

**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

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Public Works and Government
Services Canada**

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition aux: Travaux Publics et Services
Gouvernementaux Canada**

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Comments - Commentaires

Title - Sujet MOVING SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation EN578-131825/B	Date 2013-07-31
Client Reference No. - N° de référence du client 20131825	
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$ZL-109-26299	
File No. - N° de dossier 109zL.EN578-131825	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-08-30	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Stephen, Renee	Buyer Id - Id de l'acheteur 109zL
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-6973 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-2675
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA NATIONAL CAPITAL AREA (GATINEAU) 11 LAURIER ST Gatineau Quebec K1A0S5 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

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

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

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 préalables à l'attribution du contrat

PARTIE 6 - EXIGENCES FINANCIÈRES ET PROTECTION VALEUR À NEUF

- 1.0 Capacité financière
- 2.0 Protection valeur à neuf

Liste des pièces jointes :

Pièce jointe 1 de la Partie 3, Barème de prix
Pièce jointe 1 de la Partie 4, Critères techniques
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 guides des CCUA
- 7.0 Vérification discrétionnaire
- 8.0 Lois applicables
- 9.0 Ordre de priorité des documents
- 10.0 Exigences en matière d' assurances

Liste des annexes :

Annexe A - Énoncé des travaux

Appendice 1 - Règlements généraux

Appendice 2 - Processus d'estimation de poids

Appendice 3 - Guide du temps requis pour le transport (GTT)

Appendice 4 - Normes d'emballage

Appendice 5 - Réunions

Annexe B - Base de paiement

Annexe C - Programme d'inspection du contrôle de la qualité

Annexe D - Défaillances des services

Annexe E - Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle

Appendice 1 - Dommages Matériels

Annexe F - Programme d'assurance de la qualité

Annexe G - Formats d'échange de données informatisées (EDI) pour les AM et EP -international

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, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;
- Partie 6 Capacité financière et Protection valeur à neuf : 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 pièces jointes comprennent le Barème de prix, les Critères techniques, et les Attestations préalables à l'attribution du contrat.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, Programme d'inspection du contrôle de la qualité, Défaillances des services, Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle, Programme d'assurance de la qualité, Formats d'échange de données informatisées (EDI) pour les AM et EP -international, et Glossaire.

2.0 Sommaire

Le ministère de la Défense nationale (MDN), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et 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) et d'effets personnels (EP) d'expéditeurs du gouvernement fédéral (ci-après désignés les expéditeurs) dans la zone de service de l'Amérique du Nord continentale et outre-mer. Les services associés à un déménagement d'AM et d'EP 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 du 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2016, et sera assorti d'une option irrévocable permettant au Canada d'en prolonger la durée pour un maximum de trois périodes d'un an chacune.

Ce besoin est limité à des biens et/ou services canadiens (entrepreneur principal).

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-uniformisees-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 (2013-06-01), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

1.1 Le paragraphe 1.8 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

SUPPRIMER:

8. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu d'un contrat découlant de cette demande de soumissions. De plus, le soumissionnaire atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles il a obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles ses droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par l'une des dispositions suivantes :
 - a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou
 - b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou
 - c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada,

ou

- d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou
- e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou
- f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou
- g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou
- h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

INSÉRER:

8. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu d'un contrat découlant de cette demande de soumissions. De plus, le soumissionnaire atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles il a obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles ses droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, à l'exception des convictions reçues en 1983 ou avant, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par les dispositions prévues aux points a) ou b), ni, à l'exception des convictions reçues avant 1983, les dispositions suivantes :
 - a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou
 - b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou
 - c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou
 - d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou
 - e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou
 - f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou

- g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou
- h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

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.

4.0 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.

5.0 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

1.0 Instructions pour la préparation des soumissions

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

Section I : Soumission technique (4 copies papier et 1 copie électroniques sur CD);
Section II : Soumission financière (2 copies papier et 1 copie 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 soumission financière 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 : soumission financière

- 1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3. Le montant total de la taxe sur les produits et services (TPS) ou de la taxe de vente harmonisée (TVH) doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.
- 1.2 Les soumissionnaires doivent soumettre leurs taux FAB destination; les droits de douane et les taxes d'accise canadiens compris, s'il y a lieu; et la TPS ou la TVH exclue.
- 1.3 Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner la base de paiement à l'annexe B et la clause 1.2, Évaluation financière, figurant à la Partie 4.
- 1.4 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:
 - i. à leur soumission; et
 - ii. à tout contrat subséquent pouvant découler de leur soumission.
- 1.5 Clauses du Guide des CCUA
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.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 BARÈME DE PRIX

- 1.0 Le soumissionnaire doit proposer des taux fermes tout compris qui seront en vigueur pendant chacune des deux années (du 1er novembre au 31 octobre) de tout contrat subséquent, comme indiqué ci-dessus.
- 2.0 L'inclusion de données volumétriques annuels dans ce document ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future des services décrits dans la demande de soumissions correspondra à ces données.

REMARQUE: Le soumissionnaire peut obtenir une version électronique des tableaux suivants en MS Word en communiquant avec l'autorité contractante dont le nom est indiqué au paragraphe 4.1.

- 3.0 Les taux seront fondés sur le poids net total par unité de poids de 100 livres à moins d'indication contraire.

DIRECTION DE L' OUEST

1.A Caissons mobiles

Tableau 1			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
DE ZONE 6 À	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO*	Tarif par q SD**	Total
Zone 1	1	1,000			
Zone 2	1	1,000			
Zone 3	1	2,709			
Zone 4	1	1,000			
Zone 5	1	1000			
Prix total de la soumission					

* Services au point d'origine

** Services à destination

Tableau 2			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
DE ZONE 7 À	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	1	1,000			
Zone 2	1	1,600			
Zone 3	1	1,000			
Zone 4	1	1,000			
Zone 5	1	1,000			
Prix total de la soumission					

1.B Chargements Lâches

Tableau 1			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
DE LA ZONE 6 À	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	5	49,713			
Zone 2	16	216,163			
Zone 3	110	1,050,160			
Zone 4	19	19,656			
Zone 5	2	23,398			
Prix total de la soumission					

Tableau 2			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
DE LA ZONE 7 À	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	1	6,967			
Zone 2	1	14,520			
Zone 3	11	118,701			
Zone 4	1	1,000			
Zone 5	1	1,000			
Prix total de la soumission					

1.C Expéditions par mer en provenance d'emplacements N.S.A.

Tableau 1 - Caissons mobiles			Prix du soumissionnaire au point à destination	
VERS	Nombre de déménagements	Poids (LB)	Tarif par q SD	Total
Zone 1	1	1,000		
Zone 2	1	1,377		
Zone 3	3	13,087		
Zone 4	1	6,640		
Zone 5	1	1,000		
Zone 6	1	1,500		
Zone 7	1	1,000		
Prix total de la soumission				

Tableau 2 - Chargements Lâches			Prix du soumissionnaire au point à destination	
VERS	Nombre de déménagements	Poids (LB)	Tarif par q SD	Total
Zone 1	7	35,214		
Zone 2	4	17,075		
Zone 3	43	249,932		
Zone 4	7	47,672		
Zone 5	1	1,000		
Zone 6	3	32,165		
Zone 7	1	12,130		
Prix total de la soumission				

1.D Expéditions de véhicules en provenance du Royaume-Uni et de l'Europe continentale

Tableau 1: Porte à porte, tarifs tout compris

VERS	De La Zone 6						Total
	Classe I	Tarif	Classe II	Tarif	Classe III	Tarif	
Zone 1	19		2		1		
Zone 2	30		4		1		
Zone 3	50		26		1		
Zone 4	17		1		1		
Zone 5	2		1		1		
Prix total de la soumission							

Tableau 2: Porte à porte, tarifs tout compris

VERS	De La Zone 7						Total
	Classe I	Tarif	Classe II	Tarif	Classe III	Tarif	
Zone 1	2		1		1		
Zone 2	1		1		1		
Zone 3	6		3		1		
Zone 4	1		1		1		
Zone 5	1		1		1		
Prix total de la soumission							

DIRECTION DE L'EST**2.A Caissons Mobile**

Tableau 1			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
À ZONE 6 DE	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	1	1,000			
Zone 2	1	1,000			
Zone 3	1	243			
Zone 4	1	1,160			
Zone 5	1	1,000			
Prix total de la soumission					

Tableau 2			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
À ZONE 7 DE	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	1	1,000			
Zone 2	1	1,000			
Zone 3	1	1,255			
Zone 4	1	1,000			
Zone 5	1	1,000			
Prix total de la soumission					

2.B Chargements lâches

Tableau 1			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
À ZONE 6 DE	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	6	51,478			
Zone 2	19	154,598			
Zone 3	91	635,800			
Zone 4	12	88,417			
Zone 5	2	17,820			
Prix total de la soumission					

Tableau 2			Prix du soumissionnaire au point d'origine et à destination		
À ZONE 7 DE	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO	Tarif par q SD	Total
Zone 1	1	11,222			
Zone 2	1	4,608			
Zone 3	6	30,368			
Zone 4	2	16,760			
Zone 5	1	1,000			
Prix total de la soumission					

2.C Expéditions par mer à destination d'emplacements N.S.A.

Tableau 1 - Caissons mobiles			Prix du soumissionnaire au point d'origine	
VERS	Nombre de déménagements	Poids (LB)	Tarif par q SPO	Total
Zone 1	1	1,000		
Zone 2	1	7,020		
Zone 3	1	1,083		
Zone 4	1	1,000		
Zone 5	1	1,000		
Zone 6	1	800		
Zone 7	1	600		
Prix total de la soumission				

Tableau 2 - Chargements Lâches			Prix du soumissionnaire au point d'origine	
VERS	Nombre de déménagements	Poids (LB)	Tarif par q SPO	Total
Zone 1	2	6,774		
Zone 2	14	62,888		
Zone 3	38	145,867		
Zone 4	6	22,740		
Zone 5	1	1,000		
Zone 6	5	26,880		
Zone 7	1	12,560		
Prix total de la soumission				

2.D Expéditions de véhicules à destination du Royaume-Uni et de l'Europe continentale

Tableau 1: Porte à porte, tarifs tout compris

EN PROVENANCE DE	À DESTINATION DE LA Zone 6						Total
	Classe I	Tarif	Classe II	Tarif	Classe III	Tarif	
Zone 1	8		2		1		
Zone 2	25		4		1		
Zone 3	46		5		1		
Zone 4	18		1		1		
Zone 5	2		1		1		
Prix total de la soumission							

Tableau 2: Porte à porte, tarifs tout compris

EN PROVENANCE DE	À DESTINATION DE LA Zone 7						Total
	Classe I	Tarif	Classe II	Tarif	Classe III	Tarif	
Zone 1	2		1		1		
Zone 2	1		1		1		
Zone 3	4		3		1		
Zone 4	1		1		1		
Zone 5	1		1		1		
Prix total de la soumission							

3.A Expédition prioritaire par avion en Provenance et à Destination de l'Europe et du Royaume-Uni

Tableau 1 - Direction ouest

Tableau 1 - Direction ouest			Prix du soumissionnaire au point d'origine/destination combinés	
DE ZONE 6 À (à partir de l'étranger)	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO/SD	Total
Zone 1	1	1,000		
Zone 2	21	4,861		
Zone 3	3	1,540		
Zone 4	1	1,000		
Zone 5	1	320		
Prix total de la soumission				

Tableau 2 - Direction ouest

			Prix du soumissionnaire au point d'origine/destination combinés	
DE ZONE 7 À (à partir de l'étranger)	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO/SD	Total
Zone 1	4	1,298		
Zone 2	22	3,852		
Zone 3	1	1,000		
Zone 4	2	840		
Zone 5	1	320		
Prix total de la soumission				

Tableau 3 - Direction l'est

			Prix du soumissionnaire au point d'origine/destination combinés	
À ZONE 6 DE (vers des aéroports européens)	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO/SD	Total
Zone 1	2	573		
Zone 2	10	3,045		
Zone 3	2	521		
Zone 4	2	752		
Zone 5	1	320		
Prix total de la soumission				

Tableau 4 - Direction l'est

			Prix du soumissionnaire au point d'origine/destination combinés	
À ZONE 7 DE (vers des aéroports européens)	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q SPO/SD	Total
Zone 1	1	220		
Zone 2	12	3,457		
Zone 3	2	521		
Zone 4	4	752		
Zone 5	1	220		
Prix total de la soumission				

3.B Expédition Prioritaire par Avion en Provenance/à Destination d'Emplacements N.S.A.

Tableau 1			Prix du soumissionnaire au point d'origine	
À DESTINATION	Nombre de déménagements	Poid (lb)	Tarif par q SPO	Total
Zone 1	7	2,293		
Zone 2	10	3,250		
Zone 3	38	16,188		
Zone 4	12	6,672		
Zone 5	10	5,280		
Zone 6	4	1,280		
Zone 7	3	960		
Prix total de la soumission				

Tableau 2			Prix du soumissionnaire au point à destination	
EN PROVENANCE	Nombre de déménagements	Poid (lb)	Tarif par q SPO	Total
Zone 1	12	3,050		
Zone 2	10	3,320		
Zone 3	46	66,552		
Zone 4	14	5,964		
Zone 5	9	2,934		
Zone 6	2	640		
Zone 7	1	520		
Prix total de la soumission				

4.0 EUROPE – Déménagements locaux ou à l'intérieur de l'Europe

Tableau 1			Prix du soumissionnaire services d'origine à destination combinés	
Distance	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q	Total
0-999 KM	1	1,000		
1000 - 1999 KM	1	9,220		
2000 - 2999 KM	6	31,522		
3000 - 3999 KM	1	5,964		
4000 - 4999 KM	1	12,934		
Prix total de la soumission				

5.0 Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle

Critères	Valeur des marchandises expédiées (aux fins d'évaluation seulement) (a)	Tarif pour chaque valeur de 1 000\$ (b)	Total (a) x (b) =
Assurance pour le Déménagements outre-mer (comprenant l'entreposage en transit au point d'origine ou à destination)- jusqu'à 10 000 lb (100 000 dollars)	4,054,052 lbs x \$10.00 = \$40,540,520		
Assurance pour le Déménagements outre-mer (comprenant l'entreposage en transit au point d'origine ou à destination)- Pour chaque tranche de 1 000 \$ au-delà de la protection de 100 000\$ (plus de 10,000 lbs)	1,216,215 lbs x \$10.00 = \$12,162,150		
Assurance pour le déménagement Europe - Intra/local (comprenant l'entreposage en transit pendant un maximum de 120 jours)- jusqu'à 10 000 lb (100 000 dollars)	99,426 lbs x \$10.00 = \$994,260		

Assurance pour le déménagement Europe - Intra/local(comprenant l'entreposage en transit pendant un maximum de 120 jours)- Pour chaque tranche de 1 000 \$ au-delà de la protection de 100 000\$ (plus de 10,000 lbs)	29,828 lbs x \$10.00 = \$298,280		
Protection pour véhicule personnel (comprenant l'entreposage en transit au point d'origine ou à destination pendant un maximum de 30 jours)	Valeur estimée \$3,350,260		
Protection supplémentaire en valeur à neuf (Annexe E refers)			
Transport à grande distance	\$250,000		
Déménagement kicak	\$10,000		
Prix total de la soumission			

6.0 Entreposage en Transit Pendant Plus de 30 Jours

Tableau 1			Prix du soumissionnaire	
	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q par jour	Total
Entreposage en transit pendant plus de 30 jours	5	15,000		
Prix total de la soumission				

7.0 Réemballage Après une Inspection Douanière

Tableau 1			Prix du soumissionnaire	
	Nombre de déménagements	Poids (lb)	Tarif par q	Total
Réemballage après une inspection douanière	5	22,000		
Prix total de la soumission				

8.0 Résumé des Tableaux (pour l'exercice financier 01 Novembre 2013 to 31 Octobre 2015)

Le soumissionnaire doit indiquer le prix total de sa soumission qu'il a indiqué aux tableaux précédents. Le soumissionnaire doit évaluer le prix de ses services en dollars canadiens:

1. EN DIRECTION DE L'OUEST

Caissons mobiles (paragraphe 1A. Tableaux 1 et 2) _____ \$

Chargements lâches (paragraphe 1B. Tableaux 1 et 2) _____ \$

Caissons mobiles (Tableau 1) à destination d'Endroits non Précisés _____ \$

Chargements lâches (Tableau 2) à destination d'Endroits non Précisés _____ \$

Expéditions de véhicules (Tableau 1 et 2) _____ \$

2. EN DIRECTION DE L'EST

Caissons mobiles (paragraphe 2A. Tableaux 1 et 2) _____ \$

Chargements lâches (paragraphe 2B. Tableaux 1 et 2) _____ \$

Caissons mobiles (Tableau 1) vers destination d'Endroits non Précisés _____ \$

Chargements lâches (Tableau 2) vers destination d'Endroits non Précisés _____ \$

Expéditions de véhicules (Tableau 1 et 2) _____ \$

3. EXPÉDITIONS PRIORITAIRES PAR AIR

En direction de l'ouest (paragraphe 3A, Tableaux 1 et 2) _____ \$

En direction de l'est (paragraphe 3A, Tableaux 3 et 4) _____ \$

à destination d'Endroits non Précisés (paragraphe 3B, Tableau 1) _____ \$

En provenance d'Endroits non Précisés(paragraphe 3B, Tableau 2) _____ \$

4. Europe - Déménagements locaux ou à l'intérieur de l'Europe _____ \$**5. Assurance en valeur à neuf (paragraphe 4.0)** _____ \$**6. Entreposage en transit pendant plus de 30 jours (paragraphe 5.0)** _____ \$**7. Réemballage après une inspection douanière (paragraphe 6.0)** _____ \$

PRIX ANNUEL TOTAL DE LA SOUMISSIONS POUR CHACUNE DES ANNÉES 1 ET 2 (DU 1ER NOVEMBRE 2013 AU 31 OCTOBRE 2015))

_____ \$

TAUX D'INDEXATION AU COURS DE LA PÉRIODE DU CONTRAT

(Partie 7, contrat éventuel, Annexe B, Base de Paiement, se reporter au paragraphe 11.0)

1. Calcul de l'indexation des prix au cours de la durée du contrat: Les soumissionnaires doivent proposer un prix en dollars constants pour l'année 2012 et un taux d'indexation des prix calculé en fonction d'un ou d'indices de Statistique Canada ou de gouvernements étrangers en utilisant la formule fournie en référence. Pour chacune des années du contrat indiquées ci-dessous, les prix révisés doivent être calculés en utilisant la formule de calcul de l'indexation des prix et de ou des indices utilisés. **Les soumissions des entrepreneurs qui ne fournissent pas ces données calculées en fonction d'un ou d'indices de Statistique Canada ou de gouvernements étrangers afin que TPSGC puisse calculer l'indexation des prix (pour l'évaluation et pour le contrat: seront jugées non recevables et rejetées d'emblée.**

ET

2. Augmentation plafond en pourcentage: Les soumissionnaires doivent présenter une augmentation plafond en pourcentage qui s'applique à chacune des années indiquées

Période du contrat	Date	Augmentation plafond en pourcentage
Période du contrat 3	01 novembre /15 au 31 octobre/16	
Période d'option 1	01 novembre/16 au 31 octobre/17	
Période d'option 2	01 novembre/17 au 31 octobre/18	
Période d'option 3	01 novembre/18 au 31 octobre /19	

CALCUL DE PRIX TOTAL

Aux fins d'évaluation SEULEMENT: On ne demandera pas aux soumissionnaires d'effectuer ce calcul ou d'y répondre :

1. 2 multiplié par le prix annuel total de la soumission calculé ci-dessus;
2. Plus (le prix annuel total multiplié par l'augmentation du plafond en pourcentage pour la soumission concernant la période du contrat 3)
3. Plus (le total calculé au point 2 ci-dessus multiplié par l'augmentation plafond en pourcentage pour la soumission concernant la période d'option 1);
4. Plus (le total calculé au point 3 ci-dessus multiplié par l'augmentation plafond en pourcentage pour la soumission concernant la période d'option 2);
5. Plus (le total calculé au point 4 ci-dessus multiplié par l'augmentation plafond en pourcentage pour la soumission concernant la période d'option 3);

Total (ligne 1 à 5 inclusivement)

_____ \$

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.

1.1.2 Critères techniques cotés

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4. Une note de zéro sera attribuée aux critères techniques cotés qui n'auront pas été traités.

1.2 Évaluation financière

1.2.1 Les données volumétriques comprises dans le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3 sont fournies uniquement aux fins de la détermination du prix évalué de chaque soumission. Elles ne doivent pas être considérées comme une garantie contractuelle.

1.2.2 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 barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.

2.0 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;
- (b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires; et
- (c) obtenir le nombre de points minimums requis précisés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4 pour les critères techniques cotés.

2.1.2 Les soumissions ne répondant pas aux exigences de (a) ou (b) ou (c) seront déclarées non recevables. La soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas sera recommandée pour attribution d'un contrat. Si deux soumissions recevables ou plus ont le même prix évalué le plus bas, la soumission recevable ayant obtenu la note globale la plus élevée pour l'ensemble des critères techniques cotés détaillés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4 sera recommandée pour attribution d'un contrat.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

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.

Les soumissionnaires doivent répondre aux exigences obligatoires correspondantes en fournissant une description, en expliquant et en justifiant leur capacité à satisfaire aux exigences ou leur approche pour y arriver. On demande aux soumissionnaires d'utiliser le numéro unique ainsi que le titre correspondant dans leurs réponses aux critères obligatoires. Les soumissionnaires doivent indiquer où se trouve l'information dans la soumission (p. ex. numéro du volume/dossier, numéro de page, etc.) dans la colonne « Renvoi à la proposition ». Les réponses des soumissionnaires aux exigences obligatoires seront évaluées afin de déterminer si elles satisfont ou ne satisfont pas à l'exigence en question. Une soumission qui ne satisfait pas aux exigences obligatoires sera jugée irrecevable.

Critères techniques obligatoires		
Nombre	Critère technique obligatoire	Conforme/ Non Conforme
	Expérience Pertinente	
TO1	<p>Le soumissionnaire doit avoir géré au moins un (1) compte client important (c'est-à-dire un minimum de 100 déménagements à l'extérieur du continent nord-américain) pour l'exécution de projets de déménagement internationaux de meubles et effets et de voitures personnel (VP). Pour faire état de cette expérience, le soumissionnaire doit joindre à sa proposition une liste de projets de déménagement comprenant au moins (1) compte client international important, en cours ou réalisé au cours des cinq (5) dernières années précédant la date de clôture des soumissions, y compris les détails relatifs à chaque projet de déménagement, notamment les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nom du client; 2. Rôle du soumissionnaire en ce qui a trait au compte client; 3. Brève description des services fournis; 4. Valeur du projet; 5. Évaluation du soumissionnaire quant aux résultats obtenus; et 6. Noms, titres et numéros de téléphone de références de clients (les références peuvent faire l'objet d'une vérification). 	

1.2 Critères techniques cotés

Les soumissions qui satisfont à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées tel qu'indiqué dans les tableaux insérés ci-dessous

Les soumissions qui n'obtiennent pas le nombre de points minimums requis précisé seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique coté devrait être traité séparément.

Critères techniques cotés	
Pourcentage minimal global requis	70
Nombre maximal total de points attribué	868
Nombre minimal total de points requis	608

Critères techniques cotés			
Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
	Personnel		
TC1	Directeur national:		
TC1.1	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national proposé a au moins cinq (5) années d'expérience de gestions dans l'industrie du déménagement au cours des dix (10) dernières années précédant la date de clôture des soumissions.	Moins de 5 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points
TC1.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national proposé a au moins trois (3) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), directement liées à la gestion de projets de déménagement international de mobilier et effets et VP.	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 7 points	Maximum de 7 points
TC1.3	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national proposé a au moins trois (3) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de directeur d'opérations semblables (c. à d. déménagements de meubles et effets et VP outre mer).	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 6 points	Maximum de 6 points
TC1.4	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national a géré au moins trente (30) déménagements internationaux.	Moins de 30 démén. 0 point 31–70 démén. 5 points 71–100 démén. 10 points 101 et plus 15 points	Maximum de 15 points

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
TC2	Directeur national suppléant		
TC2.1	Le soumissionnaire doit fournir le nom d'un directeur national suppléant chargé d'assumer les responsabilités du directeur national advenant son absence. Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant proposé a au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), dans l'industrie du déménagement.	Moins de 5 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points
TC2.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant proposé a au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), directement liées à la gestion de projets de déménagement international de mobilier et effets et VP.	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 7 points	Maximum de 7 points
TC2.3	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant proposé a au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de directeur d'opérations semblables (c. à d. déménagements de meubles et effets et VP outre mer).	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 6 points	Maximum de 6 points
TC2.4	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant a géré au moins trente (30) déménagements internationaux.	Moins de 30 démén. 0 point 31–70 démén. 5 points 71–100 démén. 10 points 101 et plus 15 points	Maximum de 15 points
TC3	Gestionnaire des opérations		
TC3.1	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des opérations a au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), dans l'industrie du déménagement.	Moins de 3 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation		Pondération (points)
TC3.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des opérations proposé a au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de gestionnaire d'opérations semblables (c. à d. déménagements de meubles et effets et VP outre mer).	Moins de 3 ans	0 point	Maximum de 6 points
		3 ans	3 points	
		4 ans	4 points	
		5 ans	5 points	
		6 ans et plus	6 points	
TC4	Gestionnaire des réclamations			
TC4.1	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des réclamations proposé a au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), dans l'industrie du déménagement.	Moins de 5 ans	0 point	Maximum de 10 points
		5 ans	5 points	
		6 ans	6 points	
		7 ans	7 points	
		8 ans	8 points	
		9 ans	9 points	
		10 ans	10 points	
TC4.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des réclamations proposé possède au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de gestionnaire d'opérations semblables (c. à d. déménagements de meubles et d'effets et VP outre mer).	Moins de 3 year	0 point	Maximum de 6 points
		3 ans	3 points	
		4 ans	4 points	
		5 ans	5 points	
		6 ans et plus	6 points	
TC5	Transport			
	En ce qui concerne les critères TC4.1 et TC4.3, les phases de service suivantes seront appliquées pour évaluer les réponses fournies. Phases de service : <u>Communication initiale avec l'expéditeur</u> 10 points Décrire les facteurs pris en compte, le processus du soumissionnaire pour établir la communication initiale avec l'expéditeur et les renseignements transmis. <u>Consultation préalable au déménagement</u> 10 points Décrire les facteurs pris en compte et le processus de consultation préalable au déménagement du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.			

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
	<p><u>Préemballage et emballage</u> 10 points</p> <p>Décrire les facteurs pris en compte et le processus de préemballage et d'emballage du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.</p> <p><u>Chargement</u> 10 points</p> <p>Décrire les facteurs pris en compte et le processus de chargement du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.</p> <p><u>Transport (dont la pesée)</u> 10 points</p> <p>Décrire les facteurs pris en compte et le processus de pesage et de transport du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.</p> <p><u>Entreposage (au besoin)</u> 10 points</p> <p>Décrire les facteurs pris en compte et le processus d'entreposage du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.</p> <p><u>Livraison et déchargement</u> 10 points</p> <p>Décrire les facteurs pris en compte et le processus de livraison et de déchargement du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.</p> <p><u>Déchargement</u> 10 points</p> <p>Décrire les facteurs pris en compte et le processus de déchargement du soumissionnaire et indiquer toutes les ressources du soumissionnaire.</p> <p><u>Facturation</u> 10 points</p> <p>Décrire le processus de facturation du soumissionnaire en indiquant notamment les ressources du soumissionnaire, les délais et toute autre considération pertinente.</p>		
TC5.1	Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a la capacité d'augmenter ou de réaffecter les ressources à tous les niveaux de l'organisation en fonction des exigences liées à la demande de pointe ou des fluctuations des activités commerciales. Pour faire état de cette capacité, le soumissionnaire doit expliquer comment il accomplira chacun des déménagements suivants conformément aux phases de service.	<p>Maximum de 10 points pour chacune des phases de service susmentionnées, pour un maximum de 90 points par déménagement.</p> <p><u>Mauvais</u> 0 point</p> <p>Les renseignements fournis ne répondent pas aux critères</p> <p><u>Faible</u> 1 point</p>	<p><u>Démén. 1 :</u> Maximum de 90 points</p> <p><u>Démén. 2 :</u> Maximum de 90 points</p> <p><u>Démén. 3 :</u> Maximum de 90 points</p> <p><u>Démén. 4 :</u></p>

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
	<p><u>Déménagement 1</u> : de Victoria (C.B.) À Naples (Italie)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé de 12,000 lb; 2010 Porsche Boxster; Date de chargement: 20 janvier. <p><u>Déménagement 2</u> : de Colorado Springs (Colorado) à Londres (R.U.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé pour déménagement sur longue distance: 14,500 lb; Poids estimé de l'expédition aérienne: 550 lb; 2011 Jeep Liberty 4WD; Date de chargement : 30 juin. <p><u>Déménagement 3</u> : de Bruxelles (Belgique) à Bonn (Allemagne)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé de 18,000 lb; Date de chargement : 29 juin; Dommage aux planchers de bois franc et aux murs à l'adresse d'origine <p><u>Déménagement 4</u> : d'Ottawa (Ontario) à Mexico City (Mexique)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé de 6 000 lb; 2009 Hyundai Sonata LTD V6; Demande de déménagement reçue le 1er mai Date de chargement : 29 juillet <p><u>Déménagement 5</u> : 25 déménagements avec 18 VPs de Geilenkirchen, en Allemagne, à de multiples destinations au Canada pendant une période d'une semaine entre le 26 et le 29 juin.</p>	<p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension minimale des critères énoncés. Moyen 3 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une certaine compréhension des critères énoncés, mais pas une compréhension parfaite de tous les éléments des critères cotés. Bon 5 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de la plupart des éléments des critères cotés. Très bon 7 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de tous les éléments des critères cotés. Excellent 10 points</p> <p>Les critères cotés sont traités en profondeur, les renseignements fournis démontrent une compréhension approfondie parfaite de tous les éléments des critères cotés.</p>	<p>Maximum de 90 points</p> <p>Démén. 5 : Maximum de 90 points</p> <p>Note maximale de 450 points</p>

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
	<p>Trois constituent des déplacements urgents. Il y a aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 demandes d'entreposage en transit au point d'origine; 23 demandes d'entreposage en transit à destination; et 3 déménagements internationaux, dont un nécessite un entreposage en transit. 		
TC5.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, des déménagements internationaux de mobilier et d'effets et VP dans des régions non mentionnées dans l'EDT.</p> <p>Veiller soumettre les formulaires essentiels qui seront utilisés pour chaque étape du déménagement. Selon et no limité à la liste suivante:</p> <p>Accusé de Réception de la trousse de renseignements préalables au déménagement; Relevé pour chaque pièce prévu pour le déménagement; Relevé des articles grande valeur; Appareils électroniques; Relevé de l'emballage; Formulaire de déclaration des pertes et des dommages pour l'emballage; feuille d'inventaire; rapport sur l'état des véhicules; Bordereau d'expédition; Feuille de livraison (Cocher#); Certificat de déballage; Formulaire de déclaration des pertes et des dommages lors du déballage; Formulaire de réclamation.</p>	<p>Moins de 5 ans 0 point</p> <p>5 ans 5 points</p> <p>6 ans 6 points</p> <p>7 ans 7 points</p> <p>8 ans 8 points</p> <p>9 ans 9 points</p> <p>10 ans et plus 10 points</p>	Maximum de 10 points
TC5.3	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a la capacité d'effectuer des déménagements internationaux de mobilier et d'effets personnels dans des endroits non mentionnés dans l'EDT.</p> <p>Pour faire état de cette capacité, le soumissionnaire doit expliquer comment il accomplira chacun des déménagements suivants conformément aux phases de service.</p>	<p>Maximum de 10 points pour chacune des phases de service susmentionnées, pour un maximum de 90 points par déménagement</p> <p>Mauvais 0 point</p> <p>Les renseignements fournis ne répondent pas aux critères.</p>	<p>Démén. 1 : Maximum de 90 points</p> <p>Démén. 2 : Maximum de 90 points</p> <p>Démén. 3 : Maximum de 90 points</p>

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
	<p><u>Déménagement 1</u> : de Beijing (Chine) à Kingston (Ontario)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé de 7 000 lb; 2008 Hyundai Accent; Date de chargement : 25 novembre <p><u>Déménagement 2</u> : d'Ottawa (Ontario) à Miramar (Cuba)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé du mobilier et des effets personnels pour déménagement sur une longue distance : 3 500 lb; Expédition aérienne de 345 lb; 2010 Ford Focus; Date de chargement : 15 juin <p><u>Déménagement 3</u> : de Honolulu (Hawaï) à Kingston (Ontario)</p> <ul style="list-style-type: none"> Poids estimé de 7 000 lb; 2010 Ford Edge Date de chargement : 25 novembre <p>Douanes Canada déballent partiellement le conteneur</p>	<p>Faible 1 point</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension minimale des critères énoncés</p> <p>Moyen 3 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une certaine compréhension des critères énoncés, mais pas une compréhension parfaite de tous les éléments des critères cotés</p> <p>Bon 5 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de la plupart des éléments des critères cotés.</p> <p>Très bon 7 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de tous les éléments des critères cotés.</p> <p>Excellent 10 points</p> <p>Les critères cotés sont traités en profondeur, les renseignements fournis démontrent une compréhension approfondie parfaite de tous les éléments des critères cotés.</p>	<p>Note maximale de 270 points</p>

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
TC6	Assurance de la Qualité		
TC6.1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a la capacité d'effectuer des déménagements internationaux de mobilier et d'effets personnels dans des endroits non mentionnés dans l'EDT.</p> <p>Pour ce faire, le soumissionnaire devrait présenter son plan d'assurance de la qualité comprenant au moins des détails suivants :</p> <p><u>Assurance de la Qualité (AQ):</u> Indiquer en détail le contenu du programme d'assurance de la qualité, notamment les plans de programmes la révision des procédures d'assurance de la qualité (AQ), le rôle de la formation, la planification et la conduite d'évaluations de l'AQ, la planification et la conduite de vérifications et d'activités de surveillance. Fournir des descriptions de fonctions de gestion du transport qui comprennent notamment l'emballage, le chargement, le transport, la sélection du sous-traitant et les réservations, le pesage, le déchargement et le déballage.</p> <p>Plus particulièrement : la sélection du matériel et de méthodes d'emballage appropriés, la méthode de formation du personnel sur les méthodes d'emballage appropriées, les méthodes de chargement appropriées pour les expéditions outre-mer, etc., ainsi que la façon dont les conteneurs adéquats sont choisis et dont on veille à l'assurance de la qualité pour les conteneurs et le matériel d'emballage, y compris l'ancrage, etc.</p> <p>Méthode d'examen des options de transport; méthode de contrôle et de suivi des divers modes de transport; flexibilité du mode de transport choisi pour les zones et les emplacements non spécifiés ailleurs (N.S.A.), etc.</p> <p>Assurance de la qualité pendant toutes les étapes du déménagement, incluant le déchargement et le déballage, le processus de réclamation, les processus de formation des employés et les sous-traitants pour veiller à ce</p>	<p>Mauvais 0 point</p> <p>Les renseignements fournis ne répondent pas aux critères.</p> <p>Faible 2 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension minimale des critères énoncés</p> <p>Moyen 6 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une certaine compréhension des critères énoncés, mais pas une compréhension parfaite de tous les éléments des critères cotés</p> <p>Bon 10 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de la plupart des éléments des critères cotés.</p> <p>Très bon 14 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de tous les éléments des critères cotés.</p> <p>Excellent 20 points</p> <p>Les critères cotés sont traités en profondeur, les renseignements fournis démontrent une compréhension approfondie parfaite de tous les éléments des critères cotés.</p>	<p>La note de passage est de 10 points</p> <p>Maximum de 20 points</p>

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
	<p>qu'ils se conforment aux normes de service précisées dans le contrat; méthodes d'estimation utilisées pour les expéditions par voie aérienne et maritime; méthode de traitement des divergences par rapport aux estimations fournies (dépassement de la règle des 110 %), etc.</p> <p>Méthode de surveillance et de vérification concernant la prestation des services par des tiers. Méthode de traitement des incidents survenus et changements apportés subséquemment dans le Plan d'assurance de la qualité. Méthode de vérification des factures soumises, incluant les factures soumises par des tiers. Méthode de contrôle et de suivi des réclamations.</p> <p>Un organigramme démontrant clairement les liens hiérarchiques et les domaines de responsabilité.</p>		
TC7	Claims Process		
TC7.1	<p>Description du processus de contrôle et de suivi. Ce processus devrait comprendre au moins ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La structure de l'organisation d'assurance (sur place ou en sous-traitance; - Les procédures établies afin d'accélérer le processus de règlement des réclamations; - Les procédures de renvoi aux échelons supérieurs de l'organisation aux fins de règlement des réclamations litigieuses; - Les procédures d'examen des réclamations litigieuses; - Les procédures de transmission de renseignements sur le processus de règlement des réclamations à l'expéditeur; et - La souplesse du processus de règlement des réclamations afin de tenir compte des cas particuliers. 	<p>Mauvais 0 point</p> <p>Les renseignements fournis ne répondent pas aux critères.</p> <p>Faible 1 point</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension minimale des critères énoncés</p> <p>Moyen 3 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une certaine compréhension des critères énoncés, mais pas une compréhension parfaite de tous les éléments des critères cotés</p> <p>Bon 5 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de la</p>	<p>La note de passage est de 10 points</p> <p>Maximum de 10 points</p>

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-131825/B

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

109zIEN578-131825

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zI

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Client Ref. No. - N° de réf. du client

20131825

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)
		<p>plupart des éléments des critères cotés.</p> <p><u>Très bon</u> 7 points</p> <p>Les renseignements fournis démontrent une compréhension de tous les éléments des critères cotés.</p> <p><u>Excellent</u> 10 points</p> <p>Les critères cotés sont traités en profondeur, les renseignements fournis démontrent une compréhension approfondie parfaite de tous les éléments des critères cotés.</p>	
			Nombre maximal de points : 868

PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées 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 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 préalables à l'attribution du contrat

1.1 Code de conduite et attestations - documentation connexe

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste, en vertu de l'article 01 des instructions uniformisées 2003, 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 requise à cet égard aidera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

1.2 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 (RHDC) 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 RHDC 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 RHDC.
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 assujéti 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 assujéti 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 assujéti 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 RHDC, 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.

Définitions

Aux fins de cette clause,

“ancien fonctionnaire” signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.R., 1985, c. 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 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, dans le contexte de la formule de réduction des honoraires, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension dans 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

Le soumissionnaire doit fournir une réponse à la question suivante:

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **OUI () NON ()**; et

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

- a) nom de l'ancien fonctionnaire, et
- 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 aux Lignes directrices sur la divulgation des marchés.

Programme de réduction des effectifs

Le soumissionnaire doit fournir une réponse à la question suivante:

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 () NON ()**; et

si la réponse est 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 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; et
- g) le 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 les taxes applicables.

Attestation

En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences ci-dessus est exacte et complète.

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 :

() l'entrepreneur principal est un fournisseur de services 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 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

1.0 Capacité financière

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

2.0 Exigences en matière d'assurance

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance autorisés à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut offrir une protection valeur à neuf conformément aux exigences à cet égard (y compris la Protection pour véhicule personnel) à prévues 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 déffaut 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 (2013-06-27), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

2.1.1 Le paragraphe 41.7 du document 2035, Conditions générales - besoins plus complexes de services, est modifié comme suit :

SUPPRIMER:

7. L'entrepreneur atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu du contrat. De plus, l'entrepreneur atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles ils ont obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles leurs droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par l'une des dispositions suivantes :

- a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou
- b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou
- c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou
- d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou

- e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou
- f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou
- g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou
- h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

INSÉRER:

7. L'entrepreneur atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu du contrat. De plus, l'entrepreneur atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles ils ont obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles leurs droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, à l'exception des convictions reçues en 1983 ou avant, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par les dispositions prévues aux points a) ou b), ni, à l'exception des convictions reçues avant 1983, les dispositions suivantes :
- a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou
 - b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou
 - c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou
 - d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou
 - e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou
 - f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou
 - g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou
 - h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

3.0 Durée du contrat

3.1 Période du contrat

La période du contrat est du 01 novembre 2013 au 31 octobre 2016 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 trois 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.

3.3 Option de prolongation du contrat- Période de transition

L'entrepreneur reconnaît que la nature des services fournis en vertu du contrat exigent la continuité et qu'il peut être nécessaire d'ajouter une période de transition à la fin du contrat. L'entrepreneur accepte que le Canada puisse, à sa discrétion, prolonger le contrat d'une période de 90 jours selon les mêmes conditions afin d'assurer la transition nécessaire. L'entrepreneur accepte que, durant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de Paiement.

L'autorité contractante avisera l'entrepreneur de la prolongation du contrat en lui faisant parvenir un avis écrit au moins 90 jours civils avant la date d'expiration du contrat. La prolongation 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:

Renee Stephen
Spécialiste en approvisionnement
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
Direction de l'acquisition des services professionnels
Ottawa, ON K1A 0S5

Téléphone : 819-956-6973
Télécopieur : 819-956-2675
Courriel: Renee.Stephen@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 (sera indiqué 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 (sera indiqué au moment de l'attribution du contrat)

5.0 Paiement

5.1 Limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coût qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à une limitation des dépenses de _____ \$. Les droits de douane sont incluse et les taxes applicables sont en sus.

5.2 Responsabilité totale du Canada

5.2.1 La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane sont incluse et les taxes applicables sont en sus.

5.2.2 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.

- 5.2.3 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.

5.3 Modalités de paiement

- 5.3.1 Les comptes seront payés à raison d'au plus une fois par mois, sur présentation d'une facture à la satisfaction du chargé de projet dont le nom est précisé dans les présentes. L'entrepreneur devra remettre des relevés d'heures pour justifier les heures dont il demande le paiement, s'il y a lieu.

- 5.3.2 Le Canada paiera comme suit l'entrepreneur pour les travaux accomplis :

- a. dans le cas d'un règlement distinct du paiement final, dans le délai de trente (30) jours suivant la date de réception de la facture établie en bonne et due forme;
- b. dans le cas d'un règlement final, dans le délai de trente (30) jours suivant la date de réception de la facture ou de trente (30) jours suivant la date à laquelle les travaux sont terminés, selon le dernier terme atteint;

selon le dernier terme atteint;

- 5.3.3 Si le Canada s'oppose au contenu de la facture d'acompte, il devra, dans les quinze (15) jours suivant sa réception, aviser l'entrepreneur de la nature de l'objection. On entend par " contenu de la demande " une demande qui contient ou à laquelle s'ajoute de la documentation à l'appui telle qu'exigée par le Canada. Si le Canada ne donne pas suite dans les quinze (15) jours, la date stipulée aux paragraphes 5a) et 5b) de la clause servira dans l'unique but de calculer l'intérêt sur les comptes en souffrance.

6.0 Clauses du guide des CUA

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

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

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

H1001C (2008-05-12), Modalités de paiement

7.0 Vérification discrétionnaire

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

8.0 Instructions pour la facturation

On ne paiera les comptes qu'après avoir reçu des factures satisfaisantes accompagnées des documents de sortie voulus et des autres documents précisés dans le cadre du contrat.

Les factures doivent être établies sur le formulaire de l'entrepreneur et conformément Annexe B, paragraphe 12.0, Facturation

9.0 Attestations

9.1 Conformité

Le respect des attestations et documentation connexe fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur, à fournir la documentation connexe ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

10.0 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario(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.

11.0 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 (2012-11-19), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- c) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
 - i. Appendix 1 - Règlements généraux
 - ii. Appendix 2 - Processus d'estimation de poids
 - iii. Appendix 3 - Guide du temps requis pour le transport (GTT)
 - iv. Appendix 4 - Normes d'emballage
 - v. Appendix 5 - Réunions
- d) l'Annexe B, Base de paiement;
- e) l'Annexe C - Programme d'inspection du contrôle de la qualité;
- f) l'Annexe D - Lacunes de la prestations des services;

- g) Annexe E - Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle;
 - i. Appendice 1 - Dommages Matériels
- h) Annexe F - Programme d'assurance de la qualité;
- i) Annexe G - Formats d'échange de données informatisées (EDI) pour les AM et EP - International;
- j) Annexe H - Glossaire; et
- k) la soumission de l'entrepreneur datée du _____ (à insérer au moment de l'attribution du contrat)

12.0 Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle

L'entrepreneur doit se conformer aux exigences de protection de la valeur à neuf précisées à l'annexe E. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurances 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

13.0 Manipulation de renseignements personnels

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels, S.R.C. 1985, c. P-21, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la Loi. L'entrepreneur doit maintenir la confidentialité de toute information personnelle qu'il aura recueillie, créée ou traitée en vertu du contrat et ne doit en aucun cas utiliser, copier, divulguer, éliminer ou détruire ces renseignements personnels d'une autre manière que celle prévue dans cette clause et dans les dispositions contractuelles régissant leur livraison.

Tous les renseignements personnels sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne détient aucun droit à leur égard. L'entrepreneur doit, à la fin ou en cas de résiliation du contrat, ou à une date antérieure si le Canada l'exige, remettre au Canada tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données sous forme lisible par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue en vertu du contrat. Après remise des renseignements personnels au Canada, l'entrepreneur n'aura aucun droit de conserver des renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

Le Canada peut vérifier en tout temps la conformité de l'entrepreneur aux conditions ci-dessus. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir au Canada (ou au représentant autorisé du Canada) l'accès à ses locaux et à ses systèmes d'exploitation, et/ou à l'endroit où des renseignements personnels peuvent être conservés, à tout moment raisonnable. Si le Canada découvre des lacunes pendant une vérification audit, l'entrepreneur doit les corriger immédiatement conformément aux obligations ci-dessus, à ses propres frais.

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 Portée

1.1 Objet

Veiller à la gestion et à la mise en œuvre, au besoin et sur demande, du déplacement physique des articles de ménage et effets personnels (M et E) ainsi que des véhicules personnels (VP) des employés du gouvernement fédéral (désignés ci-après l'"expéditeur") du ministère de la Défense nationale (MDN), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la division du Service central de déménagement (SCD) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) entre la zone de service du continent nord-américain et outre-mer. Les services de déménagement des M et E comprennent les étapes suivantes : la consultation pré-déménagement, l'emballage, le chargement, la pesée, le transport, l'entreposage en cours de déménagement, le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN) pour les M&E, couverture de protection pour vp, la facturation et le règlement des réclamations.

1.2 Contexte

Le Canada compte des expéditeurs et leurs familles qui se retrouvent un peu partout dans le monde. Les exigences relatives à la prestation de services de déménagement des M et E ainsi que des véhicules personnels (VP) peuvent varier; par conséquent, l'entrepreneur doit comprendre ce qui suit :

- 1.2.1 Le présent contrat n'offre aucune garantie de volume d'activités;
- 1.2.2 L'entrepreneur doit exécuter tous les déménagements alloués, y compris les déménagements urgents, quels que soient le point d'origine, la destination et le poids;
- 1.2.3 Le présent contrat ne comporte aucune exigence relative à l'exclusivité de l'entrepreneur;
- 1.2.4 Certains emplacements géographiques peuvent faire l'objet de fluctuations au chapitre des activités d'une année à l'autre en raison des besoins changeants;
- 1.2.5 Les périodes prévues pour chaque déménagement (hiver ou été) varient selon les besoins. Pendant une année typique, environ de 65 à 70 p. 100 des déménagements ont lieu entre juin et septembre, la période d'activité maximale survenant chaque année entre la troisième semaine de juin et la troisième semaine d'août;
- 1.2.6 Tous les efforts nécessaires seront déployés pour aviser l'entrepreneur des modifications importantes des exigences connues à tout emplacement précis; et
- 1.2.7 Le volume plus élevé de déménagements aura lieu à destination et en provenance de l'Europe occidentale, qui comprend notamment la Belgique, l'Allemagne, l'Italie, le Royaume-Uni et l'Italie.

Chaque représentant principal d'une organisation est désigné comme l'autorité du Ministère (AM) et sera chargé de superviser la participation et les activités de son organisation. Lorsqu'une organisation compte d'autres représentants qui prennent part au processus, ces employés doivent être désignés par des titres appropriés afin d'éviter toute confusion. Le MDN compte un gestionnaire des contrats et

des agents de transport (AT), tandis que la GRC et le SCD n'ont pas la même structure. Pour simplifier les choses, le recours à l'AM et l'AT aura lieu de manière interchangeable dans le cadre du présent document et chaque organisation veillera à informer l'entrepreneur à propos de sa structure.

2.0 Documents Pertinents

- 2.1 Brochure d'information pré-déménagement (en format électronique au moment de l'attribution du contrat)

3.0 Besoins

3.1 Généralités

L'entrepreneur doit :

- 3.1.1 offrir des services dans la langue officielle choisie par l'expéditeur (anglais ou français);
- 3.1.2 désigner un directeur national qui sera la seule personne-ressource pour s'assurer que toutes les exigences du contrat des services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale sont respectées;
- 3.1.3 s'assurer de la disponibilité de ressources auxiliaires pour le directeur national en cas d'absence imprévue, conformément au processus relatif aux ressources auxiliaires prévu dans le Cadre de gestion et de responsabilité de l'entrepreneur;
- 3.1.4 fournir au MDN le nom et les coordonnées du directeur national par écrit;
- 3.1.5 tenir à jour le programme d'assurance de la qualité approuvé et s'y conformer pendant toute la durée du contrat afin de surveiller activement la conformité aux modalités du contrat et de mesurer la qualité et l'efficacité de tous les services fournis dans le but de prendre les mesures correctives nécessaires, au besoin;
- 3.1.6 fournir les services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale aux expéditeurs conformément aux modalités du contrat;
- 3.1.7 fournir du personnel qualifié à tous les niveaux pour assurer une prestation adaptée des services visés par le contrat des services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale;
- 3.1.8 veiller à ce qu'un niveau adéquat de pouvoir délégué soit établi pour permettre au personnel de l'entrepreneur d'agir avec souplesse et de manière proactive dans le cadre du traitement des questions liées aux M et E ainsi qu'aux véhicules personnels;
- 3.1.9 affecter du personnel opérationnel pour qu'il participe à des groupes de travail spéciaux qui sont établis en vue d'améliorer les processus des services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale;
- 3.1.10 prendre les mesures qui s'imposent quant à tous les éléments attribués qui sont définis dans le compte rendu des discussions et le tableau des mesures produits

par le MDN par suite des réunions avec l'entrepreneur, des séances en atelier et des réunions des groupes de travail;

- 3.1.11 coordonner l'ensemble des services visés par le contrat avec l'AT du point d'origine ou du point de destination concerné;
- 3.1.12 encourager une communication directe entre les sous-traitants de l'entrepreneur et l'AT compétent afin d'assurer une coordination efficace des exigences locales telles que les horaires prévus;
- 3.1.13 travailler en étroite collaboration avec l'AM et l'AT afin d'élaborer des solutions viables pour relever les défis quotidiens en vue de respecter et de maintenir la qualité des services visés par le contrat;
- 3.1.14 s'assurer que les attentes en matière de services du Canada sont comprises par le personnel de l'entrepreneur afin de maintenir la qualité des services offerts à l'expéditeur;
- 3.1.15 s'assurer que tous les renseignements reçus des sous-traitants sont approuvés aux fins d'exactitude et de conformité au contrat, et qu'ils sont appuyés par l'entrepreneur avant d'être envoyés à l'AT ou à l'AM aux fins d'examen;
- 3.1.16 s'assurer que des renseignements clairs, concis, exhaustifs et opportuns sont fournis à l'AM compétente dans le cadre du traitement des préoccupations soulevées;
- 3.1.17 présenter tous les faits pertinents relatifs à toute décision précédente prise par l'AM ainsi qu'une liste des détails et des explications subséquents qui justifieraient de revoir une décision de l'AM dans le cadre d'un appel ou au sujet d'une préoccupation soulevée;
- 3.1.18 s'assurer que tous les documents qui seront présentés à l'expéditeur sont fournis à l'AM compétente aux fins d'examen et d'approbation avant leur utilisation par l'expéditeur;
- 3.1.19 s'abstenir de sonder de manière officielle l'expéditeur sur les services fournis par l'entrepreneur, mais consigner les préoccupations de l'expéditeur. L'entrepreneur peut de façon informelle confirmer que les services ont été fournis à la satisfaction de l'expéditeur pourvu qu'il s'agisse d'un échange verbal;
- 3.1.20 l'entrepreneur doit organiser, administrer et gérer le déménagement complet des M et E ainsi que des véhicules personnels conformément à la portée du contrat de la façon suivante :
 - a. Heures de service : coordonner les services de déménagement des M et E ainsi que des véhicules personnels et aider l'AM et l'expéditeur de 8 h à 16 h (fuseau horaire de l'AM concernée), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus officiellement par le gouvernement fédéral. L'entrepreneur doit faire preuve de souplesse lorsqu'il fixe un rendez-vous à l'expéditeur en dehors des heures susmentionnées, au besoin;
 - b. Délais d'intervention : fournir des services téléphoniques spécialisés au bureau de l'entrepreneur à l'intention des expéditeurs et des AM. Il est nécessaire de répondre au courrier électronique et aux messages vocaux

dans un délai de 60 minutes de 8 h à 16 h (fuseau horaire de l'entrepreneur concernée);

c. Protection des M et E et VP:

- i. utiliser toutes les précautions nécessaires pour protéger les M et E ainsi que des véhicules personnels (VP) contre les dommages et les pertes;
- ii. utiliser l'équipement de manutention approprié lors du déménagement ou du chargement des M et E ainsi que des véhicules personnels;
- iii. protéger tous les M et E des éléments (pluie, neige ou soleil) et du vol en tout temps.

d. Protection de la résidence: protéger la résidence de manière adéquate des dommages accidentels. L'entrepreneur sera tenu responsable de tous les coûts de remplacement ou de réparation pour les dommages qu'il aura causés.

3.2 Tâches du directeur national

Le directeur national doit :

- 3.2.1 avoir le pouvoir de représenter l'entrepreneur et de prendre des décisions pour le compte de celui-ci en ce qui concerne tous les services visés par le contrat des services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale;
- 3.2.2 assister à toutes les réunions prévues ou exigées par le MDN;
- 3.2.3 assister aux réunions de l'autorité technique et de l'entrepreneur (normalement au nombre de deux par période de douze mois);
- 3.2.4 prendre les mesures qui s'imposent relativement à tous les éléments déterminés dans le cadre des réunions avec l'autorité technique et l'entrepreneur et des réunions des groupes de travail;
- 3.2.5 présenter à l'autorité technique les éventuelles recommandations de modifications ou de révisions du présent contrat sous la forme d'une analyse de rentabilisation, données et documents à l'appui. L'analyse de rentabilisation doit appuyer les modifications proposées et convaincre les AM que ces modifications sont dans l'intérêt véritable de toutes les parties concernées;
- 3.2.6 approuver et valider tous les renseignements fournis aux AM aux fins d'exactitude, d'exhaustivité et de clarté, plus particulièrement en ce qui concerne les appels ou les modifications au contrat proposées; et
- 3.2.7 surveiller et fournir personnellement par courriel des comptes rendus de la situation aux AM, et en assurer le suivi, dans les 24 heures suivant tout événement inhabituel qui justifie une sensibilisation, une visibilité et une attention accrues en raison de l'importance de la perte, du dommage ou de la source de préoccupations.

3.3 Tâches de l'entrepreneur relatives à l'expéditeur

L'entrepreneur doit :

- 3.3.1 s'assurer que tous les services sont offerts dans la langue officielle choisie par l'expéditeur, soit en anglais ou en français;
- 3.3.2 fournir l'ensemble des documents imprimés dans la langue officielle choisie par l'expéditeur, soit en anglais ou en français;
- 3.3.3 fournir à l'expéditeur des copies de tous les documents signés;
- 3.3.4 s'assurer que tous les services de consultation préalable au déménagement, de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage ne commencent pas avant 8 h et cessent au plus tard à 2030 h, du lundi au vendredi, selon le fuseau horaire applicable, à l'exclusion des fins de semaine et des jours fériés. La livraison ou le déchargement pendant les fins de semaine ou les jours fériés peuvent être autorisés au préalable par l'AT compétent sous réserve d'un accord entre l'expéditeur et l'entrepreneur, et tant et aussi longtemps qu'il n'y a pas de frais supplémentaires pour le Canada;
- 3.3.5 éviter de commencer à fournir un service qui ne pourra pas être terminé avant 2030 h le même jour, à moins qu'il existe des circonstances atténuantes qui ont fait l'objet de discussions avec l'AM au préalable. L'AM et l'expéditeur doivent s'entendre sur toute prolongation de délai;
- 3.3.6 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;
- 3.3.7 respecter les délais mutuellement convenus pour commencer l'emballage, le chargement, le déchargement ou le déballage;
- 3.3.8 aviser rapidement l'expéditeur de tout retard de plus d'une heure. Le retard total ne doit pas dépasser l'heure convenue de plus de quatre heures; et
- 3.3.9 informer l'AM le plus tôt possible lorsqu'un envoi d'M et E et/ou VP ont subi une perte ou des dommages en raison d'un incident majeur.

3.4 Tâches de l'entrepreneur relatives à l'autorité du Ministère (AM)

L'entrepreneur doit :

- 3.4.1 aviser immédiatement l'AT lorsque les services ne peuvent pas être terminés dans les limites de temps alloué pour établir un plan d'action approprié. En ce qui concerne les expéditions en provenance d'emplacements non spécifiés ailleurs (N.S.A.), le sous-traitant doit communiquer avec la personne de la mission à l'étranger concernée à qui incombe la responsabilité de la relocalisation des M et E;
- 3.4.2 aviser immédiatement l'AM par téléphone, et lui faire parvenir un avis écrit dans les 24 heures suivant tout incident majeur et toute interruption de service, notamment pour l'informer des mesures d'atténuation et ses mesures correctives qui ont été prises. Les incidents majeurs comprennent notamment :

- a. les accidents de transport où surviennent des blessures, des pertes ou des dommages;
 - b. les défaillances majeures de l'automatisation (12 heures ou plus);
 - c. l'introduction par effraction ou le vol concernant des M et E ou des véhicules personnels en cours d'expédition;
 - d. les incidents majeurs avec les expéditeurs comme une altercation physique ou verbale, un vol ou un profond désaccord;
 - e. le maintien d'un plan d'urgence afin de répondre à des exigences précises en matière de service comme des charges au-delà des niveaux normaux; la perte d'employés ou de sous-traitants essentiels; l'interruption des activités des sous-traitants ainsi que tout autre facteur qui peut avoir des répercussions négatives sur la prestation des services;
 - f. les pannes mécaniques (24 heures ou plus); et
 - g. la perte ou les dommages importants causés à des résidences, à des biens ou aux M et E ou aux véhicules personnels. Un dommage est considéré important lorsque la valeur de réparation estimative est supérieure à 10 000\$.
- 3.4.3 affecter un gestionnaire des opérations spécialisé à la surveillance des dispositions logistiques quotidiennes requises conformément au présent énoncé de travail; et
- 3.4.4 affecter un gestionnaire des réclamations spécialisé à la supervision de la gestion quotidienne de toutes les questions relatives aux réclamations conformément au présent énoncé de travail.

4.0 Exigences Techniques

4.1 Ordres de déménagement

Le gouvernement du Canada communiquera des ordres de déménagement à l'entrepreneur par courrier électronique. La date à laquelle le service est demandé sera précisée dans l'ordre de déménagement. Il est à noter que, dans le cadre du cycle de vie du présent contrat, il est possible que le Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME) soit utilisé pour communiquer les ordres de déménagement.

4.2 Consultation préalable au déménagement

La consultation préalable au déménagement constitue normalement la première rencontre directe entre l'entrepreneur et l'expéditeur, au cours de laquelle est mis en branle le processus de déménagement du point de vue de l'expéditeur.

L'entrepreneur doit :

- 4.2.1 contacter l'expéditeur par téléphone en dedans d'un jour ouvrable de la réception de l'ordre de déménagement pour expliquer le processus de la consultation préalable au déménagement et déduler un rendez-vous pour la consultation à la résidence.

-
- 4.2.2 mener une consultation préalable au déménagement à la résidence de l'expéditeur au plus tard sept jours civils après avoir reçu l'ordre de déménagement dans le cas d'un déménagement régulier, et le plus tôt possible pour un déménagement urgent. Pour les expédition en provenance de d'emplacement N.S.A., l'entrepreneur doit faire une consultation pour téléphone ou courriel avec l'expéditeur pour obtenir un poids et volume approximatif qui sera ajusté par le sous-traitement assigné pour le déménagement.;
- 4.2.3 demander l'approbation de l'AT pour retarder la tenue d'une consultation préalable au déménagement si le délai prescrit ne peut pas être respecté, à condition qu'une autre date puisse être convenue avec l'expéditeur;
- 4.2.4 informer l'AT par courrier électronique de la date et de l'heure de consultation convenues avec l'expéditeur;
- 4.2.5 fournir à l'expéditeur la *Brochure d'information préalable au déménagement* approuvée applicable et examiner le contenu en détail avec l'expéditeur afin de s'assurer que le processus est clairement compris;
- 4.2.6 informer l'expéditeur que l'accès sans restriction aux M et E ainsi que des véhicules personnels est requis afin de s'assurer qu'une évaluation précise peut être réalisée;
- 4.2.7 aviser immédiatement l'AT afin de déterminer la mesure appropriée à prendre lorsque l'entrepreneur détermine qu'une consultation préalable au déménagement complète et exacte ne peut être menée. Cela comprend notamment les cas flagrants d'accumulation d'objets par l'expéditeur;
- 4.2.8 informer l'expéditeur des articles qui ne sont pas admissibles, des articles qui sont acceptés en quantités limitées et des articles que l'expéditeur a la responsabilité de préparer en vue de l'expédition qui ont été désignés pendant la consultation pré-déménagement;
- a. les motocyclettes sont considérées comme des M et E mais elles doivent rencontrer les normes du pays hôte. Preuve d'achat, enregistrement et une évaluation fait par le dépositaire ou d'un évaluateur de carrière doivent être remis à l'entrepreneur la journée avant le chargement.
- 4.2.9 expliquer en détail la couverture et les limites de la couverture de protection pour s'assurer que l'expéditeur comprend bien la couverture prévue. Au minimum, les éléments suivants doivent être expliqués :
- a. les limites de la couverture;
- b. la disponibilité et les coûts d'une protection supplémentaire, s'il y a lieu;
- c. toutes les exclusions pertinentes (monnaie, bijoux, etc.);
- d. les exigences particulières en ce qui concerne les articles de grande valeur, comme les objets d'art, les bijoux et les caméras;
- e. les directives sur le dépôt des réclamations;

-
- f. les délais prévus par la loi;
 - g. les coordonnées du service des réclamations de l'entrepreneur;
 - h. le fait que l'expéditeur ne peut présenter qu'une seule réclamation;
 - i. les exigences relatives à la préparation et la certification des articles et des appareils électroménagers en vue de l'expédition, s'il y a lieu;
 - j. l'exigence selon laquelle l'entrepreneur doit aider l'expéditeur pendant le déchargement afin de veiller à ce que toutes les exceptions comme les pertes et les dommages visibles soient consignées sur la feuille d'inventaire;
 - k. le fait que la signature de la feuille d'inventaire ou du certificat de déballage n'empêche pas les réclamations pour la perte ou les dommages causés aux articles emballés lorsque ladite perte ou lesdits dommages n'ont pas été consignés au moment de la livraison; et
 - l. les réponses à toutes les questions de l'expéditeur.
- 4.2.10 obtenir la signature de l'expéditeur pour confirmer la réception de l'information sur la couverture de protection. Autrement, l'entrepreneur sera tenu entièrement responsable des pertes ou des dommages causés aux M et E ainsi que des véhicules personnels;
- 4.2.11 fournir à l'expéditeur une liste de tous les articles et les appareils électroménagers qui nécessitent un entretien et une certification avant le dernier jour d'emballage ou le jour même. Informer l'expéditeur de sa responsabilité d'assurer l'accessibilité de ces articles et appareils électroménagers aux fins d'entretien et de certification;
- 4.2.12 fournir à l'expéditeur, un inventaire pré-déménagement pour chaque pièce pendant la consultation, ou au plus tard le jour ouvrable suivant. Cet inventaire pré-déménagement ou formulaire de cubage doit être rempli pour chaque pièce et doit détailler chaque meuble, le nombre estimatif de boîtes pliantes par mesure cubique, le poids estimatif des AM et EP par pièce, le poids total estimatif des M et E, et le temps de déplacement, conformément au Guide du temps requis pour le transport (GTT) qui figure à l'appendice 3 à l'annexe A;
- a. la formule du cubage (longueur x largeur x hauteur) sera utilisée avec l'autorisation préalable de l'AT pour obtenir le poids estimatif pour les zones de la résidence qui sont difficiles d'accès;
- 4.2.13 L'AM exige que l'entrepreneur produise des feuilles d'inventaire exactes. Dans la mesure du possible, ces feuilles d'inventaire doivent être sous format électronique.
- a. l'entrepreneur doit produire une feuille d'inventaire claire dont le conditionnement reflète clairement la condition réelle du meuble ou de l'article;
 - b. l'entrepreneur doit utiliser la feuille d'inventaire lorsqu'il étiquette et conditionne les meubles, y compris toutes les composantes et les autres articles feuille d'inventaire pré imprimée afin de réduire au minimum les ajouts et les modifications inscrits à la main;

- c. l'entrepreneur doit s'assurer que toutes les inscriptions faites à la main sur la feuille d'inventaire sont nettes, lisibles et suffisamment détaillées;
- d. toutes les entrées inscrites à la main doivent figurer dans l'espace disponible qui suit immédiatement la dernière entrée pour chaque pièce;
- e. dans la mesure du possible, la feuille d'inventaire ne doit comporter qu'une pièce par page;

4.2.14 L'entrepreneur doit fournir une estimation du poids à l'expéditeur et l'AT de même qu'une copie de la liste de vérification pièce:

- a. pour les déménagements réguliers, au plus tard sept jours ouvrables après la réception de l'ordre de déménagement;
- b. pour les déménagements urgents, au plus tard la journée précédant le chargement;
- c. dans les 48 heures suivant la fin de la consultation pré-déménagement lorsqu'un retard par rapport aux délais susmentionnés a été autorisé au préalable par l'AT;
- d. communiquer avec l'AT dans les 24 heures lorsque le poids estimatif excède la limite de poids précisée dans l'ordre de déménagement;
- e. s'assurer qu'au besoin le poids estimatif est modifié le jour avant la date à laquelle le service est demandé. L'entrepreneur doit fournir à l'AT l'estimation révisée du poids et fournir parallèlement à l'expéditeur la feuille d'inventaire préalable au déménagement révisée au plus tard le jour ouvrable suivant; et
- f. informer l'expéditeur qu'il n'est pas autorisé à ajouter des M et E à l'envoi après la consultation préalable au déménagement sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'AT compétente.

4.2.15 Pour le déménagement des véhicules personnels, l'entrepreneur doit:

- a. Confirmer les détails du véhicule et informer l'expéditeur au sujet des documents requis aux fins d'exportation et de dédouanement à destination.
- b. Fournir à l'expéditeur tous les renseignements requis pour assurer la réussite du déménagement du véhicule personnel y compris les détails sur la préparation du véhicule en vue du transport, ainsi qu la couverture de protection et les coordonnées de l'entrepreneur au point d'origine et à destination;
- c. s'assurer que le réservoir d'essence ne contient pas plus qu'un quart (1/4) du réservoir et le véhicule n'a pas de fuite de liquide,
- d. Coordonner la réception du véhicule, les dispositions concernant l'emplacement ainsi que la date et l'heure précises avec l'expéditeur. La réception du véhicule doit avoir lieu entre 8h et 17h, heure locale à l'emplacement de l'expéditeur, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral. La date de réception,

correspondant à la date à laquelle le service est demandé, sera celle indiquée dans la demande de déménagement international; et

- e. Communiquer avec l'expéditeur deux (2) jours civils avant la date à laquelle le service est demandé afin de reconfirmer les délais et l'endroit de réception prévu.

4.3 Préemballage/emballage

Les services d'emballage comprennent l'emballage de tous les M et E, la préparation et la certification des articles et des appareils électroménagers, le démontage des meubles et autres objets, et la mise en caisses lorsque l'entrepreneur en fait la demande.

L'entrepreneur doit :

- 4.3.1 s'assurer que la préparation et la certification des articles et des appareils électroménagers aux fins d'expédition, conformément à la règle 5 de l'appendice 1, l'annexe A, sont effectuées sans nuire à l'emballage;
- 4.3.2 fournir des services d'emballage, conformément aux normes décrites à l'appendice 4, l'annexe A;
- 4.3.3 procéder à l'emballage le jour précédant la date à laquelle le service est demandé et au chargement à la date à laquelle le service est demandé pour toutes les expéditions;
- 4.3.4 Fournir des services de préemballage uniquement après qu'un calendrier ait été convenu entre l'expéditeur et l'entrepreneur. De plus, le responsable technique doit être informé du calendrier convenu. Le préemballage ne peut avoir lieu plus de dix jours ouvrables avant la date à laquelle le service est demandé. L'entrepreneur ne doit pas préemballer d'articles dont l'expéditeur a besoin pour dormir ou manger à sa résidence, ou qui ont été définis comme étant essentiels au quotidien; et
- 4.3.5 fixer la date de préemballage et le calendrier avec l'expéditeur, de préférence durant la consultation pré-déménagement, mais au plus tard trois semaines avant la date à laquelle le service est demandé.

4.4 Chargement

Le chargement comprend le levage, l'abaissement, le montage et l'obtention de permis de stationnement, au besoin.

Pour les M et E, L'entrepreneur doit :

- 4.4.1 n'exécuter qu'un seul ramassage des M et E, qui doit avoir lieu à la résidence principale de l'expéditeur au point d'origine;
- 4.4.2 démonter les meubles et tout autre article, au besoin;
- 4.4.3 étiqueter et conditionner les M et E, avec la participation de l'expéditeur;
- 4.4.4 protéger les M et E des dommages;

- 4.4.5 placer les M et E à l'intérieur du conteneur de mer ou moyen de transport;
- 4.4.6 fournir à l'expéditeur une copie de la liste d'inventaire de chaque pièce, qui doit être signée et datée par l'entrepreneur et par l'expéditeur;
- 4.4.7 enlever tout matériel d'emballage non utilisé et les autres débris accumulés de la résidence de l'expéditeur; et
- 4.4.8 faire parvenir à l'AT d'origine et de destination une signer et dater le connaissance, en même temps que l'expéditeur.

Pour les véhicules personnels, l'entrepreneur doit:

- 4.4.9 Recevoir le véhicule de l'expéditeur à l'endroit et à l'heure convenus. L'endroit ne doit pas être situé à plus de 35 kilomètres de la résidence de l'expéditeur. Si l'endroit de réception proposé se trouve à plus de 35 kilomètres, l'entrepreneur doit soumettre une demande écrite avec justification à l'AT d'origine avant de poursuivre la démarche;
- 4.4.10 Préparer le rapport sur l'état du véhicule en présence de l'expéditeur (ou de son représentant avec procuration) et recenser les dommages préexistants sur le véhicule tels que l'aspect extérieur (bosses, égratignures ou vitres brisées), le train de roulement, la batterie, les phares antibrouillards/projecteurs, l'état des pneus, le tapis et la garniture souple. Si l'expéditeur (ou son représentant avec procuration) n'est pas présent lorsque le rapport sur l'état du véhicule est préparé, informer l'AT par écrit dans un délai d'un (1) jour civil;
- 4.4.11 Inspecter le véhicule pur s'assurer que l'expéditeur l'a préparé pour l'expédition conformément aux directives de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit refuser d'expéditeur tout véhicules en mauvais état, endommagé ou inutilisable. Si, durant l'inspection et la rédaction du rapport sur l'état du véhicule, l'entrepreneur doute de l'état du véhicule, il doit en aviser l'AM dans un délai d'un (1) jour civil. Si un véhicule devient inutilisable à n'importe quel moment pendant la période d'expédition, l'entrepreneur doit communiquer avec l'AM afin de convenir des mesures à suivre dans un délai d'un (1) jour civil;
- 4.4.12 Informer verbalement l'expéditeur si une mesure corrective est requise avant l'expédition du véhicule puis en aviser par écrit l'AT dans un délai d'un (1) jour civil en précisant ce qui doit être fait pur préparer le véhicule pour l'expédition. L'expéditeur est responsable de toutes les mesures correctives ainsi que des ententes subséquentes pour acheminer le véhicule à l'installation de l'entrepreneur. La période de transit de l'entrepreneur doit être rajustée en conséquence. Le temps que prendra l'exécution de la mesure corrective doit être ajouté à la fin de la période de transit;
- 4.4.13 Otenir la signature de l'expéditeur (ou de son représentant avec procuration) sur le rapport sur l'état du véhicule. L'expéditeur doit indiquer par écrit que son représentant peut signer en son nom;
- 4.4.14 Fournir à l'expéditeur (ou à son représentant avec procuration) des copies de tous les documents qu'il a signés;
- 4.4.15 S'assurer que le véhicule a été lavé et nettoyé conformément aux prescriptions douanières ou agricoles du pays de destination. Une copie de la facture, ou d'une

preuve de nettoyage professionnel, doit être jointe à la lettre de transport pour faciliter l'inspection par les responsables des Douanes/de l'Agriculture à destination;

- 4.4.16 Fournir tous les services de transport nécessaires pour expédier le véhicule à partir du point d'origine (endroit de réception) jusqu'à la destination finale établie dans la demande de déménagement international d'un véhicule personnel;
- 4.4.17 Fournir à l'AT au point d'origine et de destination, tous les renseignements relatifs à l'expédition du véhicule sept (7) jours ouvrables avant la date à laquelle le service est demandé. Les renseignements doivent comprendre le nom du navire, la date de départ, le port de sortie, le port d'entrée, l'heure d'arrivée prévue au port et la destination finale;
- 4.4.18 Demander, pour les envois au Canada, que le véhicule soit entreposé en douane à proximité du bureau de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le plus près de la nouvelle résidence de l'expéditeur ou, pour les envois outre-mer, de l'agence frontalière étrangère équivalente le plus près de la nouvelle résidence de l'expéditeur;
- 4.4.19 Entreposer, lorsque c'est nécessaire, le véhicule dans un entrepôt sûr des douanes jusqu'à au moins trente (30) jours, ou plus au besoin, en attente du dédouanement ou pendant le transfert entre transporteurs (transbordement) durant toute la période de transit.

4.5 Poids réel des M et E

L'entrepreneur doit :

- 4.5.1 s'assurer que le réservoir de carburant du véhicule est plein avant la pesée;
- 4.5.2 s'assurer que les reçus de carburant sont disponibles pour inspection au point de pesée, à l'origine ou destination selon le cas. Les billets de pesage sont disponibles aux fins d'inspection en tout temps au cours du chargement et du déchargement;
- 4.5.3 s'assurer que l'écart entre le poids estimatif et le poids réel se situe dans les limites prescrites indiquées à l'appendice 2, l'annexe A;
- 4.5.4 Dans la mesure du possible, peser les envois qui comportent un transport aérien vers la destination. Le poids fourni par le fournisseur de services tiers peut être accepté à titre de poids réel lorsque le chargement n'a pas pu être pesé à l'arrivée;
- 4.5.5 Lorsque l'envoi ne peut pas être pesé à son point de départ ou d'arrivée ou lorsqu'un envoi n'a pas été pesé conformément au contrat, les facteurs suivants sont évalués afin de déterminer le poids pour la facturation:
 - a. le poids figurant sur la lettre de transport qui a été obtenue au port ou la certification du poids au point d'origine;
 - b. Le poids estimatif figurant sur la liste de vérification pièce par pièce compilée au point d'origine;
 - c. le poids résultant de la compilation du poids présumé provenant de l'inventaire.

- 4.5.6 communiquer avec l'AM par écrit pour confirmer que l'utilisation d'un poids présumé est permis de la manière précisée à la règle 10 de l'appendice 1, l'annexe A, en cas d'absence de balances autorisées dans un rayon de 80 km du point d'origine ou de la destination.

4.6 Répertoire des installations de pesée autorisées

- 4.6.1 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. 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; et
- j. autres commentaires.

- 4.6.2 la copie originale du répertoire de pesée sera remise à l'entrepreneur suivant l'attribution du contrat et le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste de diffusion pour les modifications au répertoire.

4.7 Documentation relative à la balance

L'entrepreneur doit :

- 4.7.1 s'assurer que chaque billet de pesage contient tous les éléments d'information clairement lisibles suivants :
- a. le nom de l'expéditeur;
 - b. le nom de la balance et l'adresse de l'endroit où elle se trouve;
 - c. le nom du conducteur;
 - d. la tare et le poids brut;
 - e. l'annotation de l'heure et de la date pour chaque opération de pesée;

- f. la signature, électronique ou autre, du maître balancier; et
- g. le numéro de l'ordre de déménagement;

4.8 Pesée au point d'origine

L'entrepreneur doit :

4.8.1 peser de manière exacte au point d'origine toutes les expéditions en direction est :

- a. à l'aide d'une balance autorisée située dans un rayon de 80 km du point d'origine;
- b. en faisant appel au même transporteur principal et en utilisant le même moyen de transport;
- c. pour obtenir la tare pas plus de 24 heures avant la date à laquelle le service est demandé;
- d. pour obtenir le poids brut pas plus de 24 heures après la date à laquelle le service est demandé;
- e. pour obtenir la tare et le poids brut à la même balance; et
- f. en s'assurant que les heures de service de la balance choisie répondent à ces deux exigences de pesée.

4.9 Pesée au point de destination

L'entrepreneur doit :

4.91 peser de manière exacte au point de destination toutes les expéditions en direction ouest;

4.92 s'assurer que les expéditions sont pesées de manière exacte :

- a. à l'aide d'une balance autorisée située dans un rayon de 80 km du point de destination;
- b. en faisant appel au même transporteur principal et en utilisant le même moyen de transport;
- c. obtenir le poids brut pas plus de 24 heures avant la livraison directe à domicile;
- d. obtenir la tare pas plus de 24 heures après la livraison directe à domicile; et
- e. obtenir la tare et le poids brut à la même balance. L'entrepreneur doit s'assurer que les heures de service de la balance choisie respectent ces deux exigences de pesée.

4.10 Transport

Le transport des M et E ou des véhicules personnels comprend le transport de l'expédition par voie terrestre, maritime, aérienne ou par chemin de fer du point d'origine au point de destination.

L'entrepreneur doit :

- 4.10.1 fournir et surveiller les ressources liées au transport pour assurer la répartition, le chargement, le ramassage et la livraison sécuritaires et opportuns des expéditions d'M et E en tenant compte des délais de dédouanement conformément au GTT;
- 4.10.2 pour ce qui est des expéditions de véhicules personnels, l'entrepreneur peut sélectionner le moyen de transport le plus approprié pour satisfaire aux exigences du GTT. Si le moyen de transport choisi par l'entrepreneur est un navire roulier, tous les véhicules doivent être rangés sous le pont, séparés du fret qui peut leur causer des dommages. Si l'entrepreneur choisit de transporter les véhicules dans des conteneurs à destination d'un emplacement outre-mer ou à partir d'un tel emplacement, le véhicule doit placé et arrimé dans le conteneur au point d'origine et transbordé à destination conformément aux normes de l'industrie généralement acceptées;
- 4.10.3 Les conteneurs et les châssis porte-conteneur doivent être en bon état et équipés adéquatement pour le transport routier, par mer et ferroviaire, s'il y a lieu des articles de ménage. L'intérieur doit être propre, sans odeur, étanche et exempt de tout objet saillant qui pourrait endommager les articles de ménage qui y ont été chargés. Le plancher des conteneurs doit être plat. Les planchers ondulés doivent être recouverts d'un contreplaqué ou d'un matériau comparable;

4.11 Entreposage en cours de déménagement

L'entreposage temporaire est nécessaire lorsque la résidence de l'expéditeur au point de destination n'est pas prête à recevoir les M et E et/ou VP expédiés.

L'entrepreneur doit :

- 4.11.1 s'assurer que tous les envois sous douane, les M et E et le véhicule personnel sont entreposés à l'entrepôt de stockage le plus près de la destination de l'expéditeur où un bureau de Douanes Canada est situé. Le défaut de la part de l'entrepreneur de disposer d'un entrepôt de stockage à cet endroit entraînera l'entreposage des M et E et du véhicule personnel dans un entrepôt d'attente de Douanes Canada. Les coûts liés à l'utilisation de l'entrepôt d'attente de Douanes Canada seront à la charge de l'entrepreneur;
- 4.11.2 s'assurer qu'un nombre suffisant d'aires d'entreposage autorisées est disponible pour répondre aux demandes d'entreposage associées au contrat;
- 4.11.3 Préalables en matière d'autorisation d'entreposage en cours de déménagement - L'entrepreneur doit uniquement présenter une demande d'autorisation d'entreposage en cours de déménagement lorsque l'envoi au complet est arrivé à destination;

4.11.4 Autorisation d'entreposage en cours de déménagement - L'entrepreneur doit :

- a. obtenir l'autorisation écrite de l'AT avant de placer les M et E et le véhicule personnel en entreposage en cours de déménagement. La demande d'autorisation doit comprendre :
 - i. l'entrepôt sélectionné;
 - ii. la date à laquelle les M et E et le véhicule personnel seront placés en entreposage en cours de déménagement; et
 - iii. l'avis selon lequel il faut informer l'AT dès que les M et E et le véhicule personnel ont été placés en entreposage en cours de déménagement.

4.11.5 Sortie de Déménagement des M et E ou du véhicule personnel de l'entreposage en cours de déménagement - Avant de retirer les M et E ou un véhicule personnel de l'emplacement approuvé pour l'entreposage en cours de déménagement, l'entrepreneur doit :

- a. obtenir l'autorisation verbale de l'AT avec confirmation par courriel;
- b. avoir été avisé par l'AT, au moins trois jours avant la date de livraison requise; et
- c. communiquer avec l'expéditeur pour confirmer l'heure de livraison au moins 48 heures avant la livraison. La livraison doit commencer au plus tard à 13 h à la date de livraison.

4.12 Livraison et déchargement à la résidence de l'expéditeur

4.12.1 Autorisation de livraison - l'entrepreneur doit :

- a. communiquer avec l'AT ou avec un responsable de la mission à l'étranger par téléphone pour obtenir des directives de livraison une fois l'envoi d'M et E et du véhicule personnel complet arrivé à destination et que l'expéditeur a dédouané l'envoi auprès de l'autorité compétente. Si la livraison est possible, une autorisation de livraison directe à domicile sera donnée (normalement dans un délai de trois heures);
- b. l'entrepreneur peut demander une pré autorisation de livraison directe à domicile pour faciliter le déménagement d'une résidence à l'autre si les conditions suivantes sont remplies:
 - i. l'AT confirme la disponibilité de la nouvelle résidence et l'heure à laquelle l'expéditeur sera disponible;
 - ii. l'entrepreneur confirme la date et l'heure de livraison auprès de l'AT; et
 - iii. la date de livraison est respectée à la lettre.

4.12.2 Livraison - Une fois que l'expéditeur a rempli les exigences en matière de Dédouanement de l'agence des douanes étrangère, l'entrepreneur a jusqu'à deux (2) jours civils pour effectuer la livraison des M et E et du véhicule personnel à la nouvelle résidence de l'expéditeur.

Pour les expéditions d'M et E, l'entrepreneur doit :

- a. dans la mesure du possible, éviter de laisser la remorque à la résidence de l'expéditeur aux fins de déchargement à moins d'une raison valable;
- b. protéger les M et E des dommages en tout temps;
- c. décharger et placer les M et E dans les pièces correspondantes conformément à la feuille d'inventaire, ou selon les directives de l'expéditeur;
- d. réassembler les meubles et tous les autres articles qui ont été démontés par l'entrepreneur au point d'origine;
- e. préparer les articles et les appareils électroménagers de la manière indiquée à la règle 4 de l'annexe A, Appendice 1;
- f. aider l'expéditeur à prendre exception des dommages ou des pertes visibles sur la feuille d'inventaire avant qu'il signe pour accuser de réception de ses M et E;
- g. annoter immédiatement les boîtes endommagées sur la feuille d'inventaire;
- h. remettre à l'expéditeur une copie de la feuille d'inventaire signée avant de quitter la résidence. La signature de la feuille d'inventaire à ce moment-là n'empêche pas le dépôt d'une réclamation pour des dommages ou pertes qui ne sont pas facilement visibles au moment de la livraison;
- i. veiller au renouvellement de la certification des articles et des appareils électroménagers; et
- j. signer et dater le connaissance, en même temps que l'expéditeur.

Pour ce qui est des expéditions de véhicules personnels, l'entrepreneur doit:

- a. Prendre les dispositions nécessaires pour la livraison du véhicule personnel à la date, à l'heure et à l'emplacement convenus mutuellement, et à un emplacement qui ne doit pas être situé à plus de 35 kilomètres de la nouvelle résidence de l'expéditeur;
- b. Si nécessaire, laver ou nettoyer le véhicule avant la prise en charge à la résidence de l'expéditeur ou à l'endroit convenu;
- c. Inspecter le véhicule à l'extérieur et à l'intérieur, en présence de l'expéditeur (ou de son représentant avec procuration), et en comparer l'état à ce qui est mentionné dans le rapport sur l'état du véhicule établi initialement. Toute différence, c.-à-d. les dommages, doit être clairement consignée à l'endroit prévu à cet effet sur le formulaire du rapport sur l'état du véhicule. L'expéditeur et le représentant de l'entrepreneur signent le rapport, dont une copie est remise à l'expéditeur; et
- d. Au besoin, aider l'expéditeur à faire démarrer le véhicule au moment de la prise en charge par l'expéditeur (c.-à-d. recharge de batterie).

4.13 Prise en charge ou livraison tardive

- 4.13.1 Une indemnité pour livraison tardive sera versée lorsqu'une situation hors du contrôle de l'entrepreneur entraîne des délais inévitables. De telles situations peuvent comprendre un acte de guerre, une grève, un incendie, le naufrage du navire transporter, l'annulation de la part du transporteur prévu, l'état des glaces, le changement des modalités du transport par rail ou les délais imposés par des organismes gouvernementaux comme l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ou l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) ou leurs équivalents étrangers. Les circonstances qui ne sont pas susmentionnées doivent se fonder sur un «examen» au cas par cas et sur la détermination de l'AM en ce qui concerne l'autorisation d'un retard excusable hors du contrôle de l'entrepreneur;
- 4.13.2 Lorsqu'un délai est inévitable, l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT et l'AM dans un délai est connu et fournir les raisons du délai, confirmé par une demande écrite visant à obtenir une prolongation du GTT. Si ces exigences ne sont pas respectées, la demande de délai justifiable peut être refusée par l'AM;
- 4.13.3 Dans les cas de livraison tardive causée par l'entrepreneur, ce dernier doit prendre des mesures immédiates dans un délai d'un (1) jour civil suivant la date de livraison prévue afin de fournir à l'expéditeur un véhicule approprié provenant d'une agence de location commerciale jusqu'à la livraison de son véhicule. La taille du véhicule loué doit être équivalente à celle du véhicule de l'expéditeur, et la location doit comprendre la garantie collision ou versement, l'exonération en cas de dommages ainsi que les frais de distance supplémentaires excédant l'indemnité jusqu'à la livraison du véhicule. Tous les frais de location doivent être assumés par l'entrepreneur; et
- 4.13.4 Dans les cas d'une prise en charge tardive causée par l'entrepreneur, ce dernier devra rembourser les dépenses supplémentaires engagées par le gouvernement pour l'hébergement provisoire et les repas de l'expéditeur et des membres de sa famille, ainsi que tout autre coût connexe aux modifications de disposition relatives au voyage.

4.14 Déballage

Les services de déballage comprennent le déballage de tous les M et E, le renouvellement de la certification des articles et des appareils électroménagers, le décaissage et le retrait du matériel d'emballage et des débris.

L'entrepreneur doit :

- 4.14.1 entreprendre les services de déballage le jour ouvrable suivant le jour du déchargement;
- 4.14.2 accorder à l'expéditeur un délai raisonnable pour lui permettre de mettre des articles de côté de façon organisée au fur et à mesure que le contenu est déballé;
- 4.14.3 retirer tout le matériel d'emballage et les contenants vides de l'entrepreneur de la résidence une fois le déballage terminé. Si un autre ramassage s'avère nécessaire, l'entrepreneur doit fournir ce service ponctuel dans les cinq jours ouvrables suivant la fin du déballage.

- 4.14.4 Si les services de déballage ont été refusés par l'expéditeur, l'entrepreneur n'est pas responsable de retrait des débris.

4.15 Documentation relative au déballage

- 4.15.1 Formulaire sur les pertes ou les dommages liés aux articles emballés - L'entrepreneur doit :

- a. aider l'expéditeur à consigner les pertes ou les dommages sur le formulaire sur les pertes ou les dommages liés aux articles emballés du MDN, de la GRC et du SCD/TPSGC approuvé. L'entrepreneur doit remettre une copie du formulaire dûment rempli, signé et daté à l'expéditeur;

- 4.15.2 Certificat de déballage - L'entrepreneur doit :

- a. faire en sorte que l'expéditeur appose sa signature et la date sur le certificat de déballage approuvé du MDN, de la GRC et du SCD/TPSGC une fois que les services de déballage ont été rendus à la satisfaction de l'expéditeur. L'entrepreneur doit remettre une copie du formulaire dûment rempli, signé et daté à l'expéditeur.

4.16 Déménagement des véhicules personnels

L'entrepreneur doit fournir les services de transport suivants en réponse à un ordre de déménagement de véhicules personnels vers des destinations internationales:

- 4.16.1 Réception du véhicule de l'expéditeur à l'endroit, la date et l'heure convenus. L'endroit convenu ne doit pas être situé à plus de 35 kilomètres de la résidence de l'expéditeur. Si l'endroit de réception proposé l'expéditeur est situé à plus de 35 kilomètres, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de l'AT par écrit avant de passer à l'étape suivante.
- 4.16.2 Préparer le rapport sur l'état du véhicule en présence de l'expéditeur (ou de son représentant avec procuration) et recenser tous les dommages préexistants sur le véhicule. Une inspection complète doit être réalisée afin de tenir compte des dommages antérieurs notamment concernant l'aspect extérieur (bosses, égratignures, vitres brisées, batterie, phares antibrouillards/projecteurs, état des pneus, pare-brise, etc.), le train de roulement et l'aspect intérieur du véhicule (tapis, garniture souple, etc.). Si l'expéditeur (ou son représentant avec procuration) n'est pas présent lorsque le rapport sur l'état du véhicule est préparé, informer l'AT et l'AM par écrit dans un délai d'un (1) jour civil;
- 4.16.3 Inspecter le véhicule pour s'assurer qu'il a été préparé pour l'expédition conformément aux directives de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit refuser d'expédier tout véhicule en mauvais état, endommagé ou inutilisable. Si, durant l'inspection et la rédaction du rapport sur l'état du véhicule, l'entrepreneur doute de l'état du véhicule, il doit en aviser l'AT et l'AM dans un délai d'un (1) jour civil. Si un véhicule devient inutilisable à n'importe quel moment pendant la période d'expédition, l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT et l'AM afin de convenir des mesures à suivre dans un délai d'un (1) jour civil;

-
- 4.16.4 Si une mesure corrective est requise avant l'expédition du véhicule, l'entrepreneur doit en informer verbalement l'expéditeur, puis en aviser par écrit l'AT et l'AM dans un délai d'un (1) jour civil en précisant ci qu'il doit faire pour préparer le véhicule en vue de l'expédition. L'expéditeur es responsable de toutes les mesures correctives ainsi que des ententes subséquentes pour acheminer le véhicule à l'installation de l'entrepreneur. L'entrepreneur modifiera la date de chargement et la période de transit en fonction du temps que prendra la mise en œuvre des mesures correctives;
- 4.16.5 Obtenir la signature de l'expéditeur (ou à son représentant avec procuration) sur le rapport sur l'état du véhicule. L'expéditeur doit indiquer par écrit que son représentant peut signer en son nom;
- 4.16.6 Fournir à l'expéditeur (ou à son représentant avec procuration) des copies de tous les documents qu'il a signés;
- 4.16.7 S'assurer que le véhicule a été lavé et nettoyé conformément aux prescriptions douanières ou agricoles du pays de destination. Une copie de la facture ou d'une preuve de nettoyage professionnel doit être joint à la lettre de transport pour faciliter l'inspection par les responsables des Douanes/de l'Agriculture à destination;
- 4.16.8 Fournir tous les services de transport du véhicule à partir de l'endroit de la prise charge jusqu'à la destination établie dans la demande d'expédition internationale;
- 4.16.9 Fournir à l'AT au point d'origine et à destination, tous les renseignements relatifs à l'expédition du véhicule sept (7) jours ouvrables avant la date à laquelle le service est demandé. Les renseignements doivent comprendre le nom du navire, la date de départ, le port de sortie, le port d'entrée et l'heure estimée d'arrivée au port ainsi que la destination finale;
- 4.16.10 Pour les envois au Canada, demander que le véhicule soit entreposé en douane à proximité du bureau de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le plus près de la nouvelle résidence de l'expéditeur ou, pour les envois outre-mer, de l'agence frontalière étrangère équivalente le plus près de la nouvelle résidence de l'expéditeur;
- 4.16.11 Lorsque c'est nécessaire, entreposer le véhicule dans un entrepôt sûr des douanes jusqu'à au moins 30 jours, ou plus au besoin, en attente du dédouanement ou pendant le transfert entre transporteurs (transbordement) durant toute le période de transit;
- 4.16.12 Aviser l'AT par téléphone, suivi d'une confirmation par courriel dans un délai d'un (1) jour civil, que l'expédition de véhicule est disponible pour inspection le bureau de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le plus près de la nouvelle résidence de l'expéditeur ou, pour les envois outre-mer, de l'agence frontalière étrangère équivalente le plus près de la nouvelle résidence de l'expéditeur;
- 4.16.13 Une fois que l'expéditeur a rempli les exigences en matière de dédouanement de l'agence des services frontaliers du Canada ou de l'agence des douanes étrangère, l'entrepreneur a jusqu'à deux (2) jours civils pour procéder à la livraison du véhicule à la nouvelle résidence de l'expéditeur, ou à l'endroit et à l'heure convenus mutuellement avec l'expéditeur qui ne doit pas être situé à plus de 35 kilomètres de la nouvelle résidence de l'expéditeur;

4.16.14 Laver ou nettoyer le véhicule avant la prise en charge à la résidence de l'expéditeur ou à l'endroit convenu;

4.16.15 Inspecter le véhicule à l'extérieur et à l'intérieur, en présence de l'expéditeur (ou de son représentant avec procuration), et en comparer l'état à ce qui est mentionné dans le rapport sur l'état du véhicule établi initialement. Toute différence, c.-à-d. Les dommages, doit être clairement consignée à l'endroit prévu à cet effet sur le formulaire du rapport sur l'état du véhicule. L'expéditeur et le représentant de l'entrepreneur signent le rapport sur l'état du véhicule. L'expéditeur et le représentant de l'entrepreneur signent la rapport, dont une copie est remise à l'expéditeur; et

4.16.16 Au besoin, il faut aider l'expéditeur à faire démarrer le véhicule au moment de la prise en charge par l'expéditeur (c.-à-d. Recharge de batterie).

5.0 Contraintes

5.1 Jours ouvrables: Les jours ouvrables sont du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, heure locale à l'emplacement de l'AM ou de la mission. Sont exclus les jours fériés dont la liste sera fournie par l'autorité contractante (AC) annuellement.

5.2 Heures de service: Les heures de service sont de 8 h à 2030 h, heure locale à l'emplacement de l'expéditeur sauf approbation contraire de l'AM. Les heures de service ont lieu les jours ouvrables susmentionnés.

5.3 Interruptions de l'expédition: En cas de retards ou d'activités éventuels découlant de circonstances indépendantes de la volonté de l'entrepreneur, les demandes de prolongation des délais doivent être transmises à l'AM par écrit aux fins d'approbation.

6.0 Soutien aux Clients

6.1 Responsabilités des AM

Voici les principales responsabilités des AM :

6.1.1 S'assurer que des services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale de la plus grande qualité et fiabilité sont fournis par l'entrepreneur conformément au contrat;

6.1.2 Surveiller et gérer les sujets de préoccupation en ce qui concerne le degré de satisfaction de l'expéditeur et la qualité des services reçus;

6.1.3 Assurer l'uniformité et la conformité de la gestion du contrat sur les plans financier et administratif;

6.1.4 Favoriser une communication ouverte et transparente avec l'industrie du déménagement des articles de ménage;

6.1.5 Faciliter l'amélioration de tous les aspects du cycle de vie d'un déménagement des M et E ainsi que de véhicules personnels;

-
- 6.1.6 Explorer des façons novatrices d'améliorer la prestation des services ainsi que des solutions de rechange;
 - 6.1.7 Fournir des précisions à l'entrepreneur et aux AT sur l'un ou l'autre des aspects contractuels du présent contrat, au besoin;
 - 6.1.8 Examiner et approuver tous les documents fournis aux expéditeurs par l'entrepreneur;
 - 6.1.9 Fournir à l'entrepreneur une liste des AT précisant leur secteur de responsabilité, leurs coordonnées, leur adresse et leur code. Une liste mise à jour sera fournie au besoin;
 - 6.1.10 Faire le suivi des lacunes dans la prestation des services et en assurer la surveillance, et déterminer les tendances négatives pour que l'entrepreneur s'en occupe;
 - 6.1.11 Aviser l'entrepreneur des plaintes formulées par l'expéditeur fondées sur le rendement des sous-traitants ou sur l'analyse des lacunes dans la prestation des services et des tendances négatives;
 - 6.1.12 Surveiller et traiter les sujets de préoccupation;
 - 6.1.13 Examiner les objections contractuelles ou les appels interjetés par l'entrepreneur par rapport aux décisions relatives aux lacunes dans la prestation des services conformément aux dispositions du contrat, et y réagir;
 - 6.1.14 Proposer et solliciter des demandes de l'entrepreneur pour la modification des dispositions contractuelles dans le but de ratifier ces demandes, puis examiner ces demandes et y répondre. Les modifications finales seront officialisées par l'AC;
 - 6.1.15 Tenir à jour la Brochure d'information pré-déménagement approuvée et en remettre une copie à l'entrepreneur;
 - 6.1.16 Tenir une liste à jour de tous les entrepôts de stockage approuvés; et
 - 6.1.17 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.

7.0 Réalisations Attendues

L'entrepreneur doit :

- 7.1 Remettre des rapports de suivi à l'autorité technique par courriel afin d'établir les mesures correctives à prendre relativement aux tendances négatives indiquées par le gouvernement du Canada;
- 7.2 Fourniture d'un programme définitif d'assurance de la qualité au responsable technique dans les 40 jours suivant l'attribution du contrat. Une version provisoire du plan d'AQ accompagnera la proposition de l'entrepreneur; le plan définitif doit être modifié de manière à refléter les commentaires du Canada. D'autres changements pourront être apportés au Programme d'assurance de la qualité à la suite des commentaires fournis dans le cadre d'examen périodiques. Tout changement apporté au Programme, à l'interne ou dans le cadre de

commentaires fournis en lien avec le contrat, doit être soumis aux fins d'étude et d'approbation par le Canada. Le programme d'assurance de la qualité doit comprendre les éléments suivants :

- 7.2.1 Planification de la qualité - Méthode utilisée pour établir les normes de qualité qui sont pertinentes relativement au projet et pour déterminer la façon de s'y conformer;
 - 7.2.2 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 indiquée à l'annexe F; et
 - 7.2.3 Contrôle de la qualité - Méthode utilisée pour surveiller les résultats précis d'un projet afin de déterminer s'ils satisfont aux normes de qualité pertinentes et de trouver des façons d'éliminer les causes d'un rendement non satisfaisant. Les modifications apportées au programme doivent être approuvées par l'AT.
- 7.3 Fourniture d'un processus définitif de règlement des réclamations au responsable technique dans les 40 jours suivant l'attribution du contrat. Une version provisoire du processus de règlement des réclamations accompagnera la proposition de l'entrepreneur; le Plan définitif doit être modifié de manière à refléter les commentaires du Canada. D'autres changements pourront être apportés au Programme de règlement des réclamations à la suite des commentaires fournis dans le cadre d'examens périodiques. Tout changement apporté au Programme, à l'interne ou dans le cadre de commentaires fournis en lien avec le contrat, doit être soumis aux fins d'étude et d'approbation par le Canada. De plus, des rapports annuels faisant état des réclamations mensuelles devront être soumis selon le format indiqué par le responsable technique. Le Processus de règlement des réclamations doit comprendre :
- 7.3.1 La structure de l'organisation d'assurance (sur place ou en sous-traitance);
 - 7.3.2 Les procédures établies afin d'accélérer le processus de règlement des réclamations;
 - 7.3.3 Les procédures de renvoi aux échelons supérieurs de l'organisation aux fins de règlement des réclamations litigieuses;
 - 7.3.4 La procédure d'examen des réclamations litigieuses;
 - 7.3.5 Les procédures de transmission de renseignements sur le processus de règlement des réclamations à l'expéditeur; et
 - 7.3.6 La souplesse du processus de règlement des réclamations afin de tenir compte des cas particuliers.
- 7.4 Fournir un format d'inventaire pré-déménagement pour chaque pièce; et
- 7.5 Le responsable technique se réserve le droit d'exiger des rapports spéciaux pour examiner des domaines d'intérêt précis. Les rapports spéciaux seront réalisés aux frais de l'entrepreneur.

Appendice 1 - Règlements Généraux

Les règlements généraux énoncés ci-après définissent les normes de service requises.

Règlement 1 Journées et heures normales de travail

- 1.1 La semaine de travail s'étend du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (heure locale), au lieu où se trouve l'AT ou au lieu de la mission, sauf indication contraire dans le présent document; et
- 1.2 Les jours fériés, tels qu'ils sont publiés par l'AT, sont considérés comme des jours de fin de semaine. La liste des jours fériés du Canada reconnus pour chacune des années sera transmise à l'entrepreneur par courrier électronique au plus tard le 30 novembre de l'année précédente.

Règlement 2 Déménagements urgents

- 2.1 Lorsqu'un entrepreneur est informé d'un déménagement ou d'une modification apportée à la date initiale à laquelle le service est demandé dix (10) jours civils ou moins avant celle-ci, le déménagement est considéré comme un déménagement urgent; et
- 2.2 Dans l'éventualité où la date initiale à laquelle est demandé le service d'un déménagement urgent est repoussée et excède dix (10) jours civils avant la date à laquelle le service est demandé, le déménagement ne sera plus considéré comme un déménagement urgent.

Règlement 3 Manipulation des M et E insalubres ou contaminés

- 3.1 En règle générale, les M et E peuvent être considérés insalubres ou contaminés lorsqu'ils contiennent une quantité excessive de moisissure, de rouille, de puces, de sang, de vermine, d'excréments ainsi que d'émanations ou d'irritants nocifs. En outre, les odeurs qui sont à ce point inconfortables que les membres du personnel sont incapables de demeurer dans la résidence sont considérées comme insalubres. Comme ces situations sont très délicates, la discrétion et la confidentialité absolues doivent être assurées;
- 3.2 Si l'entrepreneur a découvert des M et E insalubres, il doit informer, durant la consultation pré-déménagement ou la phase d'emballage, l'AT et l'AM de IIDC des faits précis entourant cette découverte, et ce, le jour même où celle-ci a été faite. Une évaluation consciencieuse visant à cibler les problèmes durant la consultation préalable au déménagement donnera le temps de traiter et de résoudre la situation;
- 3.3 S'il confirme les observations de l'entrepreneur, l'AT informera la chaîne de commandement de l'expéditeur afin que la situation soit rectifiée. Dès réception de la confirmation de l'AT quant à la résolution des problèmes observés, l'entrepreneur sera informé que l'ordre de déménagement sera exécuté tel qu'il était prévu initialement. La date à laquelle le service est demandé sera modifiée uniquement lorsque les M et E sont inacceptables ou qu'ils ne peuvent être manipulés de façon sécuritaire;
- 3.4 Dans des circonstances exceptionnelles, l'AM, de concert avec l'entrepreneur, peut annuler l'ordre de déménagement. De telles situations seront traitées au cas par cas;
- 3.5 Les M et E jugés insalubres ou contaminés le jour du déménagement ne seront en aucun cas livrés en raison des risques potentiels de contamination de la résidence et des résidences connexes, de même que des risques de problèmes de santé pour les membres de la famille.

En pareil cas, l'entrepreneur doit aviser l'AM immédiatement; et

- 3.6 Lorsque l'ASFC, ou l'organisme équivalent dans d'autres pays, indique qu'un conteneur fumigé a toujours des niveaux élevés d'émanations, l'entrepreneur doit embaucher à ses frais une entreprise offrant des services de restauration afin de s'assurer que les gaz résiduels sont éliminés ou présents à des niveaux jugés acceptables.

Règlement 4 Entretien et certification des articles et des appareils électroménagers

- 4.1 Entretien et certification au point de départ : Au dernier jour de la phase d'emballage, l'entrepreneur doit :
- 4.1.1 S'assurer que des membres du personnel qualifiés attestent l'état de fonctionnement de tous les articles et appareils électroménagers;
 - 4.1.2 S'assurer que des membres du personnel qualifiés préparent les articles en vue de l'expédition conformément aux indications du fabricant en :
 - a. Bloquant et en drainant les machines à laver. L'entrepreneur devra aviser l'expéditeur qu'il lui incombe de lui fournir tout dispositif de blocage fait sur mesure pour les machines à laver à chargement frontal, au besoin, afin de protéger celles-ci contre les dommages durant le déménagement, tel qu'il est indiqué dans le manuel d'instruction du fabricant. Si la trousse de blocage n'est pas fournie, l'entrepreneur ne sera pas tenu responsable des dommages connexes subis; et
 - b. En drainant les réfrigérateurs fabriquant des glaçons ainsi que les lave-vaisselle mobiles;
 - 4.1.3 Fournir à l'expéditeur une copie du formulaire dressant la liste de tous les articles et appareils électroménagers préparés et certifiés en vue de l'expédition. Ce formulaire doit être signé et daté par l'entrepreneur et l'expéditeur.
- 4.2 Entretien et renouvellement de la certification au point de destination - Le jour du déballage, l'entrepreneur doit :
- 4.2.1 Assurer la préparation des articles et des appareils électroménagers en vue de leur utilisation, et attester ou confirmer de nouveau leur état de fonctionnement au point de destination. Cette action doit être effectuée au plus tard le jour du déballage.

Règlement 5 Articles inadmissibles

- 5.1 L'entrepreneur doit indiquer à l'expéditeur les articles inadmissibles durant la consultation pré-déménagement, tel qu'il est indiqué ci-dessous.
- 5.2 Les articles suivants sont jugés inadmissibles et ne doivent en aucun cas être transportés :
- 5.2.1 Les munitions et armes à feu à autorisation restreinte, telles qu'elles sont définies dans les règlements du pays de destination ayant trait à l'importation de munitions et d'armes à feu à autorisation restreinte dans le cadre d'un déménagement des M et E; et
 - 5.2.2 Les marchandises réglementées par la Loi sur le transport des marchandises dangereuses (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-19.01/>), le Règlement sur le

transport des marchandises dangereuses (<http://www.tc.gc.ca/fra/tmd/clair-tdesm-211.htm>) ou autres lois fédérales ou provinciales applicables ne doivent pas être transportées avec des M et E (p. ex., contenants sous pression, à l'exception des articles de toilette personnels, du carburant, des réservoirs de propane, des fertilisants, etc.);

- 5.2.3 Bois de chauffage;
- 5.2.4 Bétail et animaux domestiques;
- 5.2.5 Aéronefs, aéronefs ultra légers, aéronefs micro légers et pièces connexes;
- 5.2.6 Équipement de ferme ou de construction;
- 5.2.7 Barbecues fixes extérieurs (brique, ciment ou pierre);
- 5.2.8 Dalles de jardin et roches décoratives;
- 5.2.9 Remorques;
- 5.2.10 Bateaux;
- 5.2.11 Canots et kayaks (ou embarcation semblable);
- 5.2.12 Niches;
- 5.2.13 Marchandises périssables, y compris les plantes d'intérieur;
- 5.2.14 Cuves thermales (spas);
- 5.2.15 Antennes paraboliques;
- 5.2.16 Articles sur les lieux de l'expéditeur appartenant à une entreprise personnelle actuelle ou précédente;
- 5.2.17 Tous les types de clôtures extérieures ou d'enclos à animaux;
- 5.2.18 Tous les types de bâtiments portables en bois pour l'extérieur, comme les cabanons et les belvédères;
- 5.2.19 Armoires utilitaires et hangars en acier dont la taille excède 12 pi sur 12 pi sur 8 pi;
- 5.2.20 Liquides (p. ex., pots de peinture et pots Mason scellés) qui, s'ils sont renversés, pourraient causer des dommages considérables aux articles expédiés. Une exception est donnée pour les boissons alcooliques (bouteilles de liqueur ou vin scellées);
- 5.3 Toutes les sortes d'aliments ne seront pas acceptées à moins que l'expéditeur a en possession une autorisation écrite du pays hôte (ceci s'applique pour les expéditions vers est et de provenance de l'ouest);
- 5.4 L'entrepreneur peut refuser l'expédition commerciale d'articles qui ne figurent pas sur la présente liste qui sont prouvés comme inadmissible; et

- 5.5 Si, à défaut de l'avoir ciblé et refusé, l'entrepreneur transporte un article inadmissible pouvant causer des délais en transit. L'entrepreneur sera tenu responsable pour les frais supplémentaires encourus. Si des articles inadmissibles sont transporté, l'entrepreneur s'expose à un défaut de service de type T2.

Règlement 6 Acceptation d'articles préparés par l'expéditeur

- 6.1 L'entrepreneur doit accepter les articles suivants si l'expéditeur fournit le matériel d'emballage approprié et les prépare conformément aux instructions du fabricant, ou tel qu'il est indiqué ci-dessous :

- 6.1.1 Les bouteilles d'air comprimé doivent être vides, la soupape de pression doit être retirée et un bouchon protecteur doit être en place;
- 6.1.2 Les lits d'eau doivent être drainés;
- 6.1.3 Les réservoirs de carburant des moteurs à combustion doivent être drainés selon les instructions manufacturier pour le transport par air or par mer, selon le cas;
- 6.1.4 Les articles intérieurs tels que le rayonnage d'acier, les tables de billard, les tables de travail allongées et les comptoirs doivent être démontés et nettoyés;
- 6.1.5 Des instructions doivent être fournies sur la façon de démonter et d'assembler les unités murales de rangement et lui apporter son aide, au besoin;
- 6.1.6 Les composants mécaniques des horloges (p. ex., horloge de parquet) doivent être préparés en vue de l'expédition en sécurisant le pendule et les chaînes, et en retirant les poids;
- 6.1.7 Les lecteurs CD, DVD et Blue Ray et les magnétoscopes, ou les articles de nature semblable, doivent être préparés en vue de l'expédition en retirant tous les supports électroniques mobiles (p. ex., disques, cassettes et cartes mémoire Secure Digital), s'il y a lieu;
- 6.1.8 Toutes les piles doivent être retirées des articles de ménage et éliminées de façon appropriée;
- 6.1.9 Tous les composants mécaniques des pianos doivent être préparés en vue de l'expédition;
- 6.1.10 Des instructions doivent être fournies sur la façon de démonter et d'assembler l'équipement de conditionnement physique et lui apporter son aide, au besoin; et
- 6.1.11 Des instructions doivent être fournies sur la façon de démonter et d'assembler les berceaux et lits d'enfant et lui apporter son aide, au besoin. Si l'expéditeur ne peut fournir de directives, l'AT devra demander à l'expéditeur d'expliquer verbalement le processus.

Règlement 7 Articles acceptés aux risques de l'expéditeur

- 7.1 L'entrepreneur peut accepter de déménager les articles ci-dessous, dans la mesure où l'expéditeur reconnaît que l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des dommages ou des pertes subis. L'entrepreneur sera toutefois tenu responsable des dommages que ces articles pourraient causer à d'autres M et E expédiés.
- 7.1.1 Fleurs séchés; et
- 7.1.2 Pièces de céramique non cuite

Règlement 8 Véhicules de plaisance et autres équipements motorisés

- 8.1 L'entrepreneur doit transporter les véhicules de plaisance et autres équipements motorisés ci-dessous avec les M et E. Les documents d'immatriculation et une preuve de propriété doivent être obtenus afin de faciliter le dédouanement. Les listes qui suivent ne sont pas exhaustives, et l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT pour obtenir des précisions, au besoin.
- 8.1.1 Motocyclettes;
- 8.1.2 Tricycles ou bicyclettes motorisés;
- 8.1.3 Mobylettes;
- 8.1.4 Scooters; et
- 8.1.5 Bicyclettes

Règlement 9 Articles nécessitant une manutention spécialisée

- 9.1 S'il a été déterminé, pour des raisons de sécurité ou pour éviter des dommages inutiles à la résidence, qu'un article ne peut être déménagé à destination ou en provenance d'un emplacement particulier dans la résidence sans l'intervention de services de manutention professionnels, l'entrepreneur doit :
- 9.1.1 Indiquer à l'expéditeur les articles nécessitant une manutention spécialisée durant la consultation pré-déménagement; et
- 9.1.2 Informer verbalement l'AT des articles nécessitant une manutention spécialisée et obtenir l'autorisation d'aller de l'avant. L'AT va déterminer si le coût de la manutention spécialisée va être au frais de l'expéditeur ou de l'entrepreneur faisant partie du contrat.

Règlement 10 Solution de rechange à la pesée des articles

- 10.1 L'entrepreneur doit peser les chargements qui seront expédiés.
- 10.2 Lorsqu'aucune balance reconnue par le gouvernement du Canada n'est pas disponible dans un rayon de 80 km du point de départ ou du point de destination, l'entrepreneur peut utiliser les poids présumé selon une formule de 40 livres par article étiqueté. Le calcul du poids présumé, fondé sur la feuille d'inventaire fournie et une copie du temps calculé du pré-déménagement indiqué sur le relevé, doit être confirmé par l'AM concerné (MDN, GRC

et SCD/TPWGC). Une fois le calcul confirmé, le poids constructif devient le poids réel.

- 10.3 L'entrepreneur doit s'assurer que l'écart entre le poids estimé et le poids présumé correspond aux paramètres indiqués à l'annexe A, appendice 2.
- 10.4 Dans la mesure du possible, l'entrepreneur doit regrouper les articles semblables au moment de calculer le poids présumé d'un paquet qui sera expédié. Voici des exemples :
- 10.4.1 Les traverses de lit doivent être regroupées en paire;
- 10.4.2 Les extrémités et les côtés des berceaux doivent être regroupés en paire;
- 10.4.3 Les sacs fourre-tout vides doivent être empilés et comptés comme un seul article;
- 10.4.4 Les bâtons de hockey, les skis, les balais, les outils de jardinage à longue poignée et autres articles semblables doivent être regroupés et comptés comme un seul article; et
- 10.4.5 Les articles qui auraient pu être placés dans des boîtes seront regroupés, plutôt que comptés séparément.

Règlement 11 Entreposage temporaire

- 11.1 L'entrepreneur doit fournir jusqu'à 30 jours d'entreposage temporaire, au besoin. Ce nombre de jours inclut la manutention (entrée et sortie), le transport et l'entreposage. En outre, en vue de faciliter l'expédition porte-à-porte et de réduire le risque que des réclamations soient présentées, les articles à expédier doivent demeurer dans le conteneur jusqu'à la livraison, dans la mesure où cela est jugé rentable. Veuillez vous reporter au règlement 15 pour obtenir plus de précisions à cet égard. Les demandes d'exception doivent être approuvées par l'AM.

Règlement 12 Déménagement repoussé ou annulé par le gouvernement du Canada

- 12.1 Lorsqu'un ordre de déménagement est repoussé ou annulé, l'AT doit en informer par écrit l'entrepreneur et déterminer les mesures de suivi adéquates.
- 12.2 Si l'ordre de déménagement est annulé avant le jour de l'emballage, l'entrepreneur ne recevra aucune compensation pour l'annulation du déménagement.

Règlement 13 Documents requis pour les déménagements à l'échelle internationale

- 13.1 Il incombe à l'entrepreneur d'avoir en sa possession tous les documents requis pour permettre le transport des M et E aux fins du dédouanement à la frontière du pays hôte. Les documents requis comprennent, sans toutefois s'y limiter :
- 13.1.1 Photocopie du passeport et du visa ou de l'accréditation de l'expéditeur, au besoin;
- 13.1.2 Photocopie de la liste d'inventaire des M et E de l'expéditeur;
- 13.1.3 Photocopie de la carte d'identité militaire de l'expéditeur;
- 13.1.4 Photocopie de l'ordre d'affectation de l'expéditeur;et

13.1.5 Les enrégistrement des véhicules et motocyclettes.

- 13.2 La responsabilité demeure à l'expéditeur de soumettre tous les documents nécessaires pour faciliter l'entrée des expédition de M et E et VP dans le pays hôte. Les expéditeurs qui retournent au Canada doivent obtenir les permis nécessaires pour le dédouanement des expéditions par ASFC et payer toutes les taxes prélevées sur les biens importés.

Règlement 14 Déménagements à destination ou en provenance d'emplacements N.S.A.

- 14.1 Ce règlement s'applique lorsque l'expédition d'M et E s'effectue à destination ou en provenance d'emplacements où seuls des tiers fournisseurs de services peuvent se rendre.
- 14.2 Pour chacun des déménagements, l'entrepreneur doit :
- 14.2.1 Collaborer étroitement avec l'AM pour déterminer le meilleur itinéraire ainsi que le meilleur mode de transport, en tenant compte du rapport coût efficacité et de la disponibilité des tiers fournisseurs de services;
 - 14.2.2 Obtenir trois estimations de coûts approximatives tenant compte des routes et des moyens de transport disponibles, le temps de transit et les transmettre à l'AM;
 - 14.2.3 Confirmer auprès de l'AM l'estimation sélectionnée;
 - 14.2.4 Achever le plan de transport (PT) approuvé par le MDN, la GRC et TPSGC/SCD, et le soumettre à l'AM aux fins d'approbation au plus tard sept jours après la réception de l'ordre de déménagement;
 - 14.2.5 Gérer et exécuter l'ordre de déménagement tel qu'il est indiqué dans le PT en veillant à ce que les entrepreneurs soient au fait des services requis et prêts à s'y adapter;
 - 14.2.6 Effectuer un suivi auprès du tiers fournisseur de services pour confirmer la conformité au PT; et
 - 14.2.7 S'assurer que la protection valeur à neuf est en vigueur pendant toutes les phases du déménagement.

Règlement 15 Conteneurs maritimes et caissons mobiles

- 15.1 Les conteneurs maritimes et les caissons mobiles doivent être chargés à la résidence d'origine et déchargés à la résidence de destination.
- 15.2 L'entrepreneur doit s'assurer que les conteneurs et châssis porte-conteneur sont en bon état pour être utilisés pendant le transport des M et E. Les conteneurs doivent être propres, sans odeur et étanche.

Règlement 16 Déménagements Hypothétiques

Il arrive qu'un membre déménage à destination ou en provenance d'une localité autre que la localité autorisée: par exemple, un expéditeur qui veut se retirer outre-mer. Dans ces cas, l'expéditeur aura droit au coût équivalent pour un déménagement au port de sortie le plus proche, soit St Jean, TN, Victoria, CB ou un port the sortie assigner. L'entrepreneu calculera le coût réel du déménagement complet conformément au présent tarif. L'AT doit soumettre à l'entrepreneurle coût estimé et réel pour le déménagement du point d'origine jusqu'au port de sortie assigné qui sera calculé baser sous les

taux du contrat envigueur pour les déménagements de M et E domestique. Ce calcul de ce qu'on s'appelle le «déménagement hypothétique» est également effectué à l'aide du SGAME.

L'entrepreneur facturera la valeur du déménagement hypothétique seulement, et la différence entre le coût réel du déménagement et le coût du déménagement hypothétique, taxes non comprises, sera facturé à l'expéditeur.

Exemple:

L'expéditeur déménage d'Ottawa à Geilenkirchen, Allemagne au moment de sa retraite. Il a droit à un déménagement jusqu'au port canadien de sortie près de son lieu de retraite, c'est-à-dire St Jean, TN. La portion canadienne du déménagement entre Ottawa et St Jean, TN (portion hypothétique) sera facturée au MDN, et la différence entre le coût réel et le coût hypothétique sera facturé directement à l'expéditeur.

Le déménagement hypothétique comprendra le paragraphe suivant:

«Par le présente demand, votre entreprise est autorisée à déménager à (destination) les articles ménagers de l'expéditeur dont le nom est indiqué dans la demande. Le MDN n'assumera que les coûts du déménagement hypothétique en fonction du poids réel de l'envoi jusqu'au poids autorisé du point d'origine, _____(Ville)____, jusqu'au port canadien de sortie _____(Ville)____. Tous les frais en sus des coûts du déménagement hypothétique doivent être payés à votre entreprise par l'expéditeur dont le nom figure dans la demande.»

Appendice 2 - Processus d'estimation de poids

1.0 Processus d'Estimation de Poids

L'entrepreneur doit prendre en considération que les expéditeurs doivent respecter des limites de poids selon le type de résidence qu'ils vont occuper. Par conséquent, il est très important pour l'entrepreneur de produire des estimations de poids précises pour tous les M et E de l'expéditeur.

2.0 Consultation Pré-Déménagement et Estimation de Poids

Le processus d'estimation de poids pièce par pièce commencera par un relevé effectué avant le déménagement matériel. Le relevé préalable au déménagement est la seule méthode permettant d'obtenir une estimation de poids.

3.0 Précision des Estimations de Poids et Marges de Tolérance

3.1 Les vérifications des estimations de poids de l'entrepreneur seront réalisées comme suit :

3.1.1 Pour les chargements pesés conformément aux points 4.7 et 4.8 de l'annexe A :

- a. Au cours de la première année du contrat, les AM procéderont à des analyses aléatoires afin de déterminer l'écart entre les poids réels et les poids estimés. Pour tout chargement présentant un écart supérieur à 20 p. 100 l'entrepreneur sera appelé à mener une enquête et à aviser formellement l'expert-conseil en déménagement concerné du problème;
- b. À compter de la deuxième année du contrat, les AM continueront d'effectuer des analyses aléatoires. Pour tout chargement dont l'écart entre le poids réel et le poids estimé est supérieur à 15 p. 100; l'entrepreneur devra présenter par écrit un plan pour corriger et améliorer le processus d'estimation; et
- c. Ce processus continuera d'être appliqué jusqu'à ce que les AM soient certains que les écarts se situent dans une marge de tolérance de moins que 10 p. 100.

3.1.2 Pour les chargements pour lesquels il est permis d'utiliser le poids présumé, conformément au règlement 10 de l'annexe A, l'appendice 1.

Appendice 3 - Guide du temps requis pour le transport (GTT)

1.0 Guide du Temps Requis pour le Transport (GTT)

1.1 Les délais de livraison indiqués dans le présent GTT reflètent le nombre de jours civils maximal alloués pour la livraison du chargement.

1.1.1 Les journées de chargement et de déchargement sont incluses dans le GTT. Le temps de déballage n'est pas inclus dans le GTT;

1.1.2 Le GTT comprend les délais de dédouanement. Si l'ASFC (ou un organisme équivalent) suspend une expédition au port, l'AM doit en être avisé immédiatement. Si nécessaire, une prolongation du GTT sera accordée par l'AM;

1.1.3 Lorsque le dernier jour de la période maximale fixée par le 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;

1.1.4 On doit réviser le GTT lorsque la date à laquelle le service est demandé est modifiée; et

1.1.5 Les prolongations du GTT ne s'appliquent pas en cas de défaillance mécanique.

2.0 Tableaux du GTT

2.1 Le GTT défini ci-dessous s'applique aux expéditions **par mer** à destination et en provenance de l'Europe et du Royaume-Uni, selon les zones suivantes:

2.1.1 Pour les expéditions à destination ou en provenance de la Zone 7 et les expéditions de 2 500 lb ou moins, ajouter cinq jours au chiffre figurant dans le tableau du GTT. (p. ex. de la Zone 3 à la Zone 7, 32 + 5 = 37 jours);

- 2.1.2 Pour les expéditions de véhicules personnels à destination de la Zone 6, ajouter cinq jours, et à destination de la Zone 7, ajouter huit jours au chiffre figurant dans le tableau du GTT (p. ex. le VP de la Zone 4 à la Zone 7, 39 + 8 = 47 jours).

Zone	Région	GTT (Jours)
1	Colombie-Britannique	45
2	Alberta	42
2	Manitoba	41
2	Saskatchewan	41
3	Ontario	32
3	Québec	32
4	Nouveau-Brunswick	39
4	Nouvelle-Écosse	40
4	Île-du-Prince-Édouard	40
5	Territoires du Nord-Ouest	48
5	Yukon	50
6	Terre-Neuve-et- Labrador	44

- 2.1.3 Europe occidentale et Royaume-Uni

Zone	Régions Comprises
6	Royaume-Uni, Allemagne, nord de la France (y compris Paris), Danemark, Belgique, Pays-Bas, Autriche, et Luxembourg
7	Sud de la France (sud de Paris), Italie, Norvège, Suisse, Chypre, Espagne, Portugal, Pologne, Turquie et Hongrie.

- 2.1.4 Le GTT défini ci-dessous s'applique aux expéditions **par voie aérienne** à destination et en provenance de l'Europe et au Royaume-Uni, selon les zones suivantes :

Zone	Région	GTT (Jours)
1	Colombie-Britannique	14
2	Alberta	14
2	Saskatchewan	15
2	Manitoba	15
3	Ontario	14
3	Québec	14
4	Nouveau-Brunswick	15
4	Nouvelle-Écosse	14
4	Île-du-Prince-Édouard	15
5	Territoires du Nord-Ouest	16
5	Yukon	16
5	Terre-Neuve-et-Labrador	16

Appendice 4 - Normes d'emballage Suggérées

1.0 Matériel d'Emballage Suggéré

Les normes suivantes doivent être utilisées comme des normes minimales que l'entrepreneur doit respecter. Une norme de l'industrie plus élevée peut être utilisée pour fournir de meilleurs services à nos militaires, pour prévenir les dommages causés à leurs biens et pour leur faciliter l'accès au pays hôte;

- 1.1 Le bois utilisé pour les caisses ou pour l'arrimage doit être adéquatement traité et marqué. Tous les contenants et le matériel d'emballage doivent être neufs ou en bon état afin qu'ils puissent être utilisés aux fins prévues. Ils doivent être secs, propres et exempts de vermine, d'acide, de peinture, de graisse et de toutes autres substances pouvant endommager les articles emballés. Si on utilise du matériel d'emballage usagé, toutes les marques liées à une utilisation antérieure doivent alors être supprimées avant de réutiliser le matériel. On doit utiliser du matériel neuf pour emballer les matelas, les sommiers à ressorts, le linge de maison, la literie et les vêtements. On ne doit pas utiliser de caisses d'œufs ou d'oranges ou tout autre type de contenant semblable.
- 1.2 CONTENEURS MARITIMES : Les conteneurs maritimes standards (de 20 pi ou de 40 pi), dans lesquels les articles de ménage feront partie d'un chargement lâche, doivent être en bon état, et doivent contenir un matériau d'assujettissement et être munis de cloisons, au besoin. L'entrepreneur doit utiliser du contreplaqué et de bois d'œuvre de 2 po sur 4 po pour construire la cloison qui va retenir adéquatement l'expédition.
- 1.3 CONTENANTS DE TRANSPORT MARITIME : Les contenants de transport maritime doivent être entièrement construits en contreplaqué neuf et être munis d'un cadre en bois de 2 po sur 4 po où est apposé le tampon approprié. Des patins doivent être fixés au bas des contenants afin qu'ils puissent être transportés à l'aide d'un chariot élévateur à fourches. L'intérieur des contenants doit être tapissé d'un papier imperméable afin de protéger les articles qu'ils contiennent de l'humidité. Un cerclage métallique doit être installé autour du contenant afin d'en assurer la solidité.
- 1.4 NORMES DE L'ASSOCIATION DU TRANSPORT AÉRIEN INTERNATIONAL (IATA)
CONTENEURS AÉRIENS : Des conteneurs aériens standards de l'IATA doivent être utilisés pour le transport des articles par voie aérienne à moins que les risques de vol ou de manutention brutale de la marchandise ne rendent l'utilisation de ce type de conteneurs impossible. S'il y a des risques de vol ou de manutention brutale de la marchandise, on doit alors utiliser des contenants de transport aérien sans frais supplémentaires pour le gouvernement du Canada.
- 1.5 CONTENANTS DE TRANSPORT AÉRIEN : Les contenants de transport aérien doivent être entièrement construits en contreplaqué neuf et être munis d'un cadre en bois de 2 po sur 4 po où est apposé le tampon approprié. Des patins doivent être fixés au bas des contenants afin qu'ils puissent être transportés à l'aide d'un chariot élévateur à fourches. L'intérieur des contenants doit être tapissé d'un papier imperméable afin de protéger les articles qu'ils contiennent de l'humidité. Un cerclage métallique doit être installé autour du contenant afin d'en assurer la solidité.
- 1.6 CAISSES : Les caisses, qui doivent être fabriquées en bois, en contreplaqué ou en carton compact, ne doivent comporter aucune imperfection qui pourrait nuire à leur utilisation. La taille et l'espacement des clous seront déterminés en fonction des meilleures pratiques commerciales. Tous les clous desserrés seront soit enduits de ciment soit moulés

chimiquement.

- 1.7 **BOÎTES** : Les boîtes fabriquées en carton compact ou en carton ondulé devront avoir une résistance à l'éclatement moyenne minimale de 200 livres par pouce carré.
- 1.8 **TAMBOURS EN FIBRES, BOÎTES D'EMBALLAGE POUR LA VAISSELLE ET BOÎTES** : On doit utiliser des tambours en fibres, des boîtes d'emballage pour la vaisselle ou des boîtes d'une capacité minimale de 5 pieds cube et ayant une résistance à l'éclatement minimale de 400 livres par pouce carré. Ces contenants doivent être scellés adéquatement et comporter la mention « THIS END UP ». Des contenants en carton ondulé peuvent être utilisés à la place des tambours en fibres ou de tout autre type de contenant semblable.
- 1.9 **PARTICULES DE BOURRAGE ET REMBOURRAGE** : Pour ce qui est de l'emballage général, on doit utiliser de la ouate de cellulose, du carton fort, du carton ondulé, de la mousse de polystyrène ou du papier kraft de bonne qualité comme particules de bourrage ou rembourrage.
- 1.10 **PAPIER D'EMBALLAGE** : Tout le papier d'emballage utilisé doit être de type kraft et son poids doit être supérieur à 30 livres, sauf indication contraire.
- 1.11 **PAPIER - CIRÉ OU TRAITÉ** : Tout le papier ciré utilisé doit être enduit de résine manille ou d'un produit équivalent et son poids doit être supérieur à 30 livres. Le papier traité utilisé sera du papier de type boucherie lisse.
- 1.12 **SACS DE MATELAS EN PLASTIQUE** : L'épaisseur de la paroi de ces sacs en plastique doit être d'au moins 5 mm.

2.0 Normes d'Emballage Générales

- 2.1 Les normes d'emballage des M et E doivent respecter les normes habituelles en matière de transport maritime et de transport aérien. En tout temps, l'emballage doit être effectué en respectant les normes suivantes:
 - 2.1.1 Avant de remplir une boîte, placer des particules de bourrage froissées dans le fond de celle-ci afin de former un coussin. Remplir tous les espaces vides avec des petits articles ou des particules de bourrage. On ne doit laisser aucun espace libre dans la boîte afin de réduire au minimum les risques de bris des articles qu'elle contient. Laisser un espace de 1/4 à 1/2 po sur le dessus de la boîte et remplir cet espace avec des particules de bourrage afin de former un coussin. Bien insérer les articles dans la boîte de façon à ce qu'ils ne se déplacent pas pendant le transport. Indiquer clairement sur la boîte le nom de l'expéditeur, le numéro de contrat, l'emplacement de la pièce et une description générale du contenu de la boîte. Une fois la boîte fermée, la partie supérieure et les côtés de la boîte ne devraient être ni bombés ni affaissés. Apposer une bande de ruban d'emballage sur le joint situé sur la partie supérieure de la boîte et s'assurer qu'elle est bien en place. Inscrire « Déballer en premier » sur les boîtes qui contiennent des articles dont l'expéditeur aura besoin dès son arrivée à destination;
 - 2.1.2 Emballer tous les articles fragiles dans du papier de soie de façon à ce qu'ils résistent au transport. Inscrire « Fragile » sur les boîtes qui contiennent des articles qui sont réellement fragiles; et

- 2.1.3 Une fois l'emballage terminé, les boîtes doivent être fermées, puis collées, agrafées (à condition que des agrafeuses spécialisées soient utilisées) ou scellées en apposant du ruban d'emballage dans le sens de la longueur sur les joints situés sur les parties supérieure et inférieure de la boîte. Les boîtes seront empilées à la verticale afin de réduire au minimum les risques de bris des articles contenus dans celles-ci.
- 2.2 L'entrepreneur doit mettre les M et E dans des caisses s'il le juge nécessaire. Lorsque l'expéditeur décide d'emballer un article dans une caisse alors que l'entrepreneur ne le ferait pas habituellement, c'est l'expéditeur qui en assumera les frais;
- 2.3 On peut utiliser des caisses à la place des boîtes lorsque l'entrepreneur estime qu'il est nécessaire de le faire pour assurer la protection, le transport sécuritaire et l'entreposage d'articles connexes;
- 2.4 L'entrepreneur doit protéger toutes les surfaces de finition et les bords afin d'éviter les égratignures, les encoches ou les rayures;
- 2.5 Une fois l'emballage des articles fragiles terminé, s'il reste un espace libre dans le contenant, on peut alors insérer d'autres articles légers dans cet espace;
- 2.6 Les sacs de matelas en plastique ne doivent pas être réutilisés; et
- 2.7 Il est déconseillé d'utiliser les tables ou tous autres articles dont la surface est plate appartenant à l'expéditeur pour préparer ou emballer des articles. Lorsqu'il n'y a pas d'autre solution, les biens de l'expéditeur doivent être bien protégés afin d'éviter qu'ils soient endommagés. De même, lorsque des articles lourds, comme des téléviseurs à écran plat, sont retirés de leur support, il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter d'en rayer la surface lors de leur transport.

3.0 M et E Emballés par l'Expéditeur

- 3.1 Tout contenant emballé par l'expéditeur (biens emballés par le propriétaire) peut être réemballé par l'entrepreneur. Si l'entrepreneur décide de ne pas réemballer un contenant, il demeurera responsable des articles contenus dans celui-ci. L'expéditeur doit permettre à l'entrepreneur d'inspecter et de réemballer tous les contenant de biens emballés par le propriétaire.

4.0 Emballage Particulières

- 4.1 Appareils électroménagers : Les petits appareils électroménagers ne doivent contenir aucun liquide. Les couvercles et les ouvertures doivent être fixés en place à l'aide de ruban masque. Emballer les cordons, les poignées et les autres composantes séparément et les fixer à l'appareil à l'aide de ruban masque. Emballer l'appareil dans du papier kraft.
- 4.2 Lits/matelas
- 4.2.1 Matelas conventionnels : Les matelas et les sommiers à ressorts doivent être emballés dans une boîte destinée au transport des matelas ou dans un sac de matelas fermé hermétiquement à l'aide de ruban d'emballage

-
- 4.2.2 Matelas en mousse viscoélastique : Les matelas de marque Tempur-Pedic ou tout autre type de matelas semblable doivent être emballés dans une boîte destinée au transport des matelas. Cette boîte doit être fermée hermétiquement à l'aide de ruban d'emballage, puis placée à l'horizontale sans aucun autre article déposé sur le dessus afin de ne pas comprimer le matelas durant le transport.
- 4.2.3 Lits d'eau : Il incombe à l'entrepreneur de monter et de démonter les cadres des lits d'eau.
- 4.3 Livres : Les livres précieux (p. ex., les livres reliés en cuir, les livres faisant partie de l'héritage familial, etc.) doivent être emballés individuellement dans du papier de soie puis placés dans un contenant avec suffisamment de bourrage afin d'éviter que leurs couvertures ou tranches soient déformées ou endommagées.
- 4.4 Moquettes, tapis, carpettes et thibaudes : Les moquettes et les tapis doivent être roulés. Les moquettes, les tapis et les carpettes dont la grandeur dépasse les 6 pi sur 6 pi doivent être roulés séparément de façon très serrée puis attachés ou être attachés à l'aide de ruban d'emballage à des intervalles d'environ 3 pi. Les thibaudes doivent être soit roulées et attachées séparément soit roulées avec les tapis et séparées de ceux-ci avec du papier kraft de 60 livres. Lorsque le piètre état d'une thibaupe ne permet pas de la rouler, cela doit être clairement indiqué sur l'inventaire. Lorsque du ruban d'emballage est utilisé, il ne peut être apposé directement sur une moquette, un tapis, une carpette ou une thibaupe.
- 4.5 Articles en porcelaine, articles de verre, statues, figurines, vaisselle et verrerie : Ces articles doivent être emballés dans des boîtes d'emballage pour la vaisselle. Placer tout d'abord une cloison en carton ondulé dans le fond de la boîte puis insérer la cloison alvéolée. Les articles lourds comme les verres (mais pas les services de verres à pied) doivent être placés dans le fond de la boîte.
- 4.6 Vaisselle en porcelaine, articles en verre, vaisselle, lampes, horloges, jardinières, statues, vases, et petits articles divers : On doit déposer une quantité suffisante de papier kraft ou de tout autre matériau de bourrage au fond de chaque boîte d'emballage pour la vaisselle, baril, fût ou contenant en fibres spécialement conçu pour le transport d'articles. Les articles doivent être emballés séparément, à l'exception des groupes d'articles plats qui doivent être divisés, mis en paquets et protégés adéquatement. Les articles déposés dans des barils, des fûts en carton et d'autres contenants doivent être placés de façon à occuper le moins d'espace possible. Les divers petits articles devraient être identifiés adéquatement et de façon visible afin de pouvoir les distinguer facilement des boules de papier d'emballage.
- 4.7 Vêtements :
- 4.7.1 Les vêtements qui sont entreposés à la maison sur des cintres doivent être suspendus dans une boîte garde-robe. Les vêtements doivent être retirés des housses à vêtements en plastique. Les vêtements ne doivent pas être entassés dans la boîte garde-robe. Apposer une bande de ruban d'emballage sur tous les joints et s'assurer qu'elle est bien en place. Les cintres vides doivent être emballés dans une autre boîte;
- 4.7.2 On ne peut placer d'articles mobiles dans le fond de la boîte garde-robe. Les articles comme les parapluies, les guitares ou tout autre instrument de musique, les cannes et les épées peuvent être emballés dans une boîte garde-robe dans la mesure où ils sont emballés et attachés adéquatement; et

-
- 4.7.3 Les vêtements pliés peuvent être retirés des tiroirs et emballés soigneusement dans des boîtes de la grandeur appropriée dont le fond a été tapissé de papier kraft. Tous les petits articles mobiles entreposés dans les tiroirs doivent être emballés puis déposés dans des boîtes. Remarque : L'entrepreneur peut décider de laisser des articles dans des tiroirs s'il estime que cela ne pose aucun problème.
- 4.8 Vides sanitaires et greniers : L'entrepreneur doit emballer tous les articles entreposés dans les vides sanitaires et les greniers seulement si l'expéditeur fait en sorte qu'ils soient accessibles et met à la disposition de l'entrepreneur un espace sécuritaire où il peut effectuer l'emballage.
- 4.9 Tasses : Les tasses doivent être emballées dans une double épaisseur de papier kraft ou de papier de soie. Inverser la tasse près du centre de la feuille de papier, la poignée vers la droite. Replier le coin de la feuille de papier sur la tasse. Déposer une deuxième tasse sur la première, la poignée vers la gauche, puis replier les coins droit et gauche sur les tasses. Rouler les tasses dans le papier, sans trop serrer.
- 4.10 Aliments séchés et aliments en conserve : L'entrepreneur peut transporter des aliments séchés et des aliments en conserve. Les boîtes d'aliments séchés doivent être fermées à l'aide de ruban masqué. Une fois ces articles emballés, l'entrepreneur accepte d'assumer toute responsabilité liée aux dommages possibles à ceux-ci.
- 4.11 Articles électroniques:
- 4.11.1 L'entrepreneur doit emballer les grosses composantes électroniques dans les cartons d'expédition originaux si l'expéditeur peut les lui fournir. Sinon, l'entrepreneur peut les emballer et les placer dans une boîte de la grandeur appropriée, tel qu'il est indiqué ci-dessous.
- 4.11.2 Ordinateurs: Les ordinateurs doivent être emballés avec du matériel d'emballage antistatique. Mettre une couche de base de papier kraft au fond de la boîte et placer l'ordinateur dessus. Placer du papier kraft coussiné sur les côtés et sur le dessus de l'ordinateur jusqu'à ce que le contenu de la boîte soit bien tassé. Suivre la même procédure pour les écrans, les claviers et les imprimantes. Tous les manuels, logiciels et câbles doivent être emballés dans une autre boîte.
- 4.11.3 Magnétoscope à cassettes/lecteur de disques compacts/lecteur DVD/lecteur de disques Blu-Ray: Mettre une couche de base de papier kraft coussiné au fond de la boîte. Placer le lecteur dans le fond de la boîte, sur le coussin de papier kraft coussiné, puis mettre du papier kraft coussiné sur les côtés et sur le dessus du lecteur jusqu'à ce que la boîte soit remplie. Sceller la boîte avec du ruban d'emballage. Emballer les cassettes de magnétoscope et les disques dans des petites boîtes pour les livres distinctes.
- 4.11.4 Téléviseur à écran cathodique et écrans d'ordinateur du même type: Mettre une couche de papier kraft froissé dans le fond de la boîte, y déposer le téléviseur ou l'écran puis mettre du papier kraft froissé sur le dessus.
- 4.11.5 Téléviseurs ACL, à DEL, plasma, téléviseurs de la prochaine génération et écrans d'ordinateur du même type doivent être emballés dans des cartons designés pour le transport de commodités fragile et pouvant supporter le transport routier et maritime.

-
- 4.12 M et E exigeant des instructions (p.ex. Appareils d'exercice et berceaux):
- 4.12.1 L'expéditeur a la responsabilité de fournir de l'aide pour démonter et assembler les berceaux et les appareils d'exercice selon conformément aux directives du fabricant.
- 4.12.2 Toutes les composantes doivent être emballées et placées dans des boîtes de la grandeur appropriée.
- 4.13 Armes à feu: Les armes à feu sans restrictions doivent être transportées conformément au Code criminel du Canada, à la Loi fédérale sur les armes à feu et aux règlements provinciaux applicables (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-209/index.html>). Il incombe à l'expéditeur de respecter les exigences relatives aux permis en vigueur dans le pays de destination. Toutes les armes à feu doivent être placées dans une partie facilement accessible du conteneur ou du contenant afin de permettre au personnel des douanes de procéder à une inspection. L'entrepreneur doit emballer toutes les armes à feu en présence de l'expéditeur.
- 4.14 Chaussures:
- 4.14.1 Les chaussures qui ne sont pas dans des boîtes doivent être emballées par paire (chacune des chaussures séparée avec du papier) dans du papier de soie ou du papier kraft puis placées dans une boîte de grandeur moyenne.
- 4.14.2 Les chaussures qui sont dans leurs boîtes d'emballage d'origine doivent le demeurer et elles doivent être placées dans une boîte de grandeur moyenne.
- 4.15 Contenu des garages (remises) ou des patios: **L'entrepreneur doit s'assurer que tout équipement pour l'extérieur, outils, jouets, et meubles entièrement nettoyés et sans résidu de terre avant d'être acceptés pour expédier.** L'entrepreneur doit emballer tous les articles qui se trouvent dans le garage dans des boîtes, s'il y a lieu.
- 4.16 Outils de jardinage/équipement de jardinage motorisé:
- 4.16.1 Les outils à long manche doivent être regroupés puis attachés ensemble à l'aide de ruban d'emballage. Au besoin, mettre des particules de bourrage autour des paquets d'outils pour éviter d'endommager d'autres articles.
- 4.16.2 Les accessoires doivent être retirés des outils électriques, emballés puis placés de façon sécuritaire dans une boîte de la grandeur appropriée.
- 4.16.3 Emballer les petits outils à main séparément ou les laisser dans un coffre à outils, et remplir les espaces vides avec du papier froissé. Emballer les outils qui ne se trouvent pas dans un coffre d'outils et les placer dans une boîte de la grandeur appropriée avec d'autres outils.
- 4.16.4 L'entrepreneur doit s'assurer que l'expéditeur a vidangé l'essence des tondeuses, des tailleuses de haie motorisées, des tondeuses à fil ou de tout autre dispositif à essence.
- 4.17 Horloges de parquet: Les poids et les pendules d'horloge doivent être emballés dans une boîte sur laquelle son contenu est clairement indiqué. L'entrepreneur doit porter des gants lorsqu'il manipule les poids afin d'éviter que ceux-ci ternissent. Le corps de l'horloge doit être protégé et puis mis dans une caisse de façon appropriée.

-
- 4.18 Ustensiles de cuisine: Tous les ustensiles de cuisine doivent être emballés dans du papier puis placés dans des boîtes.
- 4.19 Lampes: Tapisser une boîte ou une boîte d'emballage pour la vaisselle de la grandeur appropriée avec du papier de soie, tout en laissant une quantité suffisante de papier retomber sur les côtés de la boîte afin de recouvrir l'abat-jour. Tenir l'abat-jour par son armature, la placer dans la boîte et la recouvrir de papier de soie. Emballer toutes les composantes individuellement dans du papier kraft. L'abat-jour peut être emballé avec la lampe, s'il y a suffisamment d'espace. Les abat-jour en soie ne doivent jamais être emballés avec les lampes; ils doivent être emballés séparément de tous les autres articles.
- 4.20 Linge de maison: La literie ou le linge de maison doit être plié puis placé dans des boîtes. Les tissus délicats (p. ex., la soie, la toile d'Irlande, etc.) doivent être emballés dans du papier de soie avant d'être mis dans une boîte.
- 4.21 Miroirs, photographies, tableaux, dessus de table en verre et dessus de table en pierre: Les miroirs, les dessus de table en verre, les grands tableaux comportant une glace et tous les autres articles en verre semblables doivent être emballés puis placés dans une caisse ou dans une boîte spécialement conçue à cette fin et utilisée par les entreprises de déménagement. Les tableaux qui ne comportent pas de glace de protection doivent être emballés de façon à ce qu'ils n'entrent pas en contact avec quoi que ce soit afin d'éviter d'endommager la peinture. Les dessus de table en pierre doivent être emballés séparément.
- 4.22 Véhicules récréatifs - L'entrepreneur doit :
- 4.22.1 S'assurer que l'expéditeur a vidangé le réservoir à essence du véhicule récréatif ayant pas plus que $\frac{1}{4}$ d'essence dans le réservoir, déconnecter les câble de batterie and que le vehicule n'est pas de perte d'huile;
- 4.22.2 Placer les motocyclettes et les autres véhicules récréatifs de grande valeur dans une caisse afin d'éviter qu'ils soient endommagés et d'éliminer les dommages de deuxième ordre aux autres M et E. Le ou les véhicules doivent être bien sécurisés à l'intérieur de la caisse pour minimiser le mouvement. La caisse ou les caisses doivent être bien arrimées dans le contenant et chargées en dernier pour faciliter l'accès si une inspection est requise. **L'entrepreneur doit s'assurer que tous les véhicules, y compris les motocyclettes, sont entièrement nettoyés et sans résidu de terre avant d'être acceptés en vue de l'expédition.**
- 4.26 Tables et chaises:
- 4.26.1 Dans la mesure du possible, il faut enlever les pattes des tables, les emballer dans du rembourrage, puis former des paquets. Les paquets doivent être attachés ensemble à l'aide de ruban d'emballage, tout en s'assurant que le ruban n'entre pas en contact avec les pattes de table. S'assurer que la quincaillerie servant à fixer les pattes est réinstallée sous la table.
- 4.26.2 Emballer le dessus de la table dans du rembourrage, puis fixer celui-ci à l'aide de ruban d'emballage. Il faut enlever les panneaux des tables, les emballer dans du rembourrage, puis former des paquets.
- 4.26.3 Emballer les chaises dans du rembourrage, fixer ce dernier à l'aide de ruban d'emballage, tout en s'assurant que le ruban n'entre pas en contact avec les chaises.

Appendice 5 - Réunions

1.0 Réunions d'Examen de l'Avancement des Travaux

- 1.1 Les réunions se tiendront à Ottawa, ou à tout autre endroit convenant aux parties, et viseront à examiner le rendement de l'entrepreneur et à aborder tout problème soulevé. L'AM du MDN présidera ces réunions, auxquelles assisteront l'AM de la GRC et du SCD, l'autorité contractante, le responsable des achats du MDN et des représentants de l'entrepreneur, au besoin. Les participants peuvent tous proposer d'avance à l'AM du MDN d'ajouter certains points précis à l'ordre du jour.

Ces réunions doivent permettre de fournir une rétroaction sur le rendement global ainsi que de cibler et de résoudre les problèmes en suspens. L'entrepreneur doit fournir un rapport sur les progrès des activités d'amélioration de l'assurance de la qualité au cours de la période précédente. Si le président détermine que les projets d'amélioration continue n'ont pas l'effet souhaité, une réunion spéciale (hors cycle) distincte pourrait être organisée.

Un compte rendu des discussions sera préparé par le MDN et transmis à chacun des participants aux fins d'examen et d'approbation. Le document comprendra un tableau des mesures pour les points nécessitant un suivi. L'entrepreneur doit assurer le suivi approprié de toute mesure à prendre sous sa responsabilité.

Aux fins de planification et d'établissement des calendriers, le cycle annuel suivant indique les étapes clés de ce processus d'examen de la gestion du rendement et de l'amélioration continue :

- 1.1.1 Idéalement, le premier mercredi de mai, chaque année.
- 1.1.2 Idéalement, le deuxième mercredi de septembre, chaque année.

ANNEXE B

BASE DE PAIEMENT

L'entrepreneur sera payé conformément aux modalités de paiement ci-dessous pour les travaux exécutés dans le cadre du contrat.

1.0 Généralités

- 1.1 Tous les montants figurant dans la présente section sont indiqués en dollars canadiens
- 1.2 Les factures doivent être remises en dollars canadiens et payées en dollars canadiens.

2.0 Tarifs

Les tarifs relatifs aux déménagements en provenance et à destination des points en Europe et au Royaume-Uni ont été établis en fonction de sept zones, soit cinq au Canada et deux en Europe. Les taux seront fondés sur le poids net total par unité de poids de 100 livres à moins d'indication contraire.

- a. Envois fractionnés - si une expédition est cédulée pour être transportée au taux de chargement lâche et le tout ne peut être chargé. Si le surplus doit être expédié dans des caissons mobiles, le taux pour chargement lâche sera appliqué pour l'expédition en entier.

Ces zones figurent ci-après :

2.1 ZONES AU CANADA:

Zone	Regions Comprises
1	Colombie-Britannique
2	Alberta, Saskatchewan, Manitoba
3	Ontario et Québec, à l'exception de la région du Nord
4	Maritimes
5	Terre-Neuve, Nord de l'Ontario à partir de l'extérieur de la zone locale de North Bay, Nord du Québec à partir du nord de la zone locale de la BFC Bagotville, Territoires du Nord-Ouest et Yukon

Remarque : Les envois à destination ou en provenance de la zone continentale des États-Unis, y compris les véhicules personnels et expéditions prioritaires par avion, seront facturés au prix coûtant majoré, et les frais administratifs seront appliqués selon la définition des emplacements N.S.A.

2.2 ZONES EN EUROPE ET AU ROYAUME-UNI:

Zone	Regions Comprises
6	Royaume-Uni, Allemagne, Nord de la France (y compris Paris), Danemark, Belgique, Pays-Bas, et Autriche
7	Sud de la France (Sud de Paris), Italie, Norvège, Suisse, Espagne, Portugal, Pologne, Turquie, et Chypre

2.3 Véhicules Personnels

Les catégories de véhicules relatives aux données historiques d'expédition des véhicules personnels susmentionnées sont les suivantes:

Catégorie	Description
Catégorie I	Toutes les voitures. Hauteur inférieure à 1,60 m et moins de 14m ³
Catégorie II	Toutes les minifourgonnettes, tous les véhicules utilitaires port sauf les modèles Expedition, Navigator et Excursion de Ford et Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet/GMC. Hauteur inférieure à 2 m et au plus 17 m ³
Catégorie III	Tous les gros véhicules utilitaires sport (modèles Expedition, Navigator et Excursion de Ford et Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet/GMC), les camionnettes, les fourgons et les autres véhicules surdimensionnés allant jusqu'à trois quarts de tonnes. Hauteur supérieure à 2m et au plus 25 m ³ .

3.0 Direction Ouest

3.1 ENVOIS DE CAISSONS MOBILES EN PROVENANCE DU ROYAUME-UNI ET DE L'EUROPE (ZONES 6 ET 7)

Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net) :

De la Zone "6" à	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

De la Zone "7" à	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

- 3.1.1 Les frais comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, le chargement, transport intérieur en Europe et au Canada, les frais de transport maritimes, le temps d'attente, le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, jusqu'à 30 jours d'entreposage en cours de déménagement au besoin, la préparation des documents et tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes;

- 3.1.2 Poids minimum de 500 lb.;
- 3.1.3 Les tarifs doivent être appliqués au poids net total (à l'exception des expéditions prioritaires par avion);
- 3.1.4 S'il y a lieu, les frais pour opérations terminales seront réglés aux tiers conformément aux factures réelles; et
- 3.1.5 Remballage après l'inspection des douanes : **x,xx \$/q**. Ce tarif s'applique seulement si l'expédition est déchargée dans l'entrepôt pour satisfaire à inspection par les douanes.

3.2 ENVOIS DE CHARGEMENTS LÂCHES EN PROVENANCE DU ROYAUME-UNI ET D'EUROPE (ZONES 6 ET 7)

Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

De la Zone "6" à	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

De la Zone "7" à	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

- 3.2.1 Les frais comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, le chargement, transport intérieur en Europe et au Canada, les frais de transport maritimes, le temps d'attente, le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, l'entreposage en cours de déménagement jusqu'à 30 jours au besoin, la documentation et tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes;
- 3.2.2 Poids minimum de 500 lb (ne s'applique qu'aux expéditions par mer).;
- 3.2.3 Les tarifs doivent être appliqués au poids net total (à l'exception des expéditions prioritaires par avion);
- 3.2.4 S'il y a lieu, les frais pour opérations terminales seront réglés aux tiers conformément aux factures réelles; et

3.2.5 Remballage après l'inspection des douanes : **x,xx \$/q**. Ce tarif s'applique seulement si l'expédition est déchargée dans l'entrepôt pour satisfaire à l'inspection par les douanes.

3.3. EXPÉDITIONS PAR MER EN PROVENANCE D'EMPLACEMENTS N.S.A.

Envois de Caissons Mobiles - Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

VERS	En Provenance d'Emplacements N.S.A.	Services au Point de Destination M et E
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

Envois de Chargements Lâches - Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

VERS	En Provenance d'Emplacements N.S.A.	Services au Point de Destination M et E
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

Expéditions par Air - Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

VERS	En Provenance d'Emplacements N.S.A.	Services au Point de Destination M et E
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

- 3.3.1 Les frais comprennent, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, transport intérieur, le temps d'attente, le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, l'entreposage en cours de déménagement jusqu'à 30 jours au besoin, la documentation et tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes;
- 3.3.2 Poids minimum de 500 lb (ne s'applique qu'aux expéditions par mer);
- 3.3.3 Les frais doivent être appliqués au poids net total (à l'exception des expéditions prioritaires par avion);
- 3.3.4 La majorité des expéditions en provenance d'un emplacement N.S.A. seront transportées par voie maritime, sauf dans le cas de certaines destinations pour lesquelles l'entrepreneur devra utiliser le fret aérien. L'entrepreneur devra obtenir trois soumissions pour le fret maritime ou aérien des M et E ainsi que pour un véhicule personnel, le transport intérieur et les services au point d'origine. L'entrepreneur devra présenter les soumissions originales obtenues ou fournir une justification s'il a obtenu moins de trois soumissions. Les soumissions doivent être examinées et approuvées par l'AM avant le début des services. Les soumissions de fret maritime ou aérien pour les M et E ainsi que pour les véhicules personnels doivent inclure le GTT, qui doit être respecté. Ces soumissions, ainsi que les factures réelles payées à des tiers, doivent être présentées avec les factures du déménagement. L'entrepreneur peut parfois demander à ses sous-traitants d'obtenir des soumissions pour leur compte. Toutefois, au Canada, il ne sera payé que le coût réel payé au fournisseur de services tiers et les frais d'administration s'appliqueront conformément au paragraphe 12.5. Une copie de ces factures payées doit être présentée avec la facture finale;
- 3.3.5 S'il y a lieu, les frais pour opérations terminales seront réglés aux tiers conformément aux factures réelles;
- 3.3.6 Remballage après l'inspection des douanes : **x,xx \$/q**. Ce tarif s'applique seulement si l'expédition est déchargée dans l'entrepôt pour satisfaire à l'inspection par les douanes;
- 3.3.7 La protection des taux d'échange ne s'applique pas pour ce service.

3.4 EXPÉDITIONS DE VÉHICULES EN PROVENANCE DU ROYAUME-UNI ET DE L'EUROPE CONTINENTALE

Porte à porte, tarifs tout compris au quintal (q) basé sur le total du poids net:

VERS	EN PROVENANCE DE LA ZONE «6»		
	Classe I	Classe II	Classe III
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q

VERS	EN PROVENANCE DE LA ZONE «7»		
	Classe I	Classe II	Classe III
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q

Les services requis comprennent:

3.4.1 Au point d'origine: l'acceptation du véhicule au point d'origine, l'établissement du rapport sur l'état du véhicule, le nettoyage conforme aux normes de l'ACIA ou d'une autre organisation étrangère, le chargement, le calage et l'arrimage conformément à la méthode d'expédition sélectionnée, le transport terrestre en Europe, le transport terrestre au Canada, les frais de transport maritime et la préparation de documents, ainsi que tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes

3.4.2 Au point de destination: la surveillance du véhicule personnel d'expédition pour assurer la conformité au Guide du temps de transit (GTT), la déclaration en douane, la disponibilité du véhicule aux fins d'inspection de l'ACIA ou d'une autre organisation étrangère, le retrait du calage et de l'arrimage et le déchargement du véhicule du conteneur et, au besoin, la conservation du véhicule dans un entrepôt des douanes pendant que l'expéditeur obtient les autorisations nécessaires auprès de l'ASFC ou de l'organisation étrangère équivalente, l'accessibilité de la documentation pour l'expéditeur aux fins du dédouanement, le nettoyage du véhicule avant l'inspection par l'expéditeur, l'inspection du véhicule en compagnie de l'expéditeur à l'aide du rapport sur l'état du véhicule au point d'origine, l'annotation de tout nouveau dommage et le transfert du véhicule à la résidence de l'expéditeur. Les tarifs comprennent tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes.

3.4.3 Entreposage sécurisé pour une période maximale de 30 jours civils.

3.4.4 La protection des devises s'applique pour ce service.

4.0 Direction Est

4.1 ENVOIS DE CAISSONS MOBILES À DESTINATION DU ROYAUME-UNI ET DE L'EUROPE CONTINENTAUX (ZONES 6 ET 7)

Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

A Destination de la Zone 6 en Provenance de	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

A Destination de la Zone 7 en Provenance de	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

4.1.1 Les frais comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, le chargement, transport intérieur en Europe et au Canada, frais de transport maritimes, le temps d'attente, le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, l'entreposage en cours de déménagement jusqu'à 30 jours au besoin, la préparation des documents et tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes;

4.1.2 Poids minimum de 500 lb (ne s'applique qu'aux expéditions par mer);

4.1.3 Les tarifs doivent être appliqués au poids net total (à l'exception des expéditions prioritaires par avion).

4.2 ENVOIS DE CHARGEMENTS LÂCHES À DESTINATION DU ROYAUME-UNI ET DE L'EUROPE (ZONES 6 ET 7) - TARIFS PAR LIVRE

Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

A Destination de la Zone 6 en Provenance de	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

A Destination de la Zone 7 en Provenance de	Services au Point d'Origine	Services au Point de Destination
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q

- 4.2.1 Les frais comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, le chargement, le transport intérieur en Europe et au Canada, les frais de transport maritimes, le temps d'attente, le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, l'entreposage en cours de déménagement jusqu'à 30 jours au besoin, les préparation des documents et tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes;
- 4.2.2 Poids minimum de 500 lb (ne s'applique qu'aux expéditions par mer);
- 4.2.3 Les tarifs doivent être appliqués au poids net total (à l'exception des expéditions prioritaires par avion).

4.3 EXPÉDITION PAR MER À DESTINATION D'EMPLACEMENTS N.S.A

Envois de Caissons Mobiles - Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

EN PROVENANCE DE	A Destination d'Emplacements N.S.A.	Services au Point d'Origine
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

Envois de Chargements Lâches - Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

EN PROVENANCE DE	A Destination d'Emplacements N.S.A.	Services au Point d'Origine
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

Expéditions par Air - Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

EN PROVENANCE DE	A Destination d'Emplacements N.S.A.	Services au Point d'Origine
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

4.3.1 Les frais comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, le chargement, le transport intérieur au Canada, le temps d'attente, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, l'entreposage en cours de déménagement jusqu'à 30 jours au besoin, la préparation des documents et tout autre service requis pour faire le déménagement qui ne peut pas être autrement précisé excluant les droits de douanes et taxes;

4.3.2 Poids minimum de 500 lb (ne s'applique qu'aux expéditions par mer);

4.3.3 Les tarifs doivent être appliqués au poids net total (à l'exception des expéditions prioritaires par avion);

4.3.4 La majorité des expéditions à destination d'un emplacement N.S.A. seront effectuées par voie maritime, sauf dans le cas de certaines destinations pour lesquelles l'entrepreneur devra utiliser le fret aérien. L'entrepreneur devra obtenir trois soumissions pour le fret maritime ou aérien des M et E ainsi que pour un véhicule personnel, le transport intérieur et les services au point de destination. L'entrepreneur devra présenter les soumissions originales obtenues ou fournir une justification s'il a obtenu moins de trois soumissions. Les soumissions doivent être examinées et approuvées par l'AM avant le début des services. Le sous-traitant devra faire une inspection visuelle à la résidence de l'expéditeur pour confirmer le poids et volume estimatif et ajuster le coût soumis. La soumission révisée sera soumise à l'AM pour action. Les soumissions de fret maritime ou aérien pour les M et E ainsi que pour les véhicules personnels doivent inclure le temps de passage, qui doit être respecté. Ces soumissions, ainsi que les factures réelles payées à des tiers, doivent être présentées avec les factures du déménagement. L'entrepreneur peut parfois demander à ses sous-traitants d'obtenir des soumissions pour leur compte. Toutefois, au Canada, il ne sera payé que le coût réel payé au fournisseur de services tiers et les frais d'administration s'appliqueront conformément au paragraphe 12.5. Une copie de ces factures payées doit être présentée avec la facture finale; et

4.3.5 La protection des devises ne s'applique pas pour ce service.

4.4 EXPÉDITIONS DE VÉHICULES A DESTINATION DU ROYAUME-UNI ET DE L'EUROPE CONTINENTALE

Porte à porte, tarifs tout compris au quintal (q) basé sur le total du poids net:

EN PROVENANCE DE	A DESTINATION DE LA ZONE «6»		
	Classe I	Classe II	Classe III
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q

VERS	EN PROVENANCE DE LA ZONE «7»		
	Classe I	Classe II	Classe III
Zone 1	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q	\$x.xx/q	\$x.xx/q

Les services requis comprennent:

4.4.1 Au point d'origine: l'acceptation du véhicule au point d'origine, l'établissement du rapport sur l'état du véhicule, le nettoyage conforme aux normes de l'ACIA ou d'une

autre organisation étrangère équivalente, le chargement, le calage et l'arrimage conformément à la méthode d'expédition sélectionnée, le transport terrestre en Europe, le transport terrestre au Canada, les frais de transport maritime et la préparation de documents, Les tarifs comprennent tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes.

- 4.4.2 Au point de destination: la surveillance du véhicule personnel d'expédition pour assurer la conformité au Guide du temps de transit (GTT), la déclaration en douane, la disponibilité du véhicule aux fins d'inspection de l'ACIA ou d'une autre organisation étrangère, le retrait du calage et de l'arrimage et le déchargement du véhicule du conteneur et, au besoin, la conservation du véhicule dans un entrepôt des douanes pendant que l'expéditeur obtient les autorisations nécessaires auprès de l'ASFC ou de l'organisation étrangère équivalente, l'accessibilité de la documentation pour l'expéditeur aux fins du dédouanement, le nettoyage du véhicule avant l'inspection par l'expéditeur, l'inspection du véhicule en compagnie de l'expéditeur à l'aide du rapport sur l'état du véhicule au point d'origine, l'annotation de tout nouveau dommage et le transfert du véhicule à la résidence de l'expéditeur. Les tarifs comprennent tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes.

- 4.4.3 Entreposage sécurisé pour une période maximale de 30 jours civils.

- 4.4.4 La protection des devises s'applique pour ce service.

- 4.4.5 Pour les véhicules transportés des zones 1 à 7 vers une emplacement N.S. A., les tarifs suivants s'appliquent;

- a. Le tarif comprend l'acceptation du véhicule au point d'origine, la préparation du rapport sur l'état du véhicule, le nettoyage pour assurer la conformité aux exigences agricoles du pays destinataire, l'entreposage sécuritaire pendant une durée maximale de trente (30) jours, et la préparation de documents excluant les droits de douanes et taxes.

Tarifs fermes tout compris xx,xx \$ CAN

Le chargement, le calage et l'arrimage en conteneurs, au besoin, pour empêcher les mouvements pendant le transport xx,xx \$ CAN

5.0 Tarifs de Transport de l'Expédition Prioritaire par Avion en Provenance et à Destination de l'Europe et du Royaume-Uni

- 5.1 Les services compris dans le tarif par livre sont les suivants:

- 5.1.1 Le tarif pour le service porte-à-porte pendant le temps de transport comprendra: l'emballage, le camionnage depuis la résidence vers l'entrepôt local pour la préparation au transport aérien, le transport vers l'aéroport commercial, les frais de fret aérien (y compris le manutention au terminal et les taxes), la livraison à la résidence au point de destination, le déballage, la préparation de documents et les 30 premiers jours d'entreposage temporaire. Les tarifs comprennent tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes.

5.2 Tarifs (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

5.2.1 Direction ouest:

De Zone "6" À	Services d'Origine/Destination Combinés
Zone 1	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q

De Zone "7" À	Services d'Origine/Destination Combinés
Zone 1	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q

Remarque : Les aéroports du Royaume-Uni incluent parfois les frais d'entreposage, car un formulaire de déclaration de douane C2 doit être rempli l'expéditeur avant que les douanes autorisent la mainlevée de la cargaison.

5.2.2 Direction est:

À Destination de la Zone "6" en Provenance De	Services d'Origine/Destination Combinés
Zone 1	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q

À Destination de la Zone "7" en Provenance De	Services d'Origine/Destination Combinés
Zone 1	\$x.xx/q
Zone 2	\$x.xx/q
Zone 3	\$x.xx/q
Zone 4	\$x.xx/q
Zone 5	\$x.xx/q

- 5.2.3 Pour la collecte d'expéditions prioritaires par avion de la résidence autres que celles qui constituent la cargaison principale, ajouter des frais de x,xx \$/q;
- 5.2.4 La protection des devises ne s'applique pas pour ce service;
- 5.2.5 Un lettre de transport distinct doit accompagner chaque facture de transport des expéditions prioritaires par avion. Les expéditions prioritaires par avion doivent être facturés séparément.

6.0 Expédition Prioritaire par Avion :

6.1 EN PROVENANCE D'EMPLACEMENTS N.S.A

Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

VERS	En Provenance d'Emplacements N.S.A.	Services au Point de Destination
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

- 6.1.1 L'entrepreneur doit obtenir trois soumissions pour le fret aérien prioritaire et les services au point d'origine. L'entrepreneur devra présenter les soumissions originales obtenues ou fournir une justification s'il a obtenu moins de trois soumissions. Les soumissions doivent être examinées et approuvées par l'AM avant le début des services. Les soumissions de fret aérien doivent inclure le GTT, qui doit être respecté. Ces soumissions, ainsi que les factures réelles payées à des tiers, doivent être présentées avec les factures du déménagement. L'entrepreneur peut parfois demander à ses sous-traitants d'obtenir des soumissions pour leur compte. Toutefois, au Canada, il ne sera payé que le coût réel payé au fournisseur de services tiers et les frais d'administration s'appliqueront conformément au paragraphe 12.5. Une copie de ces factures payées doit être présentée avec la facture finale.
- 6.1.2 Le tarif comprend: le camionnage de l'aéroport à l'entrepôt local, la livraison à la résidence au point de destination, le déballage, la préparation de documents et les 30 premiers jours d'entreposage temporaire.
- 6.1.3 La protection des devises ne s'applique pas pour ce service.

6.2 À DESTINATION D'EMPLACEMENTS N.S.A.

Frais (tarifs au/quintal (q) basé sur le total du poids net):

EN PROVENANCE DE	À Destination d'Emplacements N.S.A.	Services au Point d'Origine
Zone 1		\$x.xx/q
Zone 2		\$x.xx/q
Zone 3		\$x.xx/q
Zone 4		\$x.xx/q
Zone 5		\$x.xx/q
Zone 6		\$x.xx/q
Zone 7		\$x.xx/q

6.2.1 L'entrepreneur doit obtenir trois soumissions pour le fret aérien prioritaire et les services au point de destination. L'entrepreneur devra présenter les soumissions originales obtenues ou fournir une justification s'il a obtenu moins de trois soumissions. Les soumissions doivent être examinées et approuvées par l'AM avant le début des services. Les soumissions de fret aérien doivent inclure le GTT, qui doit être respecté. Ces soumissions, ainsi que les factures réelles payées à des tiers, doivent être présentées avec les factures du déménagement. L'entrepreneur peut parfois demander à ses sous-traitants d'obtenir des soumissions pour leur compte. Toutefois, au Canada, il ne sera payé que le coût réel payé au fournisseur de services tiers et les frais d'administration s'appliqueront conformément au paragraphe 12.5. Une copie de ces factures payées doit être présentée avec la facture finale.

6.2.2 Les services au point d'origine comprennent: le chargement, le camionnage de la résidence à l'entrepôt local pour la préparation au transport aérien, la livraison à l'aéroport, la préparation de documents et les 30 premiers jours d'entreposage temporaire.

6.2.3 La protection des devises ne s'applique pas pour ce service.

7.0 Entreposage en Cours de Déménagement

7.1 Entreposage en cours de déménagement après 30 jours : x,xx \$/lb/jour;

Le tarif d'entreposage en cours de déménagement s'appliquera si la cargaison est déchargée dans un entrepôt ou laissée dans un conteneur maritime. Aucuns autres frais, comme des frais de surestaries, ne seront exigés.

8.0 Europe - Déménagemensts Locaux ou à l'Intérieur de l'Europe

L'entrepreneur sera payé conformément aux modalités de paiement suivantes pour les travaux exécutés dans le cadre du contrat. L'entrepreneur doit toujours essayer de peser les expéditions soient à l'origine ou à destination.

8.1 GÉNÉRALITÉS

Sauf indication contraire, tous les montants figurant dans la présente section sont indiqués en dollars canadiens. La protection des devises ne s'applique pas pour ce service.

8.2 TARIFS

- 8.2.1 Les tarifs relatifs aux déménagements en provenance et à l'intérieur de l'Europe et du Royaume-Uni ont été fixés, conformément à l'énoncé de travail.
- 8.2.2 Les frais comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage, la manutention des M&E entre le lieu de résidence et le moyen de transport, le chargement, transport de la résidence d'origine à la résidence de destination (Porte-à-porte) par voies terrestre ou maritime, le temps d'attente, le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, jusqu'à 30 jours d'entreposage temporaire au besoin, la préparation de documents et tout autre service requis pour faire le déménagement qui peut ne pas être précisé autrement excluant les droits de douanes et taxes.

Tarifs au quintal (q) / km basé sur le total du poids net

Zone	Distance	Services d'Origine à Destination Combinés
Zone 1	jusqu'à 999 KM	\$ x.xx par q/km
Zone 2	1,000 à 1,999 KM	\$ x.xx par q/km
Zone 3	2,000 à 2,999 KM	\$ x.xx par q/km
Zone 4	3,000 à 3,999 KM	\$ x.xx par q/km
Zone 5	4,000 à 4,999 KM	\$ x.xx par q/km

- 8.2.3 Les frais de transbordeur seront remboursés au coût actuel supporté par une facture à l'appui.

8.3 EXPÉDITIONS DE VÉHICULES - A L'INTÉRIEUR DE L'EUROPE

- 8.3.1 L'entrepreneur doit obtenir trois soumissions pour le déménagement des véhicules personnels porte à porte, tarifs tout compris (déplacement en mer, transport intérieur et services au point de destination). Il doit obtenir des soumissions de transporteurs routiers si le transport maritime est impossible. L'entrepreneur devra présenter les soumissions originales obtenues ou fournir une justification s'il a obtenu moins de trois soumissions. Les soumissions doivent être examinées et approuvées par l'AM avant le début des services. Toutes les soumissions doivent inclure le GTT, qui doit être respecté. Ces soumissions, ainsi que les factures réelles payées à des tiers, doivent être présentées avec les factures du déménagement. L'entrepreneur peut parfois demander à ses sous-traitants d'obtenir des soumissions pour leur compte. Toutefois, au Canada, il ne sera payé que le coût réel payé au fournisseur de services tiers et les frais d'administration s'appliqueront conformément au paragraphe 12.5. Une copie de ces factures payées doit être présentée avec la facture finale.

- 8.3.2 Si le véhicule personnel est expédié par mer: le tarif comprend l'acceptation du véhicule au point d'origine, la préparation du rapport sur l'état du véhicule, le nettoyage pour assurer la conformité aux exigences agricoles du pays destinataire, l'entreposage sécuritaire pendant une durée maximale de trente (30) jours, et la préparation de documents.

Tarifs fermes tout compris

xx,xx \$ CAN

Le chargement, le calage et l'arrimage en conteneurs, au esion, pour empêcher les mouvements pendnat le transport.

xx,xx \$ CAN

9.0 Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle

9.1 TARIFS

La responsabilité de la perte ou de l'endommagement des M et E ou d'un véhicule personnel incombe à l'entrepreneur. Les modalités de couverture sont conformes à l'énoncé de travail du présent contrat. La PVN sera payée en fonction du poids réel combiné des expéditions maritime et aérienne. La règle des 110 p. 100 et la protection des devises ne s'applique pas.

- 9.1.1 Couverture pour déménagement outre-mer (comprend l'entreposage en cours de déménagement au point d'origine ou de destination).

jusqu'à 10 000 lb (100 000 dollars).....\$x.xx

Pour chaque tranche de 1 000 \$ au-delà de la protection de 100 000\$ (plus de 10 000 lb).....\$x.xx

- 9.1.2 Couverture pour les déménagements locaux et à l'intérieur de l'Europe (comprend l'entreposage en cours de déménagement au point d'origine ou de destination).

jusqu'à 10 000 lb (100 000 dollars).....\$x.xx

Pour chaque tranche de 1 000 \$ au-delà de la protection de 100 000\$ (plus de 10 000 lb).....\$x.xx

- 9.1.3 PVN additionnelle pour les évaluations déclarées par l'expéditeur sue la valeur figurant à l'annexe A de l'énoncé de travail (à facturer à l'expéditeur) :

9.1.3.1 Déménagements de longue distance : x,xx \$ par tranche de valeur de 1 000 \$

9.1.3.2 Déménagements locaux : x.xx \$ par tranche de valeur de 1 000 \$

- 9.1.4 Protection pour véhicule personnel:

La protection est la couverture en cas de perte du véhicule ou de dommage à celui-ci tandis que l'entrepreneur l'a en sa possession et que ce dernier en assure le déménagement du point d'origine au point de destination. La protection sera versée

en fonction de la valeur tirée du *Canadian Red Book* (évaluations officielles pour les véhicules usagés et les vieux véhicules/vieilles camionnettes au Canada) pour les mois au cours duquel l'ordre de déménagement a été envoyé, plus le prix des équipements originaux en option du manufacturier ou la valeur estimée.

xx,xx \$ par tranche de valeur de 1 000 \$

10.0 Protection des Devises

Les taux de change seront incorporés en fonction des pourcentages suivants : 25 p. 100 des services au point d'origine (OA), 50 p. 100 des coûts sont liés au transport (normalement payés en dollars américains) et 25 p. 100 des services à destination (DA). Le taux d'échange sera fondé sur le taux d'échange mensuel moyen de la Banque du Canada pour le mois où le service aura été rendu. [Http://www.bankofcanada.ca/pdf/nrma06-05.pdf](http://www.bankofcanada.ca/pdf/nrma06-05.pdf).

Par exemple, pour les déménagements effectués en mai 2014 de l'Europe au Canada, le taux de change était : EURO - 1,4159 et \$US - 1,1095 \$.

En fonction des valeurs du marché, la facture de l'expédition s'élève à 10 000 \$.

2 500 \$ en Euros (25 %), 5 000 \$ en dollars US (50 %) et 2 500 \$ en dollars canadiens (25 %).

\$2,500.00 x 1.4159 = 3,539.75

\$5,000.00 x 1.1095 = 5,547.50

\$2,500.00 x 1.00 = 2,500.00

Facture totale : 11,587.25

11.0 Indexation des Taux

Pour la période du contrat du 1er novembre 2015 au 31 octobre 2016 et pour les périodes d'option du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017, du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2018 et du 1er novembre 2018 au 31 octobre 2019, les tarifs doivent être augmentés comme suit :

L'entrepreneur doit fournir, dans le cadre des conditions préalables au début du contrat, une copie de son accord quant à la ligne d'expédition pour les deux premières années, si l'entrepreneur souhaite être rémunéré pour l'augmentation réelle des coûts d'expédition. À la fin des deux premières années, l'entrepreneur doit fournir l'accord renouvelé avec l'expéditeur. Le Canada augmentera la portion des taux ferme tout compris relative à l'expédition (50 p. 100 du coût total) en fonction du pourcentage réel de l'augmentation du taux d'expédition. Cette augmentation ne sera pas assujettie à un plafond. Les autres 50 p. 100 du taux ferme tout compris couvrant les services outre-mer et en Amérique du Nord seront assujettis aux indices sélectionnés par le soumissionnaire ou au plafond sélectionné par le soumissionnaire, si ce plafond est moins élevé.

Si l'entrepreneur ne fournit pas une copie de son accord quant à la voie d'expédition pour les deux premières années du contrat avant le début de celui-ci, tous les taux fermes tout compris couvrant tous les services seront assujettis aux indices sélectionnés par le soumissionnaire ou au plafond sélectionné par le soumissionnaire, si ce plafond est moins élevé.

11.1 CALCUL DE L'INDEXATION DE L'AJUSTEMENT DES PRIX PENDANT LA DURÉE DU CONTRAT

Formule d'indexation de l'ajustement des prix :

$$R = M\% \left(\frac{A_o - A}{A} \right) + N\% \left(\frac{B_o - B}{B} \right) \dots \times 100$$

où,

R = Pourcentage d'indexation de août 2014 au mois de août de l'année en cours
 A = Indice du premier indice en août 2014
 A_o = Indice du premier indice au mois de août de l'année en cours
 B = Indice du deuxième indice en août 2014
 B_o = Indice du deuxième indice au mois de août de l'année en cours
 M% = Facteur de pondération du premier indice
 N% = Facteur de pondération du deuxième indice

Remarque : Aux fins de cet exemple, seuls deux indices sont utilisés. Il est possible d'utiliser plus de deux indices pour calculer l'ajustement des prix; cependant, la somme des facteurs de pondération ne peut pas dépasser 100 p. 100.

Les prix/taux annuels applicables à inclure annuellement dans la section du contrat consacrée aux modalités de paiement seront déterminés en appliquant l'augmentation en pourcentage de l'indexation de l'ajustement des prix aux prix/taux estimés par le soumissionnaire en dollars de 2013. L'augmentation en pourcentage sera calculée à partir de la période de base allant de août 2013 au mois de août de l'année au cours de laquelle la période du contrat actuel débute, à savoir le 1er novembre.

Par exemple, pour l'année qui commence en novembre 2015, la troisième année de la période de contrat initiale, les prix/taux estimés par le soumissionnaire, en dollars de 2013, seraient ajustés comme suit.

Hypothèses :

R = Pourcentage d'indexation de août 2014 à août 2015
 A = 140,0 (premier indice en août 2014)
 A_o = 146,5 (premier indice en août 2015)
 B = 370,6 (deuxième indice en août 2014)
 B_o = 396,3 (deuxième indice en août 2015)
 M% = 70 p. 100 (pondération du premier indice)
 N% = 30 p. 100 (pondération du deuxième indice)

$$R = M\% \left(\frac{A_o - A}{A} \right) + N\% \left(\frac{B_o - B}{B} \right) \dots \times 100$$

$$R = .70 \left(\frac{146.5 - 140.0}{140.0} \right) + .30 \left(\frac{396.3 - 370.6}{370.6} \right) \times 100$$

$$R = (.0325 + .0208) \times 100$$

$$R = 5,33 \text{ p. } 100$$

Par conséquent, les prix/taux estimés pour l'année qui commence le 1er novembre 2015, en dollars de 2013, augmenteraient de 5,33 %.

Pour chacune des périodes de 12 mois précisées, les prix applicables seront ajustés à compter du 1er novembre de chaque nouvelle année. L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit et fournir des copies des indices utilisés pour calculer l'augmentation requise ou l'adresse des sites Web sur lesquels les indices ont été obtenus. L'agent des contrats vérifiera les renseignements et modifiera le contrat en conséquence afin qu'il reflète les prix révisés. En attendant que les ajustements de prix soient apportés grâce à une modification de contrat, les prix pour la dernière période de 12 mois seront utilisés.

Si certains indices d'ajustement des prix précisés dans le contrat ne sont plus valides, les parties intéressées devraient immédiatement s'entendre pour établir des indices de remplacement ou formuler des ajustements conformes à ceux prévus dans le contrat.

Tout montant inférieur à zéro qui aura été déterminé à l'aide de la formule précisée par l'entrepreneur sera considéré comme égal à zéro.

OU

11.2 AUGMENTATION DU PLAFOND EN POURCENTAGE

Période du contrat	Date	Augmentation du plafond en pourcentage
Période de contrat 3	01 novembre /15 au 31 octobre/16	
Période d'option 1	01 novembre/16 au 31 octobre/17	
Période d'option 2	01 novembre/17 au 31 octobre/18	
Période d'option 3	01 novembre/18 au 31 octobre /19	

12.0 Facturation

12.1 L'entrepreneur doit faire ce qui suit :

- présenter toutes les factures comportant tous les frais, les tarifs établis ou les frais de tiers pour les services fournis dans les 60 jours qui suivent la prestation d'instructions de livraison à la Section centrale de paiement du DSSCM 5;
- présenter une facture distincte pour les expéditions des articles de ménage et des effets personnels (AM et EP) (air et mer) et une pour les expéditions de véhicules personnels (VP);
- inclure les renseignements suivants sur la facture : date de facturation, nom de l'expéditeur, numéro de la demande de déménagement, date à laquelle le service est demandé (DSD), nom du point d'origine et de destination, poids réel et constructif, ainsi que tous les frais applicables comprenant les renseignements pertinents ou les documents d'autorisation;
- facturer tous les services selon les tarifs établis ou les frais de tiers approuvés; les montants des factures sont en dollars canadiens;
- s'il faut convertir des devises, on doit le faire à l'aide du convertisseur de devises de la Banque du Canada en utilisant la date à laquelle le paiement a été effectué au fournisseur ou à la date de réception de la facture. La copie du convertisseur de devises de la Banque du Canada doit être jointe à la facture.

-
- f. fournir les pièces justificatives suivantes :
- i. pour l'expédition des AM et EP : originaux des billets de pesage, copie de la demande de déménagement, copie de l'inspection préalable au déménagement, connaissance ou connaissance aérien, feuilles d'inventaires signées et datées, et certificat de déballage signé et daté;
 - ii. pour l'expédition de véhicules personnels : rapport sur l'état des véhicules signé et daté au point d'origine et au point de destination, connaissance;
 - iii. pour l'expédition des AM et EP aux emplacements n.s.a. : copie des soumissions obtenues et courriel d'approbation du responsable ministériel, copie d'inspection préalable au déménagement, soumissions approuvées modifiées selon le poids évalué, copie des factures payées de tiers, originaux des billets de pesage, feuilles d'inventaires signées et datées, connaissance, et tout document à l'appui des frais approuvés;
 - iv. pour l'expédition de véhicules personnels aux emplacements n.s.a : copie des soumissions obtenues et courriel d'approbation du responsable ministériel, copie des factures payées de tiers, rapport sur l'état des véhicules signé et daté au point d'origine et au point de destination, connaissance et tout document à l'appui des frais additionnels approuvés;
- 12.1 Les factures relatives à un emplacement N.S. A. Doivent préciser l'ensemble des services rendus et être appuyées par toutes les factures de tiers, une copie de la lettre de transport signée et datée, les billets de pesage originaux, l'inventaire daté et signé, et le rapport sur l'état du véhicule signé et daté. Au besoin, une copie du convertisseur de monnaies de la Banque du Canada peut être jointe. Les conversions doivent être effectuées à l'aide de la date à laquelle le paiement a été fait au fournisseur de services tiers.
- 12.2 Le Canada se réserve le droit de vérifier les factures. Par conséquent, l'entrepreneur doit fournir à l'AM des documents ou des pièces justificatives sur demande. Le Canada paiera toutes les factures par chèque ou transfert électronique.
- 12.3 Le Canada renvoie à l'entrepreneur les factures erronées ou incomplètes en décrivant brièvement les corrections à apporter avant de les renvoyer.
- 12.4 En cas d'écart entre le montant de la facture et le paiement effectué, l'entrepreneur doit aviser l'autorité ministérielle de l'AM dans les 30 jours qui suivent la réception du paiement.
- 12.5 Factures des tiers doivent accompagner la facture de l'entrepreneur à soutenir le paiement des frais administratifs:
- 12.5.1 Factures de 1 \$ à 4 999 \$: 7 p. 100 (ne s'applique pas aux frais des services au point d'origine); et
 - 12.5.2 Factures de plus de 5 000 \$: 5 p. 100 (ne s'applique pas aux frais des services au point d'origine).

13.0 Règle des 110 p. 100

- 13.1 Lorsque le poids réel dépasse le poids estimé de plus de 10 p. 100, le gouvernement fédéral ne paie pas plus que les frais totaux liés à 110 p. 100 du poids estimé. L'entrepreneur peut modifier l'estimation en tout temps, mais au plus tard la journée précédant le chargement. L'AT et l'expéditeur doivent recevoir l'estimation révisée imprimée.
- 13.2 L'entrepreneur doit soumettre des factures qui reflètent, le cas échéant, les frais relatifs à au plus 110 p. 100 du poids estimé. Par exemple, si le poids estimé est de 10 000 livres et que le poids réel, selon la billet de pesage, se chiffre à 12 000 livres, l'entrepreneur doit rédiger sa facture pour un poids de 11 000 livres (110 p. 100 du poids estimé).

14.0 Entreposage

- 14.1 L'entreposage en cours de déménagement ne sera pas autorisé tant que la cargaison complète ne sera pas arrivée à destination
- 14.2 Les factures pour tous les frais d'entreposage doivent indiquer le poids des articles de ménage entreposés aux frais de l'État. En outre, il faut présenter une copie de la lettre de transport sur laquelle doivent figurer les dates de réception et de livraison, ainsi que la signature de l'expéditeur, du transporteur ou de l'exploitant d'entrepôt, pour prouver la réception de la marchandise.
- 14.3 Dans certaines circonstances, un ordre de déménagement sera émis à l'égard d'une cargaison destinée à être entreposée à long terme au Canada ; l'envoi doit être adressé à un entrepôt de stockage du sous-traitant. Sur réception de la cargaison, l'AT au point de destination émettra un ordre de déménagement distinct dans le cadre du contrat des services de déménagement d'articles de ménage pour que le service des déménagements à l'échelle nationale prenne la cargaison en charge pendant son entreposage à long terme au Canada. Tous les frais relatifs au déménagement seront payés sous contrat international, seulement les frais d'entreposage à long terme et PVN seront payés. Les conditions et le taux relatifs au contrat des services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle nationale s'appliqueront.

15.0 Déménagements Urgents - Prime d'Encouragement

- 15.1 Dans le cas des déménagements urgents en provenance et à destination d'emplacements outre-mer pour lesquels une réservation a été faite de 0 à 10 jours civils avant la date de chargement, une prime d'encouragement de 500 \$ sera versée. Les primes d'encouragement doivent être incluses sur la facture finale présentée relativement au déménagement. La protection des devises ne s'applique pas pour ces services.

16.0 Frais

- 16.1 Le gouvernement du Canada ne paiera que les frais qui figurent dans le présent contrat et qui sont autorisés et réels, aux taux en vigueur à la date de chargement (date à laquelle le service est demandé).

17.0 Modification de Factures

17.1 Les factures seront modifiées comme suit, dans les situations suivantes :

- a. lorsque des articles non admissibles sont transportés : ajustement du poids et des frais;
- b. lorsque des articles à quantité limitée sont transportés et que les limites sont dépassées : ajustement du poids et des frais;
- c. lorsque des services non admissibles sont facturés : ajustement des frais.

ANNEXE C

PROGRAMME D'INSPECTION DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

1.0 Programme d'Inspection du Contrôle de la Qualité

- 1.1 Le programme d'inspection du contrôle de la qualité (ICQ) est un outil utilisé par le gouvernement du Canada pour assurer la conformité aux modalités du contrat et la constance de la qualité des services d'une expédition à l'autre. Il vise à corriger les lacunes potentielles liées à la prestation des services dès que celles-ci sont observées; et
- 1.2 Il est préférable de traiter une observation négative immédiatement, plutôt que de rédiger un rapport d'ICQ non satisfaisante. L'entrepreneur se verra accorder la possibilité de corriger les lacunes signalées avant qu'un rapport d'ICQ soit rédigé. De même, la reconnaissance des meilleures pratiques utilisées sera notée aux fins d'assurance de la qualité.

2.0 Aperçu du Processus d'ICQ

- 2.1 Les AT, ou les inspecteurs au contrôle de la qualité, choisiront de façon aléatoire certains des déménagements effectués par les services de déménagement d'articles de ménage aux fins d'inspection. Une ICQ sur place peut être réalisée pour n'importe quelle phase du déménagement, et un rapport sera rédigé à la suite de toutes les inspections. En outre, une ICQ de nature administrative sera menée pour tous les déménagements dans le cadre desquels l'entrepreneur a fourni les factures et les documents à l'appui. Il est à noter qu'un rapport d'ICQ n'est pas forcément rédigé à la suite d'une ICQ de nature administrative; et
- 2.2 Conformément à l'annexe A l'entrepreneur doit produire des inventaires précis indiquant tous les articles qui seront expédiés, et attester que tous les meubles et appareils électroménagers seront manipulés de manière professionnelle. La liste d'inventaire fera l'objet d'un examen dans le cadre de l'ICQ.

3.0 Incidence du Programme d'ICQ

- 3.1 Un rapport d'ICQ insatisfaisante entraînera la rédaction d'un rapport faisant état des lacunes liées à la prestation des services ou d'un rapport défavorable; et
- 3.2 Le gouvernement du Canada s'attend à ce que l'entrepreneur utilise les rapports d'ICQ comme une contribution à son programme d'assurance de la qualité ainsi qu'à son plan de gestion des sous-traitants.

ANNEXE D

Lacunes en Matière de la Prestation des Services

1.0 Généralités

- 1.1 Tout manquement par l'entrepreneur quant au respect des exigences précises figurant dans l'énoncé de travail est considéré comme un défaut de service.
- 1.2 Les défauts de service sont classés comme des lacunes dans la livraison, des dommages-intérêts extrajudiciaires ou des rapports négatifs, et ils:
 - 1.2.1 Visent à déterminer les manquements en matière de rendement qui nécessitent des mesures correctives par l'entrepreneur et l'amélioration de la qualité des services; and
 - 1.2.2 Sont mis en place afin d'assurer que l'entrepreneur respecte les modalités du contrat.
- 1.3 Les défauts de service peuvent être appliqués par le gouvernement du Canada avant la fermeture des bureaux 60 jours civils après que l'AT a reçu la facture pour le déménagement. Toutefois, l'objectif est d'appliquer le défaut de service dès que possible pour permettre à l'entrepreneur de déterminer la source du problème et de prendre des mesures correctives afin d'éviter que la situation se répète.
- 1.4 Les défauts de service peuvent être déterminés de façon administrative ou à la suite d'une inspection du contrôle de la qualité sur place, tel qu'il est décrit à la tableau 1 et 2 de cette annexe.
- 1.5 L'AT doit aviser l'entrepreneur par courriels de tout défaut de service s'appliquant à un déménagement.
- 1.6 Le montant total imposé pour tous les défauts de service s'appliquant à un déménagement ne doit pas excéder 25 p 100 de la facture, excluant la protection valeur à neuf, les services fournis par un tiers et les taxes applicables. Les dommages-intérêts extrajudiciaires pour un chargement tardif (L1) et une livraison tardive (D2) ne sont pas compris dans l'énoncé susmentionné, et le montant entier évalué sera payé.
- 1.7 Dans l'éventualité que le montant imposé pourrait représenter plus de 50 p. 100 de la facture, l'AM avisera l'entrepreneur, par écrit, qu'on effectuera un examen officiel du déménagement et des lacunes en matière de rendement. L'AM doit aviser l'entrepreneur des résultats de l'examen officiel dans les 10 jours suivant la date d'examen, et l'entrepreneur doit soumettre à l'AM la liste des mesures correctives prises au plus tard 30 jours civils après qu'il a reçu les résultats de l'examen officiel.
- 1.8 L'entrepreneur doit remettre le montant imposé au gouvernement du Canada pour chaque défaut de service appliqué au plus tard 30 jours civils après l'acceptation de ce défaut.
- 1.9 Le gouvernement du Canada n'envisagera pas d'entendre des appels pour les lacunes en matière de livraison lorsque les dommages-intérêts extrajudiciaires ont été payés.

- 1.10 Le comité interministériel se réserve le droit de planifier une réunion avec l'entrepreneur à Ottawa pour discuter des résultats de l'examen officiel et des mesures correctives prises à la suite de ce dernier.

2.0 Lacunes en matière de livraison

- 2.1 Les lacunes en matière de livraison sont soit mineures, soit majeures. Le montant imposé est de 500 \$ pour chaque lacune majeure et de 250 \$ pour chaque lacune mineure.
- 2.2 Les lacunes en matière de livraison peuvent être cumulatives.
- 2.3 Une ventilation détaillée des lacunes en matière de livraison figure dans le tableau 1 de la présente annexe.

3.0 Dommages-intérêts extrajudiciaires

- 3.1 Une ventilation détaillée des dommages-intérêts extrajudiciaires, y compris les montants imposés, se trouve dans le tableau 2 de la présente annexe;
- 3.2 L'entrepreneur est tenu de payer les frais réels engagés par le gouvernement du Canada dans l'éventualité où les montants évalués conformément au tableau 2 ne sont pas suffisants pour couvrir les dépenses de voyage supplémentaires ou ne peuvent être appliqués. Par exemple, la pénalité infligée pour ne pas avoir effectué la livraison à temps en raison d'un chargement tardif.

4.0 Rapport défavorable

- 4.1 Un rapport défavorable peut être versé au dossier par :
- 4.1.1 L'expéditeur se plaindre du niveau du service offert par l'entrepreneur;
- 4.1.2 L'AT, pour signaler que l'entrepreneur n'a pas respecté les modalités du contrat;
- 4.1.3 L'AM ou l'AT, si elle constate à plusieurs reprises le même défaut de service chez un entrepreneur; et
- 4.1.4 L'AM, si l'entrepreneur demande de ne pas respecter les modalités du contrat.

5.0 Processus d'appel

- 5.1 La section suivante décrit le processus par lequel l'entrepreneur peut officiellement soulever une objection quant à l'application des défaut de services.
- 5.1.1 Premier Appel :
- a. L'entrepreneur peut transmettre (à ses frais) à l'AM, par courrier recommandé ou par courrier électronique, toute objection officielle relative à un défaut de service;

- b. L'appel doit comprendre toute la documentation connexe et être reçu par l'AM au plus tard à la fermeture des bureaux le 30e jour civil suivant la date de réception du document signalant le défaut de service; et
- c. l'AM examinera les renseignements fournis par l'entrepreneur et prendra une décision de premier appel.

5.1.2 Appel Final :

- a. S'il n'est pas satisfait de la décision rendue au premier appel, l'entrepreneur pourra en informer l'AT dans les 30 jours civils suivant la date de réception du document indiquant la décision rendue au premier appel, et le processus d'appel final sera amorcé;
- b. L'entrepreneur doit fournir à l'AM:
 - i. une liste complète de tous les détails pertinents ayant mené à la demande initiale de décision de premier appel auprès de l'AM;
 - ii. une récapitulation de la décision de premier appel rendue par l'AM et toute la documentation connexe; et
 - iii. une liste de toutes les explications et de tous les détails ultérieurs qui justifieraient un nouvel examen de la décision de premier appel de l'AM.
- c. L'AT examinera ensuite la décision rendue au premier appel en collaboration avec l'AM concerné et rendra une décision d'appel final; et
- d. L'entrepreneur devra s'assurer que les appels comprennent tous les renseignements nécessaires afin de permettre à l'AT de prendre une décision éclairée.

5.1.3 Mesure Relative à L'appel Final :

- a. Si la décision de premier appel est annulée, toute défaut de service et tout montant imposé seront retirés; et
- b. Si la décision rendue au premier appel est maintenue, l'entrepreneur devra remettre le montant imposé au gouvernement du Canada dans les 30 jours civils suivant l'avis de décision d'appel final.

Tableau 1 - Lacunes en matière de livraison

		Montant Imposé	Référence
Généralités			
G1	L'entrepreneur n'a pas envoyé de réponse ni d'accusé de réception des courriels, des messages vocaux ou des télécopies dans un délai de 60 minutes	250 \$	Annexe A, 3.1.20.b
G2	L'entrepreneur n'a pas respecté les délais convenus mutuellement.	500 \$	Annexe A, 3.3.7
G3	L'entrepreneur n'a pas terminé la prestation d'un service avant 19 h.	250\$	Annexe A, 3.3.4
G4	L'entrepreneur n'a pas fourni ses services et son matériel dans les deux langues officielles.	500 \$	Annexe A, 3.3.1, 3.3.2
G5	L'entrepreneur n'a pas communiqué avec l'AM dans les 24 heures suivant un incident majeur.	500 \$	Annexe A, 3.4.2
G6	L'entrepreneur n'a pas utilisé les formulaires approuvés par le MDN, ou il a utilisé un formulaire d'une manière qui n'est pas approuvée par le MDN.	250 \$	Annexe A, 3.1.18
G7	L'entrepreneur n'a pas obtenu l'autorisation de l'AM, tel que l'exige le présent contrat.	500 \$	Annexe A, 3.3.4, 3.3.5, 4.2.2, 4.3.4, 4.2.14.c, 4.11.4.a, 4.11.5.a, 4.12.1, 4.12.2, 4.5.6, 5.3, 7.0, Annexe B, 3.3.4, 4.3.4, 6.2.1
G8	L'entrepreneur n'a pas respecté les délais prévus et n'a pas protégé les renseignements personnels de l'expéditeur.	500 \$	Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, para. 13.0
Consultation préalable au déménagement			
PM1	L'entrepreneur n'a pas mené de consultation préalable au déménagement et n'a pas fourni d'estimation du poids à l'AM dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de l'ordre de déménagement dans le cas d'un déménagement régulier, ou dans les 48 heures suivant la fin de la consultation préalable au déménagement dans le cas d'un déménagement urgent.	250 \$	Annexe A, 4.2.1
PM2	L'entrepreneur n'a pas fourni à l'expéditeur la Brochure d'information préalable au déménagement pertinente.	500 \$	Annexe A, 4.2.4
PM3	L'entrepreneur n'a pas fourni à l'expéditeur une copie de l'estimation du poids préalable au déménagement au moment de la consultation préalable au déménagement, mais au plus tard le jour ouvrable suivant.	250 \$	Annexe A, 4.2.11
PM4	L'entrepreneur n'a pas fourni une estimation révisée du poids à l'expéditeur et à l'AM au plus tard le jour précédant la date à laquelle le service est demandé.	250 \$	Annexe A, 4.2.13.e

		Montant Imposé	Référence
PM5	L'entrepreneur n'a pas respecté l'écart permis dans l'estimation du poids pour la comparaison au poids réel ou au poids présumé, comme cela est précisé à Appendice 2 à Annexe A.	500 \$	Annexe A, Appendice 2, 3.0
Emballage			
P1	Le préemballage est effectué plus de cinq jours ouvrables avant la date à laquelle le service est demandé.	250 \$	Annexe A, 4.3.4
P2	L'emballage est effectué avant 8 h ou après 19 h sans l'autorisation de l'expéditeur ou de l'AM.	250 \$	Annexe A, 3.3.4
P3	Les normes d'emballage ne correspondent pas à Appendice 4 à Annexe A	250 \$	Annexe A, Appendice 4
P4	L'entrepreneur n'a pas respecté les directives de Appendice 4 à Annexe A	500 \$	Annexe A, Appendice 4
P5	L'entrepreneur n'a pas achevé l'emballage avant la date à laquelle le service était demandé.	500 \$	Annexe A, 4.3.3
P6	L'entrepreneur n'a pas respecté les directives de Appendice 1 à Annex A quant au remplissage du conteneur maritime à la résidence.	250 \$	Annexe A, Appendice 1, Règle 15
Chargement			
L1	L'entrepreneur n'a pas protégé les M et E ni le véhicule personnel contre les dommages	500 \$	Annexe A, 4.4.4
L2	L'entrepreneur n'a pas fourni à l'expéditeur une feuille d'inventaire dûment remplie pour les M et E ni de rapport sur l'état du véhicule dûment rempli pour chaque véhicule personnel.	250 \$	Annexe A, 4.4.6, 4.4.14
L3	L'entrepreneur n'a pas enlevé de la résidence de l'expéditeur les contenants vides, le matériel d'emballage et les débris accumulés lors de l'emballage et du chargement.	250 \$	Annexe A, 4.4.7
Pesée			
W1	L'entrepreneur n'a pas respecté les procédures de pesée applicables.	500 \$	Annexe A, 4.5, 4.8, 4.9
W2	L'entrepreneur n'a pas fourni de billet de pesage comprenant tous les renseignements requis.	250 \$	Annexe A, 4.7
Transport			
T1	L'entrepreneur n'a pas fourni un contenant ou un moyen de transport conforme aux exigences.	250 \$	Annexe A, 4.10.3
T2	L'entrepreneur n'a pas fourni de formulaire de planification du transport correctement rempli dans les sept jours civils suivant la réception de l'ordre de déménagement alors qu'un tiers fournisseur de services était concerné.	250 \$	Annexe A, Appendice 1, Règle 14, 14.2.4

		Montant Imposé	Référence
Livraison/déchargement			
D1	L'entrepreneur n'a pas obtenu L'autorisation de livraison directe à domicile avant de commencer le déchargement ou de livrer le véhicule personnel.	500 \$	Annexe A, 4.12.1.a
D2	L'entrepreneur a procédé au déchargement avant 8 h ou après 19 h sans avoir obtenu l'autorisation de l'expéditeur ou de l'AM.	250 \$	Annexe A, 3.3.4
D3	L'entrepreneur n'a pas protégé les M et E ni le véhicule personnel contre les dommages.	250 \$	Annexe A, 4.12.2.b
D4	L'entrepreneur n'a pas placé les M et E dans les pièces indiquées sur la feuille d'inventaire ou par l'expéditeur.	250 \$	Annexe A, 4.12.2.c
D5	L'entrepreneur n'a pas aidé l'expéditeur à annoter toutes les exceptions sur la feuille d'inventaire des M et E et sur le rapport sur l'état du véhicule pour le véhicule personnel.	500 \$	Annexe A, 4.12.2.m
D6	L'entrepreneur n'a pas remonté les meubles ou tout autre article qu'il avait démonté à la résidence d'origine.	250 \$	Annexe A, 4.12.2.d
D7	L'entrepreneur n'a pas préparé les articles et les appareils électroménagers en vue de leur utilisation.	250 \$	Annexe A, 4.12.2.e
D8	L'entrepreneur n'a pas effectué la livraison vers la résidence par transport en mer dans un conteneur maritime, à moins d'autorisation contraire de l'AM.	250 \$	Annexe A, Appendice 1, Règle 15, 15.1
Déballage			
U1	L'entrepreneur a effectué du déballage avant 8 h ou après 19 h.	250 \$	Annexe A, 3.3.4
U2	L'entrepreneur n'a pas effectué le déballage le jour ouvrable suivant la livraison et le déchargement	250 \$	Annexe A, 4.14.1
U3	L'entrepreneur n'a pas noté les dommages avec l'expéditeur sur le formulaire sur les pertes ou les dommages liés aux articles emballés.	500 \$	Annexe A, 4.15.1.a
U4	L'entrepreneur n'a pas fourni un chargement supplémentaire de matériel d'emballage et de boîtes vides dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage.	250 \$	Annexe A, 4.13.3.
Réclamations			
C1	L'entrepreneur n'a pas confirmé la réception du relevé des dommages ou entrepris le processus de règlement de la réclamation convenablement documentée propre aux M et E ou le véhicule personnel dans les sept jours ouvrables suivant la réception, comme cela est précisé à l'annexe E	250 \$	Annexe E, 7.7.1

		Montant Imposé	Référence
C2	L'entrepreneur n'a pas offert à l'expéditeur un règlement complet et raisonnable dans les 60 jours civils suivant la réception de la réclamation propre aux M et E convenablement documentée ou dans les 20 jours civils suivant la réception de la réclamation propre à un véhicule personnel convenablement documentée, comme cela est précisé à l'annexe E	500 \$	Annexe E, 7.1.4
C3	L'entrepreneur n'a pas fourni à l'expéditeur un rapport détaillé et exhaustif de règlement de la réclamation propre aux M et E ou au véhicule personnel expliquant les raisons de tout refus, comme cela est précisé à l'annexe E.	250 \$	Annexe E, 7.1.6.

Tableau 2 - Dommages-intérêts fixés à l'avance

	Défaut de Service	Montant Imposé	Référence
LD1	L'entrepreneur n'a pas réalisé un déménagement (urgent ou non) une fois celui-ci approuvé, ou a refusé de réaliser un déménagement régulier.	Tout coût supplémentaire engagé par le gouvernement du Canada ou par l'expéditeur.	Annexe A, 1.2.2
LD2	L'entrepreneur a préemballé des articles essentiels, ce qui a empêché l'expéditeur de dormir ou manger à sa résidence, ou a préemballé d'autres articles considérés comme nécessaires à la vie quotidienne.	600 \$ par jour civil, en plus de tout coût supplémentaire engagé par le gouvernement du Canada ou par l'expéditeur.	Annexe A, 4.3.4
LD3	L'entrepreneur n'a pas respecté la date à laquelle le service était demandé.	600 \$ par jour civil pour le nombre de jours écoulés entre la date à laquelle le service a été rendu et la date à laquelle le service était demandé, en plus de tout coût supplémentaire engagé par le gouvernement du Canada ou l'expéditeur.	Annexe A, 4.1.
LD4	L'entrepreneur ne s'est pas assuré que les réservoirs de carburant étaient pleins avant la pesée.	1,000 \$	Annexe A, 4.5.1.
LD5	L'entrepreneur n'a pas déterminé qu'un article était inadmissible et ne l'a pas refusé, et celui-ci a par conséquent été transporté, comme cela est précisé au règlement 5 de l'appendice 1 à l'annexe A.	Ajustement du poids et des frais.	Annexe A, Appendice 1, Règle 5, 5.1

Défaut de Service		Montant Imposé	Référence
LD6	L'entrepreneur n'a pas respecté le GTT pour les M et E et le véhicule personnel ni la date de livraison confirmée pour les articles l'entreposage en cours de déménagement.	600 \$ par jour civil, à partir du jour suivant le dernier jour de la période maximale fixée par le GTT ou pour la livraison directe à domicile, jusqu'au jour où la livraison aura réellement lieu, inclusivement. Pour un véhicule personnel, le paiement de la location	Annexe A, Appendice 2, 4.10.2
LD7	L'entrepreneur n'a pas remis au gouvernement du Canada le paiement relatif aux dommages-intérêts fixés à l'avance pour les défauts des services au plus tard 30 jours civils après l'avis signalant le défaut de service ou la décision d'appel final.	Intérêts du gouvernement du Canada.	Annexe D, 3.0
LD8	L'entrepreneur a facturé au gouvernement du Canada des services qu'il ne lui a pas fournis.	Ajustement des frais.	Annexe B, 16

ANNEXE E

PROTECTION VALEUR À NEUF (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle

1.0 Généralités

1.1 L'entrepreneur doit :

- 1.1.1 fournir la protection, 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 M et E et du véhicule personnel de l'expéditeur, de la résidence d'origine à la résidence de destination. La responsabilité de l'entrepreneur à l'égard du gouvernement du Canada pour la perte physique ou les dommages matériels n'est pas limitée par des dispositions dans cette lettre de transport ou de l'assurance maritime applicables à ces biens. De même, les exceptions à la responsabilité figurant dans cette lettre de transport ne s'appliquent pas à l'expéditeur. Nonobstant toute disposition dans cette lettre de transport limitant la responsabilité de l'entrepreneur à une certaine valeur monétaire maximale en cas de perte physique ou de dommages matériels, ou à toute disposition établissant une exception à cette responsabilité, l'entrepreneur sera tenu responsable à l'égard du gouvernement du Canada pour le montant total de la perte physique ou des dommages matériels.
- 1.1.2 renoncer à toute disposition de la lettre de transport ou du récépissé d'entrepôt limitant la responsabilité de l'entrepreneur à une certaine valeur monétaire maximale en cas de perte physique ou de dommages matériels, ou à toute disposition établissant une exception à la responsabilité;
- 1.1.3 renoncer à toute disposition insinuée ou imposée par la loi limitant la responsabilité de l'entrepreneur en cas de perte physique ou de dommages matériels, ou à toute disposition établissant une exception à la responsabilité, dans la mesure où cette renonciation est permise par la loi; et
- 1.1.4 être responsable de la couverture de la protection lors de toutes les étapes du déménagement, peu importe qui fournit le service au nom de l'entrepreneur.
- 1.1.5 Catastrophe - En cas de perte majeur ou total d'une expédition qui n'a été pesée au point de départ, le poids présumé sera considéré comme le poids actuel. L'entrepreneur devra soumettre à l'AM les documents suivants: copie de l'inventaire prise au point de départ, copie d'inventaire pré-déménagement et une copie du connaissance maritime.

2.0 Protection pour les meubles et effets (M et E) et le véhicule personnel

- 2.1 L'entrepreneur doit fournir la protection standard suivante pour les M et E calculée sur le poids réel.
 - a. Une protection jusqu'à 100,000\$ par expédition de 10,000 livres ou moins;
 - b. Une protection au taux de 10.00\$ par livre pour les expéditions de plus que 10,000 livres;

- c. La protection doit s'étendre de l'emballage à la résidence d'origine au déballage au point de destination, et comprendre tout transport réalisé effectué des tiers fournisseurs de services; et
- d. Les montants de cette protection ne comprend pas les taxes applicables.

2.2 L'entrepreneur doit veiller à ce que la valeur assurée du véhicule soit établie en fonction des éléments suivant:

- a. Pour un nouveau véhicule, le coût réel indiqué sur le contrat de vente fourni par l'expéditeur;
- b. Pour un véhicule usagé, la valeur sera établie en fonction du montant indiqué dans la dernière édition du *Canadian Red Book* (évaluations officielles pour les véhicules usagés et les vieux véhicules/vieilles camionnettes au Canada) pour le mois au cours duquel l'ordre de déménagement a été envoyé plus le prix des équipements originaux en option du manufacturier;
- c. Pour les véhicules qui ne figurent pas dans le *Canadian Red Book*, la valeur assurée sera établie en fonction d'une évaluation réalisée par une entreprise d'évaluation de véhicules. L'évaluation ne doit pas dater de plus de trente (30) jours civils. L'expéditeur doit obtenir les services d'évaluation et en assumer le coût puis envoyer l'évaluation à l'entrepreneur;
- d. Le montant total de la protection ne doit pas comprendre les taxes. Aux fins de règlement de réclamations, le montant du règlement doit comprendre les taxes applicables; et
- e. L'entrepreneur n'est pas responsable de toute défectuosité mécanique ou électrique du véhicule, notamment toute défectuosité du moteur, du groupe motopropulseur, de la transmission, de la suspension ou du système d'échappement, ou encore de tout dommage qui pourrait avoir été causé à ces composantes du véhicule si aucun dommage externe ni aucune preuve de mauvais traitement ou de mauvaise manutention du véhicule ne sont apparents. Il incombe à l'expéditeur de s'assurer que le véhicule est en bon état et qu'il peut être transporté sans crainte.

3.0 Dispositions de Protection Facultative

- 3.1 Lorsque l'expéditeur possède des articles de grande valeur qui nécessiteraient une assurance facultative (p. ex., œuvres d'art, antiquités ou objets de collection), l'entrepreneur doit offrir à l'expéditeur une protection supplémentaire facultative.

4.0 Articles de Ménage et Appareils Électroménagers

- 4.1 L'entrepreneur doit assumer les coûts de remplacement ou de réparation en cas de dommages aux articles de ménage ou aux appareils électroménagers de l'expéditeur dont le bon fonctionnement a été attesté à la résidence d'origine, mais qui ne fonctionnent plus correctement à la résidence de destination.

5.0 Exclusions

- 5.1 Les articles suivants sont exclus de la couverture de protection, à moins que l'expéditeur ait souscrit une protection supplémentaire spéciale auprès de l'entrepreneur:
- 5.1.1 comptes, factures, actes, titres de créances, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, pièces en terre crue, collections de timbres ou de pièces de monnaie, billets d'avion ou autres billets, timbres-poste, argent, devises, métal non monnayé, notes, titres, manuscrits, parchemins, prix, certificats, dessins techniques, coins ou modèles, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées et pièces d'aéronef;
 - 5.1.2 pertes ou dommages causés par un vice propre ou par l'usure normale ou en découlant, à moins que la détérioration découle directement d'un entreposage inadéquat de la part de l'entrepreneur;
 - 5.1.3 pertes ou dommages causés par une guerre, une invasion, un acte d'un ennemi étranger, des hostilités (qu'une guerre ait été déclarée ou non), une guerre civile, une rébellion, une révolution, une insurrection ou une puissance militaire;
 - 5.1.4 pertes ou dommages causés par de la contamination aux matières radioactives;
 - 5.1.5 perte de valeur marchande d'antiquités, d'objets d'art, ou d'autres articles de grande valeur connexes endommagés et réparés par l'entrepreneur;
 - 5.1.6 temps d'arrêt d'un ordinateur, temps de location d'une télévision et autres pertes connexes;
 - 5.1.7 bouleversement émotionnel ou stress, perte ou endommagement d'articles ayant une valeur intrinsèque tels qu'un album de famille, des articles souvenirs, des articles reçus en héritage, etc.; et
 - 5.1.8 temps consacré aux appels téléphoniques et aux déplacements pour régler une réclamation.

6.0 Base de Règlement - M et E et véhicule personnel

Le processus relatif aux M et E est le suivant:

- 6.1 Aux fins du présent contrat, la date où l'expéditeur prend conscience de la perte ou du dommage ou la date à laquelle la perte ou le dommage lui sont signalés par l'entrepreneur doit être considérée comme la date où la perte ou le dommage sont survenus.
- 6.2 Le règlement doit être effectué en fonction du montant moindre entre le coût de réparation des articles au moyen de matériel neuf de même genre et de même qualité et le coût de remplacement des articles incluant toutes les taxes applicables.
- 6.3 Afin d'accélérer le règlement d'une réclamation, l'entrepreneur peut offrir une allocation d'apparence raisonnable en cas de dommages mineurs, comme une petite rayure ou une encoche, à un article que l'expéditeur ne souhaite pas faire réparer ou remplacer. Dans ce cas, la responsabilité de l'entrepreneur se limitera au montant moindre entre le coût de réparation (incluant toutes les taxes applicables) ou la valeur dépréciée de l'article.

-
- 6.4 La valeur de la perte ou des dommages dans le cas d'un ensemble ou d'une collection, lorsqu'une partie des éléments de l'ensemble ou de la collection ne peuvent être réparés ou remplacés par d'autres éléments de même genre et de même qualité, est 100 p. 100 du coût de remplacement des articles perdus ou irréparables, et 50% du coût de remplacement des autres pièces de l'ensemble.
- 6.5 Dans le cas de véhicules récréatifs, la responsabilité de l'entrepreneur quant à la perte ou aux dommages ne pourra être supérieure à la valeur inscrite dans Le Livre Bleu au mois du chargement, ou à la valeur estimée par un professionnel dans les 30 jours suivant le chargement. L'entrepreneur devra réparer les articles avec du matériel de même genre et de même qualité.
- 6.6 L'entrepreneur devra assumer les coûts associés à toute estimation et fournir toute la documentation nécessaire en vue de renseigner l'expéditeur en cas de perte ou de dommages pendant l'emballage, le chargement, le transport, le déchargement ou le déballage des M et E.
- 6.7 Dans le cas où un chargement ne pourrait être livré en raison d'une perte ou de dommages majeurs, l'entrepreneur doit intervenir immédiatement de façon à permettre à l'expéditeur d'emménager dans la résidence de destination et de commencer à y vivre (dormir, préparer et prendre des repas). Autrement, l'entrepreneur doit assumer les coûts de logement et d'achat de repas aux taux en vigueur du Conseil du Trésor à compter de la fin du déplacement (Guide du temps requis pour le transport).
- 6.8 En cas de perte ou de dommages dans un entrepôt où il n'est pas pratique pour l'expéditeur de se rendre sur place, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit, par l'intermédiaire de l'AT. L'expéditeur pourra alors :
- 6.8.1 autoriser la réparation ou le remplacement immédiat des articles perdus ou endommagés, sous réserve de l'approbation du représentant qu'il aura choisi;
- 6.9 En cas de réclamation litigieuse, l'entrepreneur peut, à ses propres frais, retenir les services privés d'un tiers professionnel expert en assurances afin de l'aider à régler la réclamation en collaborant avec l'expéditeur.
- 6.10 En cas de perte majeure, l'entrepreneur doit, à ses propres frais, retenir les services privés d'un tiers professionnel expert en assurances afin de l'aider à régler la réclamation en collaborant avec l'expéditeur; et
- 6.11 Lorsque l'entrepreneur assume les coûts de remplacement des articles endommagés, ceux-ci deviennent sa propriété.

Pour tout dommage à un véhicule personnel, le processus est le suivant:

- 6.12 Le règlement doit être effectué en fonction du moindre montant entre le coût de réparation ou le coût de remplacement au moyen de matériel neuf de même type et de même qualité.
- 6.13 Dans l'éventualité où un véhicule arrive à destination endommagé et que le délai de réparation est de plus de deux (2) jours civils, l'entrepreneur doit prendre des mesures immédiates dans la journée civile suivant la date de livraison pour autoriser l'expéditeur à louer un véhicule comparable auprès d'une entreprise de location de véhicules pendant la période nécessaire pour effectuer les réparations. La taille du véhicule louée doit être équivalente à celle du véhicule de l'expéditeur, et la location doit comprendre la garantie collision ou versement, l'exonération en cas de dommages, ainsi que les frais de distance supplémentaires excédant

l'indemnité, et doit couvrir toute la période. Tous les frais de location doivent être assumés par l'entrepreneur.

- 6.14 Les frais de réparation doivent habituellement être payés pour les dommages mineurs au véhicule, comme des égratignures, des encoches, de l'effritement ou des rayures, alors qu'il était en la possession de l'entrepreneur, et qui n'ont pas été pris en note ou qui n'ont pas été indiqués au point d'origine dans le rapport sur l'état du véhicule.
- 6.15 Si l'expéditeur ne souhaite pas faire réparer le véhicule, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au montant moindre entre le coût des réparations, en excluant les taxes, et le règlement en espèces en remplacement des réparations dont il a été convenu.
- 6.16 Dans le cas d'un véhicule qui ne pourrait pas être livré en raison d'une perte ou de dommages majeurs, l'entrepreneur doit prendre des mesures immédiates dans la journée civile suivant la date de livraison pour autoriser l'expéditeur à louer un véhicule équivalent auprès d'une entreprise de location de véhicules pour la période nécessaire à la réparation ou au remplacement du véhicule. La taille du véhicule louée doit être équivalente à celle du véhicule de l'expéditeur, et la location doit comprendre la garantie collision ou versement, l'exonération en cas de dommages, ainsi que les frais de distance supplémentaires excédant l'indemnité pendant la période nécessaire pour réparer ou remplacer le véhicule. Tous les frais de location doivent être assumés par l'entrepreneur.

7.0 Processus de Règlement des Réclamations

- 7.1 Une fois que l'expéditeur a manifesté son intention de présenter une réclamation pour pertes ou dommages, l'entrepreneur doit respecter le processus de règlement des réclamations. Le gouvernement du Canada, représenté par l'AM, ne peut être considéré comme l'une des parties principales dans le cadre du processus de règlement des réclamations. De plus, les services de règlement des réclamations ne peuvent être confiés en sous-traitance, et la coassurance ne s'applique pas. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit :
- 7.1.1 fournir des services de règlement des réclamations ainsi que toute la documentation connexe, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
- 7.1.2 informer l'expéditeur clairement, par écrit, du processus de règlement de la réclamation liée à la perte ou aux dommages en lui fournissant des directives claires et concises sur la méthode de dépôt d'une réclamation.
- a. Présenter une demande de réclamation pour M et E: Les directives doivent également préciser les restrictions statutaires, indiquer que des réclamations supplémentaires seront acceptées dans les 90 jours, et faire état de(s) procédure(s) de règlement et des échéances 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.
 - b. Présenter une demande de réclamation pour un véhicule personnel: l'expéditeur doit présenter une demande de réclamation dans les trente (30) jours civils suivant la date d'arrivée à destination du véhicule, à moins qu'un avis écrit préalable soit fourni à l'entrepreneur dans la période de trente (30) jours civils dans lequel une prolongation du délai en raison de circonstances exceptionnelles est demandée.

- 7.1.3 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;
- 7.1.4 fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne ressource principale (responsable de compte) qui supervisera le processus de règlement de la réclamation et qui offrira ses conseils à cet égard;
- 7.1.5 assurer un suivi auprès de l'expéditeur quant à toute réclamation mal documentée, dans les 48 heures suivant la réception de celle-ci;
- 7.1.6 fournir à l'expéditeur un règlement complet et raisonnable dans les soixante (60) jours suivant la réception de la réclamation dûment documentée dans le cas des M et E et dans les vingt (20) jours dans le cas d'un véhicule personnel;
- 7.1.7 envisager une prolongation du délai de présentation de la réclamation à la lumière de circonstances atténuantes (p. ex., affectation rapide, déploiement ou autres situations semblables). En de telles circonstances, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur par écrit qu'un formulaire de relevé des dommages doit lui être envoyé avant l'expiration de la loi de prescription applicable;
- 7.1.8 fournir à l'expéditeur, avec chacun des chèques de règlement, un rapport détaillé et exhaustif comprenant une explication complète pour tout refus. En cas de désaccord entre l'entrepreneur et l'expéditeur, l'entrepreneur doit s'assurer que toute la documentation concernant la réclamation est mise à la disposition de l'AM à sa demande;
- 7.1.9 informer l'AM compétente de tous les détails relatifs aux paiements relativement à une catastrophe (p. ex., pour toute réclamation d'une valeur de 10 000 \$ ou plus, ou pour toute perte totale globale anticipée); et
- 7.1.10 L'entrepreneur convient que la coassurance ne s'applique pas aux véhicules couverts en vertu du présent contrat.

Appendice 1 à l'Annexe E - Dommages Matériels

Dommages Matériels

- 1.0 L'entrepreneur doit assumer les coûts de remplacement ou de réparation en cas de dommages à la résidence d'origine ou à la résidence de destination (p. ex., rayures sur un plancher de bois franc ou sur la peinture des murs, dégât d'eau causé par le débranchement d'une machine à laver ou de tout autre appareil électroménager alimenté par une conduite d'eau fixe) ou en cas d'endommagement de biens attenants causé par l'entrepreneur. Les réclamations en cas de dommages matériels doivent être traitées aussi rapidement que possible, comme suit :
- 1.1 dommages à la résidence d'origine : L'entrepreneur doit se procurer les coordonnées du nouveau propriétaire, s'il y a lieu, afin de prévoir la réparation ou le remplacement du bien endommagé dans les 10 jours suivant la date du chargement;
- 1.2 dommages à la résidence de destination : L'expéditeur doit présenter une réclamation distincte de la réclamation propre aux M et E pour tout dommage. La réclamation devra être traitée et réglée dans les 30 jours suivant la date de livraison.

ANNEXE F

PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

1.0 Programme d'Assurance de la Qualité

- 1.1 L'entrepreneur doit avoir mis en place un programme d'assurance de la qualité afin d'assurer le respect des normes de service requises énoncées dans le présent contrat; et
- 1.2 Le programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur doit permettre de veiller à la mise en place immédiate de mesures correctives pour toute question, préoccupation ou tendance négative associée au respect des exigences du présent contrat. Lorsque son travail affiche un taux élevé de réclamations et de lacunes de la prestation des services, l'entrepreneur doit immédiatement se concentrer sur l'amélioration continue. Les mesures correctives prises par l'entrepreneur afin d'améliorer son rendement devront être présentées à l'AM du MDN aux réunions régulières prévues.

2.0 Objectifs

- 2.1 Le programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur doit servir aux fins suivantes :
 - 2.1.1 surveiller et évaluer la conformité du travail de l'entrepreneur aux normes de service requises;
 - 2.1.2 déterminer les points préoccupants et les tendances négatives nécessitant une résolution; et
 - 2.1.3 guider et orienter les efforts de l'entrepreneur en matière d'amélioration continue afin de corriger les lacunes aussi rapidement que possible.

3.0 Cadre d'Evaluation du Programme d'Assurance de la Qualité

- 3.1 Le rendement global de l'entrepreneur et son respect du contrat doivent être évalués de la saison active de mutations. Le programme d'assurance de la qualité doit être axé sur les indicateurs de rendement clés (IRC) suivants :
 - 3.1.1 IRC 1 - Pourcentage des chargements d'M et E et du véhicule personnel effectués dans les délais prévus
 - 3.1.2 IRC 2 - Pourcentage des livraisons d'M et E et du véhicule personnel effectuées dans les délais prévus
 - 3.1.3 IRC 3 - Pourcentage de lacunes quant à l'emballage et au déballage
 - 3.1.4 IRC 4 - Pourcentage d'écarts de pesée
 - 3.1.5 IRC 5 - Pourcentage de déménagements sans réclamations
 - 3.1.6 IRC 6 - Pourcentage de réclamations réglées dans les délais prévus
 - 3.1.7 IRC 7 - Pourcentage de réclamations non réglées dans les délais à déterminer

4.0 Processus d'Amélioration Continue

- 4.1 Examens de rendement - L'entrepreneur doit réaliser des examens de rendement aux fins suivantes :
- 4.1.1 cibler toute tendance de rendement positive ou négative;
 - 4.1.2 déterminer ses besoins en matière de projets d'amélioration continue afin de corriger les lacunes; et
 - 4.1.3 examiner ses faiblesses et prendre des mesures correctives visant à éliminer les réclamations pour pertes et pour dommages.

ANNEXE G

FORMATS D'ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES (EDI) POUR LES AM et EP - INTERNATIONAL

REMARQUE :

Le comité interministériel prévoit transférer toutes les communications à l'échange de données informatisées. Le protocole de communication en vigueur est précisé ci-dessous et il peut faire l'objet de changement, car il est à l'étape de l'ébauche. Tout changement éventuel sera pris en compte dans le cadre du processus de modification.

La mise à l'essai de l'échange électronique aura lieu en 2014 et il ne sera pas obligatoire de l'utiliser avant la PAA 2015.

1.0. Introduction

1.1 Objectif

Le présent document vise à fournir une courte description de l'échange d'information électronique entre le Canada et l'entrepreneur. Actuellement, le Canada utilise des applications informatiques afin de sauvegarder les demandes de déménagement des Services de déménagement d'articles de ménage (SDAM) à l'échelle nationale et le traitement des paiements. Afin d'aller de l'avant, le Canada prévoit utiliser un processus similaire pour échanger de l'information sur les déménagements à l'échelle internationale, y compris la fonction de registre des entreprises, conformément aux lignes directrices sur la divulgation proactive. La méthode mise en œuvre pour l'échange d'information pour les déménagements à l'échelle internationale 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 Canada et l'entrepreneur. Étant donné que le processus d'échange de données informatisées pour les déménagements à l'échelle internationale est nouveau, il y aura une période de transition de deux ans pour collaborer avec l'industrie afin d'élaborer et de peaufiner ce processus.

2.0 Méthode d'échange de renseignements

2.1 Listes d'utilisateurs proposés

Les utilisateurs externes qui nécessitent un certain degré d'accès sont :

- 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), le contrat de déménagement à l'international ne vise que le MDN, ainsi que d'autres

utilisateurs au sein du gouvernement qui sont en mesure d'utiliser le contrat au cas par cas. 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'interagir avec le Canada. Il existe un projet de réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises visé par l'application du Canada. 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 de l'échange de données ne pourra être supérieure à protéger 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 entrepreneurs ne pourront accéder directement à ce système. Pour ce qui est des messages à échanger entre la version 2 du Canada 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. Exigences en matière de sécurité

a. 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.

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.

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.

Disposition d'enregistrement LHM (Long Haul Move)

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	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	"aaammjj"
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 (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	Char	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Char	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Char	0	10	«A9A9A9» ou «9999999999»
Destination Business Phone	Char	0	11	
Destination Business Phone Extension	Char	0	4	
Destination Residence Phone	Char	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Char	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	«aaaammjj»
Maximum Charge	Num	0	8	9999999
Maximum Weight (lbs)	Num	0	5	99999
Number of Rooms	Num	0	2	99
Services Authorized	Char	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Char	0	500	
Member's First Name	Char	0	28	
Origin Address Line 2	Char	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Char	0	10	

Origin Cell Phone #2	Char	1	10	
Destination Address Line 2	Char	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Char	0	10	
Destination Cell Phone #2	Char	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	«aaaammjj»
Time Arrival of dependents am/pm	Char	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	«aaaammjj»
Time Residence Available am/pm	Char	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Char	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	«aaaammjj»
Destination Contact Name	Char	0	50	
Destination Contact Relationship	Char	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Char	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Char	0	10	
Destination Contact Office Extension	Char	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Char	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Char	0	10	
Authorized Services Description	Char	0	100	
CRS Contact Name	Char	0	30	
CRS Phone Number	Char	0	10	
CRS Phone Extension	Char	0	4	
CRS Fax Number	Char	0	10	
CRS E-mail Address	Char	0	100	
Origin Country Long Name	Char	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Char	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. Si les renseignements sont modifiés ou si l'agent de destination est inconnu, un autre enregistrement AGT peut être envoyé au Canada.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Num	1	3	1 à 999
Record Type	Char	3	3	«AGT»
Record Format	Num	1	2	1 à 99 Valeur 1
Record Revision	Num	1	2	1 à 99
Record Version	Num	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	«aaaammjj»
Release Time	Char	8	8	«99:99:99»
Contract Number	Char	13	13	
Origin Agent Company Name	Char	0	40	
Origin Agent City	Char	0	30	
Origin Agent Number	Char	0	20	
Origin Agent Phone Number	Char	0	10	
Origin Agent Phone Extension	Char	0	4	
Destination Agent Company Name	Char	0	40	
Destination Agent City	Char	0	30	
Destination Agent Number	Char	0	20	
Destination Agent Phone Number	Char	0	10	
Destination Agent Phone Extension	Char	0	4	
		47	1,639	

Disposition d'enregistrement EST (Estimate)

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 Canada 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.

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-131825/B

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

Client Ref. No. - N° de réf. du client

20131825

File No. - N° du dossier

109zlEN578-131825

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

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»
Warehouse Code	Caractère	0	6	«WAA999»
Remarks	Caractère	0	100	
Origin Agent Company Name	Caractère	0	40	
Destination Agent Company	Caractère	0	40	
		63	200	

Disposition d'enregistrement ACK (Acknowledgement)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Num	1	3	1 à 999
Record Type	Char	3	3	«ACK»
Record Format	Num	1	2	1 à 99 Valeur 1
Record Revision	Num	1	2	1 à 99
Record Version	Num	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	«aaaammjj»
Release Time	Char	8	8	«99:99:99»
Contract Number	Char	13	13	
Record Format Replied To	Char	3	3	«EST»
Record Received OK	Char	1	1	Y - Oui: enregistrement reçu conforme N - Non: enregistrement reçu non conforme
Remarks	Char	0	100	
		40	145	

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	Num	1	3	1 à 999
Record Type	Char	3	3	“REP”
Record Format	Num	1	2	1 à 99 Valeur 6 *Nota: Les nombres anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés.
Record Revision	Num	1	2	1 à 99
Record Version	Num	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	«aaaammjj»
Release Time	Char	8	8	«99:99:99»
Contract Number	Char	13	13	
Record Format Replied To	Char	3	3	«LHM», «LOC»
Record Received OK	Log	1	1	
Remarks	Char	0	100	Y - Oui: enregistrement reçu conforme N - Non: enregistrement reçu non conforme
		39	143	

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	Num	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Char	3	3	«DEL»
Record Format	Num	1	2	1 à 99 Valeur 5
Record Revision	Num	1	2	1 à 99
Record Version	Num	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	«aaaammjj»
Release Time	Char	8	8	«99:99:99»
Contract Number	Char	13	13	«A999999999AAA»
Remarks	Char	0	500	
		36	541	

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.

Message ERR : de l'entrepreneur au Canada et du Canada 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 Canada 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.

Champs:

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi 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.

Message SUR : de l'entrepreneur au Canada

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 tableau de code dans le SGAME et compare ce code à ceux qui s'y trouvent
Item Code*	V 4	Il faut tenir à jour tableau de code dans le SGAME et compare 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	V 4	Nécessaire pour les articles 9997, 9998, et 9999
Comments	V 1000	

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

Message CLA : de l'entrepreneur au Canada

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

Field Name	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi ay 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 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.

Message QCI: du Canada 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 ay 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 ca échéant : «You are requested to forward a cheque made payable to Receiver General fo \$ (sum of SF + LD) to NDHQ address»

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

Message NTF : de l'entrepreneur au Canada et du Canada 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:

Field Name	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi 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	

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

Liste des Services List

REPACK	Emballage après une vérification douanière.
LIFT	Coûts des Caissons mobiles
SIT/###	Entreposage à long terme, où ### représente le nombre de jours
VTRN/#VEH	Transport routier, où ### représente le nombre de véhicules
TRAN	Transport
VINSR	Assurance-automobile
TIERS	Tiers
FSUP	Frais supplémentaires
CONT	Conteneurs
FRTA	Frais de transport aérien
PVN	Protection valeur à neuf
AUTR	Autre frais

Abréviations et acronymes

Voici la liste des abréviations et des acronymes qui sont utilisés dans ce document.

3DES	Norme de chiffrement triple des données
AN	ALNAV Platinum Group Van Line
AT	Atlas Van Line
IE	Interentreprises (acronyme utilisé pour les serveurs gouvernement-entreprise)
REC	Message contenant les détails de l'ouverture et de la fermeture de la réclamation d'un militaire.
FRE	Détails de la fermeture d'une réclamation
ORE	Détails de l'ouverture d'une réclamation
SCD	Service central de déménagement
DE	Défense-entreprise
SUP	Message de suppression de commande
AINR	Application Internet nationale du RED
DIGMG	Directeur - Groupe des matériels et gestion de l'information
RED	Réseau étendu de la Défense
EST	Message contenant les détails de l'estimation. Ce message est modifié légèrement. Les champs " 1re date du TRT (fenêtre de début du TRT) " et " 2e date du TRT (fenêtre de fin du TRT) " ne se trouveront pas dans ce message, mais plutôt dans le message des détails de la commande qui est transmis aux entreprises de déménagement par le SGAME.
M&E	Meubles et effets
SGAME	Système de gestion automatisé des meubles et effets
GE	Gouvernement-entreprise (acronyme d'un processus d'échange d'informations)
HTTPS	Hyper Text Transfer Protocol Secure (protocole HTTPS)
CI	Comité interministériel
DLD	Contrat de déménagement longue distance
LOC	Contrat de déménagement local (porte à porte, envoyé en ELT, retiré d'ELT).
ELT	Enregistrement des dates d'un contrat d'entrepôt à long terme
BPR	Bureau de première responsabilité

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-131825/B

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

Client Ref. No. - N° de réf. du client

20131825

File No. - N° du dossier

109zlEN578-131825

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

REP	Enregistrement de réponse (permet à l'entreprise de déménagement d'accuser réception des communications électroniques et à l'agent du transport d'accuser réception des messages d'estimation).
DDC	Demande de changement
ECR	Entreposage en cours de route
SOAP	Simple Object Access Protocol (protocole SOAP)
EFP	Entreposage aux frais du propriétaire
SSL	Secure Socket Layer (protocole sécurisé SSL)
INS	Inspection
TRT	Temps requis pour le transport
UV	United Van Line
VPN	Réseau privé virtuel
TA	Temps d'attente
Sécurité-SW	Sécurité des services Web
LDSW	Langage de description des services Web
XML	Extensible Markup Language (langage de balisage XML)

ANNEXE H**GLOSSAIRE**

Terme	Définition
AC	Amélioration continue (programme)
AFC	Attaché des Forces canadiennes (et son personnel)
Agent de transport (AT)	Principal point de contact du MDN qui assure, au besoin, la liaison avec l'entrepreneur afin de coordonner tous les aspects du déménagement de l'expéditeur. L'AT prépare les demandes d'expédition individuelles, gère le déménagement et paie les factures.
AM	Autorité du Ministère dans le contexte des principaux représentants du MDN, de la GRC ou du SCD.
Année financière	Au sein du gouvernement du Canada, période du 1er avril au 31 mars.
Appareil moteur	Véhicule qui fournit la force motrice pour tirer une charge.
Articles de grande valeur	Antiquités, collections, fourrures et médailles.
Articles de ménage et effets personnels (M et E)	Meubles et effets personnels résidentiels appartenant à l'expéditeur.
Articles et appareils électroménagers	Articles ménagers dont l'utilisation requiert une source d'énergie, notamment les machines à laver, les réfrigérateurs et les téléviseurs.
BFC	Base des Forces canadiennes
Biens emballés par le propriétaire	Biens emballés par le propriétaire ou l'expéditeur.
Biens périssables	Articles de ménage dont la qualité diminue au fil du temps et pouvant perdre de la valeur, comme les aliments, les médicaments, les plantes et les produits agricoles.
Caisson mobile	Conteneur conforme à la norme militaire américaine (MIL-STD) 1489.
Carton à vaisselle	Boîte utilisée pour emballer de la vaisselle, de la verrerie ou d'autres objets fragiles.
Congés reconnus par le gouvernement fédéral	Jours que le gouvernement du Canada a déclarés jours fériés pour les employés du gouvernement fédéral.
Cubage	Volume établi par la multiplication de la longueur par la largeur par la hauteur de chaque article, puis par l'addition des résultats.
Cycle de vie du déménagement	Services d'expédition des M et E qui comprennent la consultation pré-déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de déménagement, l'entreposage à long terme, le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf, la facturation et le règlement des réclamations.

Terme	Définition
Date à laquelle le service est demandé	Date de chargement des M et E à la résidence de l'expéditeur ou à l'entrepôt d'entreposage à long terme.
Déménagement outre-mer	Déménagement en provenance ou/vers un endroit au Canada vers/ou en provenance d'un endroit outre-mer.
Déménagement régulier	Tout déménagement qui n'est pas considéré comme un déménagement urgent.
Déménagement urgent	Lorsqu'un entrepreneur est informé d'un déménagement ou d'une modification apportée à la date à laquelle le service est demandé dix (10) jours civils ou moins à l'avance, le déménagement est considéré comme un déménagement urgent.
Douanier	Représentant de l'Agence des services frontaliers du Canada ou douaniers d'autres pays.
EMM	Équipement de manutention des matériels
Ensemble ou série	Groupe d'articles similaires du même fabricant qui vont ensemble ou qui sont complémentaires.
Entreposage à long terme (ELT)	Entreposage requis par le gouvernement du Canada pour une portion des M et E d'un expéditeur qui est réinstallé dans un lieu à restrictions de poids ou dans un lieu transfrontalier.
Entreposage en cours de déménagement	Entreposage à court terme des M et E de l'expéditeur jusqu'à ce que sa nouvelle résidence puisse les accueillir.
Entrepôt	Bâtiment commercial utilisé pour l'entreposage d'M et E.
Entrepreneur	Personne, entité ou entités indiquées dans le contrat, qui fournissent des biens ou des services, ou les deux, au Canada.
Estimation du poids	Poids estimé d'un envoi tel qu'il a été établi durant la consultation préalable au déménagement.
Estimation du poids avant le déménagement	Estimation effectuée avant le déménagement, de façon électronique et pièce par pièce, par l'entrepreneur, afin de quantifier les M et E à expédier et d'estimer le poids de la cargaison.
Europe	Région géographique qui comprend le territoire continental européen et le Royaume-Uni.
Europe - Déménagement Intra/Local	Déménagements en provenance et à l'intérieur de l'Europe et du Royaume-Uni.
Europe orientale	Régions géographiques qui font partie ou sont situées à l'est de la Pologne, de la République tchèque, de la Slovaquie, de la Hongrie ou de la Slovénie.
Expéditeur	Membre du personnel du ministère de la Défense nationale, de la Gendarmerie royale du Canada ou d'un autre ministère du gouvernement du Canada, qu'il s'agisse d'un militaire ou d'un employé civil.

Terme	Définition
Expédition prioritaire par avion	Boîtes d'expédition par avion fournies par l'entrepreneur pour l'expédition prioritaire des effets nécessaires à l'installation immédiate dans une habitation. Ces boîtes étaient auparavant appelées " boîtes portant une étiquette rouge ".
FC	Forces canadiennes
Feuille d'inventaire	La liste finale détaillée des M et E à expédier, préparée par l'entrepreneur le jour du chargement.
Feuille d'inventaire pré imprimée	Liste utilisée par l'entrepreneur afin d'étiqueter et d'effectuer le conditionnement des M et E pendant le chargement.
Formulaire de planification du transport	Formulaire approuvé par le MDN que doit utiliser l'entrepreneur pour préciser les différents services requis, le mode d'acheminement, l'itinéraire et les coûts estimatifs, et qui sera ensuite remis aux fins d'approbation.
GRC	Gendarmerie royale du Canada
Guide du temps requis pour le transport (GTT)	Guide qui décrit le nombre maximal de jours alloués pour l'expédition du point A au point B, y compris les délais de dédouanement.
Heure de l'agent de transport	Heure locale de l'endroit où se trouve l'agent de transport.
Indicateurs de rendement clés (IRC)	Indicateurs servant à surveiller et à mesurer le rendement.
Inspection du contrôle de la qualité (ICQ)	Processus d'assurance de la qualité qu'utilise le gouvernement du Canada afin de vérifier, tant sur le plan physique qu'administratif, la conformité de l'entrepreneur aux modalités du contrat, et de cerner les lacunes en matière de rendement.
Jour ouvrable	Jour de la semaine de travail. Cette dernière comprend généralement les journées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral.
Le Livre Bleu	Manuel de référence utilisé pour déterminer la valeur des véhicules de plaisance. Source : http://www.canadianbluebook.com/bluebooks.php .
Liste des poids normalisés	Liste normalisée de l'industrie sur laquelle chaque article des M et E se voit attribuer un poids.
Livraison directe à domicile	Processus visant à obtenir l'autorisation et les directives de livraison à destination.
Livre	Unité de poids (masse) que doivent utiliser l'entrepreneur et le gouvernement du Canada.
Livre Rouge Canadien	Manuel de référence utilisé pour déterminer la valeur des véhicules automobiles personnels. Source : http://canadianredbook.org/default.asp .
Mille	Unité de distance acceptée que doivent utiliser l'entrepreneur et le gouvernement du Canada.
Mission à l'étranger	Mission diplomatique permanente établie dans un pays étranger.

Terme	Définition
Non spécifié ailleurs (N.S.A.)	Endroit qui n'est pas indiqué ailleurs comme point d'origine ou de destination à l'intérieur des zones définies à l'annexe A, Appendice 3
Norme sur les différences de poids	Marge de tolérance quant aux variations de poids réels lorsque deux balances distinctes sont utilisées.
Ordre de déménagement	Demande officielle du gouvernement du Canada à l'entrepreneur pour des services de déménagement d'M et E.
PAA	Période active des affectations (du 15 mai au 15 août chaque année).
Papier kraft	Papier résistant fait à la machine à partir de la pâte de bois.
Pièces en terre crue	Articles de ménage en argile.
Plan d'assurance de la qualité (AQ)	Plan qui englobe les éléments du programme d'assurance de la qualité, comme les inspections de contrôle de la qualité, l'amélioration continue, la surveillance et la mesure des indicateurs de rendement clés.
Poids constructif	Poids selon une formule de 40 livres par article.
Point de déroutement	Endroit où se trouve l'envoi d'M et E lorsque l'agent de transport communique à l'entrepreneur une adresse de destination modifiée.
Procuration	procuration
Protection valeur à neuf (PVN)	Protection pour la perte 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 M et E de l'expéditeur, ou à sa résidence.
Quintal (q)	Unité de poids équivalant à 100 livres qui est fondée sur la tonne courte.
Rapport sur l'état du véhicule	Rapport sur l'état du véhicule
Registre des demandes	Registre qui renferme toutes les demandes reçues des expéditeurs, qui est tenu à jour par l'entrepreneur et qui est revu par le comité interministériel.
Règlement d'une réclamation	Versement, à l'expéditeur ou à un tiers, d'un montant à titre de dédommagement pour la détérioration ou la perte d'M et E lui appartenant.
Relevé des dommages	Demande officielle faisant état des dommages ou des pertes dont l'entrepreneur est responsable et qui ont eu lieu durant le processus d'expédition des AM et EP ou du véhicule personnel de l'expéditeur, ou à la résidence.
Royaume-Uni	Royaume-Uni de Grande-Bretagne, d'Écosse, du pays de Galles et d'Irlande du Nord.
SDAMI	Services de déménagement d'articles de ménage à l'échelle internationale

Terme	Définition
Service central de déménagement (SCD)	Système de dossiers utilisé pour le déménagement des articles de ménage et effets personnels des employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Il s'agit également d'une section de TPSGC qui est responsable de la coordination des déménagements d'autres employés que ceux du MDN et de la GRC.
Services d'agent à destination	Services d'agent à destination : Services fournis par l'agent local chargé des articles de ménage qui s'occupe de la réception dans le cadre de tout déménagement d'M et E ainsi que de la conclusion du processus. Cela comprend la livraison à domicile, le dépotage de conteneurs, de caissons mobiles et de caisses, le retrait du matériel d'emballage, le repérage des envois et le règlement des demandes d'indemnisation.
Services de l'agent au point d'origine	Services fournis par l'agent chargé des AM qui a reçu un ordre de déménagement. Ces services comprennent notamment l'estimation du poids des M et E, la commande du transport approprié de la résidence d'origine jusqu'à la résidence de destination, l'emballage, le banderolage, la mise en caisses, le chargement, l'arrimage des cargaisons, et le transport jusqu'à l'entrepôt du transporteur à destination.
Sinistre majeur	Avarie ou perte d'M et E pendant l'expédition, que l'on évalue à 10,000 \$ ou plus.
Sous-traitant	Tout représentant embauché par l'entrepreneur pour fournir des services tels qu'ils sont indiqués dans l'énoncé de travail.
Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME)	Système automatisé d'enregistrement des M et E ainsi que des véhicule personnel dans le cadre des déménagements pour le MDN.
Transport	Moyen de transport
Trimestres de l'année financière	Au sein du gouvernement du Canada, les trimestres de l'année financière sont les suivants : Premier trimestre - du 1er avril au 30 juin Deuxième trimestre - du 1er juillet au 30 septembre Troisième trimestre - du 1er octobre au 31 décembre Quatrième trimestre - du 1er janvier au 31 mars
USFC	Unité de soutien des Forces canadiennes (p. ex., Unité de soutien des Forces canadiennes Europe)
Véhicule de plaisance	Véhicule motorisé utilisé aux fins de loisir.
Véhicule personnel	Véhicule personnel
Vice propre	Terme juridique qui désigne un défaut caché (ou la nature même) d'un bien ou d'une marchandise qui entraîne la détérioration, l'avarie ou la freinte de ce bien ou de cette marchandise (ou qui y contribue).