# Petite physiologie du déménagement

Depuis l’époque où Benjamin Franklin affirmait que « trois déménagements valent un incendie », les choses ont bien changé. 90% des déménageurs internationaux sont favorables aux audits d’accréditation qui mesurent la qualité de leurs services à travers celle de leurs méthodes de travail et tous affirment qu’ils ne vivent que pour votre satisfaction. Voici un petit aperçu de la situation en Hongrie.

Les déménagés

Il est possible de répartir les déménagés en trois catégories :

Le déménagé déménageur

Numériquement le moins important en ce qui concerne les déménagements internationaux, c’est aussi le plus difficile à évaluer statistiquement. Etudiant, professeur ou entrepreneur, il ne peut compter que sur lui-même et ses proches. Son déménagement tient dans son véhicule personnel ou dans un camion de petite taille qu’il louera.

Le particulier déménagé

Ceux-ci représentent au maximum 10% de la clientèle des entreprises de déménagement. S’il fait appel à un petit déménageur international local, il fera obligatoirement ses cartons lui-même, sinon, s’il a réfléchi à la question, il les fera faire par une société de relocation ( la relocation est au déménagement ce que le fitness club est à la gymnastique) et fera baisser les prix au maximum en jouant sur la concurrence plus que féroce qui règne dans ce secteur. N’oublions pas que si le déménagé fait lui-même ses cartons, il n’a quasiment pas de possibilité de recours en cas de problème. Même si l’ensemble de la procédure à laquelle il faut ajouter le coût de l’assurance semble représenter un surcoût important, pour des objets dont la valeur n’est parfois que sentimentale, la fatigue et le stress économisés ne sont pas à dédaigner. En plus, avec un peu de chance, le déménageur vous offrira un bel écran plasma pour remplacer la vieille télé qu’il a cassée.

La relocation professionnelle

C’est la catégorie majoritaire qui représente plus de 90% du chiffre d’affaires des sociétés de relocation. Elle se divise en deux catégories, le déménagement de bureaux, où la qualité est souvent plus importante que le prix, et le déménagement des cadres expatriés. Nous ne nous étendrons pas sur le cas des locaux, il faut simplement souli-gner que pour pouvoir démonter les infrastructures d’un centre de service à Budapest et les remonter à Bucarest (où ailleurs, mais un ailleurs moins cher qu’ici), il faut disposer d’une équipe qualifiée dans la ville d’arrivée et d’un grand nombre de camions.

En ce qui concerne la relocation des expatriés, tout dépend de leur statut. Le professeur Anne Wil-Harzig, de l’Université de Melbourne, les répartit en trois catégories, les ours (qui représentent le siège), les abeilles butineuses (qui transmettent la culture d’entreprise) et les araignées (qui construisent le réseau informel de communication entre les différents acteurs), chacun a un comportement

différent et un coût à l’expatriation différent. Comme l’expatrié coûte, en moyenne, deux à trois fois plus cher à l’étranger que dans son pays d’origine, sa souplesse vis-à-vis du devis du déménageur dépend principalement du budget qu’envisage son entreprise. Dans le cas d’un employé d’un grand groupe américain, ce n’est vraiment pas la peine de vous débarrasser de vos objets inutiles, vous ferez le tri une fois installé !

Les déménageurs internationaux et les spécia-listes de la relocation

Les déménageurs se répartissent en trois catégories aussi : petits, moyens et gros.

Les petits

Le petit déménageur est à la fois le moins cher et le plus risqué, il n’est envisageable que pour un particulier auquel il aurait été chaudement recommandé. Il est à noter que de petites sociétés de relocation ont vu le jour. Elles sous-traitent votre déménagement et font jouer leur réseau dans les quelques villes où elles en ont un.

Les moyens

Plus fiables en terme de déménagement, ces sociétés ont rarement l’envergure pour vous être utiles si votre relocation nécessite des contacts particuliers.

Les gros

Interdean, Move one, AGS, et ABC Ricard sont les plus connues en Hongrie. Entre ces sociétés c’est la guerre des prix et de la qualité. Dans d’autres villes du monde, certaines sociétés de relocation recourent même à des méthodes contraires à l’éthique pour lutter contre la concurrence, ce qui vous montre à quel point le marché mondial est saturé. Un avantage pour le client en ce qui concerne l’expatriation d’un cadre. Car, si, lorsque les sociétés déménagent leurs bureaux dans un autre pays, elles se doivent de privilégier la qualité et la taille du réseau sur le prix, ce choix est moins impératif dans le cas de la relocation d’un cadre.

Compte tenu de la concurrence, toutes les sociétés de relocation tentent d’offrir une bonne qualité de service en vendant parfois à perte. Les services de relocation sont plus ou moins identiques et difficiles à évaluer. Evidemment, si la société ne possède pas d’agence dans votre pays de destination, le cas est entendu mais dans le cas contraire, il est difficile de connaître l’efficacité du réseau dans une situation

particulière du type « pouvez-vous trouver un emploi pour ma femme ? » ou « une crèche à Paris ». Une chose est sûre, dans ce secteur, les commerciaux sont tous des disciples de Elmer G. Leterman, homme d’affaires américain qui prônait l’adage suivant : « la vente commence quand le client dit : non ! ».

Xavier Glangeaud

- 2 vues

Catégorie
Agenda Culturel