

Marché

# Entre digitalisation, flexibilité et enjeux écologiques



Avec un chiffre d'affaires de 1,5 à 1,7 milliard d'euros et plus de 1 300 entreprises actives, ce secteur atomisé doit s'adapter aux défis actuels tout en saisissant les opportunités du digital et de l'écoresponsabilité.

**S**ous pression conjoncturelle (crise immobilière, hausse des coûts), le marché du déménagement se transforme rapidement, tiré par la digitalisation des parcours clients, la généralisation du travail hybride et du flex office, et par des exigences RSE de plus en plus fortes (certifications ISO 14001, filière REP mobilier, déménagement « écologique »). Cette mutation répond aux défis économiques, numériques et environnementaux auxquels sont confrontées les entreprises et les professionnels du secteur.

## Des activités de déménagement encore en berne

Entre mai 2024 et mai 2025, la France a enregistré 224 déménagements d'entreprises, couvrant le transfert de plus de 71 936 postes de travail et impactant plus de 3,2 millions de m<sup>2</sup> de surface de bâti-

ment. La région parisienne reste en tête des relocalisations, suivie par les métropoles comme Lyon, Lille, Toulouse et Aix-Marseille (Source Xerfi - CSD).

Cependant, l'activité des entreprises de déménagement reste encore fortement fragilisée, en lien avec les difficultés persistantes sur le marché immobilier. Ainsi, le chiffre d'affaires de la profession affiche une baisse de -9,5% au quatrième trimestre 2024 et de -15,5% au premier trimestre 2025 (après des baisses comparables un an auparavant).

## Un regain d'optimisme chez les chefs d'entreprise de déménagement

Malgré tout, les professionnels du déménagement restent optimistes alors qu'ils s'étaient montrés assez méfiants depuis le début 2024 concernant l'évolution de leur activité à court terme. Au niveau de

l'activité globale, le solde d'opinion (soit la différence entre le nombre de répondants anticipant une hausse et ceux anticipant une baisse) remonte en positif, à +28 (contre -17 auparavant).

Les opérateurs se montrent particulièrement confiants concernant l'évolution des déménagements de particuliers (+30) et restent plus attentistes sur les transferts d'entreprise (-1) et les activités connexes (+2). Les anticipations liées aux carnets de commandes se sont également nettement améliorées avec 23% de réponses positives contre seulement 13% auparavant.

## Essor de la digitalisation et automatisation des process

Pour rester attractives, les quelque 1 300 entreprises du secteur, doivent innover. Comme dans d'autres secteurs, la

digitalisation s'impose comme un passage obligé, dans un métier où la dimension humaine reste pourtant centrale.

Les solutions digitales révolutionnent le déménagement d'entreprise grâce à l'automatisation, la transparence et l'accompagnement personnalisé à chaque étape. Elles combinent logiciels de gestion spécialisés (SaaS, portails clients, optimisation des tournées), applications mobiles et plateformes dopées à l'IA pour fluidifier l'organisation, améliorer la productivité, affiner le pilotage et offrir des services à plus forte valeur ajoutée.

C'est un gain de temps et d'argent : devis, visites, planification, suivi en temps réel des opérations et reporting, tout peut désormais être géré via des interfaces en ligne ou des applications mobiles accessibles 24/7 sans oublier la digitalisation des démarches administratives (changement d'adresse, transferts de contrats, etc.).

Pour les entreprises, il est aussi possible de bénéficier d'accompagnements personnalisés grâce à des plateformes, qui leur permettent d'être rigoureuses dans l'organisation de leur déménagement tout en sécurisant leur activité et leurs emplois. L'accessibilité des services numériques contribue ainsi à démocratiser l'accès à l'expertise même pour les petites structures.

Cela apporte aussi une mise en concurrence plus forte qui renforce l'importance de la différenciation par la qualité de service et la RSE.

### Montée en puissance des offres « clé en main » et de l'AMO transfert

Les offres "sur-mesure" et modulaires, adaptées aux besoins de flexibilité, s'imposent : garde-meubles intégré, stockage temporaire, assistance administrative, accompagnement à la recherche de locaux ou de logement pour les collaborateurs. Les entreprises attendent davantage qu'un simple prestataire logistique, un véritable partenaire gérant l'ensemble du parcours de mobilité.

Le besoin d'une gestion fluide et rapide des déménagements s'impose comme une priorité pour ces organisations en proposant des services à la carte : déménagement partiel, dépose et installation de mobilier, déconnexion et reconnexion d'équipements informatiques, transport de documents sensibles, ou encore services de stockage temporaire.

## Déménageur : un vrai métier avec ses obligations et sa réglementation

Selon l'**Observatoire des déménageurs**, le travail illégal (cité par 52% des répondants) conserve la seconde position du classement des préoccupations des dirigeants d'entreprise du déménagement. Ils mettent l'accent sur la montée en puissance du travail illégal, devenu une alternative attrayante face à la montée des charges sociales et fiscales.

**Rappelons que le déménagement est une activité réglementée** qui nécessite de justifier des conditions de capacité professionnelle, d'établissement, d'honorabilité et de capacité financière.

Sont constitutifs d'**infractions de travail illégal** :

- le travail dissimulé (absence de déclarations obligatoires, de remises de bulletin de paie, dissimulation d'heures de travail etc.),
- le prêt de main d'œuvre exclusif à but lucratif,
- le marchandage,
- l'emploi irrégulier de travailleurs étrangers sans titre de travail,
- la fraude aux revenus de remplacement,
- et le cumul irrégulier d'emplois.

Ces infractions, en dehors des risques encourus et des contraintes générées par l'usage de non professionnel (casses, vols, possibilités de recours en cas de litiges, respect de législation...), sont passibles de sanctions pénales significatives (amendes pouvant aller jusqu'à 45 000€ mais aussi jusqu'à 3 mois d'emprisonnement) ainsi que civiles (paiement des impôts, taxes et cotisations non acquittés).

Les donneurs d'ordre semblent oublier que leur responsabilité peut être engagée pour avoir choisi un prestataire qui ne répondrait pas aux critères ci-dessus

Des solutions de location de mobilier de bureau ou d'archivage mobile se développent également, permettant de répondre à des besoins temporaires sans engager de dépenses excessives.

En effet, les entreprises qui cherchent à réduire les interruptions d'activité tout en demandant des délais plus courts, privilégient ainsi des interventions sur mesure. La crise sanitaire puis l'inflation ont également changé la donne, poussant à l'optimisation des surfaces et à la recherche d'un meilleur équilibre entre qualité, coût et responsabilité sociétale

### Enjeux écologiques et RSE au cœur du déménagement d'entreprise

Si la recherche d'économies reste un moteur, elle n'explique pas tout. La pression croissante des réglementations écologiques et la demande des clients pour des pratiques durables incitent les entreprises de déménagement à adopter des solutions plus vertes.

Cela passe par l'utilisation de véhicules de transport moins polluants, comme les camions électriques ou hybrides, le recours aux biocarburants, la formation des conducteurs à l'écoconduite ou encore l'optimisation des trajets pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

Cela inclut aussi la gestion éco-responsable du mobilier, par exemple, en offrant des solutions pour donner ou recycler le

mobilier excédentaire plutôt que de le jeter.

Les prestataires de déménagement privilégient également de plus en plus des solutions d'emballage réutilisables presque à l'infini que sont les caisses plastiques, les armoires roulantes, les rolls... plutôt que des cartons jetables. Sont utilisés aussi des cartons standards écologiques, qui ne nécessitent pas d'adhésif pour être fermés ou bien des cartons en polypropylène recyclable, réutilisables une quarantaine de fois avec la possibilité d'être plombés.

### L'engagement environnemental devient un critère de sélection des prestataires.

Les entreprises elles-mêmes, dans une logique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), exigent de plus en plus que leurs prestataires adoptent des pratiques durables et s'engagent dans des démarches certifiées (ISO 14001, bilan carbone, etc.). Pour les grands comptes, ces éléments deviennent des critères de sélection dans les appels d'offres de déménagement d'entreprise.

En conclusion, le déménagement d'entreprise en France est marqué par une professionnalisation croissante, sous l'effet conjoint du numérique, de la recherche de flexibilité et de la prise en compte de l'urgence écologique. ■

LA RÉDACTION DE FACILITIES