



La Plateforme Multi-Déménageurs (PFMD)

Tout savoir sur le nouveau dispositif mis en œuvre au titre du plan famille pour le PAM 2018

Suivi de version

Version	Date	Nature de la modification
0.0	26/04/2018	Document initial
0.1	14/05/2018	Question 6 modifié, questions 22 à 26 ajoutés





TABLE DES MATIERES

I.	Eligibilité au dispositif PFMD	2
1.	Critères	
2.	Muté Hors Métropole	
3.	Radié des contrôles de l'Armée	
4.	Personnel civil	
II.	Modalités d'inscription.....	3
5.	Quand ont lieu les inscriptions ?	
6.	Procédure	
7.	Renonciation du volontariat	
III.	Modalités d'une prestation.....	3
8.	Niveau de qualité	
9.	Cartons/fournitures	
10.	Absence de déménageur le jour du déménagement	
IV.	Estimation de cubage sur les PFMD.....	4
11.	Procédure	
12.	Remboursement dans le cas du cubage erronée	
13.	Variation d'estimation de cubage d'un déménageur à un autre	
V.	Processus relatifs aux devis.....	5
14.	Dépassement plafond financier	
15.	Manque de devis	
16.	Anonymat de statut militaire	
17.	Procédure de transmission des devis au CAMID	
18.	Prise en compte d'enfant	
19.	Choix de devis auprès de l'administration	
20.	Adresse destination inconnue	
21.	Date de déménagement inconnu	
22.	Versement des arrhes	
23.	Dépassement du plafond financier > 800€	
24.	Paiement de devis supérieurs au plafond	
25.	Règlement de la différence entre le prix du devis et du plafond financier	
26.	Dépassement de plafond – mesures correctives	
VI.	Déménageurs référencés dans les PFMD.....	6
27.	Qualité de déménageurs	
28.	Liste de déménageurs	
29.	Anonymat de livraison	

statut militaire à l'adresse de





30. Couverture géographique des PFMD

VII. Réclamation/litiges.....7

31. Démarche en cas de litige

VIII. Les particularités d'une mutation de ou vers la Corse.....8

32. Plafond financier



I. Eligibilité au dispositif PFMD

1. Quelles sont les critères d'éligibilité ?

Le nouveau dispositif PFMD est disponible uniquement pour un changement de résidence en métropole et en provenance ou à destination de la Corse. L'administré doit avoir déclaré au préalable son volontariat via le correspondant changement de résidence (CCR) de son lieu d'affectation d'origine, ou directement auprès du CAMID.

2. Muté Hors Métropole, puis-je utiliser le dispositif PFMD pour mon repli mobilier ?

A ce jour, il n'est pas encore possible d'utiliser le dispositif PFMD en cas de mutation hors métropole. Le nouveau dispositif PFMD n'est ouvert au PAM 2018 que pour les mutations en métropole et en provenance ou à destination de la Corse.

3. Radié des contrôles de l'Armée, puis-je utiliser le dispositif PFMD?

Les personnels radiés des contrôles de l'Armée active peuvent bénéficier de ce nouveau dispositif.

Pour se faire, le volontaire doit prendre contact avec le correspondant changement de résidence (CCR) le plus proche de son domicile depuis sa radiation, qui lui transmettra les éléments nécessaires à la constitution de son dossier.

4. Personnel civil, puis-je utiliser le dispositif PFMD?

Le personnel civil du Ministère des Armées a également accès au dispositif PFMD. Cependant, les personnels civils ne bénéficient pas d'un plafond financier mais d'une indemnité forfaitaire de changement de résidence (IFCR), selon les conditions suivantes :

- le statut de l'agent
- l'article qui conditionne l'ouverture de droit à l'IFCR sur l'arrêté de mutation
- la composition de la famille
- les conditions de ressources personnelles du conjoint

L'administré doit se rapprocher de son correspondant changement de résidence (CCR) qui calculera son IFCR.

Le volontariat est transmis au CAMID pour obtenir les liens et les codes de connexion.

A la réception des éléments, l'administré civil effectue ses démarches en ligne sur la PFMD de son choix. Il valide le devis et procède au paiement des arrhes .

Les démarches administratives (dossier CR) s'effectuent hors ligne. La procédure n'a pas évolué pour l'année 2018.



II. Modalités d'inscription

5. Quand ont lieu les inscriptions ?

Dès réception d'un ordre de mutation ou tout autre document administratif indiquant une mutation avec un changement de résidence, l'administré peut se porter volontaire afin d'adhérer au nouveau dispositif PFMD en se rapprochant de son correspondant changement de résidence, qui transmettra au CAMID.

6. Je souhaite utiliser le nouveau dispositif PFMD pour mon changement de résidence, comment puis-je procéder?

Avant toute démarche, l'administré doit se rapprocher de son correspondant changement de résidence (CCR) afin d'obtenir une estimation de son plafond financier et de son cubage.

L'administré peut se signaler comme volontaire auprès du CAMID, soit par le biais de son CCR soit directement à l'adresse mail suivante : camid-crm.contact.fct@intradef.gouv.fr.

Dès réception du volontariat de l'administré, le CAMID lui envoie un courriel lui indiquant les liens et les codes d'accès des deux plateformes proposées afin qu'il puisse se connecter.

NB : le correspondant changement de résidence ne traite pas les dossiers de changement de résidence avec les PFMD. L'administré est en contact direct avec le CAMID.

7. Est-il possible de renoncer à la PFMD pour revenir au dispositif classique ?

Tant que l'administré n'a pas transmis ses deux devis au CAMID, il peut renoncer à son volontariat et revenir au dispositif classique.

Dès la transmission des deux devis auprès du CAMID, le choix de l'administré est définitif et il ne peut plus renoncer.

Dans le cas où l'administré rencontre des difficultés avec les deux plateformes qui lui ont été proposées, il prend attache auprès de la cellule FD assistance au 0 800 00 69 50 ou par mail à fd.assistance.fct@intradef.gouv.fr. Il sera recontacté par le CAMID ou par la cellule FD assistance dans les meilleurs délais.

III. Modalités d'une prestation

8. Un niveau de qualité de prestation est-il imposé (éco, standard ou premium) ?

Il n'y a pas de niveau de prestation imposé. L'administré choisit la qualité de service qu'il souhaite dans le respect de son plafond financier. Si celui-ci est dépassé, il peut choisir un niveau de prestation moins élevé ou prendre à sa charge la différence (celle-ci ne sera pas indemnisée par l'administration).



9. Pourquoi je paye les cartons et autres fournitures avec le dispositif PFMD ?

Quel que soit le dispositif de déménagement utilisé, les cartons et autres fournitures sont onéreux.

Dans la procédure classique, ces éléments sont précisés sur le devis via la ligne « fournitures perdues » à laquelle est assignée un montant global pour un nombre de fournitures décidé par le déménageur et non connu de l'administré au moment de l'établissement du devis.

Dans le dispositif PFMD, le tarif des cartons et autres fournitures est estimé au juste besoin. C'est l'administré qui décide du nombre de cartons, de rouleaux d'adhésif, de papier bulle et de cartons penderie dont il aura besoin pour effectuer son déménagement.

10. Que se passe-t-il si le déménageur retenu ne se présente pas le jour de l'enlèvement de mes effets ?

Il est impératif de contacter la PFMD, qui mettra tout en œuvre pour trouver une solution de remplacement dans les meilleurs délais aux mêmes conditions tarifaires.

IV. Estimation de cubage sur les PFMD

11. Comment puis-je estimer mon cubage?

L'administré a trois possibilités :

- 1) Il peut estimer son cubage grâce aux outils de calcul mis à disposition sur les sites internet pour estimer son cubage.
 - http://www.abc-demenagement.com/calcul/calcul_cuisine.html
 - <http://www.misterdemeagement.com/volume-demenagement.html>
 - <http://www.maison-facile.com/magazine/outils-pratiques/6929-calculer-volume-demenagement/?type=1>

Cubage de logement à titre indicatif :

- a) Studio : 10 à 20 m³
 - b) T3 : 30 à 55 m³
 - c) Maison 125 m³ : 40 à 75 m³
- 2) Il peut effectuer une visite virtuelle sur photos ou sur rendez-vous à l'aide de son smartphone ou de sa tablette, afin de réaliser l'inventaire de l'ensemble de ses biens, y compris cave et grenier.
 - 3) Certaines plateformes se déplacent pour effectuer une visite technique à domicile. Le commercial envoyé n'appartient pas à une société de déménagement.



12. Lors de mon déménagement, l'estimation de mon cubage ne correspond pas au cubage réellement transporté, vais-je être remboursé ?

Plusieurs situations peuvent apparaître :

- Si le cubage a été sous-estimé lors de l'établissement du devis avec la PFMD, la prise en charge du volume excédentaire facturé sera du ressort de la PFMD (sans surcoût pour l'administré) ;
- Si le cubage a été sous-estimé à l'établissement du devis, du fait de l'administré (défaut de déclaration de biens ou erreur avérée), les suppléments facturés au-delà du plafond financier resteront à la charge de l'administré ;
- Si le volume transporté est inférieur à l'estimation, le déménageur procédera à une rectification de la facture et le calcul du montant plafond sera réévalué en fonction du volume réellement transporté ;

Dans tous les cas, l'indication du nouveau volume réellement transporté devra être mentionnée par l'administré dans la lettre de voiture de chargement, en sa qualité de client (constatation du service fait).

13. Plusieurs administrés volontaires pour le dispositif PFMD se retrouvent confrontés à un problème avec les estimations de cubage. D'un déménageur à un autre, les cubages peuvent varier (jusqu'à 35 m³ de différence), quelle est l'explication ?

Le problème de cubage peut être lié à des mobiliers non-standard composant le déménagement.

Le mobilier atypique (non standardisé) n'est pas référencé dans les outils d'estimation de cubage en ligne. Cette estimation doit faire l'objet d'un accompagnement individualisé via la hotline de la PFMD. Dans ce cas, un conseiller technique accompagnera l'administré dans son estimation de cubage.

V. Processus relatif aux devis

14. Tous les devis que j'ai reçus dépassent mon plafond financier. Que dois-je faire ?

L'administré ne valide pas ses devis.

L'administré va se connecter sur l'autre plateforme pour demander des devis.

Si les devis sont aussi au-dessus de le plafond financier, l'administré contacte la cellule FD assistance pour signaler son problème.

Trois options s'offrent à lui :

- Le CAMID lui communique une troisième PFMD.
- Il contacte la plateforme afin d'obtenir des devis plus concurrentiels.
- Il renonce à son volontariat.

15. Je n'ai pas reçu le minimum des six devis dans le délai de 48 heures. Que dois-je faire ?

L'administré contacte la hotline de la PFMD concernée. En cas de non-réponse de cette dernière il contacte la cellule FD assistance (fd.assistance.fct@intradef.gouv.fr) qui transmettra la demande au CAMID. Il sera recontacté par le CAMID dans les meilleurs délais.



16. Comment puis-je être assuré que mon statut de ressortissant du MINARM reste anonyme et n'impactera pas le calcul de mon devis ?

L'administré n'utilise pas son adresse email professionnel, ne mentionne pas son appartenance au MINARM. Les éléments renseignés sur le site par l'administré sont connus uniquement par la plateforme. En absence de tarification instantanée, cette dernière transmet aux déménageurs les éléments nécessaires à l'établissement de devis.

17. Comment dois-je procéder pour transmettre mes devis présélectionnés de la plateforme multi-déménageurs au CAMID ?

Après avoir sélectionné 2 devis et afin de les transmettre au CAMID pour validation et percevoir une avance, nous vous invitons à vous rendre sur le lien suivant : https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/camid-formulaire_pm-avance. Ce lien figure également sur le site de la plateforme que l'administré aura sélectionnée. Une fois sur ce site, il devra créer un compte France Connect (en bas de la page). Une fois ce compte créé, il pourra renseigner le formulaire simplifié, joindre les devis qu'il a retenus sur la plateforme, le tableau des enfants à charge ainsi que l'ordre de mutation. Le dossier sera pris en compte par le CAMID et l'administré sera informé par courriel. Ensuite, un mail lui indiquera le devis retenu par l'administration (le moins disant des 2 présentés) et du paiement imminent de l'avance.

18. Le formulaire simplifié prend-il en compte le nombre d'enfants que j'ai à charge ?

Pour renseigner le nombre d'enfants à charge, l'administré doit télécharger et compléter le tableau figurant ci-joint : <https://www.defense.gouv.fr/commissariat/actualites-sca/pfmd>. Ce tableau renseigné sera à joindre au formulaire en ligne présent sur le site « démarches simplifiées ».

19. L'administration retient le devis le moins disant. Est-ce cohérent alors même que mes deux devis se situent en deçà du plafond autorisé ?

L'administré reçoit 6 devis qu'il doit prendre le temps d'analyser.

Cette analyse portera notamment sur le niveau des prestations offertes, les avis clients relatifs aux différents prestataires, tout en gardant à l'esprit le montant de la prise en charge par l'administration (PLAFOND).

A ce moment-là, l'administré choisit le devis qui l'intéresse le plus, répondant si possible au critère du devis le moins disant. Il le transmet au CAMID. Ce devis choisi et un devis concurrentiel.

Le devis le moins disant sera retenu comme référence par l'administration pour la liquidation des frais de changement de résidence, conformément à l'article 4 de l'arrêté du 30 avril 2007 modifié, de préférence en deçà du plafond de l'administré.

La réglementation changement de résidence précise dans son arrêté du 30 avril 2007 modifié, article 4 : « le militaire doit présenter à l'organisme d'administration dont il relève au moins deux devis d'entreprises concurrentes. Celle qui présente le devis détaillé le plus économique sera retenu comme référence par l'administration pour la liquidation des frais de changement de résidence ».



20. Je ne connais pas encore mon adresse définitive de livraison. Comment remplir mon devis ?

L'administré doit indiquer l'adresse de garnison de sa future affectation. Dès qu'il a connaissance de son adresse définitive de livraison de mobilier, l'administré devra transmettre rapidement l'information à la PFMD.

21. Je ne connais pas encore ma date de déménagement, comment cela va-t-il se passer avec la PFMD ?

L'administré peut indiquer une fourchette d'une semaine en attendant de connaître sa date de déménagement. Dès qu'il a connaissance d'une date précise, il doit en informer la PFMD.

22. Comment procède-t-on pour le versement des arrhes au moment de la réservation et du paiement du solde ?

Le paiement des arrhes s'effectue uniquement par Carte Bancaire (CB) sur le site de la PFMD, pour réserver la prestation.

Le solde devra être réglé directement par chèque au déménageur après le déménagement.

Attention : Aucun chèque ne devra être établi auprès du déménageur pour payer les arrhes.

23. Les devis proposés par la PFMD dépassent fortement mon plafond de remboursement. Que dois-je faire ?

Les devis ne doivent pas être validés. L'administré teste la deuxième plateforme et regarde les devis fournis.

Si les devis sont également supérieurs au plafond, l'administré transmet l'information au CAMID, soit à l'adresse fonctionnelle du CAMID (camid-crm.contact.fct@intradef.gouv.fr), soit à la cellule FD assistance au 0 800 00 69 50 ou par mail fd.assistance.fct@intradef.gouv.fr

Il attend les éléments de réponse du CAMID qui demandera une révision des prix. Si le CAMID n'obtient pas gain de cause, le CAMID proposera à l'administré, qui en fera la demande, une nouvelle plateforme.

24. En cas de devis supérieurs au plafond, dois-je payer la différence entre le prix du devis et du plafond financier ?

Le dépassement de plafond est à **la charge de l'administré** lorsqu'il lui est **imputable**.

- Si le dépassement est la conséquence d'une demande de prestation particulière : transport d'œuvre d'art, piano, dépassement de cubage ;
- Si le type de prestation retenue est supérieur à celle dite « standard » ;
- Si le dépassement est la conséquence d'un excédent de volume.

Si l'administré ne souhaite pas régler ce dépassement de plafond, il peut choisir un niveau de prestation moins élevé.



25. La différence entre le prix du devis et mon plafond financier me sera-t-elle remboursée ou sera-t-elle prise en compte directement par la CAMID ?

A ce stade, il n'est pas prévu que le CAMID prenne en charge les dépassements de plafond imputables à l'administré. L'objectif du dispositif PFMD est de disposer de prix en dessous du plafond, lorsque le déménagement ne comporte pas de particularités.

Par conséquent, tous les devis standard (c'est-à-dire sans dépassement de cubage et sans transport de matériel « hors norme ») qui ne répondront pas à ce critère de tarif feront l'objet **d'un suivi du CAMID pour renégociation**.

26. Si le dépassement de mon plafond financier des devis proposés ne m'est pas imputable financièrement, quels sont mes recours ?

L'administré peut tester la deuxième plateforme qui lui a été proposée et comparer les devis fournis. Sans engagement auprès d'une PFMD (matérialisé par un versement des arrhes), l'administré est libre de renoncer à son volontariat (après avoir prévenu le CAMID) et de repartir à la procédure classique.

En cas de dépassement de plafond non imputable à l'administré, c'est-à-dire **sans excédent de volume et sans demande de prestation particulière** (hors gabarit, non standard, ou de très grande valeur), **le CAMID intervient dans la procédure et contacte la PFMD pour renégocier le tarif**.

VI. Déménageurs référencés dans les PFMD

27. Quelles sont les assurances en matière de sélection des déménageurs via ce dispositif ?

La qualité de professionnel des déménageurs est contrôlée par les PFMD en s'assurant de :

- l'inscription au registre du commerce et production du KBIS ;
- la licence de transport ;
- la vérification de l'état de flotte des VHL, y compris les contrôles techniques ;
- la vérification des cotisations auprès de l'URSAAF.

Ces contrôles sont obligatoires. L'administration s'assurera de la réalité des contrôles effectués par les PFMD.

28. Existe-t-il une liste disponible des déménageurs dans les PFMD ?

Il n'existe pas de liste disponible de déménageurs ouverts aux administrés dans chaque PFMD.

Chaque PFMD retenue par le MINARM, a entre 100 et + d'entreprises de déménagement référencées.

Après votre volontariat enregistré, le CAMID vous transmettra les informations utiles ainsi que les codes d'accès aux deux PFMD présélectionnées par rapport à votre ville de départ (enlèvement de mobilier).



29. Peut-on garder notre anonymat sur notre statut de ressortissant du MINARM à notre adresse de chargement ou de livraison ?

Les déménageurs référencés ne connaissent pas votre appartenance au MINARM.

Votre connexion au site de la PFMD, anonymise votre demande de devis.

Les prestataires comme le nom des administrés ne sont pas connues tant que la validation des devis n'a pas été opérée par les administrés.

De plus, certaines plateformes réalisent la tarification des devis instantanément (pas d'intervention du déménageur). Cette pratique garantit une tarification transparente, aux prix du marché.

30. La PFMD fait-elle appel à des sociétés de déménagement dans le département où nous logeons actuellement (quid des fournitures de déménagements) ?

Le CAMID lors de votre volontariat, vous proposera de choisir entre 2 PFMD, sélectionnées en fonction de votre situation géographique.

Concernant la livraison des fournitures de déménagement, il y a deux possibilités :

- soit la PFMD effectuera la livraison par coursier ;
- soit le déménageur retenu fournira le matériel nécessaire.

VII. Litiges

31. Que se passe-t-il à l'occasion d'un litige avec le déménageur de la PFMD ?

Lors d'un litige avec un déménageur lié par une PFMD, vous ne communiquerez plus avec le déménageur qui a effectué la prestation, mais directement avec la plateforme, qui se chargera de transmettre vos éléments à l'entreprise concernée.

Vous vous assurerez lors de la livraison de vos biens, que les mentions utiles soient inscrites sur les lettres de voitures.

La plateforme s'assurera auprès de la société concernée, de la suite donnée à votre réclamation et réparation éventuelle.

Pour chaque PFMD, une hotline est mise à votre disposition pour toutes questions relatives à votre déménagement.

VIII. Les particularités d'une mutation de ou vers la Corse

32. Je suis muté en Corse, comment puis-je connaître mon plafond financier ?

Actuellement le simulateur de plafond financier n'est pas encore adapté aux spécificités de la Corse (en cours d'évolution). L'administré doit effectuer la procédure suivante:

Première étape: L'administré fait estimer un premier plafond financier de remboursement avec les champs disponibles auprès de son CCR sur le simulateur changement de résidence présent sur INTRADEF pour pouvoir effectuer une demande de devis.



Deuxième étape : Après s'être porté volontaire, il effectue les démarches standard auprès d'une PFMD et sélectionne deux devis en fonction de son cubage réel.

Troisième étape: Il se rapproche de son CCR pour que celui-ci recalcule son plafond financier précis. Celui-ci est basé sur les deux devis fournis par la plateforme et tient compte des données réelles (cubage réel, éventuel supplément déjà connu avant le début de la prestation).



Aperçu des questions

I.	Eligibilité au dispositif PFMD	3
1.	Quelles sont les critères d'éligibilité ?	3
2.	Muté Hors Métropole, puis-je utiliser le dispositif PFMD pour mon repli mobilier ?	3
3.	Radié des contrôles de l'Armée, puis-je utiliser le dispositif PFMD?	3
4.	Personnel civil, puis-je utiliser le dispositif PFMD?	3
II.	Modalités d'inscription	4
5.	Quand ont lieu les inscriptions ?	4
6.	Je souhaite utiliser le nouveau dispositif PFMD pour mon changement de résidence, comment puis-je procéder?.....	4
7.	Est-il possible de renoncer à la PFMD pour revenir au dispositif classique ?	4
III.	Modalités d'une prestation.....	4
8.	Un niveau de qualité de prestation est-il imposé (éco, standard ou premium) ?	4
9.	Pourquoi je paye les cartons et autres fournitures avec le dispositif PFMD ?.....	5
10.	Que se passe-t-il si le déménageur retenu ne se présente pas le jour de l'enlèvement de mes effets ?	5
IV.	Estimation de cubage sur les PFMD	5
11.	Comment puis-je estimer mon cubage?	5
12.	Lors de mon déménagement, l'estimation de mon cubage ne correspond pas au cubage réellement transporté, vais-je être remboursé ?.....	6
13.	Plusieurs administrés volontaires pour le dispositif PFMD se retrouvent confrontés à un problème avec les estimations de cubage. D'un déménageur à un autre, les cubages peuvent varier (jusqu'à 35 m3 de différence), quelle est l'explication ?	6
V.	Processus relatif aux devis	6
14.	Tous les devis que j'ai reçus dépassent mon plafond financier. Que dois-je faire ?.....	6
15.	Je n'ai pas reçu le minimum des six devis dans le délai de 48 heures. Que dois-je faire ?.....	6
16.	Comment puis-je être assuré que mon statut de ressortissant du MINARM reste anonyme et n'impactera pas le calcul de mon devis ?.....	7
17.	Comment dois-je procéder pour transmettre mes devis présélectionnés de la plateforme multi-déménageurs au CAMID ?	7
18.	Le formulaire simplifié prend-il en compte le nombre d'enfants que j'ai à charge ?	7
19.	L'administration retient le devis le moins disant. Est-ce cohérent alors même que mes deux devis se situent en deçà du plafond autorisé ?	7
20.	Je ne connais pas encore mon adresse définitive de livraison. Comment remplir mon devis ?	8
21.	Je ne connais pas encore ma date de déménagement, comment cela va-t-il se passer avec la PFMD ?.....	8



22.	Comment procède-t-on pour le versement des arrhes au moment de la réservation et du paiement du solde ?	8
23.	Les devis proposés par la PFMD dépassent fortement mon plafond de remboursement. Que dois-je faire ?	8
24.	En cas de devis supérieurs au plafond, dois-je payer la différence entre le prix du devis et du plafond financier ?.....	8
25.	La différence entre le prix du devis et mon plafond financier me sera-t-elle remboursée ou sera-t-elle prise en compte directement par la CAMID ?.....	9
26.	Si le dépassement de mon plafond financier des devis proposés m'est imputable financièrement, quels sont mes recours ?	9
VI.	Déménageurs référencés dans les PFMD	9
27.	Quelles sont les assurances en matière de sélection des déménageurs via ce dispositif ?....	9
28.	Existe-t-il une liste disponible des déménageurs dans les PFMD ?.....	9
29.	Peut-on garder notre anonymat sur notre statut de ressortissant du MINARM à notre adresse de chargement ou de livraison ?.....	10
30.	La PFMD fait-elle appel à des sociétés de déménagement dans le département où nous logeons actuellement (quid des fournitures de déménagements) ?	10
VII.	Litiges.....	10
31.	Que se passe-t-il à l'occasion d'un litige avec le déménageur de la PFMD ?.....	10
VIII.	Les particularités d'une mutation de ou vers la Corse	10
32.	Je suis muté en Corse, comment puis-je connaître mon plafond financier?	10