



**Décision n° 02-D-60 du 27 septembre 2002  
relative aux pratiques mises en œuvre  
par la Chambre syndicale des entreprises de déménagement  
et l'Association française de déménageurs internationaux**

---

Le Conseil de la concurrence (commission permanente),

Vu la décision n° 97-D-64, du 16 septembre 1997, par laquelle le Conseil de la concurrence s'est saisi d'office des pratiques mises en œuvre par la Chambre syndicale des entreprises de déménagement et l'association française de déménageurs internationaux ;

Vu le livre IV du code de commerce relatif à la liberté des prix et de la concurrence, le décret n° 86-1309 du 29 décembre 1986 modifié, fixant les conditions d'application de l'ordonnance n° 86-1243 du 1<sup>er</sup> décembre 1986 et le décret n° 2002-689 du 30 avril 2002 fixant les conditions d'application du livre IV du code de commerce ;

Vu les lettres de la présidente du Conseil de la concurrence en date du 6 mars 2002 notifiant aux parties intéressées et au commissaire du Gouvernement sa décision de porter l'affaire devant la commission permanente, conformément aux dispositions de l'article L. 463-3 du code de commerce ;

Vu les observations présentées par la Chambre syndicale des entreprises de déménagement et garde-meubles de France (CSD) et l'Association française de déménageurs internationaux (AFDI) et par le commissaire du Gouvernement ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le rapporteur, la rapporteure générale adjointe, le commissaire du Gouvernement et les représentants de la Chambre syndicale des entreprises de déménagement et garde-meubles de France (CSD) et de l'Association française de déménageurs internationaux (AFDI), entendus lors de la séance du 5 juin 2002 ;

Adopte la décision fondée sur les constatations (I) et sur les motifs (II) ci-après exposés :

## **I. - Constatations**

### **A. - LE SECTEUR**

Un déménagement comporte les prestations suivantes : emballage, chargement, depuis l'ancien domicile, transport et déchargement au nouveau domicile. Si cet ensemble d'opérations est identique quel que soit le client (fonctionnaire, particulier ou entreprise), le déménagement international (en y incluant l'outre-mer) comporte trois phases dont la deuxième est sans équivalent dans un déménagement interne :

- déménagement et transport jusqu'à l'embarquement comportant l'emballage, le chargement le transport du domicile au lieu d'embarquement et le chargement du conteneur ;
- transport maritime ou aérien : cette phase nécessite des relations avec les compagnies maritimes et aériennes, l'accomplissement de formalités administratives et donc l'entretien d'un réseau de correspondants, voire d'agences, d'où l'émergence de sociétés spécialisées dans le déménagement international ;
- déchargement jusqu'au domicile se décomposant en déchargement proprement dit, transport, et livraison.

L'accès à la profession de déménageur professionnel est subordonné à l'inscription au registre des transporteurs routiers, à la détention d'une licence communautaire et d'une licence de transport intérieur, ainsi qu'à la délivrance par le ministre chargé des transports d'une attestation de capacité. Cette dernière requiert le passage d'un examen sélectif, puisque seuls 5 % des candidats sont reçus.

Depuis les années 80, certaines primes de déménagement des fonctionnaires affectés outre-mer et à l'étranger et la plus grande partie de celles qui étaient versées par les caisses d'allocations familiales ont été supprimées : l'incidence des aides publiques au déménagement sur le marché est donc très atténuée.

Selon une enquête réalisée par la Sofres en janvier et février 1989, deux traits distinguent la demande des ménages : 82 % des déménagements sont réalisés par les ménages eux-mêmes et seuls 17 % des déménagements se font dans un rayon supérieur à 100 km, en France ou à l'étranger.

Concernant l'offre, le marché global du déménagement atteignait sept milliards de francs en 1998, se répartissant de façon égale entre les déménagements de particuliers et ceux d'entreprises.

Le secteur regroupe environ 1200 entreprises spécialisées, dont 90 % de PME de moins de 50 salariés et 10 % comptant entre 50 et 200 salariés. Au total, il emploie 15 000 salariés. Il s'agit d'un marché très atomisé, où aucun acteur n'apparaît en position prééminente, AGS, la première entreprise du secteur avec 143 millions de francs de chiffre d'affaires en 1997, ne détenant qu'environ 2 % du marché. Cet éclatement du marché n'est pas remis en cause par la constitution de regroupements de déménageurs tels que, en 1998, Demeco, Demepool, Interdem Frandem, France Armor, Déménageurs bretons.

Il existe des entreprises spécialisées dans le déménagement international (outre-mer inclus), AGS venant encore en tête avec un chiffre d'affaires de 105 millions de francs, soit 37,6 % du total réalisé sur ce segment (290 millions de francs), sur lequel les sociétés françaises tendent à reculer au profit de filiales de groupes étrangers.

## **B. – LES ORGANISATIONS REPRÉSENTATIVES**

a) *La Chambre syndicale des entreprises de déménagements et garde-meubles de France (CSD) :*

Créée en 1890, la CSD est une association de la loi de 1901. Elle est constituée de 15 groupements régionaux en France métropolitaine et dans les Dom-Tom. Elle recensait 800 entreprises adhérentes en 1998, dont trois groupements commerciaux, soit 11 000 salariés et un chiffre d'affaires global de cinq milliards de francs, ce qui représente environ 70 % du secteur. Elle reste la principale organisation représentative du secteur malgré la création en 1989 du Groupement syndical des déménageurs européens.

Les missions de la CSD sont définies ainsi à l'article 2 de ses statuts :

- réguler la profession par l'édition des usages, des mécanismes de règlement amiable des litiges (art. 9-4° des statuts), une caisse de garantie (art. 10) ;
- promouvoir la profession, notamment par des synergies ;
- défendre la profession, notamment en justice (g), mais aussi de manière plus générale (b)

La promotion de la profession est notamment assurée par la gestion d'un logo prévue à l'article 9 des statuts : "*La Chambre syndicale des entreprises de déménagements crée et possède les labels syndicaux qui (...) ont pour objet de faire connaître les entreprises adhérentes à la CSD*" Ce logo est présenté comme un label de qualité. Il est devenu, grâce à sa notoriété, un instrument de promotion des adhérents de la CSD, notamment dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique.

b) *L'Association française de déménageurs internationaux (AFDI) :*

L'AFDI a été créée en 1948 par la CSD. Les deux associations partagent les mêmes locaux et certains permanents leur sont communs. L'un des quatre vice-présidents de la CSD est président de l'AFDI. L'AFDI regroupe des déménageurs de la France métropolitaine et de l'outre-mer, soit, d'après la liste établie au 12 août 1998, une soixantaine d'entreprises, et est le seul organisme fédérateur de ce type de métier.

En premier lieu, l'AFDI est un organisme à vocation d'assurance : elle gère la garantie bancaire imposée en cas de défaillance par la Fédération internationale des déménageurs internationaux (FIDI), le règlement des impayés (Payment Protection Plan, PPP). L'adhésion à l'AFDI confère donc une image de solvabilité aux yeux des consommateurs et aux partenaires de l'entreprise affiliée.

En second lieu, l'AFDI est un établissement de promotion et de prospection : elle propose ses adhérents comme correspondants aux déménageurs étrangers.

### **C. – LES PRATIQUES RELEVÉES**

Le 17 octobre 1995, les sociétés AGS Paris, AGS Nouméa, AGS Tarbes, AGS Lorraine et AGS Papeete ont saisi le Conseil de la concurrence du refus d'adhésion que leur opposaient la CSD et l'AFDI. A la suite

d'un protocole d'accord conclu avec la CSD et l'AFDI, elles ont déclaré retirer leur saisine le 22 avril 1997. Par une décision en date du 16 septembre 1997 le conseil a classé la saisine initiale et s'est saisi d'office des pratiques de la CSD et de l'AFDI.

## 1. La CSD

a) *Les principes statutaires :*

Selon l'article 4-A des statuts, le candidat à l'adhésion doit :

*"(1°) Faire la preuve, dans la localité, d'un exercice effectif, régulier et permanent de déménagement et éventuellement de garde meuble et à cet effet disposer de façon permanente d'un local commercial, de personnel d'exécution spécialisé, d'au moins un véhicule spécialisé ;*

*(2°) Offrir toutes les garanties morales souhaitables et manifester formellement son intention d'appliquer les règles essentielles élaborées par la chambre syndicale et de respecter les usages professionnels"*

Les termes de ce dernier alinéa peuvent être illustrés par la déclaration de M. Wulput, vice-président de la CSD : *"Les entreprises qui se portent candidates pour entrer à la CSD doivent répondre à un certain nombre de critères et le président de région est chargé de l'enquête préliminaire concernant cette société. Il doit vérifier si l'entreprise en question a un véritable projet de recherche d'un bon service dans la qualité avec un engagement déontologique et un engagement confraternel. Si l'entreprise déclare vouloir entrer à la CSD juste pour le label, cela ne nous intéresse pas."*

Toujours selon le même article, il existe des conditions simplifiées par rapport à celles qui viennent d'être énoncées pour l'activité de bureau de vente et de succursale d'entreprises adhérentes.

L'article 1-1 du règlement intérieur pose encore d'autres exigences :

*"1 Au-delà de la constitution technique d'un dossier de demande d'admission telle qu'elle est prévue par les statuts, l'entreprise candidate doit présenter tous les critères moraux répondant à l'image de marque de la chambre syndicale ainsi qu'à la confraternité entre les membres et à la solidarité syndicale. A cet égard, le comportement des hommes doit constituer un critère déterminant de l'enquête préalable.*

2 Pendant la période de stage de l'entreprise, le délégué départemental est chargé, sous l'autorité du président du groupement régional, d'observer le comportement de l'entreprise stagiaire. A l'issue de la période de stage, il fait part, au président du groupement régional et à son bureau, de son avis sur l'acceptation ou le refus d'admission de l'entreprise en tant que membre titulaire."

Une procédure, exposée-ci- après, doit permettre de vérifier le respect de ces conditions.

Selon l'article 5 des statuts : *"1° Le bureau national ou une commission prise en son sein est chargé*

*d'instruire et de se prononcer sur toute demande d'admission.*

A) A cet effet, le secrétariat général de la chambre syndicale effectue une enquête chez l'entreprise candidate et remet son rapport au bureau national, dans un délai de deux mois après réception du dossier complet de la demande d'adhésion.

B) Le bureau national (ou la commission prise en son sein) examine la demande de l'entreprise candidate à l'égard des justifications produites et de l'honorabilité des personnes assurant la gestion et l'exploitation et émet un avis à cette demande.

C) Cet avis est porté à la connaissance du président du groupement régional qui, dans un délai de deux mois, doit faire connaître son propre avis par écrit. A défaut de réponse dans ce délai, le groupement régional est présumé adopter un avis identique à celui du comité de direction.

2° Si le président du groupement régional est d'un avis opposé à celui du bureau national, le dossier est soumis au comité de direction. En cas d'opposition entre la région et le comité de direction, le dossier est transmis au président de la commission des labels, d'arbitrage et de discipline. Celui-ci fait procéder à une enquête approfondie par un membre de la commission disposant des pouvoirs les plus étendus. Il remet son rapport dans les deux mois au président de la CSD.

La commission émet un avis favorable, le président national peut passer outre à l'opposition de la région et prononcer l'admission. Dans le cas contraire, la candidature est définitivement rejetée.

3° L'agrément formulé par le bureau national ou le comité de direction n'est valable que pour un établissement compte tenu de l'agglomération où il se trouve, des personnes chargées de sa direction, du personnel et du matériel dont il dispose (...).

4° Toute candidature retenue est portée à la connaissance des adhérents par un moyen approprié pour permettre à ceux-ci de présenter leurs observations au bureau national, par écrit et dans un délai maximum de 30 jours. En cas d'opposition par un membre, le président de la chambre syndicale décidera s'il y a lieu de présenter à nouveau au bureau national ou au comité de direction.

5° Le bureau national, ou la commission qui en est issue ou le comité de direction ne sont pas tenus de justifier de leur décision, qui ne saurait engager en aucune manière la responsabilité de la chambre syndicale."

En outre, l'article I-3 du règlement intérieur confère au groupement régional le droit de proposer au bureau national de dispenser l'entreprise admise du stage d'un an.

Il convient encore de mentionner la procédure particulière en cas de transformation d'une entreprise adhérente. Les articles 6 des statuts et III du règlement intérieur indiquent que : "*en cas de reprise d'entreprise adhérente, suite notamment à un redressement, la radiation de la chambre syndicale est*

*d'office et la procédure de réadhésion est nécessaire si le repreneur le souhaite, et il convient de solliciter à nouveau l'adhésion... le cas échéant si le nouveau dirigeant de l'entreprise est connu, (car déjà adhérent par exemple), l'adhésion peut faire l'objet d'une simple régularisation".*

*b) La pratique :*

Aux conditions statutaires qui viennent d'être indiquées s'ajoutent, dans la pratique, trois conditions non écrites :

- L'exigence d'une antériorité de deux ans, attestée par la chambre syndicale et justifiée, selon cette dernière, par le fait que beaucoup d'entreprises nouvelles disparaissent au terme de la première année et sont susceptibles ainsi de grever la caisse de garantie.
- Le parrainage par des adhérents du syndicat professionnel, disparu des statuts depuis les années 70, mais attesté dans les faits par plusieurs témoignages :
  - M. Fur, gérant de la société de ce nom (cote 147 à 152) : *"J'ai souhaité entrer à la Chambre syndicale du déménagement en août 1996, j'étais parrainé par un membre de la Chambre syndicale."*
  - M. Taieb, du groupe AGS (cote 89 à 93) : *"En France, pour être membre de la FIDI, il faut faire partie de l'AFDI, toutefois, pour cela il est nécessaire d'appartenir à la CSD. Or, cette dernière essaie de préserver tous les acquis de ses adhérents et n'est pas passionnée à l'idée d'intégrer de nouveaux adhérents donc...de futurs concurrents. Pour y être admis, il faut trouver des parrains qui n'acceptent de vous parrainer bien évidemment que si vous n'êtes pas un violent concurrent."*
  - M. Van Riel, directeur de Trans Euro (cote 136 à 142) : *"Il semble que nous ayons eu des formulaires à compléter et à retourner pour l'obtention de deux parrainages, mais je ne retrouve pas la preuve de ces dires dans le dossier Chambre syndicale et je n'appartenais pas à la société à cette époque. Selon Mme Véronique Darmon, assistante de direction, un des deux parrains pourrait être la société Blache à Grenoble et l'autre parrain, avec encore plus de réserves, serait la société Laurent Déménagement à Fréjus."*
  - M. De Laey, directeur général de la société Allied Arthur Pierre, (cote 101) : *"Nous sommes amenés de temps en temps à parrainer certains confrères qui veulent y entrer."*
- Le versement d'un pourcentage du chiffre d'affaires de l'entreprise candidate, de l'ordre de 1,5 %, selon M. Briard, directeur technique de DTS (cote 158 à 162) : *"C'est pourquoi, seul le label de la CSD nous paraît envisageable actuellement, nous avons donc redemandé à cet organisme de nous accepter par lettre du 30 septembre 1998. Au 21 octobre 1998, nous n'avons toujours pas eu de réponse mais au téléphone on nous a dit que nous devons remplir les conditions suivantes : (...) – reverser à la CSD 1,5 % du chiffre d'affaires de l'entreprise."*

De plus, plusieurs déclarations éclairent les conditions d'application de ces dispositions :

- M. Wulput, vice président de la CSD, indique ainsi que l'enquête initiale sur l'entreprise candidate, que les statuts réservent au secrétaire général, est parfois réalisée par les groupements régionaux :

*"Les entreprises qui se portent candidates pour entrer à la CSD doivent répondre à un certain nombre de critères et le président de région est chargé de l'enquête préliminaire concernant cette société (cote 112 à 116)".* Qu'ils soient ou non à l'origine de l'enquête normalement dévolue au secrétariat général, les présidents de régions ont accès, par ce rapport d'enquête, à des informations confidentielles telles que les prix pratiqués ou la zone d'activité territoriale de leur concurrent.

- M. De Laey, directeur général de la société Allied Arthur Pierre, indique que ce contrôle est parfois même effectué par un confrère (cote 101) : *"Puis cette dernière (la société Rocordeau est devenue la Société française de déménagement et elle a été acceptée à la CSD après avoir été contrôlée par un confrère (Jauffrey à Montpellier). (...) Nous sommes de temps en temps amenés à parrainer certains confrères qui veulent y entrer. Pour ce faire, nous effectuons des vérifications dans ces entreprises."*
- M. Rousse, directeur adjoint de la Sarl Aux professionnels réunis (UPM), et président de l'AFDI de 1988 à 1993 (cote 108) : *"Un contrôle est effectué auprès des entreprises de déménagement qui désirent entrer à la CSD, autrefois ce contrôle était effectué par des concurrents, j'ai moi-même contrôlé de nombreuses entreprises dont, par exemple, Interdean. Désormais ce sont des permanents du Syndicat qui font ce travail."*
- M. Bonneau, directeur technique de la société Bonneau déménagement déclare (cote 143 à 146) : *"J'ai fait une demande en mai ou juin 1996 pour entrer à la Chambre syndicale. Il m'a été répondu oralement, dans les locaux de la Chambre syndicale, que mon admission n'interviendrait qu'après une longue procédure pouvant durer plusieurs mois. Cela m'a dissuadé de continuer cette démarche(...). Si on connaît bien un membre du syndicat, il semble que les démarches soient grandement facilitées"*.
- M. Fur, déjà cité ci-dessus, après un refus d'adhésion (cote 150) : *La société qui m'avait parrainé m'a reproché de n'avoir pas consacré de temps à la personne de la Chambre syndicale qui était venue dans ma société et m'a fait comprendre qu'avec une enveloppe de 50 000 francs mon adhésion serait facilitée. (...) Je travaille avec le même matériel que ceux qui sont membres de la CSD car je m'approvisionne à la FMD qui fournit tous les déménageurs..."*
- M. Delpuech, président du réseau Déménageurs bretons (cote 154) : *"La CSD(...) reste une organisation fermée pour deux raisons. La première raison tient au fait qu'elle ait été créée en 1890 par un groupe de déménageurs constituant de la sorte une entité qui s'apparentait à un club choisissant ses membres (...) Par la suite, sous le poids de la culture et des statuts, cette organisation est restée fermée. (...) De plus, à partir du moment où les statuts autorisent untel et untel à se manifester sur les candidatures à l'entrée syndicale sans critères objectifs mais en arguant de principes moraux, il y a des possibilités d'éviction (...). La Chambre syndicale présente une caisse de garantie d'un montant assez faible qui sert lorsqu'un adhérent présente une défaillance au sens juridique du terme, c'est-à-dire en cas de règlement judiciaire ou de dépôt de bilan. Toutefois, cette caisse de garantie n'est pas utilisée dans les autres cas de manquements d'un adhérent, son existence ne devrait donc pas justifier la politique de sélection de la Chambre syndicale."*
- La CSD peut également renvoyer le candidat à l'Institut technique du déménagement (ITD), organisme technique qui fournit des informations à ses adhérents sur leurs obligations fiscales, comptables et professionnelles. Cette solution non prévue par les statuts est justifiée, par les représentants de la CSD, par la faible surface de certains candidats, habituelle dans ce secteur de PME, insuffisante au regard de la cotisation à la CSD (cote 69). Comme le déclare M. Rousse, déjà

cité ci-dessus : *"Le passage par l'ITD constitue une période probatoire pour les entreprises qui se font ainsi connaître de leurs pairs et qui pourront un an après leur entrée à l'ITD devenir membre stagiaire de la CSD."* ou M. Delpuech, cité ci-dessus : *"L'ITD a un caractère essentiellement technique (...). Or la CSD se sert de l'ITD pour justifier la sélection de ses adhérents en renvoyant les entreprises non admises en son sein vers l'ITD."*

De plus, rien n'interdit aux adhérents le recours à des entreprises sous-traitantes non affiliées à la CSD, et ce recours n'est pas rare, comme en témoigne M. Fur, déjà cité ci-dessus (cote 147 à 152) : *"La sous-traitance que j'ai effectuée l'a toujours été avec des déménageurs de la CSD (...) les entreprises qui utilisent les services des sous-traitants négocient environ 20 % de déménagements à des prix intéressants qu'elles réalisent et 80 % de déménagements à des prix tirés sur lesquels elles conservent 20 à 30 % du prix HT et qu'elles confient à des petits artisans comme moi."*

### *c) Les conséquences de l'appartenance à la CSD :*

Outre la déclaration de M. Taieb, d'AGS, citée ci-dessus, et qui rappelle qu'il est nécessaire d'adhérer à la CSD pour être membre de l'AFDI, plusieurs déclarations font état des enjeux qui s'attachent à l'appartenance à la CSD :

- M. Bonneau, cité ci-dessus (cote 143 à 146) : *"Cela m'a dissuadé de continuer cette démarche et j'ai choisi de m'orienter vers la norme NF Service qui représente plus que la Chambre syndicale la qualité du travail. Toutefois, il est important d'être membre de la Chambre syndicale pour les informations qu'elle diffuse pour la profession et en raison de la confiance que la clientèle apporte à la Chambre syndicale. Pour les anciens clients, nous ne rencontrons pas de problèmes, mais pour les nouveaux clients, c'est un argument de poids que d'appartenir à la Chambre syndicale (...) Dès qu'un média parle de déménagement et cite la Chambre syndicale, les clients nous demandent si nous en faisons partie et c'est un handicap dans la prise de décision du client."*
- M. De Laey, cité ci-dessus : *"Faire partie de la CSD est important pour faire partie de l'AFDI et de la FIDI et pour mettre le label Chambre syndicale sur les lettres de voitures et sur les en-têtes de documents. De plus, être membre de la Chambre syndicale permet de bénéficier d'une sécurité aussi bien pour les entreprises que pour les consommateurs car en cas de manquement aboutissant à un contentieux, la Chambre syndicale tente de régler le problème..."*
- M. Kordidian, de la société Interdean (cote 123) : *"Pour les déménageurs nationaux, appartenir à la CSD et faire de la publicité dans les pages jaunes est indispensable pour trouver de la clientèle."*
- M. Van Riel, déjà cité ci-dessus (cote 140) : *"Entrer à la CSD était important pour nous car elle représente une autorité en matière de législation sociale (...). Sa représentativité nous confère un label de reconnaissance professionnelle. Faire partie de la CSD, c'est comme faire partie d'une élite."*
- M. Fur, déjà cité ci-dessus (cote 149) : *"Je ne fais pas partie de la CSD. J'ai souhaité y entrer pour faire des déménagements de militaires (...) En effet, la CSD signe avec les militaires une convention uniquement connue de leurs membres puisque non transmise à l'extérieur(...). Il est également important d'appartenir à la CSD pour obtenir des marchés publics et pour répondre à la demande particuliers qui, influencés par les médias, ne veulent traiter qu'avec des sociétés"*



*appartenant à la CSD."*

- M. Briard, déjà cité ci-dessus (cote 160) : *"Nous travaillons avec les gendarmes de Melun. Le Centre d'administration de l'armée de terre pour rembourser un déménagement prend en compte le grade, la situation familiale et la distance que doit effectuer le gendarme pour regagner son département de fonction mais ce en fonction de critères qui dépendent du département d'origine que nous, déménageurs non syndiqués, ne connaissons pas. Ce manque d'information nous fait perdre des clients car nos prix ne sont pas parfaitement adaptés à la situation du gendarme."*
- M. Delpuech, déjà cité ci-dessus (cote 154) : *"Pourtant ne pas appartenir à la CSD entraîne des inconvénients majeurs. Le premier de ces inconvénients concerne les déménageurs internationaux qui pour être performants doivent appartenir à la FIDI ; or, pour cela, ils doivent au préalable appartenir à l'AFDI, membre de droit de la FIDI, mais pour être membre de l'AFDI il faut adhérer à la CSD (...) Le deuxième inconvénient de ne pas appartenir à la CSD se retrouve au plan national car elle renvoie toujours les consommateurs vers ses adhérents ce qui pénalise les non syndiqués sur un marché où le déménagement reste une opération exceptionnelle (en moyenne 1 déménagement tous les 10 ans par habitant)."*
- M. Mota, de la société MT Déménagement (cote 165) : *"Pour vendre du déménagement, je dois persuader les clients que ne pas appartenir à la CSD ne signifie pas un manque de professionnalisme ou de qualité car la CSD fait beaucoup de publicité (...). Je suis donc certain que nous perdons des clients en raison de notre non appartenance à la CSD."*

Par comparaison avec le label de la CSD, le coût de la norme NF est souvent mis en avant :

- M. Rovillain, de la société Huet International (cote 118) : *"Notre société répond à la norme NF service qui nous coûte cher (10 800 francs par an plus des visites à 6 600 francs imposées. Nous appartenons à la CSD qui représente un label de qualité."*
- M. Briard, de la société DTS (cote 159) : *"La norme NF Service serait un moyen d'affirmer notre image de qualité mais pour une jeune société comme la nôtre cela coûte trop cher (de l'ordre de 6 000 francs), pour 200 à 300 francs, nous avons reçu le dossier qui fixe les normes à respecter mais quand nous avons étudié le dossier tout nous a semblé insupportable financièrement."*

## **2. L'Association française de déménageurs internationaux (AFDI)**

### *a) Les principes statutaires :*

Selon l'article 3 des statuts : *"Pourra être membre de l'Association toute entreprise de déménagement et de garde-meubles déclarant adhérer aux présents statuts et remplissant les conditions suivantes :*

A) Être membre titulaire depuis au moins deux années de la chambre syndicale (...);

B) Satisfaire à la définition du déménageur international qui est une entreprise de déménagement et de garde-meubles, capable par ses propres moyens et sans recours à des tiers, d'exécuter correctement et entièrement tous déménagements internationaux, soit à l'importation, soit à l'exportation. Cette définition suppose la propriété d'un garde-meubles et de locaux permettant la garde du matériel des confrères

étrangers ;

C) Être parrainé par deux membres de l'association affiliés à celle-ci depuis au moins deux années et n'appartenant pas au bureau. Un des parrains peut toutefois être soit un affilié à une autre association nationale membre de la fédération internationale des déménageurs internationaux (FIDI), à condition qu'ils appartiennent à cette association depuis au moins deux années, soit être affilié direct remplissant la même condition d'appartenance ;

D) Se soumettre à toutes enquêtes décidées par le bureau qui désignera le ou les enquêteurs ;

E) Être agréé par le bureau ou par la commission prise en son sein, qui décidera à la majorité des membres présents et ne sera pas tenue de justifier sa décision auprès du candidat."

Il convient d'ajouter une autre condition de nature statutaire prévue à l'article 4 des statuts : *"L'Association française de déménagements internationaux a la qualité de membre de la FIDI, fédération internationale de droit belge, dont le siège est à Bruxelles. De ce fait, les entreprises membres de l'AFDI ayant la qualité d'affiliées à la FIDI, doivent en respecter les statuts et le règlement et doivent constituer une garantie bancaire permanente ainsi que contribuer au financement des différents services mis en place par la FIDI, notamment à son fonds de protection des impayés, à peine d'exclusion de l'AFDI et de la FIDI."*

*b) Les pratiques effectives d'adhésion :*

Le critère de fond énoncé au B de l'article 3 précité qui a trait à la surface logistique et à l'autonomie technique de l'entreprise candidate, s'avère peu contraignant : la société Laurent international Côte d'Azur, avec un chiffre d'affaires de 800 000 francs en 1997, a été admise à l'AFDI (cote 68). En tout état de cause, la circulaire n° 371 de l'AFDI (cote 66) prévoit des cotisations pour des chiffres d'affaires inférieurs à 250 000 F.

En revanche, le critère d'appartenance à la chambre syndicale mentionné au A de l'article 3 des statuts : *"Être membre titulaire depuis au moins deux années de la chambre syndicale (...)"* est d'application stricte. Seul le protocole d'accord entre la chambre syndicale et AGS Paris, Nouméa et Papeete a permis de surmonter un premier vote négatif de l'AFDI dont fait état le compte rendu du bureau national en date du 17 avril 1997. Le même compte-rendu démontre que l'AFDI a opposé son veto à la candidature d'AGS Prague et d'AGS Cote d'Ivoire à la FIDI jusqu'au protocole d'accord conclu avec AGS.

*c) Les conséquences de l'appartenance à l'AFDI :*

Plusieurs déclarations soulignent l'obligation d'appartenir à la FIDI, et donc à l'AFDI, pour une société de déménagement international :

M. Taieb, déjà cité ci-dessus (cote 89 à 93) : *"La FIDI joue un rôle très important sur le marché international en même temps que les grandes van lines américaines. Pour convaincre un particulier*

*d'utiliser nos services, être un bon déménageur n'est pas suffisant, il faut appartenir à un organisme tel que la FIDI ou bien être autonome comme le sont les puissantes van lines américaines. Pour les PME françaises évoluant sur le marché international français (...) il n'y a pas beaucoup d'autres solutions que d'appartenir à la FIDI ou à l'OMNI pour disposer d'un réseau d'agents fiables et donc d'une réponse à l'attente de la clientèle. L'OMNI n'accepte les adhérents qu'à la condition qu'ils ne soient pas transcontinentaux. En France, pour être membre de la FIDI, il faut faire partie de l'AFDI. (...) De surcroît, la FIDI étant le seul organisme à avoir mis en place une garantie financière, sécurisant les transactions entre agents, (...) On comprend mieux dans ces conditions, qu'un organisme comme la Banque Mondiale, ne voulant pas que ses fonctionnaires soient pris en otage d'un contentieux entre deux déménageurs, préfère choisir comme prestataires des membres de la FIDI. (...) c'est pour les échanges avec ces pays (dans lesquels elle n'est pas présente) qu'il est indispensable qu'elle (AGS) appartienne à la FIDI, pour pouvoir être choisie comme partenaire. De plus, si on est membre de la FIDI, on n'est pas obligé de payer le correspondant tout de suite en raison des garanties financières que cette organisation apporte."*

M. Rovillain, déjà cité (cote 118) : *"De même, l'AFDI et la FIDI sont des labels de qualité qui permettent de faire de la vente. Il est indispensable de faire partie de l'AFDI."*

M. Cool, PDG de la société Lavanchy (cote 126 à 130) : *"LA FIDI est en fait une organisation à but lucratif à laquelle il est important d'appartenir quand on fait du déménagement international. D'ailleurs, pour la société Lavanchy, appartenir à la CSD est surtout intéressant pour faire partie de l'AFDI et de la FIDI."*

M. Van Riel, déjà cité ci-dessus (cote 140) : *"La situation pourrait être critique pour Trans Euro France en attendant de faire partie de la FIDI, si nous n'avions le privilège de l'adhésion de notre maison mère de Londres à la FIDI."*

## **D. - LES GRIEFS**

En application de l'article L. 463-2, il a été notifié à la CSD, sur le fondement de l'article L. 420-1 du code de commerce, le grief d'avoir mis en oeuvre des pratiques en matière d'adhésion qui ont eu pour objet et pour effet de limiter le libre jeu de la concurrence entre les entreprises de déménagements. Il a également été notifié, sur le fondement de l'article L. 420-1 du code du commerce, à l'AFDI, le grief d'avoir mis en oeuvre des pratiques en matière d'adhésion qui ont eu pour objet, ont pu avoir et ont effectivement, dans certains cas, eu pour effet de limiter le libre jeu de la concurrence entre les entreprises se livrant à des opérations de déménagement international.

## **II. - Sur la base des constatations qui précèdent, le Conseil**

### **Sur la prescription**

Considérant que la CSD et l'AFDI soutiennent qu'en application de l'article L. 462-7 du code du commerce, le Conseil de la concurrence ne peut être saisi de faits remontant à plus de trois ans s'il n'a été

fait aucun acte tendant à leur recherche, à leur constatation ou à leur sanction ; que le Conseil s'étant saisi d'office le 16 septembre 1997, sont prescrits les faits antérieurs au 16 septembre 1994 qui sont cités dans la notification de griefs ;

Mais considérant, qu'entre la date de la saisine du Conseil de la concurrence par les sociétés AGS Paris, AGS Nouméa, AGS Tarbes, AGS Lorraine et AGS Papeete et le retrait de cette saisine, une demande d'enquête, portant sur les pratiques de la CSD et de l'AFDI, a été adressée à la DGCCRF le 21 janvier 1997 ; que cet acte n'a pas perdu le fondement qu'il puisait dans la dénonciation des faits, qu'il a pu être versé au dossier de la saisine d'office et qu'il a, dès lors, un effet interruptif de la prescription ; qu'il s'ensuit que doivent être pris en compte, dans le cadre de la saisine d'office, les faits remontant jusqu'au 21 janvier 1994 ;

### **Sur l'atteinte aux droits de la défense**

Considérant que la CSD et l'AFDI soutiennent que la décision par laquelle le Conseil s'est saisi d'office des pratiques contestées est contraire aux dispositions de l'article 6-1 de la Convention européenne des droits de l'homme, qui consacre le droit à un procès équitable, notamment au regard de l'exigence d'impartialité, puisque ladite décision constitue un préjugé qui lie la décision au fond jusqu'à un certain point, du fait de son absence de motivation ;

Mais considérant que, d'une part, les personnes qui ont siégé au cours de la séance par laquelle le Conseil a décidé de se saisir d'office n'ont pas siégé dans la formation appelée à statuer au fond et, d'autre part, les griefs ont été formulés non par le Conseil mais sous la seule responsabilité du rapporteur ; que le moyen relatif au non-respect du principe d'impartialité dans la présente procédure doit donc être écarté ;

### **Sur les pratiques constatées de la Chambre syndicale des entreprises de déménagement**

Considérant que les critères d'adhésion à la CSD tels qu'ils sont énoncés aux articles 4-A des statuts et I du règlement intérieur, en se référant à des "*garanties morales*" ou à des "*critères moraux*" et non à des critères vérifiables, objectifs et fondés sur la capacité professionnelle des entreprises, apparaissent imprécis et subjectifs ; que les dispositions précitées des articles 5 des statuts et I du règlement intérieur instituent une procédure d'admission qui n'est pas enfermée dans des délais, confèrent un pouvoir de veto inconditionnel aux présidents des groupements régionaux et aux membres du syndicat professionnel et instituent un régime de décision qui est dispensé de toute obligation de motivation ; que les dispositions précitées de l'article 6, combinées à celles de l'article III du règlement intérieur, instaurent un traitement discriminatoire entre les repreneurs d'entreprises adhérentes selon que ceux-ci sont déjà membres de la CSD ou seulement "*connus*" de celle-ci, ce qui ouvre également la voie à des pratiques arbitraires ; qu'à ces stipulations s'ajoute l'obligation d'un parrainage par un membre de la chambre syndicale ; que, de plus, la procédure d'admission prévue à l'article 5 des statuts n'a pas été appliquée dans les faits, les visites de contrôle ayant souvent été effectuées par des concurrents des entreprises candidates et non par le secrétaire général de la CSD, comme en attestent plusieurs témoignages cités ci-dessus ; qu'il ressort de la déclaration de M. Delpuech, précitée, que ce système de cooptation ne peut se justifier par l'existence du fonds de garantie de la CSD, qui est d'un usage limité ;

Considérant que, si l'admission par cooptation de nouveaux membres au sein d'une organisation professionnelle ne constitue pas en elle-même une pratique contraire au droit de la concurrence, une telle pratique peut porter atteinte au fonctionnement de la libre concurrence si l'adhésion à cette organisation professionnelle est une condition de l'accès au marché ;

Considérant que, s'il est soutenu par la CSD que l'obligation non écrite de parrainage n'est pas établie, soit parce que les allégations en ce sens portent sur des faits prescrits comme ceux relatés par M. Korkidian, soit parce qu'elles ne sont pas articulées clairement comme celles de MM. Van Riel et Bonneau, il reste que l'obligation de parrainage est attestée par plusieurs autres témoignages cités ci-dessus (M. Fur, M. Taieb, M. De Laey) ; que la circonstance que M. Taieb se soit dédit de ses propos par une lettre en date du 2 mai 2002 est sans incidence sur ses déclarations antérieures, dont il n'est pas contesté qu'elles ont été régulièrement recueillies ; qu'en tout état de cause, le rôle dévolu, en droit et en fait, aux groupements régionaux dans la décision d'admission confirme la nécessité d'un parrainage de fait de membres du syndicat professionnel ;

Considérant que, s'il est encore observé par la CSD que les délais cités dans la notification de griefs, notamment ceux relatifs à l'admission de l'entreprise Alès Soriano, ont été exagérés, il est constant que la procédure d'admission n'est pas enfermée dans des délais et peut donc, en se prolongeant dans le temps, constituer une pratique dissuasive pour les candidats à l'adhésion ;

Considérant que la CSD soutient aussi, dans son mémoire en défense, que les faits incriminés, essentiellement ceux relatifs à l'admission du groupe AGS, ne concernent qu'un nombre restreint d'entreprises, et ne reflètent pas la politique d'adhésion du syndicat professionnel ; qu'elle allègue également que les conditions restrictives d'accès à la chambre syndicale n'ont pas pour objet de limiter l'accès au marché du déménagement, mais d'assurer, d'une part, la qualité de la prestation de déménagement dans un secteur marqué par le travail clandestin et la présence d'opérateurs marginaux, et d'autre part, la confraternité entre les adhérents ;

Mais considérant que le caractère subjectif des conditions d'adhésion fixées aux articles 4-A des statuts et I du règlement intérieur, la dispense de motivation stipulée à l'article 5 des statuts et le rôle joué par les membres de la CSD dans la procédure d'adhésion (avis du président de groupement régional prévu à l'article 5 des statuts, parrainage maintenu dans les fait, visites de contrôle effectuées par des concurrents), peuvent avoir pour effet de permettre le rejet de candidatures dans le but d'empêcher l'entrée sur le marché de concurrents considérés comme gênants ;

Considérant que la CSD conteste que le refus d'adhésion puisse avoir un effet restrictif de concurrence ; qu'elle allègue, notamment, que la réglementation croissante de l'activité de déménagement et la mise en place, à son instigation, de la marque NF Service déménagement et de référentiels de normalisation, ont retiré au logo du syndicat son avantage commercial aux yeux des ménages et des entreprises et que la place de ce logo dans sa communication externe doit être relativisée ; qu'elle fait encore valoir que l'adhésion à ce syndicat n'est indispensable ni pour éviter les retours à vide mentionnés dans les caractéristiques générales du secteur, ni pour améliorer la rentabilité d'un déplacement sur le marché

extralocal ; que l'adhésion à des groupements commerciaux dont l'importance irait croissant, permettrait d'atteindre le même objectif ;

Mais considérant que, sur le marché national, l'appartenance à la CSD constitue un avantage concurrentiel attesté par les nombreuses déclarations citées ci-dessus ; que le label de la CSD bénéficie d'une forte notoriété, soutenue par des investissements publicitaires importants, et qu'il est réclamé par les clients ; qu'il représente, dans un secteur marqué par la présence d'opérateurs peu qualifiés, une garantie pour les ménages qui recourent de façon exceptionnelle aux services d'un déménageur et ne peuvent donc se fonder sur leur expérience ou celle de leur entourage ; que la non adhésion à la CSD constitue, par ailleurs, un handicap pour les entreprises qui veulent entrer sur le segment de marché des déménagements de militaires, ainsi qu'en attestent les déclarations de M. Fur et de M. Briard, citées ci-dessus ; qu'aucune pièce du dossier n'atteste de l'importance croissante des regroupements de déménageurs et de leur rôle ;

Considérant qu'en ce qui concerne les déménagements internationaux, l'adhésion à la CSD est une des conditions à remplir pour adhérer à l'AFDI et donc à la FIDI ; que de nombreuses déclarations, citées ci-dessus, attestent que l'adhésion à la FIDI est incontournable pour les entreprises qui veulent exercer des activités internationales ;

Considérant qu'il résulte de ce qui précède, qu'à supposer même que l'impact de l'appartenance à la CSD dans la gestion des retours à vide aille en déclinant, comme cette dernière l'allègue, les avantages concurrentiels exposés ci-dessus sont de nature à conférer aux refus d'adhésion à la CSD un effet structurant sur le marché du déménagement ; qu'en conséquence, l'examen arbitraire des demandes d'adhésion à la CSD que permettent les articles cités ci-dessus des statuts et du règlement intérieur est de nature à porter atteinte au fonctionnement de la concurrence sur le marché du déménagement et constitue un comportement coopératif prohibé par l'article L. 420-1 du code de commerce ;

### **Sur les pratiques constatées de l'AFDI**

Considérant qu'il ressort des dispositions précitées de l'article 3 de ses statuts que les conditions d'admission à l'AFDI sont fondées sur des critères matériels imprécis susceptibles d'une appréciation discrétionnaire, subordonnent l'adhésion à l'appartenance à la CSD, instituent une obligation de parrainage, et dispensent de motivation les décisions ; que de telles clauses statutaires peuvent porter atteinte au fonctionnement de la libre concurrence si l'adhésion à cette organisation professionnelle est une condition de l'accès au marché ;

Considérant que l'AFDI fait valoir que cette politique restrictive sera atténuée par la suppression prochaine de l'obligation de parrainage, consécutive à une modification des statuts de la Fédération internationale des déménageurs internationaux (FIDI), intervenue lors de l'assemblée générale du 1<sup>er</sup> mai 2001 ; qu'elle expose que l'obligation d'affiliation depuis deux ans à la Chambre syndicale des entreprises de déménagement et garde-meubles de France n'a pas pour objet de limiter le jeu de la concurrence, mais de vérifier la capacité technique de l'entreprise candidate ;

Mais considérant, sur ce dernier point, que le caractère imprécis des conditions de fond et discrétionnaire

de la procédure d'admission de cette chambre ne garantit en rien la capacité technique des candidats à l'adhésion ;

Considérant que l'AFDI soutient encore que les avantages spécifiques liés à l'admission en son sein sont limités et que, notamment, l'adhésion à cette association ne présente aucun avantage commercial aux yeux des ménages qui en ignorent l'existence ; qu'elle affirme qu'elle n'exerce aucune action concertée sur les prix ; que la solvabilité financière assurée par le Payment Protection Plan garantit uniquement le règlement des factures par des partenaires étrangers et que l'affiliation à l'AFDI n'offre aucun avantage en termes de prospection ; que le seul avantage concret de cette affiliation est de rendre possible l'admission à la FIDI ;

Mais considérant que l'accomplissement d'opérations de déménagement international implique la recherche de partenaires pour limiter les démarches nécessaires (visite sur les lieux, segmentation des phases de l'opération ...) ; que, dès lors l'appartenance à l'AFDI comporte un avantage concurrentiel incontestable, dans les relations, sinon avec la clientèle, du moins avec les partenaires professionnels de l'opération, en raison de la solvabilité financière et des procédures de règlement amiable que, le cas échéant, elle applique ; que seule, en France, l'AFDI peut offrir ces garanties puisqu'il résulte des stipulations combinées des articles 3 et 7 de la FIDI que cette fédération n'affilie qu'une association nationale par Etat et que les affiliations directes d'entreprises ne sont autorisées que dans les Etats où n'existent pas de telles associations ; que, dès lors, seule l'affiliation à l'AFDI offre l'avantage d'un système de références déontologiques et de garanties financières harmonisées au niveau mondial, comme en attestent les déclarations citées ci-dessus ;

Considérant qu'il résulte de ce qui précède que les dispositions incriminées des statuts de l'AFDI, par leur caractère arbitraire et discrétionnaire, peuvent avoir pour effet de limiter le jeu de la concurrence sur le marché du déménagement international et constituent un comportement coopératif prohibé par l'article L. 420-1 du code de commerce ;

### **Sur les sanctions et injonctions**

Considérant que les infractions retenues ci-dessus ont été commises antérieurement à l'entrée en vigueur de la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles régulations économiques ; que, par suite, les dispositions introduites par cette loi dans l'article L. 464-2 du code de commerce, en ce qu'elles prévoient des sanctions plus sévères que celles qui étaient en vigueur antérieurement, ne leur sont pas applicables ;

Considérant qu'aux termes de l'article L. 464-2 du code de commerce dans sa rédaction antérieure à l'entrée en vigueur de la loi du 15 mai 2001 : "*Le Conseil de la concurrence .... peut infliger une sanction pécuniaire applicable soit immédiatement, soit en cas d'inexécution des injonctions. Les sanctions pécuniaires sont proportionnées à la gravité des faits reprochés, à l'importance du dommage à l'économie et à la situation de l'entreprise ou de l'organisme sanctionné. Elles sont déterminées individuellement pour chaque entreprise ou organisme sanctionné et de façon motivée pour chaque sanction. Le montant maximum de la sanction est, pour une entreprise, de 5 % du montant du chiffre d'affaires hors taxes réalisé en France au cours du dernier exercice clos. Si le contrevenant n'est pas une entreprise, le maximum est de dix millions de francs.*" ;

Considérant qu'il convient de prévenir la poursuite par la CSD des pratiques dont il a été établi ci-dessus qu'elles étaient prohibées par les dispositions de l'article L. 420-1 du code de commerce, et de lui enjoindre de modifier, dans un délai de six mois à compter de la présente décision, ses statuts et son règlement intérieur, en précisant les conditions d'adhésion mentionnées à l'article 4 A 1° des statuts et en supprimant les critères moraux énoncés aux articles 4 A 2° de ces statuts et I-1 du règlement intérieur ainsi que le droit d'opposition conféré au président du groupement régional et à tout adhérent par l'article 5 des statuts, la disposition contenue au même article qui dispense de motiver les rejets de candidatures et, enfin, le traitement plus favorable réservé par l'article 6 aux repreneurs d'entreprises adhérentes lorsqu'ils sont seulement "*connus*" de la CSD ;

Considérant qu'il convient également d'enjoindre à la CSD de mettre un terme, dans le même délai, aux usages consistant à déléguer aux groupements régionaux l'enquête préliminaire sur les candidats à l'adhésion, et à imposer un parrainage par des entreprises déjà adhérentes ;

Considérant qu'il y a lieu de prévenir la poursuite par l'AFDI des pratiques dont il a été établi ci-dessus qu'elles étaient prohibées par les dispositions de l'article L. 420-1 du code de commerce en enjoignant à l'AFDI de modifier, dans un délai de six mois à compter de la présente décision, l'article 3 de ses statuts et les articles correspondants de son règlement intérieur, en précisant les conditions d'adhésion, en supprimant l'obligation préalable d'adhésion à la CSD et celle de parrainage, et en introduisant l'obligation de motiver les rejets de candidature ;

Considérant que pour apprécier la gravité des pratiques, il convient de prendre en compte le fait que les pratiques susmentionnées émanent des seuls syndicats professionnels significatifs sur le marché du déménagement ; qu'il est établi que ces pratiques peuvent avoir pour effet de restreindre l'accès au marché de certaines entreprises ; que le dommage à l'économie doit être apprécié en tenant compte de l'ancienneté des stipulations statutaires incriminées de la CSD et de l'AFDI ;

Considérant que les ressources provenant des cotisations de la CSD se sont élevées en 2001 à 555 444 francs, soit 84 676 euros ; qu'il y a lieu de lui infliger une sanction pécuniaire de 76 000 euros ;

Considérant que les ressources provenant des cotisations de l'AFDI se sont élevées en 1999 à 375 526 francs, soit 57 248 euros ; qu'il y a lieu de lui infliger une sanction pécuniaire de 6 000 euros ;

## **DÉCIDE**

Article 1<sup>er</sup> : Il est établi que la CSD (Chambre syndicale du déménagement et garde-meubles de France) et l'AFDI (Association française de déménageurs internationaux) ont enfreint les dispositions de l'article L. 420-1 du code de commerce.

Article 2 : Il est enjoint à la CSD, de préciser dans un délai de six mois à compter de la présente décision les conditions d'adhésion mentionnées à l'article 4 A 1° des statuts, de supprimer, dans le même délai, les critères moraux énoncés aux articles 4 A 2° de ces statuts et I-1 du règlement intérieur, le droit



d'opposition conféré au président du groupement régional et à tout adhérent par l'article 5 des statuts, la disposition contenue au même article qui dispense de motiver les rejets de candidatures, le traitement plus favorable réservé par l'article 6 et l'article III du règlement intérieur aux repreneurs d'entreprises adhérentes, non seulement lorsqu'ils sont déjà membres de la CSD mais aussi lorsqu'ils sont simplement "connus" ; de mettre un terme, dans le même délai, à l'usage de déléguer aux groupements régionaux l'enquête préliminaire sur les candidats à l'adhésion ainsi qu'à l'usage d'imposer un parrainage par des entreprises déjà adhérentes ;

Article 3 : Il est enjoint à l'AFDI de modifier dans le même délai l'article 3 de ses statuts et les articles correspondants de son règlement intérieur, en précisant les conditions d'adhésion, en supprimant l'obligation préalable d'adhésion à la CSD et de parrainage et en introduisant l'obligation de motiver les rejets de candidature ;

Article 4 : Il est enjoint à la CSD et à l'AFDI d'adresser dans un délai de deux mois à compter de sa notification, la présente décision à chacun de leurs adhérents.

Article 5 : Il est infligé les sanctions pécuniaires suivantes :

- 76 000 euros à la CSD
- 6 000 euros à l'AFDI

Délibéré, sur le rapport oral de M. Soyez, par Mme Hagelsteen, présidente, Mme Pasturel, vice-présidente, et Mme Mader-Saussaye, membre.

Le secrétaire de séance

Thierry Poncelet

La présidente

Marie-Dominique Hagelsteen