

Location de véhicules et d'utilitaires

# FRANCE - City-Drop, ou l'arnaque érigée en système ?

John Malone

jeudi 28 août 2025, mis en ligne par [John Malone](#)

Déménager loin, avec une famille, donc plus d'affaires, est toujours une expérience éprouvante. Les préparatifs sont longs, les cartons nombreux. Pour déménager de l'autre côté de la France, le mieux est souvent de louer un fourgon ou un camion en aller-simple, ça évite de faire des kilomètres, mais c'est bien sûr plus cher. Avec les agences, il faut emprunter le fourgon parfois loin de son point de départ et pendant les heures d'ouverture, ce qui n'est pas toujours pratique, notamment si on veut déménager le week-end... Pareil pour le retour du camion.

Différentes entreprises se sont positionnées depuis quelques années sur ce créneau. S'appuyant sur des applications disponibles pour Android ou iOS, elles cherchent à automatiser le processus - ce qui leur permet de diminuer les coûts - et offrent des tarifs intéressants. C'est le cas notamment de [City-Drop](#).

Sur le papier, cela a l'air très bien, même si tout n'est pas forcément très clair - ces zones grises, on les voit mieux a posteriori malheureusement. Car en général, quand on déménage, on a pas mal d'autres choses à faire et pas vraiment le temps d'approfondir les choses, on se dit qu'on espère que ça se passera bien.

Le jour J, tout semble à peu près bien se passer, on prend des photos avec l'application en guise d'état des lieux et on récupère alors les clés du fourgon à l'heure prévue.

**Petit bémol** quand même : les photos prises sont envoyées à City-Drop et ne sont plus disponibles dans le téléphone qui les a prises. C'est donc un état des lieux plutôt cavalier voire illégal : l'entreprise a les photos que vous avez prises, mais vous n'avez plus les originaux. S'il se passe quelque chose, il n'y aura pas moyen de contester tel ou tel dommage car vous n'avez plus les photos originales et on n'a aucun moyen de s'assurer que les photos qu'ils vous renverront en cas de sinistre n'ont pas été légèrement retouchées pour remettre « à neuf », avant le voyage, une carrosserie un peu enfoncée...

**Deuxième bémol** aussi : le fourgon est dans un état déplorable, pare-brise fendu, côté du camion enfoncé...

Mais, comme pour le premier bémol, quand on déménage, on a des cartons à charger et de la route à faire, on n'a pas le temps de s'arrêter à ces inquiétudes, de toute façon, on a besoin du fourgon maintenant, tout le monde attend pour le charger et on a ensuite pas mal de route à faire.

Une fois chargé le fourgon, viennent ensuite les longues heures de route - dans notre cas, de l'autoroute -, puis l'arrivée en fin de journée, le déchargement et le retour du camion, avec toujours une attention sur le qui-vive pour ne rien abîmer et rendre le fourgon dans le même état, avec la même quantité d'essence...

Une fois le fourgon placé sur le parking où il doit être rendu, il faut de nouveau prendre des photos et ouf, c'est fini, on remet les clés dans la boîte à gants et on referme la porte.

On se dit que, même si c'était long et fatigant, ça s'est plutôt bien passé et que City-Drop n'était finalement pas si mal, malgré l'état du fourgon.

Mais trois jours plus tard, on déchanté en recevant un mail de « **détection de sinistre** » qui met en

regard une photo soi-disant prise le matin - mais comme on n'a plus les photos originales dans le téléphone, il est impossible de vérifier que la photo n'a pas été un peu retouchée - et une photo prise le soir.

Comme s'il agit d'un angle arrière enfoncé, cela représente quand même un choc important et comme il n'y a eu aucun problème pendant le voyage, on se pose des questions. Comme on avait pris des photos avec un autre téléphone (pour garder une trace de certaines éraflures, nombreuses...), on se rend compte que l'une des éraflures prises en photo le matin n'apparaît pas sur la photo soi-disant prise le matin... Ah. C'est bizarre quand même. City-Drop déroule une machine bien huilée, ils ont l'habitude, ils renvoient aux clauses du contrat, expliquent qu'ils vont débiter la caution...

Et on se rend compte que City-Drop est peut-être moins cher à la location au départ mais qu'ils récupèrent de l'argent autrement, et pas de la plus belle des manières... Comme il y a « sinistre », ils prélèvent la caution pour laquelle on a donné une autorisation de retrait au moment de souscrire le contrat - 2500 € avec l'assurance basique, 1200 € si on a payé 10 € pour une « assurance confort » et 450 € si on a payé une quarantaine d'euros pour souscrire l'assurance premium. Et ils attendent votre accord pour réaliser la réparation pour laquelle ils vous font parvenir un devis, cher bien sûr - environ 500 € pour un angle de carrosserie soi-disant enfoncé, plus 50 € de frais de dossier...

Là, vous avez le choix, soit vous acceptez et vous récupérez le reste de votre caution - si vous n'avez pas souscrit l'assurance premium - soit vous contestez mais les photos officielles de l'état des lieux, eux seuls en ont une copie...

### **Bien joué, non ?**

À en juger à l'état du fourgon emprunté - et de nombreux commentaires sur le site de City-Drop, et ailleurs, vont dans le même sens -, on peut légitimement se demander s'ils font vraiment les travaux qu'ils ont facturés ou si c'est juste une manière de récupérer de l'argent par rapport au « prix d'appel » assez bas.

Alors, je sais par expérience que quand on déménage, on n'a pas forcément le temps de trop pousser les recherches et qu'il faut avancer mais, conseil d'ami, si vous voulez éviter de payer presque le double de ce que vous pensiez payer, **évitez City-Drop**, cela vous permettra de garder un peu confiance dans les gens... Car l'expérience de se faire arnaquer n'est pas vraiment plaisante et transforme le regard qu'on a sur les autres dans les interactions commerciales - on se met à douter de tout le monde.

Cela met en passant en évidence un trait important du **capitalisme de plateforme** : si vous acceptez de les utiliser - et oui, c'est moins cher et donc tentant... -, les applications et les entreprises qui les gèrent ont le **contrôle** presque entier sur le processus. En cas de problème, vous êtes tout nus et, comme la cigale, vous vous « [trouvez] bien dépourvu[s] quand la bise [sera] venue »...