a été créée en 1957 par l'Union des fédérations de transport (UFT). Elle intervient au profit des entreprises relevant de la convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires du transport. Sa mission la conduit à se situer à l'interface entre les représentants professionnels du transport et les pouvoirs publics³⁷. De 1989 à 2015, l'AFT a constitué avec l'IFTIM (Institut de formation aux techniques d'implantation et de manutention) le groupe AFT-IFTIM : un organisme de formation professionnelle dans le transport et la logistique. Puis, ce groupe a été scindé en deux entités distinctes : l'AFTRAL (apprendre et se former en transport et logistique) et l'AFT. L'AFTRAL se présente comme le leader européen de la formation continue et initiale dans le transport, la logistique et le tourisme. Il regroupe les actions de formation continue, les écoles professionnelles et les centres de formation d'apprentis (CFA)³⁸. De son côté, l'AFT est revenue à sa mission d'origine qui vise à développer la formation professionnelle dans les transports et la logistique.

³⁵ Les syndicats de salariés représentés au bureau sont : FO Métallurgie, FNST CGT, FGTE CFTD, CFE-CGE Métallurgie, FGT CFTC. Les organisations professionnelles sont : Union TLF, Mobilians, UTP, EDV, RATP.

³⁶ La réforme de 2018 a renforcé les prérogatives des branches. Outre les rémunérations, les classifications et les conditions de travail, elles interviennent également en matière de certification et de politique de financement de l'apprentissage.

³⁷ Des conventions de coopération ont été signées avec les ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, des Transports, du Travail et du Budget.

³⁸ 270 000 stagiaires et 8 000 apprenti-es sont formé-es en moyenne par an dans 125 centres de formation continue et d'apprentissage, et 36 écoles supérieures.

Certains enjeux, dont nous nous sommes fait l'écho dans cette section au sujet du secteur du déménagement, font débat dans les instances de la branche transports et logistique. Il en est ainsi du déficit d'attractivité des métiers sans lequel la croissance de la branche pourrait être encore plus forte selon les dirigeant-es³⁹ et de l'adaptation des certifications qui ont concentré l'essentiel des discussions entre partenaires sociaux en 2022 au sein de la CPNEFP.

L'accord-cadre national portant sur un engagement de développement des compétences (EDEC) signé avec l'État en novembre 2018 a été suivi de près. Sélectionné dans le cadre de l'appel à projets « Soutien aux démarches prospectives » du plan d'investissement dans les compétences (PIC), cet EDEC « Mobilités » se donne pour objectif d'apporter des réponses aux problèmes d'attractivité, de recrutement⁴⁰ et d'évolution des compétences sous la forme de la construction d'outils adaptés. Il comprend trois axes dont les travaux et livrables ont été validés. L'OPCO Mobilités a été en charge des deux premiers, alors que l'AFT a développé le troisième. Le premier vise la production d'études et d'un outil statistique pour mieux connaître les métiers de la branche (cartographie des emplois et des métiers, études prospectives, études sur l'attractivité, etc.). Le deuxième concerne la création d'outils et la mise en œuvre d'expérimentations se voulant « innovantes » (*job board* de la mobilité, outil emploi au service des employeur-euses et des salariés, expérimentation de la marque employeur). Enfin, le troisième axe vise l'expérimentation d'outils pour repérer les besoins en compétences (application mobile de remontée des « signaux faibles », outil digital « banque de profils »), pour orienter vers les métiers (outils d'aide à l'orientation à partir d'une enquête auprès des salariés, outils immersifs de réalité virtuelle) et pour faciliter l'accès aux métiers des personnes en situation de handicap. Seule l'application mobile de remontée des « signaux faibles » est toutefois mentionnée dans le rapport de l'OPTL de 2022.

Le second sujet des activités du CNEFP (Conseil national d'évaluations de la formation professionnelle) concerne les enjeux de professionnalisation des salariés par l'adaptation des certifications de la branche⁴¹. La plupart des dossiers traités visent à ajuster les métiers traditionnels aux évolutions technologiques par la formation. Les travaux sur le contrat de professionnalisation expérimental du CQP « Technicien expert cars et bus » se sont poursuivis. Deux dossiers d'opportunité de CQP ont fait l'objet d'une validation (Maintenance transport de voyageurs, Opérateur de messagerie) qui donne lieu au lancement de groupes de travail paritaires. Le CQP Transport de fonds et valeurs est mis à jour et inscrit au RNCP. Le financement des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation du titre professionnel de technicien froid embarqué routier est acté ; celui de la formation en apprentissage « Agent supérieur en transports maritimes, portuaires et activités douanières » également.

Dans la branche du transport et de la logistique, les acteurs sociaux de la branche mettent en avant leur démarche : chercher à trouver des solutions pour traiter la problématique principale de l'attractivité des métiers autant pour assurer le renouvellement de la main-d'œuvre que pour préserver la croissance économique des entreprises. Pour ce faire, elle utilise un certain nombre d'outils de connaissance pour appréhender les raisons du déficit d'intérêt des métiers et cherche à innover dans les pratiques d'orientation, de recrutement et de formation, soutenue en cela par des dispositifs élaborés par les pouvoirs publics (EDEC, chartes, etc.).

³⁹ 777 718 salariés travaillaient dans la branche en décembre 2021 contre 650 000 salariés en 2011.

⁴⁰ Par ailleurs, une charte a été signée entre la branche et le ministère du Travail. Elle vise à l'accompagner pour identifier les causes des tensions sur le recrutement et mettre en place des mesures pour les réduire. En novembre 2022, un rapport intitulé « Résoudre les tensions de recrutement » a été remis par Philippe Dole (inspecteur général des affaires sociales honoraire) qui avait été missionné par le ministère du Travail pour réaliser un diagnostic sur plusieurs branches et faire des propositions d'action. À la suite de cette mission d'accompagnement, la charte signée entre les partenaires sociaux et les ministères concernés décline des objectifs partagés : « Contribuer à développer l'orientation des jeunes et des adultes vers le secteur des transports », « Accompagner les entreprises et leurs salariés dans la mise en place de mesures en faveur de l'attractivité des métiers », « Faciliter, accompagner les recrutements et agir sur la qualité de l'emploi », « Développer les compétences et contribuer à la construction de parcours de formation ». En outre, des négociations ont été conduites qui ont abouti sur les rémunérations et sur les garanties contractuelles et de prévoyance. De même, un engagement de coopération a été conclu avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) sur les questions d'aménagement des conditions et des temps de travail.

⁴¹ Outre des CQP, l'offre de formation est constituée de 40 diplômes allant du CAP au diplôme d'ingénieur enseignés au sein d'un réseau important de CFA spécialisés répartis sur tout le territoire. Mais les organismes de formation (AFTRAL, AFT, Promotrans, etc.) préparant aux métiers de la conduite de poids lourds constatent une pénurie de candidats.

2. « Jouer des coudes pour ne pas être oubliés » : la stratégie du secteur du déménagement pour exister dans la branche du transport et de la logistique

Ainsi s'exprimait le président de la chambre syndicale du déménagement lors de son discours d'ouverture du congrès de la fédération en 2019. Il y ajoutait qu'il était nécessaire de « garder les spécificités qui font la richesse de notre métier ».

Ces quelques formules résument la politique conduite par les responsables patronaux du secteur depuis plusieurs années. Ceux-ci rappellent à l'envi que le déménagement, si restreint soit-il tant en effectifs de salariés qu'en nombre d'entreprises et d'établissements, se situe à l'intersection des deux poids lourds de la branche que sont le transport routier de marchandises (TRM) et le transport routier de voyageurs (TRV)⁴² et partage avec eux certaines problématiques (difficultés de recrutement, pénibilité du travail, etc.). Pour autant, leurs prises de position rappellent aussi que le déménagement est une activité nécessitant selon eux des dispositions spécifiques sur le temps de travail, sur les modes de classement des salariés et en matière de lutte contre le travail informel notamment. Dès lors, leur stratégie est marquée par une certaine duplicité. Elle peut se montrer solidaire de la branche quand ils estiment que les décisions qui y sont prises sont susceptibles de convenir aux entreprises de déménagement, mais elle peut aussi jouer la carte de la différenciation dans le cas où ils considèrent que certaines préoccupations du secteur sont insuffisamment prises en compte. En la matière, la chambre syndicale du déménagement apparaît comme le fer de lance de cette stratégie.

Notons que du côté des organisations syndicales de salariés, la stratégie est contraire à celle des dirigeant·es. Peu représentées dans les entreprises de déménagement compte tenu de leur faible implantation dans les petites et moyennes structures, elles savent que le lieu le plus propice à la prise en compte des intérêts des salariés est la branche ; considérant que les questions de rémunération, de condition de travail et de classification des métiers par exemple ne sont pas fondamentalement différentes entre les secteurs d'une branche où plus de 80 % des salariés sont des ouvriers.

2.1. La chambre syndicale du déménagement : un acteur patronal central mais pas unique

La chambre syndicale du déménagement (CSD) est une organisation professionnelle qui représente, selon son site internet, « les métiers de la mobilité ». Créée en 1890, elle représente actuellement 520 entreprises, « des plus modestes PME artisanales aux plus importants groupements », soit un peu moins de 50 % des entreprises du secteur⁴³. Membre associé de la fédération nationale des transports routiers (FNTR), la CSD représente le secteur du déménagement auprès de l'union des fédérations de transport (UFT) et est adhérente de la confédération des petites et moyennes entreprises (CPME).

Les représentant·es du secteur du déménagement considèrent que leurs spécificités sectorielles ne sont pas suffisamment prises en compte notamment en matière de définition des politiques emploi-formation de la branche. Ils et elles disent regretter aussi la quasi-absence de syndicalisation ouvrière dans le secteur qui rendrait difficiles les négociations avec les représentants syndicaux des fédérations du transport prétendument peu au fait des réalités des métiers du déménagement. Cette explication n'est pas partagée par tou·tes. Des représentants de deux syndicats de salariés indiquent en effet être très investis dans différentes structures conventionnelles.

⁴² En décembre 2021, 417 938 salariés sur 777 718 (53,7 %) travaillaient dans le TRM et 97 762 dans le TRV (12,6 %).

⁴³ Le nombre des adhérents de la CSD est en baisse depuis plusieurs années (elle en a compté jusqu'à 700) alors qu'elle s'est donnée pour objectif de rassembler davantage d'entreprises en s'ouvrant aux self-stockeurs et en répondant aux préoccupations de la nouvelle génération de déménageurs qui est en train de reprendre l'activité de leurs parents (création d'une commission des jeunes déménageurs en 2017, création d'une commission du développement durable en 2019).

L'absence de représentativité patronale directe du secteur dans les instances dirigeantes de l'OPCO Mobilités constitue aussi un motif de mécontentement pour les professionnel·les du secteur⁴⁴. La voix du secteur du déménagement y est en effet assurée par l'intermédiaire des représentants de la branche des transports routiers et activités auxiliaires du transport : union des entreprises de transport et de logistique de France (Union TLF).

Aux difficultés de représentation s'ajoute la concurrence de plus en plus forte d'un autre syndicat patronal du transport routier, l'organisation des transporteurs routiers européens (OTRE), représentant les petites et moyennes entreprises du transport au niveau européen⁴⁵. Si cette organisation veut se constituer en tant que porte-parole des entreprises plutôt familiales, elle ne représente pas spécifiquement les entreprises du déménagement, mais les entreprises du transport routier de marchandises, ce qui la différencie de la CSD qui, de son côté, revendique de défendre spécifiquement l'identité de métier du déménagement et de traiter par plusieurs moyens les problématiques du secteur et de ses entreprises.

Mais, à la différence de la CSD, l'OTRE a le pouvoir de négocier au nom des PME les salaires et tous les accords sociaux indépendamment de la FNTR dont dépend la CSD. Elle se présente ainsi comme l'organisation professionnelle qui assure le mieux la défense des PME du transport, notamment en matière de politique salariale, argument qui tend à séduire de plus en plus d'entreprises du déménagement. L'OTRE couvre 3 200 entreprises sur tous les métiers de la branche et 130 entreprises sur le secteur du déménagement, en sachant que certaines entreprises adhèrent à la fois à l'OTRE et à la CSD. Rappelons que c'est dans le cadre d'une scission au sein de la FNTR que la fédération OTRE s'est créée. L'OTRE occupe un siège au sein de l'OPCO mobilité, elle siège en CPPNI, à la CPNEFP et participe aux négociations de la branche des transports. Au sein de l'OPCO mobilité, l'OTRE siège au conseil des métiers de route qui couvre le secteur du déménagement. Son site internet indique d'ailleurs que « l'OTRE a permis de conserver un dialogue social avec les représentants des salariés tout en leur faisant comprendre que les entreprises, et notamment les PME, ne pouvaient pas donner aux salariés ce qu'elles ne gagnaient pas ».

Cette situation est vécue, par les représentant·es professionnels du déménagement participant à l'élaboration de la politique de la CSD, comme une sorte de marginalisation de leur secteur, et de leur syndicat, dans la branche du transport routier et de la logistique. Elle perpétuerait, selon eux, une prise en considération imparfaite des problématiques rencontrées par les entreprises du secteur. Pour remédier à ce sentiment de marginalisation, voire de domination, la CSD conduit un certain nombre d'actions pour défendre les intérêts de ses mandants. Outre la délivrance de conseils et d'une assistance aux entreprises par son service social et juridique, l'édition d'une publication qui recense toutes les initiatives de la CSD⁴⁶, la réalisation de vidéos faisant la promotion du métier de déménageur auprès des jeunes⁴⁷, la création d'un site intitulé « Job Déménagement » permettant aux employeur·euses de déposer des offres d'emploi⁴⁸ ou encore l'organisation d'un congrès annuel réunissant les adhérents du syndicat, deux actions illustrent la volonté de la CSD de se distinguer de la branche : la stratégie de « marque employeur » et la création d'une formation inspirée du compagnonnage qui vise à compléter l'offre de certifications du secteur.

⁴⁴ Voir les annexes 2 et 3 de l'accord constitutif de l'OPCO Mobilités du 10 décembre 2018 pour les listes d'organisations professionnelles et d'organisations syndicales de salariés (annexes non accessibles en ligne).

⁴⁵ Fondée en 2000, l'OTRE est une fédération professionnelle qui a pour vocation de défendre l'intérêt des PME françaises à capitaux patrimoniaux, dont le chef d'entreprise dirige la société. Elle représente les structures sectorielles du transport routier de fonds et valeurs, du transport routier sanitaire et du transport routier public particulier de personnes.

⁴⁶ *Le bulletin du déménagement*.

⁴⁷ Par exemple la vidéo sur YouTube intitulée « Je suis déménageur » réalisée en partenariat avec l'AFT et celle d'influenceurs découvrant le métier de déménageur dans une entreprise du secteur : *L'Officiel des transports*, n° 3094, 14 janvier 2022.

⁴⁸ Des slogans tels que « Trouver un profil qui déménage ! » ou « Déménager, c'est bien plus que de porter des cartons ! » mettent en avant une image positive des emplois du secteur.

2.2. Une marque employeur pour tenter de remédier au déficit d'image du secteur

Selon la CSD, le manque d'attractivité du transport de déménagement⁴⁹ provient essentiellement de la faible visibilité des emplois et de la concurrence entre les secteurs à l'intérieur de la branche, que celle-ci résulte du TRM ou encore de la logistique. Il serait aussi le fait des entrepreneurs individuels dépourvus de capacité professionnelle qui dériveraient les emplois saisonniers et dévaloriseraient l'image du secteur⁵⁰. Or celui-ci va devoir compenser par des recrutements les départs en retraite des salariés les plus anciens, qui vont aller en s'accroissant dans les années à venir. Dès lors, l'information sur les métiers et sur les perspectives d'emploi du déménagement devient un axe prioritaire pour assurer la pérennité des entreprises. Mais pour que celle-ci ait des chances de réussir, encore faut-il que le message qu'elle véhicule soit adapté aux cibles envisagées, à savoir les jeunes en quête d'emploi.

À cette fin, la CSD a fait appel à un consultant « architecte de marque », fondateur et dirigeant d'un cabinet spécialisé dans la construction de politiques de marque employeur. Un groupe de travail⁵¹, nommé « Clanik »⁵², s'est réuni à plusieurs reprises en 2019 pour élaborer un argumentaire (la marque employeur sectorielle) qui « a pour mission de rassembler tous les arguments qui peuvent assurer une promotion solide, efficace et pérenne des métiers du déménagement »⁵³. La logique à l'œuvre dans cette opération de communication⁵⁴ est celle de proposer une image valorisante du secteur et du métier de déménageur pour aider les entreprises à recruter⁵⁵.

Le fascicule « Recruter et fidéliser », issu des travaux du groupe Clanik, constitue le tableau complet d'une rhétorique professionnelle dédiée à l'amélioration de l'attractivité du métier de déménageur en répondant à la question « *mais pourquoi je deviendrais déménageur ?* ». Douze arguments, systématiquement précédés de la préposition « pour », sont présentés : « la dimension humaine, la stature artisanale des entreprises, la diversité, le travail d'équipe, l'association de la puissance et de la délicatesse, la fierté de la confiance accordée, le voyage, l'ascenseur social, la sécurité de l'emploi, la maîtrise d'un savoir-faire complet et évolutif entre métier et art, profiter d'une bonne condition physique, la valeur universelle du métier, construire l'avenir d'un secteur méconnu ».

S'en suivent plusieurs dizaines d'avantages censés répondre à la question « *j'entends chaque argument, mais pour chacun, quels sont les avantages qui me servent à moi, à titre individuel ?* »⁵⁶. Parmi ceux-ci : « *j'ai un métier qui a du sens, qui est utile (voire indispensable) aux gens* », « *j'ai une image de solidité, de stabilité, [être] rassurant et apaisant* » ; « *j'ai facilement accès à mon employeur et à mes responsables* », « *je vois le début et la fin de mon travail* », « *je ne connais jamais la routine* », « *à chaque mission, j'augmente mon savoir-faire, mon expertise, mon ingéniosité, mon aisance relationnelle, ma capacité d'adaptation* », « *je fais un métier qui demande toutes les qualités d'un sportif en équipe* », « *j'acquiers chaque jour une plus grande agilité, une plus grande dextérité, une meilleure maîtrise de mon corps* », « *j'éprouve une satisfaction personnelle à parfaire la beauté et l'efficacité de mes gestes* », « *j'invente des astuces ou des pratiques que je peux partager avec mes co-équipiers* », « *je cumule des expériences inaccessibles dans la sédentarité* »,

⁴⁹ L'étude Xerfi montre que de fortes tensions existent sur le recrutement puisque 89 % des entreprises déclarent chercher du personnel. Cette situation concerne toutes les tailles d'entreprises puisque 50 % des moins de 9 salariés disent être en manque de salariés et autant pour les 10 et plus. Leurs besoins concernent les chauffeurs-déménageurs poids lourds (49 %) et les personnels de manutention dont font partie les déménageurs (41 %).

⁵⁰ Les relations des représentant-es des employeur-euses avec l'État sont d'ailleurs principalement concentrées sur la problématique du travail illégal ou « l'imposture des faux déménageurs ». La répression paraît pourtant en deçà des attentes exprimées par les organisations patronales et syndicales qui ont signé la convention de 2013 avec la DREAL, la DIRRECTE et l'URSSAF.

⁵¹ Constitué du consultant, de permanents de la CSD, de chefs d'entreprise et de plusieurs responsables de l'AFT.

⁵² En utilisant cette appellation, la CSD a souhaité évoquer l'idée que le secteur du déménagement « possède tous les attributs d'un clan : une histoire, des mythes et des mythologies, un territoire, des rites et des règles, une mission, des valeurs, des combats, des grandes figures, une réalité faite de faits et de chiffres. » : Recruter et fidéliser, CSD, 2021.

⁵³ Recruter et fidéliser, CSD, 2021.

⁵⁴ D'autres secteurs économiques, tels que l'hôtellerie-restauration ou encore le BTP, ont aussi entamé une réflexion de type « marque employeur » pour valoriser leurs métiers, laquelle a rencontré pour le moment un succès mitigé.

⁵⁵ La CSD conseille aux employeur-euses de se référer aux arguments de la marque employeur pour rédiger leurs annonces de recrutement et réaliser les entretiens d'embauche.

⁵⁶ Ces avantages s'inspirent pour partie des résultats d'une enquête de l'AFT auprès de 1251 enquêtés qui montre chez les jeunes le besoin de reconnaissance, d'autonomie, de se sentir consultés, de disposer de liberté.

« *mon ingéniosité, mon inventivité et mon expertise sont encouragées et recherchées* » ou « *je ne connaîtrai jamais le chômage* ».

La rhétorique issue du groupe de travail se présente comme une véritable entreprise de séduction vis-à-vis des candidats éventuels à l'embauche. Elle vise à donner des clés aux chefs d'entreprise pour recruter des salariés, plutôt jeunes, qui ne cherchent pas seulement un emploi contre un salaire, mais l'intégration dans une communauté professionnelle fondée sur un système de valeurs qui leur est proche. Sont notamment mis en avant la possibilité de se réaliser personnellement, l'entreprise à taille humaine, le contact avec le ou la cliente, le travail en équipe, la sécurité de l'emploi, l'ascenseur social, la création d'entreprise, soit des arguments censés démarquer les emplois du secteur des emplois ouvriers. Sont en revanche masquées la flexibilité de l'emploi par l'usage des contrats courts et la pénibilité du travail pourtant vécue au quotidien par nombre de salariés du secteur.

Cette stratégie patronale de valorisation rappelle les campagnes d'affichage sur l'apprentissage qui mettent en scène une image idéalisée de cette voie de formation (Moreau, Pierrel, Lamamra & Duc, 2020). En Suisse par exemple, l'une d'elles s'attache à la formation professionnelle supérieure dans les filières de la maçonnerie et de la peinture en bâtiment. Les images et le texte des affiches promettent une sortie du travail d'exécution et de la pénibilité physique qui y est associée, une mobilité professionnelle vers les strates plus élevées du salariat, et une sortie de celui-ci et du statut qui en découle par la création d'une activité indépendante. L'objectif est ici, comme pour le fascicule « Recruter et fidéliser » de la CSD, de vanter les mérites de secteurs d'activité et de gommer une réalité plus complexe. Ceux-ci sont présentés comme cohérents et accessibles au plus grand nombre, indépendamment des entreprises et de leur diversité, et il y est possible d'espérer une mobilité professionnelle, sociale et symbolique en s'éloignant du quotidien des chantiers.

2.3. Une politique de formation plutôt limitée

Au niveau de la branche transports et logistique, la structuration des instances paritaires a été formalisée par l'accord du 12 avril 2017 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, à la professionnalisation, à la sécurisation des parcours professionnels et à l'emploi. La commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) dans les transports et les activités auxiliaires du transport reçoit l'attribution générale de promotion de la formation professionnelle, définit les orientations et priorités, assure la mise en œuvre des demandes de création de formations, des dispositifs et procédures dont elle est chargée. Elle s'appuie sur les travaux de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique (OPTL), des organismes de développement de la formation de la branche (association pour le développement de la formation professionnelle transport et logistique, OPCO Mobilités), des organismes dispensateurs de formation : AFTRAL, Promotrans, et des commissions professionnelles consultatives.

La politique de formation du secteur du transport de déménagement repose davantage sur les réalités traditionnelles des TPE que sur une logique de diffusion organisée et systématique des dispositifs de la branche. Elle est autonome vis-à-vis des accords et des travaux engagés dans les instances de branche. Dans un secteur professionnel qui recrute principalement sa main-d'œuvre par cooptation dans des réseaux de proximité et où les évolutions techniques sont de faible ampleur, la formation initiale et continue ne représente pas un enjeu majeur de développement des entreprises et de la carrière des déménageurs. La philosophie du secteur est celle-ci : on se forme plus dans le déménagement à l'occasion des différentes situations de travail rencontrées dans les chantiers et l'expérience professionnelle qui découle du travail en équipe que par l'obtention d'une certification, que ce soit sous la forme d'un diplôme ou d'un titre professionnel. Les formations menant aux métiers du déménagement sont donc rares. On en dénombre deux situées au niveau 3, un diplôme : le certificat d'aptitude professionnelle (CAP) déménageur sur véhicule utilitaire léger (VUL)⁵⁷ apparu en 2010, anciennement CAP déménageur, enregistré au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)⁵⁸, et un certificat de qualification professionnelle (CQP) non enregistré au RNCP : le

⁵⁷ Le programme du CAP intègre les formations aux permis B (conduite d'un véhicule : voiture, camionnette, etc.) et BE (conduite d'un véhicule attelé à une remorque, dont le poids est compris entre 750 kilos et 3500 kg, et affecté au transport de personnes et de marchandises), ainsi que la conduite de chariot automoteur de catégorie 3, la formation sauveteur secouriste du travail et l'habilitation électrique BS. L'Office national d'information sur les enseignements et les professions (ONISEP) indique deux poursuites d'études possibles à l'issue du CAP : le bac pro logistique et le bac pro organisation de transport de marchandises.

⁵⁸ RNCP 31455.

CQP de déménageur professionnel conducteur poids lourds⁵⁹. Implantés dans les régions où les entreprises du secteur sont nombreuses (Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes), les établissements proposant le CAP déménageur sur véhicule utilitaire léger dans leur offre de formation sont au nombre de quatre : trois centres de formation de l'AFTRAL depuis 2015 (Tremblay-sur-Mauldre, Rungis, Villette d'Anthon)⁶⁰. Deux autres centres de formation de cet organisme ne forment plus à ce diplôme depuis quelques années (Saint-Quentin-Fallavier, Toulouse). Un seul lycée professionnel, implanté à Bayeux (Calvados), prépare des élèves à ce diplôme. L'accès au CAP déménageur se fait exclusivement dans le cadre de l'apprentissage. Compte tenu de cette offre limitée, les effectifs sont faibles : trente-huit en 2020, alors que chaque année la demande des entreprises serait pratiquement deux fois plus importante selon un responsable de l'AFTRAL.

Quant au CQP déménageur professionnel conducteur poids lourds, il a permis en 2022 la formation de vingt personnes. Rappelons qu'il n'est pas inscrit au RNCP et en conséquence non éligible à certains financements. De son côté, la validation des acquis de l'expérience (VAE) peine à se développer dans le secteur. Comme c'est le cas dans de nombreux métiers d'exécution (Balitout, 2021), les salariés du déménagement ignorent cette voie d'accès à la diplomation et les entreprises dans lesquelles ils travaillent n'en font que très rarement la publicité :

« Concrètement la VAE ne fonctionne pas. C'est beaucoup trop lourd au niveau du dossier qu'il faut constituer. Le salarié qui constitue tout seul son dossier, dans nos métiers ce n'est pas possible. On a eu tout de même quelques expérimentations réussies, parce que c'était l'entreprise qui donnait du temps, de l'accompagnement pour que les personnes puissent évoluer grâce à la VAE, mais cela reste anecdotique. » (UFT.)

Néanmoins, depuis quelques années, la formation est perçue par la CSD comme un levier à actionner pour faire face à la pénurie chronique de main-d'œuvre du secteur. Les propos tenus par un·e représentant·e lors d'un des récents congrès de la CSD sont sans ambiguïté dans le sens où ils envoient en creux le message qu'il est désormais nécessaire de former les salariés pour modifier l'image du métier de déménageur :

« L'image qui colle au métier de déménageur est celle d'une personne qui a raté ses études. Pourtant, c'est une belle profession, avec des valeurs, mais personne ne le sait... »

Ainsi, la CSD se dit « offensive » en matière de formation professionnelle, grâce au concours de son partenaire AFTRAL, en organisant tout au long de l'année des formations et des sessions d'information. Elle est à l'origine du CAP déménageur sur véhicule utilitaire léger et du CQP de déménageur professionnel conducteur poids lourds. Engagée aux côtés de l'AFNOR Certification, qui gère depuis 1994 la marque NF 144 « Activités de déménagement et de garde-meubles », elle a été un élément moteur dans la mise en place de la certification self-stockage et participe aujourd'hui à la mise à jour de la norme NF archivage.

2.4. Le compagnonnage pour « valoriser la profession »

Une autre des initiatives concerne la formation intitulée « les devoirs du compagnon déménageur » qui permet à des déménageurs plutôt nouvellement arrivés dans le métier, d'obtenir le CQP de déménageur professionnel conducteur poids lourds ainsi qu'une spécialisation nommée « compagnon déménageur ». En réflexion depuis 2015⁶¹, celle-ci a finalement été présentée lors d'un congrès de la CSD quelques années plus tard. À la différence de la plupart des CQP qui s'adressent à des personnels disposant déjà d'une expérience professionnelle importante dans un secteur déterminé (Veneau, Charraud & Personnaz, 1999), ce CQP concerne principalement des jeunes⁶² en contrat de professionnalisation⁶³. À l'occasion de cette formation, un

⁵⁹ Le programme de formation de ce CQP permet d'obtenir plusieurs attestations (attestation monte-meubles, attestation prévention des risques et hygiène de vie en déménagement) et l'habilitation électrique BS.

⁶⁰ La formation est dispensée en alternance : une semaine en centre de formation suivie de trois semaines en entreprise.

⁶¹ L'OPCO Mobilités, l'AFT et l'AFTRAL ont participé à la conception de cette formation.

⁶² Les responsables de la CSD espèrent que les entreprises utiliseront ce CQP pour proposer des contrats de travail plus stables à leurs journaliers et à leurs intérimaires.

⁶³ Sept jeunes ont été formés en 2022. Six d'entre eux ont obtenu le CQP et ont été employés dans des entreprises du secteur. Une quinzaine de jeunes sont en formation en 2022-2023.

groupement d'entreprises a été créé pour assurer la faisabilité du projet et permettre la rotation des stagiaires⁶⁴ entre les entreprises impliquées, au nombre de huit, durant un cycle de 280 heures réparties sur huit mois⁶⁵. Lors de la formation au déménagement en milieu professionnel, les entreprises s'engagent à fournir un logement aux stagiaires, alors que ceux-ci sont hébergés dans l'internat du centre de formation pour suivre les enseignements théoriques. Le déplacement des salariés d'entreprise en entreprise est censé permettre la découverte des différents segments d'activité du secteur, alors que le module théorique, dispensé tous les mois, délivre les enseignements au programme du CQP déménageur professionnel conducteur poids lourds auxquels s'ajoutent ceux liés à la spécialisation de compagnon déménageur intitulés « ouverture aux sciences humaines », « histoire de l'art », « les valeurs du compagnonnage ».

Cette politique est interventionniste en matière de formation des futurs déménageurs. Constatant une pénurie de candidats à l'emploi se répétant année après année, elle cherche à convaincre les employeur-euses que la formation est un moyen pour remédier à cette situation à condition de celle-ci soit ajustée à leurs besoins. La force de l'exemplarité est recherchée pour que les entreprises considèrent que le métier peut s'apprendre en dehors du travail lui-même par l'acquisition de connaissances générales et décontextualisées. Les propos suivants d'un-e responsable de la CSD résumant en quelques mots le changement de logique qui vise à encourager le développement de la formation :

« En général, les entreprises accueillent sans diplôme puisque le savoir-être est le plus important pour elles. Pour autant, la chambre syndicale organise quelques sessions de formation avec des titres professionnels qui permettent à nos salariés d'accéder à des compétences qui représentent un socle commun, un minimum requis. On a très envie que ce socle permette à toutes les entreprises de pouvoir former sur le métier de base toute une population de futurs déménageurs. »

En outre, ce dispositif se veut valorisant, autant du côté des entreprises que des salariés. Les premières peuvent se targuer de participer à une innovation sociale susceptible de renforcer l'attractivité du secteur et des emplois. Les seconds peuvent espérer acquérir de nouvelles connaissances qui leur permettront, peut-être, d'accéder à une qualification supérieure et à une mobilité professionnelle, si les entreprises « jouent le jeu ».

La dénomination de ce dispositif de formation n'a pas été choisie par hasard. Elle laisse à penser une sorte de cousinage avec « les Compagnons du devoir »⁶⁶, association censée représenter l'excellence de l'apprentissage et renouant avec un passé dit « glorieux ». Ce qui peut être considéré comme une illusion de proximité ou de paternité entre cette formation et celles dispensées par les Compagnons du devoir ne doit pas masquer que son intitulé a été certainement choisi pour faire passer le message que le métier de déménageur implique des devoirs de la part des personnes qui l'occupent, ce qui situe les qualités recherchées davantage du côté des savoir-être que des savoir-faire. Un-e responsable de la CSD ne dit pas autre chose dans ses propos :

« Le projet que l'on a conçu avec les Compagnons du devoir nous correspond en tous points. On a des points communs avec eux, notamment au niveau du savoir-être. Certes, eux, ils transforment la matière et pas nous. »

Dès lors, on peut se poser la question de la reconnaissance des savoir-être sous forme de qualifications dans les entreprises qui emploieront les salariés formés à ce CQP. Si on considère que le Compagnon est un professionnel aguerri par les savoir-faire acquis au cours de son « Tour de France », la qualification des déménageurs ayant suivi la formation « les devoirs du compagnon déménageur » devrait être reconnue, mais à quel niveau et relativement à quel emploi ? Le descriptif de la formation édité par la CSD n'apporte pas de précision en la matière, certainement pour laisser aux entreprises des marges de manœuvre, notamment par rapport à l'application de la nouvelle grille de classification à critères classants introduisant des dimensions comportementales en matière de reconnaissance de la qualification. Ce document se contente d'indiquer

⁶⁴ « Le Tour de France », selon un vice-président de la CSD, qui reprend à dessein l'expression qui désigne le parcours permettant à un jeune professionnel de devenir Compagnon.

⁶⁵ Ce cycle inclut 190 heures dans les entreprises (formation au déménagement) et 90 heures (module compagnon déménageur) prises en charge par un formateur dans un seul centre de formation de l'AFTRAL situé à Tremblay-sur-Mauldre (département des Yvelines).

⁶⁶ La formation a bénéficié des conseils de l'Institut de la Transmission fondé en 2008 par les Compagnons du devoir dont la mission principale est d'assurer la formation des formateurs de CFA et celles des bénévoles. Mais elle ne peut revendiquer le label de l'association.

comme débouché professionnel possible le métier de déménageur et ceux de chef d'équipe, de déménageur-conducteur et de conseiller en déménagement. Mais il n'est pas possible de savoir si ces métiers sont accessibles au sortir de la formation ou après quelques années d'expérience. Il est intéressant de préciser que ces débouchés sont exactement les mêmes que ceux indiqués dans la plaquette de l'AFTRAL présentant le CAP déménageur sur véhicule utilitaire léger ; formation dont la durée n'est pas de huit mois, mais de deux ans. Le temps de formation ne semble donc pas, aux yeux des responsables du secteur, un indicateur pertinent pour accéder à l'emploi.

3. Les actions du secteur en direction des salariés en emploi peu qualifié

Trois grandes problématiques caractérisent le système d'emploi du secteur pour les salariés en emploi peu et moyennement qualifiés, c'est-à-dire ceux qui occupent un emploi de déménageur : l'apparition de nouvelles règles de classification, les outils juridiques mobilisés en matière de flexibilité de l'emploi et les mesures destinées à lutter contre la pénibilité et l'usure professionnelle.

3.1. Les nouvelles règles de classification du métier de déménageur : quelle mesure de l'autonomie, la responsabilité et la prise d'initiatives ?

Quels que soient les segments d'activité du secteur, le métier de déménageur se caractérise par des domaines d'activités caractéristiques et récurrents. Les déménageurs préparent le déménagement (repérage des meubles et appareils, choix des emballages) et le réalisent. Ils conditionnent le mobilier et les objets, et démontent les meubles, si nécessaire. Ils assurent le chargement du camion, le transport, le déchargement et la remise en place. Ils participent aux opérations de stockage en garde-meubles si cette prestation est proposée par leur employeur. De leur côté, les chauffeurs déménageurs effectuent toutes ces activités en plus de conduire les poids lourds. D'après les employeur·euses, des qualités spécifiques sont exigées pour être déménageur telles que la « disponibilité », « l'endurance », « la capacité à travailler en équipe », « le sens du dialogue », « le respect du client et de ses biens »⁶⁷.

Depuis le 1er décembre 2019, de nouvelles règles de classification des emplois, issues de négociation entre la CSD et les représentants des syndicats (accord signé par la FGTE CFDT et FO UNCP), sont entrées en vigueur dans le secteur. Celles-ci adoptent une grille à critères classants sur un modèle proche de celui décidé par de nombreuses branches (industries métallurgiques, chimiques, notamment) au tournant des années 1970 pour sortir des grilles Parodi (Tallard, 2001)⁶⁸. Le secteur du déménagement est le premier secteur de la branche des transports routiers à entreprendre la négociation pour la mise en œuvre et le positionnement des emplois dans la structure de la grille de classification. Cette grille à critères classants exprime l'abandon de la description des postes qui prévalait jusqu'alors dans la grille Parodi pour introduire la notion de compétence. Ainsi, la nouvelle grille ne définit pas dans le détail les nombreuses tâches effectuées, au-delà de la réalisation des consignes données sur les chantiers, et ne donne pas à voir les multiples aléas de l'activité des déménageurs. En outre, elle laisse des marges de manœuvre plus importantes qu'auparavant aux employeur·euses en matière d'appréciation des qualités professionnelles des salariés et d'accès à la qualification, ce que regrette un·e délégué·e syndical·e de la CGT :

« Avant 2019, on était sur des classifications bien précises et bien définies qui disaient ce que l'on devait faire pour chaque coefficient. Maintenant, c'est flexible à outrance. Il n'y a rien qui correspond véritablement à ce que l'on fait. [...] Il y a une multiplicité de missions à faire. On ne fait pas que du déménagement pur. On a du montage et du démontage de meubles [...]. Mais ces activités polyvalentes ne sont pas écrites dans notre convention collective et ne sont pas rémunérées. [...] Donc, c'est au bon vouloir de l'employeur qui peut faire tout et n'importe quoi. Vous pouvez par exemple arriver en tant que

⁶⁷ À ce titre, la sémantique utilisée par le groupe du déménagement Les Gentlemen du déménagement pour se nommer est révélatrice des qualités comportementales et relationnelles recherchées par les employeur·euses.

⁶⁸ Des négociations sont actuellement en cours dans le secteur de la logistique pour rénover les dispositifs de classification. Celles-ci prennent pour modèle les changements opérés dans le secteur du déménagement.

journalier. Vous avez eu d'autres activités avant, comme soudeur par exemple dans la métallurgie ou électromécanicien, mais vous ne serez pas gratifié pour ça. Vous serez payé en tant que déménageur, c'est tout. [...] Ce changement est donc fait pour faire du profit avec plus de flexibilité. C'est pourquoi la CGT n'a pas signé les accords sur les nouvelles classifications alors que les autres organisations syndicales l'ont fait. Elles ne connaissent pas très bien le métier de déménageur. » (Délégué syndical, échelle nationale.)

Pour autant, selon un·e dirigeant·e d'entreprise, par ailleurs élu·e à la CSD, la nouvelle grille serait un moyen pour valoriser le métier de déménageur « en offrant un itinéraire professionnel aux salariés » détaillé de la manière suivante :

« Un déménageur qui va entrer chez nous en tant qu'ouvrier de base va pouvoir progresser relativement vite. Au bout de 6 mois déjà, il changera de coefficient et en plus s'il est un peu doué de ses mains, il pourra accéder à plus d'autonomie jusqu'à devenir responsable d'équipe. Quand on est vraiment exceptionnel à ce stade, on peut devenir contremaître puis responsable de l'exploitation complète. Donc, c'est un ascenseur social important pour qui veut bien s'investir dans le sens de l'entreprise, c'est-à-dire passer du côté du patron pour défendre les intérêts de la boîte. Dans les opportunités de carrière, il y a aussi d'anciens déménageurs qui sont de bons métreaux et qui peuvent devenir commerciaux. C'est un peu induit dans sa personnalité, il aime le contact avec le client, qui peut bien expliquer le métier. On peut y accéder via une formation complémentaire pour connaître les arguments de vente et le chiffrage. Pour les salariés les plus courageux, qui se sentent l'âme d'un chef d'entreprise, ils peuvent passer leur diplôme et devenir à leur tour patrons. Donc au niveau des salariés, il y a un réel intérêt à rentrer dans notre profession. Après, il faut choisir l'entreprise auprès de laquelle on a envie de rentrer. Là, il peut être intéressant de rentrer dans un groupe, mais il faut sortir du lot. Avant d'évoluer, il va falloir montrer que l'on est le bon cheval. Je pense que dans les groupes, l'évolution doit exister mais pour une quantité infime de salariés. Ces groupes visent surtout l'optimisation de l'utilisation des ouvriers par la flexibilité entre entreprises en fonction des besoins, de la quantité des chantiers, de la période. L'ascension sociale est peut-être possible sur le rôle de chef d'équipe. »

Trois critères classants définissent désormais les qualités nécessaires pour occuper les différents métiers du secteur, à savoir ceux de déménageur (classé dans la catégorie des ouvriers), d'employé, de technicien et d'agent de maîtrise, et d'ingénieur et de cadre : technicité/contenu de l'activité, formation/connaissance/expérience, autonomie/responsabilité. Le choix de ces critères est révélateur de la manière dont la qualification est envisagée dans ce secteur, quelle que soit la catégorie professionnelle. Celle-ci repose sur trois catégories principales dont deux portent la trace de la grille de classification antérieure fondée sur des critères objectifs, à savoir l'activité professionnelle et le niveau de technicité pour la réaliser, et le volet connaissances défini par le niveau de formation et les années d'expérience professionnelle. La nouveauté provient du troisième critère associant le couple autonomie/responsabilité. Souhaité par le patronat, il introduit dans les règles de classification des critères laissant davantage place à la subjectivité du jugement, parce qu'ayant trait à des comportements et des attitudes, permettant à l'employeur d'importantes marges d'appréciation des salariés qu'il emploie.

Pour le métier de déménageur, les catégories technicité/contenu de l'activité, formation/connaissance/expérience, autonomie/responsabilité sont graduées en différents niveaux qui sont censés définir la diversité des niveaux de maîtrise professionnelle. Ceux-ci sont au nombre de quatre : 1 A DEM, 1 B DEM, 1 C DEM, 1 D DEM.

- Le niveau 1 A DEM définit l'activité en termes de technicité/contenu « la réalisation de tâches d'exécution simples et répétitives avec utilisation de matériel professionnel » qui peuvent être mises en œuvre sans formation obligatoire. En matière de formation/connaissance/expérience, il est requis des « connaissances élémentaires » et en matière d'autonomie et de responsabilité, il est demandé au déménageur d'agir « en conformité aux consignes et instructions données, sous contrôle ». Ce niveau concerne essentiellement des emplois saisonniers souvent occupés par des jeunes non-diplômés ou des étudiants en contrat temporaire.

- Le niveau 1 B DEM est accessible, en matière de technicité/contenu de l'activité, aux déménageurs qui réalisent des « tâches d'exécution variées et répétitives, nécessitant le recours à des savoir-faire diversifiés avec utilisation de matériel professionnel ». Comme le niveau qui lui est inférieur, il ne nécessite pas d'avoir un niveau ou une spécialité de formation⁶⁹, mais il peut être occupé par un déménageur disposant de 6 mois d'expérience dans l'entreprise ou d'un CQP du secteur du déménagement. L'expérience professionnelle est donc mise en équivalence avec une certification professionnelle. En matière d'autonomie/responsabilité, la grille indique que le déménageur doit agir en « conformité aux consignes et instructions données et respect des procédures préétablies », mais par rapport à l'échelon inférieur, le déménageur doit être capable d'« initiatives élémentaires dans un programme de travail fixé à l'avance ». Selon les pratiques de classement des emplois en vigueur dans les entreprises du déménagement, ce niveau représente un premier niveau de qualification classant des salariés relativement expérimentés ou qui ont obtenu un titre, et à qui il est demandé de prendre quelques initiatives qualifiées d'« élémentaires ». Le passage à ce niveau peut être proposé par les entreprises à des salariés qu'elles souhaitent conserver pour constituer leurs équipes de déménageurs permanents. En ce sens, il est considéré comme le niveau permettant une première forme de stabilisation dans le métier de déménageur qualifié qui est défini de la manière suivante par un-e responsable de la CSD :

« Le déménagement est un secteur d'insertion sociale, évidemment, puisqu'on peut entrer par la petite porte sans avoir de diplôme. Toutefois, il y a la nécessité d'avoir un savoir-être puisqu'on va confier aux salariés, du plus petit au plus haut de la chaîne, le patrimoine des gens ou d'une entreprise. Il faut donc avoir un certain savoir-être avec le client, c'est indispensable. Il ne faut pas être cultivé, mais avoir le comportement approprié. »

Les deux niveaux 1 C et 1 D qui suivent dans la grille donnent à voir la suite de la carrière des déménageurs dans la catégorie professionnelle des ouvriers :

- Le niveau 1 C DEM concerne au plan de la technicité/contenu de l'activité des déménageurs réalisant des « tâches variées pouvant être complexes, nécessitant des savoir-faire diversifiés ». Par ces derniers, la grille entend la « maîtrise de l'emploi de matériel professionnel », donc potentiellement l'utilisation de monte-charges ou de monte-meubles ou la conduite de véhicules légers qui impliquent des savoirs techniques et l'obtention du permis de conduire. Elle indique aussi que les déménageurs classés à ce niveau doivent faire usage de savoir-être (sans plus précision sur leur nature exacte). Il est aussi indiqué que le déménageur classé à ce niveau peut coordonner des travaux, mais de manière « occasionnelle ». En matière de formation/connaissance/expérience, la grille signale que cet échelon est accessible à un déménageur disposant d'une expérience de « 2 ans dans le métier » ou d'un « CQP du secteur du déménagement et 1 an d'expérience dans le métier ». L'obtention d'un CAP dans le déménagement permet de compenser le manque d'expérience professionnelle. Ainsi, les relations entre expérience professionnelle et certifications ne sont pas de même ordre selon la nature de la certification. Le CQP est moins reconnu que le CAP puisqu'il ne diminue que de moitié le nombre d'années requises pour accéder à ce niveau, alors le diplôme équivaut à deux années d'expérience dans le métier. Il s'agit d'une garantie de classement pour le titulaire d'un CAP déménageur qui ne peut être classé dans un niveau inférieur de la grille. Enfin, en ce qui concerne l'autonomie/responsabilité, la grille précise que le déménageur doit respecter les « procédures préétablies », mais dispose d'une « autonomie pour les opérations courantes sans recours systématique à une assistance ou à un contrôle hiérarchique dans le cadre d'un programme de travail fixé à l'avance ». Ce qui différencie ce niveau du précédent est donc la complexité des tâches, l'usage de matériels techniques, les années d'expérience ou les certifications acquises, et l'autonomie dans le travail.
- Le niveau 1 D DEM définit le dernier niveau de la grille des déménageurs. Par rapport aux niveaux inférieurs, il concerne des déménageurs qui effectuent des activités d'encadrement d'une équipe (des chefs d'équipe). Ils assurent la « coordination en permanence d'une équipe » et en rendent compte à leur hiérarchie. Ils doivent disposer de 5 ans d'expérience professionnelle ou d'un CQP du déménagement et de 2 ans d'expérience, ou d'un CAP du déménagement et d'un an d'expérience. On

⁶⁹ Une disposition conventionnelle prévoit toutefois que les salariés de cet échelon doivent suivre une formation « gestes et postures » généralement effectuée en interne par un collègue plus expérimenté.

retrouve en matière de formation/connaissance/expérience le même système que dans l'échelon inférieur valorisant davantage le diplôme par rapport au CQP et à l'expérience professionnelle. Mais compte tenu des effectifs très réduits de titulaires de diplômes et de titres spécialisés dans le secteur, cet échelon est en pratique accessible à des déménageurs disposant d'au moins 5 années d'expérience. Enfin, le critère autonomie/responsabilité de ce niveau précise que le déménageur classé à cet échelon assure l'« organisation et le contrôle des procédures préétablies » et a la « responsabilité de l'exécution des tâches accomplies par lui ou son équipe », ce qui vient compléter les éléments indiqués dans la catégorie technicité/contenu de l'activité.

En définitive, cette grille définit 4 niveaux d'emploi chez les déménageurs :

- les déménageurs débutants peu qualifiés ou aides-déménageurs (1 A DEM) ;
- les déménageurs peu qualifiés relativement expérimentés (1 B DEM) ;
- les déménageurs qualifiés potentiellement adjoints des chefs d'équipe (1 C DEM) ;
- les déménageurs très qualifiés et chefs d'équipe (1 D DEM).

En matière d'agir individuel, la nouvelle grille de classification à critères classants pose la question de la traduction des critères par les directions des TPE/PME où les relations entre employeur·euses et salariés sont directes et où les délégués du personnel sont rares. Comment celles-ci pratiquent-elles pour les appliquer ? Sont-elles fidèles à l'esprit de cette logique de classement des salariés censée prendre en compte des critères liés au comportement des salariés au travail exprimés sous forme d'autonomie et de responsabilité, en complément des critères de technicité et de contenu de l'activité, et de formation et d'expérience, sachant que les critères classants ont été explicités aux employeur·euses dans chaque délégation régionale ? Quels sont les effets tangibles de l'évaluation des employeur·euses sur le classement, le salaire et les carrières des déménageurs ? Des entreprises combinent-elles les nouvelles règles de classification avec les anciennes ? D'autres utilisent-elles encore les anciennes règles de classement parce qu'elles ne souhaitent pas appliquer les nouvelles classifications ou parce qu'elles les méconnaissent ?

Par rapport aux modes d'application de la grille de classification à critères classants par les entreprises, soit de manière fidèle à l'esprit de cette logique, soit selon une combinaison entre l'ancienne et la nouvelle grille, est-il possible de repérer certains dispositifs, outils de gestion et de mesure des déménageurs permettant à ceux-ci d'être davantage qu'auparavant autonomes et responsables de leur travail à proprement parlé, et d'être plus attentifs à leurs carrières ? En effet, puisque cette grille de classification encourage des dispositions telles que l'autonomie, la prise de décision et la responsabilité, il est possible de supposer que les entreprises se sont organisées pour les apprécier, et si tel est le cas, qu'elles ont mis en place un certain nombre de dispositions pour les faire acquérir par leurs salariés (modes d'organisation du travail, plan de développement des compétences, recours à l'alternance, information sur le compte personnel de formation, sur les formations métiers⁷⁰, entretiens professionnels, dispositifs d'accompagnement des mobilités, des reconversions, des parcours professionnels, etc.).

3.2. Les contrats de travail d'usage : une flexibilité « raisonnée » entre employeur·euses et salariés ?

Pour constituer les équipes permanentes de déménageurs, les employeur·euses ont recours à des salariés en CDI dont la durée de travail est ajustée en fonction de la densité de l'activité au cours de l'année (de 162 heures à 192 heures mensuelles). Pour faire face à la période où les déménagements de particuliers s'accroissent, les employeur·euses usent de contrats saisonniers et de contrats journaliers (contrats d'usage) proposés à divers candidats à l'emploi : anciens déménageurs, étudiants libérés de leurs impératifs scolaires, jeunes en quête d'emploi⁷¹. Selon certains employeur·euses, ces contrats correspondraient à une évolution des mentalités des jeunes qui ne verraient plus la stabilité comme un critère déterminant de l'emploi :

⁷⁰ La loi « Avenir pro » n'a pas encore été déclinée par un accord dans la branche, mais il semble que certaines entreprises communiquent sur le compte personnel de formation (CPF), parfois pour faire la promotion de formations qu'elles devraient prendre en charge.

⁷¹ En 2020, un quart des demandes d'emploi émanait de jeunes âgés de moins de 25 ans.

« Ces contrats correspondent à un état d'esprit de la jeunesse. Il y a un engouement pour le travail intérimaire ou saisonnier. Les jeunes touchent les congés et la précarité, et peuvent avoir le choix de leurs missions. Ils ne veulent plus être liés par un contrat à durée indéterminée. » (Dirigeant-e d'une entreprise de déménagement.)

D'après les responsables de la CSD, les contrats saisonniers ou journaliers « présentent l'intérêt d'une grande souplesse ». Selon une communication destinée au patronat, « le renouvellement de ces CDD sur un même poste n'est pas limité, aucun délai de carence n'est prévu en cas de succession de contrat et enfin aucune indemnité de fin de contrat n'est due » (en gras dans le document)⁷².

Outre ces contrats, les entreprises utilisent d'autres moyens pour recruter. Elles sollicitent d'anciens salariés temporaires avec lesquels elles ont travaillé précédemment. Certaines publient des annonces sur leur page Facebook alors que d'autres mettent des annonces sur les sites Leboncoin ou LinkedIn. D'autres encore font appel à des entreprises de travail temporaire (ETT) spécialisées dans le déménagement⁷³. Une charte a par ailleurs été signée entre la CSD et Pôle emploi pour que ce dernier facilite le recrutement de demandeurs d'emploi dans le secteur du déménagement. Mais selon les dires des agents de Pôle emploi, rares sont les employeur-euses du secteur à s'adresser jusqu'ici à l'opérateur public de l'emploi pour recruter de futurs déménageurs.

La CSD est récemment montée au créneau pour que le secteur du déménagement puisse déroger à la taxation des contrats courts envisagée par le gouvernement dans le cadre de la réforme de l'assurance chômage de 2019 qui proposait d'instaurer un système de bonus-malus pour sanctionner les entreprises qui abusaient des contrats précaires⁷⁴. Une taxation de 10 euros sur les contrats journaliers était alors sur la table ; mesure qui a finalement été abrogée à la suite d'un amendement déposé au Parlement le 2 novembre 2019 et approuvé par le gouvernement, considérant que les exigences légales devaient prendre en compte les spécificités du secteur⁷⁵.

L'action du gouvernement pour lutter contre la précarisation des salariés dans certains secteurs et pour sécuriser les parcours professionnels a conduit, fin 2021, la CSD à ouvrir des négociations avec les organisations syndicales de salariés sur les contrats journaliers et saisonniers « dans un souci de simplification et de respect des exigences légales » et en vue de pérenniser ces contrats spéciaux. Un accord, signé le 1^{er} février 2022 par les organisations syndicales FO-UNCP, CFDT, CFE-CGC et toutes les organisations patronales, a résulté de ces négociations. Parmi d'autres dispositions, cet accord prévoit une durée minimum d'emploi pour les contrats courts. Selon l'Officiel des transports, la publication patronale de la branche, cet accord :

« [...] porte sur les contrats journaliers et saisonniers ouverts au secteur du déménagement et permet d'encadrer correctement leur recours, dans un objectif de lisibilité mais aussi de sécurisation et de lutte contre la précarité. Par exemple, pour le contrat journalier, le contrat de travail ne peut être d'une durée inférieure à sept heures le premier jour et d'une durée inférieure à quatre heures consécutives le dernier jour de travail. Sur le contrat saisonnier, la durée d'embauche ne peut être inférieure à un mois ou supérieure à sept mois, et doit avoir lieu sur la "saison de déménagement", c'est-à-dire du 1^{er} avril au 31 octobre. Un salarié qui a travaillé trois années de suite sous contrat saisonnier dans la même entreprise bénéficie d'une priorité de réembauchage la saison suivante⁷⁶. »

⁷² Ces contrats sont proches des contrats d'extra et des contrats saisonniers, institués par la convention collective des hôtels, cafés et restaurants (HCR), qui sont des CDD de courte durée valables pour les événements ponctuels et pour assurer le recrutement des personnels saisonniers.

⁷³ DPS Intérim et Transinter sont des acteurs majeurs de l'intérim dans le secteur. Ces ETT disposent d'emplacements de choix lors des congrès annuels de la CSD.

⁷⁴ La taxation des contrats courts était une promesse de campagne du candidat **Emmanuel Macron en 2017**.

⁷⁵ La ministre du Travail, **Muriel Pénicaud**, avait indiqué qu'elle restait ouverte à toute meilleure solution proposée par les organisations patronales et les syndicats de salariés.

⁷⁶ L'Officiel des transports, n° 3101, 4 mars 2022.

3.3. Des actions ciblées sur la pénibilité et l'usure professionnelle : une offre de services diversifiée mais pour quels usages concrets ?

Sur le plan de la santé au travail, les indicateurs (taux collectif de cotisation, arrêts de travail/maladies professionnelles, indices de fréquence des accidents du travail, taux de fréquence et taux de gravité) montrent que le secteur du déménagement est celui qui est le plus sinistré de la branche en dépit d'une baisse des troubles musculo-squelettiques (TMS) et des accidents du travail depuis plusieurs années⁷⁷. La quasi-totalité des maladies professionnelles, à l'origine de nombreux arrêts de travail et d'arrêts maladie suite à des opérations suivies de séances de rééducation, est causée par des TMS (affections périarticulaires et affections des rachis lombaires, à l'origine respectivement de 71 % et de 25 % des maladies professionnelles dans la branche).

Pour remédier à cette situation, un accord a été signé en 2010 entre les organisations patronales et les syndicats, application de l'accord de 2010, complété par un avenant en 2019. À la suite de ces dispositions conventionnelles issues de négociations entre la CSD et les représentants des salariés, les entreprises doivent délivrer des conseils sur la manutention manuelle, remettre le « Guide du déménageur » à tout salarié, assurer une formation d'une durée de 7 heures intitulée « Transportez-vous bien » réalisée en interne au moment de la prise de poste, et peuvent faire un abondement du CPF de 10 % pour les salariés de plus de 50 ans pour « faciliter l'employabilité et/ou un reclassement professionnel par le biais d'une formation plus longue »⁷⁸.

Plusieurs dispositifs existent pour prévenir les risques du métier. Par exemple la fondation CARCEPT PREV (complémentaire santé, prévoyance, retraite) du groupe Klésia s'adresse aux salariés et employeur·euses de tous les secteurs conventionnels de la branche. Les actions menées concernent notamment l'information et la sensibilisation sous la forme d'un guide, l'accompagnement et la recherche, dans les domaines du handicap et de la perte d'autonomie, les problèmes de santé prioritaires (maladies cardiovasculaires, troubles musculo-squelettiques, addiction, stress, troubles psychosociaux), le coaching santé.

La caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) dispose d'un service de prévention TMS pro accessible sur Amélie entreprises et propose un contrat de prévention. Elle a réalisé un questionnaire auprès de 50 entreprises du déménagement portant sur leurs actions de prévention. La caisse d'assurance retraite et santé au travail (CARSAT) peut verser une subvention aux entreprises souhaitant acheter un monte-meuble⁷⁹.

De son côté, l'AFTRAL est active pour sensibiliser les salariés sur la pénibilité et l'organisation du travail. Elle propose la formation intitulée « Transportez-vous bien » d'une durée de 7 heures extérieure aux entreprises et une formation sur l'utilisation des monte-meubles. Le site de l'institut national de recherche et de sécurité (INRS) dispose d'une partie spécifique au déménagement où des conseils sont donnés sur l'activité, des outils d'aide à la prévention du travail sont disponibles, les subventions possibles et où un document unique de prévention permettant l'évaluation des risques professionnels et l'action de préventeur est consultable.

Une réflexion est en cours avec les syndicats de salariés sur les carrières longues concernant les salariés de plus de 45 ans. Les pistes envisagées pour mieux prendre en compte l'âge et l'ancienneté pourraient être la diminution des activités manuelles et un rôle dans la transmission des savoirs. Des tests sur les exosquelettes pourraient être aussi mis à l'ordre du jour des prochaines négociations entre représentants du patronat et représentants des salariés. Toutefois, le métier de déménageur n'est plus reconnu comme pénible depuis 2017 où quatre critères de pénibilité ont été supprimés : le port de charges lourdes, les postures douloureuses, les vibrations et la présence d'agents chimiques.

⁷⁷ Hormis pour l'indice de gravité des accidents du travail (sommes des taux d'incapacité permanente/heures travaillées) où il arrive en 4^e position de la branche.

⁷⁸ Aucun salarié du secteur du déménagement n'a obtenu pour le moment cet abondement d'après la responsable des affaires sociales de l'UFT.

⁷⁹ Les tarifs de cet équipement varient 35 000 et 75 000 euros.

Pour conclure et poursuivre...

Cette note sectorielle a permis d'(entr)ouvrir la boîte noire du transport de déménagement et de découvrir un certain nombre de faits qui en font un secteur « à part » dans la branche transports et logistique. Les entreprises y sont moins nombreuses, de tailles plus restreintes, encore dominées par des familles qui se transmettent leurs biens de génération en génération. Ces familles développent un discours autour d'une identité sectorielle fondée sur une implantation locale, des relations de proximité et de confiance avec la clientèle et un attachement au travail de qualité, avec des personnels assez stables et formés sur le tas au sein des équipes sur les chantiers. Elles alertent sur des changements conséquents qui pourraient selon elles modifier cette identité. Des groupes de taille plus importante se constituent sur la base du rachat d'entreprises sans héritiers ou en mauvaise posture financière, et représentent alors une concurrence pour les déménageurs traditionnels. Le développement du travail informel conduit aussi à diminuer le marché des entreprises du secteur. Les nouvelles normes environnementales impliqueront certainement à terme, pour les entreprises qui en seront capables, des investissements importants pour renouveler le matériel.

Cette note a aussi produit un certain nombre d'enseignements sur des réalités qui touchent le métier de déménageur. La saisonnalité des déménagements et la combinaison au sein des mêmes entreprises de plusieurs marchés du travail marqués par la flexibilité et la recherche de stabilité font du métier de déménageur une sorte de groupe professionnel dont les contours sont flous et où se côtoient des profils de main-d'œuvre très différents les uns des autres. Certains passent dans ce métier et ne s'y fixent pas. D'autres y restent un temps avant de trouver mieux. D'autres encore peuvent y faire carrière. Une constante est notable ; celle du poids faible des certifications, que celles-ci soient des diplômes ou des titres professionnels, puisque ce métier s'apprend largement sur le tas.

La chambre syndicale du déménagement est apparue au premier plan dans cette note comme un acteur stratège qui élabore une politique fondée sur la démonstration de la spécificité du secteur au sein de la branche et sur la nécessité de le « moderniser » pour l'adapter aux évolutions en cours. Si son action est d'abord orientée par la volonté de défendre sa propre existence en tant qu'interlocuteur premier des employeur·euses et en tant que représentante des intérêts du secteur dans les instances de la branche, dans un contexte où elle est menacée par d'autres organisations professionnelles, elle l'est aussi, et de manière simultanée, en matière de protection et de renouvellement de son identité à travers deux outils privilégiés que sont la « marque employeur », sorte d'étendard idéal du secteur et du métier de déménageur, et la formation des futurs salariés revendiquant la nécessité de combiner formation empirique et apports théoriques pour assurer la préparation des futurs déménageurs.

L'influence de la CSD est enfin notable sur la nouvelle grille de classification apparue très récemment qui instaure des critères subjectifs de l'ordre des compétences – l'autonomie et la responsabilité – venant s'ajouter aux critères objectifs que sont le contenu de l'activité, les années d'expérience professionnelle ou encore les diplômes et les titres professionnels. Avec la venue de ces critères pour accéder à la qualification, il s'agit de promouvoir une nouvelle figure du déménageur, à savoir celle d'un professionnel qui, en plus d'assurer les activités dévolues à son poste, doit être attentif à l'acquisition de connaissances et de compétences par la formation et doit faire preuve d'un comportement responsable et autonome. On voit bien que les déménageurs ne pourront pas, s'ils souhaitent évoluer, se contenter « uniquement » de tenir leur poste. Ils devront montrer à leur employeur qu'ils ont bien compris que les règles régissant la qualification ont été modifiées pour laisser davantage de place à l'initiative individuelle. Reste à savoir évidemment, comment les employeur·euses utilisent ces nouvelles règles et si les salariés ont modifié leur manière d'agir en conséquence, sachant que quantité d'interprétations peuvent exister dans la réalité. Il en est de même en matière de flexibilité des contrats de travail et de dispositifs de lutte contre la pénibilité du travail et l'usure professionnelle, où là encore, dans nos enquêtes dans les entreprises, il sera nécessaire de se poser la question des outils et des moyens mis en œuvre par les employeur·euses pour informer et sensibiliser les salariés, et les rendre « davantage acteurs dans leur vie professionnelle, voire sociale ».

Bibliographie

- Balitout, H. (2021). *Les lauréates du CAP petite enfance par la validation des acquis de l'expérience dans la région des Hauts-de-France. Une diplomation aux effets contrastés*. Thèse de doctorat en sciences de l'éducation et de la formation, Université de Picardie Jules Verne.
- Benvegny, C. & Gaborieau, D. (2020). Les mondes logistiques. De l'analyse globale des flux à l'analyse située des pratiques de travail et d'emploi. *Travail et Emploi*, 162(3), 5-22.
- Benvegny, C. & Tranchant, L. (2020). Warehousing consent? Mobilité de la main-d'œuvre et stratégies syndicales au principe d'une conflictualité différenciée dans les entrepôts italiens et français. *Travail et Emploi*, 162(3), 47-69.
- Gaborieau, D. (2017). Quand l'ouvrier devient robot. Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification. *L'Homme & la Société*, 205(3), 245-268.
- Moreau, G., Pierrel, A., Lamamra, N. & Duc, B. (2020). Images de l'apprentissage, apprentissage du mirage ? *Images du travail, travail des images*, 9 [en ligne]. <https://doi.org/10.4000/itti.517>
- Tranchant, L. (2021). D'entrepôt en entrepôt. Une ethnographie des trajectoires professionnelles ouvrières dans le secteur de la logistique. *Genèses*, 122(1), 59-78.
- Veneau, P., Charraud, A.-M. & Personnaz, E. (1999). Les certificats de qualification professionnelle concurrencent-ils les diplômes ? *Formation Emploi*, 65, 5-21.
- Tallard, M. (2001). L'introduction de la notion de compétence dans les grilles de classification : genèse et évolution. *Société contemporaine*, 41-42(1-2), 159-187.

Annexe • Méthodologie d'enquête

Initialement défini sur le large périmètre du secteur des activités logistiques (49 000 salariés et 17 000 intérimaires) de la branche des transports et de la logistique (750 000 salariés), le terrain d'investigation a été limité au secteur d'activités des entreprises de transport de déménagement (NAF 49.42Z) couvert jusqu'en 2019 par la convention collective nationale (CCN) des transports routiers et des activités auxiliaires du transport (IDCC 16), ci-après « la branche ».

Ce choix a été motivé par deux raisons principales à l'issue des entretiens avec les représentant·es des organisations patronales ou syndicales, et des technicien·nes de la branche :

- L'absence de connaissances en sociologie à l'inverse de celui des activités de prestations logistiques où de nombreuses analyses ont été produites depuis plusieurs années, notamment sur les effets des flux sur le travail et sur la figure emblématique de l'emploi non qualifié dans ce secteur, à savoir l'emploi de préparateur de commandes, sur les pratiques de travail et d'emploi, sur les stratégies syndicales, etc. La plupart de ces travaux étant assez récents et désormais bien connus de la communauté scientifique (cf. les travaux de Benvegno, Gaborieau, Tranchant), il nous a semblé peu pertinent de nous atteler à une nouvelle recherche dont il aurait fallu démontrer le caractère novateur.
- L'existence d'un groupe professionnel majoritaire composé d'ouvriers déménageurs occupant des emplois que l'on peut considérer comme peu qualifiés car pouvant être tenus sans aucune exigence de diplomation et de certification spécialisées, ce qui correspond justement à la cible de la recherche SQUAPIN.

Plusieurs entretiens, parfois répétés, ont ensuite été réalisés entre 2021 et 2023 spécifiquement sur le secteur du transport de déménagement.

Fonctions et/ou appartenance	Date de l'entretien
Direction du département études et projets, AFT développement	30 avril 2021
Union des fédérations de transports (UFT)	23 juin 2021
CPNEFP des transports routiers et des activités auxiliaires du transport (dirigeant)	23 juin 2021
CPNEFP, OPTL, fédération nationale transports et logistique (syndicat FO)	24 juin 2021
Direction de la chambre syndicale du déménagement (CSD)	27 septembre 2021 17 novembre 2022
Équipe de présidence de la chambre syndicale du déménagement (CSD)	27 septembre 2021 24 novembre 2022 20 février 2023
Fédération nationale transports et logistique (syndicat FO)	25 mars 2022
CGT Transports, délégué syndical	2 mai 2022
Équipe de présidence de la chambre syndicale du déménagement (CSD)	28 novembre 2022 9 février 2023
Responsable de la formation, apprendre et se former en transport et logistique (AFTRAL)	13 février 2023
Responsable de l'organisation des transporteurs routiers européens (OTRE)	10 mars 2023
Équipe de présidence de la chambre syndicale du déménagement (CSD)	12 décembre 2022 13 mars 2023

À cela s'ajoute l'observation d'un congrès annuel de la chambre syndicale du déménagement (CSD). Outre une revue de presse sur le secteur réalisée dans la base Europresse sur la période 2018-2022, cette note s'appuie sur une documentation constituée des écrits professionnels suivants :

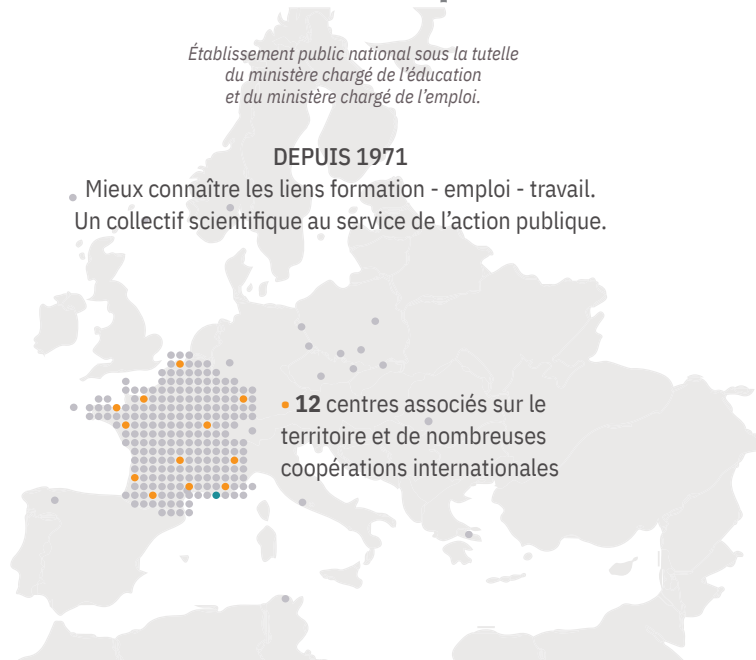
- Accord du 3 novembre 2010 relatif à la prévention et la réduction de la pénibilité (transport de déménagement) et avenant n° 2 du 11 février 2019.
- Accord du 12 avril 2017 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, à la professionnalisation, à la sécurisation des parcours professionnels et à l'emploi (transports routiers et activités auxiliaires du transport).
- Accord du 4 mai 2018 relatif à la grille de classification des ouvriers, employés, techniciens et agents de maîtrise et des ingénieurs et cadres, secteur du déménagement.
- Accord du 4 mai 2018 relatif à la modernisation des classifications des emplois dans les entreprises de transport de déménagement.
- Rapports 2020 et 2021 de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les transports et la logistique, CPNEFP.
- Recruter et fidéliser. Une contribution originale de votre syndicat. Chambre syndicale du déménagement, décembre 2021.
- Rapport OPTL, décembre 2021, décembre 2022.
- Le bulletin du déménagement, chambre syndicale du déménagement, hiver 2021.
- Accord du 1^{er} février 2022 sur les contrats spécifiques au secteur du transport de déménagement, convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires de transport.
- Salaires conventionnels minima en déménagement : guide et grilles applicables, chambre syndicale du déménagement, avril 2022.

Céreq

*Établissement public national sous la tutelle
du ministère chargé de l'éducation
et du ministère chargé de l'emploi.*

DEPUIS 1971

- Mieux connaître les liens formation - emploi - travail.
Un collectif scientifique au service de l'action publique.



- 12 centres associés sur le territoire et de nombreuses coopérations internationales

 **+ d'infos**
et tous les travaux

À explorer
www.cereq.fr



 **+ de 600 publications**
Accessibles librement