

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC  
11 Laurier St./11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1 / Noyau 0A1  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST**  
**LETTRE D'INTÉRÊT**

<b>Title - Sujet</b> Services Déménagements	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> E60LM-110012/B	<b>Date</b> 2012-12-20
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> E60LM-110012	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$ZL-101-25251
<b>File No. - N° de dossier</b> 101zl.E60LM-110012	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2013-02-15</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Pyett, David	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 101zl
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-8500 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>  Specified Herein Précisé dans les présentes	

Comments - Commentaires

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> (type or print) <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur ( taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

Issuing Office - Bureau de distribution  
Special Projects/Projets Spéciaux  
11 Laurier St./11, rue Laurier  
Place du Portage/, Phase III  
Floor 10C1/Étage 10C1  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

---

## TABLE DES MATIÈRES

### **PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

- 1.0 Introduction
- 2.0 Sommaire
- 3.0 Compte rendu

### **PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES**

- 1.0 Instructions, clauses et conditions uniformisées
- 2.0 Présentation des soumissions
- 3.0 Demandes de renseignements - en période de soumission
- 4.0 Lois applicables
- 5.0 Améliorations apportées aux besoins pendant la demande de soumissions

### **PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

- 1.0 Instructions pour la préparation des soumissions

### **PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

- 1.0 Procédures d'évaluation
- 2.0 Méthode de sélection

### **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

- 1.0 Attestations obligatoires préalables à l'attribution du contrat
- 2.0 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

### **PARTIE 6 - CAPACITÉ FINANCIÈRE ET PROTECTION VALEUR NEUF**

- 1.0 Capacité financière
- 2.0 Protection valeur neuf sur les articles ménagers et les effets personnels

#### **Liste des pièces jointes :**

Pièce jointe 1 de la Partie 4, Critères techniques

Pièce jointe 2 de la Partie 4, Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux

Pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat

### **PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

- 1.0 Énoncé des travaux
- 2.0 Clauses et conditions uniformisées
- 3.0 Durée du contrat

- 
- 4.0 Responsables
  - 5.0 Paiement
  - 6.0 Clauses du guide des CUA
  - 7.0 Vérification discrétionnaire
  - 8.0 Lois applicables
  - 9.0 Ordre de priorité des documents
  - 10.0 Protection valeur neuf sur les articles ménagers et les effets personnels

**Liste des annexes :**

## Annexe (A) Énoncé des travaux

Appendice 1 – Règles générales

Appendice 2 – Processus d'estimation du poids

Appendice 3 – Guide du temps requis pour le transport (GTT) des AM&amp;EP

Appendice 4 – Normes d'emballage

Appendice 5 – Normes et inspections relatives à l'entrepôt

Appendice 6 – Guide du temps requis pour le transport de véhicules personnels

Appendice 7 – Normes visant les remorques, les véhicules, les conteneurs et l'équipement

Appendice 8 – Responsabilités de l'agent de transport

Appendice 9 - programme de contrôle de la qualité

Appendice 10 - Plan de gestion des sous-traitants

Appendice 11 - Plan d'assurance de la qualité

Appendice 12 - Plan de gestion des risques

Appendice 13 - Guide de référence pour la facturation

## Annexe (B) Base de paiement

## Annexe (C) Manquements

## Annexe (D) Modèle d'indice de valeur - Mesure du rendement

## Annexe (E) Protection valeur à neuf

## Annexe (F) Service central de déménagement/Système de gestion automatisé des meubles et effets

## Annexe (G) Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales globales

## Annexe (H) Glossaire

---

## **PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.0 Introduction**

La demande de soumissions contient sept (7) parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux: renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, s'il y a lieu, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;
- Partie 6 Exigences financières et autres exigences: comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, Manquements, Modèle d'indice de valeur - Mesure du rendement, Protection valeur à neuf, Service central de déménagement/Système de gestion automatisé des meubles et effets, Ententes sur les revendications territoriales globales et Participation des Autochtones, et Glossaire.

### **2.0 Sommaire**

**2.1** Le Comité interministériel sur les services de déménagement d'articles de ménage, au nom du ministère de la Défense nationale (MDN), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), qui représentent les ministères et organismes fédéraux et les sociétés d'État, souhaitent obtenir, au besoin, des services de déménagement physique d'articles de ménage (AM), d'effets personnels (EP) et de véhicules personnels (VP) d'expéditeurs du gouvernement fédéral (ci-après désignés les expéditeurs) dans la zone de service de l'Amérique du Nord continentale, à l'exclusion du Mexique. Les services associés à un déménagement d'AM, d'EP et de VP sont la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, la pesée, le transport, l'entreposage en cours de route (ECR), l'entreposage à long terme (ELT), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN), la facturation et le règlement des réclamations.

Tout contrat subséquent portera sur la période TBA au 31 mars 2017, et sera assorti d'une option irrévocable permettant au Canada d'en prolonger la durée pour un maximum de quatre périodes d'un an chacune au 31 mars 2021.

Ce besoin est limité aux produits et(ou) services canadiens.

### 3.0 Compte rendu

Après l'attribution du contrat, les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de la demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

## PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

### 1.0 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisee-s-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document 2003 (2012-11-19), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : cent vingt (120) jours civils.

### 2.0 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions. Les soumissions transmises à TPSGC par courrier électronique ne seront pas acceptées.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

### 3.0 Demandes de renseignements - en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins quinze (15) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a

---

pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions, ou demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

#### **4. Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

#### **5. Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions**

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard quinze (15) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

### **PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

#### **1. Instructions pour la préparation des soumissions**

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit:

Section I : Soumission technique ( 8 copies papier et 1 copies électroniques sur CD);

Section II : Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux ( 4 copies papier et 1 copies électroniques sur CD); et

Section III: Attestations ( 2 copies papier).

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de la copie papier, le libellé de la copie papier l'emportera sur celui de la copie électronique.

Les prix doivent figurer dans la Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- (a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm); et
- (b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions.

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les agences et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>).

Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, on encourage les soumissionnaires à:

- 1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et/ou contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement: impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

### **Section I : soumission technique**

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

### **Section II : Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux**

- 1.1** Tous les renseignements ayant trait aux prix devraient figurer uniquement dans la proposition de répartition du travail;
- 1.2** Les soumissionnaires doivent soumettre la proposition de répartition du travail conformément à la Pièce jointe 2 de la partie 4;
- 1.3** Les soumissionnaires devraient inclure l'information suivante dans leur soumission financière:
  1. leur appellation légale;
  2. leur numéro d'entreprise - approvisionnement (NEA); et
  3. Le nom de la personne-ressource (y compris son adresse postale, ses numéros de téléphone et télécopieur, et son adresse courriel) autorisée par le soumissionnaire à entrer en communications avec le Canada relativement:
    - a. à leur soumission; et
    - b. à tout contrat subséquent pouvant découler de leur soumission.

### **1.4 Clauses du Guide des CUA**

C3011T (2010-01-11), Fluctuation du taux de change

### **Section III: Attestations**

---

Les soumissionnaires devraient inclure dans la Section III les attestations exigées à la Partie 5.

## **PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **1.0 Procédures d'évaluation**

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation technique.
- (b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

### **1.1 Évaluation technique**

#### **1.1.1 Critères techniques obligatoires**

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4.

### **1.2 Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux**

**1.2.1** Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur ou, selon le cas, des entrepreneurs seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux détaillé dans la pièce jointe 2 de la Partie 4.

## **2. Méthode de sélection**

### **2.1 Méthode de sélection - prix évalué le plus bas**

**2.1.1** Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- (a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
- (b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires; et

**2.1.2** Les soumissions ne répondant pas aux exigences de (a) ou (b) seront déclarées non recevables. Les soumissions conformes seront recommandées en vue de l'attribution d'un contrat.

## PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

### 1.1.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissions doivent satisfaire à tous les critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne satisfont pas à tous les critères techniques obligatoires seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique obligatoire devrait être traité séparément.

Il doit répondre aux exigences obligatoires correspondantes en donnant une description qui explique, démontre, confirme et justifie sa qualification ou la démarche qu'il compte adopter pour répondre au besoin. On lui demande d'utiliser dans ses réponses le numéro unique et le titre connexe de chaque exigence obligatoire. On lui demande aussi d'indiquer pour quel point il satisfait à une exigence obligatoire en en inscrivant l'emplacement (p. ex. le numéro du volume ou des documents, le numéro de page) dans la colonne " Renvoi à la proposition du soumissionnaire ". La mention " satisfait " ou " non satisfait " reflétera le résultat de l'évaluation des réponses du soumissionnaire aux exigences obligatoires. La mention " non satisfait " entraînera la non-recevabilité de la soumission

Num éro	Section connexe de l'EDT	Exigence obligatoire	Renvoi à la proposition du soumissionnaire																																				
<b>O1</b>		<p>Couverture géographique</p> <p>Le soumissionnaire doit avoir un sous-traitant dans chacun des 36 centres principaux figurant dans le tableau ci-dessous à l'heure de clôture des soumissions, et maintenir ces centres principaux en service pendant la durée du contrat. Couverture géographique</p> <p>Centres principaux base :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Barrie</td> <td style="width: 33%;">Jonquière</td> <td style="width: 33%;">Shilo</td> </tr> <tr> <td>Calgary</td> <td>Kelowna</td> <td>Pacifique</td> </tr> <tr> <td>Charlottetown</td> <td>Kingston</td> <td>Thompson</td> </tr> <tr> <td>Québec 1,3</td> <td>LONDRES</td> <td>Toronto</td> </tr> <tr> <td>Devon Edmonton</td> <td>Moncton</td> <td>Trenton</td> </tr> <tr> <td>Fort McMurray</td> <td>Montréal</td> <td>Vancouver</td> </tr> <tr> <td>Fredericton</td> <td>Ottawa ou Gatineau</td> <td>Victoria</td> </tr> <tr> <td>Québec 1 646 sièges</td> <td>Petawawa</td> <td>Wainwright</td> </tr> <tr> <td>Greenwood</td> <td>Nov. 2011</td> <td>Whitehorse</td> </tr> <tr> <td>Halifax</td> <td>Québec</td> <td>Winnipeg</td> </tr> <tr> <td>Happy Valley-Goosebay</td> <td>Regina</td> <td>Yellowknife</td> </tr> <tr> <td>Iqaluit</td> <td>Saskatoon</td> <td></td> </tr> </table>	Barrie	Jonquière	Shilo	Calgary	Kelowna	Pacifique	Charlottetown	Kingston	Thompson	Québec 1,3	LONDRES	Toronto	Devon Edmonton	Moncton	Trenton	Fort McMurray	Montréal	Vancouver	Fredericton	Ottawa ou Gatineau	Victoria	Québec 1 646 sièges	Petawawa	Wainwright	Greenwood	Nov. 2011	Whitehorse	Halifax	Québec	Winnipeg	Happy Valley-Goosebay	Regina	Yellowknife	Iqaluit	Saskatoon		
	Barrie	Jonquière	Shilo																																				
	Calgary	Kelowna	Pacifique																																				
	Charlottetown	Kingston	Thompson																																				
	Québec 1,3	LONDRES	Toronto																																				
	Devon Edmonton	Moncton	Trenton																																				
	Fort McMurray	Montréal	Vancouver																																				
	Fredericton	Ottawa ou Gatineau	Victoria																																				
	Québec 1 646 sièges	Petawawa	Wainwright																																				
	Greenwood	Nov. 2011	Whitehorse																																				
	Halifax	Québec	Winnipeg																																				
	Happy Valley-Goosebay	Regina	Yellowknife																																				
	Iqaluit	Saskatoon																																					

Num éro	Section connexe de l'EDT	Exigence obligatoire	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
O2		<p><b>Gouvernance et responsabilisation</b></p> <p>Le soumissionnaire doit décrire de manière succincte son cadre de gouvernance et de responsabilisation.</p> <p>Le cadre de gouvernance et de responsabilisation doit décrire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. les règles et les pratiques grâce auxquelles l'organisation du soumissionnaire assure la responsabilisation, l'équité et la transparence des liens qu'elle cultive avec ses intervenants (financiers, clients, cadres, sous-traitants, employés et gouvernement);</li> <li>b. la structure organisationnelle du soumissionnaire (de l'échelon local à l'échelon national) et définir les rôles, les responsabilités, les pouvoirs, les obligations de rendre compte et le processus de remplacement des principaux postes.</li> </ul>	
O3		<p><b>Plan de gestion du sous-traitant</b></p> <p>Le soumissionnaire doit présenter un plan de gestion du sous-traitant qui définit les relations de travail entre lui et ce dernier aux termes du contrat subséquent. Le plan de gestion du sous-traitant doit aborder les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. méthode globale qu'emploie le soumissionnaire pour gérer ses sous-traitants et leurs tâches;</li> <li>b. mode d'intervention du soumissionnaire s'il reçoit un avis du gouvernement du Canada selon lequel les sous-traitants n'ont pas respecté les mesures de rendement de la manière précisée dans le contrat;</li> <li>c. méthode de gestion du soumissionnaire si la détérioration de sa relation avec l'un de ses sous-traitants nuit à leur capacité de poursuivre leur collaboration.</li> </ul>	

Numéro	Section connexe de l'EDT	Exigence obligatoire	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
O4		<p><b>Version provisoire d'un programme d'assurance de la qualité</b></p> <p>Le soumissionnaire doit présenter, avec sa soumission, la version provisoire d'un programme d'assurance de la qualité. Il doit prévoir respecter ce programme lors de la prestation des services destinés au Canada en matière de déménagement d'AM et EP ou d'expédition de VP. La version provisoire du programme d'assurance de la qualité doit comprendre les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Planification de la qualité : méthode consistant à établir les normes de qualité qui sont pertinentes pour assurer la conformité aux exigences de l'EDT et à déterminer la manière d'y satisfaire.</li> <li>b. Assurance de la qualité : méthode consistant à évaluer régulièrement le rendement global du travail pour voir à ce que le soumissionnaire se préoccupe des normes de qualité pertinentes et veille à la satisfaction de la clientèle.</li> <li>c. Contrôle de la qualité : méthode consistant à surveiller des résultats particuliers afin de déterminer s'ils sont conformes aux normes de qualité pertinentes et à trouver des moyens d'éliminer les causes de rendement insuffisant.</li> </ul>	
O5		<p><b>Références de comptes importants</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les noms de trois comptes importants pour lesquels on lui a attribué des contrats pluriannuels prévoyant des services de déménagement longue distance interprovinciaux, dont il a assuré la prestation. La taille et la complexité de ces comptes doivent se comparer aux exigences de l'EDT. On doit avoir fourni les services au cours des cinq dernières années. On entend par compte important un compte indépendant de l'organisation du soumissionnaire et qui comporte annuellement plus de 200 déménagements longue distance (assurés par divers fournisseurs). Par compte de taille et de complexité semblables, on entend un compte qui a donné lieu à 50 déménagements d'AM et EP et à 20 déménagements de VP par année sur une distance de plus de 500 milles, du point d'origine au point de destination. Le soumissionnaire doit indiquer les renseignements suivants pour chaque projet cité en référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le nom du compte important;</li> <li>b. son rôle au sein du compte;</li> <li>c. une brève description des services fournis;</li> <li>d. les dates de début et de fin du contrat;</li> <li>e. la valeur annuelle du contrat;</li> <li>f. les noms, titre et numéro de téléphone des personnes-ressources de chaque compte (le Canada</li> </ul>	

Num éro	Section connexe de l'EDT	Exigence obligatoire	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
		peut communiquer avec elles afin de valider les renseignements fournis).	
O6		<p><b>Directeur national</b></p> <p><b>a. Poste de directeur national</b> Le soumissionnaire doit nommer au poste de directeur national un employé de l'entreprise chargé des activités précisées à l'article 1.1.9 de l'EDT.</p> <p><b>b. Expérience</b> Le soumissionnaire doit présenter le curriculum vitæ du directeur national désigné. Celui-ci doit avoir de l'expérience dans des projets ayant des caractéristiques semblables aux exigences de l'EDT. La personne proposée doit compter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. au moins cinq années d'expérience de travail connexe en général;</li> <li>ii. trois années d'expérience au cours des 10 dernières années à assumer la responsabilité de comptes importants de taille et de complexité semblables aux exigences de l'EDT.</li> </ul> <p><b>c. Références</b> Pour prouver que le directeur national proposé est qualifié et qu'il répond à ces critères, le soumissionnaire doit décrire au moins deux comptes importants gérés par le directeur national au cours des 10 dernières années. Il doit s'agir de comptes de taille et de complexité semblables aux exigences de l'EDT.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants sur chacun de ces comptes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le nom du client;</li> <li>2. une brève description des services fournis;</li> <li>3. le rôle du directeur national dans le projet;</li> <li>4. les dates de début et de fin du projet;</li> <li>5. la valeur annuelle du contrat;</li> <li>6. les noms, titre et numéro de téléphone des personnes-ressources de chaque compte (le Canada peut communiquer avec elles afin de valider les renseignements fournis).</li> </ol> <p><b>Définitions</b> Aux fins des exigences obligatoires O6, on entend par compte important un compte indépendant de l'organisation pour laquelle travaillait le directeur national au moment du projet et comportant annuellement plus de 200 déménagements longue distance (assurés par divers fournisseurs). On entend par compte de taille et de complexité semblables un compte comportant annuellement</p>	

Num éro	Section connexe de l'EDT	Exigence obligatoire	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
		50 déménagements d'AM et EP sur une distance de plus de 500 milles, du point d'origine au point de destination.	

## PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 4

### Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux

#### 1.0 ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

1.1 La base de paiement comporte quatre (4) sections distinctes (voir l'annexe B). Pour faciliter l'évaluation, certains articles connexes ont été regroupés.

Section 1	Généralités
Section 2	Taux tarifaires
Section 3	PVN visant les AM et les EP
Section 4	Frais supplémentaires

1.2 À 3'article 2 de la présente partie jointe, on mentionne certains tarifs relatifs à la prestation d'un service ou d'un groupe de service. Ces tarifs sont généralement appelés Valeur des contrats de services (VCS) (Business Contract Values (BCV)).

1.3 Conformément aux conditions décrites à l'article 2.1 de la partie 4, l'attribution d'un contrat à un soumissionnaire dont la soumission est recevable se fera en fonction des résultats obtenus dans le cadre de la proposition de répartition des contrats.

#### 1.4 Répartition de contrats autogérée

La répartition des contrats sera utilisée pour déterminer les valeurs qui seront intégrées à l'annexe B, Pase de paiement. D'ailleurs, cette annexe fera partie de tous les contrats subséquents. Les soumissionnaires doivent:

- a. Déterminer la proportion minimale et maximale de contrats qu'ils souhaitent obtenir, compte tenu des contraintes relatives à la soumission décrites ci-après. Ces pôles formant la fourchette d'activités du soumissionnaire;
- b. Évaluer globalement les valeurs de référence. De plus, les soumissions doivent refléter les hausses et les baisses du pourcentage de la VCS requise pour pouvoir fournir les services exigés;
- c. Fournir des tarifs pour chacun des pourcentages de contrats dans la fourchette d'activités; et
- d. Présenter des soumissions à un taux qui correspond à une hausse ou à une baisse de la VCS (exprimée avec les symboles <+> , <0>, ou <->) en remplissant le tableau qui se trouve à l'article 3.1.
  - i. La VCS +1 signifie que toute les valeurs des tableaux de la VCS augmentent de 1%.

- 
- ii. Le chiffre zéro (0) signifie que le soumissionnaire peut fournir des services à hauteur du pourcentage de contrats à la VCS.

Note: Si le soumissionnaire refuse un pourcentage donné de contrats, la mention <S.O.> est alors inscrite dans le tableau.

1.5 Contraintes liées à la soumission

- a. Pour les soumissionnaires qui ont un contrat de services de déménagement d'articles de ménage (SDAM) (contrat n° W8488-06AAZZ) avec l'administration fédérale : un minimum de 15 % et un maximum de 50 % des contrats.
- b. Pour les soumissionnaires qui n'ont pas de contrat de SDAM (contrat n° W8488-06AAZZ) avec l'administration fédérale : un minimum de 15 % et un maximum de 20 % des contrats.

Note : Le tableau de l'historique du volume de contrats de l'annexe A n'est donné qu'à titre informatif. Par conséquent, il ne peut être interprété comme la confirmation de besoins futurs.

- 1.6. L'objectif du processus d'évaluation des soumissions est d'accorder la totalité des contrats au coût total le moins élevé et au plus petit nombre de soumissionnaires dont les soumissions sont recevables.
- 1.7. Voici un exemple de soumissions qui pourraient être reçues de différents soumissionnaires et du processus initial de répartition des contrats:

**Soumissions reçues**

Pourcentage des contrats	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4 (nouveau)	Soumissionnaire 5 (nouveau)
15	S.O.	0	S.O.	1	-3
16	S.O.	0	S.O.	1	-3
17	S.O.	0	S.O.	1	-3
18	S.O.	0	S.O.	1	-3
19	S.O.	0	S.O.	0	-3
20	0	-1	S.O.	0	-3
21	0	-1	S.O.	S.O.	S.O.
22	0	-1	S.O.	S.O.	S.O.
23	0	-1	S.O.	S.O.	S.O.
24	0	-1	S.O.	S.O.	S.O.
25	-1	-2	S.O.	S.O.	S.O.
26	-1	-2	S.O.	S.O.	S.O.
27	-1	-2	S.O.	S.O.	S.O.
28	-2	-2	S.O.	S.O.	S.O.
29	-2	-2	S.O.	S.O.	S.O.
30	-2	-2	1	S.O.	S.O.
31	-2	-2	1	S.O.	S.O.
32	-2	-2	1	S.O.	S.O.
33	-2	-2	1	S.O.	S.O.
34	-2	-2	0	S.O.	S.O.
35	-3	-3	0	S.O.	S.O.
36	-3	-3	0	S.O.	S.O.
37	-3	-3	0	S.O.	S.O.
38	-3	-3	-1	S.O.	S.O.
39	-3	-3	-1	S.O.	S.O.
40	-3	-3	-1	S.O.	S.O.
41	S.O.	S.O.	-1	S.O.	S.O.
42	S.O.	S.O.	-2	S.O.	S.O.
43	S.O.	S.O.	-2	S.O.	S.O.
44	S.O.	S.O.	-3	S.O.	S.O.
45	S.O.	S.O.	-3	S.O.	S.O.
46	S.O.	S.O.	-4	S.O.	S.O.
47	S.O.	S.O.	-4	S.O.	S.O.
48	S.O.	S.O.	-4	S.O.	S.O.
49	S.O.	S.O.	-4	S.O.	S.O.
50	S.O.	S.O.	-4	S.O.	S.O.

- 1.8. Le Canada commencerait par accorder des contrats au soumissionnaire qui offre le plus d'économies (selon une VCS(0) neutre) pour le plus grand volume de contrats. Dans l'exemple ci-dessus, il sélectionnerait donc la soumission du soumissionnaire 3 pour 50 % des contrats à la VCS(-4).

1.9. Par la suite, le Canada chercherait à répartir la moitié restante des contrats aux autres soumissionnaires qui offrent le plus d'économies. Dans l'exemple ci-dessus, trois soumissionnaires (soumissionnaires 1, 2 et 5) offrent les mêmes tarifs, soit la VCS(-3), pour différents pourcentages de contrats. Le total des pourcentages de contrats de ces soumissionnaires (40 % + 40 % + 20 %) dépasse le pourcentage de contrats qui restent. Par conséquent, les contrats restants (50 %) seront accordés aux soumissionnaires les plus près de la VCS, selon des pourcentages de contrats ajustés en conséquence. Par exemple, les soumissionnaires 1, 2 et 5 recevraient chacun 16,66 % des contrats à la VCS(-3). Les tarifs individuels de chaque soumissionnaire dont la soumission est recevable seraient donc établis à partir de ces valeurs pour la période du contrat.

#### 1.10. **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS : QUESTION POUR LES MEMBRES DE L'INDUSTRIE**

Le Canada demande aux membres de l'industrie de lui suggérer une façon de fonctionner en cas d'égalité entre les soumissionnaires 1, 2 et 5 qui assurerait le meilleur rapport qualité-prix au Canada. Les membres de l'industrie devraient tenir compte du pourcentage minimal du volume de contrat pour chaque fournisseur de service, qui a été établi à 15 %.

## 2.0 TAUX REPÈRES DU CIM POUR LES EXERCICES

**Tableau 1: Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements en provenance du Canada (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux/quintal Poids (lbs)						
	500-999						
1-50	37.54\$	51.90\$	47.75\$	49.30\$	46.43\$	44.65\$	41.94\$
51-100	38.82\$	53.13\$	49.29\$	50.26\$	47.37\$	45.30\$	42.67\$
101-200	42.32\$	55.93\$	52.83\$	52.93\$	50.44\$	47.17\$	44.42\$
201-300	49.46\$	62.80\$	58.73\$	58.61\$	54.88\$	51.11\$	47.22\$
301-400	54.35\$	67.06\$	62.19\$	62.26\$	58.57\$	53.56\$	49.72\$
401-500	59.55\$	72.09\$	67.55\$	67.00\$	62.57\$	56.79\$	52.07\$
501-750	65.41\$	77.72\$	72.70\$	71.78\$	66.05\$	61.38\$	58.42\$
751-1000	73.40\$	85.03\$	79.79\$	78.38\$	72.74\$	66.95\$	64.67\$
1001-1500	87.98\$	99.51\$	92.58\$	89.93\$	83.73\$	77.57\$	76.90\$
1501-2000	100.61\$	109.71\$	104.53\$	101.65\$	91.97\$	88.31\$	88.16\$
2001-3000	115.51\$	125.82\$	120.08\$	117.27\$	110.16\$	105.61\$	106.47\$
3001-3500	130.19\$	139.75\$	136.18\$	132.84\$	127.29\$	120.60\$	124.24\$
3501-4000	140.58\$	149.43\$	144.57\$	142.29\$	136.64\$	130.38\$	135.10\$
4001-4500	150.27\$	158.49\$	152.69\$	151.36\$	144.88\$	138.78\$	145.22\$
4501-5000	158.26\$	152.60\$	159.87\$	158.42\$	151.68\$	146.15\$	153.33\$
5000+	163.59\$	171.00\$	166.13\$	164.21\$	157.55\$	152.25\$	159.64\$

**Tableau 2: Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements en provenance de la zone continental des États-Unis (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999						
<b>1-50</b>	43.92\$	58.08\$	52.80\$	53.74\$	50.61\$	48.67\$	45.71\$
<b>51-100</b>	45.32\$	59.42\$	54.48\$	54.79\$	51.64\$	49.37\$	46.52\$
<b>101-200</b>	49.13\$	62.46\$	58.34\$	57.69\$	54.98\$	51.42\$	48.42\$
<b>201-300</b>	56.91\$	69.95\$	64.77\$	63.89\$	59.82\$	55.71\$	51.47\$
<b>301-400</b>	62.25\$	74.60\$	68.54\$	67.86\$	63.84\$	58.38\$	54.20\$
<b>401-500</b>	67.91\$	80.08\$	74.38\$	73.03\$	68.21\$	61.90\$	56.76\$
<b>501-750</b>	74.30\$	86.22\$	79.99\$	78.25\$	71.99\$	66.90\$	63.68\$
<b>751-1000</b>	83.01\$	94.18\$	87.72\$	85.43\$	79.29\$	72.97\$	70.49\$
<b>1001-1500</b>	98.89\$	109.97\$	101.66\$	98.02\$	91.26\$	84.55\$	83.82\$
<b>1501-2000</b>	112.67\$	121.08\$	114.69\$	110.79\$	100.24\$	96.26\$	96.09\$
<b>2001-3000</b>	128.90\$	138.64\$	131.63\$	127.82\$	120.08\$	115.11\$	116.05\$
<b>3001-3500</b>	144.91\$	153.83\$	149.18\$	144.79\$	138.74\$	131.46\$	135.42\$
<b>3501-4000</b>	156.23\$	164.38\$	158.33\$	155.10\$	148.94\$	142.12\$	147.25\$
<b>4001-4500</b>	166.79\$	174.25\$	167.18\$	164.98\$	157.92\$	151.27\$	158.29\$
<b>4501-5000</b>	175.50\$	167.84\$	175.00\$	172.67\$	165.33\$	159.30\$	167.13\$
<b>5000+</b>	181.31\$	187.89\$	181.84\$	178.98\$	171.73\$	165.96\$	174.01\$

**Tableau 3: SIT**

Frais quotidiens d'ECR par quintal (\$CAN)		
Barème A	Barème B	Barème C
2.54\$	2.51\$	3.03\$

Taux de manutention en entrepôt

- i. Manutention en entrepôt (entrée)..... 3.68\$ / quintal  
 ii. Manutention en entrepôt (sortie) ..... 3.68\$ / quintal

**Tableau 4: Taux de transport local à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis (\$CAN)**

Poids (lbs)	Taux / quintal
<b>1 - 1999</b>	18.87\$
<b>2000 - 3999</b>	13.50\$
<b>4000 - 7999</b>	11.55\$
<b>8000 - 11999</b>	11.02\$
<b>12000 and over</b>	10.91\$

**Tableau 5: Déménagements à un lieu d'ELT au Canada (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999						
<b>1-50</b>	36.60\$	50.96\$	46.81\$	48.36\$	45.49\$	43.71\$	41.00\$
<b>51-100</b>	37.88\$	52.19\$	48.35\$	49.32\$	46.43\$	44.36\$	41.73\$
<b>101-200</b>	41.38\$	54.99\$	51.89\$	51.99\$	49.50\$	46.23\$	43.48\$
<b>201-300</b>	48.52\$	61.86\$	57.79\$	57.67\$	53.94\$	50.17\$	46.28\$
<b>301-400</b>	53.41\$	66.12\$	61.25\$	61.32\$	57.63\$	52.62\$	48.78\$
<b>401-500</b>	58.61\$	71.15\$	66.61\$	66.06\$	61.63\$	55.85\$	51.13\$
<b>501-750</b>	64.47\$	76.78\$	71.76\$	70.84\$	65.11\$	60.44\$	57.48\$
<b>751-1000</b>	72.46\$	84.09\$	78.85\$	77.44\$	71.80\$	66.01\$	63.73\$
<b>1001-1500</b>	87.04\$	98.57\$	91.64\$	88.99\$	82.79\$	76.63\$	75.96\$
<b>1501-2000</b>	99.67\$	108.77\$	103.59\$	100.71\$	91.03\$	87.37\$	87.22\$
<b>2001-3000</b>	114.57\$	124.88\$	119.14\$	116.33\$	109.22\$	104.67\$	105.53\$
<b>3001-3500</b>	129.25\$	138.81\$	135.24\$	131.90\$	126.35\$	119.66\$	123.30\$
<b>3501-4000</b>	139.64\$	148.49\$	143.63\$	141.35\$	135.70\$	129.44\$	134.16\$
<b>4001-4500</b>	149.33\$	157.55\$	151.75\$	150.42\$	143.94\$	137.84\$	144.28\$
<b>4501-5000</b>	157.32\$	151.66\$	158.93\$	157.48\$	150.74\$	145.21\$	152.39\$
<b>5000+</b>	162.65\$	170.06\$	165.19\$	163.27\$	156.61\$	151.31\$	158.70\$

**Tableau 6: Taux d'ELT (\$CAN)**

Taux de l'ELT par quintal par mois (\$CAN)		
Barème A	Barème B	Barème C
2.42\$	2.31\$	5.60\$

**Tableau 7: Taux pour les déménagements à partir d'un ELT au Canada (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999						
<b>1-50</b>	23.97\$	38.33\$	34.18\$	35.73\$	32.86\$	31.08\$	28.37\$
<b>51-100</b>	25.25\$	39.56\$	35.72\$	36.69\$	33.80\$	31.73\$	29.10\$
<b>101-200</b>	28.75\$	42.36\$	39.26\$	39.36\$	36.87\$	33.60\$	30.85\$
<b>201-300</b>	35.89\$	49.23\$	45.16\$	45.04\$	41.31\$	37.54\$	33.65\$
<b>301-400</b>	40.78\$	53.49\$	48.62\$	48.69\$	45.00\$	39.99\$	36.15\$
<b>401-500</b>	45.98\$	58.52\$	53.98\$	53.43\$	49.00\$	43.22\$	38.50\$
<b>501-750</b>	51.84\$	64.15\$	59.13\$	58.21\$	52.48\$	47.81\$	44.85\$
<b>751-1000</b>	59.83\$	71.46\$	66.22\$	64.81\$	59.17\$	53.38\$	51.10\$
<b>1001-1500</b>	74.41\$	85.94\$	79.01\$	76.36\$	70.16\$	64.00\$	63.33\$
<b>1501-2000</b>	87.04\$	96.14\$	90.96\$	88.08\$	78.40\$	74.74\$	74.59\$
<b>2001-3000</b>	101.94\$	112.25\$	106.51\$	103.70\$	96.59\$	92.04\$	92.90\$
<b>3001-3500</b>	116.62\$	126.18\$	122.61\$	119.27\$	113.72\$	107.03\$	110.67\$
<b>3501-4000</b>	127.01\$	135.86\$	131.00\$	128.72\$	123.07\$	116.81\$	121.53\$
<b>4001-4500</b>	136.70\$	144.92\$	139.12\$	137.79\$	131.31\$	125.21\$	131.65\$
<b>4501-5000</b>	144.69\$	139.03\$	146.30\$	144.85\$	138.11\$	132.58\$	139.76\$
<b>5000+</b>	150.02\$	157.43\$	152.56\$	150.64\$	143.98\$	138.68\$	146.07\$

**Tableau 8: Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de service (GAMS3PSP)**

Lieu	Taux / quintal (\$CAN)
Déménagements à destination et en provenance du Nunavut	376.60\$
Déménagements à destination et en provenance des territoires du Nord-Ouest	341.90\$
Déménagements à destination et en provenance du littoral du Labrador	476.20\$
Déménagements à destination et en provenance du Churchill, MB ou Pukatawagan, MB	49.30\$
Déménagements à destination et en provenance de tous les autres endroits au Canada	333.80\$

**Tableau 9: Taux du VP à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis (\$CAN)**

Millage	Catégorie 1 - taux par mille	Catégorie 2 - taux par mille	Catégorie 3 - taux par mille
150 - 500	1.22\$	1.38\$	1.45\$
501 - 1000	0.82\$	0.93\$	0.97\$
1001 - 2000	0.58\$	0.66\$	0.69\$
2001 - 3000	0.52\$	0.59\$	0.62\$
3001 +	0.45\$	0.51\$	0.54\$

**Tableau 10: Taux horaires**

Catégorie	Taux horaire (\$CAN)
Véhicule et un personne	48.00\$
Chaque personne additionnelle	28.00\$

**Tableau 11: Taux relatifs aux caissons mobiles (\$CAN)**

Taux pour la remorque par quintal								
De/À	N1	N2	1	2	3	4	5	6
N1			2.12\$	2.39\$	2.61\$	2.79\$	2.88\$	2.88\$
N2			1.20\$	1.50\$	1.85\$	1.97\$	2.03\$	2.03\$
1	2.14\$	1.53\$						
2	2.15\$	1.54\$						
3	2.52\$	1.84\$						
4	2.79\$	2.04\$						
5	2.88\$	2.11\$						
6	2.88\$	2.11\$						

**3.0 PRÉSENTATION DES PROPOSITIONS CONCERNANT LA RÉPARTITION DES TRAVAUX**

Pour chaque BDP, il faudrait fournir les éléments suivants :

1. Tableau

### 3.1 TABLEAU À REMPLIR POUR INDICER LA RÉPARTITION DES TRAVAUX SELON LES INTÉRÊTS/CAPACITÉS DES ENTREPRENEURS

POURCENTAGE DE L'ACTIVITÉ SOUHAITÉ	ÉCART PAR RAPPORT À LA VRC
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	

## **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées et la documentation connexe. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées et la documentation connexe ne sont pas remplies et fournies tel que demandé. Les soumissionnaires devraient inclure les attestations exigées dans la Section III de leur soumission.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par les soumissionnaires pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un contrat) et après l'attribution du contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires respectent les attestations avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée non recevable si on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter les attestations, de fournir la documentation connexe ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

### **1. Attestations obligatoires préalables à l'attribution du contrat**

#### **1.1 Code de conduite et attestations - documentation connexe**

**1.1.1** En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste, en son nom et en celui de ses affiliés, qu'il respecte la clause concernant le Code de conduite et attestations, des instructions uniformisées. La documentation connexe mentionnée ci-après aidera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste être informé, et que ses affiliés sont informés, du fait que le Canada pourra demander d'autres informations, attestations, formulaires de consentement et éléments prouvant son identité ou son éligibilité. Le Canada pourra aussi vérifier tous les renseignements fournis par le soumissionnaire, incluant les renseignements relatifs aux actions ou condamnations précisées aux présentes en faisant des recherches indépendantes, en utilisant des ressources du gouvernement ou en communiquant avec des tiers. Le Canada déclarera une soumission non recevable s'il constate que les renseignements demandés sont manquants ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans les attestations précisées aux présentes s'avèrent être faux, à quelque égard que ce soit, après vérification par le Canada. Le soumissionnaire et ses affiliés devront également demeurer libres et quittes des actions ou condamnations précisées aux présentes pendant la période de tout contrat découlant de cette demande de soumissions.

Les soumissionnaires qui sont incorporés, incluant ceux soumissionnant à titre d'entreprise en coparticipation, doivent fournir avec leur soumission ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci la liste complète des noms de tous les individus qui sont actuellement administrateurs du soumissionnaire. Les soumissionnaires soumissionnant à titre d'entreprise à propriétaire unique, incluant ceux soumissionnant dans le cadre d'entreprise en coparticipation, doivent fournir le nom du propriétaire avec leur soumission ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci. Les soumissionnaires soumissionnant à titre de sociétés, sociétés de personnes, entreprises ou associations de personnes n'ont pas à fournir de liste de noms. Si les noms requis n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. À défaut de fournir ces noms dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable. Fournir les noms requis est une exigence obligatoire pour l'attribution d'un contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/B

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

101zE60LM-110012

Buyer ID - Id de l'acheteur

101zI

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

---

Le Canada peut, à tout moment, demander à un soumissionnaire de fournir des formulaires de consentement dûment remplis et signés (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire - PWGSC-TPSGC 229) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/forms/formulaires-forms-fra.html>) pour toute personne susmentionnée, et ce dans un délai précis. À défaut de fournir les formulaires de consentement dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

## **2. Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat**

Les attestations comprises dans la pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat, devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence le rejet de la soumission.

---

## PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 5 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT

### 1.1 Programme de contrats fédéraux

#### 1.1.1 Programme de contrats fédéraux - 200 000 \$ ou plus

1. En vertu du Programme de contrats fédéraux ( PCF ), certains fournisseurs, y compris un fournisseur qui est membre d'une coentreprise, soumissionnant pour des contrats du gouvernement fédéral d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (incluant toutes les taxes applicables) doivent s'engager officiellement à mettre en oeuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est assujéti au PCF ou, si le soumissionnaire est une coentreprise et que n'importe lequel des membres de la coentreprise est assujéti au PCF, la preuve de l'engagement du soumissionnaire ou de chaque membre de la coentreprise qui est assujéti au PCF doit être fournie par le soumissionnaire avant l'attribution de tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions.

Les fournisseurs qui ont été déclarés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) n'ont plus le droit d'obtenir des contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le Règlement sur les marchés de l'État pour les demandes de soumissions. Les fournisseurs peuvent être déclarés entrepreneurs non admissibles soit, parce que RHDCC a constaté leur non-conformité, ou, parce qu'ils se sont retirés volontairement du PCF pour une raison autre que la réduction de leur effectif à moins de 100 employés. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible, y compris une soumission présentée par une coentreprise dont un membre est un entrepreneur non admissible, sera déclarée non recevable.

2. Le soumissionnaire ou, si le soumissionnaire est une coentreprise, n'importe lequel des membres de la coentreprise qui n'est pas visé par les exceptions énumérées aux paragraphes 3.a ou b ci-dessous ou qui n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au PCF doit télécopier (819-953-8768) un exemplaire signé du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi, à la Direction générale du travail de RHDCC.
3. Le soumissionnaire ou, si le soumissionnaire est une coentreprise, le membre de la coentreprise atteste comme suit sa situation relativement au PCF :

Le soumissionnaire ou le membre de la coentreprise :

- a. ( ) n'est pas assujetti au PCF, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à plein temps, temps partiel et/ou temporaires ayant travaillé 12 semaines ou plus au Canada;
- b. ( ) n'est pas assujetti au PCF, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, L.C. 1995, ch. 44;
- c. ( ) est assujetti aux exigences du PCF, puisqu'il compte un effectif de 100 employés ou plus permanents à plein temps, temps partiel et/ou temporaires ayant travaillé 12 semaines ou plus au Canada, mais n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDCC, puisqu'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de 200 000 \$ ou plus. Dans ce cas, une attestation d'engagement dûment signée est jointe;
- d. ( ) est assujetti au PCF, n'a pas été déclaré entrepreneur non admissible par RHDCC, et possède un numéro d'attestation valide, à savoir le numéro : \_\_\_\_\_ .

Des renseignements supplémentaires sur le PCF sont offerts sur le site Web de RHDCC.

## 1.2 Attestation pour ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.

### Définition

Aux fins de cette clause, « ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la Loi sur la pension de la fonction publique, L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction

publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, ch. C-17, à la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, ch. D-3, à la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R., 1985, ch. C-8.

### **Ancien fonctionnaire touchant une pension**

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 et les Lignes directrices sur la divulgation des marchés.

### **Programme de réduction des effectifs**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? Oui ( ) No ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;

g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

### **1.3 Attestation du contenu canadien**

#### **1.3.1. Clause du Guide des CCUA A3050T, Définition du contenu canadien.**

#### **1.3.2 Attestation du contenu canadien**

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

( ) le service offert est un service canadien tel qu'il est défini au paragraphe 2 de la clause A3050T.

### **1.4 Statut et disponibilité du personnel**

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité.

### **1.5 Études et expérience**

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

---

## **PARTIE 6 - CAPACITÉ FINANCIÈRE ET PROTECTION VALEUR NEUF SUR LES ARTICLES MÉNAGERS ET LES EFFETS PERSONNELS**

### **1.0 Capacité financière**

Clause du Guide des CCUA A9033T(2012-07-16), Capacité financière

### **2.0 Protection valeur neuf sur les articles ménagers et les effets personnels**

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à l'annexe E

Si l'information n'est pas fournie dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer à cette exigence. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l'exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

## **PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

### **1.0 Énoncé des travaux**

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux, à l'Annexe A.

### **2.0 Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

#### **2.1 Conditions générales**

2035 (2012-11-19), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### **3. Durée du contrat**

#### **3.1 Période du contrat**

La période du contrat est (TBA) au 31 mars 2017 inclusivement.

#### **3.2 Option de prolongation du contrat**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus quatre période(s) supplémentaire(s) de un année (s) chacune, selon les mêmes conditions.

L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 180 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

#### 4.0 Responsables

##### 4.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

David Pyett  
 Chef d'équipe d'approvisionnement  
 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
 Direction générale des approvisionnements  
 Direction de l'acquisition des services professionnels  
 Gatineau, QC K1A 0S5

Téléphone : 819-956-8500  
 Télécopieur : 819-956-2675  
 Courriel: david.pyett@tpsgc-pwgsc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

##### 4.2 Chargé de projet (à insérer au moment de l'attribution du contrat)

Le chargé de projet pour le contrat est:

Nom: \_\_\_\_\_  
 Titre: \_\_\_\_\_  
 Organisation: \_\_\_\_\_  
 Adresse: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_- \_\_\_\_- \_\_\_\_  
 Télécopieur : \_\_\_\_- \_\_\_\_- \_\_\_\_  
 Courriel : \_\_\_\_\_

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante.

##### 4.3 Représentant de l'entrepreneur (à insérer au moment de l'attribution du contrat)

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/B

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

101zE60LM-110012

Buyer ID - Id de l'acheteur

101zI

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

---

---

## 5.0 Paiement

### 5.1. Limitation des dépenses

**5.1.1** La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_\_ \$. La taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.

**5.1.2** Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante :

- a) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- b) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

**5.1.3** Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

## 6.0 Clauses du guide des CCUA

A9117C (2007-11-30), T1204 - demande directe du ministère client

A3060C (2008-05-12), Attestation du contenu canadien

A9113C (2008-12-12), Manipulation de renseignements personnels

A9062C (2011-05-16), Règlements concernant les emplacements des Forces canadiennes

H1001C (2008-05-12), Paiements multiples

## 7.0 Vérification discrétionnaire

C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

## 8.0 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur \_\_\_\_\_ ( *inscrire le nom de la province ou du territoire précisé par le soumissionnaire dans sa soumission, s'il y a lieu*) et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/B

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

101zE60LM-110012

Buyer ID - Id de l'acheteur

101zI

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

---

## 9. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- (a) les articles de la convention;
- (b) les conditions générales 2035 (2011-05-16), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- (c) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- (d) l'Annexe B, Base de paiement;
- (e) l'Annexe C, Manquements;
- (f) l'Annexe D, Modèle d'indice de valeur - mesure du Rendement
- (g) l'Annexe E, Exigences en matière d'assurance -Protection valeur neuf sur les articles ménagers et les effets personnels;
- (h) l'Annexe F, Systèmes automatisés pour les services de déménagement des articles ménagers;
- (i) l'Annexe G, Ententes sur les revendications territoriales globales et participation des Autochtones
- j) l'Annexe H, Glossaire; et
- k) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_ (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée ou modifiée, ou les deux, insérer au moment de l'attribution du contrat, selon le cas: «clarifiée le \_\_\_\_», «et», «modifiée le \_\_\_\_» et inscrire la (ou les) date(s) pertinente(s)*)

## 10. Protection valeur neuf sur les articles ménagers et les effets personnels

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière de protection valeur à neuf précisées à l'annexe E. L'entrepreneur doit maintenir la protection requise pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière de protection valeur à neuf ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

**Services de déménagement d'articles ménagers**  
**VERSION PRÉLIMINAIRE DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX**  
**Version révisée le 20 décembre 2012**

## Table des matières

Annexe A – Énoncé des Travaux (EDT).....	8
Section 1 - Généralités .....	8
1.0. Exigences générales .....	8
1.1. Objet.....	8
1.2. Répartition des services de déménagement prévus .....	8
1.3. Données sur l'historique des volumes.....	8
1.4. Comité interministériel .....	9
1.5. Fonctions du comité interministériel .....	10
1.6. Responsabilités du comité interministériel .....	10
1.7. Rencontres du Comité interministériel .....	11
1.8. Responsabilités de l'entrepreneur .....	12
1.9. Responsabilités du directeur national de l'entrepreneur et exigences connexes..	15
Section 2 – Étendue de travaux .....	16
2.0. Exigences générales .....	16
2.1. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement à l'expéditeur .....	16
2.2. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement à l'agent de transport.....	17
2.3. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement aux autorités ministérielles du Comité interministériel .....	17
2.4. Demandes de déménagement .....	18
2.5. Consultation préalable au déménagement.....	18
2.6. Préemballage et emballage.....	21
2.7. Chargement.....	21
2.8. Confirmation du poids réel des articles ménagers et des effets personnels .....	22
2.9. Répertoire des installations de pesée autorisées.....	22
2.10. Exigences relatives aux documents sur la pesée .....	23
2.11. Pesée au point d'origine.....	23
2.12. Pesée au point de destination .....	24
2.13. Reprise de la pesée exigée par le Canada .....	24
2.14. Transport.....	24
2.15. Entreposage .....	25
2.16. Entreposage en cours de route .....	25
2.17. Entreposage à long terme .....	26

2.18.	Livraison et déchargement .....	26
2.19.	Déballage .....	27
2.20.	Documents sur le déballage .....	28
2.21.	Services d'expédition de véhicule personnel .....	28
2.22.	Protection valeur à neuf et règlement des réclamations pour les AM, EP et VP... 30	
Section 3 – Mesure du rendement et processus d'amélioration continue .....		32
3.0.	Généralités .....	32
3.1.	Objectifs .....	32
3.2.	Cadre d'évaluation du programme d'assurance de la qualité .....	32
Appendice 1 – Règles générales.....		34
Règle 1 – Heures et jours de travail .....		34
Règle 2 – Calcul de la distance .....		34
Règle 3 –Déménagement urgent.....		34
Règle 4 - Articles ménagers et effets personnels non hygiéniques ou contaminés .....		34
Règle 5 – Préparation et certification des articles et des appareils ménagers importants .. 35		
Règle 6 – Articles inadmissibles .....		36
Règle 7 – Articles acceptés en quantités limitées .....		37
Règle 8 – Acceptation des articles emballés par l'expéditeur .....		37
Règle 9 – Articles acceptés aux risques de l'expéditeur .....		38
Règle 10 – Véhicules et équipement motorisés récréatifs.....		38
Règle 11 – Articles exigeant des soins particuliers .....		39
Règle 12 – Autre méthode de pesée .....		39
Règle 13 – Entreposage en cours de route .....		39
Règle 14 – Déroutement d'un chargement.....		39
Règle 15 – Tiers fournisseurs de service .....		40
Règle 16 - Report ou annulation du déménagement par le Canada .....		40
Règle 17 – Déménagement à destination ou en provenance de l'Alaska .....		40
Règle 18 - Documents requis pour un déménagement entre le Canada et le territoire continental des États-Unis .....		40
Appendice 2 – Processus d'estimation du poids.....		42
2.0.	Généralités .....	42
2.1.	Exactitude de l'estimation du poids et écarts permis .....	42
Pièce jointe 1 à l'Appendice 2 – Estimation du poids avant au déménagement .....		43
Pièce jointe 2 à l'Appendice 2 – Procédures relatives à la liste d'inventaire .....		44

Appendice 3 - Guide du temps requis pour le transport (GTT) des AM et des EP.....	45
3.0. Généralités .....	45
3.1. Tableaux du Guide du temps requis pour le transport (GTT).....	45
3.2. Extensions au GTT.....	46
Pièce jointe 1 de l'Appendice 3 – Traversier .....	48
Pièce jointe 2 de l'Appendice 3 – Régions éloignées .....	49
Pièces jointe 3 de l'Appendice 3 - Zones géographiques pour les déménagements entre le Canada et le territoire continental des États-Unis .....	51
Pièce jointe 4 de l'Appendice 3 – Exemple de calcul du temps requis pour le transport.....	54
Appendice 4 – Normes d'emballage.....	55
4.0. Matériel de préemballage et d'emballage .....	55
4.1. Normes générales d'emballage.....	55
4.2. Articles ménagers et effets personnels emballés par l'expéditeur .....	56
4.3. Normes spéciales d'emballage .....	57
4.4. Normes spécifiques pour l'entreposage à long terme .....	62
Appendice 5 – Normes et inspections relatives à l'entrepôt.....	64
5.0. Normes minimales relatives à l'entrepôt .....	64
5.1. Processus d'approbation des entrepôts .....	65
5.2. Exigences relatives à l'inspection des entrepôts et aux documents connexes .....	65
5.3. Accès de l'expéditeur aux articles entreposés .....	65
5.4. Relation entre l'exploitant de l'entrepôt et l'entrepreneur .....	65
Appendice 6 – Guide du temps requis pour le transport de véhicules personnels.....	67
6.0. Généralités .....	67
6.1. Tableau du Guide du temps requis (GTT) pour l'expédition des VAP.....	67
6.2. Extensions au GTT.....	67
Appendice 7 - Normes visant les remorques, les véhicules, les conteneurs et l'équipement .	68
Appendice 8 – Responsabilités de l'agent de transport .....	69
Appendice 9 – Programme de contrôle de la qualité.....	70
9.0. Généralités .....	70
9.1. Aperçu du processus de contrôle de la qualité .....	70
9.2. Effet du programme de contrôle de la qualité .....	70
Appendice 10 – Plan de gestion des sous-traitants .....	71
10.0. Généralités .....	71
Appendice 11 – Plan d'assurance de la qualité.....	72

11.0.	Généralités .....	72
Appendice 12 – Plan de gestion des risques .....		73
12.0.	Généralités .....	73
12.1.	Perte partielle ou majeure ou désastre .....	73
12.2.	Défaut de respecter les obligations contractuelles directement ou indirectement.....	73
Appendice 13 – Guide de référence pour la facturation .....		74
Annexe B – Base de Paiement (BOP).....		75
Section 1 – Généralités .....		75
2.1.0.	Conditions générales.....	75
2.1.1.	Frais liés au poids minimal .....	75
2.1.2.	Frais liés au poids maximal .....	75
2.1.3.	Établissement des barèmes de taux .....	76
2.1.4.	Facturation .....	76
2.1.5.	Paiements .....	77
2.1.6.	Manquement .....	77
Section 2 – Taux tarifaires.....		77
2.2.0.	Taux tarifaire tout compris relatif aux services généraux de déménagement .....	77
2.2.1.	Frais d'ECR .....	78
2.2.2.	Frais d'ELT .....	79
2.2.3.	Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de service (GAMS3PSP)....	80
2.2.4.	Frais par catégorie de VP.....	81
Section 3 – PVN visant les AM et les EP .....		82
2.3.1.	Généralités .....	82
Section 4 – Frais supplémentaires .....		82
2.4.1.	Généralités .....	82
2.4.2.	Supplément pour les déménagements en provenance du Canada .....	82
2.4.3.	Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis.....	84
2.4.4.	Incitatif pour déménagements urgents .....	85
2.4.5.	Taux horaires .....	85
2.4.6.	Déménagement à destination ou en provenance de l'Alaska (voir la règle 17 à l'appendice 1) .....	86
Annexe C - Manquements .....		87
3.0.	Généralités .....	87

3.1.	Lacunes dans la prestation des services.....	87
3.2.	Domages-intérêts convenus.....	88
3.3.	Rapport défavorable.....	88
3.4.	Processus d'appel.....	88
Annexe D – Modèle d'indice de valeur – Mesure du rendement.....		95
4.0.	Modèle d'indice de valeur.....	95
4.1.	Méthode de calcul de l'indice de valeur.....	95
4.2.	Indice de valeur de référence.....	96
4.3.	Principes de répartition des parts d'affaires.....	96
4.4.	Cycle de l'indice de valeur.....	98
Annexe E – Protection valeur à neuf.....		100
Section 1 –Articles ménagers et effets personnels.....		100
5.1.0.	Protection.....	100
5.1.1.	Couverture facultative.....	100
5.1.2.	Articles et appareils ménagers.....	100
5.1.3.	Exclusions.....	100
5.1.4.	Mode de règlement.....	101
5.1.5.	Règlement des réclamations.....	102
5.1.6.	Rapport sur les réclamations.....	103
Section 2 – Véhicule personnel.....		103
5.2.0.	Généralités.....	103
5.2.1.	Protection.....	104
5.2.2.	Exploitation d'un VP par l'entrepreneur.....	104
5.2.3.	Exclusions.....	104
5.2.4.	Mode de règlement.....	104
5.2.5.	Règlement des réclamations.....	105
5.2.6.	Rapports sur les réclamations.....	106
Appendice 1 de l'Annexe E – Format du rapport sur les réclamations pour les AM et EP		107
Sera fourni dans la DP.....		107
Appendice 2 de l'Annexe E –Format du rapport sur les réclamations pour les VP.....		108
Sera fourni dans la DP.....		108
Annexe F – SCD/SGAME.....		109
Appendice 1 : Données volumétriques.....		110

Appendice 2 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SCD .....	111
Appendice 3 – Formats d'échange électronique de données (EED) pour le SGAME (V2.0) 122	
Appendice 4 – Exemple de registre.....	154
Annexe G – Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global .....	157
Section 1 - Avantages pour les Autochtones.....	157
7.1.0. Contexte .....	157
7.1.1. Objective .....	157
Section 2 - Revendications territoriales globales.....	158
7.2.0. Ententes sur les revendications territoriales globales .....	158
7.2.1. Ratified Comprehensive Land Claim Agreements .....	158
Annexe H - Glossaire.....	170

## Annexe A – Énoncé des Travaux (EDT)

### Section 1 - Généralités

#### 1.0. Exigences générales

Cet énoncé des travaux (EDT) a pour objet la gestion et l'exécution du déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels (AM et EP) et de véhicules personnels (VP) d'employés de l'administration fédérale (désignés ici comme étant l'expéditeur) dans la zone de service de l'Amérique du Nord continentale, à l'exclusion du Mexique, sans délais, pertes ou dommages. Les services associés à un déménagement d'AM, d'EP et de VP sont la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, la pesée, le transport, l'entreposage en cours de route (ECR), l'entreposage à long terme (ELT), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN), la facturation et le règlement des réclamations.

#### 1.1. Objet

Cet EDT définit les services de déménagement d'AM, d'EP et de VP qui doivent être fournis par l'entrepreneur.

#### 1.2. Répartition des services de déménagement prévus

Les exigences relatives à la prestation de services de déménagement d'AM, d'EP et de VP varieront; par conséquent, l'entrepreneur doit consentir à ce qui suit :

- a. Ce contrat n'offre pas de garantie quant au volume d'affaires.
- b. Le contrat est adjugé sur une base nationale et couvre le Canada et la zone continentale des États-Unis. L'entrepreneur doit faire tous les déménagements qui lui sont assignés, quels que soient l'origine, la destination ou le poids des biens. L'entrepreneur ne peut refuser de faire un déménagement, à moins qu'il ne s'agisse d'un déménagement urgent selon la définition donnée à la règle 3 de l'appendice 1.
- c. L'autorité contractante (AC) attribue des déménagements à l'entrepreneur selon la part qui lui revient dans le registre d'attribution décrit à l'Annexe D. La part initiale de l'entrepreneur établie à l'adjudication du contrat est déterminée selon le modèle de répartition des parts d'affaires. Par la suite, cette part est déterminée selon le modèle d'indice de valeur décrit à la partie l'Annexe D.
- d. Le volume d'activité variera d'une région à l'autre et d'une année à l'autre selon les besoins.
- e. Le moment du déménagement (hiver ou été) variera selon les besoins. Durant une année ordinaire, de 65 à 70 % des déménagements seront faits en juin, en juillet ou en août; la période de pointe se situera entre la troisième semaine de juin et la troisième semaine de juillet.
- f. Tous les efforts possibles seront faits pour informer l'entrepreneur de tout changement important relativement aux services requis.

#### 1.3. Données sur l'historique des volumes

- a. Le tableau qui suit expose les volumes de déplacement du Canada pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2012 :

Historique des volumes	EF 2009-2010	EF 2010-2011	EF 2011-2012	Tarif moyen
Lots d'entreposage à long terme (ELT)	1081	910	761	917

Total des déménagements locaux	2410	1990	1677	2026
Déménagements locaux d'AM et d'EP pendant la période d'affichage annuelle	926	843	686	818
Déménagements locaux d'AM et d'EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	1	1	2	1
Déménagements locaux de VP seulement pendant la période d'affichage annuelle	0	0	0	0
Déménagements locaux d'AM et d'EP pendant la période de pointe	447	419	333	340
Déménagements locaux d'AM et d'EP et de VP pendant la période de pointe	1	1	4	2
Déménagements locaux de VP pendant la période de pointe	0	0	0	0
Total des déménagements sur longue distance intérieur (DLDI)	14167	13015	13401	13528
DLDI d'AM et d'EP pendant la période d'affichage annuelle	5599	5286	5733	5539
DLDI d'AM et d'EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	906	837	911	885
DLDI de VP pendant la période d'affichage annuelle	51	78	73	67
DLDI d'AM et d'EP pendant la période de pointe	3116	2843	3234	3064
DLDI d'AM et d'EP et de VP pendant la période de pointe	1350	1209	1310	1290
DLDI de VP pendant la période de pointe	141	180	143	155
Total des déménagements sur longue distance aux États-Unis/transfrontaliers (DLDEUT)	463	448	512	474
DLDEUT d'AM et d'EP pendant la période d'affichage	378	357	440	389
DLDEUT d'AM et d'EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	108	107	131	115
DLDEUT de VP pendant la période d'affichage annuelle	0	1	1	1
DLDEUT d'AM et d'EP pendant la période de pointe	222	221	249	231
DLDEUT d'AM et d'EP et de VP pendant la période de pointe	126	119	153	133
DLDEUT de VP pendant la période de pointe	2	3	5	3
Total des envois de VP	2397	2155	2376	2309
Envois de VP pendant la période de pointe	636	596	669	634
Nombre total d'occasions d'ECR de moins de 30 jours autorisées	2506	1863	1803	2057
Nombre total d'occasions d'ECR de plus de 30 jours autorisées	235	261	311	269
Nombre total d'occasions d'ECR autorisées	809	735	830	791
Nombre total d'occasions où le temps d'attente a été autorisé	886	762	675	774

**Hypothèses :**

- 1) EF(exercice financier) fondé sur la DSD du contrat.
  - 2) La période annuelle d'affichage est du 1<sup>er</sup> juin au 31 août.
  - 3) La période de point est environ du 20 juin au 20 juillet.
- Remarque : Toutes les données sont extraites du SCD/SGAME

**1.4. Comité interministériel**

Le comité interministériel (CIM) responsable des services de déménagement d'articles ménagers :

- a. est l'organisme de gouvernance pour ces services;
- b. est composé de trois entités, soit le ministère de la Défense nationale (MDN), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Service central de déménagement (SCD), division de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

---

Chaque entité est représentée par une personne, qui agit comme autorité ministérielle au sein du comité. Le poste de président est occupé par un membre du MDN.

### **1.5. Fonctions du comité interministériel**

Voici les principales fonctions de ce comité :

- a. veiller à ce que les services de déménagement d'articles ménagers fournis par l'entrepreneur soient de grande qualité, fiables et conformes au contrat;
- b. faire le suivi des points n'ayant pas donné pleine satisfaction à l'expéditeur et des services dont la qualité est contestée;
- c. assurer l'uniformité dans la gestion et l'administration du contrat;
- d. assurer la conformité avec les règlements et les normes de l'administration et de l'industrie citées dans le contrat;
- e. favoriser une communication axée sur l'ouverture et la transparence avec l'entreprise de déménagement;
- f. améliorer tous les aspects du cycle de déménagement d'AM, d'EP et de VP;
- g. trouver des solutions améliorées ou novatrices d'offrir des services de déménagement.

### **1.6. Responsabilités du comité interministériel**

Le comité doit :

- a. fournir à l'entrepreneur une liste des agents de transport (AT) avec leur zone de responsabilité, leurs coordonnées complètes et le code du Service central de déménagement et du Système de gestion automatisé des meubles et effets (SCD/SGAME). Une liste mise à jour sera fournie au besoin;
- b. par l'entremise des autorités ministérielles, soutenir les AT en ce qui a trait aux activités quotidiennes, à la formation et à la résolution des problèmes liés à l'interprétation ou au respect du contrat;
- c. faire le suivi des cas de manquement et informer l'entrepreneur des tendances négatives pour qu'il rectifie la situation;
- d. informer l'entrepreneur de toute préoccupation concernant le rendement des sous-traitants selon une analyse des cas de manquement et des tendances négatives;
- e. faire le suivi de toute préoccupation mise en évidence par les résultats de l'indice de valeur ou toute autre observation pertinente;
- f. étudier toute objection de l'entrepreneur ou tout appel fait par celui-ci à la suite d'une décision sur un cas de manquement et y répondre;
- g. demander à l'entrepreneur s'il a des suggestions à faire sur les points techniques du contrat, étudier la pertinence des suggestions, le cas échéant, puis les accepter ou les refuser. Les modifications finales seront officialisées par l'AC;
- h. fournir sur demande des éclaircissements sur les points techniques du contrat;
- i. approuver la documentation fournie à l'expéditeur par l'entrepreneur;

- 
- j. tenir à jour et fournir à l'entrepreneur une copie des documents d'information à remettre avant le déménagement (sur les AM, les EP et la fin de l'entreposage à long terme);
  - k. gérer un répertoire d'installations de pesée autorisées au Canada par le CIM. On fournira à l'entrepreneur les ajouts, les suppressions et les révisions au répertoire d'installations de pesée au fur et à mesure ainsi qu'une version à jour du répertoire chaque trimestre;
  - l. tenir à jour une liste des entrepôts approuvés par le CIM;
  - m. lorsqu'elles sont connues, aviser l'entrepreneur s'il existe des circonstances inhabituelles ou particulières dont il devrait être informé avant de communiquer avec l'expéditeur, ou avec son représentant désigné, ou de fournir des services sur place;
  - n. sonder les expéditeurs pour établir leur niveau de satisfaction et leurs préoccupations touchant l'expédition de leurs AM et de leurs EP ou le règlement de leurs réclamations.

### **1.7. Rencontres du Comité interministériel**

- a. Les rencontres ont lieu à Ottawa ou dans un autre lieu convenu par les membres du comité. Elles ont pour but d'étudier le rendement de l'entrepreneur et de régler les problèmes soulevés. Le président du comité préside les rencontres, auxquelles participent les autorités ministérielles, l'AC de TPSGC et les représentants de l'entrepreneur. À l'occasion, le responsable des achats du MDN assiste aux rencontres. Des points à mettre à l'ordre du jour peuvent être proposés par tous les participants.
- b. Ces rencontres permettent de recueillir des commentaires sur la qualité du travail en général et de cerner et de résoudre les problèmes. L'entrepreneur doit fournir un rapport sur les mesures visant l'amélioration de la qualité prises au cours de la période précédente. Si, selon le Comité, les mesures d'amélioration continue requises ne sont pas appliquées de façon appropriée ou n'ont pas l'effet souhaité, une rencontre spéciale est organisée pour en discuter.
- c. Un compte rendu des discussions est préparé par le Comité et soumis à l'approbation des participants. Ce document comprend un tableau des points qui requièrent un suivi. L'entrepreneur doit faire le suivi de tous les points relevant de sa responsabilité.
- d. Aux fins de la planification, les cycles annuels qui suivent exposent les principales étapes du processus de gestion du rendement et d'examen de l'amélioration continue :
  - i. Idéalement, le 1<sup>er</sup> mercredi de juin de chaque année
    - 1. Rencontre individuelle entre le CIM et l'entrepreneur pour discuter des problèmes, le cas échéant;
    - 2. Publication et examen des résultats liés à l'indice de valeur du trimestre précédent et nouvelle répartition des parts.
  - ii. Idéalement, le 1<sup>er</sup> mercredi d'octobre de chaque année
    - 1. Rencontre individuelle entre le Comité et l'entrepreneur pour discuter des problèmes, le cas échéant.

2. Publication et examen des résultats liés à l'indice de valeur du trimestre précédent et nouvelle répartition des parts.
  3. Examen et évaluation des essais en cours;
  4. Proposition de modifications au contrat;
  5. Discussion de la mise en œuvre d'essais liés aux modifications au contrat antérieures ou projetées.
- iii. Idéalement, le 1<sup>er</sup> mercredi de février de chaque année
1. Rencontre individuelle entre le Comité et l'entrepreneur pour discuter des problèmes, le cas échéant;
  2. Publication et examen des résultats liés à l'indice de valeur du trimestre précédent et nouvelle répartition des parts;
  3. Ratification des modifications au contrat, le cas échéant.

### 1.8. Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit :

- a. fournir les services dans la langue officielle choisie par l'expéditeur (français ou anglais);
- b. désigner un directeur national (voir le point 1,8 Responsabilités du directeur national de l'entrepreneur et exigences connexes), qui doit veiller à ce que l'entrepreneur se conforme aux exigences du contrat visant les services d'AM;
- c. désigner un directeur national suppléant en cas d'absence imprévue du directeur national, conformément au processus de suppléance prévu dans le cadre de gouvernance et de responsabilisation de l'entrepreneur;
- d. soumettre le nom d'un remplaçant au CIM pour approbation si le directeur national doit être remplacé pour un motif autre qu'une absence imprévue (voir l'alinéa 1.1.8.c). Le remplaçant doit respecter la clause Remplacement d'individus spécifiques des conditions générales fournies en référence dans les modalités du contrat;
- e. fournir des services de déménagement d'AM aux expéditeurs conformément aux modalités du contrat;
- f. assurer la couverture des 36 centres principaux énumérés ci-dessous afin d'offrir des services de déménagement d'AM, d'EP et de VP dans les villes concernées. L'entrepreneur devra fournir au CIM un rapport annuel énumérant tous ses sous-traitants et leur emplacement au plus tard le 15 janvier chaque année :

Barrie	Jonquière	Shilo
Calgary	Kelowna	St John's
Charlottetown	Kingston	Thompson
Cold Lake	London	Toronto
Edmonton	Moncton	Trenton
Fort McMurray	Montréal	Vancouver
Fredericton	Ottawa/Gatineau	Victoria
Grande Prairie	Petawawa	Wainwright

Greenwood	Prince George	Whitehorse
Halifax	Québec	Winnipeg
Happy Valley-Goosebay	Regina	Yellowknife
Iqaluit	Saskatoon	

- g. assumer la responsabilité de toutes les étapes de la prestation de services de déménagement d'AM sous-traités, quel que soit le prestataire des services exécutés au nom de l'entrepreneur;
- h. maintenir une souplesse organisationnelle suffisante pour réagir efficacement à l'évolution des niveaux d'activité et fournir des services de qualité en tout temps;
- i. suivre le cadre de gouvernance et de responsabilisation fourni par l'entrepreneur avec sa soumission et aviser le CIM de tout changement;
- j. fournir un code de conduite au CIM dans les 30 jours civils suivant l'adjudication du contrat. Ce code doit décrire les attentes envers les membres du personnel qui ont des contacts directs avec l'expéditeur (p. ex. qui fournissent des services à la résidence ou qui s'occupent du règlement des réclamations), et les conséquences en cas de manquement;
- k. suivre et tenir à jour le code de conduite pendant la durée du contrat et aviser le CIM de tout changement;
- l. suivre le plan de gestion du sous-traitant fourni avec sa soumission et aviser le CIM de tout changement. Un aperçu de ce qui est attendu figure à l'appendice 10. Il faut aviser le CIM de tout changement au plan;
- m. soumettre son programme d'assurance de la qualité (voir la section 3 de l'Annexe A) au CIM pour approbation dans les 12 semaines suivant l'adjudication du contrat (la version préliminaire de ce plan doit être fournie avec la soumission de l'entrepreneur. Un aperçu de ce qui est attendu figure à l'appendice 11. Tout changement au programme doit être soumis au CIM;
- n. suivre et tenir à jour le programme d'assurance de la qualité pendant la durée du contrat pour surveiller activement la conformité aux modalités ainsi qu'évaluer la qualité et l'efficacité des services fournis dans le but de prendre des mesures correctives au besoin;
- o. pendant la durée du contrat, appliquer un plan de gestion des risques à la prestation de services, qu'il doit soumettre au CIM dans les 120 jours civils suivant l'adjudication du contrat. Un aperçu de ce qui est attendu figure à l'appendice 12. Tout changement au programme doit être soumis au Comité.
- p. soumettre un processus de règlement des réclamations concernant le déménagement d'AM, d'EP et de VP dans les 90 jours civils suivant l'adjudication du contrat. Ce processus doit décrire au minimum ce qui suit :
- i. la structure de l'organisation en matière d'assurance (à l'interne ou en sous-traitance);
  - ii. la procédure à suivre pour régler rapidement les réclamations;
  - iii. la procédure de recours aux paliers hiérarchiques supérieurs à suivre pour régler les réclamations contestées;
  - iv. la procédure à suivre pour examiner les réclamations contestées;

- 
- v. les procédures de transmission de renseignements sur le processus de règlement des réclamations à l'expéditeur;
  - vi. la souplesse du processus de règlement des réclamations pour traiter les cas spéciaux.
  - q. fournir le nombre d'employés qualifiés nécessaires à tous les niveaux pour assurer la prestation en temps opportun des services de déménagement d'AM sous-traités;
  - r. veiller à ce qu'un niveau approprié d'autorité déléguée soit établi pour permettre à son personnel de tous les niveaux d'être responsable et proactif quand il doit régler des problèmes liés à un déménagement d'AM, d'EP et de VP;
  - s. assurer la présence de personnel opérationnel à tout groupe de travail spécial organisé pour améliorer les processus liés aux services de déménagement d'AM;
  - t. prendre les mesures dont la responsabilité lui a été attribuée pendant les rencontres entre lui et le CIM, les séances de travail et les réunions des groupes de travail;
  - u. soumettre au CIM toute recommandation visant la modification du contrat sous la forme d'une analyse de rentabilisation, accompagnée des données et des documents justificatifs;
  - v. coordonner les services sous-traités avec l'AT concerné;
  - w. favoriser la relation directe entre ses sous-traitants et l'AT pour assurer la coordination efficace des services locaux, par exemple en matière de calendrier;
  - x. travailler en étroite collaboration avec l'autorité ministérielle du CIM et avec l'AT pour élaborer des solutions pratiques aux défis quotidiens que soulèvent l'atteinte et le maintien de la qualité souhaitée des services sous-traités;
  - y. s'assurer que les attentes de la clientèle sont comprises par son personnel afin de maintenir la grande qualité des services fournis à l'expéditeur;
  - z. s'assurer que son personnel et ses sous-traitants comprennent les modalités du contrat de services de déménagement d'AM et qu'ils agissent en conséquence;
  - aa. s'assurer que les renseignements fournis par les sous-traitants sont exacts et conformes au contrat, et les approuver avant qu'ils soient soumis à l'AT ou à l'autorité ministérielle du CIM;
  - bb. s'assurer de fournir en temps opportun des renseignements clairs, concis et complets à l'autorité ministérielle du CIM concernée en cas de préoccupation ou d'appel;
  - cc. présenter les faits pertinents relativement à toute décision prise par les autorités ministérielles du Comité ainsi qu'une liste de l'ensemble des explications et des détails fournis subséquentement qui justifieraient une révision de la décision du président du Comité ou des autorités ministérielles de ce comité;
  - dd. s'assurer que la documentation destinée à l'expéditeur est préalablement soumise au Comité;
  - ee. s'abstenir d'interroger formellement l'expéditeur sur les services qu'il lui a fournis. Des processus intégrés à l'indice de valeur établi par le CIM servent à sonder les préoccupations de l'expéditeur. L'entrepreneur peut toutefois demander verbalement à l'expéditeur s'il est satisfait des services fournis.

**1.9. Responsabilités du directeur national de l'entrepreneur et exigences connexes**

Le directeur national de l'entrepreneur doit :

- a. détenir l'autorité lui permettant de représenter l'entrepreneur et de prendre des décisions en son nom relativement aux services de déménagement d'AM;
- b. assister aux rencontres planifiées ou organisées par le CIM;
- c. assister aux rencontres entre le CIM et l'entrepreneur (habituellement, 3 rencontres sont prévues par période de 12 mois). Chaque rencontre comprend une séance de travail entre le CIM et l'entrepreneur;
- d. prendre les mesures dont la responsabilité lui a été attribuée pendant les rencontres entre lui et le CIM, les séances de travail et les réunions des groupes de travail;
- e. soumettre au CIM toute recommandation visant la modification du contrat sous la forme d'une analyse de rentabilisation, accompagnée des données et des documents justificatifs. Cette analyse doit fournir des preuves irréfutables justifiant la modification proposée pour convaincre le CIM que celle-ci est dans l'intérêt de toutes les parties concernées;
- f. valider l'exactitude, l'exhaustivité et la clarté des renseignements fournis à l'autorité ministérielle du CIM;
- g. assurer personnellement la surveillance et le suivi de toute situation inhabituelle qui justifie une attention particulière étant donné l'importance de la perte, des dommages ou des préoccupations qui pourraient en découler, et fournir rapidement un rapport sur la situation à l'autorité ministérielle du CIM.

**1.10. Solutions de services de déménagement novatrices**

- a. La suggestion de solutions de services de déménagement novatrices est encouragée. Le Canada examinera toutes les suggestions, mais particulièrement celles qui visent la réalisation d'économies et l'amélioration de la qualité. Ces suggestions doivent être présentées sous la forme d'une analyse de rentabilisation et soumises directement au CIM au moins 45 jours civils avant qu'il ne réunisse.

---

## Section 2 – Étendue de travaux

### 2.0. Exigences générales

L'entrepreneur doit planifier et gérer toutes les étapes du déménagement d'AM, d'EP et de VP prévues dans l'étendue des travaux du contrat comme suit :

- a. Heures de travail : L'entrepreneur doit coordonner le déménagement d'AM et EP et de VP et aider le CIM, l'AT et l'expéditeur entre 8 h et 16 h (fuseau horaire de l'AT), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés officiellement reconnus par le gouvernement du Canada. Il doit faire preuve de souplesse, c'est-à-dire rencontrer au besoin l'expéditeur à l'extérieur des heures indiquées ci-dessus.
- b. Temps de réponse : L'entrepreneur doit fournir des services téléphoniques spécialisés à son bureau pour permettre l'accessibilité aux expéditeurs et aux AT. Il doit répondre aux courriels et aux messages vocaux dans un délai de 60 minutes entre 8 h et 16 h (fuseau horaire de l'AT).

- c. Protection des AM et des EP

L'entrepreneur doit :

- i. prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les AM et les EP contre des dommages ou la perte;
  - ii. utiliser l'équipement de manutention approprié pour déplacer et charger les AM et les EP;
  - iii. protéger les AM et les EP contre la pluie, la neige, le soleil et le vol en tout temps.
- d. Protection de la résidence : L'entrepreneur doit protéger la résidence des dommages causés par inadvertance. Il doit assumer le coût du remplacement ou de la réparation des biens endommagés par sa faute à la résidence du point d'origine et à la résidence du point de destination (p. ex. éraflures sur un plancher de bois franc, dommages causés par l'eau quand l'entrepreneur débranche une laveuse ou un autre appareil branché à une conduite d'eau, dommages à un mur peint). Cela s'applique aussi à toute résidence adjacente à l'endroit où l'entrepreneur a causé les dommages. Les réclamations pour ce type de dommages doivent être traitées rapidement, de la manière suivante :
    - i. Dommages à la résidence du point d'origine : L'entrepreneur doit obtenir les coordonnées du nouveau propriétaire, s'il y a lieu, pour prendre les arrangements nécessaires afin de faire réparer ou de remplacer les biens endommagés dans les 10 jours ouvrables suivant la date du rapport.
    - ii. Dommages à la résidence du point de destination : L'expéditeur doit déposer une réclamation à part de toute réclamation pour des dommages à des AM ou à des EP. Cette réclamation est traitée et réglée dans les 30 jours civils suivant la date de livraison.

### 2.1. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement à l'expéditeur

L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que les services sont fournis dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
- b. fournir les documents imprimés dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;

- 
- c. fournir à l'expéditeur une copie des documents signés;
  - d. s'assurer que les services liés à la consultation préalable au déménagement, au préemballage et à l'emballage, au chargement, au déchargement et au déballage ne commencent pas avant 8 h et ne se terminent pas après 1930 h et qu'ils ont lieu du lundi au vendredi (et non la fin de semaine ni un jour férié). La livraison ou le déballage pendant la fin de semaine ou un jour férié peuvent être autorisés à l'avance par l'AT seulement si l'expéditeur et l'entrepreneur y consentent, et du moment où il n'y a pas de coût additionnel pour le Canada;
  - e. commencer un service seulement s'il peut être terminé à 1930 h le jour même;
  - f. confirmer, au moins 24 heures avant la prestation des services, l'heure exacte à laquelle les services de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage seront rendus;
  - g. respecter les heures convenues par les deux parties;
  - h. aviser sans tarder l'expéditeur de tout retard de plus d'une heure. Le retard total ne doit pas dépasser de plus de quatre heures l'heure convenue;
  - i. aviser l'expéditeur sans tarder quand des AM, des EP ou un VP ont été perdus ou ont été endommagé lors d'un incident important.

## **2.2. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement à l'agent de transport**

L'entrepreneur doit :

- a. aviser sans tarder l'AT quand des services ne peuvent être fournis entre 8 h et 19 h 30 afin que les mesures nécessaires soient prises.
- b. aviser sans tarder l'AT par téléphone et ensuite par écrit (dans les 24 heures qui suivent) de tout incident important et de toute interruption de service, y compris des mesures d'atténuation et de corrections prises. Sont considérés comme des incidents majeurs :
  - i. un accident routier avec blessures, pertes et dommages;
  - ii. une défaillance majeure relative à l'automatisation (avec retard de 12 heures ou plus);
  - iii. une entrée par infraction avec ou sans vol d'AM et d'EP;
  - iv. tout incident important visant l'expéditeur, par exemple une altercation, un vol ou un grave désaccord;
  - v. un bris mécanique (avec retard de 24 heures ou plus);
  - vi. une perte ou des dommages importants liés à une résidence, à un bien, à des AM, à des EP ou à des VP. Un dommage est considéré comme important quand le coût estimatif des réparations dépasse 10 000 \$ ou, dans le cas d'un VP, quand le véhicule est considéré par l'assureur comme une perte totale.

## **2.3. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement aux autorités ministérielles du Comité interministériel**

L'entrepreneur doit :

- a. avoir un plan d'urgence pour satisfaire aux exigences en matière de services dans des situations particulières comme un déménagement où l'ensemble des biens à expédier dépasse la normale; la perte d'employés ou de sous-traitants essentiels;

---

l'arrêt des activités d'un sous-traitant; et tout autre facteur qui pourrait avoir des répercussions négatives sur la prestation des services;

- b. aviser sans tarder l'autorité ministérielle du CIM lorsqu'un incident important survient ou quand la valeur des dommages aux AM, aux EP ou aux VP est inconnue.

#### **2.4. Demandes de déménagement**

- a. Le Canada communique avec l'entrepreneur au moyen du SCD et du SGAME. Ces systèmes servent de registres officiels. Le SCD de TPSGC et la GRC utilisent le SCD, et le MDN, le SGAME; ces deux systèmes sont décrits à l'annexe F. Ces deux systèmes appelés collectivement dans les présentes « SCD/SGAME. Les messages de l'entrepreneur envoyés par ces systèmes le sont de façon indirecte et sont protégés par un pare-feu.
- b. Les demandes de déménagement sont communiquées électroniquement par le SCD/SGAME. Dans les 60 minutes qui suivent la réception d'un message, l'entrepreneur doit entrer la date et l'heure de réception de la demande de déménagement. Il doit aussi accuser réception de la demande et de toute modification subséquente. Les ministères représentés au CIM font de même.
- c. En cas de défaillance du SCD/SGAME, la transmission des demandes de déménagement et des modifications se fera par courriel ou par télécopie. L'entrepreneur doit respecter les délais de communication électronique décrits à l'article 2 de l'Annexe A.
- d. La date à laquelle le service est demandé (DSD) est précisée dans la demande de déménagement.
- i. L'entrepreneur peut demander à l'AT qu'une DSD soit modifiée lorsque cela est jugé nécessaire (avec justification). Cette demande doit être soumise par courriel au moins 5 jours ouvrables avant la DSD originale.
- e. L'entrepreneur doit fournir l'estimation du poids, la distance et le Guide du temps requis (GTT) de la demande de déménagement dans le SCD/SGAME au plus tard 7 jours ouvrables après la réception de la demande de déménagement.
- f. Le CIM se réserve le droit d'assigner manuellement une demande de déménagement dans le SCD/SGAME pour réaliser des économies, pour assurer la coordination optimale du déménagement ou pour fournir un service de qualité à l'expéditeur. Par exemple,
- i. lorsqu'un expéditeur a besoin d'un déménagement longue distance et d'un déménagement local pour l'entreposage d'articles à long terme, le déménagement longue distance est assigné par le SCD/SGAME, et le déménagement local est assigné manuellement au même entrepreneur;
- ii. lorsqu'un déménagement longue distance ou local est requis pour livrer des articles entreposés à long terme, il est assigné manuellement à l'entrepreneur responsable des lots entreposés;
- iii. lorsqu'un ou plusieurs déménagements vers une destination difficilement accessibles par des routes toutes saisons ou en provenance d'une telle destination sont requis, le premier déménagement est assigné par le SCD/SGAME, et les autres sont assignés manuellement au même entrepreneur.

#### **2.5. Consultation préalable au déménagement**

---

Cette consultation est habituellement la première rencontre en personne entre l'entrepreneur et l'expéditeur. C'est à cette occasion que commence le processus de déménagement du point de vue de l'expéditeur. La détection des écueils potentiels à cette étape peut prévenir ou limiter les problèmes au moment du déménagement. L'entrepreneur doit :

- a. Dans les sept jours civils après la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dès que possible dans le cas d'un déménagement urgent :
  - i. tenir la consultation préalable au déménagement à la résidence de l'expéditeur ou;
  - ii. tenir la consultation préalable au déménagement par téléphone quand le point d'origine du déménagement n'est pas facilement accessible par une route toutes saisons.
- b. obtenir l'approbation de l'AT pour repousser la consultation préalable au déménagement si le délai imparti ne peut être respecté et qu'une autre date convient à l'expéditeur;
- c. fournir à l'expéditeur les documents d'information qui doivent être remis préalablement au déménagement et les passer en revue avec lui pour s'assurer qu'il comprend bien le processus;
- d. transmettre sans tarder ces documents à l'expéditeur par courriel ou par messagerie pour les passer en revue avec lui pendant la consultation téléphonique si ce type de consultation est choisi selon le sous-alinéa 2.5.a.ii.;
- e. aviser l'expéditeur qu'un accès complet aux AM et EP est nécessaire entre 8 h et 16 h pour qu'une évaluation précise puisse être réalisée;
- f. aviser sans tarder l'AT pour prendre les mesures nécessaires si, selon l'entrepreneur, une consultation préalable au déménagement complète et précise est impossible. Cela comprend notamment les cas flagrants d'accumulation d'objets par l'expéditeur;
- g. aviser l'expéditeur des articles qui ont été déterminés pendant la consultation préalable au déménagement comme étant inadmissibles, qui sont acceptés en quantités limitées ou qui doivent être préparés par l'expéditeur en vue du déménagement
- h. expliquer en détail la couverture et les limites de la PVN à l'expéditeur afin qu'il sache ce qui est couvert. Au minimum, il faut expliquer ou fournir ce qui suit à l'expéditeur :
  - i. les limites de la couverture;
  - ii. la possibilité d'une couverture supplémentaire et le coût afférent, au besoin;
  - iii. toutes les exclusions pertinentes (devises, bijoux, etc.);
  - iv. toute exigence spéciale en ce qui concerne les articles de grande valeur, par exemple les œuvres d'art, les bijoux et les appareils photo;
  - v. les instructions sur le dépôt d'une réclamation;
  - vi. les délais obligatoires;
  - vii. les coordonnées du service des réclamations de l'entrepreneur;

- 
- viii. l'obligation pour l'expéditeur de ne déposer qu'une seule réclamation;
  - ix. l'exigence relative à la préparation et à la certification des articles et des appareils importants en vue de leur expédition, s'il y a lieu;
  - x. l'exigence selon laquelle l'entrepreneur doit aider l'expéditeur pendant le déchargement pour s'assurer que les exceptions, comme la perte ou les dommages évidents, sont notées sur la liste de l'inventaire des biens;
  - xi. que la signature de cette liste et du certificat de déballage ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages liés à un article emballé même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison;
  - xii. des réponses satisfaisantes aux questions de l'expéditeur.
- i. obtenir la signature de l'expéditeur comme preuve que ce dernier a reçu l'information sur la PVN et ses modalités;
  - j. fournir à l'expéditeur une liste des articles et appareils importants qui doivent être préparés et certifiés avant ou pendant le dernier jour d'emballage. À ces fins, l'expéditeur doit être avisé qu'il doit s'assurer que ces articles et appareils importants sont facilement accessibles;
  - k. fournir à l'expéditeur une estimation générée électroniquement du poids de l'ensemble des articles contenus dans chaque pièce (ci-après appelée « estimation du poids avant le déménagement »), de préférence au moment de la consultation, mais au plus tard le jour ouvrable suivant. Cette estimation du poids avant le déménagement doit être faite pièce par pièce. Elle a pour but de décrire chaque meuble et de fournir le nombre estimatif de boîtes (mesure métrique), le poids estimatif des AM et EP par pièce, le poids total estimatif des AM et EP et le temps de transport requis selon le Guide du temps requis pour le transport (GTT) fourni à l'annexe C de la partie 1;
  - l. utiliser cette estimation pour préparer la liste de l'inventaire préimprimée qui sera utilisée le jour du chargement. Le CIM exige que l'entrepreneur prépare des listes d'inventaires exactes. Par conséquent, les suppressions ou ajouts faits à la main à ces listes ne pourront dépasser l'équivalent de 10 % du contenu de la liste. Les ajouts faits à la main doivent être lisibles et comprendre une description exacte des articles, et les suppressions doivent être clairement indiquées;
  - m. entrer une estimation du poids dans le SCD/SGAME :
    - i. au plus tard 7 jours ouvrables après la réception d'une demande de déménagement ordinaire;
    - ii. au plus tard le jour précédant le chargement dans le cas d'un déménagement urgent;
    - iii. dans les 48 heures suivant la consultation préalable au déménagement quand le retard a été autorisé par l'AT;
  - n. communiquer sans tarder avec l'AT quand le poids estimatif dépasse la limite indiquée dans la demande de déménagement;
  - o. s'assurer que l'expéditeur sait que s'il retire des AM ou des EP de la liste après la consultation préalable au déménagement, il doit en aviser l'entrepreneur pour que le poids estimatif soit modifié avant la DSD. L'entrepreneur doit entrer le nouveau poids

---

estimé dans le SCD/SGAME et en informer l'expéditeur au plus tard le prochain jour ouvrable;

- p. informer immédiatement l'AT lorsque l'expéditeur désire ajouter des AM et EP à l'envoi après la consultation préalable au déménagement. L'AT fournira l'autorisation au cas par cas.

## 2.6. Préemballage et emballage

Les services d'emballage comprennent l'emballage des AM et EP, la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers, le démontage du mobilier ou d'autres articles, l'inspection de toute boîte emballée par l'expéditeur (pour les articles non admissibles), et la mise en caisse d'articles si l'entrepreneur le juge nécessaire. L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers importants en vue de leur expédition sont terminées avant l'emballage, comme l'exige la règle 5 de l'Appendice A;
- b. fournir des services d'emballage conformément aux normes décrites à l'Appendice 4;
- c. exécuter les services d'emballage et de chargement la veille du jour de la DSD;
- d. obtenir l'approbation de l'AT pour exécuter les services de préemballage dans le cas de biens de plus de 14 000 lb, ou lorsque jugé nécessaire. Le préemballage ne doit pas être fait plus de cinq jours ouvrables avant la DSD. L'entrepreneur ne doit pas préemballer un article qui empêcherait l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui a été désigné comme essentiel à la vie quotidienne;
- e. établir la date et les heures de préemballage avec l'expéditeur, de préférence pendant la consultation préalable au déménagement, mais au plus tard trois semaines avant la DSD.

## 2.7. Chargement

Le chargement comprend le levage, l'abaissement, l'arrimage et l'obtention des permis de stationnement, au besoin. L'entrepreneur doit :

- a. obtenir l'approbation de l'AT pour exécuter les services d'emballage et de chargement le jour de la DSD pour les chargements d'un poids estimatif de 4 000 lb ou moins;
- b. obtenir l'approbation de l'AT pour fournir des services de préchargement le jour précédant la DSD pour les chargements dont le poids estimatif est supérieur à 4 000 lb, ou lorsque jugé nécessaire. Une fois qu'il a reçu l'approbation, l'entrepreneur doit fournir tous les services d'emballage préalable au préchargement;
- c. procéder à un seul ramassage d'AM et d'EP, fait à la résidence principale située à l'adresse d'origine;
- d. éviter de laisser une remorque à la résidence de l'expéditeur à moins que cela ait été autorisé par l'AT;
- e. démonter le mobilier et les autres articles qui doivent l'être;
- f. étiqueter et préparer les AM et les EP, avec la participation de l'expéditeur, en utilisant la liste d'inventaire préimprimée;

- g. placer toute arme à feu emballée dans une partie accessible de la remorque pour en faciliter l'inspection par un douanier ou tout autre représentant de l'administration;
- h. placer les AM et les EP à l'intérieur de la remorque. Le transport d'un article à l'extérieur de la remorque (par exemple sur le hayon arrière) est expressément interdit;
- i. fournir à l'expéditeur une copie de la liste d'inventaire des biens, qui doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur;
- j. enlever tout matériel d'emballage non utilisé et tout autre débris de la résidence de l'expéditeur;
- k. signer et dater le connaissance, et le faire signer par l'expéditeur.

## **2.8. Confirmation du poids réel des articles ménagers et des effets personnels**

L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que le réservoir du véhicule est plein avant la pesée. Une indemnité pouvant atteindre 20 gallons (92 litres) peut être versée pour compenser la contraction du carburant dans le réservoir et pour le carburant brûlé pendant le trajet entre l'installation de pesée et la résidence. Sur demande, l'entrepreneur devra prouver que les réservoirs sont pleins en fournissant les pièces justificatives et en permettant un examen visuel;
- b. s'assurer que le reçu pour le plein d'essence avant la pesée et le billet de pesée sont à portée de main et peuvent être présentés à tout moment pendant le chargement, le transport et le déchargement;
- c. s'assurer que la différence entre le poids estimatif et le poids réel se situe dans les limites permises (voir l'Appendice 2);
- d. s'abstenir de peser les chargements qui seront envoyés par avion, parce que le poids évalué par le tiers fournisseur de service sera considéré comme le poids réel;
- e. communiquer avec l'AT pour obtenir la confirmation que le poids présumé peut être utilisé, conformément à l'alinéa 12.A.3 de la Règle 12 de l'Appendice A, quand il n'y a pas d'installation de pesée autorisée dans un rayon de 50 milles du point d'origine;
- f. respecter les exigences de pesée suivante lorsque les services d'un tiers fournisseur de service, tel que décrit à la règle 15, sont requis:
  - i. accepter le poids réels fourni par le tiers fournisseur de service lorsque le mode de transport est l'avion; ou
  - ii. peser les envois au point de transfert des AM et EP de l'entrepreneur au tiers fournisseur de service, ou vice versa lorsque les services fournis par le tiers sont le bateau ou le train.

## **2.9. Répertoire des installations de pesée autorisées**

Le Canada tiendra un répertoire des installations de pesée autorisées au Canada et encourage l'entrepreneur à lui fournir tout renseignement susceptible de l'aider à tenir ce répertoire à jour. Une version entièrement mise à jour du répertoire des installations de pesée autorisées au Canada sera fournie chaque trimestre jusqu'à ce qu'une version du SCD/SGAME soit disponible. Voici les renseignements sur les installations de pesée qui y seront notés :

- a. nom de l'installation de pesée;

- 
- b. adresse;
  - c. numéro de téléphone;
  - d. numéro de télécopieur;
  - e. jours et heures d'ouverture;
  - f. coût de la pesée;
  - g. type de balance;
  - h. type de billet délivré;
  - i. installation de pesée avec personnel ou sans personnel;
  - j. autres commentaires.

### **2.10. Exigences relatives aux documents sur la pesée**

L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que tous les renseignements ci-dessous sont inscrits de façon lisible sur le billet de pesée :
  - i. le nom de l'expéditeur;
  - ii. le nom et l'adresse de l'installation de pesée;
  - iii. le nom du chauffeur;
  - iv. la tare et le poids brut;
  - v. l'heure et la date de la pesée;
  - vi. la signature électronique ou manuscrite du contrôleur de pesée;
  - vii. le numéro de la demande de déménagement.
- b. éviter les installations de pesée qui délivrent des billets manuscrits, sauf si aucune installation de pesée autorisée au point d'origine ou au point de destination ne délivre de billets imprimés. Si le seul service de pesée autorisé offert au point d'origine est un service qui délivre des billets manuscrits, l'entrepreneur doit veiller à ce que tous les renseignements énoncés à l'alinéa 2.10 soient notés sur le billet.

### **2.11. Pesée au point d'origine**

L'entrepreneur doit :

- a. sauf indication contraire, s'assurer que les chargements sont pesés avec exactitude, comme suit :
  - i. à une installation de pesée autorisée située dans un rayon de 50 milles du point d'origine;
  - ii. en utilisant le même tracteur et la même remorque;
  - iii. de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures avant la DSD;
  - iv. de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures après la DSD;
  - v. de façon à obtenir la tare et le poids bruts à la même installation. Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les heures d'ouverture de l'installation de pesée choisie lui permettent de satisfaire aux deux exigences de pesée;

- vi. lors de la livraison d'un lot mis en ELT auquel l'expéditeur a accédé;
  - vii. lorsque date du chargement tombe un vendredi, l'entrepreneur devra faire calculer la tare et le poids brut par une agence de pesage ouverte après le chargement, le vendredi ou le samedi. S'il n'y a pas d'agence de pesage ouverte à la fin du chargement ou le samedi, l'entrepreneur est autorisé à faire calculer le poids brut et la tare au point de destination, comme indiqué à l'alinéa 2.12.
- b. communiquer immédiatement avec l'AT si le poids net obtenu (poids brut moins la tare) dépasse la limite de poids indiquée dans la demande de déménagement ou s'il soupçonne qu'une balance fournie un poids incorrect.

#### **2.12. Pesée au point de destination**

L'entrepreneur doit :

- a. faire peser le chargement au point de destination s'il n'y a pas d'installation de pesée autorisée dans un rayon de 50 milles du point d'origine;
- b. veiller à ce que les chargements soient pesés avec exactitude, comme suit :
  - i. à une installation de pesée autorisée située dans un rayon de 50 milles du point de destination;
  - ii. en utilisant le même tracteur et la même remorque;
  - iii. de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures avant la livraison directe à domicile (LDD);
  - iv. de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures après la LDD;
  - v. de façon à ce que le poids brut et la tare soient pesés à la même installation. Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les heures d'ouverture de l'installation de pesée choisie lui permettent de satisfaire aux deux exigences de pesée.
- c. communiquer immédiatement avec l'AT si le poids net obtenu (poids brut moins la tare) dépasse la limite de poids indiquée dans la demande de déménagement ou s'il soupçonne qu'une balance fournie un poids incorrect.

#### **2.13. Reprise de la pesée exigée par le Canada**

- a. L'entrepreneur doit reprendre la pesée d'un chargement avant sa livraison :
  - i. à la demande du Canada;
  - ii. lorsque l'entrepreneur soupçonne qu'une balance fournit un poids incorrect.
- b. L'entrepreneur doit soumettre les billets de pesée originaux pour chaque pesée.
- c. Si l'entrepreneur utilise deux installations de pesée différentes, le Canada appliquera la norme de tolérance pondérale suivante : 250 livres pour un poids net de reprise jusqu'à 6 000 livres inclusivement, ou 4 pour cent du poids net de reprise au-dessus de 6 000 livres.

#### **2.14. Transport**

Le transport des AM et des EP comprend le transport routier (déménagements sur longue distance et locaux) du chargement du point d'origine au point de destination et inclut l'utilisation de traversiers publics et de navettes. L'entrepreneur doit :

- a. utiliser un tracteur et une remorque conformes aux exigences citées à l'appendice 7;

- b. assurer l'acheminement, le chargement, le ramassage et la livraison rapides et sécuritaires des chargements d'AM et EP, conformément au Guide du temps requis pour le transport (GTT) fourni à l'appendice 3.

## 2.15. Entreposage

L'entrepreneur doit s'assurer que :

- a. les AM et les EP sont entreposés dans des installations d'entreposage autorisées par le CIM;
- b. l'espace d'entreposage disponible est suffisant pour les besoins d'entreposage associés au contrat;
- c. les installations d'entreposage respectent les exigences minimales en matière d'entreposage, et que le processus d'approbation du CIM pour l'utilisation des installations d'entreposage, décrit à l'Appendice 5.

## 2.16. Entreposage en cours de route

L'entreposage en cours de route (ECR) est l'entreposage à court terme au point de destination qui est requis lorsque le chargement des AM et EP ne peut être reçu à la résidence de destination de l'expéditeur. Par ECR, on entend l'entreposage des AM et EP au point de destination dans un entrepôt ou dans la remorque. Pour les déménagements dont les points d'origine et de destination se trouvent à une distance de 300 milles ou moins l'une de l'autre, l'entrepreneur peut demander une approbation d'ECR à l'origine.

- a. Conditions préalables à l'autorisation d'ECR : L'entrepreneur doit ne pas demander une autorisation d'ECR que lorsque les conditions préalables ci-dessous ont été respectées :
  - i. la totalité du chargement est arrivée au point de destination;
  - ii. le temps minimal requis pour le transport est écoulé;
  - iii. l'entrepreneur est en mesure de livrer le chargement dans le délai prescrit à l'alinéa 2.1.d.
- b. Autorisation d'ECR : L'entrepreneur doit :
  - i. obtenir l'autorisation de l'AT avant d'entreposer les AM et les EP en cours de route. La demande d'autorisation doit indiquer :
    1. le nom de l'entrepôt choisi et le code correspondant, le cas échéant, ou le lieu d'entreposage de la remorque;
    2. la date à laquelle les AM et les EP seront entreposés en cours de route.
  - ii. aviser l'AT et l'expéditeur une fois les AM et EP entreposés.
- c. Retrait des AM et des EP de l'ECR :
  - i. L'entrepreneur doit obtenir une autorisation de l'AT avant de retirer les AM et les EP du lieu d'ECR approuvé.
  - ii. Pour les livraisons à partir du lieu d'ECR, l'AT doit aviser l'entrepreneur au moins trois jours ouvrables avant la date de livraison demandée. L'entrepreneur doit communiquer avec l'expéditeur pour confirmer l'heure de livraison au moins 48 heures avant celle-ci et doit commencer la livraison avant 13 h le jour fixé.

- iii. Les livraisons à partir du lieu d'ECR dont la date de livraison demandée tombe les trois derniers jours ouvrables de juin ou juillet doivent être reportées au deuxième jour ouvrable du mois suivant.

## 2.17. Entreposage à long terme

L'entreposage à long terme (ELT) est habituellement requis lorsqu'un expéditeur déménage dans un lieu visé par une limite de poids et où il ne peut déménager qu'une partie de ses AM et EP. Le reste de ses AM et EP doit donc être entreposé à long terme au point d'origine.

- a. Livraison à un lieu d'ELT : L'entrepreneur doit :
  - i. indiquer dans le SCD/SGAME l'emplacement de l'entrepôt choisi, le code d'entrepôt correspondant, la distance de l'adresse d'origine à l'entrepôt et la date à laquelle les AM et EP ont été mis en ELT;
  - ii. tenir à jour un répertoire de tous les lots d'AM et d'EP mis en ELT et de leur emplacement.
- b. Changements aux lots en ELT : L'entrepreneur doit :
  - i. obtenir l'autorisation de l'AT avant de donner accès à l'expéditeur aux lots en ELT;
  - ii. aviser immédiatement l'AT de tout changement dans le poids d'un lot en ELT;
  - iii. Peser un envoi avant la livraison lorsque l'expéditeur a accédé au lot en ELT.
- c. Livraison à partir d'un lieu d'ELT :
  - i. Lorsqu'une demande de déménagement est créée pour une livraison à partir d'un lieu d'ELT, l'entrepreneur responsable des lots doit s'en charger;
  - ii. la DSD indiquée sera celle du chargement des lots dans la remorque.
- d. Transfert de lots mis en ELT : L'entrepreneur doit s'assurer que :
  - i. l'autorité ministérielle du CIM est avisée au moins 30 jours civils avant le transfert des lots mis en ELT;
  - ii. l'approbation de l'AT est obtenue avant de transférer des lots mis en ELT de l'entrepôt approuvé;
  - iii. les lots mis en ELT sont transférés sous la supervision d'un représentant du CIM;
  - iv. tout coût associé au transfert des lots mis en ELT est assumé par l'entrepreneur;
  - v. l'entrepreneur demeure responsable de toute perte ou de tout dommage subis pendant le transfert;
  - vi. le ou les expéditeurs sont informés par écrit des coordonnées du nouvel entrepôt.

## 2.18. Livraison et déchargement

- a. Autorisation de livraison : L'entrepreneur doit communiquer avec l'AT pour obtenir des instructions de livraison une fois la totalité du chargement d'AM et d'EP arrivée au point de destination. Si la livraison est possible, une autorisation de LDD sera donnée (habituellement dans les trois heures).

- 
- i. L'entrepreneur peut demander que la LDD soit préalablement autorisée pour faciliter le déménagement porte à porte si les conditions ci-dessous sont respectées :
    - 1. L'AT confirme la disponibilité de la nouvelle résidence et l'heure à laquelle l'expéditeur pourra y être;
    - 2. L'entrepreneur confirme la date et l'heure de livraison auprès de l'AT;
    - 3. La date de livraison est respectée.
  - ii. L'entrepreneur peut demander s'il peut livrer le chargement avant la date minimale fixée si l'expéditeur est prêt à recevoir la livraison et que cela n'entraîne aucun coût supplémentaire pour le Canada. Une fois l'autorisation donnée par l'AT, la date de livraison doit être respectée.
- b. Livraison : L'entrepreneur doit :
- i. livrer les AM et les EP en une seule fois, à l'adresse de destination de la résidence principale;
  - ii. éviter de laisser une remorque à la résidence de l'expéditeur en vue du déchargement à moins d'y avoir été autorisé par l'AT;
  - iii. décharger et placer les AM et les EP dans les bonnes pièces, selon la liste d'inventaire ou les directives de l'expéditeur;
  - iv. monter le mobilier et les autres articles qu'il a démontés au point d'origine;
  - v. préparer les articles et les appareils ménagers importants en vue de leur utilisation, comme l'exige la règle 5 de l'appendice 1;
  - vi. aider l'expéditeur à noter tout dommage visible ou toute perte sur la liste d'inventaire avant que ce dernier ne la signe pour confirmer la réception des AM et des EP;
  - vii. indiquer immédiatement les boîtes endommagées sur la liste d'inventaire;
  - viii. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste d'inventaire signée avant de quitter la résidence. La signature de la liste d'inventaire ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison;
  - ix. certifier de nouveau les articles et les appareils ménagers importants;
  - x. signer et dater le connaissance, et le faire signer par l'expéditeur.

### **2.19. Déballage**

Les services de déballage comprennent le déballage des AM et des EP, la certification des articles et des appareils, la sortie des caisses et l'enlèvement de tout matériel ou débris d'emballage. L'entrepreneur doit :

- a. commencer le déballage au plus tard le jour ouvrable suivant le déchargement;
- b. déballer le contenu des cartons à porcelaine, des cartons et des caisses à une vitesse qui permet à l'expéditeur de suivre l'opération sans être bousculé.  
L'entrepreneur doit accorder à l'expéditeur assez de temps pour qu'il puisse ranger les articles à mesure qu'ils sont déballés;

- c. enlever le matériel et les contenants d'emballage de la résidence une fois le déballage terminé.
- d. S'il n'a pas pu tout ramasser, l'entrepreneur doit revenir terminer ce service dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage. L'expéditeur doit protéger le matériel d'emballage et les boîtes contre les éléments;
- e. Si l'expéditeur refuse les services de déballage, l'entrepreneur n'est pas responsable de l'élimination du matériel d'emballage et des boîtes vides.

## 2.20. Documents sur le déballage

- a. Formulaire « Perte/Dommage – articles emballés » : L'entrepreneur doit aider l'expéditeur à noter les pertes ou les dommages sur le formulaire « PERTE/DOMMAGE – ARTICLES EMBALLÉS » approuvé par le CIM. L'entrepreneur doit remettre à l'expéditeur un exemplaire dûment rempli, signé et daté du formulaire.
- b. Certificat de déballage : L'entrepreneur doit demander à l'expéditeur de signer et de dater le certificat de déballage approuvé par le CIM une fois que le déballage a été fait à sa satisfaction. L'entrepreneur doit remettre à l'expéditeur un exemplaire dûment rempli, signé et daté du formulaire.

## 2.21. Services d'expédition de véhicule personnel

L'entrepreneur doit gérer les services et les activités d'expédition de VP.

- a. Un VP en mauvais état ne doit pas être expédié aux frais du Canada. Si l'entrepreneur a des doutes sur l'état de fonctionnement du VP, il doit en informer l'AT. L'AT discutera de la situation avec l'expéditeur, qui devra fournir à l'entrepreneur une copie d'un certificat d'inspection de sécurité provincial ou territorial valide. L'entrepreneur ne peut refuser d'expédier un VP en bon état de marche uniquement en raison de son âge;
- b. L'entrepreneur doit assurer le transport rapide et sécuritaire des VP, conformément au GTT fourni à l'Appendice 6;
- c. L'entrepreneur peut choisir d'expédier un VP avec les AM et les EP. Le cas échéant, le poids des AM et des EP peut être déterminé comme suit :
  - i. soustraire le poids du VP indiqué dans le *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* du poids réel du chargement; ou
  - ii. peser le chargement d'AM et d'EP avant de charger le VP.
- d. Catégories de VP :

Catégorie de VP	Description
Catégorie 1	Automobiles dont la hauteur est inférieure à 1,60 m et le volume maximal est de 14 m <sup>3</sup> .
Catégorie 2	Fourgonnettes et véhicules utilitaires sport (sauf le modèle Expedition de Ford, les modèles Navigator et Excursion ainsi que les modèles Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet/GMC) dont la hauteur est inférieure à 2 m et le volume maximal est de 17 m <sup>3</sup> .

Catégorie 3	Gros véhicules utilitaires sport (comme le modèle Expedition de Ford, les modèles Navigator et Excursion ainsi que les modèles Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet/GMC), camionnettes, grosses fourgonnettes et autres véhicules surdimensionnés d'un poids maximal de 0,75 tonne, d'une hauteur supérieure à 2 m et d'un volume maximal de 25 m <sup>3</sup> .
-------------	---

- e. Communication préalable au déménagement : L'entrepreneur doit :
- i. communiquer avec l'expéditeur dans les sept jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les deux jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement urgent pour confirmer les renseignements sur le ou les VP, l'informer du nettoyage et des documents requis et fixer l'heure du ramassage;
  - ii. entrer dans le SCD/SGAME les renseignements sur l'expédition du VP dans les sept jours civils suivant la DSD. Ces renseignements sont le nom du transporteur, le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource, les dates de ramassage et de livraison ainsi que tout autre renseignement pertinent;
  - iii. remettre à l'expéditeur la Trousse d'information pré-déménagement – véhicule motorisé personnel approuvée par le CIM;
  - iv. informer l'expéditeur pendant la consultation préalable au déménagement des articles qui doivent être retirés du VP et de toute tâche dont l'expéditeur est responsable de réaliser avant l'expédition;
  - v. communiquer avec l'expéditeur au moins deux jours civils avant la DSD pour reconfirmer l'heure du ramassage du VP à sa résidence;
  - vi. demander au préalable l'autorisation écrite de l'AT si le VP doit être ramassé à un autre endroit;
  - vii. demander une évaluation du VP datant de moins de 30 jours civils si celui-ci est considéré comme une voiture ancienne (généralement construite avant 1950) ou de collection (modèle de plus 20 ans).
- f. Acceptation et ramassage : L'entrepreneur doit :
- i. s'assurer que le VP a été préparé pour l'expédition conformément à ses instructions;
  - ii. donner des instructions à l'expéditeur si des mesures correctives doivent être prises avant l'acceptation du VP et en informer l'AT avant le jour civil suivant. L'expéditeur est responsable des arrangements ultérieurs. Le temps de transport requis peut être modifié au besoin;
  - iii. remplir le rapport sur l'état du véhicule devant l'expéditeur et le lui faire signer. L'entrepreneur doit communiquer immédiatement avec l'AT s'il a des doutes sur l'état du VP pendant la préparation du rapport;
  - iv. obtenir toute instruction particulière de l'expéditeur pour prévenir les problèmes potentiels en cours de route.
- g. Transport : L'entrepreneur doit :

- 
- i. indiquer où se trouvent les plaques d'immatriculation dans le rapport sur l'état du véhicule si elles ont été enlevées;
  - ii. communiquer avec l'AT avant le jour civil suivant pour s'informer des mesures à prendre si le VP tombe en panne pendant l'expédition.
  - iii. communiquer avec l'AT la journée même, puis lui envoyer un avis écrit le jour civil suivant, pour l'informer des mesures correctives prises en cas de dommages au VP (plus de 5 000 \$) ou de perte totale de celui-ci, ou en cas d'entrée par infraction dans le VP ou de vol de celui-ci.
- h. Livraison : L'entrepreneur doit :
- i. communiquer avec l'AT pour obtenir des instructions de livraison une fois le VP arrivé au point de destination. Si la livraison est possible, une autorisation de LDD sera donnée (habituellement dans les trois heures);
  - ii. laver et nettoyer le VP avant de le livrer;
  - iii. inspecter le VP avec l'expéditeur pour comparer son état et celui noté dans le rapport sur l'état du véhicule rempli au point d'origine. Toute différence doit être clairement indiquée dans le rapport, qui doit être signé par l'expéditeur et l'entrepreneur;
  - iv. fournir de l'aide à l'expéditeur si le VP ne fonctionne pas lorsqu'il lui est livré (démarrage-secours).
- i. Exigences en matière de rapports sur les VP : L'entrepreneur doit :
- i. soumettre à l'autorité ministérielle du CIM un rapport trimestriel des réclamations liées aux VP, le dernier jour ouvrable du trimestre, comme indiqué à l'Annexe E. L'entrepreneur doit présenter un rapport indiquant « Néant » quand aucune réclamation n'a été déposée pendant le mois.
  - ii. soumettre à l'autorité ministérielle du CIM un rapport trimestriel sur les activités d'expédition de VP, le dernier jour ouvrable du trimestre. Le rapport doit comprendre ce qui suit :
    1. le numéro de la demande de déménagement;
    2. la DSD;
    3. la date de LDD;
    4. TRT
    5. la date réelle de ramassage du véhicule;
    6. la date réelle de livraison;
    7. une remarque si une voiture de location a été fournie à l'expéditeur en raison d'un retard dans la livraison, de la perte du VP ou de dommages au VP;
    8. une explication si les dates réelles de ramassage et de livraison ne correspondent pas à la DSD et à la date de LDD, le cas échéant;
    9. une remarque si l'expéditeur a déposé une réclamation pour perte ou dommages.

## **2.22. Protection valeur à neuf et règlement des réclamations pour les AM, EP et VP**

L'entrepreneur doit offrir la PVN pour toute perte ou tout dommage aux AM, aux EP et aux VP, conformément à l'article 1 de l'annexe E et à l'article 2 de l'annexe E respectivement. L'entrepreneur doit :

- a. assurer un suivi des pertes et des dommages pour cerner et corriger toute tendance négative;
- b. formuler des recommandations et élaborer des plans d'action visant les situations récurrentes à l'origine des pertes ou des dommages;
- c. fournir des services de règlement des réclamations complets;
- d. conserver tous les documents associés aux réclamations pendant sept ans, comme l'exige le Canada;
- e. fournir gratuitement sur demande au Canada les documents associés aux réclamations, pendant la durée du contrat et après, une fois toutes les réclamations réglées;
- f. faire tous efforts possibles pour s'assurer de minimiser les pertes et les dommages, puisque cela permettra de réduire les coûts administratifs associés au traitement des plaintes. Le CIM surveillera de près les renseignements relatifs aux réclamations pour pertes et dommages afin de s'assurer que des mesures sont prises pour réduire le nombre de plaintes et fournir des règlements non contestés.

---

## **Section 3 – Mesure du rendement et processus d'amélioration continue**

### **3.0. Généralités**

L'entrepreneur doit suivre un programme d'assurance de la qualité (annexe A, alinéa 1.8.n) pour assurer sa conformité aux normes de services prescrites dans le contrat.

- a. Le programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur doit assurer la prise rapide de mesures correctives en cas de problème ou de préoccupation et enrayer toute tendance négative liée au respect des exigences du contrat. L'entrepreneur doit améliorer activement et continuellement les aspects pour lesquels son rendement est jugé inférieur aux indices de références de l'évaluation du rendement (Annexe D – Modèle de l'indice de valeur – Mesure du rendement). L'entrepreneur doit présenter au CIM, lors des réunions ordinaires, les mesures correctives qu'il a prises.
- b. Le CIM déterminera les tendances négatives qui exigent la prise de mesures correctives et demandera à l'entrepreneur de lui soumettre des rapports de suivi.

### **3.1. Objectifs**

Le programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur doit servir à :

- a. évaluer la conformité aux normes de service exigées;
- b. déterminer les sources de préoccupation et les tendances négatives exigeant des mesures correctives;
- c. orienter les efforts d'amélioration continue pour corriger rapidement les lacunes et les faiblesses.

### **3.2. Cadre d'évaluation du programme d'assurance de la qualité**

- a. Le rendement global de l'entrepreneur et sa conformité au contrat doivent être mesurés à partir d'indices de valeur. Les résultats mesurés à partir de ces indices serviront à appuyer les objectifs présentés à l'article 3,1.
- b. Le programme d'assurance de la qualité doit comprendre ce qui suit :
  - i. Planification des normes de qualité : méthode visant à déterminer les normes de qualité qui sont pertinentes au projet et la façon de s'y conformer;
  - ii. Assurance de la qualité : Méthode utilisée pour évaluer le rendement global du projet de manière régulière afin de donner l'assurance que le projet satisfera aux normes de qualité pertinentes et de veiller à la satisfaction de la clientèle, démontrant ainsi l'accent mis sur les indicateurs de rendement clés (IRC), de la manière comme indiquée à l'article 3.2.c;
  - iii. Contrôle de la qualité : méthode visant à surveiller les résultats du projet pour déterminer s'ils satisfont aux normes de qualité pertinentes, et à éliminer les causes d'un rendement insatisfaisant.
- c. Le programme d'assurance de la qualité devrait être fondé sur les IRC suivants :
  - i. IRC 1 – Satisfaction des employés;
  - ii. IRC 2 – Dommages aux AM et EP et aux VP;
  - iii. IRC 3 – Ramassage et livraison en retard des AM et EP et des VP.

**3.3. Processus d'amélioration continue**

- a. Évaluations du rendement : L'entrepreneur doit faire des évaluations du rendement pour :
  - i. cerner toute tendance positive ou négative en évaluant la différence entre les mesures du rendement pour chaque indice et les indices de références établis;
  - ii. déterminer si des initiatives d'amélioration continue doivent cibler des lacunes ou faiblesses particulières pour atteindre les indices de référence établis;
  - iii. examiner les faiblesses et prendre des mesures correctives visant à éliminer les réclamations pour pertes ou dommages.

## **Appendice 1 – Règles générales**

Les règles générales qui suivent définissent les normes de service établies :

### **Règle 1 – Heures et jours de travail**

- 1.1. Les heures de travail sont de 8 h à 16 h, heure locale du lieu où se trouve l'AT, du lundi au vendredi, sauf indication contraire dans le contrat.
- 1.2. Les jours fériés fixés par le CIM sont considérés comme des fins de semaine. La liste des jours fériés pour une année donnée est envoyée par courriel à l'entrepreneur au plus tard le 30 novembre.

### **Règle 2 – Calcul de la distance**

- 2.1. La distance doit être calculée à partir de l'adresse d'origine jusqu'à l'adresse de destination par la route la plus directe désignée pour le transport routier l'aide d'un guide des distances reconnu par le CIM.

### **Règle 3 – Déménagement urgent**

- 3.1. Un déménagement est classifié comme urgent lorsque l'entrepreneur est avisé :
  - a. 5 jours ouvrables ou moins avant la date à laquelle le service est demandé;
  - b. 10 jours ouvrables ou moins avant la date à laquelle le service est demandé pour les déménagements exigeant le recours à un tiers fournisseur de service.
- 3.2. L'entrepreneur dispose de deux heures après la réception du premier avis pour accepter ou refuser de faire un déménagement urgent. Une fois qu'il a accepté de faire un déménagement urgent, l'entrepreneur en accepte l'entière responsabilité et doit le gérer conformément au présent contrat.
- 3.3. La livraison à partir d'un lieu d'ELT ou d'ECR ne peut être considérée comme un déménagement urgent.
- 3.4. Si la DSD initiale d'un déménagement urgent est modifiée de façon à dépasser le nombre de jours ouvrables précédent la DSD indiqué à l'alinéa 3.A.1., le déménagement n'est plus considéré comme urgent.
- 3.5. La procédure à suivre pour refuser un déménagement urgent est la suivante :
  - a. L'entrepreneur doit aviser l'AT par courriel de son refus dans les deux heures ouvrables suivant la réception de l'avis;
  - b. L'AT doit offrir le déménagement à chacun des autres entrepreneurs inscrits au registre. Il offrira d'abord le déménagement au prochain entrepreneur dans le registre. Si cet entrepreneur refuse l'offre, l'AT doit offrir le déménagement au prochain entrepreneur dans le registre.
  - c. Si tous les entrepreneurs refusent le déménagement urgent, le CIM se réserve le droit de faire directement affaire avec le transporteur de son choix.

### **Règle 4 - Articles ménagers et effets personnels non hygiéniques ou contaminés**

- 4.1. De façon générale, on peut considérer les AM et les EP comme non hygiéniques ou contaminés s'ils contiennent une quantité excessive de moisissure, de puces, de sang, de vermine, d'excréments, d'émanations délétères ou d'irritants. De plus, les odeurs repoussantes qui empêchent le personnel de demeurer dans la résidence sont

---

considérées comme non hygiéniques. Puisque ces situations sont très délicates, elles devront être gérées avec professionnalisme, dans la plus grande discrétion et en toute confidentialité.

- 4.2. Pendant la consultation préalable au déménagement ou à l'étape de l'emballage et du chargement, si l'entrepreneur constate que les AM et EP sont non hygiéniques, il doit communiquer des faits précis à l'AT et à l'autorité ministérielle du CIM la journée même de cette constatation. Une évaluation minutieuse pendant la consultation préalable permet de déceler ces problèmes et de disposer du temps nécessaire pour gérer et régler la situation.
- 4.3. Si l'AT est du même avis que l'entrepreneur, il doit en informer les supérieurs de l'expéditeur pour que la situation soit corrigée. Une fois que l'AT confirme à l'entrepreneur que les problèmes ont été résolus, la demande de déménagement doit être exécutée comme prévu au départ. L'entrepreneur peut inspecter de nouveau la résidence de l'expéditeur s'il le juge nécessaire. La DSD ne sera modifiée que si les AM et les EP ne sont pas acceptables et ne peuvent être déménagés en toute sécurité.
- 4.4. Dans des circonstances extrêmes, l'autorité ministérielle du CIM, après avoir consulté l'entrepreneur, peut décider d'annuler le déménagement. Ces situations doivent être gérées au cas par cas.
- 4.5. Les AM et les EP jugés non hygiéniques ou contaminés le jour de la livraison ne doivent en aucun cas être livrés, en raison des risques de contamination de la résidence et des bâtiments connexes ou des risques sanitaires pour la famille. Dans une telle situation, l'entrepreneur doit immédiatement aviser l'AT.

## **Règle 5 – Préparation et certification des articles et des appareils ménagers importants**

- 5.1. Préparation et certification au point d'origine : Le dernier jour de l'emballage, l'entrepreneur doit :
  - a. s'assurer qu'un technicien diplômé certifie le bon fonctionnement de tous les articles et appareils ménagers;
  - b. s'assurer qu'un technicien diplômé prépare les articles pour l'expédition conformément aux instructions du fabricant en :
    - i. immobilisant le tambour de la laveuse et en vidant les tuyaux connexes. L'entrepreneur doit informer l'expéditeur qu'il doit lui fournir un dispositif d'immobilisation fait sur mesure pour une laveuse à chargement frontal lorsque l'immobilisation est requise, pour éviter les dommages pendant le déplacement, comme indiqué dans le manuel du fabricant. Si l'expéditeur ne lui fournit pas le dispositif d'immobilisation, l'entrepreneur est déchargé de toute responsabilité en cas de dommages connexes;
    - ii. vidant les tuyaux des réfrigérateurs qui produisent de la glace et des lave-vaisselle mobiles.
  - c. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste des articles et appareils ménagers importants préparés et certifiés en vue de l'expédition. Cette liste doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur.
- 5.2. Préparation et certification au point de destination : Le jour du déballage, l'entrepreneur doit :

- 
- a. préparer les articles et les appareils importants à l'utilisation et les certifier ou confirmer qu'ils sont en état de marche une fois au point de destination. Cette opération doit être faite le jour du déballage.

## Règle 6 – Articles inadmissibles

- 6.1. Pendant la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit indiquer à l'expéditeur quels articles sont inadmissibles.
- 6.2. Voici les articles qui sont considérés comme inadmissibles et qui ne doivent en aucun cas être transportés :
  - a. les biens visés par la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-19.01/>), du Règlement sur le transport des marchandises dangereuses (<http://www.tc.gc.ca/fra/tmd/clair-tdesm-211.htm>) ou d'autres lois fédérales ou provinciales ne doivent pas être transportés avec les AM et les EP (contenants sous pression, sauf articles de toilette personnels, carburant, bonbonnes à propane, engrais, etc.);
  - b. le bois de chauffage;
  - c. les denrées périssables;
  - d. le bétail et les animaux de compagnie;
  - e. les aéronefs ultralégers et microlégers et leurs pièces;
  - f. l'équipement agricole et de construction;
  - g. les barbecues extérieurs fixes (en brique, en ciment ou en pierre);
  - h. les pierres de patio et décoratives;
  - i. les remorques de plus de 12 pi de longueur, de 8 pi de largeur et de 3 pi de hauteur;
  - j. les bateaux de plus de 12 pi de longueur;
  - k. motomarine;
  - l. les canots et les kayaks de plus de 18 pi de longueur;
  - m. les niches;
  - n. les boissons alcoolisées;
  - o. les munitions et les armes à feu prohibées selon le Code criminel du Canada (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/>);
  - p. les articles se trouvant à la résidence de l'expéditeur ayant appartenu ou appartenant à une entreprise personnelle (p. ex. salon de coiffure, service de rembourrage, de couture ou de tailleur);
  - q. tous les types de clôtures ou d'enclos extérieurs pour animaux;
  - r. tous les types de bâtiments extérieurs transportables en bois comme les cabanons et les pavillons de jardin;
  - s. les armoires et les remises en acier de plus de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi;
  - t. les récipients contenant un liquide (pots de peinture, pots Mason scellés, etc.) qui, s'il se déversait à la suite du bris du récipient, pourrait causer des dommages importants au chargement.

---

**Règle 7 – Articles acceptés en quantités limitées**

- 7.1.** L'entrepreneur doit accepter les articles ci-dessous dans des quantités ne dépassant pas les limites précisées :
- a. les bouteilles vides, s'il s'agit de bocaux à conserve, d'articles de collection ou de bouteilles de bière ou de vin. Limite : 144 bouteilles;
  - b. les pièces principales d'un VP, d'une motoneige ou d'une motomarine, les blocs-moteurs de moto et les grosses pièces (y compris les capots de caisse). Limite : 500 livres;
  - c. les matériaux de construction. Limite : 500 livres.
  - d. le matériel lié à un passe-temps, y compris les pierres pour un passe-temps lapidaire. Limite : 500 livres;
  - e. les aliments pour animaux de compagnie. Limite : 150 livres.

**Règle 8 – Acceptation des articles emballés par l'expéditeur**

- 8.1.** L'entrepreneur doit accepter les articles qui suivent si l'expéditeur fournit le matériel d'emballage requis et les prépare conformément aux instructions du fabricant, ou de la façon indiquée ci-dessous :
- a. L'expéditeur doit vider les bouteilles de plongée, enlever le détendeur et installer un capuchon antipoussière;
  - b. L'expéditeur doit vider les lits d'eau et les spas;
  - c. L'expéditeur doit vider les réservoirs de carburant des moteurs à combustion;
  - d. Les appareils de conditionnement physique doivent être démontés;
  - e. Les lits de bébé et d'enfant doivent être démontés;
  - f. L'expéditeur doit enlever, détacher et nettoyer les articles extérieurs fixés au sol ou à un bâtiment;
  - g. L'expéditeur doit démonter et nettoyer les articles extérieurs comme les armoires et les remises en acier d'au plus 12 pi sur 12 pi sur 8 pi, les balançoires, les glissoires, les tyroliennes, les cages à grimper, les soucoupes satellite, les spas, les meubles de jardin ou de patio et les autres articles extérieurs semblables, y compris les bateaux et les motomarines; Les articles démontés doivent entrer dans une remorque ordinaire;
  - h. L'expéditeur doit démonter et nettoyer les articles intérieurs comme les rayonnages d'acier, les tables de billard, les tables de travail allongées, les comptoirs et les saunas. Les articles démontés doivent entrer dans une remorque ordinaire, décrite à l'Appendice 7 de l'Annexe A;
  - i. Pour les articles mentionnés aux alinéas e et f ci-dessus, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur par écrit, lors de la consultation préalable au déménagement, des articles qu'il doit lui-même déplacer jusqu'au trottoir ou du trottoir à sa résidence pour des raisons de sécurité, d'accessibilité et de taille qui pourraient compromettre le chargement et le déchargement sécuritaires. Si l'entrepreneur n'en informe pas l'expéditeur, il devient responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles;

- j. L'expéditeur doit donner des instructions à l'entrepreneur sur la façon de démonter et de monter les armoires et les unités murales, et l'aider au besoin;
- k. L'expéditeur doit préparer les éléments mécaniques des horloges (p. ex. horloge de parquet) pour l'expédition en immobilisant le pendule, en enlevant les poids et en immobilisant les chaînes;
- l. L'expéditeur doit préparer les lecteurs de CD, les magnétoscopes à cassettes, les lecteurs de DVD et les lecteurs de disques Blu-ray à l'expédition en enlevant tout support de données (disques, cassettes, cartes mémoire flash, etc);
- m. L'expéditeur doit enlever les piles de tous les articles ménagers et les ranger adéquatement;
- n. L'expéditeur doit préparer et emballer les armes à feu non prohibées, et y joindre les documents justificatifs, avec l'entrepreneur et conformément à la réglementation fédérale;
- o. L'expéditeur doit préparer les éléments mécaniques d'un piano avant le chargement.

### **Règle 9 – Articles acceptés aux risques de l'expéditeur**

- 9.1.** L'entrepreneur peut accepter les articles suivants si l'expéditeur convient de ne pas le tenir responsable de la perte de ceux-ci ni des dommages qu'ils pourraient subir. L'entrepreneur est toutefois responsable des dommages que ces articles pourraient causer aux autres AM et EP expédiés.
- a. plantes d'intérieur;
  - b. fleurs séchées;
  - c. céramique non cuite.

### **Règle 10 – Véhicules et équipement motorisés récréatifs**

- 10.1.** L'entrepreneur doit transporter les véhicules récréatifs et autres pièces d'équipement motorisé suivants avec les AM et les EP. La liste suivante n'est pas exhaustive (l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT s'il a besoin de précisions).
- a. véhicule tout-terrain (VTT);
  - b. motoneige;
  - c. motocyclette;
  - d. bicyclette ou tricycle motorisés;
  - e. cyclomoteur;
  - f. scooter;
  - g. embarcation de moins de 12 pi de longueur munie d'un moteur en-bord ou hors-bord;
  - h. tondeuse autoportée;
  - i. souffleuse à neige;
  - j. rotoculteurs;
  - k. bicyclette.

**Règle 11 – Articles exigeant des soins particuliers**

- 11.1.** Si l'on détermine, pour des motifs de sécurité ou pour éviter d'endommager la résidence, qu'on ne peut déplacer un article vers un endroit de la résidence ou à partir de cet endroit sans l'aide de services professionnels de manutention, l'entrepreneur doit :
- a. indiquer à l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, les articles qui exigent des soins particuliers;
  - b. informer l'AT des articles qui exigent des soins particuliers et obtenir l'autorisation de procéder comme convenu.

**Règle 12 – Autre méthode de pesée**

- 12.1.** L'entrepreneur n'est pas tenu de peser les chargements acheminés par transport routier dont le poids estimé est d'au maximum 4 000 lb, puisqu'on présumera que chaque article étiqueté pèse 40 lb.
- 12.2.** L'exception s'applique aux chargements transportés par des tiers fournisseurs de service comme décrit à l'Appendice 1, Règle 15. Consulter l'alinéa 2.8.f. de l'Annexe A pour connaître les exigences en matière de pesée.
- 12.3.** L'entrepreneur peut utiliser le poids présumé en l'absence d'installations de pesée reconnues par le Canada dans un rayon de 50 milles du point d'origine ou du point de destination. L'autorité ministérielle du CIM doit confirmer le calcul du poids présumé attesté par la liste d'inventaire.
- 12.4.** L'entrepreneur doit s'assurer que l'écart entre le poids estimé et le poids présumé se situe dans les paramètres décrits à l'Appendice 2.
- 12.5.** Lorsqu'il calcule le poids présumé d'un chargement, l'entrepreneur doit regrouper les articles semblables dans la mesure du possible. Voici des exemples :
- a. grouper les traverses de lit par deux;
  - b. grouper les extrémités et côtés des lits de bébé par deux;
  - c. empiler les sacs vides, jusqu'à un maximum de dix, et les compter comme un seul article;
  - d. regrouper, jusqu'à un maximum de cinq, les bâtons de hockey, skis, balais, outils de jardinage à long manche et autres articles semblables et les compter comme un seul article;
  - e. regrouper les articles qu'on aurait pu mettre dans des boîtes au lieu de les compter individuellement.

**Règle 13 – Entreposage en cours de route**

- 13.1.** L'entrepreneur doit fournir jusqu'à 30 jours d'ECR au besoin. L'ECR comprend la manutention en entrepôt à l'entrée, l'entreposage et la manutention en entrepôt à la sortie.

**Règle 14 – Déroutement d'un chargement**

- 14.1.** Le point de déroutement d'un chargement d'AM et d'EP correspond à l'endroit où il se trouve lorsque l'AT informe l'entrepreneur d'une nouvelle adresse de destination.

- 14.2.** Si la nouvelle adresse de destination se trouve à plus de 50 milles de l'adresse de destination initiale, le coût du transport du point d'origine à la nouvelle adresse sera calculé en tenant compte du point de déroutement.

#### **Règle 15 – Tiers fournisseurs de service**

- 15.1.** On applique la présente règle si l'expédition d'AM et d'EP vise des points d'origine ou de destination où seul un tiers fournisseur de service peut se rendre, par voie aérienne, maritime ou ferroviaire.
- 15.2.** Pour chaque demande de déménagement, l'entrepreneur doit :
- gérer et exécuter la demande de déménagement;
  - respecter le GTT combiné pour la portion routière et la portion du tiers fournisseur de service du déménagement;
  - faire les réservations nécessaires pour ne pas freiner le transport du chargement et pour s'assurer que le GTT est respecté;
  - communiquer avec l'autorité ministérielle du CIM immédiatement si l'envoi est retardé pour des raisons opérationnelles touchant le tiers fournisseur de service;
  - assigner un nombre approprié d'employés qualifiés pour effectuer le déménagement à l'endroit accessible seulement par le tiers fournisseur de service.
- 15.3.** L'entrepreneur doit s'assurer que la PVN est en vigueur durant toutes les étapes du déménagement.

#### **Règle 16 - Report ou annulation du déménagement par le Canada**

- 16.1.** L'autorité ministérielle du CIM informe l'entrepreneur du report ou de l'annulation d'un déménagement et détermine les mesures à prendre.
- 16.2.** L'entrepreneur n'est pas rémunéré si l'annulation d'un déménagement survient avant le jour de l'emballage.
- 16.3.** Si la demande de déménagement annulée est rétablie dans les 30 jours civils, l'AT affecte manuellement la nouvelle demande de déménagement à l'entrepreneur initial.

#### **Règle 17 – Déménagement à destination ou en provenance de l'Alaska**

- 17.1.** Deux options sont offertes dans le cas d'un déménagement à destination ou en provenance de l'Alaska :
- Option A – Caissons mobiles : le chargement est réparti dans des caissons mobiles à la résidence de l'expéditeur; on doit le laisser dans ces caissons jusqu'à l'arrivée au nouveau domicile, où l'on procède au déchargement;
  - Option B - Service de remorque : le chargement est chargé dans une unité équipée pour le transport d'AM et d'EP qui satisfait aux exigences énoncées à l'appendice I. Le transfert des AM et des EP entre différentes unités est interdit. L'unité initiale doit servir à transporter les AM et les EP du point d'origine au point de destination.
- 17.2.** L'entrepreneur doit indiquer l'option retenue avant de présenter l'estimation, au plus tard sept jours civils après la réception de la demande de déménagement.

#### **Règle 18 - Documents requis pour un déménagement entre le Canada et le territoire continental des États-Unis**

- 18.1.** Il incombe à l'entrepreneur d'avoir en main tous les documents requis permettant le transport des AM et des EP entre le Canada et les États-Unis. Parmi les documents requis, citons :
- a. formulaire 2332 du MDN pour le transport des meubles et effets aux États-Unis; formulaire 3299 pour l'entrée en franchise d'articles non accompagnés (il s'agit d'un formulaire du département du Trésor des États-Unis);
  - b. Formulaire de l'Agence de protection de l'environnement (Environmental Protection Agency) des États-Unis pour l'importation de chaque VP ou motocyclette expédié aux États-Unis;
  - c. Photocopie de l'immatriculation de chaque VP expédié;
  - d. photocopie du passeport de l'expéditeur;
  - e. photocopie de la liste d'inventaire des AM et EP de l'expéditeur;
  - f. photocopie de la carte d'identité militaire;
  - g. photocopie de l'ordre d'affectation de l'expéditeur.

**Appendice 2 – Processus d'estimation du poids****2.0. Généralités**

L'entrepreneur doit estimer le plus exactement possible le poids des AM et des EP de l'expéditeur.

**2.1. Exactitude de l'estimation du poids et écarts permis**

Voici le mode de vérification des estimations de poids effectuées par l'entrepreneur :

- a. Pour les chargements pesés conformément aux articles 2.11 et 2.12 :
  - i. Pendant la première année du contrat, le CIM fera une analyse aléatoire afin de déterminer l'écart entre le poids réel et le poids estimé. Si un chargement affiche un écart supérieur à 15 %, on considérera qu'il y a eu manquement.
  - ii. Le CIM fera aussi des analyses aléatoires la deuxième année et les années subséquentes. Si un chargement affiche un écart entre le poids réel et le poids estimé supérieur à 10 %, on considérera qu'il y a eu manquement.
  - iii. Ces analyses seront faites jusqu'à ce que le CIM ait la certitude que les écarts se situent à l'intérieur des limites tolérées indiquées ci-dessus.
- b. Pour les chargements dont le poids présumé est autorisé conformément à la règle 12 de l'appendice 1 :
  - i. Le CIM choisit de façon aléatoire les chargements à peser afin de déterminer l'écart entre le poids réel et le poids estimé. Si un chargement affiche un écart supérieur à 10 %, on considérera qu'il y a eu manquement.

**Pièce jointe 1 à l'Appendice 2 – Estimation du poids avant au déménagement**

1. Généralités : L'entrepreneur doit estimer le poids avant le déménagement par voie électronique (par pièce) (ci-après appelée « estimation du poids avant le déménagement ») des AM et des EP de l'expéditeur. Le CIM doit approuver la méthode d'estimation.
2. Lors de la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit dresser la liste des articles à expédier. L'estimation du poids avant le déménagement doit comprendre le mobilier et les pièces connexes; les articles en vrac; les cartons remplis par le propriétaire et acceptés; et un grand nombre de cartons à remplir par l'entrepreneur.
3. La formule volumétrique en pieds cubes (longueur x largeur x hauteur) est utilisée pour estimer, avec l'autorisation préalable de l'autorité ministérielle du CIM, le poids des objets se trouvant dans des zones de la résidence auxquelles il est difficile d'accéder.

---

**Pièce jointe 2 à l'Appendice 2 – Procédures relatives à la liste d'inventaire**

1. L'entrepreneur doit préparer des listes d'inventaire exactes énumérant tous les articles à expédier.
2. Voici les directives à suivre :
  - a. la liste d'inventaire doit être présentée dans le format standard approuvé par le CIM;
  - b. après l'emballage mais avant l'impression de la version définitive de la liste d'inventaire, l'entrepreneur doit dénombrer seulement le mobilier, y compris les pièces connexes, et les autres articles qui doivent être préparés là où ils se trouvent, et ajouter les articles non dénombrés lors de la consultation préalable au déménagement;
  - c. la version définitive de la liste d'inventaire dressée à l'intention de l'entrepreneur doit indiquer, par pièce, les articles ménagers et autres qui doivent être préparés;
  - d. les cartons remplis par l'entrepreneur, les articles divers qui ne requièrent aucune préparation et les cartons remplis par le propriétaire et acceptés n'ont pas besoin de figurer sur la liste d'inventaire préimprimée;
  - e. l'entrepreneur doit produire une liste d'inventaire claire indiquant la préparation qui reflète l'état réel du meuble ou de l'article;
  - f. l'entrepreneur doit se servir de la liste d'inventaire pour étiqueter et préparer le mobilier et les pièces connexes ainsi que les articles qui doivent être préparés. Il faut faire le nécessaire pour faire concorder les biens avec les entrées de la liste d'inventaire imprimée de sorte à réduire au minimum les modifications ou les ajouts manuscrits;
  - g. l'entrepreneur doit s'assurer que les entrées manuscrites sur la liste d'inventaire sont claires et lisibles, et qu'elles fournissent une description intelligible;
  - h. on doit inscrire les entrées manuscrites dans l'espace vide qui suit directement la dernière zone pour chaque pièce;
  - i. on doit indiquer les changements au bas de la page et ajouter une page s'il faut faire des ajouts;
  - j. on accepte que les ajouts manuscrits visant le mobilier et les pièces connexes ainsi que d'autres articles devant être préparés totalisent 10 % de la liste d'inventaire préimprimée;
  - k. on doit biffer lisiblement les zones vides;
  - l. on ne doit pas écrire dans les zones vides;
  - m. la liste d'inventaire doit, si possible, comporter une seule pièce par page.
3. Exceptions :
  - a. Vue des pièces dont l'évaluation ou l'accès est difficile : l'entrepreneur qui a du mal à estimer le poids des objets qui se trouvent dans des zones difficiles d'accès (comme les greniers et les espaces bas de plafond) utilise la formule volumétrique pour estimer le poids. Un inventaire manuscrit est autorisé pour cette portion du chargement.

### Appendice 3 - Guide du temps requis pour le transport (GTT) des AM et des EP

#### 3.0. Généralités

Le temps de transport indiqué dans le GTT correspond au nombre minimal et au nombre maximal de jours civils requis pour la livraison d'un chargement. Le temps requis pour le transport repose sur le calcul, en livres et en milles, du poids estimé des AM et des EP ainsi que de la distance parcourue par un camion en suivant l'itinéraire le plus direct. Voici les directives générales du GTT :

- a. le nombre de jours consacrés au chargement et au déchargement est compris dans le temps requis pour le transport, le temps consacré au déballage n'est pas compris dans le temps requis pour le transport;
- b. lorsque le premier ou le dernier jour du GTT correspond à un jour de fin de semaine ou à un jour férié, toute la période prévue du GTT sera repoussée de façon à ce que la livraison débute le prochain jour ouvrable;
- c. si l'on soumet un nouveau poids estimé le jour précédant le chargement, l'entrepreneur doit soumettre un nouveau temps requis pour le transport au besoin;
- d. on doit fournir un nouveau temps requis pour le transport lorsque la DSD est modifiée;
- e. un exemple de calcul du GTT est présenté à l'appendice 3 de l'Annexe A;
- f. les bris mécaniques n'entraînent aucune prolongation du temps requis pour le transport.

#### 3.1. Tableaux du Guide du temps requis pour le transport (GTT)

- a. On compte trois catégories de déménagements :
  - i. déménagements à l'intérieur du Canada;
  - ii. déménagements entre le Canada et le territoire continental des États-Unis;
  - iii. déménagements à l'intérieur du territoire continental des États-Unis.
- b. Les tableaux suivants exposent en détail le GTT des trois catégories de déménagements :

**Tableau 1 de l'Appendice 3 – GTT pour un déménagement à l'intérieur du Canada**

POIDS ESTIMÉ DU CHARGEMENT	DISTANCE (MILLES)										
	51 à 350	351 à 700	701 à 1050	1051 à 1400	1401 à 1750	1751 à 2100	2101 à 2450	2451 à 2800	2801 à 3150	3151 à 3500	3501 et plus
	TEMPS MINIMAL ET MAXIMAL REQUIS POUR LE TRANSPORT (JOURS CIVILS)										
500-999	2-8	3-10	4-11	5-13	6-14	7-16	8-17	10-20	11-21	12-22	13-23
1000-2999	2-6	3-8	4-11	5-12	6-13	7-15	8-16	10-18	11-18	12-20	13-20
3000-4999	2-5	4-7	4-8	5-9	6-12	7-12	8-14	10-15	11-15	12-17	13-19
5000-6999	2-5	4-5	4-6	5-7	6-9	7-11	8-12	10-13	11-14	12-15	13-16
7000-8999	2-3	4-5	4-5	5-7	6-8	7-10	8-12	10-14	11-15	12-15	13-16
9000-10999	2-3	4-5	4-5	5-7	6-8	7-10	8-12	10-14	11-15	12-15	13-16

11 000-12 999	2-3	4-5	4-5	5-6	6-8	7-9	8-11	10-13	11-14	12-14	13-15
13 000 et plus	2-3	4-5	4-5	5-6	6-7	7-8	8-10	10-12	11-13	12-14	13-15

**Tableau 2 de l'Appendice 3 : GTT pour les déménagements entre le Canada et la zone continentale des États-Unis (pièce jointe 3 de l'Appendice 3 pour les zones)**

ZONES	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	10	12	11	14	12	15	15	14	15	15	16	16	19	22
2	10	12	10	11	11	14	12	11	12	14	14	15	15	23
3	15	15	14	15	14	11	11	11	10	11	8	7	14	27
4	19	19	15	16	15	15	14	14	12	14	12	11	15	30
5	19	20	19	21	17	20	19	17	15	16	16	17	17	32

### 3.2. Extensions au GTT

Les définitions suivantes visent les déménagements dont le point d'origine et le point de destination sont situés en territoire canadien :

- a. Déménagement local : le temps requis pour le transport d'un déménagement local est d'au moins deux jours et d'au plus trois jours;
- b. Traversier : dans le cas d'un déménagement exigeant l'utilisation d'un traversier comme précisé à la pièce jointe 1 de l'Appendice 3, on prolonge d'un jour, sauf indication contraire, le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport;
- c. Régions éloignées : dans le cas d'un déménagement dont le point d'origine **ou** de destination se trouve dans une région éloignée, comme précisé à la pièce jointe 2 de l'Appendice 3, on prolonge d'un jour le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport. Si les points d'origine **et** de destination se trouvent tous deux dans une région éloignée, on prolonge de deux jours le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport, sans égard au nombre de régions éloignées traversées;
- d. Tiers fournisseur de service : dans le cas d'un déménagement fait par un tiers fournisseur de service conformément à la règle 15 de l'Appendice 1 de l'Annexe A, des jours supplémentaires seront ajoutés au GTT maximum, comme suit. Si le point d'origine ou de destination est situé dans l'une des régions ci-dessous, le nombre le plus élevé de jours supplémentaires s'appliquera.
  - i. Déménagements à destination et en provenance du Nunavut – 7 jours supplémentaires;
  - ii. Déménagements à destination et en provenance des Territoires du Nord-Ouest – 3 jours supplémentaires;
  - iii. Déménagements à destination et en provenance du littoral du Labrador – 7 jours supplémentaires;
  - iv. Déménagements à destination et en provenance du Churchill, MB ou Pukatawagan, MB - 3 jours supplémentaires; et

- v. Déménagements à destination et en provenance de tous les autres emplacements au Canada – 3 jours supplémentaires.

**Tableau 3 de l'Appendice 3 : GTT pour les déménagements à l'intérieur du territoire continental des États-Unis (pièce jointe 3 de l'Appendice 3)**

<b>ZONE</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>	<b>I</b>	<b>J</b>	<b>K</b>	<b>L</b>	<b>M</b>	<b>N</b>
A	3	7	7	9	7	11	11	9	11	14	14	14	16	14
B	7	3	7	7	9	9	11	11	14	11	14	16	11	16
C	7	7	3	7	7	9	11	9	11	14	14	14	14	16
D	9	7	7	3	7	7	9	7	9	11	11	11	9	19
E	7	9	7	7	3	9	9	7	9	11	11	11	14	16
F	11	9	9	7	9	3	7	7	9	7	9	11	7	19
G	11	11	11	9	9	7	3	7	7	7	7	9	9	21
H	9	11	9	7	7	7	7	3	7	9	9	9	11	19
I	11	14	11	9	9	9	7	7	3	9	7	7	11	19
J	14	11	14	9	11	7	7	9	9	3	7	11	7	23
K	14	14	14	11	11	9	7	9	7	7	3	9	9	23
L	14	16	14	11	11	11	9	9	7	11	9	3	14	21
M	16	11	14	9	14	7	9	11	11	7	9	14	3	26
N	14	16	16	19	16	19	21	19	19	23	23	21	26	3

**Pièce jointe 1 de l'Appendice 3 – Traversier**

Voici une liste des traversiers accessibles au public qui ont une incidence sur le temps requis pour le transport. Toute recommandation en vue de modifier cette liste doit être présentée au CIM pour examen et approbation.

1. Colombie-Britannique
  - a. Localités de la péninsule Sechelt, de Powell River, des îles Gulf du sud et du nord, de l'île Graham, de l'île Moresby, de Bella Bella et de Shearwater
2. Québec
  - a. Traversée du fleuve Saint-Laurent par l'axe Matane et Godbout ou Matane et Baie-Comeau;
  - b. Îles de la Madeleine.
3. Nouveau-Brunswick
  - a. Île Grand Manan
4. Terre-Neuve-et-Labrador
  - a. Île Fogo;
  - b. Île Bell;
  - c. Traversée du détroit de Belle Isle par l'axe Blanc-Sablon et St. Barbe.

---

**Pièce jointe 2 de l'Appendice 3 – Régions éloignées**

Voici une liste des régions éloignées qui ont une incidence sur le temps requis pour le transport. Toute recommandation en vue de modifier cette liste doit être présentée au CIM pour examen et approbation.

1. Colombie-Britannique
  - a. Camp de Mica Creek et emplacement du barrage
  - b. Alexis Creek, Anahim Lake, Bella Coola, Big Creek, Chilanko Forks, Firvale, Hagensborg, Hanceville, Kleena Keene, Nemaiah Valley, Nimpo Lake, Redstone, Riske Creek, Stuie, Tatla Lake et Tatlayoko Lake
  - c. Bear Cove, Beaver Cove, havre Coal, Jeune Landing, Nimpskish, Port Alice, Port Hardy, Port McNeill, San Josef, Tahsis et Winter Harbour
  - d. Alice Arm, Glenora, Iskut et Tatogga Lake ;
  - e. Localités au nord de Fort St. John par la route 97 (C.-B.) et de la route de l'Alaska;
  - f. Bealton River, Buick, Montney, North Pine, Prespatou, Rose Prairie, Smith River;
  - g. Tumbler Ridge, Tachie, Takla Landing, Tsay-Keh, Atlin, lac Dease et Telegraph.
2. Alberta
  - a. Fort MacKay, Mildred Lake et Tar Island;
  - b. Localités au nord de l'intersection des routes 2 et 35, et localités au nord de Peace River (Alberta);
  - c. Chateh, Fort Vermilion, Habay, Jean D'Or Prairie, Rainbow Lake, Rocky Lane et Zama Lake.
3. Saskatchewan
  - a. Localités situées le long des routes 905, 914, 918 et 955 (Saskatchewan);
  - b. Localités au nord de la route 55 (Saskatchewan) par les routes 4, 965, 904, 924, 224, 102, 135 et 155.
4. Manitoba
  - a. Gillam;
  - b. Kinoosao, Saskatchewan, Fox Mine, Leaf Rapids, Lynn Lake, McVeigh, Nelson House, Split Lake et York Landing;
  - c. Localités au nord et le long des routes 10, 39 et 6;
  - d. Fresh Ford, Atik, Sherritt Junction, Bakers Narrows, Channing, Mooselake, Atikameg Lake et Cormorant.
5. Ontario
  - a. Armstrong, Balmertown, Bruce Lake, Central Patricia, Cochenour, Ear Falls, Madsen, McKenzie Island, O'Brien's Landing, Osnaburgh House, Pickle Lake, Red Lake, Savant Lake, Starratt-Olsen, Werner Lake, Moosonee et Moose Factory
6. Québec
  - a. Localités au nord d'Amos (Québec) par la route 109;

- b. Localités au nord-est de Tadoussac (rive nord du fleuve Saint-Laurent);
  - c. Fermont, Gagnon et Schefferville.
7. Nouveau-Brunswick
- a. North Head
8. Terre-Neuve-et-Labrador
- a. Localités au nord de Deer Lake par les routes 431 ou 430 (péninsule Northern)
  - b. Localités au sud de Goobies, par la route 210 (péninsule Burin)
  - c. Localités au nord de la route 1 par les routes 330, 320, 340 et 410 (péninsule Baie Verte)
  - d. Localités à l'est de la route 1 par la route 230 (péninsule Bonavista);
  - e. Localités au sud de la route 1 par la route 360 (route de Harbour Breton);
  - f. Localités à l'est de la route 1 par la route 480.
9. Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
- a. Localités sans nom dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut;
  - b. Localités à l'ouest du croisement des routes 1 et 3 des Territoires du Nord-Ouest (Fort Simpson)
  - c. Aklavik, Arctic Red River, Fort McPherson, Inuvik, Killigazuit, Tuktoyaktuk et les régions périphériques.
10. Yukon
- a. Toutes les localités situées au-delà de 10 milles routiers bifurquant de la route de l'Alaska ou les localités au nord de Whitehorse.

---

**Pièces jointe 3 de l'Appendice 3 - Zones géographiques pour les déménagements entre le Canada et le territoire continental des États-Unis**
**Zones géographiques pour le Canada**

<b>Zone</b>	<b>Région</b>	<b>Abbr.</b>
1	Colombie-Britannique	CB
2	Alberta	AB
2	Manitoba	MB
2	Saskatchewan	SK
3	Ontario	ON
3	Québec	QC
4	Nouveau-Brunswick	NB
4	Nouvelle-Écosse	NS
4	Île-du-prince-Édouard	PE
5	Territoires du Nord-Ouest	TNO
5	Yukon	YK
6	Terre-Neuve	TN

**Zones géographiques pour le territoire continental des États-Unis**

<b>Zone</b>	<b>Région</b>	<b>Abbr.</b>
A	Idaho	ID
A	Montana	MT
A	Oregon	OR
A	Washington	WA
A	Wyoming	WY
B	Arizona	AZ
B	Californie	CA
B	Nevada	NV
B	Nouveau Mexico	NM
B	Utah	UT
C	Colorado	CO
D	Oklahoma	OK
D	Texas	TX
E	Iowa	IA
E	Kansas	KS

E	Minnesota	MN
E	Nebraska	NE
E	Dakota du Nord	ND
E	Dakota du Sud	SD
E	Wisconsin	WI
F	Alabama	AL
F	Arkansas	AR
F	Louisiane	LA
F	Mississippi	MS
G	Kentucky	KY
G	Tennessee	TN
H	Illinois	IL
H	Indiana	IN
H	Missouri	MO
I	Michigan	MI
I	Ohio	OH
I	Michigan	MI
I	Pennsylvanie	PA
I	Virginie-Occidentale	WV
J	Géorgie	GA
J	Caroline du Nord	NC
J	Caroline du Sud	SC
K	Delaware	DE
K	Maryland	MD
K	Virginie	VA
K	District de Columbia	DC
L	Connecticut	CT
L	Maine	ME
L	Massachusetts	MA
L	New Hampshire	NH
L	New Jersey	NJ
L	New York	NY
L	Rhode Island	RI

L	Vermont	VT
M	Floride	FL
N	Alaska	AK

**Pièce jointe 4 de l'Appendice 3 – Exemple de calcul du temps requis pour le transport**

Poids du chargement : 11 275 lb

Distance à parcourir : 1 997 milles

Point d'origine : Inuvik, NT

Point de destination : Edmonton, AB

DSD : 14 mars 2013

1. Selon le tableau 1 de l'appendice 3, le temps requis pour le transport d'un envoi de 11 275 lb devant être transporté sur une distance de 1 997 milles se situe entre 7 et 9 jours. Cette période tient compte de la date du chargement, conformément à l'alinéa 3.0.a. de l'appendice 3 C. Par conséquent, la plage de livraison de l'entrepreneur est du 20 mars 2013 au 22 mars 2013.
2. Selon l'alinéa 3.2.c. de l'appendice 3, pour les déménagements « dont le point d'origine ou de destination se trouve dans une région éloignée, on prolonge d'un jour le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport ». Puisque l'on considère Inuvik comme une région éloignée, on peut prolonger le temps minimal et le temps maximal d'un jour, comme il est indiqué ci-dessus (p. ex. de 8 à 10 jours). La plage de livraison est donc désormais du 21 mars 2013 au 23 mars 2013.
3. Enfin, conformément à l'alinéa 3.0.b. de l'appendice 3, si le temps maximal requis couvre une fin de semaine ou un jour férié, la plage de temps requis pour le transport est décalée jusqu'au jour ouvrable suivant. Puisque le 23 mars 2013 est un samedi, on prolonge jusqu'au lundi le temps maximal requis pour le transport. La plage de livraison est donc modifiée de nouveau; elle est désormais du 21 mars 2013 au 25 mars 2013.

**Temps requis pour le transport : du 21 mars 2013 au 25 mars 2013**

---

## Appendice 4 – Normes d'emballage

### 4.0. Matériel de préemballage et d'emballage

Les contenants et le matériel d'emballage doivent être neufs ou en très bon état et convenir à l'utilisation prévue. Ils doivent être secs, propres et exempts de vermine, d'acide, de peinture, de graisse et de toute autre substance pouvant endommager les articles emballés. Si le matériel a déjà été utilisé, on doit d'abord effacer complètement les marques faites lors des usages antérieurs. Seul le matériel neuf peut servir à emballer les matelas, les sommiers, le linge de maison, la literie et les vêtements. L'utilisation de contenants pour œufs, de caisses pour oranges et d'autres contenants semblables est interdite.

- a. CAISSES : Les caisses peuvent être en bois, en contreplaqué ou en carton compact; elles doivent être de bonne fabrication et exemptes de tout défaut qui pourrait nuire à leur usage. La taille et l'espacement des clous doivent être conformes aux meilleures pratiques commerciales. Les clous non repliés doivent être enduits de ciment ou moulés par un procédé chimique.
- b. CARTONS : Les cartons compacts ou ondulés doivent offrir une résistance minimale moyenne de 200 lb/po<sup>2</sup>. À l'exception des sacs pour matelas, le total de la superficie intérieure des boîtes (longueur x largeur x hauteur) doit être d'au plus 75 po et pouvoir supporter un poids d'au maximum 65 lb.
- c. FÛTS EN CARTON, BOÎTES POUR VAISSELLE ET BOÎTES : Les fûts en cartons, les boîtes pour vaisselle et les boîtes doivent avoir une capacité d'au moins 5 pi<sup>3</sup> et offrir une résistance minimale de 400 lb/po<sup>2</sup>. La somme des côtés horizontaux et verticaux doit être d'au moins 170 po pour les fûts en carton et les autres contenants de type fût. Ils doivent supporter un poids d'au maximum 150 lb. On doit sceller les contenants de manière sécuritaires. On peut remplacer les contenants de type fût par des contenants en carton ondulé.
- d. REPLISSAGE ET REMBOURRAGE : Comme matériel de remplissage et de rembourrage destiné à l'emballage en général, on doit utiliser de la ouate de cellulose, du carton dur, du carton ondulé, de la mousse de polystyrène ou du papier kraft de bonne qualité.
- e. PAPIER D'EMBALLAGE : On doit utiliser pour l'emballage du papier kraft d'une résistance d'au moins 30 lb, sauf indication contraire.
- f. PAPIER – CIRÉ OU TRAITÉ : Le papier ciré doit être du papier bulle, du papier ciré ou équivalent d'une résistance d'au moins 30 lb. Le papier traité doit être du papier de boucherie sans plis.
- g. HOUSSES DE MATELAS EN PLASTIQUE : L'épaisseur des housses de matelas en plastique doit être de 5 mm.

### 4.1. Normes générales d'emballage

- a. L'entrepreneur doit effectuer la préparation et l'emballage de manière à obtenir des paquets qui occupent le moins d'espace possible, qui ne sont pas trop lourds et que l'on peut déplacer normalement sans endommager ni le contenant ni le contenu. Il doit tenir compte du mode de transport au moment de préparer et d'emballer les AM et les EP.
- b. Il faut assembler les cartons en repliant les rabats vers l'intérieur et en les maintenant en place avec un ou deux grands morceaux de ruban adhésif le long du

---

joint central, et un autre le long des joints latéraux. Il ne faut pas recouvrir le texte imprimé.

- c. Avant de remplir un carton, y déposer du matériel de remplissage légèrement froissé pour former un coussin au fond. Remplir les espaces vides avec de petits objets ou du matériel de remplissage. Ne laisser aucun espace vide afin d'éviter le plus possible que les objets ne s'écrasent. Laisser un espace de 0,25 po à 0,5 po dans le haut de la boîte et le combler avec du matériel de remplissage de manière à former un coussin. Tasser les articles les uns contre les autres pour les empêcher de bouger. Étiqueter les cartons clairement en y inscrivant le nom de l'expéditeur, le numéro de contrat, la pièce où l'on déposera la boîte ainsi qu'une description générale du contenu. Une fois la boîte fermée, le dessus et les côtés ne doivent présenter aucune saillie ni aucun enfoncement. Sceller le dessus de la boîte avec du ruban adhésif. Incrire la mention « Déballez en premier » sur les cartons contenant des articles qui serviront dès l'arrivée au point de destination.
- d. Envelopper tous les articles fragiles ou cassants dans du papier de soie pour bien les protéger. Incrire la mention « Fragile » sur un carton seulement si les objets qu'il contient sont vraiment fragiles.
- e. Après l'emballage, on doit fermer les cartons avec de la colle ou des agrafes (à condition d'utiliser des agrafeuses spécialisées) ou les sceller en mettant du ruban adhésif le long du joint central, sur le dessus et sur le dessous. Les boîtes doivent être empilées en colonne pour réduire au minimum l'écrasement.
- f. L'entrepreneur doit placer les AM et les EP dans des caisses lorsqu'il le juge nécessaire. Si l'expéditeur demande que l'on mette en caisse un article que l'entrepreneur n'aurait généralement pas mis en caisse, l'expéditeur doit en assumer le coût.
- g. On peut remplacer les cartons par des caisses si l'entrepreneur estime cette mesure nécessaire pour protéger, déplacer de manière sécuritaire ou entreposer des articles connexes.
- h. L'entrepreneur doit protéger toutes les surfaces et les bordures finies afin de ne pas les égratigner, les entailler ni les rayer.
- i. S'il reste de la place dans un carton après avoir mis des articles fragiles, on peut y ajouter des articles légers.
- j. Les housses de matelas en plastiques ne doivent servir qu'une fois.
- k. Il n'est pas recommandé d'utiliser les tables ou autres surfaces planes semblables appartenant à l'expéditeur pour déposer et emballer les objets. Si l'on n'a pas le choix, il faut protéger soigneusement les biens de l'expéditeur pour éviter de les endommager. De même, lorsqu'on doit retirer un objet lourd de son socle, comme un téléviseur, on doit faire très attention à ne pas en rayer la surface.

#### **4.2. Articles ménagers et effets personnels emballés par l'expéditeur**

- a. Les articles emballés dans des contenants par l'expéditeur peuvent être réemballés par l'entrepreneur. Si l'entrepreneur choisit de ne pas réemballer un contenant, il devient responsable de son contenu. Si l'expéditeur refuse de permettre à l'entrepreneur de réemballer un contenant, ce dernier n'est pas responsable de son contenu. Le cas échéant, l'entrepreneur doit l'indiquer sur la liste d'inventaire et demander à l'expéditeur de parapher la note.

---

### 4.3. Normes spéciales d'emballage

- a. Appareils ménagers : Les petits appareils ménagers ne doivent pas contenir de liquide. Les bouchons doivent être mis sur les ouvertures correspondantes et maintenus en place avec du ruban adhésif. Les cordons d'alimentation, les poignées et les autres éléments doivent être emballés séparément et fixés à l'appareil avec du ruban adhésif. L'appareil en entier doit être emballé dans du papier kraft.
- b. Lits et matelas
  - i. Matelas ordinaires : Les matelas ordinaires et les sommiers doivent être tirés hors du lit et glissés dans des cartons ou des sacs pour matelas qui doivent être scellés avec du ruban adhésif.
  - ii. Matelas à mousse à mémoire de forme : Les matelas Tempur-Pedic ou les matelas comparables doivent être placés dans des cartons pour matelas qui doivent être scellés avec du ruban adhésif. Ils doivent être placés à l'horizontale pendant le transport, et on ne doit rien placer directement au-dessus (pour éviter de les écraser).
  - iii. Lit d'eau : Le montage et le démontage de la structure d'un lit d'eau incombent à l'entrepreneur.
- c. Livres : Les livres de valeur doivent être emballés séparément dans du papier de soie et placés dans les cartons sur leur tranche. Les livres de valeur (à reliure en cuir, de famille, etc.) doivent être emballés séparément dans plusieurs feuilles de papier de soie pour prévenir les égratignures ou les dommages à la couverture et aux bordures.
- d. Tapis, carpettes et thibaudes : Les tapis et les carpettes doivent être roulés. Les tapis et les carpettes de plus de 6 pieds sur 6 pieds doivent être roulés séparément pour former un rouleau ferme qui doit être attaché avec une corde ou du ruban adhésif tous les trois pieds environ. Les thibaudes doivent être roulées et attachées séparément ou roulées avec le tapis. Du papier kraft de 60 livres doit être placé entre le tapis et la thibaude. Quand une thibaude est dans un si mauvais état qu'elle ne peut être roulée, il faut le noter clairement sur la liste d'inventaire. Quand du ruban est utilisé, il ne doit pas être collé directement sur le tapis, la carpette ni la thibaude.
- e. Porcelaine, verrerie, statues, figurines et vaisselle : Ces articles doivent être placés dans des boîtes pour vaisselle. Il faut d'abord placer un séparateur en carton ondulé dans le fond de la boîte puis ajouter une feuille de papier bulle. Les articles les plus lourds, comme la verrerie (à l'exclusion des verres à pied) doivent être placés dans le fond de la boîte. Un séparateur en carton ondulé doit être placé sur chaque rangée complète. Trois rangées peuvent être empilées de cette façon. La verrerie, les statues et les figurines doivent être emballées dans deux feuilles de papier kraft. L'article à emballer doit être couché en diagonale, au centre de la feuille de papier, puis recouvert par un des coins du papier. Un deuxième article doit être couché à côté du premier, et les deux coins du papier doivent être rabattus vers le centre. L'excédent de papier doit servir à enrayer les deux articles. Cet emballage doit ensuite être placé dans un compartiment de la boîte pour vaisselle.
- f. Porcelaine, verrerie, articles de faïence, lampes, horloges, jardinières, statues, vases et bibelots : Il faut mettre une épaisseur suffisante de papier kraft ou d'un autre

---

matériau de protection dans le fond de chaque boîte, baril, fût ou contenant en carton de conception spéciale qui contiendra de la porcelaine. Les articles doivent être emballés séparément, sauf les ensembles d'articles plats, qui doivent être divisés de façon appropriée et emballés en paquets bien protégés. Les barils, fûts en carton et autres contenants doivent être remplis le plus possible. Les petits bibelots doivent être emballés de façon à être faciles à retrouver parmi les boules de papier de protection.

g. Vêtements :

- i. Les vêtements placés sur des cintres doivent être suspendus dans des contenants-penderies. Les housses à vêtements doivent être retirées. Il ne faut pas trop remplir les contenants-penderies. Les joints doivent être renforcés solidement avec du papier adhésif. Les cintres vides doivent être transportés dans un carton à part.
- ii. Aucun article ne doit être placé dans le fond des contenants-penderies. Les articles comme les parapluies, les guitares ou autres instruments de musique, les cannes et les épées peuvent être placés dans un contenant-penderie, mais ils doivent être emballés et maintenus en place correctement.
- iii. Les vêtements pliés peuvent être retirés des tiroirs et placés proprement dans des cartons de format approprié. Le fond de ces cartons doit être tapissé de papier kraft. Les petits articles gardés dans des tiroirs doivent être emballés et mis dans des cartons. Remarque : L'entrepreneur peut laisser les articles dans les tiroirs s'il considère que cette façon de faire est sécuritaire.

h. Espaces bas de plafond et greniers : L'entrepreneur doit emballer les articles qui se trouvent dans les espaces bas de plafond et dans le grenier seulement si l'expéditeur rend ces articles accessibles et fournit un espace sécuritaire pour le faire.

i. Tasses : Les tasses doivent être emballées dans deux feuilles de papier kraft ou de papier de soie. Elles doivent être placées à l'envers sur le papier, l'anse vers la droite, près du centre du papier. Le coin du papier doit être rabattu sur la tasse. Une autre tasse doit être placée sur la première, l'anse vers la gauche, et les coins du papier doivent être rabattus sur les articles. L'excédent de papier doit être enroulé autour des deux articles sans les serrer.

j. Aliments secs et conserves : L'entrepreneur peut transporter des aliments secs et des conserves. Les boîtes d'aliments secs doivent être scellées avec du ruban adhésif. Une fois les articles emballés, l'entrepreneur devient responsable des dommages.

k. Appareils électroniques :

- i. L'entrepreneur doit emballer les gros appareils électroniques dans leur emballage d'origine si l'expéditeur l'a conservé. Dans le cas contraire, ils doivent être emballés et mis dans des cartons de taille appropriée, comme il est décrit ci-dessous.
- ii. Ordinateurs : Les ordinateurs doivent être emballés dans du matériel d'emballage antistatique (le papier bulle et les billes de calage NE sont PAS antistatiques). Le fond de la boîte doit être tapissé de papier kraft, et l'ordinateur doit être placé dessus. Puis, après avoir déposé l'appareil dans le carton, il faut remplir l'espace sur les côtés et sur le dessus avec du papier kraft ouatiné

---

jusqu'à ce que l'appareil soit immobilisé. La boîte doit être scellée avec du ruban adhésif. La même méthode doit être suivie pour emballer les moniteurs, les claviers et les imprimantes. Tous les manuels, les logiciels et les câbles doivent être mis dans un carton à part.

- iii. Magnétoscopes à cassettes et lecteurs de CD, de DVD et Blu-ray : Le fond du carton doit être tapissé de papier kraft. Le lecteur doit être placé sur le papier kraft. Il faut remplir l'espace sur les côtés et sur le dessus avec du papier kraft ouatiné jusqu'à ce que la boîte soit pleine. La boîte doit être scellée avec du ruban adhésif. Les cassettes et les disques doivent être mis dans des petits cartons (cartons pour livres).
- iv. Téléviseurs et les moniteurs d'ordinateur à écran cathodique : Le fond du carton et le dessus de l'appareil doivent être recouverts de papier kraft. Il faut remplir l'espace sur les côtés avec du papier kraft froissé jusqu'à pleine capacité, sans exagérer.
- v. Téléviseurs ACL, DEL, au plasma et de la nouvelle génération et moniteurs de même type :
  1. Téléviseurs de moins de 42 pouces : les emballer dans une couverture de déménagement qui sera maintenue en place avec du ruban adhésif. Du matériel de protection doit être mis dans le fond du carton, et le téléviseur doit être déposé dans la boîte avec précaution. Puis, il faut appuyer légèrement dessus pour s'assurer qu'il y a suffisamment de matériel de protection dans le fond. Du matériel de protection doit être placé autour du téléviseur pour le maintenir en place dans le carton. Les câbles et les cordons électriques doivent être emballés séparément et placés sur le dessus, dans le matériel de protection. Le carton doit ensuite être scellé avec du ruban adhésif, et une étiquette indiquant « Fragile » doit être apposée sur chaque côté.
  2. Téléviseurs de 42 pouces ou plus : les emballer dans une couverture de déménagement qui sera maintenue en place avec du ruban adhésif, puis les déposer dans une caisse.
- l. Équipement d'exercice physique et lits de bébé / d'enfant :
  - i. L'expéditeur doit démonter l'équipement d'exercice physique et les lits de bébé et d'enfant.
  - ii. Les pièces doivent être emballées et placées dans des cartons de format approprié,
- m. Armes à feu : Les armes à feu sans restrictions doivent être expédiées conformément au Code criminel du Canada, à la Loi sur les armes à feu et aux règlements provinciaux en vigueur (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-209/index.html>). L'entrepreneur doit emballer les armes à feu en présence de l'expéditeur.
- n. Chaussures :
  - i. Les chaussures sans boîte doivent être emballées par paire (les deux chaussures séparées par du papier) dans du papier de soie ou du papier kraft et placées dans un carton de format moyen.

- ii. Les chaussures avec boîte doivent être laissées dans leur boîte d'origine, qui sera placée dans un carton de format moyen.
- o. Articles fragiles : Les fleurs et les plantes artificielles doivent être placées sur la rangée supérieure d'une boîte pour vaisselle. Pour obtenir un compartiment de la bonne taille, les séparateurs de compartiment peuvent être repliés. Un nid doit être fait à l'aide de papier froissé pour empêcher l'article de basculer. L'article doit être placé dans le nid. Les côtés et le dessus seront protégés par du papier froissé.
- p. Articles gardés dans un garage (ou un hangar) et meubles de patio : L'entrepreneur doit mettre dans des cartons les articles qui se trouvent dans un garage quand il le juge nécessaire. Il peut s'agir de petits jouets de jardin, d'équipement de sport, de chaussures de randonnée, d'équipement de camping, de chaises pliables, de pagaies, de tricycles ou d'autres articles semblables.
  - i. Meubles de patio : Les chaises doivent être empilées, et les coussins doivent être placés dans des cartons de format approprié. Les tables à dessus de verre doivent être emballées de la même manière que les miroirs.
  - ii. Les jardinières extérieures, les arrosoirs, les pots et les autres articles connexes doivent être emballés et placés dans des cartons de format approprié.
- q. Outils et équipement à moteur pour le jardin :
  - i. Les articles à long manche doivent être regroupés et attachés ensemble avec du ruban adhésif. Pour éviter d'endommager les autres articles, il peut être nécessaire de les recouvrir de matériel de protection.
  - ii. Les accessoires devraient être retirés des outils à moteur, emballés et placés dans des cartons de format approprié. Du papier kraft doit être utilisé pour remplir les espaces vides.
  - iii. Les petits outils doivent être emballés à séparément ou laissés dans la boîte à outils. Du papier froissé doit être utilisé pour remplir les espaces vides. Les autres outils doivent être emballés et placés dans des cartons de format approprié avec les autres outils.
  - iv. L'entrepreneur doit s'assurer que l'expéditeur a vidé le réservoir à essence des tondeuses, des taille-haies, des taille-bordures et des autres articles à essence.
- r. Horloge de parquet : Les poids et la pendule doivent être placés dans un carton sur lequel le contenu est clairement indiqué. L'entrepreneur doit porter des gants de coton quand il manipule les poids pour éviter de les ternir. La caisse doit être emballée dans une couverture de déménagement et mise dans une caisse de format approprié.
- s. Batterie de cuisine : La batterie de cuisine doit être emballée et placée dans des cartons.
- t. Lampes : Les lampes doivent être placées dans des cartons de format approprié ou des boîtes pour vaisselle tapissés de papier de soie. Il faut laisser une bonne quantité de papier de soie déborder sur les côtés pour recouvrir l'abat-jour. Un abat-jour doit être manipulé par son armature en métal; il doit être placé dans un carton et recouvert de papier de soie. Du papier de soie froissé doit être glissé sur les côtés et rabattu à l'intérieur de l'abat-jour. L'ampoule et la lyre de la lampe doivent être retirées. Les éléments doivent être emballés séparément dans du papier kraft. La base doit être placée debout, avec la lyre, dans une boîte de format approprié.

---

L'abat-jour doit être emballé dans un nid avec la base s'il y a suffisamment de place. Par contre, un abat-jour en soie ne doit jamais être emballé dans un nid. Il doit être emballé séparément.

- u. Linge de maison : La literie et le linge de maison doivent être pliés et placés dans des cartons. Le linge de maison fin (en soie, en lin d'Irlande, etc.) doit être emballé dans du papier de soie avant d'être mis dans un carton.
- v. Miroirs, photos, peintures, dessus de table en verre, dessus de table en pierre : Les miroirs, les dessus de table en verre, les grands cadres avec surface en verre et tous les autres articles en verre du même type doivent être emballés et mis dans une caisse ou un carton conçus et utilisés par les entreprises de déménagement à cette fin. Placer du ruban adhésif à la diagonale sur la surface en verre afin de former un X. Le ruban adhésif ne doit pas toucher l'article. Des renforts de carton ondulé doivent être fixés solidement au haut, au bas et sur les côtés. Les renforts des côtés doivent dépasser aux extrémités et être repliés par-dessus les coins. Quatre sections de carton doivent être placées autour de l'article. Les bords doivent être maintenus ensemble avec du ruban adhésif. Un carton ne doit contenir qu'un seul miroir ou qu'un seul cadre. Les peintures non encadrées doivent être emballées de façon à éviter tout contact avec quelque chose qui pourrait en abîmer la surface. Les dessus de table en pierre doivent être emballés séparément.
- w. Assiettes, soucoupes, bols et articles semblables : Ces articles doivent être emballés dans deux feuilles de papier kraft. Une première assiette doit être placée légèrement en décalage avec le centre du papier. Le papier doit ensuite être rabattu sur l'assiette de façon à en laisser une bonne partie dépasser. Une autre assiette doit être placée sur la première, et l'excédent de papier doit être rabattu sur la deuxième assiette. Avant de placer la troisième assiette, il faut ajouter deux autres feuilles de papier. Il faut rabattre l'excédent de papier sur la troisième assiette. Continuer ainsi avec la quatrième et la cinquième assiettes. Pour les petites assiettes, mettre quatre à six assiettes par paquet. Prendre ensuite deux feuilles de papier et les plier sur les assiettes. Plier les coins gauche et droit, puis rouler les assiettes dans le papier de façon à former un paquet compact. Placer le paquet dans une boîte d'emballage pour la vaisselle de façon à ce que les assiettes soient placées sur leurs tranches.
- x. Casseroles, chaudrons, plaques et couverts : Ces articles doivent être emballés séparément, les plus petits articles dans les plus gros. Les couverts doivent être regroupés et placés dans une boîte pour vaisselle.
- y. Véhicules récréationnels :
  - i. L'entrepreneur doit s'assurer que l'expéditeur a vidé le ou les réservoirs à essence du véhicule.
  - ii. L'entrepreneur doit mettre les motocyclettes et autres véhicules récréatifs de grande valeur dans des caisses, lorsque jugé nécessaire, pour éviter qu'ils ne soient endommagés et pour prévenir les dommages indirects aux autres AM et EP.
- z. Argenterie : Chaque pièce d'argenterie et de décoration en argent, en laiton ou en cuivre doit être emballée soigneusement dans du papier de soie non ternissant. Les coffrets à argenterie doivent être placés dans un carton de format approprié, avec les couverts à l'intérieur. Les gros ustensiles de cuisine, comme les théières,

---

doivent être emballés dans du papier de soie ou dans des sacs pour argenterie et placés dans une boîte pour vaisselle.

- aa. Verres à pied et autres articles fragiles : Ces articles doivent être emballés individuellement dans du papier de soie et placés sur la rangée supérieure d'une boîte pour vaisselle. L'extrémité de deux feuilles de papier de soie doit être insérée dans le verre, puis le verre doit être enroulé sans serrer dans l'excédent de papier. Les verres doivent être placés dans la boîte le pied vers le haut.
- bb. Tables et chaises :
  - i. Si possible, les pattes de table doivent être enlevées et emballées dans du matériel de protection. Elles doivent être regroupées avec du ruban adhésif, qui ne doit pas entrer en contact avec les pattes. Les vis et autres accessoires nécessaires pour fixer les pattes à la table doivent être fixés sous la table.
  - ii. Le dessus de table doit être recouvert de matériel de protection maintenu en place par du ruban adhésif. Les panneaux de table doivent être enlevés, emballés dans du matériel de protection et regroupés.
  - iii. Les chaises doivent être emballées dans une couverture et maintenues en place par du ruban adhésif, qui ne doit pas entrer en contact avec les chaises.
- cc. Embarcations (bateaux de moins de 12 pieds, kayaks, canots et bateaux à voile de moins de 18 pieds) :
  - i. Protéger l'extérieur de l'embarcation en s'assurant que le ruban adhésif ne doit pas être en contact avec celle-ci.
  - ii. Elle doit ensuite être placée sur le dessus de la charge afin de réduire le stress au plat-bord, à la coque, au pont et au banc de nage.
  - iii. Les pièces mobiles et légères peuvent être placées à l'intérieur de l'embarcation, du moment qu'elles ne risquent pas de l'endommager pendant le transport.

#### **4.4. Normes spécifiques pour l'entreposage à long terme**

Pour les AM et les EP qui seront entreposés à long terme, l'entrepreneur doit s'assurer que :

- a. les tapis, les carpettes et le mobilier rembourré sont protégés contre les mites si la période d'entreposage l'exige;
- b. les tapis, les carpettes et le mobilier rembourré sont placés dans des contenants séparés ou emballés séparément;
- c. des précautions particulières sont prises pour le mobilier rembourré afin qu'il soit placé à l'endroit et qu'aucun article ne touche ou n'appuie sur le rembourrage;
- d. les matelas sont placés dans des cartons ou des enveloppes de plastique;
- e. les surfaces finies ou polies sont protégées contre les dommages;
- f. le contenu de chaque lot est indiqué pour faciliter la recherche et le chargement;
- g. la palettisation ou une autre méthode satisfaisante est utilisée pour empiler les objets et si le sol ne comporte pas de drains, les objets doivent être entreposés au-dessus du sol;

- h. les réfrigérateurs et les congélateurs horizontaux sont entreposés dans un endroit sec. La porte doit être maintenue ouverte (maximum d'un pouce) au moyen de coins qui ne compriment pas les joints.

---

## Appendice 5 – Normes et inspections relatives à l'entrepôt

### 5.0. Normes minimales relatives à l'entrepôt

L'entrepôt utilisé pour l'exécution du contrat doit respecter les normes minimales suivantes :

a. Généralités :

- i. Le nom du propriétaire de l'entrepôt est clairement indiqué sur les bâtiments et est visible de la route.
- ii. L'entrepôt est maintenu dans un état qui ne peut en aucun cas entraîner la détérioration des articles ménagers (AM) et des effets personnels (EP).
- iii. L'éclairage est adéquat dans les espaces de travail.
- iv. Des affiches « Défense de fumer » sont visibles, et le respect de cette consigne est assuré dans la zone d'entreposage.

b. Tenue des lieux :

- i. Les lieux doivent être bien entretenus. Par exemple, l'accès aux rangées et aux sorties et les rampes de chargements doivent être bien entretenus.
- ii. Les déchets et débris doivent être ramassés et mis au rebut tous les jours. S'ils sont gardés à moins de trois mètres d'un mur intérieur ou extérieur, ce doit être dans une pièce ou un contenant autorisés.

c. Protection contre les incendies :

- i. Si l'entrepôt est utilisé à d'autres fins que l'entreposage d'AM et d'EP (ou de produits du même genre), qu'il est utilisé pour entreposer des marchandises dangereuses ou que les lieux sont utilisés par d'autres occupants, des murs coupe-feu appropriés doivent avoir été montés.
- ii. Les ouvertures pratiquées dans les murs coupe-feu doivent être munies de verrous appropriés.
- iii. Il doit y avoir des murs coupe-feu dans les escaliers et les puits verticaux.
- iv. Il doit y avoir des murs coupe-feu dans les salles techniques où se trouvent le système de chauffage, le matériel de manutention et d'autre équipement.
- v. Les sorties doivent être clairement indiquées.

d. Sécurité de l'immeuble :

- i. L'accès aux zones d'entreposage doit être rigoureusement surveillé par l'exploitant de l'entrepôt.
- ii. Les portes doivent être munies de serrures appropriées.
- iii. Un système de contrôle efficace qui prévoit que les clés des portes de l'entrepôt ne sont remises qu'au personnel autorisé et que ces clés sont conservées en sécurité quand elles ne sont pas utilisées doit être en place.
- iv. Les serrures des portes de l'entrepôt doivent être immédiatement changées dès le vol ou la perte de clés.
- v. Les fenêtres et autres ouvertures qui donnent sur la zone d'entreposage doivent être munies de verrous sécuritaires accessibles de l'intérieur seulement.

---

**5.1. Processus d'approbation des entrepôts**

Le CIM approuve les entrepôts et leur attribue un code s'ils respectent les critères suivants :

- a. Les entrepôts doivent être inspectés par l'entrepreneur et respecter les normes énoncées dans la présente annexe avant l'utilisation.
- b. L'entrepreneur doit présenter une preuve d'assurance avant l'utilisation;
- c. Aucun produit autre que les AM et EP, ou un produit du même genre, ne doit être entreposé dans l'entrepôt, à moins que les zones désignées pour l'entreposage des AM et EP soient adéquatement protégées par un mur coupe-feu.

**5.2. Exigences relatives à l'inspection des entrepôts et aux documents connexes**

- a. L'entrepreneur doit présenter au CIM le rapport d'inspection initiale d'un entrepôt au moins 30 jours civils avant la date à laquelle il a besoin de l'utiliser. Les détails doivent comprendre l'adresse de l'entrepôt proposé, le nom de l'exploitant de l'entrepôt, son numéro de téléphone et de télécopieur, le volume annuel prévu de lots en ELT et le nom et l'emplacement de l'entrepôt approuvé le plus près. Cette information sera examinée par le CIM pour déterminer si l'entrepôt proposé respecte les exigences;
- b. Voici ce qui s'applique une fois l'entrepôt approuvé par le CIM :
  - i. L'entrepreneur inspecter l'entrepôt annuellement si les AM et EP d'un expéditeur y sont entreposés;
  - ii. L'entrepreneur doit fournir chaque année une preuve d'assurance si les AM et les EP d'un expéditeur y sont entreposés;
  - iii. L'entrepreneur doit informer le CIM de toute modification apportée à l'entrepôt et prendre des arrangements pour en faire une nouvelle inspection;
- c. Si un entrepôt ne satisfait pas aux exigences précisées par le CIM, l'entrepreneur doit informer le CIM par écrit des lacunes décelées et du délai alloué pour la prise de mesures correctives. Si les mêmes lacunes sont constatées pendant une inspection subséquente, le Canada se réserve le droit d'exiger que l'entrepreneur transfère les lots entreposés dans un entrepôt approuvé. Tout coût associé aux mesures correctives ou au transfert des lots doit être assumé par l'entrepreneur.
- d. L'autorité ministérielle du CIM et les AT se réservent le droit d'inspecter tout entrepôt ou lot en ELT, à tout moment, sans avertir l'entrepreneur.

**5.3. Accès de l'expéditeur aux articles entreposés**

- a. Les lots entreposés demeurent la propriété de l'expéditeur et, par extension, du Canada. L'entrepreneur ne peut donner accès à ceux-ci sans l'autorisation expresse de l'AT.

**5.4. Relation entre l'exploitant de l'entrepôt et l'entrepreneur**

- a. Chaque entrepôt approuvé par le CIM se voit attribuer un code unique. Un exploitant d'entrepôt peut être associé à plus d'un entrepreneur. Si un entrepôt est associé à plus d'un entrepreneur, chaque entrepreneur doit disposer d'un code unique pour sa partie de l'entrepôt.
- b. Lorsque l'association entre un exploitant d'entrepôt et un entrepreneur prend fin, l'entrepreneur doit :

- i. aviser le CIM dès que la décision de mettre fin à l'association est prise et lui présenter un plan de transfert des lots entreposés à long terme;
  - ii. transférer les lots en ELT en sa possession dans un entrepôt approuvé par le CIM;
  - iii. continuer de respecter le contrat dans le cadre duquel les lots ont été mis en ELT et demeurer financièrement responsable de toute perte ou de tout dommage;
  - iv. être responsable du coût associé au transfert des lots entreposés à long terme.
- c. L'entrepreneur doit présenter une demande d'approbation écrite au CIM au moins 30 jours civils avant de transférer des lots entre ses entrepôts associés.

## Appendice 6 – Guide du temps requis pour le transport de véhicules personnels

### 6.0. Généralités

- a. Le temps de transport indiqué dans le GTT correspond au nombre minimal et maximal de jours civils requis pour la livraison d'un VP.
- b. Voici les directives générales du GTT :
  - i. Le nombre de jours consacrés au chargement et au déchargement est compris dans le temps requis pour le transport;
  - ii. Si le temps minimal ou maximal requis pour le transport couvre une fin de semaine ou un jour férié, la plage de temps requis pour le transport est décalée pour que la livraison débute le jour ouvrable suivant.
- c. on doit fournir un nouveau temps requis pour le transport lorsque la DSD est modifiée;
- d. les bris mécaniques n'entraînent aucune prolongation du temps requis pour le transport.

### 6.1. Tableau du Guide du temps requis (GTT) pour l'expédition des VAP

DISTANCE (MILLES)										
151 à 350	351 à 700	701 à 1050	1051 à 1400	1401 à 1750	1751 à 2100	2101 à 2450	2451 à 2800	2801 à 3150	3151 à 3500	3501 et plus
TEMPS MINIMAL ET MAXIMAL REQUIS POUR LE TRANSPORT (JOURS CIVILS)										
2-6	3-8	4-11	5-12	6-13	7-15	8-16	10-18	11-18	12-20	13-20

### 6.2. Extensions au GTT

- a. Traversier : dans le cas d'un déménagement exigeant l'utilisation d'un traversier comme précisé à l'appendice 3 de l'Annexe A, on prolonge d'un jour, sauf indication contraire, le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport;
- b. Région éloignée : dans le cas d'un déménagement dont le point d'origine **ou** de destination se trouve dans une région éloignée, comme précisé à l'appendice 3 de l'Annexe A, on prolonge d'un jour le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport. Si les points d'origine **et** de destination se trouvent tous deux dans une région éloignée, on prolonge de deux jours le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport, sans égard au nombre de régions éloignées traversées.

---

## Appendice 7 - Normes visant les remorques, les véhicules, les conteneurs et l'équipement

- 7.0.** L'entrepreneur doit utiliser seulement des remorques, des véhicules et des conteneurs convenant au transport d'AM et d'EP. Pour ce faire, il doit s'assurer que :
- a. les principaux tracteurs les remorques (y compris les remorques servant au transport de conteneurs d'entreprise de transport) et les camions porteurs sont inspectés ou certifiés par un professionnel d'une autorité provinciale ou territoriale, comme l'exigent les lois et règlements sur les routes et la circulation, et sont munis d'une suspension pneumatique convenant au transport routier d'AM et EP;
  - b. les remorques, les véhicules et les conteneurs fermés sont en bon état de fonctionnement et adéquatement équipés. Leur intérieur doit être sec, propre et exempt de vermine, d'acide, de peinture, de graisse et de toute autre substance pouvant endommager les AM et les EP. Chacun doit être muni d'une quantité suffisante de coussins protecteurs, de couvertures et d'autre équipement protecteur propre pour assurer la livraison sécuritaire des AM et des EP. Les accessoires et l'équipement (portes, planchers, rampes, murs, points d'arrimage, dispositifs de verrouillage, etc.) doivent être en bon état et en quantité suffisante pour contenir et immobiliser les AM et les EP;
  - c. l'unité est munie des articles nécessaires en quantité suffisante pour protéger les AM et les EP et la résidence d'origine et de destination;
  - d. le matériel de manutention conçu pour des articles particuliers est fourni et utilisé, particulièrement pour la manutention sécuritaire des pianos, des spas, des coffres-forts, etc.;
  - e. l'utilisation de conteneurs multimodaux est strictement interdite;
  - f. seules les serrures à boîtier trempé servent à protéger le contenu des remorques, des véhicules et des conteneurs;
  - g. toutes les précautions nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des véhicules à tout moment pendant le transport des AM, des EP et des VP.

**Appendice 8 – Responsabilités de l'agent de transport**

**8.0.** Voici les principales responsabilités des AT :

- a. être la personne-ressource de l'expéditeur pour qu'il obtienne l'information nécessaire à un déménagement efficace et sans heurts;
- b. communiquer avec l'entrepreneur, au besoin, pour coordonner tous les aspects du déménagement de l'expéditeur;
- c. être l'autorité qui s'assure du respect des modalités du contrat par l'entrepreneur;
- d. mesurer le rendement pour évaluer la qualité des services offerts par l'entrepreneur et la satisfaction de l'expéditeur;
- e. discuter avec l'autorité ministérielle du CIM de tout manquement considéré;
- f. contrôler la qualité des services et inspecter les entrepôts pour assurer le respect du contrat;
- g. informer l'expéditeur lorsqu'il dépasse la ou les limites de poids, ou lui expliquer qu'il ne peut pas ajouter d'AM ou d'EP sans obtenir l'approbation expresse de l'AT ou de l'autorité ministérielle du CIM une fois que la consultation préalable au déménagement a été faite (au besoin).

## **Appendice 9 – Programme de contrôle de la qualité**

### **9.0. Généralités**

- a. Le programme de contrôle de la qualité est un outil utilisé par le Canada pour assurer la conformité des services aux modalités du contrat et veiller à ce que la qualité des services soit maintenue pour tous les déménagements. Ce programme vise à identifier et corriger les lacunes dès qu'elles sont décelées.
- b. Le Canada préfère qu'un problème décelé soit réglé immédiatement plutôt que de produire un rapport de contrôle de la qualité indiquant que les services sont insatisfaisants. Le Canada donnera à l'entrepreneur la chance de remédier au problème signalé avant qu'un rapport de contrôle de la qualité soit produit. De plus, les pratiques exemplaires adoptées seront notées aux fins d'assurance de la qualité.

### **9.1. Aperçu du processus de contrôle de la qualité**

- a. Les AT, ou les contrôleurs de la qualité, choisissent de façon aléatoire un échantillon de services de déménagement d'articles ménagers à contrôler. Le nombre de contrôles doit être équitable et proportionnel à la part des affaires de l'entrepreneur pendant la période en question. Un contrôle des lieux peut être fait à toutes les étapes du déménagement et chacun d'entre eux fait l'objet d'un rapport. De plus, un contrôle de la qualité administrative est effectué pour chaque déménagement lorsque l'entrepreneur soumet la facture et les pièces justificatives. Un contrôle de la qualité administrative n'entraîne pas nécessairement la production d'un rapport de contrôle de la qualité.
- b. L'entrepreneur doit dresser un inventaire exact, conformément à l'appendice 2 de l'annexe A, répertoriant tous les articles à expédier et tous les AM et EP et les appareils ménagers importants devant être préparés par un professionnel. L'inventaire est examiné dans le cadre du contrôle de la qualité.

### **9.2. Effet du programme de contrôle de la qualité**

- a. Un rapport de contrôle de la qualité insatisfaisant est considéré comme un manquement ou un rapport défavorable. Ces résultats contribuent directement l'indice de valeur du rendement (conformité de l'entrepreneur) qui a des répercussions sur la part des affaires allouée à l'entrepreneur.
- b. Le CIM s'attend à ce que l'entrepreneur considère les rapports de contrôle de la qualité comme des commentaires à inclure dans son propre programme d'assurance de la qualité et dans son plan de gestion des sous-traitants.

**Appendice 10 – Plan de gestion des sous-traitants****10.0. Généralités**

Lorsque l'entrepreneur a recours à un sous-traitant pour fournir les services requis dans le cadre de ce contrat, il a la responsabilité de s'assurer que les services sont fournis dans les délais, sans pertes ni dommages, et que les employés sont courtois, respectueux et professionnels. L'entrepreneur a également la responsabilité d'examiner les factures pour s'assurer qu'elles sont exactes. Pour respecter cet objectif, l'entrepreneur doit fournir un plan de gestion des sous-traitants, qui comprend ce qui suit :

- a. un processus et des lignes directrices clairement définies pour s'assurer que lorsqu'un problème a été identifié par un AT, qu'il est réglé à la satisfaction de toutes les personnes concernées à l'échelon le plus bas de l'organisation;
- b. la façon dont l'entrepreneur prévoit incorporer la rétroaction sur l'indice de valeur dans son plan de gestion des sous-traitants;
- c. des étapes et processus administratifs et disciplinaires (p. ex. suspension) définis;
- d. les entrepôts qu'il gère, les normes à respecter, la fréquence des inspections et les étapes à suivre pour le signalement et les mesures correctives lorsque les normes ne sont pas respectées;
- e. le règlement des plaintes peut représenter un irritant pour l'expéditeur et être coûteux pour l'entrepreneur si elles sont contestées; les entrepreneurs doivent identifier les étapes à suivre en vue de réduire et éliminer les différends et accélérer le règlement afin de réduire les irritants pour l'expéditeur.

**Appendice 11 – Plan d'assurance de la qualité****11.0. Généralités**

L'objectif du plan d'assurance de la qualité (PAQ) est de s'assurer que l'entrepreneur a mis en place un programme en vue d'identifier, traiter et démontrer clairement les améliorations apportées aux domaines de préoccupations signalés un employé, le CIM ou le responsable technique. Le défaut de démontrer que des améliorations ont été apportées aura des conséquences négatives sur l'indice de valeur, et des améliorations généreraient des résultats positifs.

Le Canada aura en place des sondages sur la satisfaction des employés afin d'évaluer l'assurance de la qualité pour le déménagement et le processus de réclamation. Ces outils de cueillette de données indépendants seront utilisés en partie pour l'indice de la valeur; cependant, ils seront aussi utilisés pour identifier les points suscitant de l'insatisfaction directement liés à l'entrepreneur. Les résultats des sondages administrés pour le compte du Canada seront communiqués à l'entrepreneur; toutefois, il faut prendre note que, parce que c'est une condition à la participation au processus de sondage, l'identité de l'expéditeur ne sera pas divulguée à moins que ce dernier donne au Canada la permission expresse de le faire. Le Canada est conscient que la fourniture rapide de rétroaction fournira à l'entrepreneur un mécanisme pour identifier les problèmes et les régler rapidement lorsque l'expéditeur accepte d'être contacté directement.

- 11.1.** Selon notre expérience et nos connaissances, les secteurs pour lesquels on doit habituellement effectuer une surveillance continue de l'assurance de la qualité, l'entrepreneur doit fournir son PAQ au CIM pour incorporation dans le contrat. À tout le moins, le PAQ devrait inclure un programme d'inspection pour s'assurer de respecter et de maintenir des normes de qualité pour les exigences en matière d'emballage, de pesée et de déballage.

**Appendice 12 – Plan de gestion des risques****12.0. Généralités**

- a. Le Canada exige que l'entrepreneur identifie et traite tous les risques possibles afin de s'assurer qu'il y a des plans en place pour atténuer les risques et s'assurer que des procédures opérationnelles normalisées soient en place pour traiter les incidents de façon efficace.
- b. Les risques potentiels se divisent en deux catégories principales :
  - i. désastres qui sont largement en dehors du contrôle de l'entrepreneur;
  - ii. défaut de respecter les obligations contractuelles, directement ou indirectement.

**12.1. Perte partielle ou majeure ou désastre**

- c. Les moyens de transport et les entrepôts sont prédisposés à de nombreux dangers, y compris le feu, le vol et les accidents. Pour atténuer ces risques, il faut s'assurer qu'il y a une couverture d'assurance complète en place ainsi que des procédures de fonctionnement qui énoncent les étapes à suivre pour permettre à l'entrepreneur de réagir de façon rapide et responsable pour régler le problème.

**12.2. Défaut de respecter les obligations contractuelles directement ou indirectement**

- d. Si un entrepreneur ne respecte pas, ou risque de ne pas respecter une obligation contractuelle, le Canada exige une assurance que les exigences du contrat continueront d'être respectées.
- e. Voici des exemples :
  - i. Les lots en ELT qui doivent être relocalisés;
  - ii. Un sous-traitant ne respecte pas une exigence, ce qui fait qu'un envoi ne pourra pas être livré avant une longue période;
  - iii. Un lot en ELT est placé dans un entrepôt qui n'est pas approuvé par le Canada et qu'un vol se produit.

Invitation n° :

Services de déménagement d'articles ménagers

---

## **Appendice 13 – Guide de référence pour la facturation**

Sera fourni dans la DP

---

## Annexe B – Base de Paiement (BOP)

### Section 1 – Généralités

#### 2.1.0. Conditions générales

- a. La base de paiement présente le mode d'application de frais particuliers pour les services fournis de la manière précisée dans l'énoncé des travaux (voir l'Annexe A).
- b. Le Canada n'acquiesce pas les factures dont les frais ne sont pas précisés dans la base de paiement.
- c. Les taux sont libellés en dollars canadiens (CAN).
- d. Les taux suivants demeureront fixes pendant trois ans. On peut les modifier comme suit à partir du \_\_\_\_\_ 201X (soit à la quatrième année), et chaque année par la suite :

- i. **GAMS, ECR, ELT, manutention en entrepôt, déménagement local et GAMS3PSP** : Hausse selon un pourcentage équivalant à l'indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui pour ce qui est du déménagement de biens usagés de maison et de bureau, d'après Statistique Canada (trimestre de décembre). Si l'indice est négatif, le taux reste le même.

Source : Statistique Canada. Tableau 332-0004 – Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuellement (indice 2007 = 100), CANSIM (base de données).

1. On peut consulter l'indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui sur le site Web de Statistique Canada, à l'adresse :  
<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=3320004&p2=11&p1=-1&tabMode=dataTable&retrLang=fra&srchLan=-1&lang=fra>

#### 2.1.1. Frais liés au poids minimal

- a. Le calcul des frais repose sur le quintal. Ils sont assujettis à un minimum de 500 lb au Canada, et de 1 000 lb pour les déménagements entre le Canada et le territoire continental des États-Unis.

#### 2.1.2. Frais liés au poids maximal

- a. Si le poids réel des articles ménagers et des effets personnels (AM et EP) expédiés dépasse le poids estimé de plus de 10 %, le Canada règle les frais à hauteur de 110 % du poids estimé.
- b. La règle des 110 % ne vise pas les éléments suivants :
  - i. ELT;
  - ii. livraison à partir du lieu d'ELT;
  - iii. tiers fournisseurs de service;
  - iv. frais d'administration;
  - v. expédition de véhicules personnels (VP);
  - vi. PVN;

- vii. attribution, par le Canada, d'une cote de manquement W1 pour le non-respect des procédures de pesée applicables. Par exemple, si le poids estimé est de 10 000 lb et que le billet de pesée établit le poids réel à 12 000 lb, l'entrepreneur doit facturer en fonction du poids de 10 000 lb (poids estimé).

### 2.1.3. Établissement des barèmes de taux

- a. On applique les taux relatifs à l'ECR et à l'ELT en fonction des trois zones géographiques définies ci-dessous :
- Barème A** : Si Terre-Neuve, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, le Québec, l'Ontario, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta ou la Colombie-Britannique est le lieu de prestation des services.
  - Barème B** : Si le Labrador, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut ou le Yukon est le lieu de prestation des services.
  - Barème C** : Si le territoire continental des États-Unis est le lieu de prestation des services.

### 2.1.4. Facturation

- a. L'entrepreneur doit faire ce qui suit :
- Présenter les factures indiquant les frais des services fournis dans les 60 jours qui suivent la date de livraison directe à domicile (LDD);
  - Inscrire, au minimum, les renseignements suivants sur les factures : date de facturation, nom de l'expéditeur, numéro de contrat de demande de déménagement, date à laquelle le service est demandé (DSD), nom des sous-traitants au point d'origine et de destination, distance parcourue, poids présumé et poids réel et frais applicables justifiés par des renseignements pertinents;
  - Facturer les frais d'ELT (entreposage et PVN) à terme échu selon des périodes de trois mois (trimestres) coïncidant avec l'exercice du Canada (soit d'avril à juin, de juillet à septembre, d'octobre à décembre et de janvier à mars). Pour les mois incomplets, les frais d'ELT sont calculés au prorata. La date de facturation ne doit pas précéder le dernier jour du trimestre;
  - Fournir les pièces justificatives suivantes :
    - Expédition des AM et EP : Version originale des billets de pesée, copie du connaissance, copie de l'estimation du poids avant le déménagement, copie de la liste des articles dressée à la DSD, certificat de déballage.  
  
Nota : Dans le cas des factures d'ECR, la copie du connaissance doit indiquer la date d'ECR des AM et EP ainsi que leur date de livraison réelle.
    - Expédition de VP : Copie du rapport sur l'état du véhicule, copie du connaissance et copie de la page appropriée du *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* afin de vérifier le poids du véhicule.
    - Toute pièce justificative associée aux frais supplémentaires selon la section 4 de la base de paiement.
  - Appliquer les taxes pertinentes selon l'adresse de destination.
- b. Le Canada se réserve le droit de vérifier les factures. À ce titre, l'entrepreneur doit fournir au CIM des documents ou des pièces justificatives sur demande.

- c. Le Canada renvoie à l'entrepreneur les factures erronées ou incomplètes en décrivant brièvement les corrections à apporter avant de les renvoyer.

### 2.1.5. Paiements

- a. Le Canada doit régler les paiements conformément aux taux en vigueur.
- b. Les factures approuvées doivent être réglées en entier, conformément à la base de paiement et à la partie sur les services complexes des conditions générales.
- c. En cas d'écart entre le montant de la facture et le paiement effectué, l'entrepreneur doit aviser l'autorité ministérielle du CIM dans les 30 jours qui suivent la réception du paiement.

### 2.1.6. Manquement

- a. S'il y a un manquement dans le cadre d'une demande de déménagement, le paiement connexe des dommages-intérêts convenus doit être réglé indépendamment de la facture.
- b. L'entrepreneur doit transmettre au Canada le paiement des dommages-intérêts convenus pour chaque manquement au plus tard trente (30) jours après avoir reçu l'avis remis à cet effet ou le rejet d'un appel, selon le cas.

## Section 2 – Taux tarifaires

### 2.2.0. Taux tarifaire tout compris relatif aux services généraux de déménagement

- a. Ce taux est appliqué à la portion routière d'un chargement. Les taux comprennent la consultation préalable au déménagement; le préemballage; l'attestation et la mise en service des appareils ménagers importants; l'emballage; la manipulation physique des AM et EP entre la résidence et le véhicule de transport; le chargement; la pesée; le factage; les traversiers; le temps d'attente; le déchargement; le déballage; le service de navette; les permis de stationnement; le levage; l'abaissement; l'arrimage; 30 jours d'ELT; et tout autre service requis pour transporter le chargement d'AM et d'EP qui n'est pas précisé.

**Tableau 1 de l'Annexe B : Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements en provenance du Canada (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999	1000-1999	2000-3999	4000-7999	8000-11999	12000-15999	16000+
1-50	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
51-100	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
101-200	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
201-300	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
301-400	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
401-500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
501-750	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
751-1000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1001-1500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1501-2000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
2001-3000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
3001-3500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

3501-4000	xx.xx \$						
4001-4500	xx.xx \$						
4501-5000	xx.xx \$						
5000+	xx.xx \$						

**Tableau 2 de l'Annexe B : Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements en provenance de la zone continental des États-Unis (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999	1000-1999	2000-3999	4000-7999	8000-11999	12000-15999	16000+
1-50	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
51-100	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
101-200	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
201-300	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
301-400	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
401-500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
501-750	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
751-1000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1001-1500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1501-2000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
2001-3000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
3001-3500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
3501-4000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
4001-4500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
4501-5000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
5000+	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

### 2.2.1. Frais d'ECR

- L'ECR prend fin à la date de retrait précisée ou à la date de retrait réelle, selon la première de ces dates.
- Voici les frais d'ECR des AM et EP pour chaque jour dépassant la période de 30 jours :

**Tableau 3 de l'Annexe B**

Frais quotidiens d'ECR par quintal (\$CAN)		
Barème A	Barème B	Barème C
xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

- Taux de manutention en entrepôt
  - Manutention en entrepôt (entrée)..... xx.xx \$ / quintal
  - Manutention en entrepôt (sortie)..... xx.xx \$ / quintal

## d. Taux de transport local

**Tableau 4 de l'Annexe B – Taux de transport local à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis (\$CAN)**

Poids (lbs)	Taux / quintal
1 - 1999	xx.xx \$
2000 - 3999	xx.xx \$
4000 - 7999	xx.xx \$
8000 - 11999	xx.xx \$
12000 et plus	xx.xx \$

**2.2.2. Frais d'ELT**

- Ils sont calculés d'après les tarifs en vigueur, quel que soit le moment de l'entreposage. On cesse d'imputer les frais d'entreposage à la date antérieure au retrait.
- Pour les déménagements à un lieu d'ELT, les taux comprennent la consultation préalable au déménagement; le préemballage; l'attestation et la mise en service des appareils ménagers importants; l'emballage; la manipulation physique des AM et EP entre la résidence et le véhicule de transport; le chargement; la pesée; le factage; les traversiers; le service de navette; les permis de stationnement; le levage; l'abaissement; l'arrimage; la manutention en entrepôt et tout autre service requis pour transporter le chargement d'AM et d'EP qui n'est pas précisé.
- Pour une livraison à partir d'un lieu d'ELT, les taux comprennent la manutention en entrepôt; la pesée; le factage; les traversiers; le temps d'attente; le déchargement, la manipulation physique des AM et EP entre la résidence et le véhicule de transport; et la mise en service des appareils ménagers importants; le déballage; le service de navette; les permis de stationnement; le levage; l'abaissement; l'arrimage; et tout autre service requis pour transporter le chargement d'AM et d'EP qui n'est pas précisé.

**Tableau 5 de l'Annexe B – Déménagements à un lieu d'ELT au Canada (\$CAN)**

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999	1000-1999	2000-3999	4000-7999	8000-11999	12000-15999	16000+
1-50	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
51-100	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
101-200	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
201-300	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
301-400	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
401-500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
501-750	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
751-1000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1001-1500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

1501-2000	xx.xx \$						
2001-3000	xx.xx \$						
3001-3500	xx.xx \$						
3501-4000	xx.xx \$						
4001-4500	xx.xx \$						
4501-5000	xx.xx \$						
5000+	xx.xx \$						

Tableau 6 de l'Annexe B – Taux d'ELT (\$CAN)

Taux de l'ELT par quintal par mois (\$CAN\$)		
Barème A	Barème B	Barème C
xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

Tableau 7 de l'Annexe B – Taux pour les déménagements à partir d'un ELT au Canada (\$CAN)

Distance (milles)	Taux / quintal Poids (lbs)						
	500-999	1000-1999	2000-3999	4000-7999	8000-11999	12000-15999	16000+
1-50	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
51-100	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
101-200	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
201-300	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
301-400	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
401-500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
501-750	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
751-1000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1001-1500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
1501-2000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
2001-3000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
3001-3500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
3501-4000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
4001-4500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
4501-5000	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
5000+	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

### 2.2.3. Taux tout compris des services généraux de déménagements pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de service (GAMS3PSP)

- a. Ce taux est appliqué à la portion du tiers fournisseur de service des chargements, conformément à l'appendice 1, règle 15. Il est appliqué en plus du taux tarifaire relatif aux services généraux de déménagements pour la portion de transport routier du déménagement. Le taux comprend la consultation préalable au déménagement; le préemballage; l'attestation et la mise en service des appareils ménagers

importants; l'emballage; la manipulation physique des AM et EP entre la résidence et le véhicule de transport; le chargement; la pesée; le transport; les traversiers; le temps d'attente; le déchargement; le déballage; le service de navette; les permis de stationnement; le levage; l'abaissement; l'arrimage; 30 jours d'ELT; les coûts du personnel, et tout autre service requis pour transporter le chargement d'AM et d'EP qui n'est pas précisé.

**Tableau 8 de l'Annexe B**

Lieu	Taux / quintal (\$CAN)
Déménagements à destination et en provenance du Nunavut	xx.xx \$
Déménagements à destination et en provenance des Territoires du Nord-Ouest	xx.xx \$
Déménagements à destination et en provenance du littoral du Labrador	xx.xx \$
Déménagements à destination et en provenance du Churchill, MB ou Pukatawagan, MB	xx.xx \$
Déménagements à destination et en provenance de tous les autres endroits au Canada	xx.xx \$

- b. Pour les déménagements dont les points d'origine et de destination sont situés dans les régions mentionnées ci-dessus, le taux le plus élevé s'appliquera.

#### 2.2.4. Frais par catégorie de VP

- a. Les frais de VP englobent la PVN.  
b. Voici les catégories de VP :

**Tableau 9 de l'Annexe B**

Catégorie de VP	Description
Catégorie 1	Automobiles dont la hauteur est inférieure à 1,60 m et le volume maximal est de 14 m <sup>3</sup> .
Catégorie 2	Fourgonnettes et véhicules utilitaires sport (sauf le modèle Expedition de Ford, les modèles Navigator et Excursion ainsi que les modèles Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet (GMC)) dont la hauteur est inférieure à 2,0 m et le volume maximal est de 17 m <sup>3</sup> .
Catégorie 3	Gros véhicules utilitaires sport (comme le modèle Expedition de Ford, les modèles Navigator et Excursion ainsi que les modèles Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet (GMC)), camionnettes, grosses fourgonnettes et autres véhicules surdimensionnés dont le poids maximal est de 0,75 tonne, la hauteur supérieure à 2,0 m et le volume maximal est de 25 m <sup>3</sup> .

**Tableau 10 de l'Annexe B – Taux du VP à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis (\$CAN)**

Millage	Catégorie 1 – taux par mille	Catégorie 2 – taux par mille	Catégorie 2 – taux par mille
150 - 500	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

<b>501 - 1000</b>	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
<b>1001 – 2000</b>	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
<b>2001 - 3000</b>	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$
<b>3001 +</b>	xx.xx \$	xx.xx \$	xx.xx \$

### Section 3 – PVN visant les AM et les EP

#### 2.3.1. Généralités

- Le calcul de la PVN supplémentaire à la protection prévue dans le connaissance uniformisé pour les AM au Canada quant au déménagement des AM et EP doit reposer sur le poids réel du chargement.
- PVN supplémentaire visant les valeurs déclarées par l'expéditeur supérieures à la valeur estimée selon l'Appendice 3 de l'Annexe A (à facturer à l'expéditeur).

**Tableau 11 de la partie 5 – Taux relatifs à la PVN (\$CAN)**

	Taux relatif à la PVN / quintal	
	Déménagements à l'intérieur du Canada	Déménagements entre le Canada et les États-Unis
<b>Transport</b>	3,72 \$	3,72 \$
<b>ECR dépassant 30 jours</b>	Sans objet	Sans objet
<b>ELT</b>	0,40 \$	0,44 \$

### Section 4 – Frais supplémentaires

#### 2.4.1. Généralités

On applique ces frais au besoin seulement.

#### 2.4.2. Supplément pour les déménagements en provenance du Canada

Le prix de base pour le carburant se fonde sur le prix canadien mensuel moyen du carburant diesel à la pompe par litre selon une publication de source canadienne d'août 2012, MJ Ervin & Associates ([www.mjervin.com](http://www.mjervin.com)). Selon l'hypothèse de base, le carburant compte pour environ 7,25 % des coûts d'opération pour le transport d'articles ménagers.

Le prix de référence du carburant au 1<sup>er</sup> avril 2013 est établi entre 1,21 et 1,296 \$ par litre (incluant les taxes applicables). Un supplément (positif ou négatif) de 0,5 % peut s'ajouter aux taux indiqués dans la section 8 (tableau 1 de l'Annexe B) pour le transport routier, en fonction de chaque hausse des prix de base indiqués ci-dessous. À compter de la quatrième année débutant le 1<sup>er</sup> avril 2016, et annuellement par après, on rétablira le prix de base pour le carburant.

Le CIM vérifiera le prix du carburant diesel, le quinzième jour de chaque mois, et on diffusera l'information concernant les éventuelles majorations avant la fin du mois, par le biais des systèmes informatisés du gouvernement et par courriel à tous les entrepreneurs. Ce supplément entrera alors en vigueur pour tous les déménagements dont la date de chargement se situe le ou après le premier jour du mois suivant la publication.

Pour illustrer ce point, en supposant que le prix de carburant diesel relevé en date du 15 juin 2013 soit de 1,24 \$, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 juillet 2013. Si le prix du carburant diesel relevé le 15 juillet 2006 passe alors à 1,08 \$, on appliquera un supplément de moins 1 % sur les tarifs dans cette section pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 août 2013. De même, si le 15 août, le prix du diesel monte à 1,45 \$, alors un supplément de 1 % devra être ajouté au coût des déménagements effectués en septembre.

**Tableau 12 de l'Annexe B – Supplément pour les déménagements à l'intérieur du Canada**

De	À	Supplément
0.516 \$	0.602 \$	-2,00%
0.603 \$	0.689 \$	-1,75%
0.690 \$	0.776 \$	-1,50%
0.777 \$	0.862 \$	-1,25%
0.863 \$	0.949 \$	-1,00%
0.950 \$	1.036 \$	-0,75%
1.037 \$	1.122 \$	-0,50%
1.123 \$	1.209 \$	-0,25%
<b>1.210 \$</b>	<b>1.296 \$</b>	<b>0,0%</b>
1.297 \$	1.382 \$	0,25%
1.383 \$	1.469 \$	0,50%
1.470 \$	1.556 \$	0,75%
1.557 \$	1.643 \$	1,00%
1.644 \$	1.729 \$	1,25%
1.730 \$	1.816 \$	1,50%
1.817 \$	1.903 \$	1,75%
1.904 \$	1.989 \$	2,00%
1.990 \$	2.076 \$	2,25%
2.077 \$	2.163 \$	2,50%
2.164 \$	2.249 \$	2,75%
2.250 \$	2.336 \$	3,00%
2.337 \$	2.423 \$	3,25%
2.424 \$	2.510 \$	3,50%
2.511 \$	2.596 \$	3,75%
2.597 \$	2.683 \$	4,00%
2.684 \$	2.770 \$	4,25%
2.771 \$	2.856 \$	4,50%
2.857 \$	2.943 \$	4,75%

2.944 \$	3.030 \$	5,00%
3.031 \$	3.116 \$	5,25%
3.117 \$	3.203 \$	5,50%
3.204 \$	3.290 \$	5,75%
3.291 \$	3.377 \$	6,00%
3.378 \$	3.463 \$	6,25%

### 2.4.3. Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis

Le prix de base pour le carburant se fonde sur le prix moyen national des États-Unis à la pompe par gallon en date du 12 août 2012, tel que publié par la U.S. Energy Information Administration (EIA), un organisme de statistique du Département américain de l'Énergie (<http://www.eia.gov/petroleum/gasdiesel/>).

Le prix de référence du carburant au 1<sup>er</sup> avril 2013 est établi entre 4,089 et 4,157 \$US dollars le gallon US (incluant les taxes applicables). Un supplément (positif ou négatif) de 0,25 % peut s'ajouter aux taux indiqués dans la section 8 (tableau 2 de l'Annexe B) pour le transport routier, en fonction de chaque hausse des prix de base indiqués ci-dessous. À compter de la quatrième année débutant le 1<sup>er</sup> avril 2016, et annuellement par après, on rétablira le prix de base pour le carburant.

Le CIM vérifiera le prix du carburant diesel, le quinzième jour de chaque mois, et on diffusera l'information concernant les éventuelles majorations avant la fin du mois, par le biais des systèmes informatisés du gouvernement et par courriel à tous les entrepreneurs. Ce supplément entrera alors en vigueur pour tous les déménagements dont la date de chargement se situe le ou après le premier jour du mois suivant la publication.

Pour illustrer ce point, en supposant que le prix de carburant diesel relevé en date du 15 juin 2013 soit de 2,44 \$, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 juillet 2013. Si le prix du carburant diesel relevé le 15 juillet 2006 passe alors à 4,04 \$, on appliquera un supplément de moins 0,25 % sur les tarifs dans cette section pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 août 2013. De même, si le 15 août, le prix du diesel monte à \$4,40 \$, alors un supplément de 1 % devra être ajouté au coût des déménagements effectués en septembre.

**Tableau 13 de l'Annexe B – Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis**

De (\$US)	À (\$US)	Supplément
3,537	3,605	-2,00%
3,606	3,674	-1,75%
3,675	3,743	-1,50%
3,744	3,812	-1,25%
3,813	3,881	-1,00%
3,882	3,950	-0,75%
3,951	4,019	-0,50%
4,020	4,088	-0,25%
<b>4,089</b>	<b>4,157</b>	<b>0,00%</b>

4,158	4,226	0,25%
4,227	4,295	0,50%
4,296	4,364	0,75%
4,365	4,433	1,00%
4,434	4,502	1,25%
4,503	4,571	1,50%
4,572	4,640	1,75%
4,641	4,709	2,00%
4,710	4,778	2,25%
4,779	4,847	2,50%
4,848	4,916	2,75%
4,917	4,985	3,00%
4,986	5,054	3,25%
5,055	5,123	3,50%
5,124	5,192	3,75%
5,193	5,261	4,00%
5,262	5,330	4,25%
5,331	5,399	4,50%
5,400	5,468	4,75%
5,469	5,537	5,00%
5,538	5,606	5,25%
5,607	5,675	5,50%
5,676	5,744	5,75%
5,745	5,813	6,00%
5,814	5,882	6,25%

#### 2.4.4. Incitatif pour déménagements urgents

Un incitatif pour déménagements urgents de 500 \$ s'appliquera pour indemniser l'entrepreneur du court préavis dont lui fait part le Canada pour l'exécution d'une demande de déménagement. On ne doit y recourir qu'une seule fois dans le cadre de la demande de déménagement. On doit les incorporer à la facture initiale. Cet incitatif :

- a. ne s'applique pas aux chargements dont l'ELT ou l'ECR cesse;
- b. ne s'applique pas à l'expédition de VP;
- c. sera annulé si des dommages-intérêts convenus découlent d'un ramassage en retard;
- d. ne doit pas faire partie de l'estimation;
- e. ne doit pas être calculé par rapport au registre d'attribution.

#### 2.4.5. Taux horaires

- f. En cas d'annulation et de retard du déménagement le jour du chargement, l'entrepreneur doit facturer le taux horaire de la main-d'œuvre selon le nombre d'heures minimum imposé par la loi dans chaque province ou territoire. Ce minimum est de quatre (4) heures au Québec, en Colombie-Britannique et dans les Territoires

du Nord-Ouest, de deux (2) heures au Yukon et de trois (3) heures dans toutes les autres provinces. Les frais comprennent l'emballage, le déballage et la PVN.

**Tableau 14 de l'annexe B – Taux horaires**

Catégorie	Taux horaire Rate (\$CAN)
Véhicule et une personne	xx.xx \$
Chaque personne additionnelle	xx.xx \$

**2.4.6. Déménagement à destination ou en provenance de l'Alaska (voir la règle 17 à l'appendice 1)**

- g. Option A : caissons mobiles. L'entrepreneur facture l'expédition effectuée au moyen de caissons mobiles selon les taux qu'on trouve dans la zone N1.
- h. Option B : service de remorque. L'entrepreneur facture l'expédition effectuée au moyen d'un service de remorque selon les taux qu'on trouve dans la zone N2.

**Tableau 15 de l'Annexe B – Taux relatifs aux caissons mobiles (\$CAN)**

Taux pour la remorque par quintal								
De/À	N1	N2	1	2	3	4	5	6
<b>N1</b>			xx.xx \$					
<b>N2</b>			xx.xx \$					
<b>1</b>	xx.xx \$	xx.xx \$						
<b>2</b>	xx.xx \$	xx.xx \$						
<b>3</b>	xx.xx \$	xx.xx \$						
<b>4</b>	xx.xx \$	xx.xx \$						
<b>5</b>	xx.xx \$	xx.xx \$						
<b>6</b>	xx.xx \$	xx.xx \$						

---

## Annexe C - Manquements

### 3.0. Généralités

- a. Le non-respect par l'entrepreneur d'une exigence énoncée dans l'annexe 1 est considéré comme un manquement.
- b. Les manquements sont un outil de gestion servant à identifier les exigences de service qui ne sont pas respectées et permettre au CIM de cerner les problèmes et cibler des initiatives d'amélioration continue. La capacité de l'entrepreneur à minimiser efficacement les manquements par l'entremise de ses initiatives de PAQ et d'IE est un incitatif pour gagner une part de marché plus importante. Un processus d'examen solide permet de s'assurer que les manquements sont appliqués aux indices de valeur.
- c. Les manquements sont considérés comme des lacunes dans la prestation du service, des dommages-intérêts convenus ou des rapports défavorables.
  - i. servent à déceler les faiblesses de rendement pour lesquelles l'entrepreneur doit prendre des mesures correctives et à améliorer la qualité des services;
  - ii. servent à s'assurer du respect des modalités du contrat par l'entrepreneur;
  - iii. sont directement liés à la mesure du rendement de laquelle dépend la part des affaires de l'entrepreneur, comme indiqué à l'annexe D.
- d. Le Canada peut invoquer un manquement jusqu'à la fermeture des bureaux 60 jours civils après que l'AT a reçu la facture du déménagement. Cependant, le Canada compte signaler les manquements dès qu'ils sont observés pour permettre à l'entrepreneur de déterminer la source du problème et de prendre des mesures correctives afin d'éviter que de tels manquements ou des manquements semblables se reproduisent.
- e. Les manquements peuvent être décelés sur le plan administratif ou à la suite d'un contrôle de la qualité sur les lieux décrit à l'appendice 9.
- f. L'entrepreneur doit être informé par le SCD/SGAME de tout manquement soulevé pour un déménagement.
- g. Le CIM se réserve le droit de réaliser un examen officiel d'un déménagement lorsque le nombre de manquements appliqués à ce déménagement est considéré comme trop élevé. Le CIM avisera l'entrepreneur par écrit qu'il fera un examen officiel du déménagement et des lacunes dans le rendement. Le CIM doit transmettre à l'entrepreneur les résultats de l'examen officiel dans les 10 jours suivant la date de celui-ci, et l'entrepreneur doit lui indiquer les mesures correctives qu'il a prises dans les 30 jours civils suivant la réception des résultats.
- h. L'entrepreneur transmettra les dommages-intérêts convenus au Canada au plus tard 30 jours civils suivant l'avis du manquement à moins qu'un appel pour manquement ait été présenté.
  - i. Le Canada n'accepte aucun appel pour manquement une fois qu'il a reçu les dommages-intérêts convenus.
  - j. Le CIM se réserve le droit de convoquer en réunion l'entrepreneur à Ottawa pour discuter de l'examen officiel et des mesures correctives à prendre.

### 3.1. Lacunes dans la prestation des services

- a. Les lacunes de la prestation du service sont classifiées comme mineurs ou majeures en fonction de leur impact sur l'indice de valeur. Une ventilation détaillée des lacunes de la prestation du service se trouve dans le tableau 1 de l'annexe C.

### **3.2. Dommages-intérêts convenus**

- a. La liste des dommages-intérêts convenus, y compris les montants imposés, est présentée dans le tableau 2 de l'annexe C.
- b. L'entrepreneur doit rembourser au Canada les dépenses réellement faites par celui-ci si les montants indiqués dans le tableau 2 de l'annexe C ne sont pas suffisants pour couvrir les dépenses réelles.

### **3.3. Rapport défavorable**

- a. Un rapport défavorable peut être présenté par
  - i. un expéditeur se plaignant du niveau du service que l'entrepreneur lui a fourni;
  - ii. un AT signalant que l'entrepreneur ne respecte pas les modalités du contrat;
  - iii. l'autorité ministérielle du CIM ou l'AT si l'entrepreneur commet le même manquement à répétition;
  - iv. l'autorité ministérielle du CIM si l'entrepreneur demande s'il peut déroger aux modalités du contrat.

### **3.4. Processus d'appel**

Voici un aperçu du processus permettant à l'entrepreneur de formuler officiellement une objection concernant un manquement

- a. Appel de première instance
  - i. L'entrepreneur peut envoyer (à ses frais) toute objection officielle à un manquement à l'autorité ministérielle du CIM par courrier recommandé ou par courriel;
  - ii. La demande doit être accompagnée des pièces justificatives, et l'autorité ministérielle du CIM doit la recevoir au plus tard à la fermeture des bureaux 30 jours civils après la date de réception de l'avis de manquement;
  - iii. L'autorité ministérielle du CIM doit examiner l'information fournie par l'entrepreneur et rendre une décision de première instance.
- b. Appel de deuxième instance
  - i. S'il n'est pas satisfait de la décision de première instance, l'entrepreneur dispose de 30 jours civils à partir de la date à laquelle il est informé de cette décision pour renvoyer la question au président du CIM, en deuxième instance.
  - ii. L'entrepreneur doit fournir ce qui suit au président du CIM
    - 1. une liste complète des motifs qui l'ont initialement poussé à faire appel auprès de l'autorité ministérielle du CIM;
    - 2. un résumé de la décision de première instance de l'autorité ministérielle et les pièces justificatives;
    - 3. une liste des explications subséquentes qui justifient une analyse de la décision de première instance de l'autorité ministérielle.

- iii. Le président du CIM doit analyser la décision de première instance en collaboration avec les autorités ministérielles et rendre une décision de deuxième instance, qui sera sans appel.
  - iv. Il incombe à l'entrepreneur de fournir au CIM toute l'information dont il a besoin pour prendre une décision éclairée.
- c. Mesure découlant de l'appel de deuxième instance
- i. Si la décision de première instance est cassée, les manquements associés sont retirés, et les montants à verser sont annulés.
  - ii. Si la décision de première instance est maintenue, l'entrepreneur doit envoyer les montants à verser au Canada au plus tard 30 jours civils après avoir été avisé de la décision de deuxième instance.

**Tableau 1 de l'Annexe C – Lacunes dans la prestation du service**

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
<b>Généralités</b>			
<b>G1</b>	L'entrepreneur ne répond pas aux messages provenant du SCD/SGAME, aux courriels, aux messages vocaux ou aux télécopies ou n'accuse pas réception de ceux-ci dans les 60 minutes.	Mineur	2.0.b. 2.4.b.
<b>G2</b>	L'entrepreneur ne respecte pas les délais convenus par les deux parties.	Mineur	2.1.f. 2.1.g.
<b>G3</b>	L'entrepreneur ne termine pas le service avant 1930 h.	Mineur	2.1.e.
<b>G4</b>	L'entrepreneur ne fournit pas de documents ou de services bilingues.	Majeur	2.1.a. 2.1.b.
<b>G5</b>	L'entrepreneur n'informe pas le CIM d'un incident important dans les 24 heures suivantes.	Majeur	2.2.b.
<b>G6</b>	L'entrepreneur n'utilise pas les formulaires approuvés par le CIM ou utilise des formulaires non approuvés par le CIM.	Mineur	2.20.a. 2.20.b. 18.A.1.
<b>G7</b>	L'entrepreneur n'obtient pas l'autorisation de l'AT, comme l'exige le contrat.	Majeur	2.16.b. 2.16.c.(i) 2.18.a.ii. 2.21.e.v. 11.A.1.b. Appendice 5, 5.3.a.
<b>G8</b>	Le défaut de l'entrepreneur de réaliser une inspection initiale ou annuelle de l'entrepôt (soumettre un rapport pour approbation du CIM) ou de fournir au CIM un rapport annuel des entrepôts approuvés.	Majeur	Appendice 5, 5.2.a Appendice 5, 5.2.b
<b>Consultation préalable au déménagement</b>			

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
PD1	L'entrepreneur ne fait pas de consultation préalable au déménagement et n'entre pas d'estimation du poids dans le SCD/SGAME dans les sept jours ouvrables suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire ou dans les 48 heures suivant la consultation préalable au déménagement pour un déménagement urgent.	Majeur	2.5.a. 2.5.m.
PD2	L'entrepreneur ne remet pas à l'expéditeur une copie des documents d'information qui doivent être remis préalablement au déménagement.	Majeur	2.5.c.
PD3	L'entrepreneur ne transmet pas à l'expéditeur l'estimation du poids établie au moment de la consultation préalable au déménagement, ou au plus tard le jour ouvrable suivant.	Mineur	2.5.k
PD4	L'entrepreneur ne transmet pas à l'expéditeur l'estimation du poids modifiée et ne l'entre pas dans le SCD/SGAME avant le jour précédant la DSD.	Mineur	2.5.o.
PD5	L'entrepreneur ne respecte pas l'écart permis entre l'estimation du poids d'un chargement et le poids réel.	Majeur	Appendice 2, 2.1.b.i.
<b>Emballage</b>			
E1	L'entrepreneur procède au préemballage plus de cinq jours ouvrables avant la DSD.	Mineur	2.6.d.
E2	L'emballage a lieu avant 8 h ou se poursuit après 19 h 30 sans l'approbation de l'expéditeur ou de l'AT.	Mineur	2.1.d.
E3	Les normes d'emballage sont inférieures à l'exigence minimum de l'appendice 4.	Mineur	2.6.b.
E4	L'entrepreneur ne met pas en caisse un article comme indiqué à l'appendice 4.	Majeur	2.6.b.
E5	L'entrepreneur ne termine pas l'emballage avant la DSD.	Majeur	2.6.c.
<b>Chargement</b>			
C1	L'entrepreneur fait plus d'un ramassage d'AM et d'EP au point d'origine.	Majeur	2.7.c
C2	Le déchargement dépasse la plage horaire de 8 h à 19 h 30.	Majeur	2.1.d.
C3	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM et EP contre les dommages.	Majeur	2.0.c. Annexe E
C4	L'entrepreneur ne remet pas la liste d'inventaire dûment remplie à l'expéditeur.	Majeur	2.7.i
C5	L'entrepreneur ne débarrasse pas la résidence de l'expéditeur des contenants vides, du matériel d'emballage ou des autres débris accumulés pendant l'emballage et le chargement.	Mineur	2.7.j
<b>Pesée</b>			

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
<b>P1</b>	L'entrepreneur ne suit pas la procédure établie pour la pesée.	Majeur	2.11. 2.12.
<b>P2</b>	L'entrepreneur ne fournit pas un billet de pesée qui comporte les renseignements requis.	Majeur	2.10.a. 2.10.b.
<b>P3</b>	L'entrepreneur ne reprend pas la pesée d'un chargement avant la livraison lorsque le poids net obtenu au point d'origine dépasse la limite de poids indiquée dans la demande de déménagement.	Majeur	2.13.a.
<b>Transport</b>			
<b>T1</b>	L'entrepreneur ne fournit pas un tracteur ou une remorque qui répond aux exigences des services requis.	Majeur	2.14.a.
<b>T2</b>	L'entrepreneur transporte des AM et des EP à l'extérieur de la remorque.	Majeur	2.7.h
<b>Entreposage</b>			
<b>E1</b>	L'entrepreneur n'entrepasse pas le chargement dans un entrepôt approuvé par le CIM.	Majeur	2.15.a.
<b>E2</b>	L'entrepreneur n'avise pas immédiatement l'AT d'un changement dans le poids d'un lot.	Majeur	2.17.b.ii.
<b>E3</b>	L'entrepreneur n'avise pas immédiatement l'AT et l'expéditeur du changement de lieu d'entreposage.	Mineur	2.17.d.vi
<b>E4</b>	Le transfert des lots mis en ELT est fait sans la supervision du CIM.	Majeur	2.17.d.iii
<b>Livraison et déchargement</b>			
<b>LD1</b>	L'entrepreneur n'obtient pas d'autorisation de LDD avant de commencer le déchargement.	Majeur	2.18.a.
<b>LD2</b>	L'entrepreneur fait plus d'une livraison d'AM et d'EP au point de destination de la résidence principale, ou livre des AM et des EP à plus d'un endroit au point de destination.	Majeur	2.18.b.i.
<b>LD3</b>	L'entrepreneur n'obtient ni l'approbation de l'expéditeur ni celle de l'AT pour fournir les services à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 19 h 30.	Mineur	2.1.d.
<b>LD4</b>	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM et EP contre les dommages.	Majeur	2.0.c. Annexe E
<b>LD5</b>	L'entrepreneur ne place pas les AM et les EP dans les pièces comme il est mentionné dans la liste d'inventaire ou comme l'a demandé l'expéditeur.	Mineur	2.18.b.iii.
<b>LD6</b>	L'entrepreneur n'aide pas l'expéditeur à noter les exceptions sur la liste d'inventaire.	Majeur	2.5.h.x.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
<b>LD7</b>	L'entrepreneur ne remonte pas le mobilier ni les autres articles démontés par l'entrepreneur au point d'origine.	Mineur	2.18.b.iv.
<b>LD8</b>	L'entrepreneur ne met pas en état de marche les articles et les appareils importants comme convenu.	Mineur	2.18.b.v
<b>Déballage</b>			
<b>D1</b>	Le déchargement dépasse la plage horaire de 8 h à 1930 h.	Majeur	2.1.d.
<b>D2</b>	L'entrepreneur n'effectue pas le déballage des biens le jour ouvrable suivant la livraison et le déchargement.	Majeur	2.19.a.
<b>D3</b>	L'entrepreneur ne note pas les dommages sur le formulaire « Perte/Dommage – articles emballés » avec l'expéditeur.	Majeur	2.20.a.
<b>D4</b>	L'entrepreneur ne vient pas ramasser le matériel d'emballage et les cartons vides dans les cinq jours ouvrables suivant le jour de déballage.	Mineur	2.19.c.
<b>Véhicule personnel</b>			
<b>V1</b>	Le ramassage ou la livraison du VP se fait à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 1930 h sans l'autorisation de l'AT.	Mineur	2.1.d.
<b>V2</b>	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les sept jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les deux jours civils dans le cas d'un déménagement urgent.	Majeur	1.2.22.e.i.
<b>V3</b>	L'entrepreneur n'entre pas dans le SCD/SGAME les renseignements sur l'expédition du VP dans les sept jours civils suivant la DSD.	Majeur	1.2.22.e.ii.
<b>V4</b>	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les deux jours précédant la DSD pour reconfirmer les heures et l'adresse du point d'origine.	Mineur	1.2.22.e.iv.
<b>V5</b>	L'entrepreneur ne communique pas avec l'AT au cours du jour civil suivant pour proposer un plan d'action si un VP tombe en panne pendant l'expédition.	Mineur	1.2.22.g.ii.
<b>V6</b>	L'entrepreneur omet d'aviser l'AT le même jour, puis de lui envoyer un avis écrit le jour civil suivant, pour l'informer que des mesures correctives sont prises à la suite de dommages importants causés à un VP ou de perte totale d'un VP, en encore en cas d'entrée par effraction.	Majeur	1.2.22.g.iii.
<b>Réclamations</b>			
<b>R1</b>	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur un formulaire de réclamation visant les AM et les EP ou un VP dans les cinq jours ouvrables suivant sa demande.	Mineur	Annexe E, 5.1.6.d. Annexe E, 5.2.5.e
<b>R2</b>	L'entrepreneur n'accuse pas réception d'une réclamation visant des AM et des EP ou un VP ni n'amorce une réclamation visant son règlement dans les sept jours	Majeur	Annexe E, 5.1.6.f. Annexe E, 5.2.5.g.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
	suyants.		
<b>R3</b>	L'entrepreneur ne propose pas de règlement raisonnable et complet à l'expéditeur dans les 60 jours civils suivant la réception d'une réclamation visant des AM et des EP accompagnée des documents pertinents.	Majeur	Annexe E, 5.1.6.i.
<b>R4</b>	L'entrepreneur ne fournit pas un rapport détaillé des réclamations visant des AM et des EP dans lequel il explique les raisons de son refus.	Majeur	Annexe E, 5.1.6.k.
<b>R5</b>	L'entrepreneur omet de créer des rapports trimestriels sur les réclamations visant des AM et des EP ou un VP dans le SCD/SGAME.	Majeur	Annexe E, 5.1.7.b Annexe E, 5.2.6.a.
<b>R6</b>	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur son offre de règlement définitive dans les 20 jours civils suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation et de l'explication des demandes refusées.	Majeur	Annexe E, 5.2.5.k.
<b>Facturation</b>			
<b>F1</b>	L'entrepreneur ne fournit pas la facture approuvée et les pièces justificatives dans les 60 jours civils suivant la date de livraison.	Majeur	5.1.5.a

Tableau 2 de l'Annexe C – Dommages-intérêts

LACUNE DANS LA PRESTATION DU SERVICE		MONTANT IMPOSÉ	RÉFÉRENCE
<b>DI1</b>	L'entrepreneur ne fait pas un déménagement (ordinaire ou urgent) après avoir accepté la demande ou refuse de faire un déménagement non urgent.	Tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur	3.A.2 1.2.b.
<b>DI2</b>	L'entrepreneur a préemballé des articles qui ont empêché l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui ont été désignés comme essentiels à la vie quotidienne.	600 \$ par jour civil plus tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur	2.6.d.
<b>DI3</b>	L'entrepreneur n'a pas respecté la DSD.	600 \$ par jour civil entre la date de service réelle et la DSD initiale, plus tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur	2.4.d.
<b>DI4</b>	L'entrepreneur ne s'est pas assuré que les réservoirs de carburant étaient pleins avant la pesée.	1 000 \$	2.8.a.
<b>DI5</b>	L'entrepreneur n'a pas noté la présence d'un article inadmissible et l'a transporté.	Rajustement du poids et des frais	6.A.2.
<b>DI6</b>	L'entrepreneur n'a pas avisé l'autorité ministérielle	200 \$ par lot mis en ELT	2.17.d.i.

LACUNE DANS LA PRESTATION DU SERVICE		MONTANT IMPOSÉ	RÉFÉRENCE
	du CIM au moins 30 jours civils avant le transfert de lots mis en ELT.		
<b>DI7</b>	L'entrepreneur n'a pas respecté le Guide du temps requis pour le transport ou la date confirmée pour les chargements entreposés en cours de route.	600 \$ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis maximal ou la date de LDD jusqu'à la date réelle de livraison, y compris celle-ci.	2.14.b. 2.16.c.ii.
<b>DI8</b>	L'entrepreneur ne respecte pas la DSD du VP.	Coût de la location d'un véhicule à partir du jour suivant le temps requis maximal jusqu'à la date réelle de livraison	1.2.22.b.
<b>DI9</b>	L'entrepreneur n'a pas autorisé l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations dans le cas où un VP n'a pu être livré parce qu'il a été perdu ou qu'il a subi des dommages.	Coût de la location d'un véhicule à partir du jour suivant le temps requis maximal jusqu'à la date réelle de livraison	Annexe E, 5.2.4.e.
<b>DI10</b>	Le VP a roulé sur une distance excessive pendant qu'il était en possession de l'entrepreneur.	Indemnité de kilométrage selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor plus tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur	Annexe, 5.2.2.a.
<b>DI11</b>	L'entrepreneur ne verse pas au Canada les montants exigés en dommages-intérêts convenus au plus tard 30 jours civils après avoir été avisé de la décision de deuxième instance, qui est sans appel.	Intérêts fixés par le Canada	5.1.7.b
<b>DI12</b>	L'entrepreneur facture au Canada des services qu'il n'a pas fournis.	Rajustement des frais	5.1.5.c

---

## Annexe D – Modèle d'indice de valeur – Mesure du rendement

### 4.0. Modèle d'indice de valeur

- a. Le modèle d'indice de valeur est un mécanisme d'évaluation du rendement visant à inciter les entrepreneurs à améliorer la qualité des services qu'ils fournissent aux employés du Canada.
- b. Ce modèle est fondé sur des données fournies par des employés de l'administration sur leur niveau de satisfaction quant aux services fournis à chaque étape de leur déménagement et sur des données de l'AT et des autorités ministérielles du CIM sur le respect par l'entrepreneur des exigences liées aux services prévus dans le contrat.
- c. Une note associée à l'indice de valeur est calculée par le Canada trois fois par année et est utilisée pour déterminer les modifications à apporter à la part de chaque entrepreneur pour les prochaines périodes.
- d. Le CIM se réserve le droit de modifier le modèle de l'indice de valeur et la méthode de mise en œuvre à la date de renouvellement du contrat. Le CIM reconnaît que la satisfaction des clients est un indicateur important du rendement de l'entrepreneur; toutefois, l'expéditeur n'est pas familier avec le contrat et, en conséquence, l'accent est mis sur la conformité de l'entrepreneur à moins d'avis contraire.

### 4.1. Méthode de calcul de l'indice de valeur

- a. La note de chaque entrepreneur est calculée en additionnant trois indices liés à des aspects particuliers des services fournis : l'indice de satisfaction des employés (ISE), l'indice de règlement des réclamations (IRR) et l'indice de conformité de l'entrepreneur (ICE). La note de l'indice de valeur se calcule comme suit

$$\text{Indice de valeur} = 0,25 * \text{ISE} + 0,15 * \text{IRR} + 0,60 * \text{ICE}$$

- b. Quand l'IRR est impossible à déterminer (par exemple, au début de la prestation du marché), la note liée à l'indice de valeur est calculée comme suit

$$\text{Indice de valeur} = 0,40 * \text{ISE} + 0,60 * \text{IRR}$$

- c. L'ISE mesure la satisfaction de l'expéditeur en ce qui a trait au déménagement. Cette note est calculée pour chaque déménagement à partir des réponses à des questions précises posées dans le Questionnaire sur la satisfaction des fonctionnaires (QSF). La note associée à l'ISE d'un entrepreneur est calculée selon la moyenne des notes d'ISE tirées de l'échantillon des déménagements exécutés par cet entrepreneur pendant la période précédente (voir le tableau 3.x).
- d. L'IRR mesure la satisfaction de l'expéditeur en ce qui a trait au processus de règlement des réclamations qui le concernent. Cette note est calculée pour chaque réclamation à partir des réponses à des questions précises posées dans le Questionnaire sur la satisfaction à l'égard du règlement des réclamations (QSRR). La note associée à l'IRR d'un entrepreneur est calculée selon la moyenne des notes d'IRR tirées des réclamations faites à cet entrepreneur pendant les deux périodes précédentes (voir le tableau 3.x).
- e. L'ICE reflète l'évaluation des déménagements. Il est principalement fondé sur le nombre de lacunes observées en fonction du nombre de déménagements exécutés. La note associée à l'ICE est calculée pour chaque entrepreneur selon les

déménagements qu'il a exécutés pendant les deux périodes précédentes (voir le tableau 3.x).

#### 4.2. Indice de valeur de référence

- a. L'indice de valeur de référence est la moyenne des notes d'indice de valeur de tous les entrepreneurs pour une période d'observation donnée.

#### 4.3. Principes de répartition des parts d'affaires

La répartition des parts d'affaires est fondée sur les principes suivants

- a. Premier principe : Chaque entrepreneur qui obtient une note d'indice de valeur supérieure à l'indice de référence voit sa part augmenter comme suit
- i. Scénario 1 : Pour les notes d'indice de valeur situées au centre de la bande (indice de référence +/- 2 points) (voir la figure 3.y), le nombre potentiel de points équivaut à la moitié de la différence entre l'indice de référence et la note obtenue par l'entrepreneur, jusqu'à un gain maximal de un point. Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 1,6 point au-dessus de l'indice de référence, cela correspond à un gain potentiel de 0,8 point, c'est-à-dire une augmentation potentielle de 0,8 % de sa part d'affaires.
  - ii. Scénario 2 : Pour les notes d'indice de valeur situées à l'extérieur du centre de la bande (voir la figure 3.y), le nombre potentiel de points équivaut à deux fois la différence entre l'indice de référence et la note obtenue par l'entrepreneur moins deux (pour tenir compte des points calculés à l'étape précédente). Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 3,4 points au-dessus de l'indice de référence, cela correspond à un gain potentiel de 3,8 points ( $1+2*1,4$ ), c'est-à-dire une augmentation potentielle de 3,8 % de sa part d'affaires.
  - iii. Applicable aux premier et deuxième scénarios : en proportion, selon la note des autres entrepreneurs qui ont obtenu une note d'indice de valeur au-dessus de l'indice de référence (le cas échéant), de la différence entre leur note d'indice de valeur et l'indice de référence. Par exemple, si l'entrepreneur A obtient une note de 1,2 point au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 0,6 point) et que l'entrepreneur B obtient une note de 1,8 point au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 0,9 point) et si seulement 1,2 point peut être gagné, alors les entrepreneurs A et B devront se partager ce 1,2 point au pro rata. L'entrepreneur A obtiendra 40 % ( $0,6/(0,6+0,9)$ ) du 1,2 point (soit une part additionnelle de la part d'affaires de 0,48 %), et l'entrepreneur B obtiendra 60 % ( $0,9/(0,6+0,9)$ ) du 1,2 point (soit une part d'affaires additionnelle de 0,72
  - iv. Applicable aux premier et deuxième scénarios : pas plus de 50 % de sa part d'affaires pendant la période précédente;
  - v. Applicable aux premier et deuxième scénarios : pas plus du pourcentage cumulatif de la part d'affaires que peuvent perdre les autres entrepreneurs.
- b. Deuxième principe : Chaque entrepreneur qui obtient une note d'indice de valeur inférieure à l'indice de référence voit sa part réduite comme suit
- i. Scénario 3 : Pour une note d'indice de valeur de 2 points ou moins au-dessous de l'indice de référence, le nombre potentiel de points équivaut à la moitié de la différence entre l'indice de référence et la note de l'entrepreneur, jusqu'à une perte maximale de un point. Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 1,6 point au-dessous de l'indice de référence, cela

---

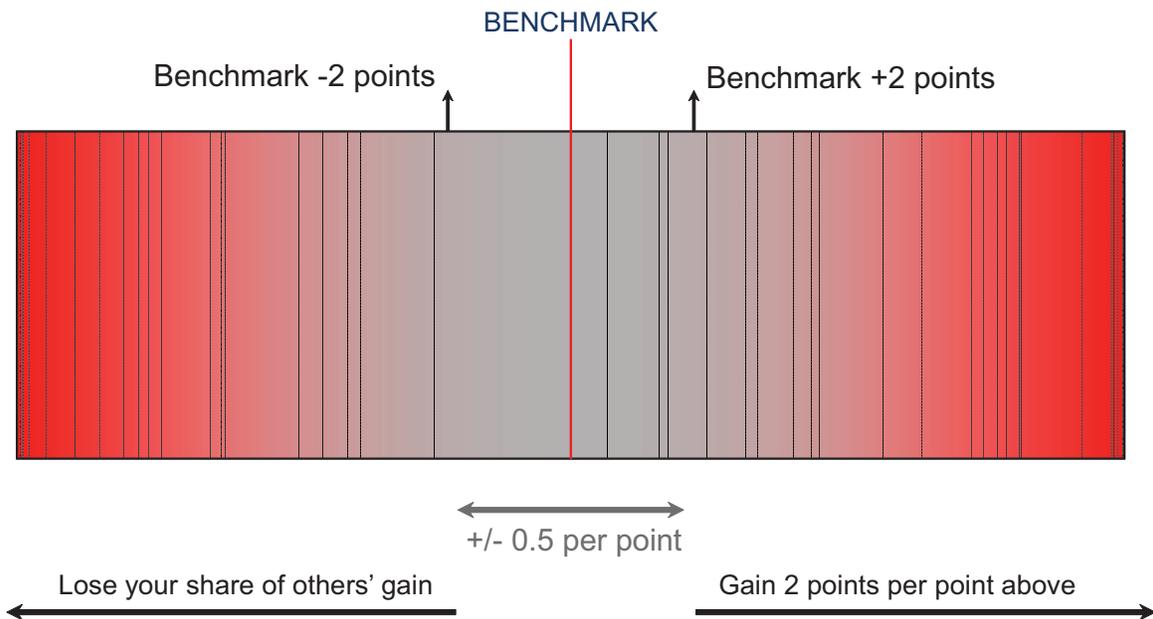
correspond à une perte potentielle de 0,8 point, c'est-à-dire une diminution potentielle de 0,8 % de sa part d'affaires. Scénario 4 : Pour une note d'indice de valeur de 2 points ou plus au-dessous de l'indice de référence, il peut perdre l'équivalent de sa part en proportion des parts d'affaires combinées que les autres entrepreneurs pourraient obtenir. Par exemple, si l'entrepreneur A obtient une note de 3,4 points au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 3,8 points comme expliqué ci-dessus), que l'entrepreneur B obtient une note de 3,3 points au-dessous de l'indice de référence et que l'entrepreneur C obtient une note de 2,2 points sous l'indice de référence, alors les entrepreneurs B et C se partageront ces 3,8 points au pro rata. L'entrepreneur B pourrait perdre 60 % ( $3,3/(3,3+2,2)$ ) des 3,8 points, ce qui correspondrait à une perte de 2,28 % de sa part d'affaires, et l'entrepreneur C pourrait perdre 40 % ( $2,2/(3,3+2,2)$ ) des 3,8 points, ce qui correspondrait à une perte de 1,52 % de sa part d'affaires;

- ii. Applicable aux troisième et quatrième scénarios : pas plus de 20 % de sa part d'affaires pendant la période précédente;
- iii. Applicable aux troisième et quatrième scénarios : en proportion, selon la note des autres entrepreneurs qui ont obtenu une note d'indice de valeur inférieure à l'indice de référence, selon la différence entre leur note d'indice de valeur et l'indice de référence;

Applicable aux troisième et quatrième scénarios, pas plus que la part d'affaires combinée que peuvent gagner les autres entrepreneurs.

- c. Troisième principe : Un entrepreneur peut choisir d'accepter l'augmentation de sa part d'affaires résultant du processus de réattribution en totalité ou en partie. Il doit aviser le CIM de sa décision par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de l'offre d'augmentation de sa part d'affaires. Si l'entrepreneur refuse une portion de cette augmentation, alors cette portion est ajoutée au prochain entrepreneur qui a obtenu une note d'indice de valeur au-dessus de la référence.
- d. La figure 3y ci-après est une représentation graphique de la zone grise de l'indice de valeur de référence.

Figure 3.y -

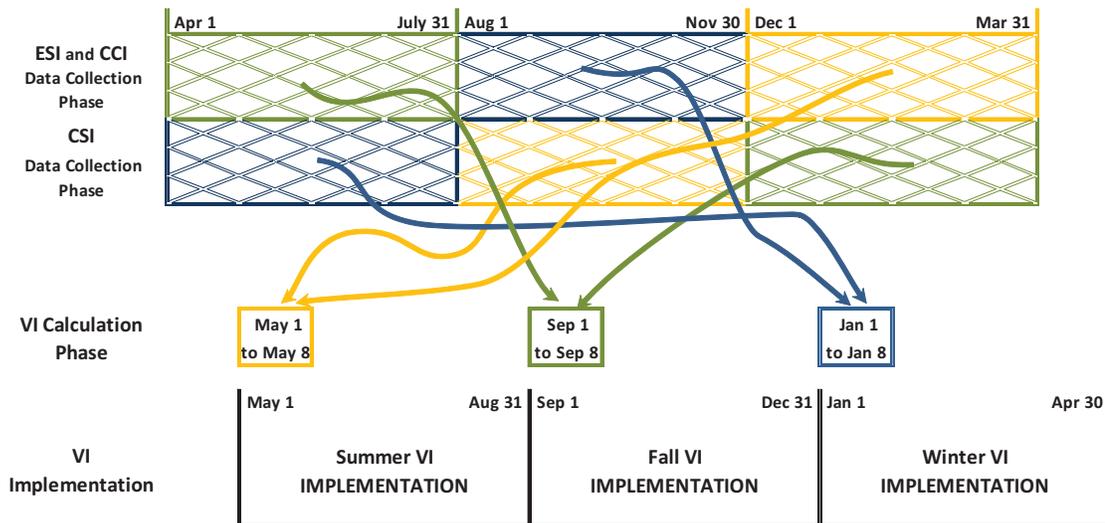


8

#### 4.4. Cycle de l'indice de valeur

Étant donné la durée du contrat, une nouvelle répartition des parts d'affaires selon le modèle de l'indice de valeur est établie trois fois par année, soit au début de janvier, au début de mai et au début de septembre. Les périodes de collecte de données sont présentées dans le graphique ci-après. Par exemple, pour une année donnée, l'indice de valeur de l'été est basé sur les données de l'ISE et de l'ICE recueillies entre le 1er décembre et le 31 mars de la même année et les données de l'IRR recueillies entre le 1er août et le 30 novembre de l'année précédente. Les résultats de l'indice de valeur de l'été sont publiés au début de mai et ont des répercussions directes sur les déménagements qui sont exécutés entre le 1er mai et le 31 août. Les gains et les pertes qui résultent de la mise en œuvre de l'indice de valeur sont cumulatifs pendant la durée du contrat.

**Figure 3.x – Cycle de l'indice de valeur**



---

## Annexe E – Protection valeur à neuf

### Section 1 –Articles ménagers et effets personnels

L'entrepreneur doit :

- a. fournir la PVN, telle qu'elle est décrite ci-après, pour la perte physique ou les dommages matériels découlant d'une mauvaise manutention ou d'incidents dont l'entrepreneur est responsable et qui ont eu lieu lors du préemballage, de l'emballage, du chargement, du transport, de l'entreposage, du déchargement ou du déballage des AM et EP de l'expéditeur, ou à la résidence d'origine ou de destination de celui-ci. Aucune disposition du connaissement ou du reçu d'entrepôt applicable à de tels biens, ni aucune exception quant à la responsabilité mentionnée dans ces documents, ne limitera la responsabilité de l'entrepreneur pour les pertes ou dommages.
- b. renoncer à appliquer toute clause d'un tel connaissement ou reçu qui mentionne une valeur en dollar maximale de la responsabilité de l'entrepreneur en cas de perte ou de dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité;
- c. renoncer à appliquer une clause implicite ou imposée par la loi qui limite la responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité dans la mesure où une dérogation est permise par la loi;
- d. assumer la responsabilité de la PVN à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l'entrepreneur.

#### 5.1.0. Protection

L'entrepreneur doit fournir une couverture ordinaire de 120 0 \$ pour les chargements de 10 000 livres et moins. Pour ceux de plus de 10 000 livres, la couverture doit être augmentée de 10 \$ par livre additionnelle au-dessus de 10 000 livres, selon le poids réel calculé. La couverture doit s'étendre de l'emballage au point d'origine au déballage au point de destination, et comprendre les services de transport exécutés par des tiers, dans des véhicules de l'administration et dans des véhicules personnels.

#### 5.1.1. Couverture facultative

Si un expéditeur possède des biens de grande valeur qui exigeraient une assurance optionnelle (p. ex. des œuvres d'art, des antiquités et des pièces de collection), l'entrepreneur doit offrir une couverture additionnelle optionnelle à l'expéditeur.

#### 5.1.2. Articles et appareils ménagers

L'entrepreneur doit assumer le coût du remplacement ou de la réparation des articles et des appareils importants qui ont été certifiés en bon état de fonctionnement à l'origine et qui, à destination, ne fonctionnent pas.

#### 5.1.3. Exclusions

Les articles suivants sont exclus de la couverture :

- e. les comptes, factures, actes, reconnaissances de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, objets en terre cuite, collections de timbres ou de monnaies, billets d'avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, valeurs, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins

---

industriels, matrices et modèles, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées et pièces d'aéronef;

- f. les pertes et dommages résultant d'un vice propre à l'article assuré ou de l'usure normale, à moins que la détérioration soit directement liée à un entreposage inadéquat par l'entrepreneur;
- g. les pertes et dommages résultant d'une guerre, d'une invasion, d'un acte ennemi, d'hostilités (qu'une guerre soit déclarée ou non), d'une guerre civile, d'une rébellion, d'une révolution, d'une insurrection ou de l'action d'une puissance militaire;
- h. les pertes et dommages résultant de la contamination par du matériel radioactif;
- i. la perte de la valeur marchande d'antiquités, d'œuvres d'art ou d'autres articles de grande valeur qui ont été endommagés et réparés par l'entrepreneur;
- j. le temps d'indisponibilité d'un ordinateur, la location de téléviseurs et autres pertes connexes;
- k. les problèmes émotifs, le stress ou la perte d'articles ayant une valeur intrinsèque comme les albums de photos de famille, les boîtes de souvenirs, les objets de famille;
- l. les appels téléphoniques, les déplacements et le temps personnel nécessaires au règlement d'une réclamation.

#### **5.1.4. Mode de règlement**

- a. Aux fins du contrat, la date de la découverte d'une perte ou de dommages par l'expéditeur ou signalée à l'expéditeur par l'entrepreneur est fixée au jour où la perte ou les dommages sont survenus;
- b. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du ou des articles avec du matériel neuf du même type et de la même qualité OU le coût du remplacement du ou des articles, taxes applicables comprises;
- c. Afin d'accélérer le traitement d'une réclamation, l'entrepreneur peut offrir une indemnité pour dommages apparents raisonnable si les dommages sont mineurs, comme une petite éraflure ou une entaille à un article que l'expéditeur ne veut pas faire réparer. Dans ce cas, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) OU le coût de la dépréciation de la valeur de l'article;
- d. En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages causés à celui-ci, la responsabilité de l'entrepreneur se limite à la valeur du véhicule selon Le Livre Bleu au mois où a eu lieu le chargement ou à la valeur estimée préparée par un professionnel au cours des 30 jours civils qui ont précédé le chargement. L'entrepreneur doit réparer le ou les articles avec du matériel de même type et de même qualité;
- e. L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à l'obtention des estimations des réparations ou d'autres documents requis par l'entrepreneur;
- f. Advenant qu'un chargement ne puisse être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, l'entrepreneur doit prendre immédiatement des mesures pour permettre à l'expéditeur d'emménager dans sa résidence et de commencer à y vivre (p. ex. y dormir, y préparer et y prendre ses repas), ou il doit assumer le coût des

---

repas et de l'hébergement à l'extérieur depuis la date de LDD selon les taux fixés par le Conseil du Trésor;

- g. Dans le cas de perte ou de dommages survenus à l'entrepôt, où l'expéditeur ne peut se rendre, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit par l'entremise de l'agent de transport (AT). L'expéditeur peut alors
  - i. autoriser la réparation immédiate de l'article endommagé ou le remplacement immédiat de l'article perdu, avec l'approbation d'un représentant choisi par l'expéditeur;
  - ii. faire réparer ou remplacer l'article perdu ou endommagé quand il est en mesure d'accepter la livraison du lot mis en ELT.
- h. Le CIM se réserve le droit de faire une inspection pour évaluer la perte ou les dommages mentionnés à l'alinéa 5.1.5.g. ci-dessus;
- i. Dans le cas d'une demande litigieuse, l'entrepreneur peut engager, à ses frais, un expert en assurance pour l'aider à régler la réclamation. Le CIM se réserve le droit de demander à l'entrepreneur qu'il fasse appel à un expert en assurance indépendant;
- j. Dans le cas d'une perte importante, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation;
- k. Lorsque l'entrepreneur paie la valeur de remplacement d'un article endommagé, l'article endommagé devient la propriété de l'entrepreneur.

#### **5.1.5. Règlement des réclamations**

Généralités : Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit suivre le processus de règlement des réclamations. Le Canada, représenté par le CIM, n'est pas une partie directement liée à ce processus. Si on demande au CIM d'aider un expéditeur avec sa plainte, c'est une indication claire qu'il y a eu un manquement important dans le processus. De plus, ces services de règlement ne peuvent pas être sous-traités, et aucune co-assurance ne s'applique. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit

- a. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
- b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;
- c. informer clairement par écrit l'expéditeur du processus de réclamation pour perte ou dommages en lui fournissant des instructions claires et concises concernant la façon de déposer une réclamation. Ces instructions doivent préciser les limites prévues par la loi, mentionner qu'une réclamation additionnelle est permise dans les 90 jours civils suivants et exposer la ou les procédures à suivre et les délais à respecter. Il est essentiel de faire preuve de souplesse et de permettre aux demandeurs de présenter et de modifier leurs réclamations jusqu'à 90 jours après la livraison directe à domicile, ainsi que d'envisager d'offrir une prolongation du délai lorsque des circonstances atténuantes le justifient;
- d. fournir un formulaire de réclamation visant un VP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant sa demande;

- 
- e. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
  - f. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les sept jours civils suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;
  - g. fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider en ce qui concerne le processus de règlement des réclamations;
  - h. informer l'expéditeur de documents manquants dans les 48 heures suivant la réception de la réclamation;
  - i. fournir à l'expéditeur un règlement complet et raisonnable dans les 60 jours civils suivant la réception d'une réclamation accompagnée des documents pertinents;.
  - j. accepter de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapide ou une autre situation semblable. Dans de telles circonstances, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur par écrit que la réclamation doit être reçue par l'entrepreneur avant l'expiration du délai prévu par la loi;
  - k. fournir à l'expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport expliquant en détail chacune des demandes acceptées et refusées. En cas de désaccord entre l'entrepreneur et l'expéditeur, l'entrepreneur doit s'assurer que la documentation relative à la réclamation est transmise au CIM sur demande;
  - l. informer l'autorité ministérielle du CIM concernée des circonstances lorsque le paiement résulte d'une catastrophe (p. ex. une réclamation d'une valeur de 10 0 \$ ou plus ou une perte totale anticipée).

#### **5.1.6. Rapport sur les réclamations**

- a. L'entrepreneur doit fournir un rapport annuel le 31 décembre de chaque année.
- b. Le dernier jour ouvrable de chaque trimestre, l'entrepreneur doit fournir un rapport trimestriel sur les réclamations dans le SCD/SGAME. Ce rapport doit suivre le modèle fourni par le CIM afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations (voir la section 1 de l'annexe E).
- c. Le CIM se réserve le droit de demander jusqu'à six rapports spéciaux par année civile pour étudier des sources de préoccupation. L'entrepreneur doit assumer le coût de la préparation de ces rapports.

## **Section 2 – Véhicule personnel**

### **5.2.0. Généralités**

L'entrepreneur doit :

- a. offrir une PVN en cas de perte ou de dommages causés par des incidents qui ont lieu pendant que l'entrepreneur est en possession du VP de l'expéditeur. La responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou ces dommages ne peut être limitée par une clause de connaissance qui s'applique à de tels biens, ni par les exceptions à la responsabilité mentionnées dans ce connaissance;

- 
- b. renoncer à appliquer toute clause d'un tel connaissance ou reçu qui mentionne une valeur en dollar maximale de la responsabilité de l'entrepreneur en cas de perte ou de dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité;
  - c. renoncer à appliquer une clause implicite ou imposée par la loi qui limite la responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité dans la mesure où une dérogation est permise par la loi;
  - d. assumer la responsabilité de la PVN à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l'entrepreneur.

#### **5.2.1. Protection**

- a. L'entrepreneur doit faire en sorte que la PVN pour les VP soit fondée sur ce qui suit
- b. Pour un VP qui ne figure pas sur dans le *Canadian Red Book* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes) parce qu'il a été acheté récemment concessionnaire du fabricant, son coût réel est celui indiqué sur l'acte de vente fourni par l'expéditeur;
- c. Pour un VP d'occasion, la valeur de celui-ci selon le *Canadian Red Book* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes), en date du mois du chargement;
- d. Pour un VP d'occasion qui n'apparaît pas dans le *Canadian Red Book*, la protection sera fondée sur l'évaluation par une entreprise d'évaluation professionnelle fournie par l'expéditeur. L'évaluation doit avoir été faite dans les 30 jours précédents;
- e. Un montant additionnel de 1 000 \$ de couverture d'assurance sera fourni pour couvrir les coûts des accessoires et de l'équipement auxiliaire qui ne sont pas indiqués dans l'évaluation du *Canadian Red Book*.

#### **5.2.2. Exploitation d'un VP par l'entrepreneur**

- a. Si, à partir des données de l'odomètre à l'origine et à destination, il est clair que l'entrepreneur a conduit le VP sur plus de 8 km que ce qui était nécessaire sans la permission de l'expéditeur, il doit indemniser l'expéditeur pour le kilométrage, selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, ainsi que pour tous les autres frais, droits ou droits de péage qui pourraient être exigés de l'expéditeur à titre de propriétaire du VP immatriculé.

#### **5.2.3. Exclusions**

- a. La perte de la valeur marchande d'un VP ayant été endommagé et réparé par l'entrepreneur n'est pas couverte par la PVN.

#### **5.2.4. Mode de règlement**

- a. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du VP avec du matériel neuf du même type et de la même qualité, des substituts acceptés par l'industrie OU le coût du remplacement du VP, taxes applicables comprises.
- b. Si l'expéditeur ne souhaite pas que son VP soit réparé, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) OU le coût d'un règlement en espèces équivalent.

- 
- c. L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à l'obtention des estimations ou d'autres documents requis pour informer l'expéditeur en cas de perte ou de dommages pendant le chargement, le transport ou le déchargement du VP.
  - d. Dans le cas d'une perte importante, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation.
  - e. Si un VP ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, ou s'il est livré endommagé et que les réparations nécessiteront plus de deux jours civils, l'entrepreneur dispose d'un jour civil pour autoriser l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations. Le véhicule de location doit être de taille équivalente à celle du VP de l'expéditeur et être couvert par une garantie collision et une assurance en cas de dommages, et les frais de distance qui dépassent l'indemnité doivent aussi être couverts. L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à la location du véhicule.
  - f. Lorsqu'un VP ne peut être livré à cause d'une perte ou de dommages importants, la date de livraison de celui-ci est fixée au plus tard au dernier jour du temps requis pour le transport.
  - g. Lorsqu'un VP fonctionne normalement au point d'origine, l'entrepreneur est responsable de toute défektivité mécanique ou électrique du VP, en particulier de toute défektivité ou de tout dommage liés au moteur, au groupe motopropulseur, à la transmission, à la suspension ou au système d'échappement, même si aucun dommage ni aucune preuve d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation du VP ne sont notés à la livraison. En cas de désaccord, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un expert en assurance indépendant pour enquêter sur les circonstances entourant les dommages.

#### 5.2.5. Règlement des réclamations

Généralités : Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit suivre le processus de règlement des réclamations. Le Canada, représenté par le CIM, n'est pas une partie directement liée à ce processus. Si on demande au CIM d'aider un expéditeur avec sa réclamation, c'est une indication claire qu'il y a eu des manquements importants dans le processus. De plus, ces services de règlement ne peuvent pas être sous-traités, et aucune co-assurance ne s'applique. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit

- a. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
- b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;
- c. clairement informer par écrit l'expéditeur du processus de réclamation pour perte ou dommages en lui fournissant des instructions claires et concises présentant la façon de déposer une réclamation. Ces instructions doivent aussi indiquer les limites obligatoires, mentionner qu'aucune réclamation additionnelle ne sera permise et exposer la ou les procédures de règlement ainsi que les délais à respecter;
- d. informer l'expéditeur qu'il doit déposer sa réclamation dans les 20 jours ouvrables suivant la date de livraison du VP. Dans des circonstances exceptionnelles, l'expéditeur peut demander à l'entrepreneur de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation. L'entrepreneur doit être ouvert à ce type de demande quand les

- circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapides ou une autre situation semblable;
- e. fournir un formulaire de réclamation visant un VP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant sa demande;
  - f. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
  - g. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les sept jours civils suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;
  - h. informer l'expéditeur de documents manquants dans les 48 heures suivant la réception de la réclamation;
  - i. fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider en ce qui concerne le processus de règlement des réclamations;
  - j. amorcer le processus de règlement d'une réclamation dans les cinq jours civils qui suivent la date de réception de celle-ci;
  - k. fournir à l'expéditeur l'offre de règlement définitive dans les 30 jours civils suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation, de l'explication des demandes refusées et du chèque au montant du règlement;
  - l. informer l'AT de tout règlement de plus de 5 0 \$ CAN;
  - m. remettre à l'AT une copie des réclamations et des documents connexes sur demande.

#### **5.2.6. Rapports sur les réclamations**

- a. Le dernier jour ouvrable de chaque trimestre, l'entrepreneur doit créer un rapport mensuel sur les réclamations dans le SCD/SGAME pour les VP afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations (voir la section 2 de l'annexe E).
- b. L'entrepreneur doit fournir une copie électronique du rapport à remettre au responsable technique. L'autorité ministérielle du CIM se réserve le droit de demander des rapports spéciaux à partir de la base de données, aux frais de l'entrepreneur.

**Appendice 1 de l'Annexe E – Format du rapport sur les réclamations pour les AM et EP**

Sera fourni dans la DP.

**Appendice 2 de l'Annexe E –Format du rapport sur les réclamations pour les VP**

Sera fourni dans la DP.

## **Annexe F – SCD/SGAME**

Cette partie comporte quatre appendices :

Appendice 1 : Données volumétriques

Appendice 2 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SCD

Appendice 3 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SGAME

Appendice 4 : Exemple de registre

**Appendice 1 : Données volumétriques**

Tableau 1 de l'appendice 1 – Données volumétriques du SCD

Type d'enregistrement	Expéditeur :	Destinataire :	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille max. de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM - Long Haul Move Contract	SCD	Entrepreneur	2317	1	50	1009	115 850,00	2 337 853,00
LOC - Local Move Contract	SCD	Entrepreneur	133	1	49	1006	6 517,00	133 798,00
LTS - Long Term Storage Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT - Storage In Transit Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T - Waiting Time Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP - Receipt Reply	Entrepreneur	SCD	2575	1	39	143	100 225,00	368 225,00
EST - Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	SCD	2450	1	63	200	154 350,00	490 000,00
QCI - Quality Control Inspection Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT - Reweigh Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR - Liquid Damages Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL - Deletion/Cancellation Record	SCD	Entrepreneur	125	1	36	541	4 500,00	67 625,00
WHS - Warehouse Data Record	S. O.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM - Claim Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

Tableau 2 de l'appendice 1 – Données volumétriques du ministère de la Défense nationale (MDN)

Type d'enregistrement	Expéditeur :	Destinataire :	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille max. de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM - Long Haul Move Contract	MDN	Entrepreneur	2000	2	50	1009	1 200 000,00	24 216 000,00
LOC - Local Move Contract	S. O.	Entrepreneur	0	1,5	49	1006	0,00	0,00
LTS - Long Term Storage Record	MDN	Entrepreneur	500	1,5	43	294	32 250,00	220 500,00
SIT - Storage In Transit Record	MDN	Entrepreneur	3240	1,5	53	309	257 580,00	1 501 740,00
W/T - Waiting Time Record	MDN	Entrepreneur	1350	1,5	61	215	123 252,00	435 375,00
REP - Receipt Reply	Entrepreneur	MDN	35150	1	39	143	1 370 850,00	5 026 450,00
EST - Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	MDN	351150	1	63	200	2 214 450,00	7 030 000,00
QCI - Quality Control Inspection Report	MDN	Entrepreneur	2000	1	73	315	143 000,00	630 000,00
RWT - Reweigh Report	MDN	Entrepreneur	100	1	79	429	7 900,00	42 900,00
LDR - Liquid Damages Record	MDN	Entrepreneur	200	1	55	307	11 000,00	61 400,00
DEL - Deletion/Cancellation Record	MDN	Entrepreneur	200	1	36	541	7 200,00	108 200,00
WHS - Warehouse Data Record	MDN	Entrepreneur	200	2	67	350	26 800,00	140 000,00
CLM - Claim Record	MDN	Entrepreneur	4000	1	38	273	152 000,00	1 092 000,00

Tableau 3 de l'appendice 1 – Données volumétriques de la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Type d'enregistrement	Expéditeur :	Destinataire :	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille maximum de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM - Long Haul Move Contract	SCD	Entrepreneur	1740	1	50	1009	87 000,00	1 755 660,00
LOC - Local Move Contract	SCD	Entrepreneur	227	1	49	1006	11 123,00	228 362,00
LTS - Long Term Storage Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT - Storage In Transit Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T - Waiting Time Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP - Receipt Reply	Entrepreneur	SCD	2072	1	39	143	80 808,00	296 296,00
EST - Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	SCD	1967	1	63	200	1 523 921,00	393 400,00
QCI - Quality Control Inspection Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT - Reweigh Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR - Liquid Damages Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL - Deletion/Cancellation Record	SCD	Entrepreneur	125	1	36	541	4 500,00	67 625,00
WHS - Warehouse Data Record	S. O.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM - Claim Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

Nota : Le nombre de caractères d'un enregistrement exclut les caractères contrôles (p. ex. les virgules et les guillemets)

---

**Appendice 2 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SCD**

Disposition d'enregistrement LHM (Long Haul Move)

Disposition d'enregistrement LOC (Local Move)

Disposition d'enregistrement LTS (Long-term Storage Move)

Disposition d'enregistrement AGT (Agent)

Disposition d'enregistrement EST (Estimate)

Disposition d'enregistrement ACK (Acknowledgement)

Disposition d'enregistrement REP (Reply)

Disposition d'enregistrement DEL (Deletion)

Liste des services (actuellement utilisés par le SCD)

**Disposition d'enregistrement LHM (Long Haul Move)**

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« LHM »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B.
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin City	Caractère	0	30	
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
				(province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
* Destination TA Code	Caractère	3	3	« A99 »
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p,

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
				vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
		50	1 642	

**Disposition d'enregistrement LOC (Local Move)**

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« LOC »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B.
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Origin City	Caractère	0	30	
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	Codes standards de pays à deux chiffres toujours applicables aux entrepreneurs
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p,

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
				vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	
		47	1 639	

#### Disposition d'enregistrement LTS (Long-term Storage Move)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« LHM »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B.
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin City	Caractère	0	30	
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
				habituels (province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
* Destination TA Code	Caractère	3	3	« A99 »
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
		50	1 642	

### Disposition d'enregistrement AGT (Agent)

Ce format d'enregistrement contient les renseignements sur l'agent d'origine et de destination. Dès qu'il connaît l'agent d'origine, l'entrepreneur doit envoyer l'enregistrement AGT au SCD. Si les renseignements sont modifiés ou si l'agent de destination est inconnu, un autre enregistrement AGT peut être envoyé au SCD.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« AGT »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 1
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Origin Agent Company Name	Caractère	0	40	
Origin Agent City	Caractère	0	30	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Origin Agent Number	Caractère	0	20	
Origin Agent Phone Number	Caractère	0	10	
Origin Agent Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Agent Company Name	Caractère	0	40	
Destination Agent City	Caractère	0	30	
Destination Agent Number	Caractère	0	20	
Destination Agent Phone Number	Caractère	0	10	
Destination Agent Phone Extension	Caractère	0	4	
		<b>47</b>	<b>1 639</b>	

**Disposition d'enregistrement EST (Estimate)**

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« EST »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6 * Les nombres anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés (p. ex. 5)
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99 Voir Note 1
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Weight Furniture	Nombre	0	8	1 à 99999
Weight Units	Caractère	2	2	« lb » ou « kg »
Weight Vehicle	Nombre	0	5	99999
Weight Units	Caractère	0	4	« lb » ou « kg »
Estimated Cost	Nombre	0	8	99 999,99 Déménagement aux États-Unis seulement
First TTG date (start of TTG window)	Date	8	8	« LHM »/Contrats de service de transport seulement
Second TTG date (end of TTG window)	Date	8	8	« LHM »/Contrats de service de transport seulement
Distance	Nombre	0	5	99999 (« LHM »/Contrats de service de transport seulement)
Distance Units	Caractère	0	2	« mi » ou « km »

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Warehouse Code	Caractère	0	6	« WAA999 »
Remarques	Caractère	0	100	
Origin Agent Company Name	Caractère	0	40	
Destination Agent Company	Caractère	0	40	
		<b>63</b>	<b>200</b>	

\*Avec l'arrivée de la disposition d'enregistrement AGT (agent), les champs de l'agent d'origine et de destination et de nom d'entreprise fournis antérieurement avec l'enregistrement EST (estimation) ne sont plus nécessaires. Lorsqu'un entrepreneur commence à soumettre les renseignements sur l'agent dans le nouvel enregistrement AGT, le SCD ne tient plus compte des deux champs de l'enregistrement EST. Depuis le 31 août 2004, tous les entrepreneurs se servent de l'enregistrement AGT.

#### Disposition d'enregistrement ACK (Acknowledgement)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« ACK »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 1
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Record Format Replied To	Caractère	3	3	« EST »
Record Received OK	Caractère	1	1	Y – Oui : enregistrement reçu conforme N – Non : enregistrement reçu non conforme
Remarques	Caractère	0	100	
		<b>40</b>	<b>145</b>	

#### Disposition d'enregistrement REP (Reply)

L'enregistrement REP est le moyen pour l'entrepreneur d'accuser réception d'une communication électronique. Cet enregistrement doit être reçu avant la fin du jour ouvrable suivant. Il est obligatoire de répondre à toutes les communications.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	“REP”
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6 * Nota : Les nombres

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
				anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés.
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Record Format Replied To	Caractère	3	3	« LHM », « LOC »
Record Received OK	Log	1	1	Y – Oui : enregistrement reçu conforme N – Non : enregistrement reçu non conforme
Remarques	Caractère	0	100	
		<b>39</b>	<b>143</b>	

### Disposition d'enregistrement DEL (Deletion)

L'enregistrement de suppression servira d'enregistrement commun lors de l'annulation d'un contrat.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« DEL »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 5
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	« A999999999AAAA »
Remarques	Caractère	0	500	
		<b>36</b>	<b>541</b>	

### Liste des services

PACK	Emballage
UNPK	Déballage
LTS/###	Entreposage à long terme, où ### représente le nombre de mois
SIT/###	Entreposage en cours de route, où ### représente le nombre de mois
VTRN/#VEH	Transport routier, où ### représente le nombre de véhicules
TRAN	Transport
INSR	Assurances

Invitation n° :

Services de déménagement d'articles ménagers

---

WHSB	Manipulation en entrepôt
OTHR	Autres frais

---

**Appendice 3 – Formats d'échange électronique de données (EED) pour le SGAME (V2.0)****Historique des changements apportés au document**

<b>VERSION DU DOCUMENT</b>	<b>Auteur de la version</b>	<b>DATE</b>	<b>DESCRIPTION</b>
2.0			

**Table des matières****1. Introduction**

- 1.1. Objectif
- 1.2. Portée

**2. Méthode d'échange de renseignements**

- 2.1. Listes d'utilisateurs proposés
- 2.2. Historique de la configuration des communications
- 2.3. Configuration des communications
  - 2.3.1. Exigences en matière de sécurité
  - 2.3.2. Communications entre l'entrepreneur externe et le SGAME

**3. Champs de messages et d'information à échanger**

- 3.1. Numéros de contrat
- 3.2. Lieu de ramassage
- 3.3. Lieu de livraison
- 3.4. Liste des services
- 3.5. Précisions sur les messages et acheminement de ceux-ci
  - 3.5.1. Message LHM : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.2. Message LOC : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.3. Message LTS : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.4. Message SIT : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.5. Message REP : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.6. Message ERR : de l'entrepreneur au SGAME et du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.7. Message DEL : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.8. Message AGT : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.9. Message EST : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.10. Message SUR : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.11. Message CLA : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.12. Message QCI : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.13. Message WHI : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.14. Message NTF : de l'entrepreneur au SGAME ou du SGAME à l'entrepreneur

**4. Annexes**

- 4.1. Annexe A – Diagrammes sur l'acheminement des messages entre le SGAME et l'entrepreneur
  - 4.1.1. Flux des messages LHM
  - 4.1.2. Flux des messages DDR
  - 4.1.3. Flux des messages W/T
  - 4.1.4. Flux des messages SIT
  - 4.1.5. Flux des messages LOC
  - 4.1.6. Flux des messages LOC vers LTS
- 4.2. Annexe B – Services applicables par type de contrat

**Abréviations et acronymes**

Voici les abréviations et les acronymes que l'on trouve dans le présent document.

Triple DES	Standard de données de chiffrement triple
AN	SIRVA Canada
AT	Atlas Van Lines
B2B	Interentreprises (acronyme utilisé pour désigner les serveurs du gouvernement aux entreprises)
CLA	Message qui comprend les renseignements sur le dépôt et la fermeture de la réclamation d'un membre.
CLC	Renseignements sur les réclamations fermées
CLO	Renseignements sur les réclamations déposées
SCD	Service central de déménagement
D2B	du ministère de la Défense à l'entreprise
DEL	Message d'annulation de commande
<b>DINA</b>	<b>DWAN Internet National Application</b>
DIGMG	Direction – Gestion de l'information (Groupe des matériels)
RED	Réseau étendu de la défense
EST	Message comprenant les détails de l'estimation. Ce message est légèrement modifié – les champs « First TTG date (start of TTG window) » et « Second TTG date (end of TTG window) » ne se trouvent pas dans ce message. Ils se trouvent dans le message comprenant les détails de la commande envoyé du SGAME à l'entrepreneur.
M et E	Meubles et effets
SGAME	Système de gestion automatisé des meubles et effets
G2B	du gouvernement à l'entreprise (acronyme utilisé pour le processus d'échange d'information)
HTTPS	Protocole de transfert hypertexte sécurisé
CIM	Comité interministériel
LHM	Enregistrement de contrat de déménagement longue distance
LOC	Enregistrement de contrat de déménagement local (porte à porte, vers l'entreposage à long terme et sortie d'entreposage à long terme)
LST	Enregistrement d'entreposage à long terme
BPR	Bureau de première responsabilité
REP	Enregistrement de réponse (la façon dont l'entrepreneur accuse réception de toute communication électronique et dont l'AT accuse réception des messages d'estimation).
DDC	Demande de changement
SIT	Enregistrement d'entreposage en cours de route
SOAP	Protocole d'accès simple aux objets
SOE	Enregistrement d'entreposage aux frais du propriétaire
SSL	Couche d'échange sécurisé (secure socket layer)
SUR	Enregistrement de consultation
GTT	Guide du temps requis pour le transport
UV	United Van Line
RPV	Réseau privé virtuel
W/T	Enregistrement de temps d'attente
WS-Security	Web Services Security

Invitation n° :

Services de déménagement d'articles ménagers

---

WSDL	Langage de description de services Web
XML	Langage XML

## **1. INTRODUCTION**

### **1.1 OBJECTIF**

Le présent document vise à donner un aperçu des échanges d'information électronique entre le SGAME et l'entrepreneur. Le SGAME est le registre de demandes de déménagement des Services de déménagement d'articles de ménage (SDAM), ce qui comprend la fonction de registre des entreprises. La méthode mise en œuvre pour l'échange d'information dans le SGAME est par messages XML.

### **1.2 PORTÉE**

Le présent document donne un aperçu des exigences de réseau physique ainsi que des champs et de l'information à échanger entre le SGAME et l'entrepreneur.

## **2 MÉTHODE D'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS**

### **2.1 LISTES D'UTILISATEURS PROPOSÉS**

Les utilisateurs externes (à l'extérieur du Réseau étendu de la Défense [RED]) qui ont besoin d'accéder (dans une certaine mesure) au réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises sont :

- les entrepreneurs externes.

Bien que le Comité interministériel soit formé du ministère de la Défense nationale (MDN), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), la version 2 du SGAME ne porte que sur le MDN. Celui-ci pourrait éventuellement décider d'ajouter les ambassades et les missions canadiennes comme utilisateurs externes.

### **2.2 HISTORIQUE DE LA CONFIGURATION DES COMMUNICATIONS**

Le personnel du Bureau des projets spéciaux du MDN a déjà pris part à des discussions sur des possibilités de solutions réseau pour permettre à ces utilisateurs externes d'utiliser la version 2 du SGAME. Il existe un projet de réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises visé par l'application du SGAME. Cette solution fournit un environnement de serveur intermédiaire (extranet) entre le RED et Internet. Cette configuration a été présentée et approuvée. Elle est actuellement en production.

La cote de sécurité des données du SGAME ne sera pas supérieure à protégé A. À l'heure actuelle, le MDN recourt au protocole HTTPS pour les données protégées de cette catégorie. Ainsi, il n'y aura aucun conflit dans ce contexte.

Les trois entrepreneurs se sont montrés intéressés à utiliser le langage XML pour communiquer avec le SGAME. Or, ils ne pourront accéder directement à ce système. Pour ce qui est des messages à échanger entre la version 2 du SGAME et les entrepreneurs, il est obligatoire d'avoir pour chacun d'eux un champ de confirmation de réception du message ainsi qu'un champ d'horodateur. Un seul schéma XML sera nécessaire, puisque les entrepreneurs ont tous besoin que les mêmes données soient reçues.

### **2.3 CONFIGURATION DE LA COMMUNICATION**

#### **2.3.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ**

##### **2.3.1.1 Chiffrement**

Il est primordial de tenir compte de la sécurité, de la classification et de l'agrégation des données, et les données de nature délicate sur les plans militaire et commercial doivent être

protégées. Le chiffrement transformera celles-ci en une forme impossible à lire sans les connaissances ou la clé appropriées. Il existe diverses approches de la cryptographie, mais nous allons utiliser l'algorithme de chiffrement Triple DES qui est fondé sur la norme de chiffrement de données (DES). Étant donné la puissance informatique actuelle, il peut fournir un niveau de sécurité acceptable. La forme longue du sigle « DES » est « *data encryption standard* » (norme de chiffrement de données). Le Triple DES a recours à trois étapes de la DES, ce qui le rend beaucoup plus sécuritaire et suffit pour la plupart des applications actuelles. En Triple DES, nous appliquons trois étapes de la DES avec une clé distincte pour chacune d'entre elles. La longueur des clés en Triple DES est de 168 bits.

Nous avons déterminé la nécessité de restreindre les données sortantes et entrantes aux personnes qui en ont besoin afin d'utiliser leur temps et leur énergie de façon plus efficace selon leurs responsabilités respectives. De plus, sur le plan de la sécurité, l'environnement ne peut pas faire l'objet de piratage et être utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles il a été prévu. Pour ce faire, nous suivrons les principes directeurs du protocole de sécurité des services Web. Le protocole de sécurité des services Web normalise la façon dont l'information relative à la sécurité est ajoutée aux messages SOAP et, par conséquent, est conçu pour travailler avec la structure générale des messages SOAP et le modèle de traitement des messages, et il devrait être applicable à toute version de SOAP.

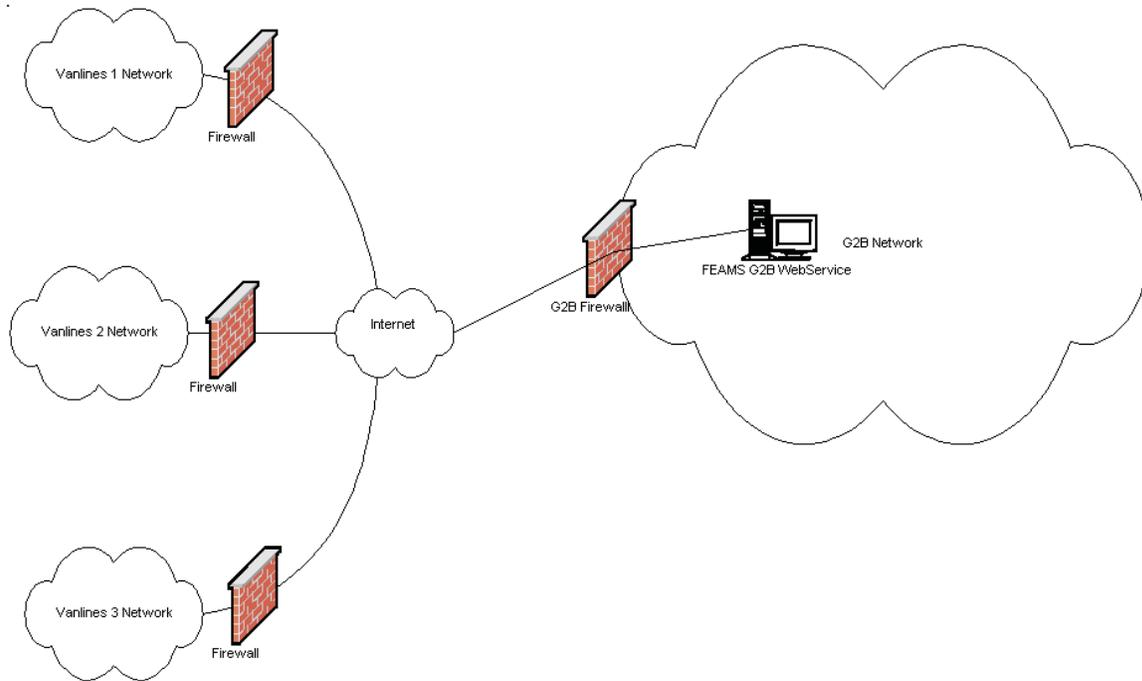
SOAP est un protocole d'accès simple permettant d'échanger des informations dans un environnement décentralisé et distribué. Basé sur le langage XML, il est constitué de trois parties : une enveloppe qui définit un cadre de description du contenu des messages et du mode de traitement à utiliser, un ensemble de règles de codage pour exprimer les instances de types de données définis par l'application et une convention de représentation des appels de procédure et des réponses à distance.

Chaque utilisateur disposera d'un certificat pour signer numériquement les messages et pour les authentifier auprès des serveurs Web utilisant la couche d'échange sécurisé (SSL). Les certificats ne sont pas privés puisqu'ils ne constituent qu'une façon signée numériquement de distribuer des clés publiques. Toutefois, la clé privée qui correspond à la clé publique du certificat est dans le magasin de clés sécurisées du client dont le certificat est utilisé. D'abord, cela permettra aux utilisateurs projetés de signer numériquement avec leur clé privée. Ensuite, le serveur D2B du SGAME pourrait vérifier leur signature avec la clé publique du certificat.

Dans le cas de l'envoi d'un message SOAP, chacune des parties créera une signature numérique de l'élément de corps SOAP avec sa clé privée, et inclura le certificat correspondant avec la signature dans les en-têtes de la demande afin que la personne qui reçoit le message puisse vérifier que la demande provient d'une partie précise, et que celui-ci n'a pas été modifié depuis sa signature. L'inclusion du certificat avec la demande validera la signature.

### **2.3.2 COMMUNICATION ENTRE L'ENTREPRENEUR EXTERNE ET LE SGAME**

Voici un schéma fonctionnel général (topologie du réseau) qui permet de comprendre les entités et leurs relations :



Le serveur de réseau D2B du SGAME appelle les services Web d'hébergement de l'entrepreneur externe pour lancer une transaction. Une fois que l'entrepreneur externe est prêt à transférer les données au SGAME, il appelle les méthodes de service Web situées sur le serveur Web IIS 6 exploité sur le serveur de réseau D2B du SGAME. Bien que le serveur de réseau D2B du SGAME doive être accessible à partir des systèmes automatisés de l'entrepreneur externe par l'entremise d'Internet, les systèmes qui y accèdent sont des sites de confiance connus dans le cadre des protocoles SSL et ils comprennent un système particulier d'authentification à partir d'un serveur sécurisé sur le serveur de réseau D2B du SGAME.

La sécurité des services Web est fondée sur le chiffrement SSL, le protocole normal accepté par l'industrie pour les communications chiffrées sécurisées sur protocole de contrôle de transmission/protocole Internet (TCP/IP). Dans le modèle, un client de service Web utilise le protocole SSL pour ouvrir une couche d'échange sécurisé vers un service Web. Ensuite, le client envoie et reçoit des messages XML SOAP sur le protocole HTTP utilisant une couche d'échange sécurisé. La mise en œuvre du protocole SSL assure la confidentialité en chiffrant le trafic réseau sur la couche d'échange. Toutes les transactions SSL utilisent le Triple DES. La plateforme du réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises comprend un pare-feu XML complémentaire.

Le service d'interface D2B du SGAME est responsable de l'envoi et de la récupération des données entrantes et sortantes du réseau D2B qui lui permettent de communiquer avec l'entrepreneur externe. Le service d'interface est un service Windows qui sera exploité sur un serveur Windows 2003. La période pendant laquelle le service est mis en veille peut être configurée. À son activation, le service communique avec un serveur qui est situé dans la zone d'accueil (DMZ) du portail Web et lance un transfert de données. Pendant ce transfert, il reçoit les données qui doivent être acheminées des ENTREPRENEURS EXTERNES au réseau D2B, et il extrait des données du réseau D2B. Aucun accès aux tables ou aux applications de base de données du SGAME ne sera permis en aucun temps.

Une connexion type de l'entrepreneur externe au service Web du SGAME comprendra les étapes suivantes :

1. le ou les serveurs de l'entrepreneur externe collectent les données exigées;
2. un objet de données XML est créé avec les données pertinentes;
3. une extension SOAP est ajoutée à l'objet XML. Cette extension est une structure XML simple qui contient l'information d'authentification de l'entrepreneur externe;
4. le ou les serveurs de l'entrepreneur externe se connectent au service Web du réseau D2B du SGAME et transmettent l'objet XML;
5. le serveur de services IIS transmet l'extension SOAP au code d'autorisation élaboré dans le serveur de réseau D2B du SGAME, commun à chacun des services Web. Il valide l'utilisateur à l'intérieur du XML et permet la communication avec les services Web si la validation est réussie;
6. la méthode du service Web reçoit les données relatives au déplacement et traitera les données en validant l'information;
7. si les données sont valides, elles seront alors acheminées au magasin de données. Si le stockage dans ce dernier est réussi, le service Web retournera un code d'exécution au serveur de l'entrepreneur externe.

La procédure disponible d'utilisation du langage XML et du protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS) comme mécanisme d'invocation des méthodes est implicitement attribuée par SOAP. Un petit nombre d'en-têtes HTTPS qui facilitent le filtrage du pare-feu et du proxy est autorisé par la spécification SOAP. La spécification SOAP mandate également un vocabulaire XML qui est utilisé pour représenter les paramètres des méthodes, les valeurs de retour et les exceptions. Cette méthode d'échange de données structurées et typées entre l'entrepreneur externe et les pairs du réseau D2B du SGAME, dans un environnement décentralisé et distribué en utilisant XML et SOAP, fournit un mécanisme simple.

### **3 MESSAGES ET CHAMPS D'INFORMATION À ÉCHANGER**

Le format de communication sera confirmé et testé au moment de la publication du contrat de service de déménagement d'articles ménagers. Les listes suivantes indiquent les champs obligatoires qui doivent être échangés électroniquement entre le SGAME et les systèmes de l'entrepreneur externe. Des dispositions devraient être prises concernant la version de format d'enregistrement, le numéro de révision d'enregistrement, ainsi que la date et l'heure de publication qui doivent faire partie d'un enregistrement.

Les messages de réception de confirmation et les réponses devraient être produits dans les 24 heures suivant leur transmission initiale.

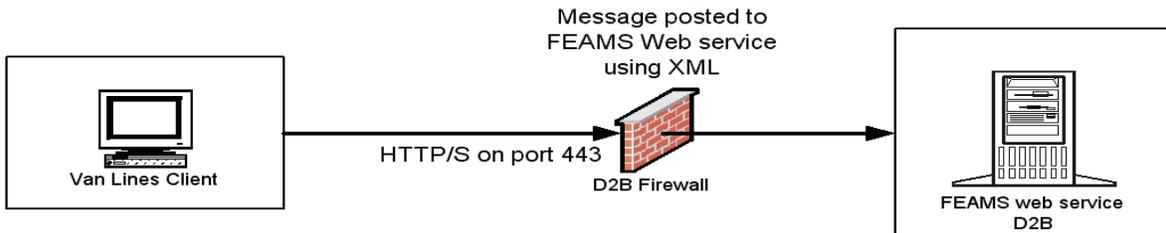
Les dates de transmission seront conformes à la norme ISO (2004-08-03).

Les heures de transmission seront exprimées en temps universel coordonné (TUC).

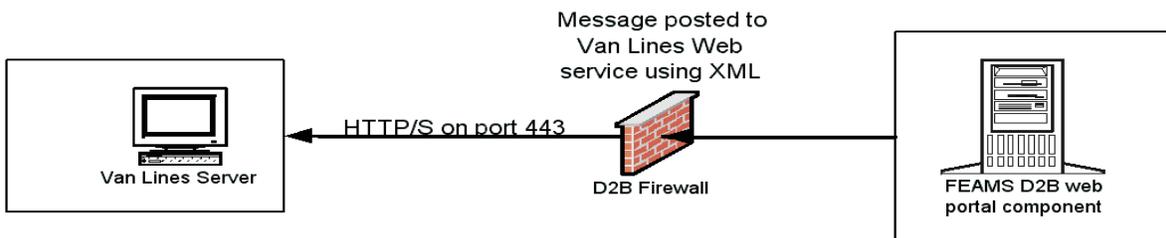
Des vérifications de validation doivent être effectuées sur les enregistrements entrants, et l'entrepreneur externe doit être avisé.

Les types de message ci-après sont, pour la plupart, des types d'enregistrement qui sont actuellement communiqués entre les « services centraux de déménagement » et les entrepreneurs. À l'exception des SIT, CLA, WHI, QCI, EST/SUR et NTF, ces messages ont été extraits du « format de communication des systèmes automatisés du service central de déménagement ». Les exceptions sont les nouveaux messages de type enregistrement.

# Inbound Message



# Outbound Message



Nom du message	Description
LHM	Contrat de déménagement longue distance (Le ministère de la Défense nationale [MDN] doit envoyer le millage avec cet enregistrement.)
LOC	Contrat de déménagement local (de porte à porte, entreposage d'articles à long terme, livraison d'articles entreposés à long terme)
LTS	Enregistrement de la date d'entreposage à long terme
SIT	Enregistrement de la date d'entreposage en cours de route
REP	Enregistrement de réponse – la façon dont l'ENTREPRENEUR accuse réception de toute communication électronique et dont l'agent de transport (AT) accuse réception des messages d'estimation. Nota : Chaque format d'enregistrement aura un REP.
AGT	Code de l'agent d'origine ou de destination

DEL	Message de commande supprimée
EST	Message comprenant les détails de l'estimation et les dates du guide du temps requis pour le transport (GTT)
SUR	Renseignements détaillés sur le sondage. Doivent être joints à un enregistrement EST (provient des entrepreneurs)
CLA	Renseignements détaillés sur les demandes (du VL seulement)
QCI	Contrôle de la qualité (du MDN seulement)
WHI	Demande d'inspection d'entrepôt (du VL seulement)
NTF	Les entrepreneurs et les AT envoient des commentaires additionnels sur un déménagement particulier. Le numéro de contrat doit être mentionné.
ERR	Les messages « ERR » sont échangés entre les entrepreneurs et le SGAME. Ce message avise l'un ou l'autre des destinataires d'une question ou d'un problème concernant un enregistrement envoyé antérieurement.

Un nom de message identifiera le type d'enregistrement et précédera les renseignements détaillés sur l'enregistrement.

Une description et une structure de champ qui peuvent être représentées dans un enregistrement sont décrites ci-après pour les champs suivants :

- Numéro du contrat
- Emplacement de ramassage
- Emplacement de destination
- Services
- Déménagements au moyen de véhicules personnels
- Référence du contrat précédent
- Contrats exigeant un entreposage

### 3.1 NUMÉROS DE CONTRAT

Le **numéro de contrat** suivra le format suivant :

- 1) les trois premiers caractères représentent le code de la région d'origine;
- 2) les trois caractères suivants représentent l'identificateur de l'année;
- 3) les quatre caractères suivants représentent un numéro séquentiel;
- 4) les trois derniers caractères définissent le type de contrat ou de commande. Voici la liste proposée de codes de contrat :
  - a) LHM – Déménagement longue distance
  - b) LOC – Déménagement local
  - c) LTS – Entreposage à long terme

d) SIT – Entreposage en cours de route au point d'origine ou au point de destination

Voici un exemple du format suivi pour le numéro de contrat :

B06 03D 1024 LHM

| | | \---- Contrat de déménagement longue distance  
 | | | \----- Numéro séquentiel  
 | | | \----- Identificateur de l'année et ministère  
 | | | \----- l'AT est la région B06

### 3.2 EMPLACEMENT DE RAMASSAGE

L'**emplacement de ramassage** des meubles et effets est celui où ces derniers doivent être ramassés. Voici la liste des emplacements possibles :

HOME – Les meubles et effets doivent être ramassés au domicile du membre.

XLTS – Les meubles et effets sont actuellement entreposés à long terme.

### 3.3 EMPLACEMENT DE DESTINATION

L'**emplacement de destination** est un code servant à définir la destination des meubles et effets. Voici les codes actuels :

HOME – \_\_\_\_\_ L'adresse suivante est celle qui est sujette à l'approbation de l'AT de destination.

STRG – Le chargement doit être livré à un entrepôt.

### 3.4 LISTE DES SERVICES

La liste des services ci-après sera modifiée après la publication du contrat :

Code	Description
AIRC	Charge d'air
APPS	Entretien des appareils ménagers
ATTIC	Grenier
BTPE	Frais de péage de pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
CADUS	Du Canada aux États-Unis
CART	Frais de camionnage
ERCP	Protection contre les coûts de remplacement excessifs
FRRY	Frais de traversier ou de péage de pont
HRLY	Frais horaires
HSTC	Frais de levage
OTHR	Autres frais (description de l'article exigée)
PMV SVC F	Frais de service des véhicules personnels
PMV TRPD	Véhicules personnels – tiers
PACK	Emballage
RCP	Protection valeur à neuf
REWT	Frais de service pour la reprise de pesée
SHTL	Frais de navette
SIV	Entreposage en fourgon
SRCH	Frais supplémentaires
STRG	Entreposage (SIT ou LTS)

TRAN	Transport
TRDP	Tiers
UNPK	Déballage
USCAD	Des États-Unis au Canada
USIZ	Zones intra et inter des États-Unis
VATC	Frais supplémentaires de transport de véhicules
VBLC	Frais de mise sur blocs des véhicules
VINC	Frais d'assurance des véhicules
VSTG	Frais d'entreposage des véhicules
VTRN	Transport des véhicules
WAIT	Temps d'attente
WHSB	Manutention en entrepôt

Le champ obligatoire **Services** contiendrait les codes des services autorisés. Il s'agit ici d'une liste proposée de services, qui peut être modifiée par le Directeur – Services de soutien (Carrières militaires) (DSSCM) 5.

Nota : Les services disponibles par type de contrat sont indiqués à l'annexe B.

**Déménagements au moyen de véhicules personnels – l'OPTION DE VÉHICULES PERSONNELS** doit être communiquée sur un enregistrement EST.

La **référence du contrat précédent** est le numéro du contrat qui précède le contrat actuel dans la séquence des contrats exigés pour un déménagement. Si le point d'origine du déménagement est le domicile de l'expéditeur, ce champ sera vide.

Les **contrats exigeant un entreposage**, lorsque l'exigence est connue au moment de la réservation, doivent indiquer le code de l'entrepôt dans l'enregistrement EST. Dans le cas où l'exigence d'entreposage est déterminée à une date ultérieure (c'est-à-dire SIT à destination, l'AT doit être informé de l'emplacement), le numéro de contrôle d'entreposage est fourni.

### 3.5 DÉTAILS ET FLUX DES MESSAGES

#### 3.5.1 MESSAGE LHM : SGAME ->à l'ENTREPRENEUR

**Généralités** : Les enregistrements LHM comprennent les données des contrats de déménagement longue distance. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du membre, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

**Champs** : Tous les champs obligatoires sont identifiés par un astérisque (\*). Au moment de la transmission, tout champ obligatoire non rempli activera un message d'erreur qui conclura que l'enregistrement n'a jamais été reçu.

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal

Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Contract Previous Reference	V 13	
Consolidation Number	N 5	Le numéro séquentiel continuera d'une année à l'autre.
Date Service Required*	N 11	
Estimate Due Date	N 11	
Rush Move	V 1	
Hypothetical City	V 50	Pour calculer la facture du MDN.
Hypothetical Province / State Code	V 2	
Hypothetical Country	V 2	
Member's Rank	V 10	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name*	V 50	
Member's Preferred Language	V 1	
Member's E-mail Address	V 50	
Member's Origin Cell Phone	V 20	
Origin Pick Up Location	V 4	
Origin Address 1*	V 30	S'il s'agit d'un XLTS, indiquez le code de l'entrepôt dans le champ réservé aux commentaires.
Origin Address 2*	V 30	
Origin City*	V 50	
Origin Province / State Code*	V 2	
Origin Country*	V 2	
Origin Postal Code / Zip	V 20	
Origin Business Phone	V 20	
Origin Residence Phone*	V 20	
Destination Delivery Location	V 4	Domicile, storage
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Destination Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Destination Residence Phone	V 20	
Destination TA Code	V 3	
Date Member Available for Inspection	N 11	
Maximum Weight	N 6	
Distance	N 6	Contrats de déménagement longue distance seulement
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	Message normalisé pour l'hypothèse

		« Millage pour le calcul hypothétique est : », le cas échéant
PMV MAKE	V 30	
PMV MAKE2	V 30	
PMV LICENCE NO	V 15	
PMV LICENCE NO2	V 15	
PMV SHIPMENT ONLY	V 1	oui ou non

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.2 MESSAGE LOC : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements LOC comprennent les données des contrats de déménagement local. Le déménagement local peut être : porte à porte, vers l'entreposage à long terme et sortie d'entreposage à long terme. Ces enregistrements contiennent le numéro de contrat, les données de base du membre, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LOC »
Contract Previous Reference	V 13	
Date Service Required*	N 11	
Estimate Due Date	N 11	
Rush Move	V 1	
Member's Rank	V 15	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name*	V 50	
Member's Preferred Language	V 1	
Member's E-mail Address	V 50	
Member's Origin Cell Phone	V 20	
Origin Pick Up Location	V 4	
Origin Address 1*	V 30	S'il s'agit d'un ramassage à l'entrepôt, indiquez l'entrepôt dans le champ réservé aux commentaires.
Origin Address 2*	V 30	
Origin City*	V 50	
Origin Province / State Code*	V 2	
Origin Country*	V 2	

Origin Postal Code / Zip	V 20	
Origin Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Origin Residence Phone*	V 20	
Destination Delivery Location	V 4	Storage, domicile
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Destination Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Destination Residence Phone	V 20	
Estimate Inspection Date	N 11	
Maximum Weight	N 6	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	

### 3.5.3 Message LTS : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements LTS comprennent les données des contrats portant sur le déménagement longue distance. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du membre, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021ELT »
Contract Previous Reference	V 13	« B0603D0021LOC »
Date pour laquelle le service est demandé*	N 11	
Warehouse Code	V 6	
Member's Mailing Address 1	V 30	Renseignements requis par l'ENTREPRENEUR pour les déménagements LTS
Member's Mailing Address 2	V 30	
Member's Mailing City	V 50	
Member's Mailing Province / State	V 2	
Member's Mailing Country	V 2	
Member's Mailing Postal Code /	V 20	

Zip		
Member's Destination Phone Number	V 20	
Maximum Weight	N 6	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	
Storage End Date	N 11	Aux fins de la facturation

### 3.5.4 MESSAGE SIT : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements SIT comprennent les données des contrats d'entreposage en cours de route. Ils contiennent entre autres le numéro du contrat, les données de base sur le membre, les dates et les services requis.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021SIT »
Contract Previous Reference	V 13	« B0603D0021LOC » ou « B0603D0021LHM »
Storage Control Number*	V 20	
Warehouse Code	V 6	
Storage Start Date*	D 11	
Storage End Date	D 11	
Member's Rank	V 10	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name	V 50	
TA Code	V 3	
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Maximum Weight	N 5	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	Si la date de fin de l'entreposage en cours de route a été transmise sans adresse de

		livraison, le commentaire indiquera à l'entrepreneur que le chargement sera mis en entreposage au frais de l'entrepreneur (SOE), et que tous les frais à partir de la date de fin de l'entreposage en cours de route seront assumés par le membre.
--	--	--

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.5 **Message REP : de l'entrepreneur au SGAME**

Généralités : Les enregistrements REP sont la façon dont l'entrepreneur et le SGAME indiquent qu'ils ont reçu et traité les demandes générées concernant les services demandés. De plus, l'AT accuse réception du type d'enregistrement envoyé. Ces enregistrements comprennent le numéro du contrat et les commentaires, les détails de la marque d'horodatage et la version de l'enregistrement. Un enregistrement REP est requis pour tous les formats d'enregistrement, sauf si un enregistrement ERR est envoyé.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	Numéro du contrat auquel la réponse fait référence
Replied Record Revision Number*	N 2	Numéro de la révision du message auquel on répond
Record Format Replied To*	V 3	LHM, LOC, SIT, EST, etc.

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.6 **Message ERR : de l'entrepreneur au SGAME et du SGAME à l'entrepreneur**

Généralités : Ce type de message est envoyé à la suite d'un enregistrement refusé. Il explique la raison pour laquelle le message a été refusé. Les rejets sont fondés sur des règles administratives connues. Par exemple, le SGAME vérifie :

le code de l'agent et de l'entrepôt pour les enregistrements **AGT**;

le code de l'entrepôt pour les enregistrements **WHI**;

le temps de transport requis, le poids estimé et le temps indiqués pour les enregistrements **EST**.

Il incombe à l'expéditeur du message de traiter le message d'erreur de la bonne façon. Il faut publier un tableau de code d'erreur.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui

		a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Error Fields	V 100	Chaîne délimitée de champs qui ont causé les erreurs
Error String	V 100	Chaîne renfermant les erreurs trouvées à l'étape de validation du message d'origine. Elle peut comprendre ou non une application injective qui associe les champs aux erreurs.
Comments	V 1000	

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.7 **MESSAGE DEL : du SGAME à l'entrepreneur**

Généralités : Les enregistrements DEL comprennent les données des contrats des commandes annulées. Ils contiennent entre autres le numéro du contrat, les données de base du membre, les dates, l'adresse d'origine et de destination et les services demandés.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Comments	V 1000	

### 3.5.8 **MESSAGE AGT : de l'entrepreneur au SGAME**

Généralités : Ce format d'enregistrement contient les renseignements sur l'agent d'origine et de destination. Dès qu'il sait qui est l'agent d'origine, l'entrepreneur doit envoyer un enregistrement AGT au SGAME. S'il modifie les renseignements, ou lorsqu'il sait qui est l'agent de destination, l'entrepreneur envoie un autre message AGT au SGAME. L'enregistrement AGT comprenant les renseignements sur l'agent d'origine doit être envoyé dans les 24 heures suivant la réception de la demande de déménagement.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
--------------	--------	-------------

Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Origin Agent Code*	V 10	
Destination Agent Code	V 10	
Warehouse Code	V 6	Obligatoire lorsque les contrats de déménagement local sont destinés à l'entreposage.
Comments	V 1000	

### 3.5.9 Message EST : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Les enregistrements EST sont la façon dont l'ENTREPRENEUR transmet le poids estimé et le code d'entrepôt (pour les besoins en entreposage à long terme) à l'AT. Le SGAME se servira du poids et des tables de taux du contrat de SDAM pour calculer les coûts.

L'estimation peut être modifiée jusqu'à 9 h, heure locale, le jour du chargement. Une estimation est requise pour tous les contrats de déménagement longue distance et de déménagement local, y compris ceux de déménagement local dont la destination est l'entreposage à long terme. Si l'on connaît le poids réel, lorsque les biens sortent de l'entreposage à long terme, il doit servir de poids calculé.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Weight Furniture	N 5	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
F&E TTG Min	D 11	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
F&E TTG Max	D 11	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.

TTG PMV MAX	D 11	
TTG PMV MAX2	D 11	
PMV OPTION	V 1	Option A, B, C ou D
PMV OPTION2	V 1	Option A, B, C ou D

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.10 Message SUR : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Il s'agit d'un enregistrement d'inventaire fondé sur la consultation envoyée par l'entrepreneur au gouvernement indiquant le poids normalisé des articles à déménager. Les enregistrements doivent être envoyés pour chaque déménagement et être inclus dans un enregistrement EST, sauf pour les expéditions de VP seulement. Cet enregistrement fait partie de l'enregistrement EST.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Room Code*	V 2	Il faut tenir à jour un tableau de code dans le SGAME et comparer ce code à ceux qui s'y trouvent.
Item Code*	V 4	Il faut tenir à jour un tableau de code dans le SGAME et comparer ce code à ceux qui s'y trouvent.
Item Description	V 30	Nécessaire pour les articles 9997, 9998, et 9999
Item Quantity*	N 3	
Item Weight	N 4	Nécessaire pour les articles 9999, 9998 et 9997
Comments	V 1000	

### 3.5.11 Message CLA : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : L'entrepreneur doit envoyer un enregistrement de réclamation pour chaque déménagement dès qu'une réclamation est déposée, mise à jour ou fermée.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface

Contract Number	V 13	
Open Date*	D 11	Date à laquelle l'entrepreneur a reçu ou estampillé la réclamation
Settled Date	D 11	Date à laquelle le membre a signé la quittance définitive. Il peut s'agir de la même date que la date de fermeture.
Member's Rank	V 10	
Member's Initial	V 5	
Member's Last Name	V 50	
Destination Home Phone	V 20	
Destination Office Phone	V 20	
CONTRACTOR Registration*	V 38	Numéro de référence de l'entrepreneur
Loss Amount	N 8,2	
Damage Amount	N 8,2	
Loss Adjustment Amount	N 8,2	
Damage Adjustment Amount	N 8,2	
Disaster	V 1	oui/non
Intermodal	V 1	Le chargement a-t-il été transporté dans des conteneurs multimodaux? oui/non

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.12 MESSAGE QCI : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements QCI comprennent les rapports des contrôles de la qualité. Ils contiennent entre autres le numéro du contrat et, le cas échéant, les manquements signalés pendant un déménagement.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »

QCI Number*	D 38	Numéro généré par le SGAME
Inspection Date	D 11	
QCI TA Originator	V 3	Auteur du rapport de contrôle de la qualité
Service Shortfall Code(s)	V 80	
Service Shortfall Amount	N 8,2	
Liquidated Damage Code(s)	V 80	
Liquidated Damage Amount	N 8,2	
Adverse Report	V 1	oui/non
QCI Inspector's Name	V 80	
F&E Supervisor Name	N 45	
Comments	V 1000	Message normalisé : « You have 45 business days to appeal » et, le cas échéant : « You are requested to forward a cheque made payable to Receiver General for \$ (sum of SF+LD) to NDHQ address »

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.13 Message WHI : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Les enregistrements WHI comprennent la demande d'inspection d'entrepôt de l'entrepreneur. Ils contiennent entre autres le code d'entrepôt et la date à laquelle l'inspection de l'entrepôt a été demandée.

Champs : Pour procéder à l'inspection d'un entrepôt qui est déjà approuvé.

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Responsible TA*	V 3	Dans la zone géographique dont l'AT a la responsabilité
Requested Warehouse Inspection Date	D 11	
Warehouse Code	V 6	
Warehouse Name	V 100	-- Première ligne d'adresse

---

Warehouse Address 1	V 30	
Warehouse Address 2	V 30	
Warehouse City	V 50	
Warehouse Province / State Code	V 2	
Warehouse Country	V 2	
Warehouse Postal Code / Zip	V 20	
VL Contact Number	V 20	Numéro de téléphone du transporteur pour convenir des détails de l'inspection
Warehouse Status	V 1	Actif/inactif (entrepôt existant ou fermé)
Comments	V 1000	

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

### 3.5.14 Message NTF : de l'entrepreneur au SGAME et du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements NTF comprennent des commentaires concernant le contrat d'un membre en particulier. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat et les notes portées au dossier (commentaires). L'enregistrement NTF sert à enregistrer des notes qui ne nécessitent pas la prise de mesures, mais qui devraient se trouver au dossier d'un déménagement.

\*\*Il NE FAUT PAS utiliser ce type d'enregistrement pour remplacer un type de message existant.

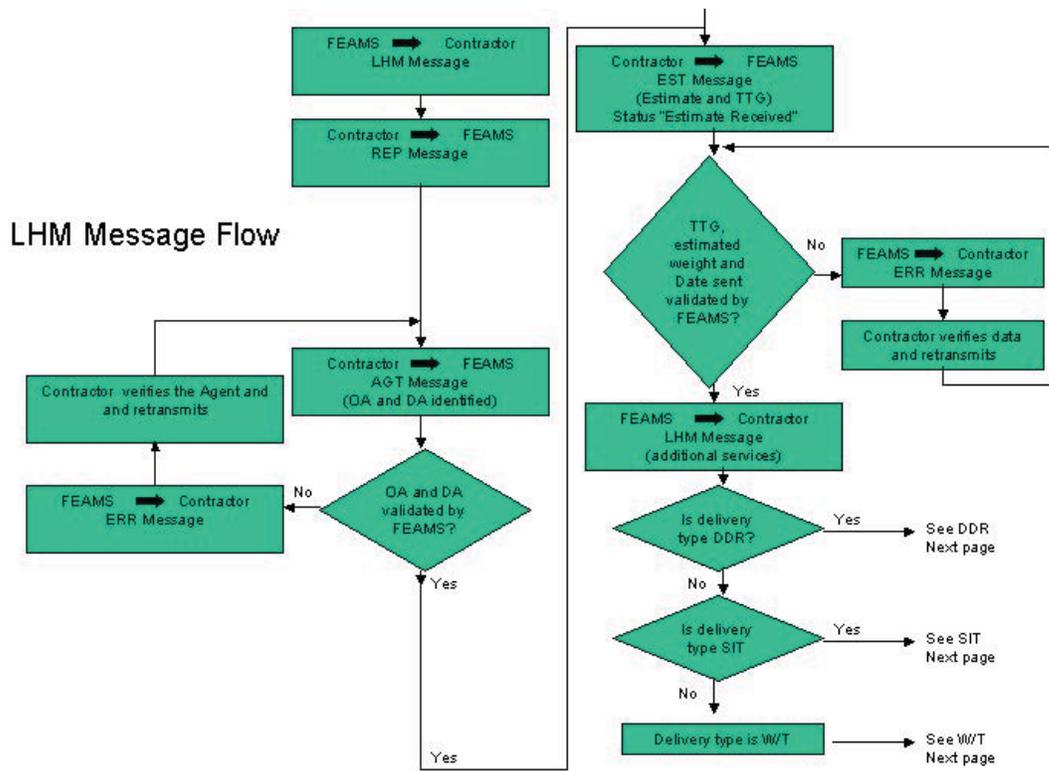
Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Intended Recipient(s)	V 3	AT d'origine, AT de destination Code A04, B06
Comments	V 1000	

## 4 Annexes

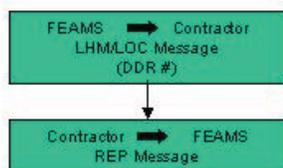
### 4.1 Annexe A – Diagrammes sur la circulation des messages entre le SGAME et l'entrepreneur

#### 4.1.1 Flux des messages LHM



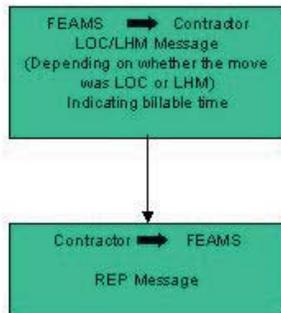
**4.1.2 Flux des messages DDR**

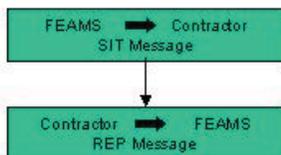
### DDR Message Flow



#### 4.1.3 Flux des messages W/T

### W/T Message Flow

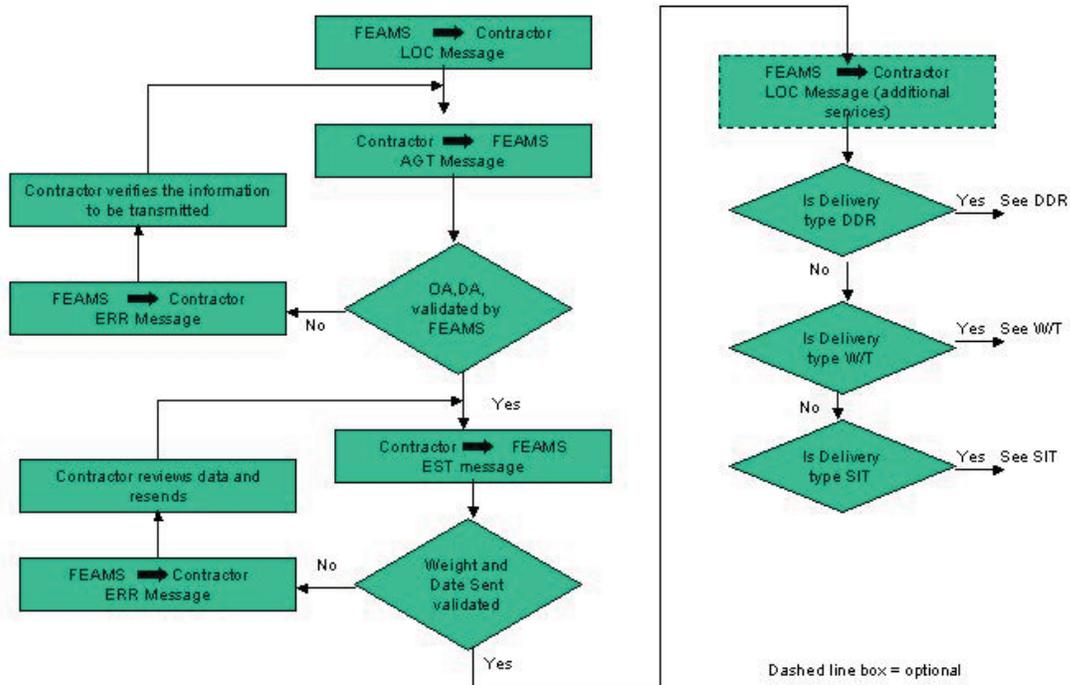


**4.1.4 Flux des messages SIT****SIT Message Flow**

---

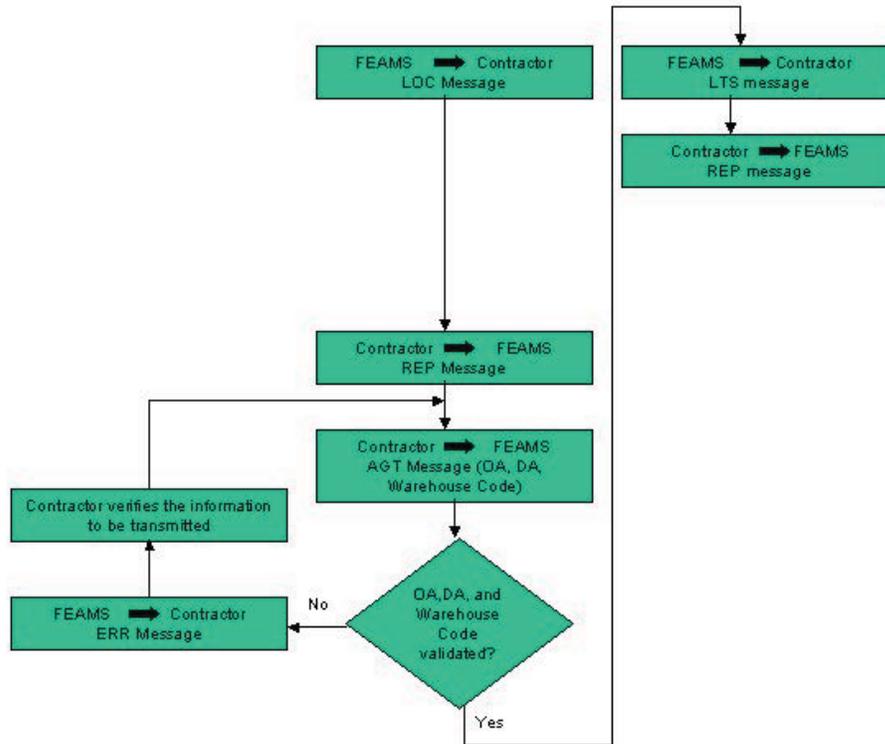
**4.1.5 Flux des messages LOC**

LOC Move Message Flow



**4.1.6 Flux des messages LOC vers LTS**

LOC Move into LTS Message Flow



**4.2 Annexe B – Services applicables par type de contrats**

<b>Applicable au type de contrat</b>	<b>Code</b>	<b>Description</b>
LHM	AIRC	Frais de déplacement aérien
LHM, LOC	APPS	Services relatifs aux électroménagers
LHM, LOC	BTPE	Péage au pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
LOC, SIT	CART	Camionnage
LHM, LOC	FRRY	Traversier ou péage au pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
LHM, LOC, SIT	HRLY	Frais horaires
LHM, LOC, SIT	HSTC	Frais de levage
LHM, LOC, LTS	INSR	Assurance
LHM, LOC, LTS, SIT	OTHR	Autres frais (description de l'article exigée)
LHM, LOC	PACK	Emballage
LHM, LOC, SIT	REWT	Frais de service pour la reprise de pesée
LHM, LOC, SIT	SHTL	Frais de navette
LHM	SRCH	Frais supplémentaires
LHM, SIT	STRG	Entreposage
LHM	TRAN	Transport
LHM, LOC, SIT	TRDP	Tierce partie
LHM, LOC, SIT	UNPK	Déballage
LHM	VATC	Frais supplémentaires de transport de véhicules
LHM	VBLC	Frais de réservation des véhicules
LHM	VINC	Frais d'assurance des véhicules
LHM, SIT	VSTG	Frais d'entreposage des véhicules
LHM	VTRN	Transport des véhicules
LHM, LOC, SIT	WAIT	Temps d'attente
LTS, LOC, SIT	WHSH	Manutention en entrepôt

#### Appendice 4 – Exemple de registre

1. Un système de répartition sera utilisé pour choisir l'entrepreneur qui se chargera d'un nouveau déménagement. Ce système contient tous les contrats attribués à chaque entrepreneur, ainsi que le total cumulatif de la valeur du coût estimatif des contrats (valeur des contrats attribués). La proportion de la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur est comparée avec le pourcentage de la colonne Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale. Ainsi, il est possible de déterminer l'entrepreneur avec la proportion de contrats attribués se situant le plus en deçà de la répartition idéale, comparativement aux autres entrepreneurs. La Répartition réelle des contrats montre la proportion réelle de contrats attribués à un entrepreneur, comparativement aux autres entrepreneurs rattachés au même bureau de l'agent de transport (valeur totale des contrats attribués à l'entrepreneur [\$/] / total de la valeur des contrats attribués [\$/]). La différence entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale montre l'écart (positif ou négatif) entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale. Si la différence est positive, l'entrepreneur a donc reçu plus de contrats qu'il n'aurait dû. Inversement, une différence négative indique que l'entrepreneur a reçu moins de contrats qu'il n'aurait dû. L'entrepreneur qui présente la plus grande différence négative sera celui qui se verra attribuer le contrat du prochain déménagement.

#### Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 \$	34,93 %	-0,07 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	25,00 %	+0,00 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	21,35 %	+1,35 %
Entrepreneur 4	20,00 %	14 040,00 \$	18,72 %	-1,28 %

2. Un registre contenant le pourcentage de la répartition idéale des contrats attribués à l'échelle nationale et le total des dépenses pour tous les contrats sera tenu à jour. Pour chacun des contrats, ce montant, qui équivaldra au montant le plus précis possible disponible, entrera dans une des deux catégories suivantes :
  - a) **Pré-estimation** : La pré-estimation, qui sera employée lorsqu'une estimation plus précise n'est pas disponible, correspond généralement à une moyenne historique pour ce type de contrats (par ex. par défaut, la pré-estimation des contrats de déménagement longue distance est de 5 000,00 \$, tandis que celle des contrats de déménagement local est de 2 000,00 \$). Conformément au paragraphe 2.5.m de l'annexe A, la pré-estimation sera modifiée en fonction de l'estimation.
  - b) **Coût estimatif** : Le coût estimatif sera calculé en fonction de l'estimation du poids fournie par l'entrepreneur.
3. Le cas de déménagement longue distance qui suit illustre le passage de la pré-estimation au coût estimatif. Cette opération peut prendre plusieurs jours. Entre-temps, il y aura d'autres enregistrements et d'autres attributions de contrat, ce qui aura une incidence sur le registre.

**Registre**

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 \$	34,93 %	-0,07 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	25,00 %	+0,00 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	21,35 %	+1,35 %
Entrepreneur 4	20,00 %	14 040,00 \$	18,72 %	-1,28 %

4. Il faut attribuer le contrat à l'entrepreneur 4, car c'est celui qui présente la plus grande différence négative entre les pourcentages de répartition idéale et de répartition réelle des contrats. Dans l'exemple, un contrat de déménagement longue distance est attribué. Un montant de 5 000,00 \$ (valeur de la pré-estimation pour ce type de contrat) est donc ajouté au registre (dans la colonne Valeur des contrats attribués), ce qui fait en sorte que l'entrepreneur 4 n'est plus l'entrepreneur sur la liste qui recevra le prochain contrat.

**Registre**

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 \$	32,75 %	-2,25 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	23,43 %	-1,57 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	20,02 %	+0,02 %
Entrepreneur 4	20,00 %	19 040,00 \$	23,80 %	+3,80 %

5. Selon ce scénario de répartition des contrats, si un nouveau contrat de déménagement doit être attribué, il le sera à l'entrepreneur 1.
6. L'estimation du poids est reçue. Supposons qu'elle est de 5 000 lb (2 500 kg). Le système du gouvernement calcule alors le coût estimatif, qui inclut l'emballage, le transport, et les primes relatives à la protection valeur à neuf (PVN). Par contre, il exclut la TPS/TVH et tous les frais d'entreposage. Selon cet exemple, le coût estimatif de ce contrat de déménagement longue distance est de 2 500,00 \$. La valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 4 doit par conséquent être modifiée, puisque la pré-estimation était de 5 000, alors que l'estimation est de 2 500,00 \$. Cette opération aura une incidence sur la répartition réelle des contrats et sur la différence entre les répartitions idéales et réelles pour cet entrepreneur. L'ordre de sélection des entrepreneurs pourrait aussi en être modifié.

**Registre**

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale	Surplus	Refus
Entrepreneur 1	35,00 %	31 197,50 \$	37,82 %	+2,82 %		5 000
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	22,73 %	-2,27 %	5 000	

Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	19,41 %	-0,59 %		
Entrepreneur 4	20,00 %	16 540,00 \$	20,05 %	+0,05 %		

On attribue le contrat à l'entrepreneur 1, qui le refuse. Le montant de la pré-estimation sera ajouté à la colonne Valeur des contrats attribués de l'entrepreneur 1, et le contrat sera proposé à l'entrepreneur 2. Advenant le cas où ce dernier refuse aussi le contrat, l'entrepreneur suivant avec l'écart le plus important d'attribution de contrats se verra offrir le contrat de déménagement. En fait, le seul entrepreneur qui subira des répercussions lors de l'attribution normale de contrats de déménagement est celui à qui l'on a offert le contrat **en premier**. Les entrepreneurs à qui l'on offre subséquemment ledit contrat ne seront pas pénalisés s'ils le refusent. L'attribution d'un contrat de déménagement en surplus se fera selon les mêmes modalités que lors de l'attribution normale.

### Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale	Surplus	Refus
Entrepreneur 1	35,00 %	32 897,50 \$	39,07 %	+4,07 %		6 700
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	22,27 %	-2,73 %	6 700	
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	19,02 %	-0,98 %		
Entrepreneur 4	20,00 %	16 540,00 \$	19,64 %	-0,36 %		

Dans l'exemple ci-dessus, un contrat de déménagement longue distance, préalablement refusé par l'entrepreneur 1, a été attribué à l'entrepreneur 2. Le montant de la pré-estimation (5 000,00 \$) a été remplacé par le coût estimatif du déménagement (6 700,00 \$). Ainsi, pour refléter le changement, la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 1 et les pourcentages seront mis à jour. De plus, le montant est inscrit à la ligne de l'entrepreneur 2 dans la colonne des surplus, et à la ligne de l'entrepreneur 1 dans la colonne des refus.

---

## **Annexe G – Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global**

### **Section 1 - Avantages pour les Autochtones**

#### **7.1.0. Contexte**

Même s'il existe plus de 18 000 entreprises autochtones au Canada, le secteur des entreprises autochtones ne participent pas au processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral à sa pleine capacité.

Le gouvernement fédéral a mis en œuvre la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones le 1<sup>er</sup> avril 1996. Cette stratégie contient des mesures visant à accroître le nombre d'entreprises autochtones qui soumissionnent et obtiennent des marchés publics portant sur des biens, des services et des travaux de construction. Le gouvernement fédéral a pour politique que ses activités d'approvisionnement, sous réserve du bon fonctionnement et des bonnes pratiques d'achat, favorisent le développement économique à long terme des Autochtones.

Un des principaux éléments de la Stratégie sont les plans de sous-traitance auprès d'entreprises autochtones : « Lors des soumissions et de l'adjudication de contrats importants, les organismes et ministères fédéraux sont mandatés et encouragés à exiger des soumissionnaires qu'ils présentent des plans de sous-traitance auprès d'entreprises autochtones.

#### **7.1.1. Objective**

On encourage l'entrepreneur à utiliser, dans la mesure du possible, les services de déménagement et d'entreposage d'entreprises autochtones qualifiées (y compris les entreprises de camionnage capables de fournir des services de déménagement et d'entreposage).

Les conditions suivantes définissent les entreprises autochtones:

- a. Au moins 51 % de la propriété et du contrôle est détenu par une ou des personnes autochtones;
- b. Si l'entreprise autochtone compte au moins six employés à temps plein, 35 % des employés doivent être Autochtones.
- c. Le terme « Autochtone » désigne les Amérindiens, les Inuits, les Innus et les Métis.

#### **7.1.2. Rapport sur la participation des Autochtones**

L'entrepreneur doit présenter un rapport sur ce qui suit au moins tous les six (6) mois:

- a. Pour les entreprises autochtones:
  - i. le nom de l'entreprise;
  - ii. le nombre de fois où l'entreprise a participé à un déménagement;
  - iii. la valeur monétaire de l'affaire traitée par l'entreprise dans le cadre de ce contrat.
- b. Pour les particuliers autochtones:
  - i. le nombre de personnes participantes ou l'équivalent en années-personnes;
  - ii. la valeur monétaire de leur rémunération (salaires et avantages).

---

## Section 2 - Revendications territoriales globales

### 7.2.0. Ententes sur les revendications territoriales globales

Les Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) sont des traités modernes fondés sur la notion des droits de propriété permanents des Autochtones sur les territoires traditionnellement utilisés et occupés par les groupes autochtones et non visés par un traité ou un autre acte juridique. Le processus qui régit le règlement des revendications territoriales globales vise à conclure une entente sur les droits spéciaux qui seront attribués aux peuples autochtones en ce qui a trait aux territoires et aux ressources qui s'y trouvent.

L'approvisionnement du gouvernement est un des instruments que les groupes autochtones peuvent utiliser pour accroître leur participation à l'économie. En plus d'augmenter les débouchés, les ERTG fournissent aux groupes autochtones d'autres moyens d'atteindre leurs objectifs. Mentionnons, entre autres, l'emploi de bénéficiaires à des niveaux représentatifs de la main-d'œuvre, des dispositions pour leur formation et leur éducation et, dans certains cas, des dispositions pour la mise en marché des biens et des services autochtones.

Les points d'origine et de destination situés dans les zones visées par des ententes ratifiées sont assujettis aux ententes de revendications territoriales globales.

À l'heure actuelle, vingt-trois ERTG ont été ratifiées par le Parlement et sont en vigueur. Elles ont reçu un statut quasi constitutionnel en vertu de l'article 35 de la Loi constitutionnelle de 1982.

#### 7.2.1. Ratified Comprehensive Land Claim Agreements

À l'heure actuelle, 23 ERTG ont reçu la sanction royale (dont 11 font partie de l'accord-cadre définitif – Conseil des Indiens du Yukon) et sont en vigueur. La plupart des régions du Canada se trouvant au nord du 60<sup>e</sup> parallèle sont visées par une ERTG, soit le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut. Les seules régions au sud du 60<sup>e</sup> parallèle visées par une ERTG sont la partie nord du Québec, la partie nord du Labrador, et des parties de la Colombie-Britannique. Il n'existe pas, actuellement, d'ERTG pour les régions de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard.

- a. Convention de la Baie-James et du Nord québécois: la zone couverte s'étend depuis les rives de la Baie-James et de la Baie d'Hudson jusqu'au Labrador, soit environ 50 pour 100 du territoire québécois, essentiellement la partie nord de la province;
- b. Convention définitive des Inuvialuits (1984) : les îles et la partie du continent longeant la mer de Beaufort (partie nord-ouest des Territoires du Nord-Ouest, y compris la partie ouest de l'île de Victoria, toute l'île Banks, l'île du Prince Patrick dans la partie nord et la partie ouest de l'île de Melville);
- c. Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'ins (1992) : des parties du nord-est du Yukon et une partie du nord-ouest des Territoires du Nord-Ouest, y compris mais sans s'y limiter Aklavik, Fort McPherson, Inuvik et Tsiigetichic. La Convention définitive des Inuvialuits couvre également Inuvik et Aklavik. L'Entente transfrontalière du Yukon pour le groupe de revendication Gwich'in Tetlit est reproduite à l'annexe C de l'entente finale. Les avis sur les projets de marchés qui concernent l'ERTG des Gwich'ins et l'Entente transfrontalière du Yukon doivent être envoyés au Conseil tribal des Gwich'ins;

- 
- d. Entente sur la revendication territoriale des Inuits du Nunavut (1993) : le nord du Canada, dont les districts de Franklin (centre du Nunavut), de Keewatin (centre-sud du Nunavut, côte nord-ouest de la région de la Baie d'Hudson), de l'île de Baffin (partie sud-est du Nunavut) et de l'île d'Ellesmere (partie nord du Nunavut), y compris mais sans s'y limiter Arctic Bay, Arviat, Baker Lake, Bathurst Inlet, Cambridge Bay, Cape Dorest, Chesterfield Inlet, Clyde River, Eureka, Gjoa Haven, Grise Fiord, Hall Beach, Igloolik, Iqaluit, Kimmirut, Kugluktuk, Nanisivik, Pangnirtung, Pelly Bay, Pond Inlet, Povungnituk, Qikiqtarjuaq, Rankin Inlet, Repulse Bay, Resolute, Sanikiluaq, Taloyoak, Umingmaktok et Whale Cove;
- e. Accord-cadre définitif – Conseil de Premières nations du Yukon (1993) : la partie ouest du territoire du Yukon. La zone s'étend de la frontière nord de la Colombie-Britannique jusqu'à la frontière sud de la région visée par la Convention définitive des Inuvialuits. L'accord comporte onze zones de règlement des revendications territoriales globales.
- i. Entente définitive de la Première nation des Nacho Nyak Dun (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Mayo et Stewart Crossing
  - ii. Entente définitive des Premières nations de Champagne et de Aishihik (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Haines Junction, Canyon Creek et Champagne
  - iii. Entente définitive du Conseil des Tlingits de Teslin (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Teslin
  - iv. Entente définitive de la Première nation des Gwich'in Vuntut (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Old Crow
  - v. Entente définitive de la Première nation des Selkirk (1997) : la partie du territoire du Yukon couvrant Pelly crossing
  - vi. Entente définitive de la Première nation de Little Salmon/Carmacks (1997) : la partie du territoire du Yukon couvrant Carmacks
  - vii. Entente définitive de la Première nation des Tr'ondëk Hwëch'in (1998) : la partie du territoire du Yukon couvrant Dawson City
  - viii. Entente définitive du conseil des Ta'an Kwach'an (2002) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Lake Laberge
  - ix. Entente définitive de la Première nation de Kluane (2004) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Burwash Landing
  - x. Entente définitive de la Première nation des Kwanlin Dun (2005) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Whitehorse
  - xi. Entente définitive de la Première nation de Carcross/Tagish (2005) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Carcross et Tagish.
- f. Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et des Métis du Sahtu (1994) : la partie nord-ouest du district de Mackenzie, y compris les collectivités de Colville Lake, de Deline, Norman Wells, de Fort Good Hope et de Tuli'ta;
- g. Accord sur les revendications territoriales du peuple tlicho (2005) – appendice B de l'APM 2006-4 du CT : partie des Territoires du Nord-Ouest et partie ouest du

---

Nunavut, y compris mais sans s'y limiter Yellowknife, Rae-Edzo, Rae Lakes, Wha Ti et Wekweti;

- h. Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Nunavik (Version PDF 5Ko) (Aide sur les formats de fichier) (2008) – voir le chapitre 13 de l' ERTG : partie du territoire du Nunavut située dans la zone au large des côtes adjacentes à, mais non dans, la zone de règlement de la Baie-James et du Nord québécois

Pour déterminer si une collectivité particulière est située dans une zone visée par une ERTG ou pour obtenir des copies des ententes de revendications territoriales globales ratifiées, veuillez communiquer avec le Télécentre de renseignements au public d'AINC par téléphone au 1-800-567-9604 ou par courriel à [infopubs@ainc-inac.gc.ca](mailto:infopubs@ainc-inac.gc.ca).

### **Section 3 - Liste des coordonnées des endroits pour obtenir de l'information sur les ententes de revendications territoriales globales List of Contacts for Comprehensive Land Claims Agreements**

Convention de la Baie-James et du Nord québécois

Société Makivik

1111, boul. Dr. Frederik-Philips, 3e étage

St-Laurent (Québec) H4M 2X6

Téléphone : 514-745-8880

Télécopieur : 514-745-3700

Société Makivik

C.P. 179

Kuujuuaq (Québec) J0M 1C0

Téléphone : 819-964-2935

Télécopieur : 819-964-2613

Cris d'Oujé-Bougoumou

203, Opemiska Meskino

C.P. 1166

Oujé-Bougoumou (Québec) G0W 3C0

Téléphone : 418-745-3931

Télécopieur : 418-745-3844

Grand Conseil des Cris du Québec

81, rue Metcalfe, salle 900

Ottawa (Ontario) K1P 5E3

Téléphone : 613-761-1655

Télécopieur : 613-761-1388

Société De Développement Des Naskapis

120-1000, avenue St-Jean-Baptiste

C.P. 5023

Kawawachikamach (Québec) G2E 5G5

Téléphone : 418-871-5100

Télécopieur : 418-871-5254

Naskapi Nation of Kawawachikamach

C.P. 5111

Kawawachikamach (Québec) G0G 2Z0

Téléphone : 418-585-2686

Télécopieur : 418-585-3130

Convention définitive des Inuvialuits

Inuvialuit Development Corporation

C.P. 7

Inuvik (NT) X0E 0T0

Téléphone : 867-777-2419

Télécopieur : 867-777-3256

Inuvialuit Regional Corporation

C.P. 2120

Inuvik (NT) X0E 0T0

Téléphone : 867-777-2737

Télécopieur : 867-777-2135

Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'in

Conseil Tribal des Gwich'in

C.P. 1509

Inuvik (NT) X0E 0T0

Téléphone : 867-777-7900

Télécopieur : 867-777-7919

Entente sur la revendication territoriale du Nunavut  
Nunavut Tunngavik Incorporated  
Economic and Business Development Department  
C.P. 638  
Iqaluit (NU) X0A 0H0  
Téléphone : 1-888-646-0006  
Télécopieur : 867-975-4949

Qikiqtani Inuit Association  
C.P. 1340  
Iqaluit (NU) X0A 0H0  
Téléphone : 867-975-8400 ou 1-800-667-2742  
Télécopieur : 867-979-3238

Qikiqtaaluk Corporation  
C.P. 1228  
Iqaluit (NU) X0A 0H0  
Téléphone : 867-979-8400  
Télécopieur : 867-979-8433

Kakivak Association  
C.P. 1419  
Iqaluit (NU) X0A 0H0  
Téléphone : 867-979-0911 ou 1-800-561-0911  
Télécopieur : 867-979-3707

Kivalliq Inuit Association  
C.P. 340  
Rankin Inlet (NU) X0C 0G0  
Téléphone : 867-645-2800 ou 1-800-220-6581  
Télécopieur : 867-645-2348

Sakku Investments Corporation  
C.P. 188

Rankin Inlet (NU) X0C 0G0

Téléphone : 867-645-2805

Télécopieur : 867-645-2063

Kitikmeot Economic Development Commission

C.P. 1330

Cambridge Bay (NU) X0B 0C0

Téléphone : 867-983-2095

Télécopieur : 867-983-2075

Nunasi Corporation

Contrôleur général

5107, 48e rue

Yellowknife (NT) X1A 1N5

Téléphone : 867-920-4587

Télécopieur : 867-920-4592

Kitikmeot Inuit Association

Lands Division

C.P. 360

Kugluktuk (NU) X0B 0E0

Téléphone : 867-982-3310

Télécopieur : 867-982-3311

Entente-cadre finale du Conseil des Indiens du Yukon

Conseil des Premières nations du Yukon

2166, 2e Avenue

Whitehorse (Yukon) Y1A 3H7

Téléphone : 867-393-9200

Télécopieur : 867-668-6577

Entente définitive des Premières nations de Champagne et de Aishihik

Première nation de Champagne et de Aishihik

C.P. 5310

Haines Junction, (YT) Y0B 1L0

Téléphone : 867-634-4200

Télécopieur : 867-634-2108

Entente définitive de la première nation de Little Salmon/Carmacks

Première Nation de Little Salmon/Carmacks

C.P. 135

Carmacks (YT) Y0B 1C0

Téléphone : 867-863-5576

Télécopieur : 867-863-5710

Entente définitive de la première nation des Nacho Nyak Dun

Première nation des Nacho Nyak Dun

C.P. 220

Mayo (YT) Y0B 1M0

Téléphone : 867-996-2265

Télécopieur : 867-996-2107

Entente définitive de la première nation de Selkirk

Première Nation de Selkirk

C.P. 40

Pelly Crossing (YT) Y0B 1P0

Téléphone : 867-537-3331

Télécopieur : 867-537-3902

Entente définitive du conseil des Tlingits de Teslin

Conseil des Tlingit de Teslin

Case 133

Teslin (YT) Y0A 1B0

Téléphone : 867-390-2532

Télécopieur : 867-390-2204

Entente définitive de la Première nation des Gwich'in Vuntut

Vuntut Gwich'in

C.P. 94

Old Crow (YT) Y0B 1G0

Téléphone : 867-966-3213

Télécopieur : 867-966-3800

Entente définitive de la Première nation des Tr'ondëk Hwëch'in

Tr'ondëk Hwëch'in

C.P. 599

Dawson City (YT) Y0B 1G0

Téléphone : 867-993-5385

Télécopieur : 867-993-6553

Entente définitive du conseil des Ta'an Kwach'an

Mundessa Development Corporation

117, Industrial Road

Whitehorse (Yukon) Y1A 3H7

Téléphone : 867-668-3613

Télécopieur : 867-687-4295

Entente définitive de la Première nation de Kluane

Première nation de Kluane

C.P. 20

Burwash Landing (YT) Y0B 1H0

Téléphone : 867-841-4274

Télécopieur : 867-841-5900

Entente définitive de la Première nation des Kwanlin Dun

Première nation de Kwanlin Dun

35 McIntyre Drive

Whitehorse (YT) Y1A 5A5

Téléphone : 867-633-7800

Télécopieur : 867-668-5057

Entente définitive de la Première nation de Carcross/Tagish

Première nation de Carcross/Tagish

C.P. 130

Carcross (YT) Y0B 1B0

Téléphone : 867-821-4251

Télécopieur : 867-821-4802

Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et Métis du Sahtu

Fort Good Hope Metis Nation

Land Corporation, bureau 54

C.P. 11

Fort Good Hope (NT) X0E 0H0

Téléphone : 867-598-2105

Télécopieur : 867-598-2160

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Ayoni Keh Land Corporation

a/s Colville Lake First Nation Band

Boîte 43, Colville Lake (NT) X0E 1L0

Téléphone : 867-709-2700

Télécopieur : 867-709-2202

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Déline Land Corporation

a/s Déline Dene Band Council

C.P. 156

Déline (NT) X0E 0G0

Téléphone : 867-589-8100

Télécopieur : 867-589-8101

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Tulita Land Corporation

a/s Fort Norman Dene Band

C.P. 36

Tulita (NT) X0E 0K0

Téléphone : 867-588-4984

Télécopieur : 867-588-3997

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Fort Norman Metis Land Corporation  
a/s Fort Norman Metis Nation, bureau 60  
General Delivery  
Tulita (NT) X0E 0K0  
Téléphone : 867-588-3201  
Télécopieur : 867-588-3806 ou 867-588-4908  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Yamoga Lands Corporation  
a/s Fort Good Hope Dene Band  
C.P. 18  
Fort Good Hope (NT) X0E 0H0  
Téléphone : 867-598-2519  
Télécopieur : 867-598-2437  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Ernie McDonald Land Corporation  
a/s Norman Wells Metis Nation, bureau 59  
C.P. 69  
Norman Wells (NT) X0E 0V0  
Téléphone : 867-587-2455  
Télécopieur : 867-587-2545  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

The Sahtu Secretariat Incorporated  
C.P. 155  
Déline (NT) X0E 0G0  
Téléphone : 867-589-4719  
Télécopieur : 867-589-4908  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Sahtu Business Development Centre  
C.P. 307  
Norman Wells (NT) X0E 0V0  
Téléphone : 867-587-2016

Télécopieur : 867-587-2407

À l'attention de Economic/Business/Employment Officer

Tulita Yamoria Community Secretariat

C.P. 144

Tulita (NT) X0E 0K0

Téléphone : 867-588-3116

Télécopieur : 867-588-3119

À l'attention de Economic/Business/Employment Officer

Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Labrador

Gouvernement du Nunatsiavut

12 Sandbanks Road

C.P. 70

Nain (NL) A0P 1L0

Téléphone : 709-922-2942

Télécopieur : 709-922-2931

Accord sur les revendications territoriales du peuple Tlicho

Tlicho Government

C.P. 412

Rae-Edzo (NT) X0E 0Y0

Téléphone : 867-392-6381

Télécopieur : 867-392-6389

Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Nunavik

Société Makivik

1111, boul. Dr. Frederik-Philips, 3e étage

St-Laurent (Québec) H4M 2X6

Téléphone : 514-745-8880

Télécopieur : 514-745-3700

Société Makivik

C.P. 179

Kuujuuaq (Québec) J0M 1C0

Invitation n° :

Services de déménagement d'articles ménagers

---

Téléphone : 819-964-2935

Télécopieur : 819-964-2613

## Annexe H - Glossaire

Terme	Définition
Route toutes saisons	Route, revêtue ou non, qui peut être utilisée dans toutes les conditions météo.
Relation sans lien de dépendance	A transaction in which the buyers and sellers of a product (or service) act independently and have no <b>relationship</b> to each other.
Articles et appareils ménagers importants	washing machines, dryers, refrigerators, ranges, convection type ovens, portable dishwashers, deep freezers, and televisions,
Jour ouvrable	Jour de semaine (du lundi au vendredi), à l'exception des jours fériés officiellement reconnus par le gouvernement du Canada.
Estimation	Total des frais estimatifs pour l'emballage, le transport, le supplément carburant et le déballage comme décrit dans le Système de gestion automatisé des meubles et effets et le système du Service central de déménagement qui sont utilisés pour calculer les dommages-intérêts convenus pour les manquements majeurs et mineurs.
Le Livre Bleu	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule récréatif. Site web : <a href="http://www.canadianbluebook.com/">http://www.canadianbluebook.com/</a>
Carton à vaisselle	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule personnel. Site web : <a href="http://www.canadianrefbook.com/">http://www.canadianrefbook.com/</a>
Service central de déménagement (SCD)	Registre des déménagements d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels utilisé par la Gendarmerie royale du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
Registre des réclamations	Registre des réclamations faites par les expéditeurs, tenu à jour par l'entrepreneur et examiné par le comité interministériel.
Règlement des réclamations	Paiement versé à un expéditeur ou à un tiers pour des dommages causés à des articles ménagers, à des effets personnels, à des véhicules personnels ou à des biens de l'expéditeur, ou pour leur perte.
Entrepreneur	Personne, entité ou entités désignées dans le contrat comme devant fournir des biens ou des services, ou les deux, au Canada.
Remorque	Moyen de transport.
Agent en douane	Représentant de l'Agence des services frontaliers du Canada ou des douanes américaines.
Date à laquelle le service est demandé (DSD)	Date du chargement des articles ménagers et des effets personnels à la résidence de l'expéditeur ou à l'entrepôt où les biens ont été entreposés à long terme.
Véhicule personnel (VP) en mauvais état	Véhicule personnel qui ne peut plus être utilisé en toute sécurité.

Terme	Définition
Livraison directe à domicile (LDD)	Processus visant à obtenir l'autorisation et les instructions pour la livraison au point de destination.
Boîte pour vaisselle	Boîte utilisée pour y mettre les articles en verre et la vaisselle et qui comporte des séparateurs.
Point de déroutement	Endroit où se trouvent des articles ménagers et des effets personnels lorsque l'AT informe l'entrepreneur d'une nouvelle adresse de destination.
Exercice	Exercice financier du gouvernement du Canada. Cet exercice va du 1er avril au 31 mars.
Trimestres	Les trimestres de l'exercice financier du Canada sont les suivants T1 : du 1er avril au 30 juin T2 : du 1er juillet au 30 septembre T3 : du 1er octobre au 31 décembre T4 : du 1er janvier au 31 mars
Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME)	Registre des déménagements d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels pour le ministère de la Défense nationale.
céramique non cuite.	Articles ménagers en argile.
Articles ménagers (AM) et effets personnels (EP)	Meubles et effets personnels appartenant à l'expéditeur.
Quintal	Unité de masse de 100 livres utilisée pour calculer les charges.
Autorité ministérielle du comité interministérielle	Autorité déléguée de chaque entité qui forme le comité interministériel.
Vice propre à la chose	Principe juridique désignant un vice caché (ou la nature spéciale) d'un bien qui est la cause de la détérioration de ce bien ou des dommages ou des pertes qu'il a subis (ou qui y contribue).
Comité interministériel	Organisme de gouvernance du contrat de services de déménagement d'articles ménagers désigné dans l'énoncé des travaux.
Liste d'inventaire	Liste détaillée et définitive des articles ménagers et des effets personnels à déménager dressée par l'entrepreneur le jour de l'emballage des articles.
Articles de grande valeur	Antiques, furs, medals, etc.
Papier kraft	Papier ou carton non blanchi fait de pâte de bois (procédé au sulfate) utilisé comme papier d'emballage et pour fabriquer des cartons.
Déménagement local	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 50 milles (80,5 km) ou moins.

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Déménagement longue distance	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 50 milles (80,5 km) ou plus.
Entreposage à long terme (ELT)	Entreposage requis par le Canada pour une portion du chargement d'articles ménagers et d'effets personnels d'un expéditeur qui déménage dans un endroit visé par une limite de poids ou qui traverse une frontière.
Perte majeure	Dommages causés à des articles ménagers et à des effets personnels évalués à 25 0 \$ ou plus, ou dommages causés à un véhicule personnel évalués à 5 \$ 000 ou plus.
Mille	Unité de mesure convenue pour évaluer la distance qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Cycle de déménagement	Services de déménagement d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels, soit la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de route, l'entreposage à long terme, le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf, la facturation et le règlement des réclamations.
le numéro de la demande de déménagement.	Demande officielle du Canada à l'entrepreneur pour des services de déménagement d'AM, d'EP et de VP.
les denrées périssables;	Articles ménagers dont la qualité se détériore avec le temps et dont la valeur peut être réduite (p. ex. la nourriture, les médicaments, les plantes et les produits agricoles).
<b>motomarine;</b>	
Livre	Unité de mesure convenue pour évaluer le poids (la masse) qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Estimation du poids avant le déménagement	Estimation du poids par voie électronique (par pièce) faite par l'entrepreneur pour dresser la liste des articles ménagers et des effets personnels à déménager et pour déterminer le poids du chargement.
Liste d'inventaire préimprimée	Liste utilisée par l'entrepreneur pour étiqueter et préparer les articles ménagers et les effets personnels pendant le chargement.
Tracteur	Véhicule moteur qui tire une charge.
Véhicule personnel (VP)	Véhicule qui appartient à l'expéditeur.
Contrôle de la qualité	Processus visant à vérifier en personne et dans les dossiers le respect par l'entrepreneur des modalités du contrat et à cerner les lacunes et faiblesses dans la prestation des services.
Jour férié reconnu par le gouvernement fédéral	Jour que le Canada a désigné comme étant une fête légale pour les employés du gouvernement fédéral.
Véhicules récréatifs	Véhicule automobile utilisé pour les loisirs.

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Région éloignée	Région du Canada citée à l'appendice 2 de l'annexe C aux fins de la détermination du temps de transport requis pour un déménagement.
Déménagement ordinaire	Déménagement non urgent.
Protection valeur à neuf (PVN)	Couverture pour le remplacement d'articles ayant subi des pertes ou des dommages physiques attribuables à une manipulation sans précaution de l'entrepreneur et en cas d'incidents survenus pendant le préemballage, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage, le déchargement et le déballage des articles ménagers, des effets personnels et du véhicule personnel et à la résidence.
Déménagement urgent	Déménagement dont l'entrepreneur est avisé à cinq jours civils ou moins de la DSD ou de la modification de la DSD.
Ensemble ou collection	Groupe d'articles semblables d'un même fabricant qui forment un tout ou qui se complètent.
Liste des poids standardisés (SWL)	Liste de poids standardisés de l'industrie pour les articles ménagers et les effets personnels.
Réclamation	Demande officielle qui expose les dommages et les pertes causés par l'entrepreneur aux articles ménagers, aux effets personnels et au véhicule personnel pendant leur expédition et à la résidence.
Entreposage en cours de route	Entreposage à court terme des articles ménagers et des effets personnels jusqu'à ce qu'il soit possible de les livrer à la résidence.
Sous-traitant	Représentant engagé par l'entrepreneur pour exécuter les services décrits dans l'énoncé des travaux.
Agent de transport (AT)	Principale personne-ressource du Canada qui collabore au besoin avec l'entrepreneur pour coordonner tous les aspects d'un déménagement.
Fuseau horaire de l'AT	Heures de bureau (de 8 h à 16 h) pendant les jours ouvrables et selon le fuseau horaire de la région où se trouve l'agent de transport.
Formulaire du plan de transport	Formulaire approuvé par le comité interministériel qui doit être utilisé par l'entrepreneur pour décrire les services requis, le mode de transport, l'itinéraire et les coûts estimatifs qui seront soumis pour approbation.
Rapport sur l'état du véhicule	Rapport établi selon les normes de l'industrie approuvé par le comité interministériel et préparé par l'entrepreneur pour décrire en détail l'état du véhicule personnel au moment de son chargement et au moment de sa livraison à l'expéditeur.
Temps d'attente	Période pendant laquelle l'entrepreneur doit attendre pour livrer un chargement sans qu'il soit fautif.

---

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Entrepôt	Bâtiment commercial où des articles ménagers, des effets personnels et des véhicules personnels peuvent être entreposés.
Estimation du poids	Poids estimatif d'un chargement déterminé au moment de la consultation préalable au déménagement.
Norme de tolérance pondérale	Marge de tolérance visant le poids réel quand deux installations de pesée sont utilisées.

<b>Acronyme</b>	<b>Appellation au long</b>
BP	Base de paiement
AC	Autorité contractante
MC	Mètres cubes
CCI	Indice de conformité de l'entrepreneur
CAN	Dollars canadiens
AMC	Amélioration continue
SCD	Service central de déménagement
IRR	Indice de règlement des réclamations
IRR	Indice de règlement des réclamations
Q	Quintal
PM	Pouvoir ministériel
LDD;	Livraison directe à domicile
MDN	Ministère de la Défense nationale
DSD	Date de service demandé
ISE	Indice de satisfaction des employés
SGAME	Système de gestion automatisé des meubles et effets
GAMS	Services généraux de déménagement tout compris
QSF	Questionnaire sur la satisfaction des fonctionnaires
AM et EP	Articles de ménage et effets personnels
SDAM	Services de déménagement d'articles ménagers
CIM	Comité interministériel
IRC	Indicateur de rendement clé
ELT	Entreposage à long terme
GR	Gestion du rendement
VP	Véhicule personnel

---

<b>Acronyme</b>	<b>Appellation au long</b>
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
GRC	ASSURANCE DE LA QUALITÉ
QCI	CONTRÔLE ET INSPECTION DE LA QUALITÉ
GRC	Gendarmerie royale du Canada
PVN	Protection valeur à neuf
ECR	Entreposage en cours de route
EDT	Énoncé des travaux
AT	Agent de transport
GTT	Plan de transport
TRT	GUIDE DU TEMPS REQUIS POUR LE TRANSPORT (GTT)
REV	Rapport sur l'état des véhicules
IV	Indice de valeur