

**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**

<b>Title - Sujet</b> RELOCATION SERVICES	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> E60LM-110012/H	<b>Date</b> 2014-03-28
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> E60LM-110012	
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$ZL-109-27473	
<b>File No. - N° de dossier</b> 109zL.E60LM-110012	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2014-05-08</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Stephen, Renee	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 109zL
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-6973 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>  Specified Herein Précisé dans les présentes	

**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**

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

## **TABLE DES MATIÈRES**

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

1. Introduction
2. Sommaire
3. Compte rendu

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

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées
2. Présentation des soumissions
3. Ancien fonctionnaire
4. Demandes de renseignements - en période de soumission
5. Lois applicables
6. Améliorations apportées aux besoins pendant la demande de soumissions

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

1. Instructions pour la préparation des soumissions

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

1. Procédures d'évaluation
2. Méthode de sélection

### **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

1. Attestations préalables à l'attribution du contrat et Attestations exigées subséquentes au début des services

### **PARTIE 6 - CAPACITÉ FINANCIÈRES ET PROTECTION VALEUR À NEUF (PVN) - M ET E ET PROTECTION - VÉHICULE PERSONNELLE**

1. Capacité financière
2. Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle

#### **Liste des pièces jointes :**

Pièce jointe 1 de la Partie 3, Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux

Pièce jointe 1 de la Partie 4, Critères techniques

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

Pièce jointe 2 de la Partie 5, Attestations exigées subséquentes au début des services

**PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

1. Énoncé des travaux
2. Clauses et conditions uniformisées
3. Exigences relatives à la sécurité
4. Durée du contrat
5. Responsables
6. Paiement
7. Instructions relatives à la facturation
8. Attestations
9. Lois applicables
10. Ordre de priorité des documents
11. Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle
12. Manipulation de renseignements personnels

**Liste des annexes :**

Annexe A, Énoncé des travaux

Annexe B, Base de paiement

Annexe C, Manquements

Annexe D, Modèle d'indice de valeur

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

Annexe F, SCD/SGAME

Annexe G, Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global

Annexe H, Glossaire

## PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 1. 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 financières et Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle: 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 Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux, les critères techniques, les attestations préalables à l'attribution du contrat, les attestations exigées subséquentes au début des services.

Les annexes comprennent: l'énoncé des travaux, la base de paiement, les manquements, le modèle d'indice de valeur, la Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle, SCD/SGAME, Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global, et le glossaire.

### 2. Sommaire

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

Tout contrat subséquent portera sur la période du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2016, et sera

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

E60LM-110012

File No. - N° du dossier

109zlE60LM-110012

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

assorti d'une option irrévocable permettant au Canada d'en prolonger la durée pour un maximum de quatre périodes d'un an chacune.

Ce besoin est limité à des biens et/ou services canadiens.

### **3. Compte rendu**

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. Instructions, clauses et conditions uniformisées**

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

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

Le document 2003 (2014-03-01), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

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

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : cent vingt (120) jours civils.

### **2. 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. 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 avant l'attribution du contrat.

## **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, 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

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

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

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

Si la réponse à la question et, s'il y a lieu, l'information ne sont pas fournies dans ou avec la soumission, 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.

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*.

**Directive sur le réaménagement des effectifs**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? Oui ( ) Non ( )

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

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c) la date de cessation d'emploi;
- d) le montant du paiement forfaitaire;
- e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Si la réponse à la question et, s'il y a lieu, l'information ne sont pas fournies dans ou avec la soumission, 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.

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.

**4. 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.

**5. 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.



Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

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.

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

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

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

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

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

- Section I : Soumission technique ( 5 copies papier et 1 copie électronique sur CD);
- Section II : Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux ( 3 copies papier et 1 copie électronique sur CD);
- Section III: Attestations (2 copies papier); et
- Section IV: Renseignements supplémentaires (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 Section II, Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

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

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

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les agences et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques .

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

- 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 contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement: impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

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

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

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

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

- 1.1** Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.
- 1.2** Les soumissionnaires doivent soumettre leurs taux FAB destination; les droits de douane et les taxes d'accise compris, s'il y a lieu; et les taxes applicables exclues.
- 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:
    - a. à leur soumission; et
    - b. 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 de leur soumission les attestations exigées à la Partie 5 et, s'il y a lieu, toute documentation connexe.

**Section IV: Renseignements supplémentaires**

Dans la Section IV de leur soumission, les soumissionnaires devraient inclure:

- pour l'article 3, Ancien fonctionnaire, de la Partie 2: la réponse requise pour chacune des questions et, s'il y a lieu, l'information requise.

## PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 PRÉSENTATION DE LA PROPOSITION CONCERNANT LA RÉPARTITION DES TRAVAUX

- 1.0 Le soumissionnaire doit proposer des taux fermes tout compris qui seront en vigueur pendant chacune des deux années (du 1er octobre, 2014 au 31 septembre, 2016) 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 Excel 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.
- 4.0 Le soumissionnaire doit proposer un taux dans chaque cellule de tous les tableaux. Si aucun taux n'est indiqué ou que zéro est indiqué, on s'attendra à ce que l'entrepreneur fournisse ce service conformément à l'énoncé des travaux, sans coût pour le Canada.

### 5.0 Évaluation des propositions

- 5.1 La base de paiement comporte trois sections distinctes (voir la partie 2). Pour faciliter l'évaluation, certains éléments connexes ont été regroupés :

Section 1 - Généralités  
Section 2 - Tarifs des services  
Section 3 - Frais additionnels

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

### 5.3 Répartition de contrats autogérée

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

- i. Remplir les tableaux d'évaluation financière, conformément au point 5.6 ci-après.
- ii. Les soumissionnaires seront classés selon un système de points découlant des taux proposés dans l'évaluation financière, ainsi que ceux décrits dans les critères techniques. Les soumissionnaires auront l'occasion de choisir leur volume d'affaires (à l'intérieur des paramètres) en se fondant sur leur rang et les pourcentages restants de contrats disponibles.

- iii. Les déménagements accessibles seulement par des fournisseurs de services tiers ne sont pas compris dans la répartition des contrats, bien que l'entreposage à long terme (ELT) connexe et les déménagements locaux et longue distance puissent être compris.

#### 5.4 Contraintes relatives à la soumission

Les soumissionnaires peuvent ne pas recevoir plus de 45 % du volume d'affaires annuel total. Les volumes d'activités pourraient être rajustés en fonction du processus d'indice de valeur.

Nota : Les tableaux des volumes d'affaires historiques à l'annexe A et le document attaché pour l'évaluation des services généraux de déménagement tout compris (SGDTC) sont fournis à titre d'information seulement et ne peuvent pas être interprétés comme étant une confirmation des exigences opérationnelles futures.

- 5.5 Le processus d'évaluation des soumissions a pour but de répartir 100 % du volume d'affaires pour le coût global le plus bas auprès du moins grand nombre possible de soumissionnaires conformes.

#### 5.6 Évaluation financière

5.6.1 Les soumissionnaires doivent fournir des taux pour ce qui suit :

- Services généraux de déménagement tout compris (SGDTC) pour les déménagements du Canada;
- Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis;
- Protection valeur à neuf (PVN) pour les articles de ménage et les effets personnels (AM et EP);
- Entreposage à long terme (ELT);
- Déménagement des véhicules personnels (VP);
- Protection pour véhicule personnel;
- Entreposage en cours de route (ECR);
- Entreposage dans en remorque (EDR);
- Manutention (entrée et sortie);
- taux horaire;
- Remballage après l'inspection douanière;
- Cammionnage (sortie de l'ECR seulement); et
- déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (SGDTCF) :
  - transport aérien;
  - transport par bateau;
  - transport par chemin de fer.

- 5.6.2 Chaque tableau de taux se voit assigner une pondération avec le nombre de points maximal accordé au soumissionnaire offrant le prix global le plus bas dans ce tableau. Tous les autres soumissionnaires se verront accorder des points au prorata en fonction du taux le plus bas offert par un soumissionnaire.

Tableau des taux	Maximum de points
<b>SGDTC</b>	26
<b>Supplément pour États-Unis</b>	8
<b>PVN pour AM et EP</b>	6
<b>Entreposage à long terme (ELT)</b>	12
<b>Déménagement des Véhicules personnels (VP)</b>	6
<b>Protection pour véhicule personnel</b>	4
<b>Entreposage en cours de route (ECR)</b>	4
<b>Entreposage dans en remorque (EDR)</b>	4
<b>Manutention (entrée et sortie)</b>	4
<b>Taux horaire</b>	4
<b>Remballage</b>	2
<b>Cammionage</b>	4
<b>SGDTCTF : transport aérien</b>	9
<b>SGDTCTF : transport par bateau</b>	5
<b>SGDTCTF : transport par chemin de fer</b>	2

**Exemple :**

Les prix calculés globaux pour le tableau des SGDTC pour les soumissionnaires 1, 2 et 3 sont les suivants :

Soumissionnaire 1 : 3 500 000 \$

Soumissionnaire 2 : 5 000 000 \$

Soumissionnaire 3 : 4 000 000 \$

Puisque le soumissionnaire 1 offre le prix global le plus bas pour le tableau des SGDTC, il se verra accorder les points maximaux disponibles (26) et les points des autres soumissionnaires seront accordés au prorata en fonction du prix proposé par le soumissionnaire 1 :

	Soumissionnaires		
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Prix globaux pour le tableau des SGDTC	3,500,000	5,000,000	4,000,000
Calcul	3,500,000/3,500,000 x 26	3,500,000/5,000,000 x 26	3,500,000/4,000,000 x 26
Points accordés	26	18.2	22.75

5.6.3 Le soumissionnaire ayant obtenu le plus de points sur 100 choisira le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à un maximum de 45 %. Les scénarios des soumissionnaires 3, 4 et 5 sont expliqués au point 5.7.

5.6.4 En cas d'égalité, le rang sera déterminé par les points accordés aux critères techniques cotés par points.

- 5.6.5 Si le volume d'affaires n'est pas réparti au complet, les déménagements restants seront attribués comme une augmentation proportionnelle (un exemple se trouve dans le modèle du soumissionnaire 3).
- 5.6.6 Les taux des SGDTCTF seront proposés de façon distincte, mais sont liés au barème de points de l'évaluation financière, puisque des SGDTCTF et des ELT peuvent être associés à ces déménagements. Le soumissionnaire offrant le prix le plus bas pour les déménagements offerts par des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP) qui participe au contrat se verra attribuer la totalité des déménagements; cela permettra à l'entrepreneur d'établir des relations avec les tiers fournisseurs de services et de coordonner les déménagements à l'intérieur et à l'extérieur d'un endroit donné. La répartition des contrats pour zone de desserte restante ne sera pas touchée par l'attribution de ces déménagements.

**Tableau 1 Services généraux de déménagement tout compris (SGDTCTF) pour les déménagements du Canada aux États-Unis (en dollars canadiens) :**

Les SGDTCTF seront évalués à l'aide de la formule suivante :

taux du soumissionnaire x nombre de déménagements x poids moyen / 100 = xx,xx \$

Exemple :

Pour la cellule qui est située à 901-1000 milles et 4001-5000 lb, le volume de déménagements est 43 et le poids moyen est 4 500 lb. Si le taux d'un soumissionnaire est 82,00 \$, l'évaluation se fait comme suit :

$$82,00 \$ \times 43 \times 4\,500 \text{ lb} / 100 = 158\,670,00 \$$$

Les taux calculés dans chacune des cellules seront additionnés ensemble pour produire le total global final, qui sera utilisé pour l'attribution des points.

\* Voir les tableaux en pièces jointes à la fin du présent document.

## Tableau 2 Supplément pour les déménagements ver/en provenance ou à l'intérieur des États-Unis

Les frais supplémentaires tout compris appliqués pour chaque demande de déménagement d'AM et d'EP en direction ou en provenance des États-Unis ou entre deux points aux États-Unis.

Supplément pour les déménagements ver/en provenance ou à l'intérieur des États-Unis			
Catégorie	Poids/année (a)	Tarif du supplément par quintal (dollars américains) (b)	Total ([a/100] x b)
Déménagements ver/en provenance des États-Unis ou entre deux emplacements aux États-Unis	2,544,835	\$xx.xx	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

## Tableau 3 PVN pour AM et EP

Taux d'assurance pour les chargements d'articles ménagers et d'effets personnels allant jusqu'à 10 000 lb inclusivement, et pour les chargements de plus de 10 000 lb.

PVN pour AM et EP			
PVN - jusqu'à 10 000 lb incl.			
Catégorie	Poids des biens expédiés (aux fins d'évaluation seulement) (a)	Prime d'assurance par quintal (dollars canadiens/américains) (b)	Total ([a/100] x b)
PVN - jusqu'à 10 000 lb (100 000 dollars)	42,005,830	\$xx.xx	\$xx.xx
PVN - en tranches de 1000\$ sur 100 000\$			
Catégorie	Valeurs des biens expédiés (aux fins d'évaluation seulement) (a)	Prime d'assurance/1 000\$ Valeur (dollars canadiens/américains) (b)	Total ([a/1000] x b)
PVN - en tranches de 1000\$ sur 100 000\$ (plus de 10 000 lb)	Valeur estimative 60,750,112 x \$10.00 =\$607,501,120	\$xx.xx	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx



**Tableau 4 Entreposage à long terme (ELT)**

Prix mensuels tout compris pour l'entreposage à long terme (y compris PVN) pour chaque tranche de 100 lb de matériel entreposé

<b>Entreposage à long terme (ELT)</b>			
Barème	Taux de l'ELT par quintal par mois (dollars canadiens) a)	Poids total/année de l'ELT (lb) b)	Prix total de l'ELT (a × [b/100])
A	\$xx.xx	66,134	\$xx.xx
B	\$xx.xx	3,240,568	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

**Tableau 5 Déménagement des Véhicules personnels (VP)**

Prix totaux pour les déménagements de véhicules (dollars canadiens/américains).

<b>Déménagement des Véhicules personnels (VP)</b>							
Distances (milles)	Volumes pour Catégorie 1 a)	Taux pour Catégorie 1 b)	Volumes pour Catégorie 2 c)	Taux pour Catégorie 2 d)	Volumes pour Catégorie 3 e)	Taux pour Catégorie 3d)	Prix total desdéménagements devéhicules (a × b) + (c × d) + (e × f)
1-150	9	\$xx.xx	4	\$xx.xx	5	\$xx.xx	\$xx.xx
151-500	59	\$xx.xx	24	\$xx.xx	35	\$xx.xx	\$xx.xx
501-1000	156	\$xx.xx	62	\$xx.xx	93	\$xx.xx	\$xx.xx
1001-2000	198	\$xx.xx	79	\$xx.xx	119	\$xx.xx	\$xx.xx
2001-3000	437	\$xx.xx	175	\$xx.xx	262	\$xx.xx	\$xx.xx
3,001-3500	150	\$xx.xx	50	\$xx.xx	170	\$xx.xx	\$xx.xx
3501 et plus	50	\$xx.xx	10	\$xx.xx	20	\$xx.xx	\$xx.xx
Montant global							\$xx.xx

**Tableau 6 Protection pour Véhicule personnel (VP)**

Prime d'assurance par 1 000 \$ de valeur.

<b>Protection pour VP</b>			
Catégorie	Valeurs des biens expédiés (aux fins d'évaluation seulement) (a)	Prime d'assurance/1 000\$ Valeur (dollars canadiens/américans) (b)	Total ([a/1000] x b)
Protection pour VP	Valeur estimative \$25,741,000.00	\$xx.xx	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

**Tableau 7 Entreposage en cours de route (ECR)**

Prix quotidien tout compris pour chaque tranche de 100 lb de matériel qui attend.

<b>Entreposage en cours de route (ECR)</b>				
ECR jusqu' à 120 jours				
Barème	Taux de l'ECR par quintal par mois (dollars canadiens/ américans) a)	Poids total/année de l'ECR (lb) b)	Nombre moyen de jours d'ECR (c)	Prix total de l'ECR (a x [b/100] x c)
A	\$xx.xx	88,009	22	\$xx.xx
B	\$xx.xx	14,164,344	22	\$xx.xx
ECR déla 120 jours (y compris PVN)				
Barème	Taux de l'ECR par quintal par mois (dollars canadiens/ américans) a)	Poids total/année de l'ECR (lb) b)	Nombre moyen de jours d'ECR (c)	Prix total de l'ECR (a x [b/100] x c)
A	\$xx.xx	2,557	153	\$xx.xx
B	\$xx.xx	40,359	153	\$xx.xx
Montant global				\$xx.xx

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

**Tableau 8                    Entreposage dans une remorque (EDR)**

Prix quotidien tout compris pour remiser un envoi dans un fourgon.

<b>Entreposage dans une remorque (EDR)</b>			
Taux de l'EDR par quintal par mois (dollars canadiens/américans) (a)	Poids total/année de l'EDR (b)	Nombre moyen de jours d'EDR (c)	Prix total de l'EDR (a x [b/100] x c)
\$xx.xx	9,321,795	5	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

**Tableau 9                    Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie**

Frais de manutention tout compris pour chaque tranche de 100 lb de matériel pour chaque entrée ou sortie d'un entrepôt

<b>Entreposage en cours de route (ECR)</b>			
Barème	Taux de manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie par quintal (dollars canadiens/américans) a)	Poids total/année de la manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie b)	Prix total de la manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie (a x [b/100])
A	\$xx.xx	309,598	\$xx.xx
B	\$xx.xx	15,793,103	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

**Tableau 10 Taux horaires**

Taux horaires tout compris relatifs à la main-oeuvre si un déménagement est retardé par le gouvernement du Canada le jour de l'emballage ou du déménagement. L'entrepreneur établira sa facturation en fonction de la loi sur le nombre d'heures minimum en vigueur dans la province ou le territoire dans le cas de déménagements à l'intérieur de Canada et aux États-Unis. Dans le cas des déménagements en provenance des États-Unis, l'entrepreneur produira une facture en fonction de la loi sur le nombre d'heures minimum en vigueur dans l'État d'origine; en l'absence d'une telle loi, celle sur le nombre d'heures minimum de l'Ontario sera utilisée.

En ce qui concerne le temps d'attente dépassant les trois heures comprises dans les services généraux de déménagement tout compris, le taux horaire tout compris pour un véhicule avec chauffeur s'appliquera.

<b>Taux horaires</b>			
Taux horaire pour un véhicule avec chauffeur			
Barème	Taux horaire/véhicule avec chauffeur (dollars canadiens/américans) (a)	Heures (b)	Total (a x b)
A	\$xx.xx	3	\$xx.xx
B	\$xx.xx	3,730	\$xx.xx
Taux horaire pour les employés supplémentaires			
	Taux horaire/employé supplémentaire (dollars canadiens/américans) (a)	Heures (b)	
A	\$xx.xx	3	\$xx.xx
B	\$xx.xx	125	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

**Tableau 11 Remballage après l'inspection douanière**

Tarif pour chaque cent livre de matériel devant être remballé après l'inspection des douanes.

<b>Remballage après l'inspection douanière</b>			
Nombre de déménagements	Tarif par quintal (dollars canadiens/américains) (a)	Poids/année(lbs) (b)	Total (a x [b/100])
10	\$xx.xx	13,703	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

**Tableau 12 Cammionage (sortie de l'ECR seulement)**

Tarif tout compris pour chaque cent livres de matériel transporté de l'ECR à la résidence. Le tarif de cammionage sera facturé en plus de la manutention en entepôt.

<b>Cammionage</b>			
Barème	Tarif de cammionage par quintal (dollars canadiens/américains) (a)	Total du poids du cammionage /année (lb) (b)	Total (a x [b/100])
A	\$xx.xx	88,009	\$xx.xx
B	\$xx.xx	4,312,455	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

**Tableau 13 Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (SGDTCTF) :**

Prix tout compris pour chaque tranche de 100 lb de matériel qui est transporté par voie aérienne, maritime et ferroviaire. Le taux GAMS3PSP est appliqué à la portion des chargements visant le tiers fournisseur de services conformément à la règle 14 de l'Appendice 1, en plus des services généraux de déménagement tout compris.

<b>Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (SGDTCTF)</b>			
<b>Moyen de transport</b>	Poids total/année par méthode (lbs) (a)	Taux / quintal (en dollars canadiens) (b)	Total (a x [b/100])
Voie aérienne	608,557	\$xx.xx	\$xx.xx
Bateau	66,551	\$xx.xx	\$xx.xx
Chemin de fer	29,400	\$xx.xx	\$xx.xx
Montant global			\$xx.xx

## 5.7 Répartition des contrats

## 5.7.1 3 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

Notes d'évaluation financière			
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
SGDTC	23	18	26
Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis	6	7	8
PVN pour AM et EP	5	6	4
Entreposage à long terme (ELT)	10	12	9.5
Déménagement des VP	6	5	4
Protection pour VP	4	2	3
Entreposage en cours de route (ECR)	3	2	4
Entreposage dans une remorque (EDR)_	3	2	4
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	2	4	2.5
Taux horaire	4	3	2
Remballage	1	2	1.5
Camionnage	3	4	3.5
SGDTCTF : transport aérien	4	7	0
SGDTCTF : transport maritime	3.5	5	3
SGDTCTF : transport ferroviaire	2	1.5	1
<b>Total</b>	<b>79.5</b>	<b>80.5</b>	<b>85</b>
<b>Rang</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services :

SGDTCTF : Notes d'évaluation financière			
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
SGDTCTF : transport aérien	4	7	9
SGDTCTF : transport maritime	3.5	5	3
SGDTCTF : transport ferroviaire	2	1.5	1
<b>Total</b>	<b>9.5</b>	<b>13.5</b>	<b>13</b>
<b>Rang</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### 5.7.1 3 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

#### Exemple 1 :

Le soumissionnaire classé au premier rang (soumissionnaire 3) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 45 %.

Le soumissionnaire classé au deuxième rang (soumissionnaire 2) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 45 %.

Le soumissionnaire classé au troisième rang (soumissionnaire 1) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 10 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 45 %.

Le soumissionnaire 2 choisit 45 %.

Le soumissionnaire 1 choisit 10 %.

Le volume d'affaires a été réparti au complet.

Puisque le soumissionnaire 2 est celui qui s'est classé au premier rang pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services, il obtiendra la totalité de ces déménagements.

#### Résultats :

**Soumissionnaire 3 – 45 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 2 – 45 % du volume d'affaires plus déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

**Soumissionnaire 1 – 10 % du volume d'affaires**

#### Exemple 2 :

Lorsqu'un soumissionnaire décide qu'il ne peut pas traiter la totalité du volume d'affaires offert, le pourcentage restant sera offert au soumissionnaire classé au rang suivant, en plus du pourcentage qui lui a été offert, jusqu'à un maximum de 45 %.

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 35 % (il reste 10 %).

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 45 % et décide qu'il peut traiter les 45 % en entier.

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 20 % (10 % + les 10 % restants du soumissionnaire 3) et décide qu'il peut traiter ce volume au complet.



**Résultats :****Soumissionnaire 3 – 35 % du volume d'affaires****Soumissionnaire 2 – 45 % du volume d'affaires plus déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services****Soumissionnaire 1 – 20 % du volume d'affaires****Exemple 3 :**

Si, après la première ronde, la totalité du volume d'affaires n'a pas été répartie, le pourcentage restant sera offert dans le cadre d'une deuxième ronde :

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 35 % (il reste 10 %).

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 45 %, mais décide qu'il ne peut traiter que 30 % (il reste 25 % - les 10 % restants du soumissionnaire 3 et 15% restants du soumissionnaire 2).

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 35 % (10 % + les 25 % restants du soumissionnaire 3 et soumissionnaire 2), mais décide qu'il ne peut traiter que 25 % (il reste 10 %).

**Ronde 2 :**

Puisque le volume d'affaires maximal par soumissionnaire est de 45 %, on offrira d'abord les 10 % supplémentaires au soumissionnaire 3, et les pourcentages restants seront offerts aux soumissionnaires classés aux rangs suivants :

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 10 % du volume d'affaires de plus, mais ne peut traiter que 2 % (il reste 8 %); son volume d'affaires s'élèvera donc à 37 %.

Le soumissionnaire 2 se voit offrir les 8 % restants et décide qu'il ne peut traiter que 3 % de plus; son volume d'affaires s'élèvera donc à 33 %.

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 5 % supplémentaires du volume d'affaires et décide qu'il peut les traiter en entier; son volume d'affaires s'élèvera donc à 30 %.

**Résultats :****Soumissionnaire 3 – 37 % du volume d'affaires****Soumissionnaire 2 – 33 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services****Soumissionnaire 1 – 30 % du volume d'affaires**

## 5.7.2 4 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

Notes d'évaluation financière				
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4
SGDTC	25	17	22	18
Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis	6	7	8	5
PVN pour AM et EP	4.5	6	5	4
Entreposage à long terme (ELT)	9	12	10	11
Déménagement des VP	4	5	6	4.5
Protection pour VP	4	2.5	3	2
Entreposage en cours de route (ECR)	2.5	2	3.5	4
Entreposage dans une remorque (EDR)_	3	2	4	1
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	2	1	4	3
Taux horaire	2.5	4	2	1.5
Remballage	1	2	1.5	0.5
Camionnage	4	3	3.5	2.5
SGDTCTF : transport aérien	9	7	6	0
SGDTCTF : transport maritime	2	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1	1.5	2	0.5
<b>Total</b>	<b>79.5</b>	<b>77</b>	<b>83.5</b>	<b>66.5</b>
<b>Rang</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services :

<b>SGDTCTF : Notes d'évaluation financière</b>				
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4
SGDTCTF : transport aérien	9	7	6	5
SGDTCTF : transport maritime	2	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1	1.5	2	0.5
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>13.5</b>	<b>11</b>	<b>9.5</b>
<b>Rang</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Exemple 1 :

Le soumissionnaire classé au premier rang (soumissionnaire 3) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 45 %.

Le soumissionnaire classé au deuxième rang (soumissionnaire 1) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 45 %.

Le soumissionnaire classé au troisième rang (soumissionnaire 2) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 10 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 45 %.

Le soumissionnaire 1 choisit 45 %.

Le soumissionnaire 2 choisit 10 %.

Le volume d'affaires est réparti en entier; comme il n'y a plus de volume d'affaires à offrir, aucun pourcentage ne sera offert au soumissionnaire classé au quatrième rang.

Puisque le soumissionnaire 2 est celui qui s'est classé au premier rang pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services, il obtiendra la totalité de ces déménagements.

**Soumissionnaire 3 – 45 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 1 – 45 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 2 – 10 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

**Exemple 2 :**

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 35 % (il reste 10 %).

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 45 %, mais décide qu'il ne peut traiter que 30 % (il reste 25 % - les 10 % restants du soumissionnaire 3 et 15% restants du soumissionnaire 1).

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 35 % (10 % + les 25 % restants du soumissionnaire 3 et soumissionnaire 1), mais décide qu'il ne peut traiter que 15 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 35 %.

Le soumissionnaire 1 choisit 30 %.

Le soumissionnaire 2 choisit 15 %.

Il reste 20 % du volume d'affaires à répartir.

Le soumissionnaire classé au quatrième rang (soumissionnaire 4) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter jusqu'à concurrence de 20 %; il décide de traiter ce volume au complet.

**Résultats :**

**Soumissionnaire 3 – 35 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 1 – 30 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 2 – 15 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

**Soumissionnaire 4 – 20 % du volume d'affaires**

**Exemple 3 :**

Si, après la première ronde, la totalité du volume d'affaires n'a pas été répartie, le pourcentage restant sera offert dans le cadre d'une deuxième ronde :

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 30 % (il reste 15 %).

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 45 %, mais décide qu'il ne peut traiter que 25 % (il reste 35 % - les 15% restants du soumissionnaire 3 et 20 % restants du soumissionnaire 1). ).

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 45 % (10 % + les 35 % restants du soumissionnaire , mais décide qu'il ne peut traiter que 15 % (il reste 30 %).

Le soumissionnaire 4 se voit offrir 30 % (ce qui reste du soumissionnaire 2), mais décide qu'il ne peut traiter que 25 % (il reste 5 %).

**Ronde 2 :**

Puisque le volume d'affaires maximal par soumissionnaire est de 45 %, on offrira d'abord les 5 % supplémentaires au soumissionnaire 3, et les pourcentages restants seront offerts aux soumissionnaires classés aux rangs suivants :

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 5 % supplémentaires du volume d'affaires, mais ne peut traiter que 2 % (il reste 3 %); son volume d'affaires s'élèvera donc à 32 %.

Le soumissionnaire 1 se voit offrir les 3 % restants et décide qu'il ne peut traiter que 2 % de plus; son volume d'affaires s'élèvera donc à 27 %.

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 1 % supplémentaire du volume d'affaires et décide qu'il peut le traiter en entier; son volume d'affaires s'élèvera donc à 16 %.

**Résultats :**

**Soumissionnaire 3 – 32 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 1 – 27 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 2 – 16 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

**Soumissionnaire 4 – 25 % du volume d'affaires**

## 5.7.3 5 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

Notes d'évaluation financière					
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4	Soumissionnaire 5
<b>SGDTC</b>	<b>21.5</b>	<b>18.5</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>22.5</b>
Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis	5	4	8	6	7
PVN pour AM et EP	6	4	5.5	5	4.5
Entreposage à long terme (ELT)	8.5	12	8	10	9
Déménagement des VP	5	4	5.5	6	3
Protection pour VP	2.5	2	4	3	3.5
Entreposage en cours de route (ECR)	4	3.5	3	2.5	2
Entreposage dans une remorque (EDR)	3	2	3.5	2.5	4
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	2.5	2	1.5	1.25	4
Taux horaire	1.5	2	2.5	4	3
Remballage	0.5	2	1.5	1	1.75
Camionnage	2.5	2	3.5	3	4
SGDTCTF : transport aérien	9	6	5	7	0
SGDTCTF : transport maritime	2	2.5	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1.75	2	1.5	1	0.5
<b>Total</b>	<b>75.25</b>	<b>68.5</b>	<b>84</b>	<b>75.25</b>	<b>79.25</b>
<b>Rang</b>	<b>Égalité</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>Égalité</b>	<b>2</b>

Puisque les soumissionnaires 1 et 4 ex æquo au troisième rang, les points accordés dans les critères techniques cotés par points détermineront le classement :

	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 4
Points accordés dans les critères techniques cotés par points	188	200
Rang	2	1
<b>Rang pour évaluation financière</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services :

SGDTCTF : Notes d'évaluation financière					
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4	Soumissionnaire 5
SGDTCTF : transport aérien	9	6	5	7	6.5
SGDTCTF : transport maritime	2	2.5	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1.75	2	1.5	1	0.5
<b>Total</b>	<b>12.75</b>	<b>10.5</b>	<b>11.5</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
<b>Rang</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>Tie</b>	<b>Tie</b>

Exemple 1 :

Le soumissionnaire classé au premier rang (soumissionnaire 3) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 45 %.

Le soumissionnaire classé au deuxième rang (soumissionnaire 5) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 45 %.

Le soumissionnaire classé au troisième rang (soumissionnaire 4) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 10 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 45 %.

Le soumissionnaire 5 choisit 45 %.

Le soumissionnaire 4 choisit 10 %.

Le volume d'affaires a été réparti au complet.

Le soumissionnaire 1 s'est classé au premier rang pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services. Toutefois, la totalité du volume d'affaires a été répartie avant qu'un pourcentage ait été offert au soumissionnaire 1 (classé au quatrième rang), les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services doivent être confiés au soumissionnaire classé au deuxième rang selon ce tableau (c.-à-d. le soumissionnaire 3).

#### Résultats :

**Soumissionnaire 3 – 45 % du volume d'affaires plus déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

**Soumissionnaire 5 – 45 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 4 – 10 % du volume d'affaires**

#### Exemple 2 :

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 35 % (il reste 10 %).

Le soumissionnaire 5 se voit offrir 45 %, mais décide qu'il ne peut traiter que 30 % (il reste 25 % - les 10 % restants du soumissionnaire 3 et 15% restants du soumissionnaire 5).

Le soumissionnaire 4 se voit offrir 35 % (10 % + les 25 % restants du soumissionnaire 3 et soumissionnaire 5), mais décide qu'il ne peut traiter que 15 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 35 %.

Le soumissionnaire 5 choisit 30 %.

Le soumissionnaire 4 choisit 15 %.

Il reste 20 % du volume d'affaires à répartir.

Le soumissionnaire classé au quatrième rang (soumissionnaire 1) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter jusqu'à concurrence de 20 %; il décide de traiter le volume au complet.

#### Résultats :

**Soumissionnaire 3 – 35 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 5 – 30 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 4 – 15 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 1 – 20 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

#### Exemple 3 :

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 30 % (il reste 15 %).

Le soumissionnaire 5 se voit offrir 45 %, mais décide qu'il ne peut traiter que 25 % (il reste 35 % - les 15 % restants du soumissionnaire 3 et 20% restants du soumissionnaire 5).



Le soumissionnaire 4 se voit offrir 45 % (10 % + les 35 % restants du soumissionnaire 3 et soumissionnaire 5) mais décide qu'il ne peut traiter que 15 % (il reste 30 %).

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 30 % (ce qui reste du soumissionnaire 4), mais décide qu'il ne peut traiter que 15 % (il reste 15 %).

Le soumissionnaire classé au cinquième rang (soumissionnaire 2) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter jusqu'à concurrence de 15 %; il décide de traiter le volume au complet.

#### **Résultats :**

**Soumissionnaire 3 – 30 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 5 – 25 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 4 – 15 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 1 – 15 % du volume d'affaires plus déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services**

**Soumissionnaire 2 – 15 % du volume d'affaires**

#### **Exemple 4 :**

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 45 % du volume d'affaires, mais il ne peut en traiter que 30 % (il reste 15 %).

Le soumissionnaire 5 se voit offrir 45 % mais il décide qu'il ne peut traiter que 30 % (il reste 30 % - les 15 % restants du soumissionnaire 3 et 15% restants du soumissionnaire 5).

Le soumissionnaire 4 se voit offrir 40 % (10 % + les 30 % restants du soumissionnaire 3 et soumissionnaire 5), mais il décide qu'il ne peut traiter que 20 % (il reste 20 %).

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 20 % (ce qui reste du soumissionnaire 4), mais il décide qu'il ne peut traiter que 15 % (il reste 5 %).

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 5 %, mais décide qu'il ne veut pas traiter ces 5 %; par conséquent, les pourcentages restants seront offerts dans le cadre d'une deuxième ronde.

#### **Ronde 2 :**

Puisqu'il reste 5 % pour atteindre la totalité du volume d'affaires, le soumissionnaire 3 se verra offrir 5 % de plus. Toutefois, si le soumissionnaire 3 décide qu'il ne peut pas traiter le montant additionnel au complet, le soumissionnaire classé au rang suivant obtiendra le pourcentage restant.

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 5 % supplémentaires du volume d'affaires, mais ne peut traiter que 2 % (il reste 3 %); son volume d'affaires s'élèvera donc à 32 %.

Le soumissionnaire 5 se voit offrir les 3 % restants et il décide qu'il peut les traiter au complet; son volume d'affaires s'élèvera donc à 33 %.

La totalité du volume d'affaires a été répartie.

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

**Résultats :**

**Soumissionnaire 3 – 32 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 5 – 33 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 4 – 20 % du volume d'affaires**

**Soumissionnaire 1 – 15 % du volume d'affaires plus déménagements exigeant le recours  
à des tiers fournisseurs de services**

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

### **1. 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 et financiers.
- (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. Méthode de sélection**

#### **2.1 Méthode de sélection**

**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 minimal requis pour les critères TC1.1 à TC13.1 inclusivement, et obtenir la note de passage globale minimale précisée à 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. Les soumissions recevables seront classées en ordre décroissant des notes évaluées; la soumission recevable qui aura obtenue la note évaluée sera classée au premier rang. Parmi les soumissions recevables classées au premier rang en ordre descendant des notes évaluées, 5 soumissions au maximum seront recommandées pour l'attribution d'un

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

E60LM-110012/H

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

contrat. Si deux soumissions recevables ou plus ont le même note évaluée le plus élevée, ces soumissions seront classées en ordre décroissant des notes globales obtenues pour tous les critères techniques cotés décrits à la pièce jointe 1 de la Partie 4; la soumission recevable ayant obtenu la note globale la plus élevée sera classée au premier rang de ces soumissions.

## PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

### 1. Critères techniques obligatoires

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.

Remarque : Concernant les exigences en matière d'expérience établies pour les critères techniques Obligatoires MT4, les périodes qui se chevauchent ne seront pas comptées deux fois.

Exemple : de juin 2006 à décembre 2007 et de juin 2007 à septembre 2008.

Concernant cet exemple, l'expérience - comptée séparément - équivaldrait à 33 mois ou 2 ans et 9 mois :

de juin 2006 à déc. 2007 = 18 mois

de juin 2007 à sept. 2008 = 15 mois

Comme la période de chevauchement de 6 mois ne sera pas comptée deux fois, l'expérience totalisera 27 mois ou 2 ans et 3 mois.

Tableau 1
-----------

TO1 - Indépendance du soumissionnaire		
Nombre	Critères techniques obligatoires	Instructions pour le préparation des soumission
TO1.1	Le soumissionnaire doit démontrer des contrôles administratifs et financiers indépendants.	<p>Afin de démontrer contrôles administratifs et financiers indépendants, les soumissionnaires doivent prouver qu'ils ont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) un directeur national en charge qui n'est affilié à aucun autre soumissionnaire;</li> <li>b) une administration centrale au Canada distincte;</li> <li>c) des installations distinctes pour la répartition et les opérations;</li> <li>d) une fonction de règlement des réclamations distincte;</li> <li>e) des contrôles financiers distincts; et</li> <li>f) des systèmes de communication distincts.</li> </ul>

Tableau 2

## TO2 - Références de comptes importants

Nombre	Critères techniques obligatoires	Instructions pour le préparation des soumission
TO2.1	Le soumissionnaire doit avoir fourni, durant les cinq dernières années précédant la date de clôture de l'invitation à soumissionner et sur une période consécutive de deux ans, des services de déménagements interurbains en Amérique du Nord de niveaux de service et de complexité semblables à ceux précisés dans l'Énoncé des travaux.	<p>La proposition technique du soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni, durant les cinq dernières années précédant la date de clôture de l'invitation à soumissionner et sur une période consécutive de deux ans, des services de déménagement interurbain en Amérique du Nord de niveaux de service et de complexité semblables à ceux précisés dans l'Énoncé des travaux. Pour <u>chaque</u> compte important, le soumissionnaire doit présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le nom du compte important<sup>1</sup>;</li> <li>b) le nombre de déménagements interurbains par période de 12 mois;</li> <li>c) une description détaillée de son rôle au sein du compte;</li> <li>d) une brève description du niveau et de la complexité des services fournis<sup>2</sup>;</li> <li>e) les dates de début et de fin de la fourniture des services (mois/année);</li> <li>f) le nom, le titre et les numéros de téléphone de la personne-ressource du compte important.</li> </ul>

## Nota :

1) Un compte important est défini comme un compte sans lien de dépendance avec l'organisation du soumissionnaire représentant plus de 200 déménagements AM et EP par an.

2) Un niveau de service similaire signifie un niveau de service conforme aux exigences indiquées dans l'Énoncé des travaux et une complexité similaire est caractérisée par le fait que pour chacun des comptes importants, le soumissionnaire a complété annuellement au moins 200 déménagements AM et EP, dont au moins 50 déménagements AM et EP et 20 déménagements VP sur des distances supérieures à 800 km (500 milles).

Tableau 3a

## TO3 - Centres Principaux

Nombre	Critères techniques obligatoires	Instructions pour le préparation des soumission
TO3.1	<p>Le soumissionnaire doit être implanté, à la date de clôture de l'invitation à soumissionner, dans un rayon de 240 km (150 milles) autour de chacun des 25 centres principaux suivants :</p> <p>Barrie (Ontario)            Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)            Cold Lake (Alberta)            Comox, (Colombie-Britannique)            Edmonton (Alberta)            Fredericton (Nouveau-Brunswick)            Greenwood (Nouvelle-Écosse)            Halifax (Nouvelle-Écosse)            Kelowna (Colombie-Britannique)            Kingston (Ontario)            Montréal (Québec)            Ottawa/Gatineau            Petawawa (Ontario)            Prince George (Colombie-Britannique)            Québec (Québec)            Regina (Saskatchewan)            Saguenay (Québec)            Shilo (Manitoba)            Surrey (Colombie-Britannique)            Toronto (Ontario)            Trenton (Ontario)            Victoria (Colombie-Britannique)            Whitehorse (Territoires du Yukon)            Winnipeg (Manitoba)            Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)</p>	<p>La soumission technique doit démontrer, en incluant, pour chacun des centres principaux, les renseignements demandés au tableau 3b ci-après, que le soumissionnaire est implanté, à la date de clôture de l'invitation à soumissionner, dans un rayon de 240 km (150 milles) autour de chacun des 25 centres principaux mentionnés ci-contre.</p>

## Nota :

1) Une implantation est définie par le fait d'avoir un ou plusieurs agents, des installations et des infrastructures permettant de fournir les services en conformité avec l'Énoncé des travaux dans un rayon de 240 km (150 milles) autour du centre principal.



Tableau 3b

## TO3 - Centres Principaux

	Barrie (Ontario)	Charlottetown (Île-du-Prince- Édouard)	Cold Lake (Alberta)	Comox (Colombie- Britannique)	Edmonton (Alberta)
Nombre d'agents du centre principal					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre principal					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre principal					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					

Tableau 3b - suite

## TO3 - Centres Principaux

	Fredericton (Nouveau- Brunswick)	Greenwood (Nouvelle- Écosse)	Halifax (Nouvelle- Écosse)	Kelowna (Colombie- Britannique)	Kingston (Ontario)
Nombre d'agents du centre principal					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre principal					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre principal					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					

Tableau 3b - suite

## TO3 - Centres Principaux

	Montréal (Québec)	Ottawa/ Gatineau	Petawawa (Ontario)	Prince George (Colombie- Britannique)	Québec (Québec)
Nombre d'agents du centre principal					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre principal					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre principal					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					

Tableau 3b - suite

## TO3 - Centres Principaux

	Regina (Saskatchewan)	Saguenay (Québec)	Shilo (Manitoba)	Surrey (Colombie- Britannique)	Toronto (Ontario)
Nombre d'agents du centre principal					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre principal					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre principal					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					

Tableau 3b - suite

## TO3 - Centres Principaux

	Trenton (Ontario)	Victoria (Colombie- Britannique)	Whitehorse (Territoires du Yukon)	Winnipeg (Manitoba )	Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
Nombre d'agents du centre principal					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre principal					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre principal					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre principal (au 31 décembre 2013)					

Tableau 4

## TO4 - Ressource désignée (directeur national)

Nombre	Critères techniques obligatoires	Instructions pour le préparation des soumission
TO4.1	Le soumissionnaire doit proposer une ressource désignée qualifiée en tant que directeur national.	<p>La soumission technique du soumissionnaire doit :</p> <p>1) Inclure un curriculum vitae détaillé du directeur national proposé;</p> <p>2) Démontrer que le directeur national proposé possède les qualifications minimales suivantes :</p> <p>a) une expérience d'au moins cinq ans, acquise durant les dix ans précédant la clôture de l'invitation à soumissionner, de la gestion de comptes importants<sup>1</sup> similaires en portée, en taille et en complexité à ce qui est indiqué dans l'Énoncé des travaux;</p> <p>b) une expérience d'au moins deux ans, acquise durant les dix ans précédant la clôture de l'invitation à soumissionner, en tant que directeur national ou équivalent.</p> <p>En vue de démontrer cette expérience, le soumissionnaire doit présenter les détails d'un minimum de deux comptes importants gérés par la ressource proposée et incluant, pour <u>chacun</u> desdits comptes :</p> <p>i) le nom du client;</p> <p>ii) une brève description du niveau et de la complexité des services fournis<sup>2</sup>;</p> <p>iii) le rôle du directeur national proposé pour ce compte important;</p> <p>iv) la durée dudit compte important, c'est-à-dire la date d'ouverture du compte et sa date de fermeture ou, s'il est encore actif, la date de clôture de l'invitation à soumissionner;</p> <p>v) le nom, le titre et les numéros de téléphone de la</p>

Nota :

1) Un compte important est défini comme un compte sans lien de dépendance avec l'organisation qui emploie la ressource désignée représentant plus de 200 déménagements AM et EP par an.

2) Un niveau de service similaire signifie un niveau de service conforme aux exigences indiquées dans l'Énoncé des travaux et une complexité similaire est caractérisée par le fait que pour chacun des comptes importants, le soumissionnaire a complété annuellement au moins 200 déménagements AM et EP, dont au moins 50 déménagements AM et EP et 20 déménagements VP sur des distances supérieures à 800 km (500 milles).

## **2. Critères techniques cotés**

- 2.1 Les soumissions qui respectent tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et notées conformément aux indications qui figurent aux tableaux ci-après.

Les soumissions ne recevant pas le nombre minimal de points précisé seront jugées irrecevables. Chaque critère technique coté (TC) sera évalué séparément.

- 2.2 Exemple de barème

- 2.2.1 Le tableau 21 indique le critère coté par rapport auquel le barème précisé sera utilisé. Voici un exemple d'utilisation :

### Exemple 1

Le critère TC2.1 a) vaut un maximum de 2 points avec une exigence minimale de 1 point. Les renseignements reçus du soumissionnaire pour le critère TC2.1 a) seront évalués en utilisant le barème du tableau 21 en tant que guide d'évaluation.

Dans cet exemple, l'évaluation consensuelle a été estimée à 85 %; 1,7 points seront donc alloués (85 % x 2).

Tableau 5a

## Synthèse des critères cotés

N°	Critère techniques cotés	Nombre maximal de points attribués	Nombre minimal de points requis	Pourcentage
TC1	Couverture géographique	10	5	50
TC2	Traitement des réclamations	14	7	50
TC3	Fluctuations du volume d'affaires	35	17,5	50
TC4	Postes clés	20	10	50
TC5	Consultation préalable au déménagement	12	6	50
TC6	Préemballage et emballage	12	6	50
TC7	Chargement	12	6	50
TC8	Transport	12	6	50
TC9	Livraison et déchargement	12	6	50
TC10	Déballage	12	6	50
TC11	Entreposage	24	12	50
TC12	Déménagement des véhicules personnels (VP)	10	5	50
TC13	Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services	26	13	50
TC14	Ententes sur les revendications territoriales globales et participation des Autochtones : utilisation de ressources autochtones	15	Pas de minimum	s.o.
TC15	Ententes sur les revendications territoriales globales et participation des Autochtones : formation et perfectionnement	10	Pas de minimum	s.o.



Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

Tableau 5b

Exigences relatives à la cotation globale

Pourcentage minimal global requis	70
Nombre maximal total de points attribué	236
Nombre minimal total de points requis	165.2

Tableau 6a

## TC1 - Couverture géographique

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC1.1	<p>Le soumissionnaire doit être implanté, à la date de clôture de l'invitation à soumissionner, dans un rayon de 240 km (150 milles) autour de chacun des 10 centres suivants :</p> <p>Calgary (Alberta)  Fort McMurray (Alberta)  Grande Prairie (Alberta)  Happy Valley Goose bay (Terre-Neuve-et-Labrador)  London (Ontario)  Kamloops (Colombie-Britannique)  Moncton (Nouveau-Brunswick)  Saskatoon (Saskatchewan)  St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)  Thompson (Manitoba)</p>	<p>La soumission technique doit démontrer, en incluant, pour chacun des centres, les renseignements demandés au tableau 6b ci-après, que le soumissionnaire est implanté, à la date de clôture de l'invitation à soumissionner, dans un rayon de 240 km (150 milles) autour de chacun des centres mentionnés ci-contre.</p>	<p>1 point par centre = 10 points</p> <p>Nombre minimum de points requis = 5</p>
<p>Nota :</p> <p>1) Une implantation est définie par le fait d'avoir un ou plusieurs agents en mesure de fournir les services en conformité avec l'Énoncé des travaux dans un rayon de 240 km (150 milles) autour du centre.</p>			
Nombre maximal de points attribué =			10
Nombre minimal de points requis =			5

Tableau 6b

## TC1 - Couverture géographique

	Calgary (Alberta)	Fort McMurray (Alberta)	Grande Prairie (Alberta)	Happy Valley Goose bay (Terre-Neuve- et-Labrador)	London (Ontario)
Nombre d'agents du centre					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre (au 31 décembre 2013)					

Tableau 6b - suite

## TC1 - Couverture géographique

	Kamloops (Colombie-Britannique)	Moncton (Nouveau-Brunswick)	Saskatoon (Saskatchewan)	St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)	Thompson (Manitoba)
Nombre d'agents du centre					
Nombre de déménagements (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire nombre de déménagements cumulés réalisés par les agents du centre					
Poids total estimé des AM et EP déménagés (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013), c'est-à-dire poids total cumulé des AM et EP déménagés par les agents du centre					
Nombre total des lots en ELT, c'est-à-dire nombre cumulé des lots en ELT des agents du centre (au 31 décembre 2013)					
Nombre total des camions de déménagement de 5 tonnes ou plus, c'est-à-dire nombre cumulé des camions de ce type des agents du centre (au 31 décembre 2013)					
Nombre total d'employés à temps plein, c'est-à-dire nombre cumulé des agents du centre (au 31 décembre 2013)					

Tableau 7

## TC2 - Traitement des réclamations

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC2.1	La portée, la diversité et la complexité des solutions de traitement des réclamations des soumissionnaires en relation avec l'annexe E, section 1 (1.6) et section 2 (2.5)	La proposition technique du soumissionnaire doit décrire la portée, la diversité et la complexité des solutions de traitement des réclamations en incluant la description des éléments suivants :	
		a) Procédure de lancement et de soumission des réclamations incluant la mention du mécanisme utilisé (par exemple soumission et suivi sur le Web, soumission et suivi à partir d'un formulaire papier, etc.); en d'autres termes, description de la façon dont on attend que l'expéditeur effectue sa réclamation	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
		b) Procédure de gestion des réclamations soumise : existe-t-il, par exemple, une procédure de tri s'appliquant à toutes les réclamations et orientant celles qui sont mineures en interne et les autres vers un expert en assurances	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
		c) Procédure en place pour régler rapidement les réclamations	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
		d) Procédure de recours aux paliers hiérarchiques supérieurs de l'organisation pour régler les réclamations faisant l'objet d'un différend	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
		e) Processus d'examen des réclamations faisant l'objet d'un différend	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
		f) Procédure de transmission des renseignements relatifs aux traitements des réclamations à l'expéditeur	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
		g) Souplesse du processus de règlement des réclamations pour traiter les cas spéciaux (p. ex. des prolongations en raison d'exigences liées à la formation ou aux déploiements)	Maximum de 2 points  Nombre minimum de points requis = 1
Nombre maximal de points attribué =			14
Nombre minimal de points requis =			7

Tableau 8

## TC3 - Fluctuations du volume d'affaires

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC3.1	Démarche proposée par le soumissionnaire pour gérer des diminutions ou des augmentations imprévues du volume d'affaires <sup>1</sup>	<p>La proposition technique du soumissionnaire devra décrire la démarche qu'il propose pour gérer les augmentations et les diminutions imprévues du volume d'affaires en incluant un plan détaillé comprenant les éléments ci-après pour <u>chacun</u> des sept domaines de service : consultation préalable au déménagement, préemballage et emballage, chargement, transport, stockage, livraison et déballage.</p> <p>a) Démarche d'adaptation de l'organisation et des activités, notamment sur le plan :</p> <p>i) des ressources humaines; ii) du matériel; iii) des équipements; iv) des installations; v) du calendrier des travaux</p> <p>afin d'être en mesure de fournir sans interruption un niveau de service élevé</p>	<p>Un maximum de 5 points pour <u>chaque</u> plan relatif à un domaine de service = 35 points (5 points x 7 domaines de service) :</p> <p>c.-à-d.</p> <p>Un maximum de 5 points pour la consultation préalable au déménagement;</p> <p>Un maximum de 5 points pour le préemballage et l'emballage;</p> <p>Un maximum de 5 points pour le chargement;</p> <p>Un maximum de 5 points pour le transport;</p> <p>Un maximum de 5 points pour le stockage;</p> <p>Un maximum de 5 points pour la livraison;</p> <p>Un maximum de 5 points pour le déballage;</p> <p>Nombre minimum de points requis pour <u>chaque</u> plan relatif à un domaine de service = 2,5, soit un total de 17,5 points.</p>
Nota :			
1) Les augmentations ou les diminutions du volume d'affaires peuvent être dues au cycle de valeur ou à des fluctuations du nombre de déménagements souhaités par le gouvernement du Canada.			
Nombre maximal de points attribué =			35
Nombre minimal de points requis =			17.5

Tableau 9

## TC4 - Postes clés

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC4.1	Structure de gestion du soumissionnaire	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa structure de gestion d'entreprise en liaison avec le besoin en incluant :	
		<p>a) Une description du processus de prise de décision, des responsabilités et des relations hiérarchiques au sein de son organisation.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir suffisamment de renseignements pour que l'on soit en mesure de discerner les responsabilités organisationnelles pour chacun des sept domaines de services ainsi que pour la facturation, pour le traitement des réclamations et pour la gestion de l'entreprise, en incluant, s'il y a lieu, toute structure séparée pour la gestion des déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services.</p>	<p>Maximum de 10 points</p> <p>Nombre minimum de points requis = 5</p>
		<p>b) Une synthèse des postes décrits en (a), incluant :</p> <p>i) les tâches et les responsabilités;</p> <p>ii) les pouvoirs de prise de décision.</p>	<p>Maximum de 10 points</p> <p>Nombre minimum de points requis = 5</p>
Nombre maximal de points attribué =			20
Nombre minimal de points requis =			10

Tableau 10

## TC5 - Consultation préalable au déménagement

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC5.1	La démarche du soumissionnaire en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de consultation préalable au déménagement	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de consultation préalable au déménagement en incluant :	
		a) Une description de la consultation préalable au déménagement conformément à l'annexe A, section 2 (2.5) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points  Nombre minimum de points requis = 4
		b) Une description de la gestion des effectifs relative aux activités de consultation préalable au déménagement incluant :  I) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points  Nombre minimum de points requis = 2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			12
Nombre minimal de points requis =			6



Tableau 11

## TC6 - Préemballage et emballage

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC6.1	La démarche du soumissionnaire en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de préemballage et d'emballage.	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de préemballage et d'emballage en incluant :	
		a) Une description du préemballage et de l'emballage conformément à l'annexe A, section 2 (2.6) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis = 4
		b) Une description de la gestion des effectifs relative aux activités de préemballage et d'emballage incluant :  I) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis = 2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			12
Nombre minimal de points requis =			6

Tableau 12

## TC7 - Chargement

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC7.1	La démarche du soumissionnaire en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de chargement	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de chargement en incluant :	
		a) une description des activités de chargement conformément à l'annexe A, section 2 (2.7) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis=4
		b) une description de la gestion des effectifs relative aux activités de chargement incluant :  i) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis=2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			12
Nombre minimal de points requis =			6

Tableau 13

## TC8 - Transport

Nombr e	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC8.1	La démarche du soumissionnaire en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités d'acheminement et de transport.	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités d'acheminement et de transport en incluant :	
		a) Une description des activités d'acheminement et de transport conformément à l'annexe A, section 2 (2.8 à 2.14) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis= 4
		b) Une description de la gestion des effectifs relative aux activités d'acheminement et de transport incluant :  i) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis= 2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			12
Nombre minimal de points requis =			6

Tableau 14

## TC9 - Livraison et déchargement

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC9.1	La démarche du soumissionnaire en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de livraison et de déchargement.	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de livraison et de déchargement en incluant :	
		a) Une description des activités de livraison et de déchargement conformément à l'annexe A, section 2 (2.18) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis= 4
		b) Une description de la gestion des effectifs relative aux activités de livraison et de déchargement incluant :  i) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis= 2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			12
Nombre minimal de points requis =			6

Tableau 15

## TC10 - Déballage

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC10.1	La démarche du soumissionnaire en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de déballage.	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de disponibilité des ressources et de gestion du rendement des ressources en relation avec ses activités de déballage en incluant :	
		a) Une description des activités de déballage conformément à l'annexe A, section 2 (2.19) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis= 4
		b) Une description de la gestion des effectifs relative aux activités de déballage incluant :  i) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis= 2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			12
Nombre minimal de points requis =			6

Tableau 16

## TC11 - Entreposage

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC11.1	La démarche proposée du soumissionnaire pour le entreposage des AM et des EP, notamment en matière d'ECR (entreposage en cours de route), d'EDC (entreposage dans un camion) ou d'ELT (entreposage à long terme)	La soumission technique du soumissionnaire doit démontrer les dispositions qu'il propose en matière de entreposage pour répondre aux pointes et aux creux de demande en incluant :	
		a) Une description des activités d'ECR et d'EDC conformément à l'annexe A, section 2 (2.15 à 2.16) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis = 4
		b) Une description de la gestion des effectifs relative aux activités de stockage incluant :  i) la démarche du soumissionnaire en matière de gestion des effectifs, de recrutement et de rétention des ressources concernées; ii) la démarche du soumissionnaire en matière de formation des ressources concernées.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis = 2
		c) Une description des activités d'ELT conformément à l'annexe A,section 2 (2.15 à 2.17) comprenant :  i) la façon dont le soumissionnaire s'assurera qu'il dispose du nombre approprié de ressources <sup>1</sup> pour répondre à la fois aux pointes et aux creux de charge de travail;	Maximum de 8 points.  Nombre minimum de points requis = 4
		d) La démarche adoptée pour l'inspection des entrepôts en conformité avec l'annexe A, section 2, appendice 8	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis = 2
Nota :			
1) On entend par ressources le personnel, le matériel, les équipements et les installations.			
Nombre maximal de points attribué =			24
Nombre minimal de points requis =			12

Tableau 17

## TC12 - Déménagement des Véhicules personnels (VP)

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC12.1	La démarche proposée du soumissionnaire en matière de déménagement des véhicules personnels (VP) en conformité avec l'annexe A, section 2 (2.22)	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de déménagement des véhicules personnels (VP) en incluant :	
		a) Une description de la démarche qu'il compte utiliser pour valider la classe du véhicule.	Maximum de 2 points.  Nombre minimum de points requis = 1
		b) La méthode permettant de garantir que tous les documents nécessaires au passage de la frontière entre les États-Unis et le Canada et au dédouanement du véhicule de l'expéditeur sont prêts et disponibles.	Maximum de 2 points.  Nombre minimum de points requis = 1
		c) Une description de la démarche permettant de garantir que les tiers transporteurs de voitures respectent les exigences de l'Énoncé des travaux incluant :  i) le suivi du véhicule pour garantir la livraison dans le respect du GTT; ii) la protection sécuritaire du véhicule du point d'origine au point de destination; iii) la livraison du véhicule.	Maximum de 6 points.  Nombre minimum de points requis = 3
Nombre maximal de points attribué =			10
Nombre minimal de points requis =			5

Tableau 18

## TC13 - Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC13.1	La démarche proposée du soumissionnaire pour le déménagement par des fournisseurs de services tiers (3PSP) des AM et des EP en conformité avec l'appendice 1 de l'annexe A (règle 14)	La soumission technique du soumissionnaire doit décrire sa démarche en matière de déménagement par des fournisseurs de services tiers (3PSP) des AM et des EP en incluant :	
		a) Une description de sa démarche, pouvant varier selon les lieux, de l'emballage et du déballage dans des lieux non accessibles par la route <sup>1</sup> .	Maximum de 6 points.  Nombre minimum de points requis = 3
		b) Une description de la démarche de gestion des retards en matière :  i) de chargement; ii) de transport; iii) de livraison.	Maximum de 6 points.  Nombre minimum de points requis = 3
		c) La démarche permettant de garantir que les AM et les EP seront protégés des éléments en prenant en considération :  i) le mode de transport; ii) le caractère saisonnier du mode de transport.	Maximum de 6 points.  Nombre minimum de points requis = 3
		d) La démarche d'estimation du poids et, s'il y a lieu, du volume des AM et des EP en vue de s'assurer qu'ils sont adaptés au mode de transport et en vue de faciliter une livraison dans les délais prévus en un seul chargement <sup>2</sup> .	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis = 2
		e) Une description de la démarche adoptée pour organiser le déménagement et pour fournir au gouvernement du Canada un calendrier de livraison des AM et des EP à destination.	Maximum de 4 points.  Nombre minimum de points requis = 2
Nota :			
1) Par exemple : des équipes d'emballage, de chargement et de déballage sont-elles formées pour intervenir sur les lieux desservis par des tiers fournisseurs de service ou sont-elles envoyées sur place au cas par cas?			
2) Conteneurs cubiques pour le transport aérien			
Nombre maximal de points attribué =			26
Nombre minimal de points requis =			13



Tableau 19

**TC14 - Ententes sur les revendications territoriales globales et participation des Autochtones :  
utilisation de ressources autochtones**

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC14.1	Engagement du soumissionnaire à faire appel, lorsque c'est possible, à une entreprise autochtone située dans une région visée par une entente de revendication territoriale en conformité avec l'annexe G.	La solution technique du soumissionnaire doit démontrer son engagement à faire appel, lorsque c'est possible, à une entreprise autochtone située dans une région visée par une entente de revendication territoriale en incluant des preuves certifiées témoignant de ses efforts pour utiliser, ou de son engagement à utiliser, des services fournis par :	
		a) Des professionnels autochtones	5 points pour une preuve certifiée témoignant de ses efforts ou de son engagement  0 points en cas d'absence de preuve certifiée témoignant de ses efforts ou de son engagement
		b) Des fournisseurs autochtones	5 points pour une preuve certifiée témoignant de ses efforts ou de son engagement  0 points en cas d'absence de preuve certifiée témoignant de ses efforts ou de son engagement
		c) Des sous-traitants autochtones	5 points pour une preuve certifiée témoignant de ses efforts ou de son engagement  0 points en cas d'absence de preuve certifiée témoignant de ses efforts ou de son engagement
Nota :			
Pour obtenir les points, les preuves d'une participation autochtone ou des efforts effectués en ce sens doivent être étayées par des lettres ou des certifications émanant des groupes de revendications territoriales pertinents confirmant le statut autochtone, selon les cas, des professionnels, des fournisseurs ou des sous-traitants. Les lettres ou les certifications peuvent être obtenues auprès des personnes-ressources des groupes de revendications territoriales dont la liste se trouve en annexe G.			
Nombre maximal de points =			15

Tableau 20

**TC15 - Ententes sur les revendications territoriales globales et participation des Autochtones :  
formation et perfectionnement**

Nombre	Critère techniques cotés	Instructions pour le préparation des soumission	Pondération
TC15.1	Engagement du soumissionnaire à offrir aux Autochtones de la formation ou du perfectionnement ou preuve de ses efforts en ce sens.	La soumission technique du soumissionnaire doit démontrer son engagement à offrir aux Autochtones de la formation ou du perfectionnement ou la preuve de ses efforts en ce sens en incluant :	
		a) Un engagement à offrir une formation en cours d'emploi ou du perfectionnement professionnel aux autochtones incluant au minimum :  i) une courte description de la formation devant être fournie; ii) le nom du fournisseur de formation (l'entrepreneur ou un sous-traitant); iii) une lettre du fournisseur de formation confirmant les dispositions prises.	Maximum de 5 points.
		b) Une preuve des efforts entrepris pour offrir une formation en cours d'emploi ou du perfectionnement professionnel aux Autochtones devant inclure, sans nécessairement s'y limiter :  i) le nom des personnes ou des entreprises avec lesquelles le soumissionnaire a communiqué à ce sujet; ii) la nature des opérations étudiées; iii) les raisons pour lesquelles aucun engagement n'a pu être pris.	Maximum de 5 points.
Nombre maximal de points =			10

**3 Grille de cotation**

Tableau 21	
Grille de cotation	
Pourcentage des points disponibles	Fondement de la répartition du pourcentage
0%	La réponse est insuffisante. Le soumissionnaire obtient 0% des points accordés à cet élément.
50%	La soumission contient certains renseignements, mais une grande partie des renseignements requis sont manquants. Le soumissionnaire obtient 50% des points accordés à cet élément.
70%	La soumission contient la plupart des renseignements requis. Le soumissionnaire obtient 70% des points accordés à cet élément.
85%	La soumission contient la majorité des renseignements requis. Le soumissionnaire obtient 85% des points accordés à cet élément.
100%	La réponse est complète. Le soumissionnaire obtient 100% des points accordés à cet élément.
Ce barème s'applique aux critères techniques cotés <b>TC1, TC2, TC3, TC4, TC5, TC6, TC7, TC8, TC9, TC10, TC11, TC12 and TC13.</b>	

## PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et la documentation exigées pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur, s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera également déclarée non recevable, ou sera considérée comme un manquement au contrat.

### 1. Attestations préalables à l'attribution du contrat et Attestations exigées subséquentes au début des services

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

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés, respectent les dispositions stipulées à l'article 01 Code de conduite et attestations - soumission des instructions uniformisées 2003. La documentation connexe requise à cet égard, assistera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

#### 1.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des

« soumissionnaires à admissibilité limitée »

([http://www.travail.gc.ca/fra/normes\\_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml](http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml)) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible sur le site web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) - Travail.

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF au moment de l'attribution du contrat.

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF pendant la durée du contrat.

Avant l'attribution du contrat, le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'attestation relative au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi comprise dans la pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat, remplie conformément aux instructions fournies.

#### 1.3 Pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations 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.

#### **1.4 Pièce jointe 2 de la Partie 5, Attestations exigées subséquentes au début des services**

Après l'émission de l'avis d'attribution de contrat aux soumissionnaires retenus, les conditions suivantes doivent être remplies par ces soumissionnaires retenus avant la date d'entrée en vigueur du contrat le 1er octobre 2014 :

1. Chaque sous-traitant doit attester son engagement à l'égard du contrat. Un exemple acceptable du formulaire d'attestation qui sera utilisé pour le sous-traitant figure à la pièce jointe 2 de la partie 5.

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

### 1. Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

*Insérer la date: Date : \_\_\_\_\_ (AAAA/MM/JJ) Si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée.*

*Le soumissionnaire doit compléter A et B.*

**A. Le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation l'une des déclarations suivantes:**

A1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

*ou*

A2. Le soumissionnaire est une coentreprise.

**B. Le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation:** « Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-haut. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera déclarée non recevable, ou sera considérée comme un manquement au contrat. »

*Pour A1, le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation: «Le soumissionnaire:» suivi de la déclaration qui s'applique parmi les déclarations B.1 à B.5 figurant ci-dessous.*

*Pour A2: le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation pour chaque membre de la coentreprise:*

*1) « Je, [insérer le nom du membre de la coentreprise], membre de la coentreprise: » suivi de la déclaration qui s'applique parmi les déclarations B.1 à B.5 figurant ci-dessous.*

*Choisir l'une des déclarations suivantes seulement:*

B1. atteste n'avoir aucun effectif au Canada.

B2. atteste être un employeur du secteur public.

B3. atteste être un employeur sous réglementation fédérale, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

B4. atteste avoir un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

B5. atteste avoir un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et

B5.1. atteste avoir conclu un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi valide et en vigueur avec HRDCC - Travail.

*ou*

B5.2. atteste avoir présenté l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDCC - Travail. *Comme il s'agit d'une condition préalable à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à RHDCC - Travail.*

*Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada - Travail.*

## **2. Contenu canadien**

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

### **2.2 Attestation du contenu canadien**

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

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

## **3 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.

## **4 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.

Solicitation No. - N° de l'invitation

E60LM-110012/H

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

109zl

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

E60LM-110012

109zlE60LM-110012

## **PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 5 ATTESTATIONS EXIGÉES SUBSÉQUENTES AU DÉBUT DES SERVICES**

### **Attestation du sous-traitant**

Par la présente, \_\_\_\_\_ (sous-traitant) \_\_\_\_\_ atteste qu'il/elle a conclu un accord avec \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (entreprise de transport) \_\_\_\_\_ pour la prestation de services (décrits ci-dessous) de  
déménagement d'articles ménagers (dossier n°articles ménagers E60LM-110012.

\_\_\_\_\_  
(Signature du sous-traitant)

\_\_\_\_\_  
(Date)

Nature des services à fournir :



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

### **1. Capacité financière**

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

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

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'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 défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l'exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

## PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

### 1. Énoncé des travaux

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

### 2. 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 (2014-03-01), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

2.1.1 Nonobstant l'article 30 des Conditions générales 2035 (2013-06-27), la clause suivante s'applique à la Règle 15 – Tiers fournisseurs de services de l'Appendice 1 – Règles et règlements de l'Énoncé des travaux – Annexe A et aux Taux tout compris des services généraux de déménagement pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de service (GAMS3PSP) à l'Appendice 1 de la Base de paiement – Annexe B (ci-après appelés « tiers fournisseurs de services de déménagement ») :

1. Le Canada se réserve le droit de résilier en tout temps, en tout ou en partie, les services de déménagement de tiers en donnant un avis de trente jours civils à l'entrepreneur.
2. Suite à cette résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services rendus et acceptés par le Canada avant la date de la résiliation. En dépit de toute autre stipulation du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.
3. En cas de résiliation, l'entrepreneur doit terminer toutes les étapes d'une demande de déménagement assignée avant le retrait de l'exigence

#### 2.2 Personne(s) identifiée(s)

L'entrepreneur doit fournir les services des personnes suivantes pour la réalisation des travaux indiqués dans le contrat : \_\_\_\_\_ (*insérer le nom des personnes*).

### 3. Exigences relatives à la sécurité

Ce contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

### 4. Durée du contrat

#### 4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au 31 septembre 2016 inclusivement.

#### 4.2 Option de prolongation du contrat

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

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

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

### 5. Responsables

#### 5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Renee Stephen (ou représentant)  
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.

#### 5.2 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.

### **5.3 Représentant de l'entrepreneur (sera indiqué au moment de l'attribution du contrat)**

## **6. Paiement**

### **6.1. Limitation des dépenses**

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts 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 \_\_\_\_\_\$ (*insérer le montant au moment de l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.

### **6.2 Responsabilité totale du Canada**

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

**6.2.2.** 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.

**6.2.3.** 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.

### **6.3 Méthode de paiement**

6.3.1 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.

6.3.2 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;

6.3.3 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.

## 6.4 Clauses du guide des CCUA

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

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

## 6.5 Vérification discrétionnaire

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

## 7. Instructions relatives à 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 1.5, Facturation.

## 8. Attestations

### 8.1 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.

## **8.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l'entrepreneur**

Lorsque qu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec RHDC - Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF. L'imposition d'une telle sanction par Ressources humaines et Développement des compétences Canada fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

## **8.3 Clauses du guide des CUA**

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

## **9. Lois applicables**

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

## **10. 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 (2013-06-27), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- c) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe B, Base de paiement;
- e) l'Annexe C, Manquements
- f) l'Annexe D, Modèle d'indice de valeur
- g) l'Annexe E, Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personnelle
- h) l'Annexe F, SCD/SGAME;
- i) l'Annexe G, Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global;
- j) l'Annexe H, Glossaire; et
- k) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_ (*inscrire la date de la soumission*)

## **11. 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.

## **12. 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.

**Services de déménagement d'articles ménagers**  
**VERSION FINALE DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX**



---

## **Annexe A – Énoncé des Travaux (EDT)**

### **Section 1 – Généralités**

#### **1.0. Exigences générales**

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 (AM&EP) et des véhicules personnels (VP) des employés du gouvernement fédéral (désignés ci-après l'« expéditeur ») dans la zone de service du continent nord-américain, à l'exception du Mexique, sans retard, perte ou dommage. Les services associés à un déménagement d'AM&EP et des VP sont la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, la pesée, le transport, l'entreposage en cours de route (ECR), l'entreposage à long terme (ELT), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN) des AM&EP ou la couverture de protection des VP, la facturation et le règlement des réclamations.

#### **1.1. Objectif**

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

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

Les exigences relatives à la prestation de services de déménagement des AM&EP ainsi que des VP peuvent varier; par conséquent, l'entrepreneur doit comprendre ce qui suit :

- a. Ce contrat n'offre pas de garantie quant au volume d'affaires.
- b. Le contrat est attribué sur une base nationale et couvre le Canada et la zone continentale des États-Unis. L'entrepreneur doit faire tous les déménagements qui lui sont assignés, quels que soient l'origine, la destination ou le poids des biens. L'entrepreneur n'a aucun droit de refus d'activités, à l'exception des déménagements urgents, conformément à la règle 3 de l'appendice 1 de l'annexe A.
- c. Les déménagements seront attribués à l'entrepreneur conformément à sa part d'affaires, ce qui est effectué à l'aide d'un registre d'attribution, comme le décrit l'annexe D. La part d'affaires initiale de l'entrepreneur au moment de l'attribution du contrat sera déterminée à l'aide du modèle de répartition des parts d'affaires. Par la suite, cette part est déterminée selon le modèle d'indice de valeur (IV) décrit à la partie l'annexe D.
- d. Le volume d'activité variera d'une région à l'autre et d'une année à l'autre selon les besoins.
- e. Les périodes prévues pour chaque déménagement (hiver ou été) varient selon les besoins. Durant une année ordinaire, de 65 à 70 p. 100 des déménagements seront faits en juin, en juillet ou en août; la période de pointe se situera entre la troisième semaine de juin et la troisième semaine de juillet.
- f. Tous les efforts possibles seront faits pour informer l'entrepreneur de tout changement important relativement aux services requis.

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

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

Historique des volumes	AF 2009-2010	AF 2010-2011	AF 2011-2012	Moyenne
Lots d'entreposage à long terme (ELT) [excluant 3FS]	937	760	610	769
Lots d'entreposage à long terme (ELT) [assignés à 3FS]	144	150	151	148
Total des déménagements locaux	2410	1990	1677	2026
Déménagements locaux d'AM&EP pendant la période d'affichage annuelle	926	843	686	818
Déménagements locaux d'AM&EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	1	1	2	1
Déménagements locaux de VP seulement pendant la période d'affichage annuelle	0	0	0	0
Déménagements locaux d'AM&EP pendant la période de pointe	447	419	333	340
Déménagements locaux d'AM&EP et de VP pendant la période de pointe	1	1	4	2
Déménagements locaux de VP pendant la période de pointe	0	0	0	0
Total des déménagements sur longue distance intérieur (DLDI)	14167	13015	13401	13528
DLDI d'AM&EP pendant la période d'affichage annuelle	5599	5286	5733	5539
DLDI d'AM&EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	906	837	911	885
DLDI de VP pendant la période d'affichage annuelle	51	78	73	67
DLDI d'AM&EP pendant la période de pointe	3116	2843	3234	3064
DLDI d'AM&EP et de VP pendant la période de pointe	1350	1209	1310	1290
DLDI de VP pendant la période de pointe	141	180	143	155
DLDI vers les endroits de 3FS	114	116	112	114
DLDI en provenance des endroits de 3FS	97	98	99	98
DLDI entre les endroits de 3FS	30	34	39	34
Total des déménagements sur longue distance aux États-Unis/transfrontaliers (DLDEUT)	463	448	512	474
Total des déménagements sur longue distance en provenance des États-Unis			255	
Poids moyen des déménagements sur longue distance en provenance des États-Unis			13528	
Distance moyenne des déménagements sur longue distance en provenance des États-Unis			1544	
DLDEUT d'AM&EP pendant la période d'affichage	378	357	440	389
DLDEUT d'AM&EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	108	107	131	115
DLDEUT de VP pendant la période d'affichage annuelle	0	1	1	1
DLDEUT d'AM&EP pendant la période de pointe	222	221	249	231
DLDEUT d'AM&EP et de VP pendant la période de pointe	126	119	153	133
DLDEUT de VP pendant la période de pointe	2	3	5	3
Total des envois de VP	2397	2155	2376	2309
Envois de VP pendant la période de pointe	636	596	669	634
Nombre total d'occasions d'ECR de moins de 10 jours	2506	1863	1803	2057

autorisées				
Nombre total d'occasions d'ECR de plus de 10 jours autorisées	235	261	311	269
Nombre total d'occasions d'ECR autorisées	809	735	830	791
Nombre total d'occasions où le temps d'attente a été autorisé	886	762	675	774

**Hypothèses :**

1) L'AF (année financière) est basée sur la date de service demandé (DSD) du contrat.

2) La période annuelle des affectations va du 1<sup>er</sup> juin au 31 août.

3) La période de pointe va environ du 20 juin au 20 juillet.

Note : Toutes les données sont extraites du SCD/SGAME

**1.4. Comité interministériel**

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

- a. est l'organisme de gouvernance pour ces services;
- b. est composé de trois entités, soit le ministère de la Défense nationale (MDN), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Service central de déménagement (SCD), division de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Chaque entité est représentée par une personne, qui agit comme autorité ministérielle (AM) au sein du CIM. Le poste de président est occupé par un membre du MDN;
- c. cette personne gère les bases de données pour ces services, qui sont connues comme SCD/SGAME.

**1.5. Fonctions du CIM**

Voici les principales fonctions du CIM :

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

**1.6. Responsabilités du CIM**

Le CIM doit :

- a. fournir à l'entrepreneur une liste des agents de transport (AT) avec leur zone de responsabilité, leurs coordonnées complètes et le code du Service central de

---

déménagement et du Système de gestion automatisé des meubles et effets (SCD/SGAME). Une liste mise à jour sera fournie au besoin;

- b. par l'entremise des autorités ministérielles, soutenir les AT en ce qui a trait aux activités quotidiennes, à la formation et à la résolution des problèmes liés à l'interprétation ou au respect du contrat;
- c. faire le suivi des cas de manquement et informer l'entrepreneur des tendances négatives pour qu'il rectifie la situation. De plus, il faut vérifier l'exactitude du nombre de manquements signalés durant la période visée par le rapport afin de compiler les résultats de l'indice de valeur;
- d. informer l'entrepreneur de toute préoccupation concernant le rendement des sous-traitants selon une analyse des cas de manquement et des tendances négatives;
- e. faire le suivi de toute préoccupation mise en évidence par les résultats de l'indice de valeur ou toute autre observation pertinente, comme le rapprochement de la répartition des parts d'affaires du SCD/SGAME;
- f. procéder au hasard à des vérifications de l'information que l'entrepreneur détient afin de s'assurer que les restrictions à l'égard de la protection des renseignements personnels de l'expéditeur sont respectées;
- g. étudier toute objection de l'entrepreneur ou tout appel fait par celui-ci à la suite d'une décision sur un cas de manquement et y répondre;
- h. fournir sur demande des éclaircissements sur les points techniques du contrat;
- i. examiner et approuver la documentation fournie à l'expéditeur par l'entrepreneur;
- j. tenir à jour et fournir à l'entrepreneur une copie des documents d'information à remettre avant le déménagement (sur les AM&EP et la fin de l'ELT);
- k. gérer un répertoire d'installations de pesée autorisées au Canada par le CIM. On fournira à l'entrepreneur les ajouts, les suppressions et les révisions au répertoire d'installations de pesée au fur et à mesure ainsi qu'une version à jour du répertoire chaque trimestre;
- l. tenir à jour une liste des entrepôts approuvés par le CIM;
- m. passer en revue les analyses de rentabilisation, les réclamations et autres renseignements connexes dont il est question dans la suite du présent EDT;
- n. 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 afin d'améliorer la prestation de services;
- o. sonder les expéditeurs pour établir leur niveau de satisfaction et leurs préoccupations touchant l'expédition de leurs AM&EP ou le règlement de leurs réclamations.

#### **1.7. Réunions du comité exécutif des SDAM**

- a. Le comité exécutif des SDAM est formé du président et des autorités ministérielles du CIM, de l'autorité contractante, de l'autorité en matière d'acquisition, d'un représentant du Conseil du Trésor, ainsi que du directeur national et du président de l'entrepreneur. 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. Les réunions seront présidées par l'autorité ministérielle du CIM. Les participants peuvent tous proposer à l'avance certains points précis à ajouter à l'ordre du jour. Le CIM se réserve le droit de tenir une assemblée générale, en présence de toutes les parties concernées, ou des réunions individuelles (c.-à-d. tenues l'entrepreneur).

- b. 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 mesures visant l'amélioration de la qualité prises au cours de la période précédente. Si, selon le CIM, les mesures d'amélioration continue requises ne sont pas appliquées de façon appropriée ou n'ont pas l'effet souhaité, une rencontre spéciale est organisée pour en discuter.
- c. Un compte rendu des discussions est préparé par le CIM et soumis à l'approbation des participants. Ce document comprend un tableau des points qui requièrent un suivi. L'entrepreneur doit assurer le suivi approprié de toute mesure à prendre sous sa responsabilité.
- d. Les réunions auront lieu deux fois par année pendant le cycle de l'indice de valeur portant sur les résultats de ce dernier et sur tout problème précis visant l'entrepreneur concerné, y compris les modifications à apporter au programme d'assurance de la qualité. Aux fins de la planification, les cycles annuels qui suivent exposent les principales étapes du processus de gestion du rendement et d'examen de l'amélioration continue :
  - i. Idéalement, le premier mercredi de mars, de chaque année.
  - ii. Idéalement, le premier mercredi de octobre, de chaque année.

### **1.8. Responsabilités de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit :

- a. fournir les services dans la langue officielle choisie par l'expéditeur (français ou anglais);
- b. désigner un directeur national (voir le point 1.9 Responsabilités du directeur national de l'entrepreneur et exigences connexes), qui doit veiller à ce que l'entrepreneur se conforme aux exigences du contrat visant les SDAM;
- c. veiller à ce que si un remplacement est nécessaire pour le poste de directeur national, à l'exception d'une absence inattendue (de 1.9.h référence), l'entrepreneur doit soumettre le candidat proposé à le CIM pour l'approbation. Le remplaçant doit respecter la clause Remplacement d'individus spécifiques des conditions générales fournies en référence dans les modalités du contrat;
- d. tenir un registre de tous les lacunes dans la prestation des services signalés par le gouvernement du Canada et vérifier l'exactitude du type et du compte de l'indice de valeur aux fins de compilation;
- e. maintenir une souplesse organisationnelle suffisante pour réagir efficacement à l'évolution des niveaux d'activité et fournir des services de qualité en tout temps;

- 
- f. maintenir la liste de contacts pour le personnel clé livrés avec l'offre de soumission de l'entrepreneur Le CIM doit être informé de toute modification;
  - g. finaliser le programme d'assurance de la qualité (voir la section 3 de l'annexe A) en y intégrant les recommandations du CIM aux fins d'approbation dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat (la version préliminaire de ce programme doit être fournie avec la soumission de l'entrepreneur). Un aperçu des exigences figure à l'appendice 7. Maintenir à jour le programme d'assurance de la qualité pendant la durée du contrat pour surveiller activement la conformité aux modalités ainsi qu'évaluer la qualité et l'efficacité des services fournis dans le but de prendre des mesures correctives au besoin;
  - h. veiller à ce qu'un niveau approprié d'autorité déléguée soit établi pour permettre à son personnel de tous les niveaux d'être responsable et proactif quand il doit régler des problèmes liés à un déménagement d'AM&EP et de VP;
  - i. prendre les mesures qui s'imposent quant à tous les éléments qui lui sont attribués dans le cadre des réunions du comité exécutif du SDAM (entre lui et le CIM), des séances de travail et des réunions des groupes de travail;
  - j. favoriser la relation directe entre ses sous-traitants et l'AT pour assurer la coordination efficace des services locaux, par exemple en matière de calendrier;
  - k. travailler en étroite collaboration avec l'autorité ministérielle du CIM et avec l'AT pour élaborer des solutions pratiques aux défis quotidiens que soulèvent l'atteinte et le maintien de la qualité souhaitée des services sous-traités;
  - l. s'assurer que les attentes de la clientèle sont comprises par son personnel afin de maintenir la grande qualité des services fournis à l'expéditeur;
  - m. s'assurer que l'information est claire, concise, complète et en temps opportun et est fourni à le AM CIM applicable lorsqu'on traite les questions d'intérêt ou appels
  - n. présenter les faits pertinents relativement à toute décision prise par les autorités ministérielles du CIM ainsi qu'une liste de l'ensemble des explications et des détails fournis subséquemment qui justifieraient une révision de la décision du président du CIM ou des autorités ministérielles de celui-ci;
  - o. s'assurer que l'ensemble de la documentation destinée à l'expéditeur est préalablement soumise à l'approbation du CIM. Le CIM prendra au moins 20 jours ouvrables pour examiner la documentation. Il est à noter que la documentation comprend les formulaires de réclamation, les lettres de réclamation, etc.;
  - p. présenter l'inspection initiale et les mises à jour des renseignements concernant l'entrepôt au CIM;
  - q. s'abstenir d'interroger formellement l'expéditeur sur les services qu'il lui a fournis. Des processus intégrés à l'indice de valeur établi par le CIM servent à sonder les préoccupations de l'expéditeur. L'entrepreneur peut toutefois demander verbalement à l'expéditeur s'il est satisfait des services fournis.
  - r. informer le CIM avant de faire des changements majeurs à leur système. Notre support informatique doit être avisé au moins 30 jours ouvrables pour amorcer et obtenir
-

l'autorisation pour une demande de modification (e.g. un changement à l'adresse "IP"). Si possible, l'implementation des modifications devra se faire durant la fin de semaine, e.g. de 12:00 h (midi) au lundi matin; ceci pour réduire l'interruption de service. Le système de distribution depends en grande partie sur le protocole de communication avec les entrepreneurs, qui doit être maintenu et en opération en tout temps.

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

Le directeur national de l'entrepreneur doit :

- a. détenir l'autorité lui permettant de représenter l'entrepreneur et de prendre des décisions en son nom relativement aux SDAM;
- b. assister aux rencontres planifiées ou organisées par le CIM;
- c. prendre les mesures dont la responsabilité lui a été attribuée pendant les rencontres entre lui et le CIM, les séances de travail et les réunions des groupes de travail;
- d. présenter au CIM toute recommandation de modifications ou d'ajouts aux points à l'ordre du jour dans les 45 jours civils précédant la tenue des réunions du comité exécutif des SDAM (voir le point 1.7 d);
- e. s'assurer que ces analyses de rentabilisation fournissent des preuves irréfutables justifiant la modification ou révision proposée et doit convaincre le CIM que celle-ci est dans l'intérêt de toutes les parties concernées. Le CIM se réserve le droit de refuser toute modification ou révision recommandée ou de la commenter;
- f. valider l'exactitude, l'exhaustivité et la clarté des renseignements fournis à l'autorité ministérielle du CIM;
- g. assurer personnellement la surveillance et le suivi de toute situation inhabituelle qui justifie une attention particulière étant donné l'importance de la perte, des dommages ou des préoccupations qui pourraient en découler, et fournir rapidement un rapport sur la situation à l'autorité ministérielle du CIM;
- h. aviser le CIM en temps voulu si le directeur national n'est pas disponible pour une courte durée, quelle que soit la raison (e.g. conférence, congé de maladie, jour férié).



---

## Section 2 – Portée des travaux

### 2.0. Exigences générales

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

- a. Heures de travail : l'entrepreneur doit coordonner les services de déménagement des AM&EP ainsi que des véhicules personnels et aider le CIM, l'AT et l'expéditeur de 8 h à 16 h (fuseau horaire de l'AT), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus officiellement par le gouvernement fédéral. Il doit faire preuve de souplesse, c'est-à-dire rencontré au besoin l'expéditeur à l'extérieur des heures indiquées ci-dessus.
- b. Moyens de communication et temps de réponse : l'entrepreneur doit :
  - i. fournir des services téléphoniques, de télécopie et de courriel destinés au bureau de l'entrepreneur afin de permettre l'accès aux systèmes du SCD/SGAME, des expéditeurs et des agents de transport;
  - ii. accuser réception des messages ou y répondre dans un délai de 60 minutes entre 8 h et 16 h (heure de l'AT).
- c. Protection des AM&EP :

L'entrepreneur doit :

  - i. prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les AM&EP contre des dommages ou la perte;
  - ii. utiliser l'équipement de manutention approprié lors du déménagement ou du chargement des AM&EP;
  - iii. protéger les AM&EP contre la pluie, la neige, le soleil et le vol en tout temps.
- d. Protection de la résidence : L'entrepreneur doit protéger la résidence de manière adéquate contre les dommages accidentels. Il doit assumer le coût du remplacement ou de la réparation des biens endommagés par sa faute à la résidence du point d'origine et à la résidence du point de destination. Cela s'applique aussi à toute résidence adjacente à l'endroit où l'entrepreneur a causé les dommages. Les réclamations pour ce type de dommages doivent être traitées rapidement, de la manière suivante :
  - i. Dommages à la résidence du point d'origine : L'entrepreneur doit obtenir les coordonnées du nouveau propriétaire, s'il y a lieu, pour prendre les arrangements nécessaires afin de faire réparer ou de remplacer les biens endommagés dans les 10 jours ouvrables suivant la DSD.
  - ii. Dommages à la résidence du point de destination : L'expéditeur doit présenter une réclamation distincte de la réclamation propre aux AM&EP pour tout dommage. Cette réclamation doit être présentée dans les sept jours civils précédant la date de livraison. Elle sera ensuite traitée et réglée par l'entrepreneur dans les 45 jours ouvrables suivant la date à laquelle les dommages ont été signalés.



---

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

L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que tous les services sont offerts dans la langue officielle du Canada choisie par l'expéditeur;
- b. fournir l'ensemble des documents imprimés dans la langue officielle du Canada choisie par l'expéditeur;
- c. fournir à l'expéditeur une copie des documents signés;
- d. 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 20 h 30, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. L'entrepreneur peut, en consultation avec l'expéditeur, travailler les fins de semaine et les jours fériés. Afin de faciliter les déménagements, pour autant qu'il n'y ait aucuns frais supplémentaires pour le gouvernement du Canada;
- e. éviter de commencer à fournir un service qui ne pourra pas être terminé avant 20 h 30 le même jour;
- f. confirmer auprès de l'expéditeur, au moins 24 heures avant la prestation des services, l'heure exacte à laquelle les services de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage seront rendus;
- g. respecter les heures convenues par les deux parties;
- h. aviser sans tarder l'expéditeur de tout retard de plus d'une heure. Le retard total ne doit pas dépasser de plus de quatre heures l'heure convenue;
- i. aviser l'expéditeur sans tarder quand des AM&EP ou un VP ont été perdus ou ont été endommagés (e.g. involontairement échappé la télé dans la remorque lors du déchargement ou coupé le divan lors de l'enlèvement de le plastique).

**2.2. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement à l'AT**

L'entrepreneur doit :

- a. aviser immédiatement l'AT lorsque les services ne peuvent pas être terminés entre 8 h et 20 h 30 pour établir un plan d'action approprié. En l'absence d'une directive de l'AT vous devez obtenir par écrit de l'expéditeur (i.e. après les heures normal de travail et avec la permission de l'expéditeur de continuer)

**2.3. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement aux autorités ministérielles du CIM**

L'entrepreneur doit :

- a. avoir un plan d'urgence pour satisfaire aux exigences en matière de services dans des situations particulières comme un déménagement où l'ensemble des biens à expédier dépasse la normale; la perte d'employés ou de sous-traitants essentiels; l'arrêt des activités d'un sous-traitant; et tout autre facteur qui pourrait avoir des répercussions négatives sur la prestation des services;
- b. aviser sans tarder l'AM CIM par téléphone et ensuite par écrit (dans les 24 heures qui suivent) de tout incident important et de toute interruption de service, y compris des

mesures d'atténuation et de corrections prises. Sont considérés comme des incidents majeurs :

- i. un accident routier avec blessures, pertes et dommages;
  - ii. une défaillance majeure relative à l'automatisation (avec retard de 12 heures ou plus);
  - iii. une introduction par effraction ou vol touchant des AM&EP;
  - iv. tout incident important visant l'expéditeur, par exemple une altercation, un vol ou un grave désaccord;
  - v. un bris mécanique (avec retard de 24 heures ou plus);
  - vi. une perte ou des dommages importants liés à une résidence, à un bien.
- c. communiquer avec l'AM CIM la journée même, puis lui envoyer un avis écrit au plus tard le jour civil suivant, pour l'informer des mesures correctives prises en cas de dommages importants au VP (plus de 5 000 \$) ou de perte totale de celui-ci, ou en cas d'introduction par effraction ou de vol touchant le VP;

## **2.4. Ordres de déménagement**

- a. Le gouvernement du Canada aura recours au SCD et au SGAME pour communiquer les exigences relatives à l'expédition des AM&EP (y compris l'ELT) et des VP à l'entrepreneur. Ces systèmes servent de registres officiels. TPSGC/SCD et la GRC utiliseront le système SCD, et le MDN aura recours au SGAME, comme le décrit l'annexe F. Ces deux systèmes sont ci-après appelés collectivement SCD/SGAME. Les messages de l'entrepreneur envoyés par ces systèmes le sont de façon indirecte et sont protégés par un pare-feu.
- b. Les ordres de déménagement sont communiqués électroniquement par le SCD/SGAME incluant les informations applicable au règlement 2.2 (e.g. VP, sur la distance, des services autorisé). Dans les 60 minutes qui suivent la réception d'un message, l'entrepreneur doit entrer la date et l'heure de réception de la demande de déménagement. Il doit aussi accuser réception de la demande et de toute modification subséquente. Les ministères représentés au CIM font de même.
- c. En cas de défaillance du SCD/SGAME, la transmission des ordres de déménagement et des modifications se fera par courriel ou par télécopie. L'entrepreneur doit respecter les délais de communication électronique décrits à la section 2 de l'annexe A.
- d. La DSD sera précisée dans l'ordre de déménagement. L'entrepreneur peut demander à l'AT durant le PAA qu'une DSD soit modifiée lorsque cela est jugé nécessaire (avec justification). Cette demande doit être soumise par courriel au moins cinq jours ouvrables avant la DSD originale.
- e. L'entrepreneur doit fournir l'estimation du poids et le temps requis pour le transport de la demande de déménagement dans le SCD/SGAME au plus tard sept jours ouvrables après la réception de la demande de déménagement.
- f. Le CIM se réserve le droit d'assigner manuellement une demande de déménagement dans le SCD/SGAME pour réaliser des économies, pour assurer la coordination optimale du déménagement ou pour fournir un service de qualité à l'expéditeur. Exemples :

- i. lorsqu'un expéditeur a besoin d'un déménagement longue distance et d'un déménagement local pour l'entreposage d'articles à long terme, le déménagement longue distance est assigné par le SCD/SGAME, et le déménagement local est assigné manuellement au même entrepreneur;
- ii. lorsqu'un déménagement longue distance ou local est requis pour livrer des articles entreposés à long terme, il est assigné manuellement à l'entrepreneur responsable des lots entreposés.

## 2.5. Consultation préalable au déménagement

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

- a. au plus tard cinq jours ouvrables après la réception de l'ordre de déménagement dans le cas d'un déménagement régulier, ou deux jours ouvrables après pour un déménagement urgent :
  - i. tenir une consultation préalable au déménagement en personne à la résidence de l'expéditeur;
  - ii. tenir la consultation préalable au déménagement par téléphone quand le point d'origine du déménagement n'est pas facilement accessible par une route praticable en tout temps (taux des services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services [GAMS 3PS]). Voir la liste figurant à l'appendice 1, du règlement 14 ou en tout autre circonstance autorisé par l'AT;
- b. obtenir l'approbation de l'AT pour repousser la consultation préalable au déménagement si le délai imparti ne peut être respecté et qu'une autre date convient à l'expéditeur;
- c. fournir à l'expéditeur la *Brochure d'information préalable au déménagement* approuvée par le CIM et examiner le contenu en détail avec l'expéditeur afin de s'assurer que le processus est clairement compris;
- d. transmettre sans tarder ces documents à l'expéditeur par courriel ou par messagerie pour les passer en revue avec lui pendant la consultation téléphonique si ce type de consultation est choisi selon le point 2.5.a.ii.;
- e. aviser l'expéditeur qu'un accès complet aux AM&EP est nécessaire entre 8 h et 16 h pour qu'une évaluation précise puisse être réalisée;
- f. aviser sans tarder l'AT pour prendre les mesures nécessaires si, selon l'entrepreneur, une consultation préalable au déménagement complète et précise est impossible. Cela comprend notamment les cas flagrants d'accumulation d'objets par l'expéditeur;
- g. aviser l'expéditeur des articles qui ont été déterminés pendant la consultation préalable au déménagement comme étant inadmissibles, qui sont acceptés en quantités limitées ou qui doivent être préparés par l'expéditeur en vue du déménagement;

- 
- h. expliquer en détail la couverture et les limites de la PVN ou la couverture de protection des VP à l'expéditeur afin qu'il sache ce qui est couvert. Au minimum, il faut expliquer ou fournir ce qui suit à l'expéditeur :
    - i. les limites de la couverture (i.e. du poids des AM&EP et pour la PVN le livre rouge ou la **valeur estimée** du PVN);
    - ii. la possibilité d'une couverture supplémentaire et le coût afférent, au besoin;
    - iii. toutes les exclusions pertinentes (e.g. devises, bijoux);
    - iv. toute exigence spéciale en ce qui concerne les articles de grande valeur, par exemple les œuvres d'art ou les appareils photo;
    - v. les instructions sur le dépôt d'une réclamation;
    - vi. les échéances contractuelles pour le dépôt des réclamations;
    - vii. les coordonnées du service des réclamations de l'entrepreneur;
    - viii. l'obligation pour l'expéditeur de ne déposer qu'une seule réclamation, sauf en cas de circonstances atténuantes;
    - ix. que la signature de cette liste et du certificat de déballage ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages liés à un article emballé même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison;
  - i. obtenir la signature de l'expéditeur pour confirmer la réception de l'information sur la couverture et les modalités de la PVN des VP (de l'annexe E) ;
  - j. expliquer l'exigence selon laquelle l'entrepreneur doit aider l'expéditeur pendant le déchargement pour s'assurer que les exceptions, comme la perte ou les dommages évidents, sont notées sur la feuille d'inventaire;
  - k. fournir à l'expéditeur une liste des articles et appareils importants qui doivent être préparés et certifiés avant ou pendant le dernier jour d'emballage. À ces fins, l'expéditeur doit être avisé qu'il doit s'assurer que ces articles et appareils importants sont facilement accessibles et fournir les dispositifs d'immobilisation sur demande le jour du chargement; fournir le poids estimatif des AM&EP ou les détails concernant l'expédition des VP au SCD/SGAME;
  - l. fournir à l'expéditeur une estimation générée électroniquement du poids de l'ensemble des articles contenus dans chaque pièce (ci-après appelée « estimation du poids avant le déménagement », et réalisée à l'aide de la liste des poids standardisés), de préférence au moment de la consultation, mais au plus tard dans les deux jours ouvrables suivants. Cette estimation du poids avant le déménagement doit être faite pièce par pièce. Elle a pour but de décrire chaque meuble et de fournir le nombre estimatif de boîtes (mesure métrique), le poids estimatif des AM&EP par pièce, le poids total estimatif des AM&EP;
  - m. **créer** la feuille d'inventaire préimprimée afin de déterminer le poids estimatif prédéménagement utilisé le jour du chargement. Le CIM exige que l'entrepreneur prépare des listes d'inventaires exactes. Par conséquent, un maximum de 10 p. 100 d'ajouts et de suppressions inscrits à la main sera accepté sur la feuille d'inventaire. Les ajouts faits à la
-

main doivent être lisibles et comprendre une description exacte des articles, et les suppressions doivent être clairement indiquées;

- n. entrer une estimation du poids dans le SCD/SGAME :
  - i. au plus tard sept jours ouvrables après la réception d'une demande de déménagement ordinaire;
  - ii. au plus tard deux jours ouvrables avant le chargement dans le cas d'un déménagement urgent;
- o. communiquer sans tarder avec l'AT par téléphone ou courriel quand le poids estimatif dépasse la limite indiquée dans la demande de déménagement;
- p. fournir les soumissions par écrit à l'expéditeur pour tout service exclus sous ce contrat; et
- q. s'assurer que l'expéditeur sait que s'il retire ou ajoute des AM&EP à la liste après la consultation préalable au déménagement, il doit en aviser l'entrepreneur pour que le poids estimatif soit modifié avant la DSD. L'entrepreneur doit entrer le nouveau poids estimé dans le SCD/SGAME et en informer l'expéditeur au plus tard le prochain jour ouvrable.

## **2.6. Préemballage/emballage**

Les services d'emballage comprennent l'emballage des AM&EP, la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers, le démontage du mobilier ou d'autres articles aux fins d'emballage adéquat, l'inspection de toute boîte emballée par l'expéditeur (pour les articles non admissibles) et la mise en caisse d'articles si l'entrepreneur le juge nécessaire. Tout contenant emballé par l'expéditeur peut être remballé par l'entrepreneur. Toutefois, si l'entrepreneur décide de ne pas remballer un contenant, il demeurera responsable des articles contenus dans celui-ci. L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers importants en vue de leur expédition sont terminées avant l'emballage, comme l'exige la règle 5 de l'appendice 1;
- b. offrir des services d'emballage conformément à l'annexe A, appendice 4 et selon les modalités décrites dans le programme d'assurance de la qualité. Cela comprend les greniers et les vides sanitaires dans les logements familiaux situés à Borden et à Kingston;
- c. exécuter les services d'emballage et de chargement la veille du jour de la DSD à moins que l'entrepreneur et l'expéditeur acceptent de faire l'emballage et le chargement pour une petite expédition (4,000 lb ou moins) le jour de chargement (DSD);
- d. obtenir l'approbation de l'AT pour exécuter les services de préemballage dans le cas de biens de plus de 14 000 lb, ou lorsque jugé nécessaire. Le préemballage ne doit pas être fait plus de 10 jours ouvrables avant la DSD au cours de la période active des affectations ou de cinq jours ouvrables avant ladite date en dehors de cette période. L'entrepreneur doit aviser l'expéditeur qu'il a obtenu l'autorisation de l'AT et il ne doit pas préemballer un article qui empêcherait l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui a été désigné comme essentiel à la vie quotidienne;

- e. établir la date et les heures de préemballage avec l'expéditeur, de préférence pendant la consultation préalable au déménagement, mais au plus tard trois semaines avant la DSD.

## **2.7. Chargement**

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

- a. obtenir l'approbation de l'AT pour fournir des services de préchargement le jour précédant la DSD pour les chargements dont le poids estimatif est supérieur à 4 000 lb, ou lorsque jugé nécessaire. L'approbation de l'AT obtenue, l'entrepreneur doit en aviser l'expéditeur et effectuer tous les services d'emballage avant le préchargement;
- b. affecter une remorque qui peut contenir l'expédition complète. Dans le cas que l'expédition chargée en deux parties, l'Entrepreneur doit aviser l'AT de destination par écrit en dedans de 24 heures après DSD en donnant complète information du surplus;
- c. procéder à un seul ramassage d'AM&EP, fait à la résidence principale située à l'adresse d'origine (p. ex., les garages de logements familiaux [LF] sont considérés comme un ramassage dans le cas des LF);
- d. laisser une remorque à la résidence de l'expéditeur en vue du chargement doit uniquement se faire en circonstances exceptionnelles; l'entrepreneur doit obtenir l'approbation préalable de l'AT;
- e. démonter le mobilier et les autres articles qui doivent l'être (à moins qu'ils ne soient expressément exclus en vertu d'autres dispositions, comme les berceaux);
- f. étiqueter et préparer les AM&EP, avec la participation de l'expéditeur, en utilisant la liste d'inventaire préimprimée;
- g. placer toute arme à feu emballée dans une partie accessible de la remorque pour en faciliter l'inspection par un douanier ou tout autre représentant de l'administration;
- h. placer tous les AM&EP à l'intérieur de la remorque. Il est strictement interdit d'attacher des effets quelconques à l'extérieur de la remorque (p. ex, dans un hayon arrière);
- i. fournir à l'expéditeur une copie de la liste d'inventaire des biens, qui doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur;
- j. enlever tout matériel d'emballage non utilisé et tout autre débris de la résidence de l'expéditeur;
- k. signer et dater la lettre de transport, et la faire signer par l'expéditeur.

## **2.8. Confirmation du poids réel des AM&EP**

L'entrepreneur doit :

- a. s'assurer que le réservoir du véhicule est plein avant la pesée. Une indemnité pouvant atteindre 20 gallons (92 litres) peut être versée pour compenser la contraction du carburant dans le réservoir et pour le carburant brûlé pendant le trajet entre l'installation de pesée et la résidence. Sur demande, l'entrepreneur devra prouver que les réservoirs sont pleins en fournissant les pièces justificatives et en permettant un examen visuel;

- b. s'assurer que les reçus de carburant obtenus avant la pesée et les billets de pesée sont disponibles aux fins d'inspection en tout temps au cours des phases de chargement. Si la pesée au point de destination a été autorisée, alors seulement les billets de pesée sont requis;
- c. s'assurer que la différence entre le poids estimatif et le poids réel se situe dans les limites permises (voir l'appendice 2);
- d. s'abstenir de peser les chargements qui seront envoyés par avion, parce que le poids évalué par la compagnie aérienne sera considéré comme le poids réel. Ceci va éviter une duplication de pesée;
- e. communiquer avec l'AT pour obtenir la confirmation que le poids présumé peut être utilisé, conformément de la règle 12 de l'appendice A, quand il n'y a pas d'installation de pesée autorisée dans un rayon de 50 milles du point d'origine;
- f. respecter l'une ou l'autre des exigences de pesée suivante lorsque les services d'un tiers fournisseur de service, tel que décrit à la règle 14, sont requis:
  - i. accepter le poids (non en cube) réel fourni par le tiers fournisseur de service lorsque le mode de transport est l'avion;
  - ii. peser les envois au point de transfert des AM&EP de l'entrepreneur au tiers fournisseur de service, ou vice versa lorsque les services fournis par le tiers sont le bateau ou le train.

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

- a. Les critères d'autorisation d'une installation de pesée sont les suivants :
  - i. elle doit être certifiée par la province chaque année;
  - ii. elle doit générer des billets de pesée sur lesquels figurent les renseignements énoncés au point 2.9 b;
- b. le gouvernement du Canada doit gérer un répertoire de toutes les installations de pesée autorisées au Canada. On encourage l'entrepreneur à fournir tout renseignement susceptible d'aider à tenir ce répertoire à jour. Une version entièrement mise à jour du répertoire des installations de pesée autorisées au Canada sera fournie chaque trimestre jusqu'à ce qu'une version du SCD/SGAME soit disponible. Voici les renseignements sur les installations de pesée qui y seront notés :
  - i. nom de l'installation de pesée;
  - ii. adresse;
  - iii. numéro de téléphone;
  - iv. numéro de télécopieur;
  - v. jours et heures d'ouverture;
  - vi. coût de la pesée;
  - vii. type d'installation de pesée;
  - viii. type de billet délivré;



- ix. installation de pesée avec personnel ou sans personnel;
- x. autres commentaires.

## **2.10. Critères d'autorisation des installations de pesée et exigences relatives aux documents de pesée**

L'entrepreneur doit s'assurer :

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

## **2.11 Pesée au point d'origine**

L'entrepreneur doit :

- a. sauf indication contraire, s'assurer que les chargements sont pesés avec exactitude, comme suit :
  - i. à une installation de pesée autorisée située dans un rayon de 50 milles du point d'origine;
  - ii. avec le même tracteur et la même remorque;
  - iii. de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures avant la DSD;
  - iv. de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures après la DSD;
  - v. de façon à obtenir la tare et le poids bruts à la même installation de pesée. Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les heures d'ouverture de l'installation de pesée choisie lui permettent de satisfaire aux deux exigences de pesée;
  - vi. lors de la livraison d'un lot mis en ELT auquel l'expéditeur a accédé;
  - vii. lorsque date du chargement tombe un vendredi, l'entrepreneur devra faire calculer la tare et le poids brut par une installation de pesée ouverte après le chargement, le



vendredi ou le samedi. S'il n'y a pas d'installation de pesée ouverte à la fin du chargement ou le samedi, l'entrepreneur est autorisé à faire calculer le poids brut et la tare au point de destination, comme indiqué au point 2.12.

- b. communiquer immédiatement avec l'AT par téléphone si le poids net obtenu (poids brut moins la tare) dépasse la limite de poids indiquée dans la demande de déménagement ou s'il soupçonne qu'une installation de pesée fournit un poids incorrect.

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

L'entrepreneur doit :

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

#### **2.13. Reprise de pesée**

- a. L'entrepreneur doit reprendre la pesée d'un chargement avant sa livraison :
  - i. à la demande du gouvernement du Canada;
  - ii. lorsque l'entrepreneur soupçonne qu'une installation de pesée fournit un poids incorrect.
- b. L'entrepreneur peut, de sa propre initiative, peser à nouveau un envoi s'il le juge à propos. L'entrepreneur doit signaler à l'AT au point de destination son intention de procéder ainsi au moins 24 heures avant la livraison et doit soumettre les billets de pesée originaux pour chaque pesée.
- c. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'effectuer des reprises supervisées de pesée au hasard. Avant de fournir des instructions de livraison à l'entrepreneur, le représentant du CIM doit exiger de l'entrepreneur qu'il rencontre l'inspecteur du contrôle de la qualité à une installation de pesée locale. L'entrepreneur doit fournir à l'inspecteur les billets de pesée originaux et une copie de la feuille d'inventaire. Le représentant du CIM doit demeurer sur place au cours de l'opération de déchargement et doit rencontrer le conducteur à l'installation de pesée pour obtenir le poids léger.

- (i) Au moment de la réception des résultats de pesée, le gouvernement du Canada appliquera la norme de tolérance pondérale suivante : 250 livres pour un poids net de reprise jusqu'à 6 000 livres inclusivement, ou 4 pour 100 du poids net de reprise au-dessus de 6 000 livres.
- (ii) Si le poids net de chargement dépasse la norme de tolérance de poids à la reprise de pesée, ce qui suit s'applique :
  - (1). si le poids à la reprise de pesée est inférieur au poids au point d'origine, les dommages-intérêts seront évalués conformément à l'annexe C;
  - (2). aucune mesure ne sera prise si le poids à la reprise de pesée est supérieur au poids au point d'origine, et le gouvernement paiera le tarif correspondant au poids le plus bas;
  - (3). si l'écart entre les poids nets est inférieur à la marge de tolérance indiquée au point i. ci-dessus, l'entrepreneur se verra rembourser les frais déboursés à l'installation de pesée.

#### **2.14. Transport**

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

- a. utiliser un tracteur et une remorque conformes aux exigences citées à l'annex A appendice 6;
- b. assurer l'acheminement, le chargement, le ramassage et la livraison rapides et sécuritaires des chargements d'AM&EP, conformément au GTT fourni à l'annex A appendice 3.

#### **2.15. Entreposage**

L'entrepreneur doit s'assurer que :

- a. les AM&EP sont entreposés dans des installations d'entreposage autorisées par le CIM;
- b. le gouvernement du Canada a accès en tout temps à un entrepôt ou aux lots entreposés à long terme aux fins d'inspection;
- c. l'espace d'entreposage disponible est suffisant pour les besoins d'entreposage associés au contrat;
- d. l'espace entrepôt de douane disponible est suffisant pour répondre aux besoins de douane associés à ce contrat ;
- e. si entrepôts d'attente des douanes est utilisé pour entreposer les AM&EP et / ou livraisons VP, tous les coûts associés à l'entreposage en attente sera à la charge de l'entrepreneur, et
- f. les installations d'entreposage respectent les exigences minimales en matière d'entreposage, et le processus d'approbation du CIM pour l'utilisation des installations d'entreposage, décrit à la règle 17.

---

**2.16. Entreposage en cours de route**

L'entreposage temporaire peut être nécessaire lorsque la résidence ou l'expéditeur n'est pas disponible pour recevoir l'expédition AM&EP quand il est arrivé. ECR se réfère à AM&EP dans un entrepôt. EDF se réfère à AM&EP entreposer dans le fourgon. Pour un déménagement avec une origine et une destination à moins de 300 miles, l'entrepreneur peut demander l'approbation pour ECR ou EDF à l'origine. En aucun cas, les limites de la ECR ou EDF peuvent être discutées avec l'expéditeur car l'intégrité de la politique de déménagement porte à porte doit être respectée.

- a. Conditions préalables à l'autorisation: L'entrepreneur ne doit demander une autorisation d'ECR ou d'EDF que lorsque les conditions préalables ci-dessous ont été respectées :
  - i. la totalité du chargement est arrivée au point de destination;
  - ii. le temps minimal requis pour le transport est écoulé;
  - iii. l'entrepreneur est en mesure de livrer le chargement dans le délai prescrit au point 2.1.d.
- b. Autorisation d'ECR ou d'EDF : L'entrepreneur doit :
  - i. obtenir l'autorisation de l'AT avant d'entreposer les AM&EP en ECR/EDF.
  - ii. demande pour EDF :
    - (1). l'AT doit confirmer avec l'expéditeur l'HAP du membre ainsi que la date que la résidence est disponible;
    - (2). l'AT va confirmer la date de livraison avec l'entrepreneur en même temps qu'il va émettre l'autorisation d'EDF. L'Entrepreneur doit communiquer avec l'expéditeur pour confirmer la date et l'heure de la livraison au moins 24 heures avant la date cédulée de livraison.
    - (3). EDF est pour une durée jusqu'à dix (10) jours; une durée plus longue peut être offerte à la discrétion de l'entrepreneur. Si il faut convertir EDF à ECR, les taux d'ECR vont être en vigueur à la date ECR est autorisé et EDF ne sera pas payé pour cette journée. L'extension d'EDF pour conversion à ECR est autorisée par l'AT. La transportation d'ECR à la résidence et manutention manutention à l'entrepôt seront facturés aux taux établis.
  - iii. demande pour ECR - La demande d'autorisation doit comprendre :
    1. le nom de l'entrepôt choisi et le code correspondant, le cas échéant;
    2. la date à laquelle les AM&EP seront placés dans l'entrepôt en ECR;
    3. une indication selon laquelle le chargement fait ou non partie d'une expédition fractionnée.
- c. Retrait des AM&EP de l'ECR :
  - i. l'entrepreneur doit obtenir une autorisation de l'AT avant de retirer les AM&EP du lieu d'ECR approuvé;

- ii. pour les livraisons à partir du lieu d'ECR, l'AT doit aviser l'entrepreneur au moins deux jours ouvrables avant la date de livraison demandée (la première journée sera si l'avis fut soumise avant 12h (midi);
- iii. les livraisons à partir du lieu d'ECR dont la date de livraison demandée tombe les trois derniers jours ouvrables de juin, juillet, ou août, avec moins de cinq jours ouvrables d'avis, doivent être reportées au deuxième jour ouvrable du mois suivant. L'entrepreneur doit confirmer la date de livraison dès que la demande de livraison d'ECR est reçue.

## **2.17. Entreposage à long terme**

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

- a. Livraison à un lieu d'ELT : L'entrepreneur doit :
  - i. indiquer dans le SCD/SGAME l'emplacement de l'entrepôt choisi, le code d'entrepôt correspondant, le poids de la pesée et la date à laquelle les AM&EP ont été mis en ELT;
  - ii. tenir à jour un répertoire de tous les lots d'AM et d'EP mis en ELT et de leur emplacement.
- b. Changements aux lots en ELT : L'entrepreneur doit :
  - i. obtenir l'autorisation de l'AT avant de donner accès à l'expéditeur aux lots en ELT;
  - ii. aviser immédiatement l'AT de tout changement dans le poids d'un lot en ELT;
  - iii. peser un envoi avant la livraison lorsque l'expéditeur a accédé au lot en ELT.
- c. Livraison à partir d'un lieu d'ELT :
  - i. lorsqu'une demande de déménagement est créée pour une livraison à partir d'un lieu d'ELT, l'entrepreneur responsable des lots doit s'en charger;
  - ii. L'entrepreneur doit faire la livraison :
    - (1). pour les déménagement locaux - L'entrepreneur doit faire la livraison à la date indiquée dans l'ordre de déménagement (DSD).
    - (2). Pour les déménagement de long distance - la DSD correspond à la date à laquelle les articles sont chargés dans la remorque et au moment où débute le calcul du temps requis pour le transport.
- d. Transfert de lots mis en ELT : L'entrepreneur doit s'assurer que :
  - i. l'autorité ministérielle du CIM est avisée au moins 30 jours civils avant le transfert des lots mis en ELT;
  - ii. l'approbation de l'AT est obtenue avant de transférer des lots mis en ELT de l'entrepôt approuvé;
  - iii. les lots mis en ELT sont transférés sous la supervision d'un représentant du CIM;

- iv. tout coût associé au transfert des lots mis en ELT est assumé par l'entrepreneur;
- v. l'entrepreneur demeure responsable de toute perte ou de tout dommage subi pendant le transfert;
- vi. le ou les expéditeurs sont informés par écrit des coordonnées du nouvel entrepôt.

## **2.18. Livraison et déchargement**

- a. Autorisation de livraison : L'entrepreneur doit communiquer avec l'AT pour obtenir des instructions de livraison une fois la totalité du chargement d'AM&EP arrivée au point de destination. Si la livraison est possible, une autorisation de LDD sera donnée (habituellement dans les trois heures).
  - i. L'entrepreneur peut demander une préautorisation de LDD pour faciliter le déménagement d'une résidence à l'autre si les conditions suivantes sont remplies :
    - 1. l'AT confirme la disponibilité de la nouvelle résidence et l'heure à laquelle l'expéditeur sera disponible;
    - 2. l'entrepreneur confirme la date et l'heure de livraison auprès de l'AT;
    - 3. la date de livraison est respectée à la lettre.
  - ii. L'entrepreneur peut demander s'il peut livrer le chargement avant la date minimale fixée dans le cas où l'expéditeur est prêt à recevoir la livraison et que cela n'entraîne aucun coût supplémentaire pour le gouvernement du Canada. Une fois l'autorisation donnée par l'AT, la date de livraison doit être respectée.
  - iii. Il y a des circonstances où l'AT ne peut être joint et où l'entrepreneur a déjà communiqué avec l'expéditeur. Sur l'approbation de l'expéditeur et en sa présence, le déchargement peut commencer. Cependant, dans les deux heures qui suivent le début du déchargement, l'entrepreneur doit informer l'AT de la situation. À ce moment, l'autorisation de la LDD est donnée
- b. Livraison : L'entrepreneur doit :
  - i. exécuter uniquement une livraison d'AM&EP, devant être faite à l'adresse de la résidence principale de destination, sauf si l'AT donne son approbation, après avoir consulté l'expéditeur, dans le cas d'une expédition fractionnée. Le temps requis pour le transport est calculé à la livraison d'AM&EP, de sorte que si un ECR ou EDF est requis pour le premier chargement d'une expédition fractionnée, alors la manutention en entrepôt (entrée/sortie), le camionnage et l'ECR ou l'EDF ne peuvent être facturés à l'État. En outre, la partie de l'expédition dont l'entrepreneur a la garde doit être livrée dans les 24 heures. Si le chargement entier arrive à destination et que la résidence n'est pas disponible, alors l'ECD, le camionnage et la manutention en entrepôt (entrée/sortie) pour l'intégralité du chargement peuvent être facturés;
  - ii. s'il laisse une remorque à la résidence de l'expéditeur en vue du déchargement uniquement le faire en des circonstances exceptionnelles et obtenir l'approbation préalable de l'AT;
  - iii. décharger et placer les AM&EP dans les bonnes pièces, selon la liste d'inventaire ou les directives de l'expéditeur;

- iv. réassembler les meubles et tous les autres articles qui ont été démontés par l'entrepreneur au point d'origine;
- v. préparer les articles et les appareils ménagers importants en vue de leur utilisation, comme l'exige la règle 5 de l'appendice 1;
- vi. aider l'expéditeur à noter tout dommage visible ou toute perte sur la liste d'inventaire avant que ce dernier ne la signe pour confirmer la réception des AM et des EP;
- vii. indiquer immédiatement les boîtes endommagées sur la liste d'inventaire;
- viii. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste d'inventaire signée avant de quitter la résidence. La signature de la liste d'inventaire ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison;
- ix. signer et dater la lettre de transport, en même temps que l'expéditeur.

## **2.19. Déballage**

Les services de déballage comprennent le déballage de tous les AM&EP, 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 :

- a. commencer le déballage au plus tard le jour ouvrable suivant le déchargement;
- b. déballer le contenu des cartons à porcelaine, des cartons et des caisses à une vitesse qui permet à l'expéditeur de suivre l'opération sans être bousculé. L'entrepreneur doit accorder à l'expéditeur assez de temps pour qu'il puisse ranger les articles à mesure qu'ils sont déballés;
- c. enlever le matériel et les contenants d'emballage de la résidence une fois le déballage terminé;
- d. effectuer de nouveau la certification des articles et appareils ménagers tel qu'indiqué à la règle 5.
- e. s'il n'a pas pu tout ramasser, revenir terminer ce service dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage. Si l'expéditeur n'a pas protégé le matériel d'emballage et les boîtes vides des intempéries, ce service peut lui être refusé;
- f. si l'expéditeur refuse les services de déballage, l'entrepreneur n'est pas responsable de l'élimination du matériel d'emballage et des boîtes vides.

## **2.20. Documentation relative au déballage**

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

---

**2.21. Services d'expédition de véhicule personnel**

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

- a. Un VP en mauvais état ne doit pas être expédié aux frais du gouvernement du Canada. Si l'entrepreneur a des doutes sur l'état de fonctionnement du VP, il doit en informer l'AT. L'AT discutera de la situation avec l'expéditeur, qui devra fournir à l'entrepreneur une copie d'un certificat d'inspection de sécurité provincial ou territorial valide. L'entrepreneur ne peut refuser d'expédier un VP en bon état de fonctionnement uniquement en raison de son âge.
- b. L'entrepreneur doit assurer le transport rapide et sécuritaire des VP, conformément au GTT fourni à l'appendice 5.
- c. Les VP doivent être le transport de la famille ne dépassant pas (20,80 mètres cubes tel que défini à l'annexe E)
- d. L'entrepreneur peut choisir d'expédier un VP avec la remorque d'AM&EP. Le cas échéant, le poids des AM&EP doit être déterminé de l'une ou l'autres des façons suivantes :
  - i. soustraire le poids du VP indiqué dans le *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* du poids réel du chargement;
  - ii. peser le chargement d'AM et d'EP avant de charger le VP;
  - iii. se baser sur une source officielle concernant le poids, comme le site Web du fabricant.
- e. Communication préalable au déménagement : L'entrepreneur doit :
  - i. communiquer avec l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les deux jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement urgent pour confirmer les renseignements sur le VP et aviser l'expéditeur du nettoyage prévu aux fins d'inspection ainsi que des documents exigés, puis coordonner le ramassage du VP;
  - ii. entrer dans le SCD/SGAME les renseignements sur l'expédition du VP dans les cinq jours civils suivant la DSD. Ces renseignements sont le nom du transporteur, le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource, les dates de ramassage et de livraison ainsi que tout autre renseignement pertinent;
  - iii. remettre à l'expéditeur la trousse d'information *Transport des véhicules personnels* approuvée par le CIM;
  - iv. informer l'expéditeur pendant la consultation préalable au déménagement des articles qui doivent être retirés du VP et de toute tâche dont doit se charger l'expéditeur afin de préparer les véhicules pour leur expédition;
  - v. communiquer avec l'expéditeur au moins deux jours civils avant la DSD pour reconfirmer l'heure du ramassage du VP à sa résidence ou prendre arrangement pour faire la ramasse à une différente location, si requis;
  - vi. demander au préalable l'autorisation écrite de l'AT si le VP doit être ramassé à un autre endroit et demander l'accord de l'expéditeur;



- 
- vii. lorsque le VP date de plus de 20 ans, demander une évaluation récente du véhicule à l'expéditeur.
- f. Acceptation et ramassage : L'entrepreneur doit :
- i. s'assurer que le VP a été préparé pour l'expédition conformément à ses instructions;
  - ii. donner des instructions à l'expéditeur si des mesures correctives doivent être prises avant l'acceptation du VP et en informer l'AT avant le jour civil suivant.  
L'expéditeur est responsable des arrangements ultérieurs. Le temps de transport requis peut être modifié au besoin;
  - iii. remplir le rapport sur l'état du véhicule devant l'expéditeur et le lui faire signer. Les copies des documents du véhicule doivent être obtenues auprès de l'expéditeur qui détient les originaux. L'entrepreneur doit communiquer immédiatement avec l'AT s'il a des doutes sur l'état du VP pendant la préparation du rapport;
  - iv. obtenir toute instruction particulière de l'expéditeur pour prévenir les problèmes potentiels en cours de route.
- g. Transport : L'entrepreneur doit respecter le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport et :
- i. indiquer où se trouvent les plaques d'immatriculation dans le rapport sur l'état du véhicule si elles ont été enlevées;
  - ii. contacter l'AM CIM dans un délai d'un (1) jour ouvrable si un VP devient inutilisable à tout moment au cours de l'expédition pour accepter le plan d'action proposé, et;
  - iii. payer le montant imposé en accord avec tableau 2 de l'annex C.
- h. Livraison : L'entrepreneur doit :
- i. communiquer avec l'expéditeur pour obtenir des instructions de livraison une fois le VP arrivé au point de destination;
  - ii. laver et nettoyer le VP avant de le livrer. Le véhicule doit être propre pour permettre à l'expéditeur d'effectuer une inspection. S'il est impossible de nettoyer le véhicule avant la livraison, une réclamation peut être déposée après le nettoyage du véhicule. L'expéditeur a droit à deux (2) jours ouvrables pour rapporter les nouveaux dommages non-incluse lors de la livraison.
  - iii. inspecter le VP avec l'expéditeur pour comparer son état et celui noté dans le rapport sur l'état du véhicule (REV) rempli au point d'origine. Toute différence doit être clairement indiquée dans le rapport, qui doit être signé par l'expéditeur et l'entrepreneur;
  - iv. informer l'expéditeur de déposer la notification de dommages-intérêts supplémentaires pour les dommages qui n'avaient pas été notés sur le REV (ie dommages invisibles tels que les dommages châssis) dans les 24 heures suivant la livraison (la livraison est définie comme lorsque le véhicule est en la possession de l'expéditeur ou de son représentant de l'expéditeur);
-



- 
- v. envoyer une copie signée et datée du rapport au responsable technique délégué (RTD) dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison (cela détermine la date de livraison);
  - vi. fournir de l'aide à l'expéditeur si le VP ne fonctionne pas lorsqu'il lui est livré (démarrage-secours).
  - i. Exigences en matière de rapports sur les VP : L'entrepreneur doit fournir à l'autorité ministérielle du CIM :
    - i. un rapport trimestriel sur les réclamations liées aux VP le dernier jour ouvrable du trimestre comme indiqué à l'annexe E. L'entrepreneur doit présenter un rapport indiquant « Néant » quand aucune réclamation n'a été déposée pendant le mois;
    - ii. un rapport trimestriel sur les activités d'expédition de VP, le dernier jour ouvrable du trimestre. Le rapport doit comprendre ce qui suit :
      - 1. le numéro de la demande de déménagement;
      - 2. la DSD;
      - 3. le point d'origine, le point de destination et le temps requis pour le transport;
      - 4. la date réelle de ramassage du véhicule;
      - 5. la date réelle de livraison;
      - 6. la valeur et la source de la couverture de protection (Livre rouge ou évaluation);
      - 7. une remarque si une voiture de location a été fournie à l'expéditeur en raison d'un retard dans la livraison, de la perte du VP ou de dommages au VP;
      - 8. des commentaires ou une explication si les dates réelles de ramassage et de livraison ne correspondent pas à la DSD et au temps requis pour le transport, le cas échéant;
      - 9. une remarque si l'expéditeur a déposé une réclamation pour perte ou dommages.

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

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

- a. assurer un suivi des pertes et des dommages pour cerner et corriger toute tendance négative;
- b. formuler des recommandations et élaborer des plans d'action visant les situations récurrentes à l'origine des pertes ou des dommages;
- c. fournir des services de règlement des réclamations complets;
- d. conserver tous les documents associés aux réclamations pendant sept ans, comme l'exige le gouvernement du Canada;
- e. fournir gratuitement sur demande au gouvernement du Canada les documents associés aux réclamations, une fois toutes les réclamations réglées;

- f. faire tous efforts possibles pour s'assurer de minimiser les pertes et les dommages. Le CIM surveillera de près les renseignements relatifs aux réclamations pour pertes et dommages afin de s'assurer que des mesures positives sont prises pour réduire le nombre de réclamations et fournir des règlements non contestés.

---

**Section 3 – Mesure du rendement et processus d'amélioration continue****3.0. Généralités**

L'entrepreneur doit suivre un programme d'assurance de la qualité (annexe A, point 1.8.g) pour assurer sa conformité aux normes de services prescrites dans l'énoncé des travaux (EDT).

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

**3.1. Objectifs**

Le but du programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur est :

- a. de surveiller et d'évaluer la conformité de l'entrepreneur aux normes de service exigées;
- b. de déterminer les sources de préoccupation et les tendances négatives exigeant des mesures correctives;
- c. guider et orienter les efforts de l'entrepreneur en matière d'amélioration continue afin de corriger les lacunes aussi rapidement que possible.

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

- a. Le rendement global de l'entrepreneur et sa conformité au contrat doivent être mesurés à partir des indices de valeur. Les résultats mesurés à partir de ces indices serviront à appuyer les objectifs présentés au point 3.1.
- b. Le programme d'assurance de la qualité devrait être fondé sur les indicateurs de rendement (IRC) clés suivants :
  - i. IRC 1 – Satisfaction des employés;
  - ii. IRC 2 – Dommages aux AM&EP et aux VP;
  - iii. IRC 3 – Ramassage et livraison en retard des AM&EP et des VP.
- c. Le programme d'assurance de la qualité doit comprendre, à tout le moins, les articles indiqués à l'appendice 7.

**Appendice 1 de l'annexe A – Règles générales**

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

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

- 1.1. Les heures de travail sont de 8 h à 16 h, heure locale du lieu où se trouve l'AT, du lundi au vendredi, sauf indication contraire dans le contrat.
- 1.2. La liste des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral pour une année donnée est envoyée par l'AC par courriel à l'entrepreneur au plus tard le 30 novembre. Ces jours seront considérés comme des jours de fin de semaine dans le calcul du temps requis pour le transport, ainsi qu'aux fins de la prestation d'autres services.
- 1.3. Aux fins de la communication avec **SCD/SGAME** (par exemple le déménagement urgent) les heures d'ouverture sont basées sur le fuseau horaire de l'Heure Normal de l'Est (HNE)

**Règle 2 – Contester les ordres de déménagement**

- 2.1. La distance doit être calculée à partir de l'origine jusqu'à la destination par la route pour le transport routier la plus directe praticable en tout temps à l'aide d'un guide des distances reconnu par le CIM (ProMiles).
- 2.2. L'entrepreneur dispose de 5 jours ouvrables pour contester les informations envoyées par **SCD/SGAME** après quoi il sera considéré être correct pour le calcul des taux et TT pertinents.
- 2.3. La valeur du VP peut être ajustée jusqu'à et y compris la date du chargement avec l'accord de l'AT.

**Règle 3 –Déménagement urgent**

- 3.1. Un déménagement est classifié comme urgent lorsque l'entrepreneur est avisé :
  - a. huit jours ouvrables ou moins avant la date à laquelle le service est demandé;
  - b. pas de déménagement urgent seront émis lors du recours à des tiers fournisseurs de service conformément à la règle 14
- 3.2. L'entrepreneur dispose de deux heures après la réception du premier avis pour accepter ou refuser de faire un déménagement urgent. Une fois qu'il a accepté de faire un déménagement urgent, l'entrepreneur en accepte l'entière responsabilité et doit le gérer conformément au présent contrat.
- 3.3. La livraison à partir d'un lieu d'ELT ou d'ECR ne peut être considérée comme un déménagement urgent.
- 3.4. Si la DSD initiale d'un déménagement urgent est modifiée de façon à dépasser le nombre de jours ouvrables précédant la DSD indiqué au point 3.1.a., le déménagement n'est plus considéré comme urgent.
- 3.5. La procédure à suivre pour refuser un déménagement urgent est la suivante :

- a. l'entrepreneur doit aviser l'AT électroniquement (i.e. par courriel ou FAX) de son refus ou acceptation dans les deux heures ouvrables suivant la réception de l'avis
- b. l'AT doit offrir le déménagement à chacun des autres entrepreneurs inscrits au registre. Il offrira d'abord le déménagement au prochain entrepreneur dans le registre. Si cet entrepreneur refuse l'offre, l'AT doit offrir le déménagement au prochain entrepreneur dans le registre;
- c. si tous les entrepreneurs refusent le déménagement urgent, le CIM se réserve le droit de faire directement affaire avec le transporteur de son choix.

#### **Règle 4 – AM&EP non hygiéniques ou contaminés**

- 4.1. De façon générale, on peut considérer les AM&EP comme non hygiéniques ou contaminés s'ils contiennent une quantité excessive de moisissure, de puces, de sang, de vermine, d'excréments, d'émanations délétères ou d'irritants. En outre, les odeurs qui sont à ce point incommodantes que les membres du personnel sont incapables de demeurer dans la résidence sont considérées comme insalubres. Puisque ces situations sont très délicates, elles devront être gérées avec professionnalisme, dans la plus grande discrétion et en toute confidentialité.
- 4.2. Pendant la consultation préalable au déménagement ou à l'étape de l'emballage et du chargement, si l'entrepreneur constate que les AM&EP sont non hygiéniques, il doit communiquer des faits précis à l'AT et à l'autorité ministérielle du CIM la journée même de cette constatation. Une évaluation minutieuse pendant la consultation préalable permet de déceler ces problèmes et de disposer du temps nécessaire pour gérer et régler la situation.
- 4.3. 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. L'entrepreneur pourrait inspecter la résidence de l'expéditeur de nouveau, si cela est jugé nécessaire. La DSD ne sera modifiée que si les AM&EP ne sont pas acceptables et ne peuvent être déménagés en toute sécurité.
- 4.4. Dans des circonstances extrêmes, l'autorité ministérielle du CIM, après avoir consulté l'entrepreneur, peut décider d'annuler le déménagement. Ces situations doivent être gérées au cas par cas.
- 4.5. Les AM&EP jugés non hygiéniques ou contaminés le jour de la livraison ne doivent en aucun cas être livrés, en raison des risques de contamination de la résidence et des bâtiments connexes ou des risques sanitaires pour la famille. Dans une telle situation, l'entrepreneur doit immédiatement aviser l'AT.

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

- 5.1. Entretien et certification au point d'origine : Au dernier jour de la phase d'emballage, l'entrepreneur doit :
  - a. s'assurer que des membres du personnel qualifiés attestent l'état de fonctionnement de tous les articles et appareils électroménagers importants;

- b. s'assurer qu'un technicien diplômé prépare les articles pour l'expédition conformément aux instructions du fabricant en :
  - i. immobilisant le tambour de la laveuse et en vidant les tuyaux connexes. L'expéditeur doit fournir à l'entrepreneur des dispositifs d'immobilisation, comme convenu dans le cadre de la consultation préalable au déménagement (point 2.5 k), afin d'empêcher tout mouvement au cours du déménagement comme le prescrit le manuel d'instructions du fabricant. Si ce dernier ne fournit pas de dispositifs d'immobilisation, l'entrepreneur ne sera pas tenu responsable des dommages subis ultérieurement;
  - ii. vidant les tuyaux des réfrigérateurs qui produisent de la glace et des lave-vaisselle mobiles;
- c. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste des articles et appareils ménagers importants préparés et certifiés en vue de l'expédition. Ce formulaire doit être signé et daté par l'entrepreneur et l'expéditeur.

**5.2. Entretien et renouvellement de la certification au point de destination :** Le jour du déballage, l'entrepreneur doit s'assurer que les articles et appareils ménagers importants sont préparés en vue d'être utilisés par l'expéditeur au plus tard le jour du déballage, c.-à-d. que tout ce qui entrave le mouvement doit être déplacé. Pour les petites expéditions qui sont livrées et déballées la même journée, l'entrepreneur peut effectuer la ré-certification 24 heures après la livraison pour allouer le temps aux appareils pour s'acclimater.

**5.3.** Étant donné que la certification aux points d'origine et de destination s'effectue à la discrétion de l'entrepreneur, celui-ci sera tenu responsable des dommages causés aux articles et aux appareils électroménagers, à moins que l'on puisse prouver de façon concluante que ces dommages ne sont pas liés au déménagement. Si un article ou un appareil électroménager ne fonctionne pas au point de destination, on présumera que les dommages sont liés au déménagement, à moins qu'un technicien en réparations qualifié n'indique le contraire.

## **Règle 6 – Acceptation des articles emballés par l'expéditeur**

- 6.1** L'entrepreneur doit accepter les articles qui suivent si l'expéditeur fournit le matériel d'emballage requis et les prépare conformément aux instructions du fabricant, ou de la façon indiquée ci-dessous :
- a. l'expéditeur doit vider les bouteilles de plongée, enlever le détendeur et installer un capuchon antipoussière;
  - b. l'expéditeur doit vider les lits d'eau et les spas;
  - c. l'expéditeur doit vider les réservoirs de carburant des moteurs à combustion;
  - d. les appareils de conditionnement physique doivent être démontés;
  - e. les lits de bébé et d'enfant doivent être démontés;
  - f. les articles extérieurs enfouis dans le sol ou fixés à un bâtiment doivent être retirés, détachés, puis nettoyés;
  - g. les articles extérieurs, tels que les armoires utilitaires et les hangars en acier de moins de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi, les portiques, les glissades, les balançoires, les portiques

d'escalade, les antennes paraboliques, les cuves thermales (spas), le mobilier de jardin et tout autre article extérieur de nature semblable, y compris les bateaux et les embarcations, doivent être démontés et nettoyés. Les articles démontés doivent être suffisamment petits pour être chargés dans une remorque normale;

- h. l'expéditeur doit démonter et nettoyer les articles intérieurs comme les rayonnages d'acier, les tables de billard, les tables de travail allongées, les comptoirs et les saunas. les articles démontés doivent être suffisamment petits pour être chargés dans une remorque normale, conformément à l'appendice 6 ou à l'annexe A;
- i. pour les articles (en particulier ceux dont il est question aux points f et g ci-dessus), l'entrepreneur doit informer l'expéditeur par écrit, lors de la consultation préalable au déménagement, des articles qu'il doit lui-même déplacer jusqu'au trottoir ou du trottoir à sa résidence pour des raisons de sécurité, d'accessibilité et de taille qui pourraient compromettre le chargement et le déchargement sécuritaires. Si l'entrepreneur n'en informe pas l'expéditeur, il devient responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles;
- j. l'expéditeur doit donner des instructions à l'entrepreneur sur la façon de démonter et de monter des articles (e.g. les armoires, les unités murales) et l'aider au besoin;
- k. 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;
- l. l'expéditeur doit préparer les lecteurs de CD, les magnétoscopes à cassettes, les lecteurs de DVD et les lecteurs de disques Blu-ray à l'expédition en enlevant tout support de données (disques, cassettes, cartes mémoire flash, etc.);
- m. l'expéditeur doit enlever les piles de tous les articles ménagers et les ranger adéquatement;
- n. l'expéditeur doit préparer et emballer les armes à feu non prohibées, et y joindre les documents justificatifs, avec l'entrepreneur et conformément à la réglementation fédérale;
- o. les tables de billard doivent être préparés pour l'expédition et déplacés dans un endroit accessible par l'entrepreneur ;
- p. l'expéditeur doit emballer ses articles personnels à condition que l'entrepreneur en effectue l'inspection;
- q. tous les composants mécaniques de pianos doivent être préparés pour l'expédition et si nécessaire en raison de la taille déplacés dans un endroit accessible par l'entrepreneur .

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

**7.1.** L'entrepreneur doit accepter les articles ci-dessous dans des quantités ne dépassant pas les limites précisées :

- a. les bouteilles vides (e.g. les bocaux à conserve, les bouteilles de bière ou de vin). Limite : 100 lb au total;

- b. les pièces principales d'un VP, d'une motoneige ou d'une motomarine, les blocs-moteurs de moto et les grosses pièces (y compris les capots de caisse). Limite : 500 lb au total;
- c. les matériaux de construction. Limite : 500 lb au total;
- d. le matériel lié à un passe-temps et de collections (e.g. des roches faisant partie du lapidaire passe-temps). Limite : 500 lb au total , et
- e. les aliments pour animaux familiers et d'articles ménagers (i.e. nourriture) limite de 150 livres par categorie.

### **Règle 8 – Articles acceptés aux risques de l'expéditeur**

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

### **Règle 9 – Articles et Services inadmissibles**

- 9.1.** Pendant la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit indiquer à l'expéditeur quels articles sont inadmissibles.
- 9.2.** Les articles suivants sont jugés inadmissibles et ne doivent en aucun cas être transportés :
- a. 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, ne doivent pas être transportées avec des AM&EP (p. ex., contenants sous pression, carburant, réservoirs de propane, etc.);
  - b. le bois de chauffage;
  - c. les denrées périssables;
  - d. le bétail et les animaux de compagnie;
  - e. les aéronefs ultralégers et microlégers et leurs pièces;
  - f. l'équipement agricole et de construction;
  - g. les spas de plus de 900 lb ou de plus de 300 pieds cubes;
  - h. les piscines hors-terre;
  - i. les saunas de plus de 152 pieds cubes;
  - j. les barbecues extérieurs fixes (en brique, en ciment ou en pierre);
  - k. les pierres de patio, les pierres décoratives et les statues en béton;
  - l. les remorques de plus de 12 pi de longueur, de 8 pi de largeur et de 3 pi de hauteur;



- m. les bateaux de plus de 12 pi de longueur;
- n. les motomarines;
- o. les canots et les kayaks de plus de 18 pi de longueur;
- p. les niches;
- q. les munitions et les armes à feu à autorisation restreinte définies dans le *Code criminel du Canada* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/>);
- r. les articles se trouvant à la résidence de l'expéditeur ayant appartenu ou appartenant à une entreprise personnelle (p. ex., salon de coiffure, service de rembourrage, de couture ou de tailleur);
- s. tous les types de clôtures ou d'enclos extérieurs pour animaux;
- t. tous les types de bâtiments extérieurs transportables en bois comme les cabanons et les pavillons de jardin;
- u. les armoires et les remises en acier de plus de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi;
- v. les récipients contenant un liquide (e.g. les pots de peinture, les pots Mason scellés, les boisson) qui, s'il se déversait à la suite du bris du récipient, pourrait causer des dommages importants au chargement.

**9.3.** Les services suivants sont inadmissibles (et non facturables au gouvernement) :

- a. L'accès à l'entreposage
- b. L'accès aux vides sanitaires et aux greniers, à l'exception de ce qui est permis à l'annexe B GAMS
- c. Le nettoyage
- d. Le branchement et le débranchement d'appareils électroménagers (au-delà de ce qui est nécessaire pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, conformément à la certification de l'appareil)
- e. La fumigation
- f. L'assurance supplémentaire dépassant la couverture autorisée
- g. Le traitement antimite
- h. Les socles pour le transport des laveuses automatiques
- i. L'enlèvement et l'installation des cantonnières, des tringles à rideaux, des crochets muraux pour cadres, etc.
- j. L'enlèvement et l'installation de moquettes, de tapis de passage
- k. Le retrait des appareils encastrés
- l. Chargement ou de livraisons supplémentaires

**Règle 10 – Véhicules récréatifs**

**10.1.** L'entrepreneur doit transporter les véhicules récréatifs et autres pièces d'équipement motorisé suivants avec les AM&EP. La liste suivante n'est pas exhaustive (l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT s'il a besoin de précisions) :

- a. véhicule tout-terrain (VTT);

- b. motoneige;
- c. motocyclette;
- d. tricycle ou bicyclette motorisés;
- e. mobylette;
- f. scooters;
- g. bateaux mesurant moins de 12 pi de long comportant un moteur en-bord ou hors-bord.

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

- 11.1. Si l'on détermine, pour des motifs de sécurité ou pour éviter d'endommager la résidence, qu'on ne peut déplacer un article vers un endroit de la résidence ou à partir de cet endroit sans l'aide de services professionnels de manutention, l'entrepreneur doit :
- a. indiquer à l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, les articles qui exigent des soins particuliers;
  - b. informer l'AT des articles qui exigent des soins particuliers et obtenir l'autorisation de procéder comme convenu;
  - c. l'expéditeur a la responsabilité de préparer les articles nécessitant une manutention spécialisée en vue de l'expédition, y compris de prendre les dispositions nécessaires pour détenir l'équipement de manutention spéciale requis pour déplacer l'objet afin que l'entrepreneur puisse l'utiliser lors du chargement.

### **Règle 12 – Justification du poids**

- 12.1. Quand il n'y a pas d'installations de pesée reconnues par le gouvernement du Canada dans un rayon de 50 milles du point d'origine ou du point de destination, l'entrepreneur est autorisé à utiliser le poids constructive base sur 40 lbs par articles marqués, tel que justifié par la liste d'inventaire et confirmée par l'AM CIM. Le poids constructif sera le poids réel réputé. Pour des petites expéditions avec des objets exceptionnellement lourdes seront prises en considération pour la variance dans le 40 lbs / article.
- 12.2. L'entrepreneur doit s'assurer que l'écart entre le poids estimé et le poids constructif /le poids réel correspond aux paramètres indiqués à l'annexe 2.
- 12.3. Dans la mesure du possible, l'entrepreneur doit regrouper les articles semblables au moment de calculer le poids constructif d'un paquet qui sera expédié. Voici certains exemples :
- a. les traverses de lit doivent être regroupées en paire;
  - b. les extrémités et les côtés des berceaux doivent être regroupés en paire;
  - c. empiler les sacs vides (c.-à-d. les bacs de rangement), jusqu'à un maximum de 10, et les compter comme un seul article;
  - d. les bâtons de hockey, les skis, les balais, les outils de jardinage à longue poignée et autres articles semblables, jusqu'à un maximum de cinq, doivent être regroupés et comptés comme un seul article;

- e. les petits articles étiquetés qui pourraient être placés dans une boîte de carton de quatre pieds cubes seront considérés comme des lots plutôt que d'être comptés individuellement.

12.4 Suite à l'attribution du contrat les entrepreneurs sont tenus de fournir une copie de leur liste révisée poids normalisé (LPN) au Canada. L'CIM va compiler un LPN d'industrie qui sera en accord avec tous les entrepreneurs. Le but principal de la LPN sera de générer une enquête, pièce par pièce exacte pour l'expéditeur afin qu'ils aient confiance dans leur adhésion à leurs droits de poids. Les entrepreneurs doivent également fournir des informations LPN CIM pour continuellement améliorer la liste.

### **Règle 13 – Diversion d'une expédition déjà chargée**

13.1 Un détournement peut être autorisé par IAM CIM lorsqu'il a été informé par le AT d'un changement de destination d'un déménagement pendant que l'envoi est en route. Le point de détournement sera mutuellement acceptée par l'AM CIM et l'entrepreneur. Tous les services supplémentaires tels que ECR seront payés conformément à l'annexe B.

### **Règle 14 – Tiers fournisseurs de service**

14.1 Cette règle s'applique lorsque l'expédition d'AM&EP implique endroits (sans s'y limiter) qui ne sont pas accessibles.

Ville	Province
Aklavik	T.N.-O.
Arctic Bay	Nun.
Arviat	Nun.
Baker Lake	Nun.
Bloodvein	Man.
Cambridge Bay	Nun.
Camsell Portage	Sask.
Cape Dorset	Nun.
Chesterfield Inlet	Nun.
Churchill	Man.
Clyde River	Nun.
Coral Harbour	Nun.
Deline (Fort Franklin)	T.N.-O.
Fond du Lac	Sask.

Ville	Province
Fort Chipewyan	Alb.
Fort Good Hope	T.N.-O.
Fox Lake	Alb.
Gjoa Haven	Nun.
God's Lake Narrows	Man.
Grise Fjord	Nun.
Hall Beach	Nun.
Hopedale	T.N.-L.
Igloolik	Nun.
Iqaluit	Nun.
Island Lake	Man.
Kashechewan	Ont.
Kimmirut (Lake Harbour)	Nun.
Kugaaruk (Pelly Bay)	Nun.
Kugluktuk (Coppermine)	Nun.
Lac Brochet	Man.
Little Grand Rapids	Man.
Lutsel k'e (Snowdrift)	T.N.-O.
Makkovik	T.N.-L.
Nain	T.N.-L.
Natuashish	T.N.-L.
Norman Wells	T.N.-O.
Old Crow	Yn
Oxford House	Man.
Pangnirtung	Nun.
Paulatuk	T.N.-O.
Pond Inlet	Nun.
Poplar River	Man.

Ville	Province
Pukatawagan	Man.
Qikiqtarjuaq	Nun.
Rankin Inlet	Nun.
Repulse Bay	Nun.
Resolute Bay	Nun.
Rigolet	T.N.-L.
Sachs Harbour	T.N.-O.
Sandy Lake	Ont.
Sanikiluaq	Nun.
Shamattawa	Man.
Smith River	C.-B.
Stony Rapids/Black Lake	Sask.
Tadoule Lake	Man.
Taloyoak (Spence Bay)	Nun.
Tuktoyaktuk	T.N.-O.
Tulita	T.N.-O.
Ulukhaktok (Holman)	T.N.-O.
Uranium City	Sask.
Wha Ti	T.N.-O.
Whale Cove	Nun.
Wollaston Lake	Sask.
Waterloo Lake	Sask.

14.2 Pour chacun des déménagements, l'entrepreneur doit :

- gérer et exécuter la demande de déménagement;
- respecter le GTT combiné pour la portion routière et la portion du tiers fournisseur de service du déménagement
- faire les réservations nécessaires pour ne pas freiner le transport du chargement et pour s'assurer que le GTT est respecté;

- d. communiquer avec l'autorité ministérielle du CIM immédiatement si l'envoi est retardé pour des raisons opérationnelles touchant le tiers fournisseur de service;
  - e. assigner un nombre approprié d'employés qualifiés pour effectuer le déménagement à l'endroit accessible seulement par le tiers fournisseur de service; et
- 14.3 CCUA - Condition général – besoins plus complexes de services 2035.10 s'applique pour Retard justifiable.
- 14.4 L'entrepreneur doit s'assurer que la PVN des VP est en vigueur durant toutes les étapes du déménagement

### **Règle 15 – Report ou annulation du déménagement par le gouvernement du Canada**

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

### **Règle 16 – Documentation requise pour les déménagements entre le Canada et la partie continentale des États-Unis**

- 16.1 Au cours de la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur de tout document justificatif qu'il doit avoir en main pour être autorisé à transporter des AM&EP et des VP entre le Canada et les États-Unis.
- 16.2 L'entrepreneur doit confirmer auprès de l'expéditeur qu'il a tous les documents en main au moins cinq jours ouvrables avant la DSD. Si les documents ne sont pas valides, l'AT doit en être avisé immédiatement afin de faciliter la modification de l'horaire ou de trouver une solution de rechange au besoin.

### **Règle 17 – Entreposage**

#### **17.1 Processus d'approbation des entrepôts**

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

- a. les entrepôts doivent être inspectés par l'entrepreneur et respecter les normes énoncées dans la liste de vérification de la pièce jointe 1 et 2 de l'annexe 8;
- b. l'entrepreneur doit présenter une preuve d'assurance avant l'utilisation;
- c. aucun produit autre que les AM&EP, ou un produit du même genre, ne doit être entreposé dans l'entrepôt, à moins que les zones désignées pour l'entreposage des AM&EP soient adéquatement protégées par un mur coupe-feu.

#### **17.2 Exigences relatives à l'inspection des entrepôts et aux documents connexes**

- a. L'entrepreneur doit présenter au CIM le rapport d'inspection initiale d'un entrepôt au moins 30 jours civils avant la date à laquelle il a besoin de l'utiliser. Les détails devant y

figurer sont l'adresse de l'entrepôt proposé, le nom de l'exploitant de l'entrepôt, son numéro de téléphone et de télécopieur, le volume annuel prévu de lots en ELT et le nom et l'emplacement de l'entrepôt approuvé le plus près. Cette information sera examinée par le CIM pour déterminer si l'entrepôt proposé respecte les exigences.

- b. Voici ce qui s'applique une fois l'entrepôt approuvé par le CIM :
  - i. l'entrepôt doit être inspecté tous les trois ans par l'entrepreneur, et ce, au moins 15 jours ouvrables avant l'arrivée à échéance de l'approbation;
  - ii. l'entrepreneur doit conserver, chaque année, une assurance afin de demeurer sur la liste des entrepôts approuvés;
  - iii. l'entrepreneur doit inspecter de nouveau les entrepôts lorsque des modifications sont apportées et aviser le CIM des changements;
- c. Si un entrepôt ne satisfait pas aux exigences précisées par le CIM (voir la liste de vérification de l'appendice X), l'entrepreneur doit informer le CIM par écrit des lacunes décelées et du délai alloué pour la prise de mesures correctives. Si les mêmes lacunes sont constatées au cours d'une inspection subséquente, le gouvernement du Canada se réserve le droit d'exiger que l'entrepreneur transfère les lots entreposés dans un entrepôt approuvé. Il incombe à l'entrepreneur d'assumer tout coût associé aux mesures correctives ou au transfert des lots.
- d. L'autorité ministérielle du CIM et les AT se réservent le droit d'inspecter tout entrepôt ou lot en ELT, à tout moment, sans avertir l'entrepreneur. Si des lacunes sont constatées, le gouvernement du Canada se réserve le droit d'exiger que l'entrepreneur transfère les lots entreposés dans un entrepôt approuvé. Il incombe à l'entrepreneur d'assumer tout coût associé aux mesures correctives ou au transfert des lots.

#### **17.3. Accès de l'expéditeur aux articles entreposés**

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

#### **17.4 Relation entre l'exploitant de l'entrepôt et l'entrepreneur**

- a. Un exploitant d'entrepôt peut être associé à plus d'un entrepreneur. Si un entrepôt est associé à plus d'un entrepreneur, chaque entrepreneur doit disposer d'un code unique pour sa partie de l'entrepôt, code qui est attribué par le CIM au moment de l'approbation.
- b. Lorsque l'association entre un exploitant d'entrepôt et un entrepreneur prend fin, l'entrepreneur doit :
  - i. aviser le CIM dès que la décision de mettre fin à l'association est prise et lui présenter un plan de transfert des lots en ELT;
  - ii. transférer les lots en ELT en sa possession dans un entrepôt approuvé par le CIM;
  - iii. continuer de respecter le contrat dans le cadre duquel il y a des lots en ELT et demeurer financièrement responsable de toute perte ou de tout dommage;
  - iv. être responsable du coût associé au transfert des lots en ELT.

- c. L'entrepreneur doit soumettre une demande écrite à l'approbation du CIM au moins 30 jours civils avant de transférer des lots en ELT entre ses entrepôts associés.

### **Règle 18 – Déménagements Hypothétiques (MND Seulement)**

**18.1** Nous avons des cas où un militaire déménage à un endroit ou d'un endroit autre que les endroits admissibles. (i.e. des militaires à la retraite pourraient souhaiter déménager aux États-Unis, où un militaire qui a été libéré des FC pourrait être admissible uniquement à un déménagement à destination du lieu de son enrôlement mais choisir de déménager dans une autre ville). Dans ces cas, l'entrepreneur calculera le coût réel du déménagement complet conformément au présent tarif. Un second calcul devra être effectué pour le déménagement du point d'origine jusqu'au point de destination autorisé ou jusqu'au poste frontalier le plus près de son lieu de retraite aux États-Unis. Ce calcul de ce qu'on s'appelle le « déménagement hypothétique » est également effectué à l'aide du SGAME. L'entrepreneur enverra une facture pour la valeur du déménagement hypothétique seulement incluant les taxes applicables (e.g. déménagements vers les EU ou selon la destination pour les déménagements domestiques), et l'expéditeur paiera à la DOC le montant du coût réellement engagé moins le coût du déménagement hypothétique avec les taxes applicables..

a. Exemples :

- i. L'expéditeur déménage d'Ottawa à San Bernardino (Californie) au moment de sa retraite. Il a droit à un déménagement jusqu'au poste frontalier le plus près de son lieu de retraite, c'est-à-dire White Rock (Colombie-Britannique). Le MDN recevra une facture pour la portion canadienne du déménagement – d'Ottawa à White Rock (la portion hypothétique) – et une facture sera envoyée directement à l'expéditeur, qui paiera au moment de la livraison la différence entre le coût hypothétique et le coût réellement engagé. Le calcul doit être fait sans les taxes pour les locations en-dehors du Canada.
  - ii. L'expéditeur déménage de Borden (Ontario) à Calgary (Alberta) au moment de sa libération des Forces canadiennes. Il a droit à un déménagement vers l'endroit où il s'est enrôlé, soit Winnipeg (Manitoba). La portion entre Borden et Winnipeg (déménagement hypothétique) sera facturée au MDN, et la différence entre le coût réel et celui du déménagement hypothétique sera facturé à l'expéditeur.  
L'entrepreneur calculera la différence entre les tarifs de transport, à raison de 2 500 lb, de Borden à Calgary (2 101 milles à 77,80 \$/quintal, soit 1 945 \$) et de Borden à Winnipeg (1 248 milles à 58,56 \$/quintal, soit 1 464 \$).
- b. La demande de déménagement transmise par le SGAME précisera la ville, la province et le pays du déménagement hypothétique, et comprendra le paragraphe suivant :
- i. « Par la présente demande, 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. 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. »

## **Règle 19 – Déterminer le millage**

- 19.1** Les tarifs sont fonction du poids et du millage. Les factures ne doivent inclure que les distances précisées dans un guide du millage/des distances reconnu par le CIM. ProMiles est la logiciel commercial autorisé.
- 19.2** Si le lieu de provenance ou de destination n'est pas mentionné dans le guide du millage, le millage devra être calculé selon la distance par rapport à l'endroit le plus proche figurant dans le guide du millage, et à l'aide d'une carte routière, on calculera la distance par rapport au lieu final.
- 19.3** Il arrive que l'adresse civique de destination ne soit pas connue, et un envoi est adressé à la ville où l'expéditeur se trouve. Dès que l'expéditeur aura confirmé sa destination finale, le contrat de déménagement sera mis à jour et communiqué pour fournir la destination finale et le millage exact.
- 19.4** Si l'adresse de provenance ou de destination est adjacente à un grand centre, le grand centre sera considéré comme étant le lieu de provenance ou de destination au moment de déterminer le millage. Les paragraphes suivants présentent une liste des agglomérations situées dans un rayon de 25 milles d'un grand centre, et qui sont considérées comme faisant partie de ce grand centre pour le calcul des distances.
- a. Exemple : Si une expédition quitte Scarborough (Ont.) à destination de Bedford (N.-É.), le millage sera calculé de Toronto (On.) à Halifax (N.-É.).
- 19.5** Les villes suivantes ont été ciblées comme étant des lieux de provenance ou de destination récurrents :

### **A CALGARY (ALBERTA)**

Villes, villages et municipalités de la province de l'Alberta situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 1A et 2 dans la ville de Calgary (Alberta). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Airdrie	Balzac	Bragg Creek	Calgary
Cheadle	Cochrane	Conrich	Dalemead
De Winton	Kathryn	Keoma	Langdon

---

Lyalta	Millarville	Okotoks	Priddis
Shepard			

**B EDMONTON (ALBERTA)**

Villes, villages et municipalités de la province de l'Alberta situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 2 et 16A dans la ville d'Edmonton (Alberta). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Ardrossan	Beaumont	Bon Accord	Bruderheim
Calmar	Cooking Lake	Carbonale	Devon
Edmonton	Fort Saskatchewan	Gibbons	Lancaster Park
Leduc	Looma	Mearns	Morinville
Namao	New Sarepta	Nisku	Rivière Qui Barre
Rolly View	Sherwood Park	Spruce Grove	St. Albert
Stony Plain	Villeneuve		

**C. HALIFAX (NOUVELLE-ÉCOSSE)**

Villes, villages et municipalités de la province de la Nouvelle-Écosse situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 1, 2 et 3 dans la ville de Halifax (Nouvelle-Écosse). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Aspotogan	Bayside	Bayswater	Beaverbank North Beaverbank
Bedford	Beechville	Black Point	Boutilliers Point
Brookside	Cherry Brook	Chezzetcook	Cole Harbour
Cow Bay	Dartmouth	Deep Cove	East Chezzetcook
East Dover	East Uniacke	Eastern Passage	Fall River
Fox Point	French Village	Glen Haven	Glen Margaret
Gold Mines	Grand Lake	Hacketts Cove	Halifax

---

---

Hammonds Plains	Harrietsfield	Hatchet Lake	Head of Chezzetcook
Herring Cove	Hubley	Indian Harbour	Ingramport
Ketch Harbour	Kinsac	Lake Echo	Lakeland
Lakeside	Lakeview	Lawrencetown	Lower Seabright
Lucasville	McGraths Cove	Mineville	Montague
Naugle Station	Northwest Cove	Peggy's Cove	Pennant
Pockwock	Porters Lake	Preston	Prospect
Queensland	Sackville	Shad Bay	Shearwater
South Uniacke	St. Margarets Bay	Timberlea	Uniacke
Upper Sackville	Upper Terence Bay	West Dover	Whites Lake
Windsor Junction	Woodside		

D. HAMILTON (ONTARIO)

Villes, villages et municipalités de la province de l'Ontario situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 6 et 8 dans la ville de Hamilton (Ontario). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Aberfoyle	Alberton	Aldershot	Ancaster
Arkell	Beamsville	Binbrook	Blackheath
Bronte	Brookville	Burlington	Cainsville
Caistor Center	Caistorville	Caledonia	Carlisle
Carluke	Cayuga	Clappisons Corners	Copetown
Duff's Corners	Dundas	Elfrida	Empire Corners
Flamboro Centre	Freelton	Fruitland	Fulton
Grassie	Greensville	Grimsby	Grimsby Beach
Hagersville	Hamilton	Harrisburg	Jerseyville

---

---

Kilbride	Lowville	Lynden	Middleport
Millgrove	Milton	Morrison	Mount Hope
Ohsweken	Omagh	Osborne Corners	Palermo
Peters Corners	Puslinch	Rockton	Sheffield
Sheridan Park	Smithville	Stoney Creek	Vinemount
Waterdown	West Flamborough	Westover	Willowgrove
Winona	Woodburn		

E. GATINEAU (QUÉBEC)

Villes, villages et municipalités de la province du Québec situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 8 et 11 dans la ville de Gatineau (Québec). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Alcove	Angers	Aylmer	Aylmer Est
Breckenridge	Buckingham	Burner	Cantley
Chelsea	Cousineau	Davidson Corners	Eardley
Farm Point	Farmer's Rapids	Farrellton	Gatineau
Gleneagle	Heyworth	Hull	Ironside
Jeanne-d'Arc	Kirks Ferry	Larrimac	Luskville
Masson	Mayo	Lac Meech	Notre-Dame-de-la-Salette
Perkins	Pointe Gatineau	Pontiac	Quinnville
Ribot	Rupert	Saint-François-de-Masham	Saint-Pierre-de-Wakefield
Sainte-Cécile-de-Masham	Simmons	Touraine	Val-des-Monts (Perkins)
Wakefield/La Pêche			

---

F. MONTREAL (QUEBEC)

Villes, villages et municipalités de la province du Québec situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des rues Sherbrooke et Saint-Denis dans la ville de Montréal (Québec). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Anjou	Auteuil	Baie-d'Urfé	Bas-de-Sainte-Rose
Beaconsfield	Beauharnois	Bélanger	Belœil
Bois-des-Filion	Boucherville	Bout-de-l'Île	Brossard
Camp-Bouchard	Candiac	Cap-Saint-Martin	Caughnawaga
Chambly	Charlemagne	Châteauguay	Châteauguay centre
Châteauguay Heights	Chomedey	Côte-Saint-Luc	Delson
Dollard-des-Ormeaux	Dorion	Dorval	Duvernay
Fabreville	Greenfield Park	Hampstead	Îberville
Île Bizard	Île Perrot	Île Perrot-Nord	Île-des-Soeurs
Île-Sainte-Thérèse	Jacques-Cartier	Kirkland	L'Abord-à-Plouffe
Lachenaie	Lachine	Laflèche	La Prairie
La Salle	L'Assomption	Laval	Laval-des-Rapides
Laval-Ouest	Laval-sur-le-Lac	Lemoyne	L'Épiphanie
Léry	Longueuil	Lorraine	Mackayville
MacMasterville	Maple Grove	Marieville	Mascouche
Mauricie	Mellocheville	Montréal	Montréal-Est
Montréal-Nord	Montréal-Ouest	Montréal-Sud	Mont Royal
Outremont	Pierrefonds	Pincourt	Pine Beach
Pointe-Calumet	Pointe-Claire	Pointe-aux-Trembles	Pointe-des-Cascades
Pointe-du-Moulin	Pont-Viau	Repentigny	Richelieu
Rivière-des-Prairies	Rosemère	Roxboro	Saraguay

---

Senneville	Sherrington	Saint-Antoine-des-Laurentides	Saint-Augustin
Saint-Basile	Saint-Bruno	Saint-Charles	Saint-Constant
Saint-Édouard	Saint-Elzéar	Saint-Eustache	Saint-Eustache-sur-le-Lac
Saint-François-de-Sales	Saint-Hilaire	Saint-Hubert	Saint-Isidore
Saint-Jacques	Saint-Janvier	Saint-Jean	Saint-Jean-Baptiste
Saint-Joseph-du-Lac	Saint-Lambert	Saint-Léonard-de-Port	Saint-Luc
Saint-Marc	Saint-Martin	Saint-Mathias	Saint-Maurice
Saint-Michel	Saint-Paul-l'Ermite	Saint-Philippe	Saint-Pierre
Saint-Rémi	Saint-Roch-de-l'Achigan	Saint-Urbain	Saint-Vincent-de-Paul
Saint-Amable	Sainte-Anne-de-Bellevue	Sainte-Anne-des-Plaines	Sainte-Catherine
Sainte-Dorothée	Sainte-Julie	Sainte-Marie	Sainte-Marthe-sur-le-Lac
Sainte-Martine	Sainte-Monique	Sainte-Rose	Sainte-Théodosie
Sainte-Thérèse	Terrasse	Terrebonne	Varennnes
Vaudreuil	Verchères	Verdun	Ville de Sainte-Julie
Ville Saint-Laurent	Vilmont	Westmount	Woodlands

G. OTTAWA (ONTARIO)

Villes, villages et municipalités de la province de l'Ontario situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de la route 17 et de la promenade Reine-Élisabeth dans la ville d'Ottawa (Ontario). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Ashton	Barrhaven	Bells Corners	Blackburn Hamlet
Blossom Park	Carlsbad Springs	Carp	Cheney

---

---

Constance Bay	Cumberland	Durobin	Edwards
Embrun	Fallowfield	Gloucester	Greely
Hammond	Hazeldean	Kanata	Kars
Limoges	Manotick	Marionville	Metcalf
Munster	Munster Hamlet	Navan	Nepean
North Gower	Notre-Dame-des-Champs	North Gower	Orléans
Osgoode	Ottawa	Ramsayville	Richmond
Rockcliffe Park	Rockland	Russell	Sarsfield
Stittsville	Templeton	Vanier	Vars
Vernon	Western Community		

#### H. QUÉBEC (QUÉBEC)

Villes, villages et municipalités de la province du Québec situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de la rue Saint-Jean et de la Côte-du-Palais dans la ville de Québec (Québec). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Ancienne-Lorette	Beaumont	Beauport	Beaupré
Bernadette	Bernières	Berthier-sur-Mer Blouin	Boischâtel
Bord-de-l'Eau	Breakeyville	Cadrin	Calières
Cantin Cap-Rouge	Charlesbourg-Ouest	Charlesbourg	Charlesbourg-Est Charny
Château-Richer	Chevalier	Courcelette (Base)	Courville
D'Artagnan	Darveau	Duchesnay	Fossambault-sur-le-Lac
Giffard	Honfleur	Hurette	Île d'Oléans
La Branche	La Durantaye	La Petite Rivière	Lac Beauport
Lac Delage	Lac St-Charles	Lac-St-Joseph	L'Ange-Gardien
Lauzon	Les Saules	Lévis	Loretteville
Montmorency	Moreau	Moulin-Vallière	Neufchâtel
Neuville	Notre-Dame-des-Laurentides	Orsainville	Petit Pré
Pintendre	Pont-Rouge	Québec	Québec, ouest

---

---

Rivière-aux-Chiens	Roche Plate	Scott	Shannon
Saint-Adolphe	Saint-Agapit	Saint-Anselme	Saint-Antoine-de-Tilly
Saint-Apollinaire	Saint-Augustin	Saint-Augustin-de-Demaures	Saint-Bernard
Saint-Charles	Saint-David-de-l'Aubériverrière	Sainte-Anne-de-Beaupré	Sainte-Brigitte-de-Laval
Sainte-Catherine	Sainte-Famille (Île d'Orléans)	Sainte-Foy	Sainte-Hénédine
Saint-Émile	Sainte-Pétronille (Île d'Orléans)	Saint-Étienne	Saint-François (Montmagny)
St-François (Île d'Orléans)	Saint-Gabriel-de-Valcartier	Saint-Gérald	Saint-Gervais
Saint-Gilles	Saint-Henri-de-Lévis	Saint-Isidore	Saint-Jean (Île d'Orléans)
Saint-Jean-Chrysostome	Saint-Lambert-de-Lauzon	Saint-Laurent (Île d'Orléans)	Saint-Lazare
Saint-Narcisse	Saint-Nérée	Saint-Nicolas	Stoneham
Saint-Pierre	Saint-Pierre (Île d'Orléans)	Saint-Raphaël	Saint-Rédempteur
Saint-Romuald-d'Etchemin	Saint-Vallier	Tewkesbury	Val-Bélair
Valcartier	Val-St-Michel		

#### I. ST. JOHN'S (TERRE-NEUVE- ET-LABRADOR)

Villes, villages et municipalités de la province de Terre-Neuve situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des chemins Lemarchant, Freshwater et Military dans la ville de St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Avondale	Bauline	Bay Bulls	Bell Island
Blackhead	Cape Spear	Chamberlains	Chapel Cove
Cove	Flat Rock	Foxtrap	Goulds Manuels
Harbour Main	Holyrood	Kelligrews	Lance Cove
Logy Bay	Long Pond	Maddox Cove	Middle Cove
Outer Cove	Paradise	Pearl	Petty Harbour

---



---

Portugal Cove	Pouch Cove	Quidi Vidi	Seal Cove
St. John's	St. Phillips	St. Thomas	Topsail
Torbay	Tors Cove	Upper Gullies	Witless Bay
Woodfords			

J. TORONTO (ONTARIO)

Villes, villages et municipalités de la province de l'Ontario situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 2 et 11 dans la ville de Toronto (Ontario). Cette liste n'est peut-être pas exhaustive :

Agincourt	Ajax	Aurora	Bay Ridges
Bolton	Box Grove	Bramalea	Brampton
Britannia	Brougham	Burnamthorpe	Buttonville
Carrville	Castlemore	Cherrywood	Claremont
Clarkson	Coleraine	Concord	Cooksville
Coventry	Derry West	Dixie	Don Mills
Downsview	Dunbarton	Ebenezer	Edgeley
Erindale	Etobicoke	Fairport	Fairport Beach
Forest Hill	Georgetown	Gormley	Green River
Greenwood	Hope	Hornby	Huttonville
King City	Kleinburg	Langstaff	Leaside
Locust Hill	Long Branch	Loren Park	Malton
Maple	Markham	Meadowvale	Mimico
Mississauga	Mt. Charles	New Toronto	Nobleton
North York	Norval	Oak Ridges	Oakville
Palermo	Pickering	Port Credit	Purpleville
Rexdale	Richmond Hill	Ringwood	Rosebank
Scarborough	Snelgrove	Snider	Streetsville
Swansea	Teston	Thornhill	Tormore
Toronto	Unionville	Vellore	Victoria Square

---

---

Weston	Whitby	Whitevale	Wilcox
Wildfield	Woodbridge	York	

K. VANCOUVER (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Villes, villages et municipalités de la province de la Colombie-Britannique situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des rues Georgia et Granville dans la ville de Vancouver (Colombie-Britannique). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Anmore	Annieville	Beach Grove	Boundary Bay
Bowen Island	Brighouse	Britannia Beach	Brunswick
Burnaby	Camp Artaban	Capilano	Caulfield
Cloverdale	Colebrook	Crescent Beach	Deep Cove
Delta	Dollarton	Dundarave	Eagle Harbour
Eburne	Elgin	Essondale	Fishermans Cove
Fraser Mills	Furry Creek	Gambier Harbour	Gibsons
Haney	Hollyburn	Horseshoe Bay	Ioco
Johnson	Keats Island	Ladner	Langdale
Langley	Lulu Island	Lynn Creek	Maple Ridge
Mount Sheer	New Westminster	Newton	North Vancouver
Ocean Park	Pitt Meadows	Port Guichon	Port Coquitlam
Port Mann	Port Hammond	Port Moody	Port Mellon
Porteau	Richmond	Roberts Creek	Sea Island
Sherman	South Beach	South Westminster	Steveston
Strawberry Hill	Sullivan	Surrey Centre	Tsawwassen
Tynehead	Vancouver	Wadsley	West Vancouver
Whalley	White Rock	Wigwam Inn	

L. VICTORIA (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Villes, villages et municipalités de la province de la Colombie-Britannique situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des rues Douglas et Fort dans la ville de Victoria (Colombie-Britannique). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

---

Brentwood Bay	Cobble Hill	Colwood	Cowichan Bay
Esquimalt	Fulford Harbour	Glen Lake	Leechtown
Malahat	Metchosin	Mill Bay	Oak Bay
Otter Bay	Pender Island	Saanich	Saturna
Shawnigan Lake	Sidney	Sooke	Swartz Bay
Victoria			

M. WINNIPEG (MANITOBA)

Villes, villages et municipalités de la province du Manitoba situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de l'avenue Portage et de la rue Main dans la ville de Winnipeg (Manitoba). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Anola	Argyle	Birds Hill	Blumenort
Cooks Creek	Dacotah	Domaine	Dufresne
Dugald	East Selkirk	Fort Whyte	Garson Quarry
Grand Point	Grosse-Île	Hazelglen	Hazelridge
Headingley	Île-des-Chênes	La Salle	Landmark
Lockport	Lorette	Lower Ft. Garry	Meadows
New Bothwell	Niverville	Oak Bluff	Oakbank
Parkdale	Prairie Grove	Rosser	Sanford
Selkirk	Springstein	St. Adolphe	St. Norbert
St. Francois-Xavier	Starbuck	Ste. Agathe	Stonewall
Stoney Mountain	Tyndall	Warren	Winnipeg

N. YELLOWKNIFE (TERRITOIRES DU NORD-OUEST)

Villes, villages et municipalités des Territoires du Nord-Ouest situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de l'avenue Franklin et de la 50e Rue dans la ville de Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Detah	Giant Mine	Rainbow Valley	Yellowknife
-------	------------	----------------	-------------

**MUTATIONS AUX ÉTATS UNIS**

Villes, villages et municipalités des dans les États Unis situés dans un rayon de 25 milles de les installations militaires suivantes. Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive:

**O. ALABAMA****FORT RUCKER, ALABAMA**

Elba	Enterprise	Daleville
Dothan	Geneva	Hartford
Headland	New Brockton	Newton
Ozark	Slocomb	

**MAXWELL AFB, ALABAMA**

Hayneville	Holtville	Marbury
Millbrook	Montgomery	Prattville
Wetumpka		

**REDSTONE ARSENAL, ALABAMA**

Athens	Decatur	Hartselle
Harvest	Hazel Green	Huntsville
Madison	Meridianville	Moore's Mill
New Hope	Priceville	

**P. ALASKA****CLEAR AFB, ALASKA**

Anderson		
----------	--	--

ELMENDORF AFB, ALASKA

Anchorage	Chugiak	Eagle River
-----------	---------	-------------

EIELSON AFB, ALASKA

Fairbanks	North Pole	
-----------	------------	--

Q. CALIFORNIABEALE AFB, CALIFORNIA

Auburn	Alta Sierra	Colfax
Grass Valley	Linda	Lincoln
Live Oak	Loomis	Marysville
Meadow Vista	Nevada City	Olivehurst
Palermo	Rocklin	Wheatland
Yuba City		

EDWARDS AFB, CALIFORNIA

Boron	California City	Edwards
Lancaster	Lake Los Angeles	Mojave
Rosamond		

NAVAL BASE SAN DIEGO, CALIFORNIA

Chula Vista	Coronado	Del Mar
El Cajon	Lakeside	La Mesa

---

National City	Poway	San Diego
Santee	Solana Beach	

PRESIDIO OF MONTEREY, CALIFORNIA

Carmel	Castroville	Chualar
Marina	Monterey	Salinas
Seaside	Pebble Beach	Prunedale
Watsonville		

VANDENBURG AFB, CALIFORNIA

Buellton	Guadalupe	Lompoc
Los Alamos	Los Olivos	Nipomo
Orcutt	Santa Maria	Solvang
Vandenburg Village		

R. COLORADOBUCKLEY AIR FORCE BASE, COLORADO

Arvada	Aurora	Bennett
Brighton	Broomfield	Castle Pines
Centennial	Commerce City	Denver
Englewood	Highlands Ranch	Ken Caryl
Lakewood	Northglenn	Parker
Thornton	Watkins	Westminster
Wheat Ridge		

PETERSON AIR FORCE BASE, COLORADO

Black Forest	Cimarron Hills	Colorado Springs
Gleneagle	Falcon	Fountain
Monument	Palmer Lake	Peyton
Security-Widefield	Stratmoor	Woodland Park
Woodmoor		

S. DISTRICT OF COLUMBIA

## PENTAGON, WASHINGTON, DC

Annandale Virginia	Arlington Virginia	Alexandria Virginia
Beltsville Maryland	Bethesda Maryland	Burke Virginia
Bowie Maryland	Centreville Virginia	Chantilly Virginia
Clarksville Maryland	Clinton Maryland	Crofton Maryland
Croom Maryland	Dale City Virginia	Falls Church Virginia
Fairfax Virginia	Fort Washington Maryland	Gaithersburg Maryland
La Plata Maryland	Laurel Maryland	Lorton Virginia
McLean Virginia	Mt Vernon Virginia	Newington Virginia
North Bethesda Maryland	Oakton Virginia	Olney Maryland
Potomac Maryland	Reston Virginia	Rockville Maryland
Silver Spring Maryland	Springfield Virginia	St Charles Maryland
Sterling Virginia	Tysons Corner Virginia	Vienna Virginia
Waldorf Maryland	Washington DC	Woodbridge Virginia

T. FLORIDA

## ELGIN AIR FORCE BASE VALPARAISO, FLORIDA

---

Baker	Crestview	Fort Walton Beach
Niceville	Valparaiso	

## MACDILL AFB TAMPA, FLORIDA

Bloomingtondale	Brandon	Clearwater
Dunedin	Keystone	Largo
Palmetto	Palm Harbor	Ruskin
St Petersburg	Tampa	Wesley Chapel
Valrico		

## TYNDALL AIR FORCE BASE, FLORIDA

Callaway	Cedar Grove	Lynn Haven
Mexico Beach	Panama City	Panama City Beach
Parker	Pretty Bayou	Springfield
Wewahitchka		

U. GEORGIA

## DOBBINS AIR RESERVE BASE, MARIETTA GEORGIA

Acworth	Alpharetta	Atlanta
Brookhaven	Canton	College Park
Dallas	Decatur	Douglasville
Duluth	East Point	Fair Oaks
Forest Park	Kennesaw	Mableton
Marietta	Norcross	Roswell



Sandy Springs	Smyrna	Woodstock
---------------	--------	-----------

## FORT BENNING, GEORGIA

Cusseta, Georgia	Columbus, Georgia	Ladonia, Alabama
Salem, Alabama	Smiths Station, Alabama	Phenix City, Alabama

## FORT GORDON, GEORGIA

Augusta Georgia	Belvedere Georgia	Evans Georgia
Graniteville South Carolina	Grovetown Georgia	Hephzibah Georgia
Langley South Carolina	Jackson South Carolina	Martinez Georgia
Thomson Georgia	Warrenville South Carolina	Waynesboro Georgia

## ROBBINS AFB, GEORGIA

Bonaire	Byron	Centerville
Cochran	Fort Valley	Gordon
Jeffersonville	Kathleen	Lizella
Macon	Marshallville	Perry
Warner Robbins		

V. HAWAII

## JOINT BASE PEARL HARBOR-HICKAMHICKAM AFB AND NAVAL STATION PEARL HARBOR

Aiea	Ewa	Hauula
Honolulu	Kailua	Kapolei

Miliani	Wahiawa	
---------	---------	--

## SCHOFIELD BARRACKS , HAWAII

Aiea	Ewa	Hauula
Honolulu	Kailua	Kapolei
Miliani	Wahiawa	

W. ILLINOIS

## SCOTT AFB, ILLINOIS

Belleville	Breese	Cahokia
Caseyville	Collinsville	Columbia
Edwardsville	Granite City	Highland
Lebanon	Marissa	Mascoutah
Millstadt	Maryville	New Athens
New Baden	O'Fallon	Shiloh
Troy	Waterloo	

X. KANSAS

## FORT LEAVENWORTH, KANSAS

Atchison Kansas	Bonner Springs Kansas,	Edwardsville Kansas
Faucett Missouri	Gladstone Missouri	Kansas City Kansas
Lansing Kansas	Leavenworth Kansas	Oskaloosa Kansas
Platte City Missouri	Smithville Missouri	Tonganoxie Kansas
Nortonville Kansas	Weston Missouri	

Y. KENTUCKY

## FORT CAMPBELL, KENTUCKY

Bumpus Mills Tennessee	Cadiz	Clarksville Tennessee
Elkton	Herndon	Hopkinsville
Indian Mound Tennessee	Oak Grove	

Z. MARYLAND

## FORT GEORGE G MEADE, MARYLAND

Annapolis	Arnold	Baltimore
Bethesda	Bowie	Clarksville
Columbia	Edgewater	Ellicott City
Essex	Jessup	Laurel
Marlton	Middle River	Millersville
Odenton	Rockville	Savage
Severn	Silver Spring	Towson
Wheaton	Washington DC	

## PATUXENT RIVER NAVAL AIR STATION, MARYLAND

California	Charlotte Hall	Leonardtown
Lexington Park	Lusby	Mechanicsville
Prince Frederick	Scotland	Solomons
St Marys City		

## NAVAL SUPPORT ACTIVITY BETHESDA, MARYLAND

---

Annandale Virginia	Alexandria Virginia	Arlington Virginia
Ashburn Virginia	Bethesda Maryland	Chantilly Virginia
Chevy Chase Maryland	Columbus Maryland	Crofton Maryland
Damascus Maryland	Fairfax Virginia	Fort Washington Maryland
Gaithersburg Maryland	Glen Echo Maryland	Hanover Maryland
Lorton Virginia	Odenton Maryland	Reston Virginia
Rockville Maryland	Silver Spring Maryland	Vienna Virginia
Washington DC		

AA. MASSACHUSETTS

## HANSCOM AIR FORCE BASE, MASSACHUSETTS

Acton	Bedford	Beverly
Billerica	Boston	Brookline
Burlington	Cambridge	Concord
Framingham	Lexington	Lincoln
Lawrence	Lowell	Lynn
Marlborough	Medford	Malden
Methuen,	Nashua New Hampshire	Newton
Needham	Norwood	Randolph
Revere	Somerville	Quincy
Waltham	Wellesley	Westford

## CAPE COD AIR STATION, MASSACHUSETTS

Barnstable	Bourne	Buzzards Bay
------------	--------	--------------

---

Carver	Dennis	Falmouth
Forestdale	Marion	New Bedford
Plymouth	Pocasset	Rochester
Sandwich	Wareham	Yarmouth

AB. MISSOURI

## FORT LEONARD WOOD, MISSOURI

Crocker	Dixon	Laquey
Licking	Richland	Rolla
Roby	St Robert	Waynesville

AC. NEW YORK

## FORT DRUM, NY

Adams	Calcium	Carthage
Dexter	Lowville	New Bremen
Philadelphia	Sackets Harbor	Watertown

## EASTERN AIR DEFENCE SECTOR, ROME, NEW YORK - Located at Former GRIFFISS AFB

Ava	Boonville	Camden
Canastota	Clinton	Florence
Floyd	Frankfort	Lichfield
Marcy	New Hartford	Oneida
<b>Rome</b>	Stueben	Sauquoit
Sangerfield	Sherrill	Utica

Verona	Whitesboro	
--------	------------	--

AD. NEW JERSEY

## MCGUIRE AFB, NEW JERSEY

Bensalem Philadelphia	Browns Mills New Jersey	Concordia New Jersey
Howel New Jersey	Feasterville Philadelphia	Freehold New Jersey
Lawrenceville New Jersey	Newtown, Philadelphia	Hightstown New Jersey
Levittown Philadelphia	Lacey New Jersey	Jackson New Jersey
Monmouth Junction New Jersey	Moorestown New Jersey	Mt Laurel New Jersey
Marlton New Jersey	Medford New Jersey	New Egypt New Jersey
Shamong New Jersey	Trenton New Jersey	Princeton New Jersey
Toms River New Jersey	Willingboro New Jersey	

## PICATINNY ARSENAL, NEW JERSEY

Blairstown	Bridgewater	Denville
<b>Dover</b>	East Orange	Clifton
Frankford	Oak Ridge	Hopatcong
Irvington	Montville	Morristown
Mt Olive	Newton	Paterson
Plainfield	Randolf	Summit
Union	Wayne	Westfield
West Milford		

AE. NORTH CAROLINA

## FORT BRAGG, NORTH CAROLINA

---

Aberdeen	Cameron	Erwin
Fayetteville	Hope Mills	Lillington
Raeford	Spring Lake	Southern Pines
St Pauls		

AF. NORTH DAKOTA

## CAVALIER AFS, NORTH DAKOTA

Cavalier	Langdon	Walhalla
----------	---------	----------

AG. OHIO

## WRIGHT PATTERSON AIR FORCE BASE, DAYTON, OHIO

Beavercreek	Bellbrook	Brookville
Cedarville	Centerville	Dayton
Englewood	Fairborn	Huber Heights
Jamestown	Kettering	Miamisburg
Riverside	Springboro	Springfield
St Paris	Tipp City	Troy
Vandalia	Waynesville	West Milton
Xenia	Yellow Springs	

AH. OKLAHOMA

## FORT SILL, LAWTON, OKLAHOMA

Apache	Cache	Chattanooga
Cyril	Elgin	Fletcher

---

Geronimo	Indiahoma	Lawton
Sterling		

## TINKER AIR FORCE BASE, OKLAHOMA

Bethany	Bethel Acres	Choctaw
Del City	Edmond	Harrah
McLoud	Midwest City	Moore
Mustang	Newcastle	Nicoma Park
Noble	Norman	Oklahoma City
Slaughterville	Yukon	

AI. TEXAS

## FORT BLISS, TEXAS

Anthony	Canutillo	Chaparral New Mexico
El Paso	Horizon City	San Elizario
Santa Teresa New Mexico	Socorro	Sparks

## FORT HOOD, TEXAS

Belton	Copperas Cove	Gatesville
Harker Heights	Kempner	Killeen
Salado		

## LACKLAND AFB, TEXAS

Castle Hills	Castroville	Converse
--------------	-------------	----------



---

Elmendorf	Helotes	Hollywood Park
Kirby	Leon Valley	Live Oak
Lytle	Poteet	San Antonio
Selma	Southside	Stone Oak
Universal City		

#### RANDOLPH AIR FORCE BASE, TEXAS

Alamo Heights	Balcones Heights	Bulverde
Castle Hills	Cibolo	Converse
Hollywood Park	Kirby	La Vernia
Leon Valley	Live Oak	New Braunfels
San Antonio	Seguin	Selma
Universal City	Windcrest	

#### AJ. VIRGINIA

#### FORT BELVOIR

Alexandria Virginia	Aquia Harbour Virginia	Annandale Virginia
Arlington Virginia	Bel Alton Maryland	Bethesda Maryland
Brandywine Maryland	Bristow Virginia	Burke Virginia
Centreville Virginia	Chantilly Virginia	Clinton Maryland
Dale City Virginia	Falls Church Virginia	Fairfax Virginia
Fort Washington Maryland	Hyattsville Maryland	Indian head Maryland
Kettering Maryland	Lake Ridge Virginia	Lorton Virginia
Manassas Virginia	McLean Virginia	Mt Vernon Virginia

---

Newington, Virginia	North Bethesda Maryland	Oakton Virginia
Potomac Maryland	Reston Virginia	Silver Spring Virginia
St Charles Maryland	Vienna Virginia	Waldorf Maryland
Woodbridge Virginia	Washington DC	Yorkshire Virginia

## FORT LEE, VIRGINIA

Bellwood	Bon Air	Charles City
Chester	Hopewell	Manchester
Petersburg	Prince George	South Richmond
Sandston	Quinton	Waverly

## FORT MYER, VIRGINIA

Alexandria Virginia	Annandale Virginia	Arlington Virginia
Bowie Maryland	Brandywine Maryland	Burke Virginia
Centreville Virginia	Chantilly Virginia	Clinton Maryland
Crofton Maryland	Dale City Virginia	Falls Church Virginia
Fairfax Virginia	Fort Washington Maryland	Gaithersburg Virginia
Hyattsville Maryland	Indian head Maryland	Kettering Maryland
Lake Ridge Virginia	Lorton Virginia	Manassas Virginia
McLean Virginia	Mt Vernon Virginia	Newington Virginia
North Bethesda Maryland	Oakton Virginia	Olney Maryland
Potomac Maryland	Reston Virginia	Rockville Maryland
Silver Spring Maryland	Sterling Virginia	St Charles Maryland
Vienna Virginia	Waldorf Maryland	Woodbridge Virginia

---

Washington DC		
---------------	--	--

## LANGLEY AFB, VIRGINIA

Chesapeake	Grafton	Hampton
Newport News	Norfolk	Poquoson
Portsmouth	Smithfield	Suffolk
Yorktown	Williamsburg	

## NATO HQ SACT, VIRGINIA

Chesapeake	Grafton	Hampton
Newport News	Norfolk	Poquoson
Portsmouth	Smithfield	Suffolk
Virginia Beach		

## NAVAL STATION NORFOLK, VIRGINIA

Chesapeake	Grafton	Hampton
Newport News	Norfolk	Poquoson
Portsmouth	Smithfield	Suffolk
Virginia Beach		

## MARINE CORPS BASE QUANTICO, VIRGINIA

Aquia Harbour Virginia	Annandale Virginia	Bel Alton Maryland
Burke Virginia	Dale City Virginia	Fairfax Virginia
Fort Washington Maryland	Fredericksburg Virginia	Groveton Virginia

---

King George Virginia	Lincolnia Virginia	Lorton Virginia
La Plata Maryland	Manassas Virginia	Montclair Virginia
Mt Vernon Virginia	Newington Virginia	Nokesville Virginia
Quantico Virginia	Springfield Virginia	Stafford Virginia
Woodbridge Virginia		

AK. WASHINGTON

## MCCHORD AFB, WASHINGTON

Auburn	Burley	Du Pont
Eatonville	Federal Way	Graham
Lacey	Lakewood	Olympia
Orting	Puyallup	Parkland
South Hill	Spanaway	Tacoma
Wauna	Yelm	

## FORT LEWIS, WASHINGTON

Auburn	Burley	Du Pont
Eatonville	Federal Way	Graham
Lacey	Lakewood	Olympia
Orting	Puyallup	Parkland
South Hill	Spanaway	Tacoma
Wauna	Yelm	

## NAVAL AIR STATION WHIDBEY ISLAND, WASHINGTON

---

Anacortes	Burlington	Coupeville
Freeland	Langley	Mount Vernon
Oak Harbor	Sedro-Woolley	

**Règle 20 – Temps d’attente (pas la responsabilité de l’entrepreneur)**

20.1 Le temps d’attente à destination sera applicable seulement entre 8 h et 16 h, du lundi au samedi inclusivement, y compris les jours fériés (à destination), sous réserve des conditions suivantes :

- a. trois heures de temps libre par véhicule seront incluses dans GAMS et seront obligatoires;
- b. une fois les trois heures de temps libre écoulées, une période supplémentaire d’un maximum de huit heures doit être fournie par l’entrepreneur. Chacune de ces heures ou chaque portion d’heure de cette période sera payée au taux indiqué à l’annexe B, section 3 du contrat;
- c. le temps d’attente dépassant les huit heures et excédant les trois heures de temps libre allouées sera fourni uniquement à la convenance de l’entrepreneur. Après l’expiration du temps d’attente de chargement de huit heures, l’entrepreneur peut prolonger le temps d’attente ou demander l’approbation de l’AT compétent pour mettre le chargement en ECR ou en EDF.

**Règle 21 – Nouvelle pesée – Chargements de plus de 20 000 lb**

21.1 L’entrepreneur devra procéder à une nouvelle pesée à destination quand le poids net obtenu au point d’origine dépasse 20 000 livres ou quand il dépasse le poids admissible pour le déménagement de l’expéditeur, comme il est précisé dans la demande de déménagement. Pour un déménagement local de 20 000 livres ou plus, et quand l’expéditeur doute de l’exactitude du poids réel, l’entrepreneur se présentera à une deuxième installation de pesée autorisée pour valider le poids original. Si aucune installation de pesée autorisée n’est disponible, l’entrepreneur communiquera avec l’AT, qui déterminera s’il y a lieu de procéder à une évaluation supervisée sans égard au poids. L’omission de procéder à une nouvelle pesée fera en sorte que le poids du chargement sera considéré comme égal au poids le moins élevé parmi les suivants : le poids maximal admissible et 110 p. 100 du poids estimé. Le coût des billets d’échelle supplémentaires seront remboursés au coût (pas de balisage). L’entrepreneur va être remboursé le coût payé du billet de pesée.

---

**Appendice 2 de l'annexe A – Processus d'estimation du poids****1.0 Généralités**

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

**1.1 Précision des estimations de poids et marges de tolérance**

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

- a. Pour les chargements pesés conformément aux articles 2.11 et 2.12 :
  - i. Pendant la première année du contrat, le CIM fera une analyse aléatoire afin de déterminer l'écart entre le poids réel et le poids estimé. Tout chargement présentant un écart supérieur à 15 p. 100 l'entrepreneur sera appelé à mener une enquête et à aviser formellement l'expert-conseil en déménagement concerné du problème. L'entrepreneur devra informer le CIM des actions prises pour remédier dans les 30 jours ouvrables de la réception du rapport.
  - ii. Le CIM fera aussi des analyses aléatoires la deuxième année et les années subséquentes. Si un chargement affiche un écart entre le poids réel et le poids estimé supérieur à 10 p. 100, l'entrepreneur devra présenter au CIM par écrit un plan détaillé pour corriger et améliorer le processus d'estimation.
  - iii. Ces analyses seront faites jusqu'à ce que le CIM ait la certitude que les écarts se situent à l'intérieur des limites tolérées entre 3 à 5 pourcent.

**Pièce jointe 1 à l'appendice 2 – Processus d'estimation de poids préalable au déménagement**

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

**Pièce jointe 2 à l'appendice 2 – Procédures relatives à la feuille d'inventaire préimprimée**

1. L'entrepreneur doit préparer des listes d'inventaire exactes énumérant tous les articles à expédier.
2. Voici les directives à suivre :
  - a. l'inventaire devra être fait dans le format type approuvé par le CIM (consulter l'annexe A, point 2.5.1 et m);
  - b. après l'emballage mais avant l'impression de la version définitive de la liste d'inventaire, l'entrepreneur doit dénombrer seulement le mobilier, y compris les

pièces connexes, et les autres articles qui doivent être préparés là où ils se trouvent, et ajouter les articles non dénombrés lors de la consultation préalable au déménagement;

- c. l'inventaire final doit indiquer, pour chaque pièce, les articles ménagers, les boîtes pliantes emballées par l'entrepreneur et les autres articles nécessitant une préparation;
- d. les articles divers qui ne requièrent aucune préparation et les cartons remplis par le propriétaire et acceptés n'ont pas besoin de figurer sur la liste d'inventaire préimprimée;
- e. l'entrepreneur produira un inventaire clair dont la préparation reflète clairement l'état réel du meuble ou de l'article;
- f. l'entrepreneur doit se servir de la liste d'inventaire pour étiqueter et préparer le mobilier et les pièces connexes ainsi que les autres articles qui doivent être préparés. Il faut faire le nécessaire pour faire concorder les biens avec les entrées de la liste d'inventaire imprimée de manière à réduire au minimum les modifications ou les ajouts manuscrits;
- g. l'entrepreneur doit s'assurer que les entrées manuscrites sur la liste d'inventaire sont claires et lisibles, et qu'elles fournissent une description intelligible;
- h. on doit inscrire les entrées manuscrites dans l'espace vide qui suit directement la dernière zone pour chaque pièce;
- i. on doit indiquer les changements au bas de la page et ajouter une page s'il faut faire des ajouts;
- j. on accepte que les ajouts manuscrits visant le mobilier et les pièces connexes ainsi que d'autres articles devant être préparés totalisent 10 p. 100 de la liste d'inventaire préimprimée;
- k. on doit biffer lisiblement les zones vides;
- l. on ne doit pas écrire dans les zones vides;
- m. dans la mesure du possible, une page d'inventaire doit être remplie pour chaque pièce.

### 3. Exceptions :

- a. Pièces qui sont difficiles d'accès ou difficiles à évaluer – s'il est ardu pour l'entrepreneur d'estimer le poids dans des zones difficiles d'accès (p. ex., greniers, vides sanitaires), la formule cubique sera utilisée pour obtenir le poids estimatif et un inventaire manuscrit est autorisé pour cette portion du chargement.

---

## Appendice 3 – Guide du temps requis pour le transport (GTT) DES AM&EP

### 1.0. Généralités

Les délais de livraison indiqués dans le présent GTT reflètent le nombre minimal et maximal de jours civils alloués pour la livraison du chargement. Le temps requis pour le transport est fondé sur le poids estimé des AM&EP, calculé en livres, ainsi que la distance à parcourir, calculée en miles, selon l'itinéraire pour camions le plus direct. Voici les lignes directrices concernant le temps requis pour le transport :

- a. les journées de chargement et de déchargement sont incluses dans le temps requis pour le transport. Le temps de déchargement n'est pas inclus dans le temps requis pour le transport;
- b. lorsque le premier ou le dernier jour du temps requis pour le transport correspond à un jour de fin de semaine ou à un jour férié, toute la période prévue du temps requis pour le transport sera repoussée de façon à ce que la livraison débute le prochain jour ouvrable;
- c. si l'on soumet un nouveau poids estimé le jour précédant le chargement, l'entrepreneur doit soumettre un nouveau temps requis pour le transport au besoin;
- d. on doit fournir un nouveau temps requis pour le transport lorsque la DSD est modifiée;
- e. un exemple de calcul du temps requis pour le transport est présenté à la fin de l'appendice 3 de l'annexe A;
- f. les prolongations du temps requis pour le transport ne s'appliquent pas en cas de défaillance mécanique;
- g. Déménagements locaux : Le temps requis pour le transport pour un déménagement local est d'au moins un jour et d'au plus deux jours.

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

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



**Tableau 1 de l'appendice 3 – GTT pour les déménagements à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis**

ESTIMATION DU POIDS DU CHARGEMENT (LIVRES)	DISTANCE (MILLES)											
	1 à 50	51 à 350	351 à 700	701 à 1050	1051 à 1400	1401 à 1750	1751 à 2100	2101 à 2450	2451 à 2800	2801 à 3150	3151 à 3500	3501 et plus
	TEMPS MINIMAL ET MAXIMAL REQUIS POUR LE TRANSPORT (JOURS CIVILS)											
500-999	1-2	2-10	3-12	4-14	5-16	6-18	7-20	8-21	10-24	11-25	12-26	13-28
1000-2999	1-2	2-8	3-10	4-13	5-14	6-16	7-18	8-20	10-22	11-22	12-25	13-25
3000-4999	1-2	2-6	4-8	4-10	5-11	6-14	7-15	8-17	10-18	11-19	12-21	13-23
5000-6999	1-2	2-5	4-6	4-7	5-9	6-11	7-13	8-15	10-16	11-17	12-19	13-20
7000-8999	1-2	2-4	4-6	4-6	5-8	6-10	7-12	8-14	10-16	11-17	12-18	13-20
9000-10 999	1-2	2-4	4-6	4-6	5-8	6-9	7-11	8-13	10-15	11-16	12-18	13-19
11 000-12 999	1-2	2-4	4-6	4-6	5-7	6-9	7-10	8-12	10-14	11-15	12-17	13-18
13 000-plus	1-2	2-3	4-5	4-6	5-6	6-7	7-8	8-11	10-12	11-13	12-15	13-17

## 1.2. Prolongations du GTT

- a. Les prolongations sont cumulatives, c.-à-d. que vous pouvez obtenir une prolongation pour un traversier et une prolongation pour un déménagement hors pointe, pour un total de quatre jours de plus que le tableau du GTT à appliquer sur le maximum seulement.
- b. Les règles qui suivent s'appliquent à toutes les expéditions à destination ou en provenance d'endroits non accessibles par la route ou entre deux endroits de ce genre :
  - (1). pour les déménagements effectués par un tiers fournisseur de services conformément à la règle 14 de l'appendice 1 de l'annexe A, 15 jours seront ajoutés au maximal prévu pour le temps requis pour le transport.
  - (2). Si le point d'origine et le point de destination d'un déménagement sont des endroits visés par la règle 14, le temps requis pour le transport de la colonne 1–50 milles sera appliqué et 15 jours ajoutés au maximal.
  - (3). L'entrepreneur doit fournir une plage de temps requis pour le transport de trois jours pour les services du tiers fournisseur de services du lien d'origine ou de destination.
- c. Pour les déménagements en provenance ou à destination d'un endroit où il faut franchir une frontière internationale pour une vérification aux rayons x à la frontière ou pour un dédouanement par l'ASFC, on communiquera immédiatement (dans les 24 heures) avec le représentant du CIM pour interrompre le temps requis pour le transport jusqu'à ce que le dédouanement ou la vérification ait été effectué, et on communiquera de nouveau avec

lui pour reprendre le temps requis pour le transport une fois le dédouanement ou la vérification achevé;

- d. Déménagements exigeant l'utilisation d'un traversier qui n'est pas opérationnel tous les jours, p. ex., Haida Gwaii – deux (2) jours supplémentaires au maximal;
- e. Déménagement en provenance ou à destination du Labrador ou de Terre-Neuve – deux (2) jours supplémentaires au maximal;
- f. Déménagement en provenance ou à destination de la zone continentale des États-Unis – sept (7) jours supplémentaires au maximal sauf l'Alaska – neuf (9) jours ajoutés au maximal;
- g. Hors pointe (1<sup>er</sup> octobre au 30 avril) – deux (2) jours supplémentaires au maximal.

### 1.3 Exemple de calcul du temps requis pour le transport

1. Poids du chargement : 11 275 lb

Distance pour une expédition par transport routier : 931 milles

Origine : Edmonton (AB.)

Destination : Iqaluit (NU.)

Aéroport utilisé par le tiers fournisseur de services : Yellowknife (TN)

DSD : 14 mars

Temps requis pour le transport : de quatre à six jours

Prolongation applicable du temps requis pour le transport : 10 jours pour un service dans un endroit exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services et deux jours pour un déménagement hors-saison

Nouveau temps requis pour le transport : de quatre à 18 jours

#### 2. Exemple 2

Poids du chargement : 1 561 lb

Distance pour une expédition par transport routier : 1 786 milles

Origine : Inuvik (TN)

Destination : Masset (CB)

DSD : 14 mars

Temps requis pour le transport : de sept à 18 jours

Prolongation applicable du temps requis pour le transport : deux jours pour le traversier et deux jours pour un déménagement hors-saison

Nouveau temps requis pour le transport : de sept à 22 jours

## Note :

1. D'après le tableau 1 de l'appendice 3, pour un chargement de 11 275 lb traversant une distance de 931 miles, le temps requis pour le transport est de quatre à six jours. La date de chargement est comprise dans le temps requis pour le transport, conformément au point 1.0.a. de l'appendice 3. Par conséquent, l'entrepreneur bénéficie d'une plage de quatre à 18 jours après la DSD pour livrer le chargement compte tenu du temps requis pour le transport et de la prolongation applicable. Si le dernier jour de la période maximale requise pour le transport correspond à un jour de semaine ou à un jour férié reconnu par le gouvernement fédéral, alors le dernier jour de la période maximale requise pour le transport est reporté au jour ouvrable suivant. Dans cet exemple, Yellowknife est l'endroit à partir duquel le transport aérien sera effectué par un tiers fournisseur de services.
2. D'après le tableau 1 de l'appendice 3, pour un chargement de 1 561 lb traversant une distance de 1 786 miles, le temps requis pour le transport est de sept à 18 jours. La date du chargement est incluse dans le temps requis pour le transport, le déménagement a lieu hors saison et il faut prendre un traversier qui n'est pas opérationnel tous les jours, ce qui fait que les prolongations applicables sont de deux jours pour la saison et de deux jours pour le traversier. Le nouveau temps requis pour le transport sera de sept à 22 jours.

---

**Appendice 4 – Exigences générales en matière d’emballage****1.0. Exigences générales en matière d’emballage**

L’entrepreneur doit :

- a. effectuer la préparation et l’emballage de manière à obtenir des paquets qui occupent le moins d’espace possible, qui ne sont pas trop lourds et que l’on peut déplacer normalement sans endommager ni le contenant ni le contenu;
  - b. tenir compte des modes de transport et de la durée de l’entreposage (pour les articles en ELT) au moment de préparer et d’emballer les AM&EP;
  - c. emballer tous les articles entreposés dans les vides sanitaires et les greniers des résidences de Borden et de Kingston;
  - d. assumer tous les risques associés aux pertes et aux dommages une fois les articles acceptés;
  - e. utiliser une boîte d’installation pour les articles qui ont été démontés par l’entrepreneur au point d’origine;
  - f. étiqueter chaque paquet en indiquant son contenu général et l’emplacement de la salle.
- 1.1 La résistance à l’éclatement s’appliquant aux paquets sera de 200 lb/po2 (norme ISO 2759:2001). Les boîtes, neuves ou usagées, en carton compact ou ondulé, doivent convenir à l’utilisation prévue, et être sèches, propres
- 1.2. On invite les entrepreneurs à utiliser des matériaux recyclés lorsque leur utilisation n’aura aucune répercussion négative sur la qualité du service fourni.

## Appendice 5 – Guide du temps requis pour le transport (GTT) d'un véhicule personnel (VP)

### 1.0 Généralités

- a. Le temps de transport indiqué dans le GTT correspond au nombre maximal de jours civils requis pour la livraison d'un VP. Les prolongations de temps requis pour le transport mentionnées dans l'appendice 3, point 1.2, s'appliqueront.
- b. Voici les lignes directrices concernant le temps requis pour le transport :
  - i. Le nombre de jours consacrés au chargement et au déchargement est compris dans le temps requis pour le transport;
  - ii. Lorsque le jour du temps requis pour le transport correspond à un jour de fin de semaine ou à un jour férié reconnu par le gouvernement fédéral, toute la période prévue du temps requis pour le transport sera repoussée de façon à ce que la livraison débute le prochain jour ouvrable.
- c. On doit réviser le temps requis pour le transport lorsque la DSD est modifiée.
- d. Les prolongations du temps requis pour le transport ne s'appliquent pas en cas de défaillance mécanique.
- e. Les tableaux des VP ne s'appliquent pas aux endroits mentionnés dans la règle 15.
- f. Lorsqu'un VP est expédié dans la même remorque que les AM&EP, alors le tableau du temps requis pour le transport relatif aux AM&EP s'applique en fonction du poids total des AM&EP et du VP (voir les tableaux du temps requis pour le transport à l'appendice 3).

**Tableau 1 de l'appendice 4 – Guide du temps requis pour le transport (GTT) des véhicules personnels (quand ils ne sont pas expédiés dans le camion transportant les AM&EP)**

DISTANCE (MILLES)										
151 à 350	351 à 700	701 à 1050	1051 à 1400	1401 à 1750	1751 à 2100	2101 à 2450	2451 à 2800	2801 à 3150	3151 à 3500	3501 et plus
TEMPS MAXIMAL REQUIS POUR LE TRANSPORT (JOURS CIVILS) * Fait référence aux prolongations du temps requis pour le transport susmentionnées										
8	10	13	14	16	18	20	22	22	25	25

---

**Appendice 6 de l'annexe A – Normes visant les remorques, les véhicules, les conteneurs et l'équipement**

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

---

## **Appendice 7 – Plans qualité (PQ)**

### **1.0 Plan d'assurance de la qualité (PAQ)**

- a. Le PAQ vise à s'assurer que l'entrepreneur a mis en place un programme en vue de cibler, de traiter et de démontrer clairement les améliorations apportées aux domaines de préoccupation signalés par un employé, le comité interministériel (CIM) ou l'autorité technique (AT). Ces plans peuvent faire l'objet d'un examen en fonction des constatations de l'indice de valeur du CIM afin de traiter les domaines de préoccupation.
- b. À défaut de démontrer que des améliorations ont été apportées, l'indice de valeur subira des conséquences négatives, alors que des améliorations généreront des résultats positifs.
- c. Le gouvernement du Canada aura mis en place des sondages sur la satisfaction des employés afin d'évaluer l'assurance de la qualité pour le déménagement et le processus de réclamation. Ces outils de cueillette de données indépendants seront utilisés en partie pour l'indice de valeur; cependant, ils seront aussi utilisés pour cibler les points suscitant de l'insatisfaction directement liés à l'entrepreneur. Les résultats des sondages réalisés pour le compte du gouvernement du Canada seront communiqués à l'entrepreneur; toutefois, il faut prendre note que, parce qu'il s'agit d'une condition à la participation au processus de sondage, l'identité de l'expéditeur ne sera pas divulguée à moins que ce dernier donne au gouvernement du Canada la permission expresse de le faire. Le gouvernement du Canada est conscient que la fourniture rapide de rétroaction fournira à l'entrepreneur un mécanisme pour cibler et régler les problèmes en temps opportun lorsque l'expéditeur accepte qu'on communique directement avec lui.
- d. Selon notre expérience et nos connaissances des secteurs qui requièrent habituellement une surveillance continue de l'assurance de la qualité, l'entrepreneur doit fournir son PAQ au CIM aux fins d'intégration au contrat. Le PAQ devrait à tout le moins inclure un programme d'inspection en vue d'assurer le respect et de maintenir des normes de qualité en ce qui concerne les exigences en matière d'emballage, de pesée et de déballage.

### **1.1 Portée – Le PQ précise clairement la portée et comprend ce qui suit :**

- a. Un énoncé simple du but et du résultat escompté du contrat/projet.
- b. Les aspects du contrat/projet pour lequel il sera utilisé, y compris les limites propres à ses conditions d'application.
- c. Les conditions de sa validité.

### **1.2 Intrants du PQ – Le PQ énumère ou décrit les intrants du plan.**

### **1.3 Objectifs de qualité – Le PQ précise les objectifs de qualité du contrat et décrit de quelle façon ces objectifs seront atteints. Les objectifs de qualité sont exprimés en des termes mesurables.**

---

**1.4 Responsabilités de gestion** – Le PQ indique les personnes, y compris les voies hiérarchiques, de l'organisation qui sont responsables des aspects suivants :

- a. S'assurer que les activités à exécuter en vertu du contrat sont planifiées, mises en œuvre et contrôlées et que leur progression est surveillée.
- b. Déterminer la séquence et l'interaction des processus qui s'appliquent à l'offre des produits et des services.
- c. Communiquer les exigences à l'ensemble des sections, des fonctions, des sous-traitants et des clients touchés et régler les problèmes qui se présentent aux interfaces entre ces groupes.
- d. Examiner les résultats de toutes les vérifications trimestrielles internes qui ont été réalisées.
- e. Autoriser les demandes d'exemption par rapport aux exigences du système de gestion de la qualité de l'organisation.
- f. Contrôler les mesures correctives et préventives.
- g. Examiner et autoriser l'apport de changements au PQ ou les écarts par rapport à celui-ci.

Remarque : Les voies hiérarchiques des responsables de la mise en œuvre du PQ peuvent être indiquées à l'aide d'un organigramme.

**1.5 Contrôle des documents et des données** – Le PQ précise ce qui suit :

- a. La façon dont les documents et les données sont indiqués.
- b. La personne qui examine et approuve les documents et les données.
- c. La personne à laquelle les documents sont distribués ou à qui on indique la disponibilité de ces documents.
- d. La façon dont on peut accéder aux documents et aux données.

**1.6 Contrôle des dossiers** – Le PQ précise ce qui suit :

- a. Les dossiers qu'on doit constituer.
- b. La façon dont les dossiers établis sont conservés, y compris :
  - i. de quelle façon, à quel endroit et pendant quelle période les dossiers sont conservés;
  - ii. les exigences contractuelles, légales et réglementaires et la façon dont on compte respecter celles-ci;



- iii. le support utilisé pour conserver les dossiers (notamment sur papier ou sur support électronique);
- iv. la façon dont les exigences en matière de lisibilité, de stockage, de capacité de récupération, d'élimination et de confidentialité seront définies et respectées;
- v. les méthodes qui seront utilisées pour s'assurer que les dossiers sont disponibles lorsqu'on en a besoin;
- vi. les dossiers remis au client, à quel moment et par quel moyen;
- vii. le cas échéant, dans quelle langue les dossiers de texte seront fournis;
- viii. l'élimination des dossiers.

Remarque : Ces dossiers peuvent notamment être des dossiers d'inspection et de test, des mesures de processus, des demandes de travail et des procès-verbaux de réunions.

**1.7 Biens du client** – Le PQ précise ce qui suit :

- a. La façon dont les biens du client sont désignés et contrôlés.
- b. La méthode employée pour effectuer les vérifications annuelles.
- c. La façon d'administrer les biens endommagés ou perdus.

**1.8 Fourniture de ressources** – Le PQ définit le type et le nombre des ressources dont on a besoin pour l'exécution efficace du plan. Dans les cas où la disponibilité d'une ressource particulière est restreinte, le PQ indique de quelle façon la demande de différents produits, projets, processus ou contrats sera satisfaite.

Remarque : Ces ressources peuvent comprendre le matériel, les ressources humaines, l'infrastructure et l'environnement de travail.

**1.9 Matériel** – Dans les cas où des caractéristiques particulières sont imposées au sujet du matériel requis (matières premières ou composants), les spécifications ou les normes que ce matériel doit respecter sont précisées ou mentionnées dans le PQ.

**1.10 Ressources humaines** – Le PQ :

- a. précise, au besoin, les compétences particulières requises pour les rôles ou les activités définis;
- b. définit la formation particulière ou les autres actions, le cas échéant, dont le personnel a besoin;
- c. indique le nouveau personnel dont on a besoin ainsi que la formation de celui-ci;
- d. comprend la formation du personnel existant quant aux méthodes de fonctionnement nouvelles ou revues.

---

**1.11 Infrastructure et environnement de travail** – Le PQ précise les exigences particulières du contrat/projet et l'exécution à cet égard, au sujet des aspects suivants :

- a. installation de fabrication ou de service;
- b. lieu de travail;
- c. outils et équipement;
- d. technologie de l'information et des communications;
- e. services de soutien et installations de transport nécessaires en vue de la réussite de la réalisation.

Remarque : Dans les cas où l'environnement de travail a une conséquence directe sur la qualité du produit ou du processus, le PQ précise les caractéristiques particulières de l'environnement.

**1.12 Communications avec le client** – Le PQ précise ce qui suit :

- a. la personne responsable des communications avec le client dans des cas particuliers;
- b. les moyens à utiliser pour les communications avec le client;
- c. le cas échéant, les voies de communication et les points de contact concernant des fonctions ou des clients particuliers;
- d. les dossiers à conserver au sujet des communications avec le client;
- e. le processus à respecter lorsqu'on reçoit des félicitations ou une plainte d'un client.

**1.13 Achats** – Le PQ précise ce qui suit :

- a. les caractéristiques critiques des produits achetés qui ont une incidence sur la qualité du produit ou du service de l'organisation;
- b. la façon dont ces caractéristiques seront communiquées aux fournisseurs, afin de favoriser un contrôle adéquat pendant tout le cycle de vie du produit ou du service;
- c. les méthodes à utiliser pour évaluer, sélectionner et contrôler les fournisseurs;
- d. les exigences concernant les PQ des fournisseurs ou les autres plans, et les mentions faites de ces exigences, s'il y a lieu;
- e. les méthodes à utiliser pour satisfaire aux exigences correspondantes de l'assurance de la qualité, y compris les exigences légales et réglementaires qui s'appliquent aux produits achetés;
- f. la méthode que l'organisation compte utiliser pour vérifier la conformité des produits achetés par rapport aux exigences précisées;

- g. les installations et les services pour lesquels on fera appel à des tiers. Lorsque l'entrepreneur a recours à un sous-traitant pour fournir les services requis dans le cadre de ce contrat, il lui incombe de veiller à ce que les services soient fournis dans les délais impartis, sans pertes ni dommages, et que les employés soient courtois, respectueux et professionnels. L'entrepreneur a également la responsabilité d'examiner les factures afin d'en vérifier l'exactitude. Pour respecter cet objectif, l'entrepreneur doit fournir un plan de gestion des sous-traitants, qui comprend ce qui suit :
  - i. un processus et des lignes directrices clairement définis pour s'assurer que les problèmes ciblés par une AT sont réglés à la satisfaction de toutes les personnes concernées à l'échelon le plus bas possible de l'organisation;
  - ii. la façon dont l'entrepreneur prévoit intégrer la rétroaction sur l'indice de valeur dans son plan de gestion des sous-traitants;
  - iii. des étapes et des processus administratifs et disciplinaires (p. ex. suspension) définis;
  - iv. les entrepôts qu'il gère, les normes à respecter, la fréquence des inspections et les étapes à suivre pour le signalement et les mesures correctives lorsque les normes ne sont pas respectées.

**1.14 Production et prestation de services – Le PQ permet ce qui suit :**

- a. Indiquer les intrants, les activités de réalisation et les extrants nécessaires en vue de la production ou de la prestation de services.
- b. Préciser ou mentionner :
  - i. les étapes du processus;
  - ii. les procédures correspondantes décrites et les instructions de travail en vue du transfert (chargement et expédition), de l'inspection et de la mise à l'essai, de l'ajout, des procédures d'échantillonnage, de l'entreposage et de la procédure de manutention;
  - iii. les outils, les techniques, l'équipement et les méthodes à utiliser pour satisfaire aux exigences précisées, notamment les détails de la certification du matériel, des produits et du processus;
  - iv. les conditions contrôlées nécessaires en vue du respect des arrangements prévus;
  - v. les mécanismes qui servent à déterminer la conformité avec ces conditions, y compris les contrôles statistiques et les autres contrôles de processus indiqués, le cas échéant;
  - vi. les détails de toute qualification ou certification du personnel qui est exigée;
  - vii. les critères quant à la qualité de l'exécution ou à la prestation de services;
  - viii. les exigences légales et réglementaires qui s'appliquent;
  - ix. les codes et les pratiques de l'industrie.
- c. Préciser de quelle façon l'exigence concernant l'installation ou la mise en service de l'équipement sera réalisée et les caractéristiques à vérifier et à confirmer à ce moment.
- d. Indiquer de quelle façon l'organisation compte garantir le respect des exigences applicables en service après la livraison ou la mise en service (c.-à-d. entrepôts, véhicules, etc.).

Remarque : L'interrelation entre les divers processus touchés peut être représentée efficacement sous forme de diagrammes de processus ou d'organigrammes.

**1.15 Désignation et traçabilité (gestion de la configuration)** – Le PQ définit ou précise ce qui suit :

- a. Les méthodes à utiliser pour désigner l'équipement ou l'installation le cas échéant.
- b. La portée et l'ampleur de l'exigence de traçabilité, y compris la méthode dont on se servira pour déterminer l'équipement et les installations touchés.
- c. La façon dont les exigences de traçabilité contractuelles, légales et réglementaires sont établies et intégrées aux documents de travail.
- d. Les dossiers qui portent sur ces exigences de traçabilité qui seront générés et la méthode employée pour leur contrôle et leur distribution.
- e. Les exigences et les méthodes particulières pour déterminer l'état établi suite à l'inspection et à la mise à l'essai de l'équipement.

**1.16 Préservation du produit** – Le PQ précise ce qui suit :

- a. Les exigences quant à la manutention, à l'entreposage, à l'emballage et à la livraison et de quelle façon on compte respecter ces exigences.
- b. La façon dont les produits utilisés pour la prestation du service seront livrés aux sites précisés, d'une façon qui garantit que les caractéristiques exigées ne sont pas détériorées.

**1.17 Contrôle des produits, de l'équipement ou des installations non conformes** – Le PQ définit ce qui suit :

- a. La façon dont on détermine et contrôle les produits, l'équipement ou les installations non conformes, afin de prévenir tout usage abusif, jusqu'à ce que la cession adéquate ou l'acceptation par dérogation soit terminée.
- b. Les limites particulières, notamment l'ampleur ou le type des travaux de remise en état ou de réparation permis pour rendre l'équipement ou les installations à nouveau conformes et de quelle façon ces travaux de remise en état ou de réparation seront autorisés.

**1.18 Surveillance et mesure** – Le PQ définit ce qui suit :

(Remarque : La surveillance et la mesure constituent la méthode à l'aide de laquelle on se procure des preuves objectives de la conformité.)

- a. La surveillance et la mesure du processus ainsi que des produits et services à utiliser.
- b. Les étapes au cours desquelles ces actions doivent être exécutées.

- 
- c. Les caractéristiques de qualité à surveiller et à mesurer à chaque étape.
  - d. Les procédures et les critères d'acceptation à utiliser.
  - e. Toute méthode statistique de contrôle des processus à exécuter.
  - f. À quel endroit et à quel moment on doit effectuer des inspections ou des tests que les organismes de réglementation ou les clients (représentant de l'assurance de la qualité) doivent observer.
  - g. À quel endroit, à quel moment et de quelle façon l'organisation compte ou doit, selon les exigences du client ou des organismes d'application de la loi ou réglementaires, avoir recours à des tiers pour la réalisation des inspections ou des tests.
  - h. Les critères concernant l'acceptation des services.
  - i. Le processus d'amélioration continue
    - i. Évaluations du rendement : L'entrepreneur doit faire des évaluations du rendement pour :
    - ii. cerner toute tendance de rendement positive ou négative en évaluant les écarts entre les mesures du rendement pour chaque indice et les indices de référence établis;
    - iii. déterminer la nécessité que des initiatives d'amélioration continue ciblent des lacunes ou des faiblesses particulières en vue d'atteindre les indices de référence établis;
    - iv. examiner les faiblesses et prendre des mesures correctives visant à éliminer les réclamations pour pertes ou dommages.
  - j. En vertu du plan de gestion des risques du gouvernement du Canada, l'entrepreneur doit cibler et éliminer tous les risques possibles afin de veiller à ce que des plans soient en place pour atténuer les risques et s'assurer que des procédures opérationnelles normalisées sont en place en vue de traiter les incidents de façon efficace.
  - k. Les risques potentiels se divisent en trois catégories principales :
    - i. catastrophes qui échappent largement au contrôle de l'entrepreneur;
    - ii. défaut de respecter les obligations contractuelles, directement ou indirectement;
    - iii. publication de renseignements personnels découlant de mécanismes de protection inappropriés des systèmes d'information.
  - l. Perte partielle ou majeure, ou catastrophe. Les fourgons et les entrepôts sont exposés à de nombreux dangers, y compris le feu, le vol et les accidents. Pour atténuer ces risques, il faut s'assurer qu'il y a une assurance complète en place ainsi que des procédures de fonctionnement qui énoncent les étapes à suivre afin de permettre à l'entrepreneur de réagir de façon rapide et responsable pour régler le problème.
  - m. Défaut de respecter les obligations contractuelles, directement ou indirectement.

- i. Si un entrepreneur ne respecte pas, ou risque de ne pas respecter une obligation contractuelle, le gouvernement du Canada exige obtenir l'assurance que les exigences du contrat continueront d'être respectées.
- ii. Voici des exemples de cas :
  - 1. les paquets entreposés à long terme qui doivent être déplacés en raison de la fermeture de l'entrepôt;
  - 2. un entrepreneur qui ne respecte pas le taux et le temps requis pour le transport;
  - 3. un vol de paquets entreposés à long terme s'est produit.

**1.19 Vérifications** – Le PQ définit ce qui suit :

- a. Les vérifications trimestrielles internes à effectuer pour le contrat/projet mentionné ainsi que la nature et l'envergure de ces vérifications.
- b. La façon dont les résultats des vérifications trimestrielles internes sont utilisés.
- c. Fournir un processus de règlement des réclamations concernant les déménagements d'articles ménagers (AM), d'effets personnels (EP) et de véhicules personnels (VP) dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat (une version provisoire du processus doit être jointe à la soumission de l'entrepreneur) aux fins d'approbation par le CIM. Ce processus doit décrire, à tout le moins, ce qui suit :
  - i. la structure de l'organisation d'assurance (à l'interne ou en sous-traitance);
  - ii. les procédures établies afin d'accélérer le processus de règlement des réclamations;
  - iii. les procédures de renvoi aux échelons supérieurs de l'organisation aux fins de règlement des réclamations litigieuses;
  - iv. la procédure d'examen des réclamations litigieuses;
  - v. les procédures de transmission de renseignements sur le processus de règlement des réclamations à l'expéditeur;
  - vi. la souplesse du processus de règlement des réclamations pour traiter les cas spéciaux.
- d. des mesures pour réduire et éliminer les litiges et accélérer un règlement.

---

## Appendice 8 – Normes et inspections relatives aux entrepôts

### 1.0 Généralités

- a. Un entrepôt est défini comme étant un bâtiment où sont entreposés des articles ménagers et des effets mobiliers. Aussi, aucun produit autre que des articles ménagers ou des produits de même nature que les articles ménagers ne doit occuper les locaux de ce bâtiment, sauf si l'accès aux locaux utilisés pour l'entreposage des articles ménagers est contrôlé conformément à la présente appendice et adéquatement protégé par un mur coupe-feu. Par articles qui ne sont PAS « de même nature que les articles ménagers » on entend tout ce qui pourrait contaminer les articles ménagers; par exemple, mais sans se limiter à ces exemples, les produits qui génèrent des odeurs incompatibles, les produits qui sont chimiquement incompatibles ou les produits qui peuvent altérer la structure des articles ménagers entreposés. En somme, on peut entreposer tout produit qui ne nuira pas à l'intégrité des articles ménagers.
- b. Il incombe à l'entrepreneur d'effectuer des inspections de tous les entrepôts de ses sous-traitants et de veiller à ce qu'ils satisfassent, au minimum, aux normes définies dans la présente appendice. Toute installation qui sera ajoutée à la liste actuelle des entrepôts fera l'objet d'une inspection initiale, tous les entrepôts existants feront l'objet d'une inspection quadrimestrielle et les entrepôts qui subissent une quelconque modification seront inspectés de nouveau. Les données relatives à l'inspection sont consignées au moyen des listes de vérification et du rapport d'inspection des installations et de l'équipement des entrepôts contenus dans la présente appendice, ces données seront soumises à l'AT responsable une fois l'inspection terminée.
- c. Pour une inspection initiale ou une nouvelle inspection, le rapport subséquent doit être accompagné d'une lettre signée par le service d'incendie local indiquant que l'entrepôt respecte tous les règlements fédéraux et locaux en matière de prévention des incendies. Tous les coûts relatifs à l'obtention de cette lettre seront imputables à l'entrepreneur. En outre, il est nécessaire de fournir un schéma ou un croquis de l'entrepôt qui montrera les autres sociétés (le cas échéant) présentes dans la même structure, les principales dimensions intérieures, les portes, les ouvertures, les rampes de chargement, les séparations pare-feu évaluées, et d'indiquer l'adresse de l'entrepôt.
  - i. Pour les entrepôts existants, une lettre mise à jour signée par le service d'incendie doit être fournie à l'AT responsable tous les cinq ans.
  - ii. L'AT mettra à jour le Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME) et le Service central de déménagement (SCD) après réception des rapports d'inspection, et surveillera les inspections en retard en conséquence.
- d. Si l'entrepôt n'est pas approuvé, l'entrepreneur doit aviser l'autorité ministérielle (AM) et l'AT par écrit des lacunes constatées avec une demande de désactiver temporairement ledit entrepôt jusqu'à ce qu'une mesure corrective soit prise. Si l'entrepreneur relève la même lacune durant une nouvelle inspection subséquente, l'entrepreneur se chargera de

la coordination avec l'AM et l'AT afin d'organiser le transfert de tous les lots entreposés à long terme (ELT) ou entreposés en cours de route (ECR) vers un entrepôt approuvé. Tous les coûts relatifs à la correction des lacunes ou au transfert des lots seront à la charge de l'entrepreneur. L'entrepreneur informera l'AM et l'AT responsables lorsque l'entrepôt aura passé l'inspection ou lorsqu'il aura été désactivé de façon permanente.

- e. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'inspecter les entrepôts contenant des lots ELT ou ECR à tout moment sans notification à l'entrepreneur. Tous les deux ans, l'AT effectuera une vérification aléatoire d'au moins trois (3) lots entreposés afin de veiller au respect des normes d'entreposage. L'entrepreneur recevra le nom de l'expéditeur des lots ELT qui seront inspectés un (1) jour ouvrable avant l'inspection. Le transfert de tout lot à un autre entrepôt peut se faire uniquement sous la supervision d'un représentant du gouvernement.

## **1.1 Rapport d'inspection des installations et de l'équipement d'entreposage**

### **a. Instructions pour le personnel d'inspection**

- i. L'inspecteur doit s'assurer que les installations conviennent à un entreposage sécuritaire des articles ménagers. En cas de doute relatif aux normes en matière de prévention des incendies du bâtiment, l'inspecteur doit communiquer avec le service d'incendie local aux fins de clarification.
- ii. Répondre «NON» à l'un des éléments de la liste de contrôle est un échec et entraînera la disqualification de l'entrepôt.
- iii. Si l'inspecteur relève des lacunes de nature technique, les conclusions du rapport doivent contenir suffisamment de détails pour permettre de cerner facilement le problème. Ces détails ne doivent pas inclure de recommandations concernant la méthode ou les matériaux nécessaires pour corriger les lacunes en question. Le temps maximum autorisé pour rectifier les lacunes sera dans les 30 jours calendrier avant l'entrepreneur devra déménager les lots aux frais de l'entrepreneur.
- iv. L'entrepreneur remplira le rapport d'inspection durant l'inspection avec l'entreposeur. Dans le cas d'un nouvel entrepôt, l'AT lui attribuera un code et mettra à jour les données relatives à l'entrepôt contenues dans le rapport d'inspection.
- v. Pour toutes les premières inspections d'entrepôt, l'entreposeur doit fournir, en plus du rapport d'inspection des installations et de l'équipement d'entreposage, un schéma ou un croquis de l'entrepôt.
- vi. Comme il est indiqué au paragraphe 3 ci-dessus, tous les entrepôts acceptés par l'entrepreneur doivent être conformes aux règlements du service d'incendie local.
- vii. Lorsqu'un entreposeur a sous sa garde des lots ELT, l'entrepreneur doit fournir à l'AT responsable une liste à jour de ces lots entreposés dans chaque entrepôt afin de



garantir l'exactitude des enregistrements saisis dans le SGAME ou le SCD. Cette disposition sera réalisée au moment de l'achèvement des inspections annuelles des entrepôts.

**Pièce jointe 1 de l'appendice 8 – Rapport d'inspection des installations et de l'équipement d'entreposage****DATE DE L'INSPECTION** \_\_\_\_\_ **CODE DE L'ENTREPÔT** \_\_\_\_\_**ENTREPOSEUR**

(Dénomination sociale exacte)

**AFFILIATION DE L'ENTREPRENEUR** \_\_\_\_\_**TYPE D'INSPECTION :** (Encerclez une réponse. Voir la note ci-dessous concernant les exigences de présentation du rapport)**1.** Initiale**2.** Annuelle**3.** Provisoire (15 juin au 15 octobre)**4.** Spéciale (indiquez la raison) \_\_\_\_\_**NOM DE L'INSPECTEUR :** \_\_\_\_\_**SUPERFICIE DE L'ENTREPÔT :** \_\_\_\_\_ **PIEDS CARRÉS****S'AGIT-IL D'UNE INSTALLATION PARTAGÉE? (encerclez une réponse) : OUI/NON****AVEC :** \_\_\_\_\_**ESPACE ALLOUÉ :** \_\_\_\_\_ **PIEDS CARRÉS****LOCATAIRE OU PROPRIÉTAIRE?** (encerclez une réponse)**DATE ACTUELLE D'ÉCHÉANCE DE LA LOCATION :****ENTREPÔT DE STOCKAGE DES DOUANES :** OUI/ NON**N° DE CAUTIONNEMENT DE L'ENTREPÔT** \_\_\_\_\_**ADRESSE DE L'ENTREPÔT** \_\_\_\_\_**ADRESSE POSTALE** \_\_\_\_\_**N° DE TÉLÉPHONE.** ( ) \_\_\_\_\_ **N° DE TÉLÉCOPIEUR.** ( ) \_\_\_\_\_**NOMBRE DE LOTS ELT :** MDN \_\_\_\_\_ GRC \_\_\_\_\_ SCD \_\_\_\_\_**CONCLUSIONS****1. Représentant de l'entrepreneur (inspecteur de l'entrepôt)**

- a. Nous **approuvons/n'approuvons pas** cet entrepôt, l'équipement et les installations.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom en caractères d'imprimerie : \_\_\_\_\_

**DIFFUSION :** Copie 1 – Entrepreneur  
Copie 2 – Agent de transport  
Copie 3 – CIM

**Pièce jointe 2 de l'appendice 8 – Construction de l'entrepôt**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
1. Le bâtiment est en bon état.	( )	( )	( )
2. Nom de l'entreposeur (dans la mesure du possible, le nom devrait être visible et lisible à partir de la route.)	( )	( )	( )
3. Les aires de travail sont suffisamment éclairées.	( )	( )	( )
4. Les ouvertures dans la séparation coupe-feu sont protégées par des dispositifs d'obturation approuvés.	( )	( )	( )
5. Si l'entrepôt est ou sera utilisé à des fins autres que l'entreposage d'articles ménagers et que d'autres matériaux entreposés sont inflammables et/ou contiennent des substances combustibles ou s'il abrite plus d'un occupant, il y a une séparation coupe-feu appropriée.	( )	( )	( )
6. Les escaliers et les puits verticaux sont protégés à chaque étage.	( )	( )	( )
7. Les pièces de service abritant des appareils de chauffage, des appareils de manutention où des machines sont séparées du reste du bâtiment par des séparations coupe-feu appropriées.	( )	( )	( )
8. Les appareils de chauffage et les réservoirs de combustible sont conformes aux règles de sécurité établies.	( )	( )	( )
9. Les bonnes méthodes d'entretien sont appliquées.	( )	( )	( )
10. Les matières dangereuses telles que les matériaux d'emballage et les liquides inflammables sont rangées en toute sécurité.	( )	( )	( )
11. Les ordures et les débris sont enlevés de l'entrepôt quotidiennement. S'ils sont placés à moins de trois mètres de l'immeuble ou à l'intérieur de celui-ci, ils doivent l'être dans une pièce ou dans un conteneur approuvé selon le cas.	( )	( )	( )
12. Des avis « Interdiction de fumer » sont affichés et l'interdiction de fumer est appliquée dans l'aire d'entreposage.	( )	( )	( )

**Pièce jointe 3 de l'annexe 8 – Méthodes d'entreposage**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
1. Les tapis, les carpettes et les meubles capitonnés sont protégés par un agent antimite lorsque la durée de l'entreposage l'exige.	( )	( )	( )
2. Les tapis, les carpettes et les meubles capitonnés sont placés dans des contenants individuels ou enveloppés individuellement.	( )	( )	( )
3. Des précautions particulières sont prises dans le cas des meubles capitonnés afin que ceux-ci soient placés à l'endroit et qu'aucun autre article ne touche le capitonnage ni n'appuie contre celui-ci.	( )	( )	( )
4. Les matelas sont placés dans des cartons ou des enveloppes de plastique.	( )	( )	( )
5. Les surfaces finies ou polies sont protégées contre tout dommage.	( )	( )	( )
6. Chaque lot est correctement marqué afin d'en faciliter le chargement et l'identification.	( )	( )	( )
7. On a recours à la palettisation ou à une autre méthode appropriée pour l'empilage; si les planchers ne sont pas munis de drains, les articles ne sont pas en contact direct avec le plancher.	( )	( )	( )
8. Les planchers de l'entrepôt sont propres et exempts de rebuts et de débris.	( )	( )	( )
9. L'entrepôt est protégé contre les rongeurs ou les insectes.	( )	( )	( )
10. Les appâts à rongeurs (s'il y a lieu) sont placés à bonne distance des articles ménagers.	( )	( )	( )
11. Les allées ne sont pas encombrées d'articles, sauf lors de l'entrée ou de la sortie de ces articles.	( )	( )	( )
12. Il n'y a pas accumulation de poussière, d'ordures, de matériel d'emballage, etc. dans les endroits obscurs.	( )	( )	( )
13. Les réfrigérateurs/congélateurs sont débranchés et entreposés dans un endroit sec. Leur porte est ouverte d'un pouce au maximum et est maintenue dans cette position au moyen d'un coin qui ne comprime pas les joints.	( )	( )	( )

**Pièce jointe 4 de l'annexe 8 – Sécurité**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
<b>1. Mesures de protection du bâtiment</b>			
<b>a. Contrôle de l'accès :</b>			
L'accès aux locaux d'entreposage est contrôlé par l'entreposeur.	( )	( )	( )
<b>b. Portes :</b>			
i. Toutes les portes des bâtiments sont équipées de dispositifs de verrouillage appropriés.	( )	( )	( )
ii. Il existe un contrôle efficace permettant de s'assurer que les clés des portes donnant accès aux aires d'entreposage ne sont remises qu'au personnel autorisé, et que ces clés sont placées en lieu sûr lorsqu'elles ne servent pas.	( )	( )	( )
iii. Les serrures des portes donnant accès aux aires d'entreposage sont remplacées sans délai en cas de perte ou de vol des clés.	( )	( )	( )
<b>c. Fenêtres :</b>			
i. Toutes les fenêtres et autres ouvertures donnant sur les aires d'entreposage sont munies de dispositifs de fermeture fonctionnant de l'intérieur seulement.	( )	( )	( )
ii. Les fenêtres au rez-de-chaussée sont renforcées par des grillages, des toiles métalliques ou des barres solidement assujettis.	( )	( )	( )
OU			
iii. Les fenêtres au rez-de-chaussée sont protégées par un système d'alarme relié au poste de police ou à une agence de sécurité. Le système est conçu pour déclencher l'alarme en cas de tentative d'entrée non autorisée.	( )	( )	( )

**Remarque :** Par fenêtre au rez-de-chaussée, on entend toute fenêtre, y compris une porte-fenêtre, qui est accessible de l'extérieur sans l'aide d'une échelle ou d'un support.

**Pièce jointe 5 de l'annexe 8 – Notification des écarts constatés lors de l'inspection de l'entrepôt**

**J'atteste par la présente avoir pris connaissance des écarts relevés par l'entrepreneur durant l'inspection de l'entrepôt situé à :**

**Adresse de l'entrepôt** \_\_\_\_\_ **le**

**Date de l'inspection** \_\_\_\_\_.

**Les mesures requises pour corriger la situation seront prises. Le temps nécessaire pour remédier à ces écarts est de :**

**Nombre de jours** \_\_\_\_\_

**Signé par :** \_\_\_\_\_  
**Nom de l'entrepreneur en**  
**caractères d'imprimerie**

\_\_\_\_\_  
**Signature de l'entrepreneur**

**Établi le** \_\_\_\_\_ **jour du mois de** \_\_\_\_\_ **20**

## Annexe B – Base de paiement

### Section 1 – Généralités

#### 1.0 Conditions générales

- a. La base de paiement présente le mode d'application de frais particuliers pour les services fournis de la manière précisée dans l'énoncé des travaux (voir l'annexe A).
- b. Le gouvernement du Canada n'acquitte pas les factures dont les frais ne sont pas précisés dans la base de paiement.
- c. Tous les frais associés à l'intérieur du Canada seront facturés et payés en dollars canadiens (\$CAN).
- d. Tous les frais associés à des déménagements vers, en provenance et en dedans des États-Unis seront facturés et payés en dollars américains (\$US).
- e. Les frais associés à l'entreposage en cours de déménagement et aux entrepôts seront payés en dollars canadiens (\$CDN) pour les déménagements en dedans du Canada et en dollars américains (\$US) pour les déménagements vers, en provenance et en dedans de la zone continentale des États-Unis.
- f. Tous les tarifs demeureront fixes pendant une période de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat. À compter de la première période d'option débutant le 1<sup>er</sup> octobre 2016, et chaque année par la suite, les tarifs suivants seront ajustés comme suit :
  - i) **Tarifs liés aux services généraux de déménagement tout compris, ECR, EDF, ELT, manutention à l'entrepôt, camionnage, VP, et aux déménagements offerts par des tiers fournisseurs de services.** Ces tarifs sont augmentés ou réduits selon un pourcentage équivalent à l'augmentation ou à la diminution du taux d'indexation des prix. Le taux d'indexation des prix sera calculé en utilisant 50 % de l'*Indice des prix à la consommation, composantes principales, Canada - données non désaisonnalisées* (<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/131220/t131220a001-fra.htm>) et 50 % de l'*Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui – Données non désaisonnalisées pour les articles ménagers et les fournitures de bureau usagés pour le Canada* (<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/130930/t130930d001-fra.htm>), tel qu'établi par Statistique Canada. Si l'indice est négatif, le taux sera ajusté en conséquence mais ne sera pas réduit sous le taux de base (à l'attribution du contrat).

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

Formule d'indexation de l'ajustement des prix :

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

où,

R = Pourcentage de l'indexation de juin 201X au mois de juin de l'année courante

---

A	=	Indice du premier indice en juin 201X (c.-à-d. l' <i>Indice des prix à la consommation, composantes principales, Canada - données non désaisonnalisées</i> )
Ao	=	Indice du premier indice en juin de l'année courante (c.-à-d. l' <i>Indice des prix à la consommation, composantes principales, Canada - données non désaisonnalisées</i> )
B	=	Indice du deuxième indice au deuxième trimestre de 201X (c.-à-d. l' <i>Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui – Données non désaisonnalisées pour les articles ménagers et les fournitures de bureau usagés pour le Canada</i> )
Bo	=	Indice du deuxième indice au deuxième trimestre de l'année courante (c.-à-d. l' <i>Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui – Données non désaisonnalisées pour les articles ménagers et les fournitures de bureau usagés pour le Canada</i> )
M %	=	Facteur de pondération du premier indice (c.-à-d. 50)
N %	=	Facteur de pondération du deuxième indice (c.-à-d. 50)

Les prix ou tarifs pertinents à inclure dans la section sur les modalités de paiement du contrat, sur une base annuelle, seront déterminés en appliquant l'augmentation du pourcentage dans l'indexation de l'ajustement des prix, à l'aide de la formule d'ajustement des prix, aux prix ou tarifs du soumissionnaire en dollars de 2014. L'augmentation des pourcentages sera calculée en fonction de la période de base allant de juin 2015 à juin de l'année au cours de laquelle la période le contrat actuel entre en vigueur, à savoir le 1<sup>er</sup> octobre.

À titre d'exemple seulement, dans l'année commençant le 1<sup>er</sup> octobre 2016, la première période d'option, les prix/tarifs proposés par le soumissionnaire, en dollars de 2014, seraient ajustés comme suit .

Hypothèses :

R = Pourcentage d'indexation de juin 2015 à juin 2016  
 A = 121,3 (Premier indice en juin 2015)  
 Ao = 123,1 (Premier indice en juin 2016)  
 B = 109,4 (Deuxième indice au deuxième trimestre de 2015)  
 Bo = 110,0 (Deuxième indice au deuxième trimestre de 2016)  
 M % = 50 % (Pondération du premier indice)  
 N % = 50 % (Pondération du deuxième indice)

$$R = \frac{M \% (Ao - A)}{A} + \frac{N \% (Bo - B)}{B} \times 100$$

$$R = \frac{0,50 (123,1 - 121,3)}{121,3} + \frac{0,50 (110,0 - 109,4)}{109,4} \times 100$$

$$R = ( 0,0074 + 0,0027 ) \times 100$$

$$R = 1,01 \%$$



Par conséquent, les prix/tarifs soumissionnés pour l'année commençant le 1<sup>er</sup> octobre 2016, en dollars de 2014, seraient augmentés de 1,01 %.

### 1.1 Frais liés au poids minimal

Le calcul des frais repose sur le quintal. Ils sont assujettis à un minimum de 500 lb à l'intérieur du Canada, et de 1 000 lb pour les déménagements vers, en provenance et à l'intérieur du territoire continental des États-Unis. Les expéditions facturées assujetties à un minimum de 500 lbs n'ont pas besoin d'être pesées.

### 1.2 Frais liés au poids maximal

- a. Si le poids réel des AM&EP expédiés dépasse le poids estimé de plus de 10 p. 100, le gouvernement du Canada règle les frais à hauteur de 110 p. 100 du poids estimé.
- b. La règle des 110 p. 100 ne vise pas les éléments suivants :
  - i. ELT;
  - ii. livraison à partir du lieu d'ELT;
  - iii. déménagements sous la règle 14 lorsqu'il n'est pas possible de peser à l'origine ou à destination ;
  - iv. expédition de VP;
  - v. attribution, par le gouvernement du Canada, d'une cote de manquement SF23 pour le non-respect des procédures de pesée applicables. Par exemple, si le poids estimé est de 10 000 lb et que le billet de pesée établit le poids réel à 12 000 lb, l'entrepreneur doit facturer en fonction du poids de 10 000 lb (poids estimé).

### 1.3 Établissement des barèmes de taux

- a. On applique les taux relatifs à l'entreposage en cours de déménagement, à la manutention en entrepôt et à l'entreposage à long terme en fonction des deux zones géographiques définies ci-dessous :
  - i. **Barème A** – S'applique si les services sont fournis à n'importe quel endroit au Labrador, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Yukon ou en Alaska.
  - ii. **Barème B** – Tout endroit non indiqué au barème A.

### 1.4 Facturation

- a. L'entrepreneur :
  - i. devrait idéalement présenter les factures indiquant les frais des services fournis dans les 40 jours qui suivent la date de livraison et devrait traiter les factures au cours de l'année financière (prenant fin le 31 mars) durant lequel le service a été rendu;
  - ii. doit inscrire, au minimum, les renseignements suivants sur les factures : date de facturation, nom de l'expéditeur, numéro de contrat de demande de déménagement,

date à laquelle le service est demandé (DSD), distance parcourue, poids présumé et poids réel et frais applicables justifiés par des renseignements pertinents;

- iii. doit facturer les frais d'ELT (entreposage et PVN) à terme échu selon des périodes de trois mois (trimestres) coïncidant avec l'exercice du gouvernement du Canada (soit d'avril à juin, de juillet à septembre, d'octobre à décembre et de janvier à mars). Les frais du premier mois partiel d'entreposage se calculent au prorata jusqu'à la fin du mois. Les frais pour le dernier mois seront calculés au prorata à partir du premier jour du mois jusqu'à la date de la sortie de l'entrepôt, inclusivement. La date de facturation ne doit pas précéder le dernier jour du trimestre.

iv. Fournir les pièces justificatives suivantes :

- 1. Expédition des AM&EP : Version originale des billets de pesée, copie du connaissance, copie de l'estimation du poids avant le déménagement, copie de la liste des articles dressée à la DSD, certificat de déballage. Tous les documents doivent être signés et datés à l'exception de la copie de l'estimation du poids.

Remarque : Dans le cas des factures d'ECR, la copie du connaissance doit indiquer la date d'ECR des AM&EP ainsi que leur date de livraison réelle.

- 2. Expédition de VP : Copie du rapport sur l'état du véhicule signé et daté, copie du connaissance signé et daté et copie de la page appropriée du *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* ou une source d'autorité pour le poids tels que le site Web du fabricant pour vérifier le poids du véhicule.
- 3. Toute pièce justificative associée aux frais supplémentaires selon la section 4 de la base de paiement.

v. Appliquer les taxes pertinentes selon l'adresse de destination.

- b. Le gouvernement du Canada se réserve le droit de vérifier les factures. À ce titre, l'entrepreneur doit fournir au CIM des documents ou des pièces justificatives sur demande.
- c. Le gouvernement du Canada renverra à l'entrepreneur les factures erronées ou incomplètes en décrivant brièvement les corrections à apporter avant de les renvoyer.

## 1.6 Paiements

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

## 1.7 Pannes de service

- a. S'il y a manquement dans le cadre d'une demande de déménagement, le paiement connexe des dommages-intérêts convenus doit être réglé indépendamment de la facture.

- b. L'entrepreneur doit transmettre au gouvernement du Canada le paiement des dommages-intérêts convenus pour chaque manquement au plus tard trente (30) jours après avoir reçu l'avis remis à cet effet ou le rejet d'un appel, selon le cas. Pour le MND, le paiement doit être envoyé à DCMSS 5 au soin de Paiement centrale.

## Section 2 – Tarifs des services

### 2.0 Taux tarifaire tout compris relatif aux services généraux de déménagement

- a. Ce taux est appliqué à la partie du transport routier d'un chargement. Les tarifs comprennent la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'attestation et la mise en service des appareils ménagers importants, l'emballage, caisse à claire-voie, la manipulation physique des AM&EP entre la résidence et le véhicule de transport, le chargement, la pesée, le transport, les traversiers, postes de payage, jusqu'à trois heures de temps d'attente (le tarif horaire doit être facturé au-delà de trois heures d'attente), le déchargement, le déballage, le service de navette, les permis de stationnement, le levage, l'abaissement, l'arrimage, les coûts du personnel, accès aux greniers des logements familiaux au BFC Kingston et BFC Borden, et tous autres services ou matériaux requis.
- b. Si un déménagement est annulé le jour de l'emballage ou du chargement, une distance de 1 mille (1,6 km) sera appliquée en fonction du poids estimé.
- c. Dans le cas des déménagements des paquets entreposés à long terme (sortie), un tarif d'emballage de 31,52 \$/quintal sera soustrait du tarif lié aux services généraux de déménagement tout compris.
- d. Dans le cas des déménagements des paquets entreposés à long terme (entrée), un tarif de déballage de 5,66 \$/quintal sera soustrait du tarif lié aux services généraux de déménagement tout compris.
- e. Les points de rupture s'appliquent aux tarifs liés aux services généraux de déménagement tout compris (no du tableau). Les points de rupture correspondent au poids auquel un tarif inférieur est consenti d'après le poids le moins élevé et le taux pertinent dans la catégorie des poids supérieurs suivante

Le poids du point de rupture pour chaque catégorie de poids (sauf la dernière) pour toute bande de distance donnée est calculé comme suit :

$$\left( \text{Poids de départ}_{\text{Catégorie de poids suivante}} \times \text{Tarif}_{\text{Catégorie de poids suivante}} \div 100 \right)^2$$

Point de rupture = ----- x 100

**Tarif**<sub>Cette catégorie de poids</sub>

**Remarques :**

1. Le point de rupture sera arrondi au nombre entier le plus près s'il comprend une fraction.

*Exemple :* 6543,21 serait arrondi à 6544.

2. Le résultat est arrondi de la façon habituelle, soit à deux décimales.

*Exemple :* 23,494 est arrondi à 23,49 et 23,495 est arrondi à 23,50.

Par exemple,

Le tarif pour une bande de distance de 51 à 100 milles et une échelle de poids de 500 à 999 lb est 53,07 \$.

Le tarif pour une bande de distance de 51 à 100 milles et une échelle de poids de 1000 à 1999 lb est 47,71 \$.

Le calcul du point de rupture est le suivant :

$$\begin{aligned} & (1000 \times 47,71 \$ \div 100) \\ = & \frac{\text{-----}}{53,07 \$} \times 100 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & 477,10 \\ = & \frac{\text{-----}}{53,07 \$} \times 100 \end{aligned}$$

$$= 899,001319^1$$

$$= 900$$

Remarque : 1) Le résultat calculé sera arrondi au nombre entier le plus près. Le point de rupture est donc de 900 lb.

**Tableau 1 de l'annexe B : Services généraux de déménagement tout compris**

**Voir le tableau à la fin du présent document.**

**2.1 Tarifs d'entreposage temporaire****2.2 Tarifs liés à l'ECR**

- a. L'ECR en entrepôt comprendra les frais liés à l'entreposage quotidien, jusqu'à 120 jours, tableau 2.a:
- b. L'ECR en entrepôt comprendra les frais liés à l'entreposage quotidien, y compris PVN et au delà de 120 jours, tableau 2.b:
- c. L'ECR prendra fin à la date de retrait avant la livraison tel qu'indiquée au point 2.16 c ii.

:

**Tableau 2 a de l'annexe B – Tarifs liés à l'ECR (\$CAN/\$US)**

Frais quotidiens par quintal	
Barème A	Barème B
xx,xx \$	xx,xx \$

**Tableau 2 b de l'annexe B – Tarifs liés à l'ECR (\$CAN/\$US)**

Frais quotidiens par quintal, y compris la PVN	
Barème A	Barème B
xx,xx \$	xx,xx \$

**Tableau 3 de l'annexe B – Frais liés à la manutention en entrepôt (entrée/sortie) [\$CAN/\$US]**

Le même taux s'applique à la manutention pour l'entrée et pour la sortie de l'entrepôt. Le taux sera appliqué pour les expéditions dans et hors ECR.

Taux par quintal	
Barème A	Barème B
xx,xx \$	xx,xx \$

**Tableau 4 de l'annexe B – Camionnage (sortie de l'ECR seulement) [\$CAN/\$US]**

Taux par quintal	
Barème A	Barème B
xx,xx \$	xx,xx \$

### 2.3 Tarifs liés à l'ELT, y compris la PVN

- a. Tous les tarifs liés à l'ELT sont calculés d'après les tarifs en vigueur, quel que soit le moment de l'entreposage.
- b. Pour les déménagements vers un entrepôt d'ELT, il faut se reporter au tableau 1 (services généraux de déménagement tout compris), à la section relative au transport sur une distance de 1 à 50 miles ainsi qu'au paragraphe 2.0.d de la section 2 de l'annexe B.
- c. Pour les déménagements des lots entreposés à long terme (sortie), il faut se reporter au tableau 1 (services généraux de déménagement tout compris) ainsi qu'au paragraphe 2.0.c. de la section 2 de l'annexe B.
- d. Il n'y aura aucun ELT aux États-Unis.
- e. Pour tous les expéditions de GAMS3PSP avec une exigence ELT, l'ELT sera assigné conformément à l'annexe A paragraphe 2.4.f.
- f. Les taux facturés dépendront du lieu d'entreposage tel qu'indiqué à l'annexe B paragraphe. 1.3 a. i and ii (Barème A ou B).
- g. Les frais d'entreposage prendront fin à date retrait avant la date de livraison (DSD) pour les déménagements locaux et à la date de service demandé (DSD) pour les déménagement longue distance.

**Tableau 4 de l'annexe B – Tarifs liés à l'ELT (\$CAN)**

Frais mensuels par quintal, y compris la PVN (\$CAN)	
Barème A	Barème B
xx,xx \$	xx,xx \$

### 2.4 Tarifs liés à l'entreposage dans un fourgon

- a. Frais quotidien par quintal aux poids actuel pour le maintien de l'entreposage dans le fourgon      XX,XX/cwt/par jour

### 2.5 Tarifs tout compris pour expédition de VP

- a. Les tarifs liés aux VP comprendront : la consultation préalable au déménagement; l'évaluation en douane (Livre rouge seulement, évaluation aux frais de l'expéditeur); l'évaluation de la condition du véhicule au point d'origine et à destination; la manipulation physique des VP au point d'origine et à destination; le chargement; le transport; postes de payage, les traversiers; l'entreposage d'attente des douanes si requis; le déchargement; le déballage; les coûts du personnel, y compris les services de règlement de réclamations et tout autre service requis pour le transport des VP qui ne sont pas précisés.
- b. La PVN sera fondée sur un taux de XX,XX \$ par tranche de 1 000 \$ du montant évalué (Livre rouge ou évaluation, selon le cas).

- c. Les tarifs sont établis en dollars canadiens (\$CDN) pour les déménagements en dedans du Canada et en dollars américains (\$US) pour les déménagements vers, en provenance et en dedans de la zone continentale des États-Unis.

**Tableau 5 de l'annexe B – Catégories de VP**

Catégorie de VP	Description
<b>Catégorie 1</b>	Tout véhicule et VUS moins que 152.146 cm (59.9 po)
<b>Catégorie 2</b>	Camion ou véhicule semblable (hauteur > 152,146 cm [59,9 po])
<b>Catégorie 3</b>	VUS/camion de grande taille (longueur + largeur > 723 cm [284,65 po] ou longueur > 558,8 cm [220 po])

**Tableau 6 de l'annexe B – Tarifs d'expédition de VP à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis (\$CAN/\$US)**

Kilométrage	Catégorie 1 (gros camion)	Catégorie 2 (camion de taille moyenne)	Catégorie 3 (voiture)
<b>150 à 500</b>	xx,xx \$	xx,xx \$	xx,xx \$
<b>501 à 1 000</b>	xx,xx \$	xx,xx \$	xx,xx \$
<b>1 001 à 2 000</b>	xx,xx \$	xx,xx \$	xx,xx \$
<b>2 001 à 3 000</b>	xx,xx \$	xx,xx \$	xx,xx \$
<b>3 001 à 3 500</b>	xx,xx \$	xx,xx \$	xx,xx \$
<b>3 501 et plus</b>	xx,xx \$	xx,xx \$	xx,xx \$

### Section 3 – Frais supplémentaires

#### 3.0 Généralités

Ces frais s'appliquent uniquement au besoin.

#### 3.1 Supplément pour le carburant pour les déménagements à l'intérieur du Canada

- a. Le prix de base pour le carburant est fixé en fonction du prix canadien mensuel moyen du carburant diesel à la pompe par litre selon une publication de source canadienne datant du 11 mars 2014, telle qu'elle est publiée sur le site Web de Ressources naturelles Canada, à l'adresse suivante :  
[http://www2.nrcan.gc.ca/eneene/sources/pripri/prices\\_bycity\\_f.cfm?PriceYear=0&ProductID=5&LocationID=66&dummy=](http://www2.nrcan.gc.ca/eneene/sources/pripri/prices_bycity_f.cfm?PriceYear=0&ProductID=5&LocationID=66&dummy=)
- b. Par exemple, le prix de référence du carburant au 1<sup>er</sup> avril 2013 est établi entre 1,21 et 1,296 \$ le litre (incluant les taxes applicables). Un supplément (positif ou négatif) de 0,25 p. 100 peut s'ajouter aux taux indiqués dans la section 8 (tableau 1, tableau 6 et



tableau 10 de l'annexe B) pour le transport routier, en fonction de chaque hausse des prix de base indiqués ci-dessous. À compter de la deuxième année débutant du contrat le 1<sup>er</sup> avril 20xx, et annuellement par la suite, on rétablira le prix de base pour le carburant.

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

d. Pour illustrer ce point, en supposant que le prix du carburant diesel relevé en date du 15 juin 2013 soit de 1,37 \$, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 juillet 2013. Si le prix du carburant diesel relevé le 15 juillet 2013 passe alors à 1,39 \$, on appliquera un supplément de 0,25 p. 100 sur les tarifs dans cette section pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 août 2013. De même, si le 15 août, le prix du diesel monte à 1,48 \$, alors un supplément de 0,5 p. 100 devra être ajouté au coût des déménagements effectués en septembre.

e. Exemple d'application aux services généraux de déménagement tout compris :

Coût total des services généraux de déménagement tout compris de 6 574,12 p. 100 x supplément de carburant de 1,25 p. 100 = supplément de 82,18 \$ pour le déménagement.

**Tableau 7 de l'annexe B – Supplément pour les déménagements à l'intérieur du Canada**

Origine	Destination	Supplément pour le carburant
\$0.777	\$0.862	-1.75%
\$0.863	\$0.949	-1.50%.
\$0.950	\$1.036	-1.25%
\$1.037	\$1.122	-1.00%
\$1.123	\$1.209	-0.75%.
\$1.210	\$1.296	-0.50%
\$1.297	\$1.382	-0.25%
\$1.383	\$1.469	0.0%
\$1.470	\$1.556	0.25%
\$1.557	\$1.643	0.50%
\$1.644	\$1.729	0.75%
\$1.730	\$1.816	1.00%
\$1.817	\$1.903	1.25%
\$1.904	\$1.989	1.50%
\$1.990	\$2.076	1.75%
\$2.077	\$2.163	2.00%
\$2.164	\$2.249	2.25%
\$2.250	\$2.336	2.50%
\$2.337	\$2.423	2.75%
\$3.378	\$3.463	3.00%

---

**3.2 Supplément pour le carburant pour les déménagements vers/en provenance et à l'intérieur des États-Unis**

- a. Le prix de base pour le carburant se fonde sur le prix moyen national des États-Unis à la pompe par gallon en date du 10 mars 2014 tel que publié par la U.S. Energy Information Administration (EIA), un organisme de statistique du Département américain de l'Énergie (<http://www.eia.gov/petroleum/gasdiesel/>).
- b. Par exemple, le prix de référence du carburant au 1<sup>er</sup> avril 2014 est établi entre 3,813 et 3,881 \$US dollars (\$US) le gallon US (incluant les taxes applicables). Un supplément (positif ou négatif) de 0,25 p. 100 peut s'ajouter aux taux indiqués dans la section 8 (tableau 1 et tableau 6 de l'annexe B) pour le transport routier, en fonction de chaque hausse des prix de base indiqués ci-dessous. À compter de la deuxième année débutant le 1<sup>er</sup> avril 20xx, et annuellement par la suite, on rétablira le prix de base pour le carburant.
- c. Le CIM vérifiera le prix du carburant diesel, le quinzième jour de chaque mois, et on diffusera l'information concernant les éventuelles majorations avant la fin du mois, par le biais des systèmes informatisés du gouvernement et par courriel à tous les entrepreneurs. Ce supplément entrera alors en vigueur pour tous les déménagements dont la date de chargement se situe le ou après le premier jour du mois suivant la publication.
- d. Pour illustrer ce point, en supposant que le prix du carburant diesel relevé en date du 15 juin 20xx soit de 3,84 \$, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 juillet 20xx. Si le prix du carburant diesel relevé le 15 juillet 20xx passe alors à 3,80 \$, on appliquera un supplément de moins 0,25 p. 100 sur les tarifs dans cette section pour les chargements effectués entre le 1<sup>er</sup> et le 31 août 20xx. De même, si le 15 août, le prix du diesel monte à 4,40 \$, alors un supplément de 2 p. 100 devra être ajouté au coût des déménagements effectués en septembre.

**Tableau 8 de l'annexe B – Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis**

De (\$US)	À (\$US)	Supplément pour le carburant
\$1.738	\$2.063	-1.75%
\$2.064	\$2.389	-1.50%
\$2.390	\$2.715	-1.25%
\$2.716	\$3.041	-1.00%
\$3.042	\$3.367	-0.75%
\$3.368	\$3.693	-0.50%
\$3.694	\$4.019	-0.25%
\$4.020	\$4.345	0.00%
\$4.346	\$4.671	0.25%
\$4.672	\$4.999	0.50%
\$5.000	\$5.325	0.75%
\$5.326	\$5.651	1.00%
\$5.652	\$5.977	1.25%
\$5.978	\$6.303	1.50%
\$6.304	\$6.629	1.75%
\$6.630	\$6.955	2.00%

### 3.3 Taux horaires – Main d'œuvre

- L'entrepreneur doit facturer les taux horaires relatifs à la main-d'œuvre si un déménagement est retardé par le gouvernement du Canada le jour de l'emballage ou du déménagement.
- L'entrepreneur facturera sur la base de la législation minimum d'heures pour chaque province ou territoire pour les déplacements au Canada et aux États-Unis. Pour les déplacements de États-Unis, l'entrepreneur facture sur la base de la législation sur les heures minimum de l'Etat d'origine; en l'absence de législation, les heures minimales imposées par la loi en Ontario seront utilisés.

**Tableau 9 de l'annexe B – Taux horaires**

	Barème A	Barème B
<b>Vehicule et chauffeur</b>	xxx,xx \$	xxx,xx \$
<b>Chaque personne</b>	xxx,xx \$	xxx,xx \$

**3.4 Incitatif pour Déménagements urgents**

- a. si l'entrepreneur est avisé du déménagement entre 5 et 9 jours civils avant la date du chargement, l'incitatif équivaut à 2 % des frais indiqués au GAMS;
- b. si l'entrepreneur est avisé du déménagement entre 0 et 4 jours civils avant la date de chargement, l'incitatif équivaut à 5 % des frais indiqués au GAMS;
- c. Aucun déménagement urgent ne sera accepté pour les endroit de 3PS tel qu'indiqués à la règle 14., le DSD devra être au moins dix (10) de la date d'émission de contrat.

**3.5 Délai d'attente (non imputable à l'entrepreneur)**

L'entrepreneur doit facturer le temps d'attente au-delà des trois heures comprises dans les GAMS pour le véhicule avec chauffeur que par 3,3 ci-dessus pour le véhicule et chauffeur..

**3.6 Supplément pour les déménagements ver/en provenance ou à l'intérieur des États-Unis (\$US)**

Ce supplément est pour reconnaître la différence de coût entre grand nombre de déménagements domestiques représenté dans le tableau de Services généraux de déménagement tout compris et les déménagements qui doivent être exécutés au États-Unis (e.g. tenant compte des postes de payages, différent tarifs)

Supplément appliqué aux déménagements vers/en provenance et à l'intérieur des États-Unis xx,xx \$/taux par quintal.

**3.7 Remballage après l'inspection de l'agent en douane**

Lorsqu'un représentant des douanes demande que l'envoi soit soumis à une inspection, ce qui signifie que les articles doivent être remballés par la suite, les tarifs suivants s'appliquent à l'égard des dépenses que doit engager l'entrepreneur. Ce dernier doit présenter les documents justificatifs décrivant le type d'inspection exécutée (partielle ou complète). Il doit fournir l'original du certificat d'inspection douanière ou un document reconnu portant le sceau des douanes décrivant le type d'inspection exécutée. Inspection complète sera compensée en fonction du poids de l'expédition,

Remballage.....XX,XX \$/quintal (CDN/US\$)

**3.8 Protection valeur à neuf facultative visant les AM&EP**

La responsabilité de la perte ou de l'endommagement des articles ménagers et des effets personnels incombe à l'entrepreneur. Les modalités de protection sont conformes à l'énoncé des travaux du présent contrat. La protection valeur à neuf sera payée en fonction du poids réel du chargement et la règle des 110 % ne s'appliquera pas. Les déménagements seront facturés dans la devise du pays d'où

---

se fait le déménagement, c.-à-d. que la protection valeur à neuf d'un déménagement des États-Unis au Canada sera facturée en dollars américains. La protection comprend toutes les phases du déménagement, y compris l'entreposage en cours de déménagement jusqu'à 120 jours et l'entreposage dans un fourgon, et la manutention connexe.

Pour les services généraux de déménagement tout compris et les déménagements offerts par des tiers fournisseurs de services.

Jusqu'à 10 000 lb incl. (pour une protection allant jusqu'à 100 000 \$).....xx,xx \$ taux par quintal

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

### **Appendice 1 – Taux des services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP)**

- a. Le taux GAMS3PSP est appliqué à la portion des chargements visant le tiers fournisseur de services conformément à la règle 14 de l'appendice 1, en plus des services généraux de déménagement tout compris décrits au point 2.0 a de la section 2 de l'annexe B – Base de paiement (services et taux pour la portion de transport routier du déménagement, coûts du personnel, et autres services requis selon le mode de transport sélectionné pour transporter le chargement d'AM&EP).
- b. La portion du déménagement qui n'est pas couverte dans le cadre des services généraux de déménagement tout compris sera établie selon le mode sélectionné pour la livraison à destination ou en provenance des lieux mentionnés à la règle 14 de l'appendice 1.
- c. Si plusieurs modes sont nécessaires pour effectuer la livraison au lieu concerné, le taux le plus élevé s'applique (les taux ne s'additionnent pas).
- d. Pour les déménagements en provenance de GAMS3PSP vers un endroit GAMS3PSP, ligne 1-50 miles du GAMS sera utilisé;
- e. Pour les expéditions avec un origine ou destination au Etats-Unis; les taux en dollars américains vont s'appliquer pour les services facturés sous GAMS et pour les services vers ou en provenance des endroits 3PSP seront facturés en dollars canadiens.
- f. Le taux GAMS3PSP ne s'applique pas aux VP. Ceux-ci nécessiteront des soumissions pour établir les taux et le temps requis pour le transport.

**Tableau 10 de l'annexe B – Taux des services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP)**

MODE	Taux par quintal (\$CAN)
Transport ferroviaire	xxx,xx \$
Transport aérien	xxx,xx \$
Transport maritime	xxx,xx \$

**Remarque : Le présent appendice sera nul pour tous les entrepreneurs auxquels cette portion du contrat n'est pas accordée.**

## **Annexe C – Lacunes dans la prestation des services**

### **1.0 Généralités**

- a. Les problèmes qui ne sont pas relevés en cours de déménagement ne doivent pas faire l'objet d'un appel. Cet effort vise à éliminer le fardeau administratif associé à la gestion des lacunes dans la prestation des services, ainsi qu'à s'assurer que les agents de transport sont rapidement informés des problèmes de service touchant les déménagements.
- b. Tout manquement de l'entrepreneur quant au respect des exigences figurant dans les tableaux 1 et 2 de l'annexe C est considéré comme une lacune dans la prestation des services.
- c. Les lacunes dans la prestation des services sont un outil de gestion permettant au CIM de déterminer les exigences de service qui n'ont pas été respectées, puis de cerner les secteurs problèmes et de cibler des initiatives d'amélioration continue. La capacité de l'entrepreneur à minimiser efficacement les lacunes au moyen de ses initiatives de plan d'assurance de la qualité et d'amélioration continue est un incitatif pour obtenir une plus grande part du contrat. Un processus d'examen rigoureux permet de s'assurer que les lacunes dans la prestation des services sont prises en compte dans la composante de l'indice de conformité des entrepreneurs de l'indice de valeur.
- d. Les lacunes dans la prestation des services sont considérées comme des manquements dans la prestation du service, des dommages-intérêts convenus ou des rapports défavorables et :
  - i. servent à déceler les faiblesses de rendement pour lesquelles l'entrepreneur doit prendre des mesures correctives et servent à améliorer la qualité des services;
  - ii. sont mises en place afin de veiller à ce que l'entrepreneur respecte les modalités du contrat;
  - iii. sont directement liées à la mesure du rendement de laquelle dépend une part des affaires de l'entrepreneur, comme il est indiqué à l'annexe D.
- e. Le gouvernement du Canada peut invoquer des lacunes dans la prestation des services avant la fermeture des bureaux jusqu'au 40<sup>e</sup> jour ouvrable après que l'AT a reçu la facture du déménagement. Toutefois, l'objectif est d'invoquer la lacune dans la prestation des services dès que possible pour permettre à l'entrepreneur de déterminer la source du problème et de prendre des mesures correctives afin d'éviter des problèmes semblables ou que la situation se répète.
- f. Les lacunes dans la prestation des services peuvent être décelées sur le plan administratif, en fonction du contenu de la facture et des documents à l'appui, ou à la suite d'une inspection du contrôle de la qualité sur place. Les lacunes décelées sur le plan administratif s'appliquent à la période d'indice de valeur durant laquelle elles sont traitées.
- g. L'entrepreneur doit être informé au moyen d'une lettre, d'un courriel ou des systèmes informatisés du gouvernement (Système central de déménagement [SCD] ou Système de

gestion automatisé des meubles et effets [SGAME]) de toute lacune dans la prestation des services signalée pour un déménagement.

- h. Le CIM se réserve le droit de réaliser un examen officiel d'un déménagement lorsque le nombre de lacunes dans la prestation des services s'appliquant audit déménagement est jugé excessif. Le CIM avisera l'entrepreneur par écrit qu'il procédera à un examen officiel du déménagement et des faiblesses en matière de rendement. Le CIM avisera l'entrepreneur des résultats de l'examen officiel dans les 10 jours ouvrables suivant la date de celui-ci, et l'entrepreneur est tenu de lui indiquer les mesures correctives qu'il a prises au plus tard 20 jours ouvrables après qu'il a reçu les résultats.
- i. L'entrepreneur est tenu de transmettre les dommages-intérêts convenus au gouvernement du Canada au plus tard 20 jours ouvrables après avoir reçu l'avis de lacune dans la prestation des services, à moins qu'un appel pour lacune dans la prestation des services n'ait été présenté.
- j. Aucun appel pour lacune dans la prestation des services ne peut être interjeté auprès du gouvernement du Canada une fois que celui-ci a reçu les dommages-intérêts convenus.
- k. Le CIM se réserve le droit de convoquer 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.

### **1.1 Lacunes dans la prestation des services**

- a. Les lacunes de la prestation de services sont classées comme mineures (1 point) ou majeures (de 2 à 3 points) en fonction de leur impact sur l'indice de valeur. Une ventilation détaillée des lacunes de la prestation de services figure au tableau 1 de l'annexe C. L'impact sur l'indice de valeur est indiqué entre parenthèses dans le tableau.

### **1.2 Dommages-intérêts**

- a. Une ventilation détaillée des dommages-intérêts, y compris les montants imposés, se trouve dans le tableau 2 de l'annexe C. L'impact sur l'indice de valeur est indiqué dans le tableau.
- b. 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 de l'annexe C ne sont pas suffisants pour couvrir les frais de déplacement supplémentaires ou ne peuvent être appliqués.

### **1.3 Rapports défavorables**

- a. Un rapport défavorable peut être déposé lorsqu'une lacune du service en particulier ne peut être appliquée par :
  - i. un expéditeur, pour se plaindre du niveau de service offert par l'entrepreneur;
  - ii. l'AT, pour signaler que l'entrepreneur n'a pas respecté les modalités du contrat;
  - iii. l'AM du CIM ou une AT, si elle constate à plusieurs reprises la même lacune du service chez un entrepreneur;
  - iv. l'AM du CIM, si l'entrepreneur demande s'il peut déroger aux modalités du contrat.



- b. Les rapports défavorables doivent être transmis à l'entrepreneur et peuvent faire l'objet d'un processus d'appel. Les rapports défavorables ont un impact sur l'indice de valeur de deux points si les faits sont suffisants pour les justifier.

#### **1.4 Processus d'appel**

La section suivante décrit le processus par lequel l'entrepreneur peut officiellement soulever une objection quant à l'application des lacunes dans la prestation des services.

a. Appel de première instance :

- i. L'entrepreneur peut transmettre (à ses frais) à l'AM du CIM, par courrier recommandé ou par courrier électronique, toute objection officielle relative à une lacune dans la prestation des services.
- ii. L'appel doit comprendre toute la documentation connexe et être reçu par l'AM au plus tard à la fermeture des bureaux le 20<sup>e</sup> jour ouvrable suivant la date de réception du document signalant la lacune dans la prestation des services.
- iii. L'AM du CIM examinera les renseignements fournis par l'entrepreneur et prendra une décision de première instance.

b. Dernière instance d'appel :

- i. S'il n'est pas satisfait de la décision rendue à la première instance, l'entrepreneur pourra transmettre l'appel au président du CIM dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception du document indiquant la décision rendue à la première instance, et le processus d'appel de dernière instance sera amorcé.
- ii. L'entrepreneur doit fournir ce qui suit au président du CIM :
  1. une liste complète de tous les détails pertinents ayant mené à la demande initiale de décision de première instance auprès d'une AM du CIM;
  2. une récapitulation de la décision de première instance rendue par l'AM du CIM et toute la documentation à l'appui;
  3. une liste de toutes les explications et de tous les détails ultérieurs qui justifieraient un nouvel examen de la décision de première instance de l'AM du CIM.
- iii. Le président du CIM doit analyser la décision de première instance en collaboration avec les AM et rendre une décision de dernière instance.
- iv. L'entrepreneur devra s'assurer que les appels comprennent tous les renseignements nécessaires afin de permettre au CIM de prendre une décision éclairée.

c. Mesure relative à l'appel de dernière instance

- i. Si la décision de première instance est annulée, toute lacune du service et tout montant imposé seront retirés.
- ii. Si la décision rendue au premier appel est maintenue, l'entrepreneur est tenu de remettre le montant imposé au gouvernement du Canada dans les 20 jours ouvrables suivant l'avis de décision de dernière instance.

**Tableau 1 de l'annexe C – Lacunes dans la prestation des services**

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'indice de la valeur (pondéré)	RÉFÉRENCES
<b>Généralités</b>			
<b>SF1</b>	L'entrepreneur ne répond pas aux messages électroniques provenant du SCD/SGAME, aux courriels, aux messages vocaux ou aux télécopies ni n'accuse réception de ceux-ci dans les 60 minutes.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.0.b. Annexe A, point 2.4.b.
<b>SF2</b>	L'entrepreneur ne respecte pas les délais convenus entre les deux parties.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.1.f. Annexe A, point 2.1.g.
<b>SF3</b>	L'entrepreneur a terminé la prestation d'un service après 20 h 30 sans l'autorisation de l'expéditeur.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.1.e.
<b>SF4</b>	L'entrepreneur ne fournit pas ses services et son matériel dans les deux langues officielles.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.1.a. Annexe A, point 2.1.b.
<b>SF5</b>	L'entrepreneur ne communique pas avec le CIM dans les 24 heures suivant un incident majeur.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.3.b.
<b>SF6</b>	L'entrepreneur n'utilise pas les formulaires approuvés par le CIM, ou se sert d'un formulaire d'une manière qui n'est pas approuvée par le CIM.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.20.a. Annexe A, point 2.20.b. Annexe E, point 1.6 d. Annexe E, point 1.8 b. Annexe E, point 2.5 e.
<b>SF7</b>	L'entrepreneur n'a pas obtenu l'autorisation de l'AT, tel que l'exige le présent contrat.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.16.b. Annexe A, point 2.16.c.i Annexe A, point 2.18.a. Annexe A, point 2.21.e.vi. Annexe A, appendice 1, point 11.1.b. Annexe A, appendice 1, point 17.3 a. Annexe A, appendice 1, point 20.1 c.
<b>SF8</b>	L'entrepreneur ne réalise pas d'inspection initiale ou d'inspection trois fois par an de l'entrepôt (soumettre un	Majeur (2)	Annexe A, appendice 8,

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'indice de la valeur (pondéré)	RÉFÉRENCES
	rapport aux fins d'approbation du CIM).		point 1.0.b Annexe A, appendice 8, point 1.0.c
<b>Consultation préalable au déménagement</b>			
SF9	L'entrepreneur ne mène pas la consultation préalable au déménagement à la résidence de l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.5.a.
SF10	L'entrepreneur ne transmet pas au SCD/SGAME l'estimation du poids dans les sept jours ouvrables suivant la réception d'un ordre de déménagement ordinaire, ou au moins deux jours ouvrables avant la date de chargement dans le cas d'un déménagement urgent.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.5.n
SF11	L'entrepreneur n'a pas fourni à l'expéditeur la Brochure d'information préalable au déménagement.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.5.c.
SF12	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, ni au plus tard dans les deux jours ouvrables suivants.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.5.l
SF13	L'entrepreneur n'a pas fourni une estimation révisée du poids à l'expéditeur et n'a pas consigné celle-ci dans le SCD/SGAME au plus tard le jour précédant la date à laquelle le service était demandé.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.5.q.
<b>Emballage</b>			
SF14	Le préemballage est effectué plus de 5 jours ouvrables avant la date à laquelle le service était demandé ou 10 jours pendant la période active des affectations.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.6.d.
SF15	L'emballage se fait à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h 30 sans l'autorisation de l'expéditeur ou si disponible e l'AT.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.1.d.
SF16	L'emballage ne respecte pas les exigences minimales décrites dans les renseignements sur l'emballage du PAQ de l'entrepreneur.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.6.b.
SF17	L'entrepreneur ne termine pas l'emballage avant la date à laquelle le service était demandé.	Majeur (2)	Annexe A, point 2.6.c.
<b>Chargement</b>			
SF18	L'entrepreneur réalise plus d'un chargement d'AM et d'EP au point d'origine.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.7.c
SF19	Le chargement se fait à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h 30 sans l'autorisation de l'expéditeur.	Majeur (2)	Annexe A, point 2.1.d.
SF20	L'entrepreneur ne protège pas la résidence ainsi que les AM&EP contre les dommages.	Majeur (2)	Annexe A, point 2.0.c. Annexe A, point 2.0.d

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'indice de la valeur (pondéré)	RÉFÉRENCES
SF21	L'entrepreneur ne remet pas la feuille d'inventaire dûment remplie à l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.7.i
SF22	L'entrepreneur ne débarrasse pas la résidence de l'expéditeur des contenants vides, du matériel d'emballage ou des autres débris accumulés pendant l'emballage et le chargement.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.7.j
<b>Pesée</b>			
SF23	L'entrepreneur ne respecte pas les procédures de pesée applicables (limitées à une par déménagement).	Majeur (3)	Annexe A, point 2.11. Annexe A, point 2.12.
SF24	L'entrepreneur n'a pas fourni de billet de pesée comprenant tous les renseignements requis.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.10.a. Annexe A, point 2.10.b.
<b>Transport</b>			
SF25	L'entrepreneur n'a pas fourni d'appareil moteur ou de remorque conforme aux exigences.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.14.a.
SF26	L'entrepreneur n'a pas transporté tous les AM&EP à l'intérieur de la remorque.	Majeur (2)	Annexe A, point 2.7.h
<b>Entreposage</b>			
SF27	L'entrepreneur n'entrepasse pas le chargement dans un entrepôt approuvé par le CIM.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.15 a.
SF28	L'entrepreneur n'avise pas immédiatement l'AT d'un changement dans le poids d'un lot mis en ELT.	Majeur (2)	Annexe A, point 2.17.b.ii.
SF29	L'entrepreneur n'avise pas immédiatement l'AT et l'expéditeur du changement de lieu d'entreposage des lots en ELT.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.17.d.vi
SF30	Le transfert des lots mis en ELT est fait sans la supervision du CIM ou sans autorisation de déménagement sans supervision.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.17.d.iii
<b>Livraison et déchargement</b>			
SF31	L'entrepreneur n'a pas obtenu une autorisation de livraison directe à domicile avant de commencer le déchargement.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.18.a.
SF32	L'entrepreneur effectue plus d'une seule livraison à la résidence principale ou à plus d'un endroit au point de destination sans avoir obtenu l'autorisation de l'AT.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.18.b.i.
SF33	L'entrepreneur n'a pas obtenu l'autorisation de l'expéditeur pour procéder à l'extérieur de la plage horaire prescrite de 8 h à 20 h 30.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.1.d.

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'indice de la valeur (pondéré)	RÉFÉRENCES
SF34	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM&EP contre les dommages.	Majeur (2)	Annexe A, point 2.0.c. Annexe A, point 2.0.d
SF35	L'entrepreneur n'a pas placé les AM&EP dans les pièces indiquées sur la feuille d'inventaire ou comme l'a demandé l'expéditeur.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.18.b.iii.
SF36	L'entrepreneur n'a pas aidé l'expéditeur à annoter toutes les exceptions sur la feuille d'inventaire.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.18. b vi.
SF37	L'entrepreneur n'a pas remonté les meubles ou tout autre article qu'il avait démonté au point d'origine.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.18.b.iv.
<b>Déballage</b>			
SF38	Le déballage se fait à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h 30 sans l'autorisation de l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.1.d.
SF39	L'entrepreneur n'a pas effectué le déballage le jour ouvrable suivant la livraison et le déchargement ou à une autre date comme l'a demandé l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.19.a.
SF40	L'entrepreneur n'a pas noté les dommages avec l'expéditeur sur le formulaire sur les pertes ou les dommages liés aux articles emballés.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.20.a.
SF41	L'entrepreneur n'a pas fourni un chargement ou chargement supplémentaire de matériel d'emballage et de boîtes vides dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage ou à la date convenue par les deux parties.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.19.c & e.
<b>VP</b>			
SF42	Le ramassage ou la livraison du VP se fait à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h 30 sans l'autorisation de l'expéditeur.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.1.d.
SF43	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'un ordre de déménagement ordinaire ou dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un ordre de déménagement urgent.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.5 a
SF44	L'entrepreneur ne consigne pas dans le SCD/SGAME les renseignements sur l'expédition du VP dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle le service est demandé.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.21.e.ii.
SF45	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur au moins deux jours civils avant la date à laquelle le service est demandé pour reconfirmer les heures et l'adresse du point d'origine.	Mineur (1)	Annexe A, point 2.21.e.v.
SF46	L'entrepreneur ne communique pas immédiatement avec l'AM CIM dans un délai d'un jour ouvrable pour signaler un problème et approuver le plan d'action proposé si un VP tombe en panne pendant l'acceptation, le chargement ou la	Mineur (1)	Annexe A, point 2.21.g.ii.

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'indice de la valeur (pondéré)	RÉFÉRENCES
	livraison.		
<b>SF47</b>	L'entrepreneur omet d'aviser l'AT le même jour, puis de lui envoyer un avis écrit le jour ouvrable suivant, pour l'informer que des mesures correctives sont prises à la suite de dommages importants causés à un VP ou de perte totale d'un VP, ou encore en cas d'introduction par effraction.	Majeur (3)	Annexe A, point 2.3 c.
<b>Réclamations</b>			
<b>SF48</b>	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur un formulaire de réclamation visant des AM&EP ou un VP dans les cinq jours ouvrables suivant sa demande.	Mineur (1)	Annexe E, point 1.6.d. Annexe E, point 2.5.e
<b>SF49</b>	L'entrepreneur n'a pas confirmé la réception du relevé des dommages ou entrepris le processus de règlement de la réclamation convenablement documentée visant des AM &EP ou un véhicule personnel dans un délai de cinq jours ouvrables.	Majeur (2)	Annexe E, point 1.6.f. Annexe E, point 2.5.g.
<b>SF50</b>	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur son offre de règlement définitive dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation et de l'explication des demandes refusées.	Majeur (3)	Annexe E, point 1.6.i. Annexe E, point 1.6 i Annexe E, point 2.5.k
<b>SF51</b>	L'entrepreneur omet de consigner des rapports mensuel sur les réclamations visant des AM &EP ou un VP dans le SCD/SGAME.	Majeur (3)	Annexe E, point 1.8.b Annexe E, point 2.7.a..

**Tableau 2 de l'annexe C – Dommages-intérêts**

<b>LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES</b>		<b>Montant imposé (et impact sur l'indice de valeur)</b>	<b>RÉFÉRENCES</b>
<b>LD1</b>	L'entrepreneur n'a pas réalisé un déménagement (urgent ou non) une fois celui-ci approuvé, ou a refusé de réaliser un déménagement ordinaire.	Tout coût supplémentaire engagé par le gouvernement du Canada ou par l'expéditeur. (3)	Annexe A, point 1.2.b.
<b>LD2</b>	L'entrepreneur a préemballé des articles essentiels, ce qui a empêché l'expéditeur de dormir ou de 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. (2)	Annexe A, point 2.6.d.
<b>LD3</b>	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. (3)	Annexe A, point 2.4.d.
<b>LD4</b>	L'entrepreneur ne s'est pas assuré que les réservoirs de carburant étaient pleins avant la pesée.	1 000 \$ (3)	Annexe A, point 2.8.a.
<b>LD5</b>	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.	Rajustement du poids et des frais (2)	Annexe A, appendice 1, point 9.
<b>LD6</b>	L'entrepreneur n'a pas avisé l'AM du CIM au moins 30 jours civils avant le transfert de lots mis en ELT, sauf entente contraire entre le CIM et l'entrepreneur.	200 \$ par cas (3)	Annexe A, point 2.17.d.i.
<b>LD7</b>	L'entrepreneur n'a pas respecté le temps requis pour le transport ou la date de livraison ayant été confirmée pour les chargements en entreposage temporaire.	600 \$ par jour civil, à partir du jour suivant le dernier jour de la période maximale fixée par le temps requis pour le transport ou pour la livraison directe à domicile, jusqu'au jour où la livraison aura réellement lieu, inclusivement. (3)	Annexe A, appendice 3 Annexe A, point 2.14.b. Annexe A, point 2.16.c
<b>LD8</b>	L'entrepreneur n'a pas respecté le temps requis pour le transport du VP.	100 \$ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis pour le transport jusqu'à la	Annexe A, point 2.21.g

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Montant imposé (et impact sur l'indice de valeur)	RÉFÉRENCES
		date réelle de livraison (3)	
LD9	L'entrepreneur n'a pas autorisé l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations dans le cas où un VP n'a pu être livré en raison d'une perte ou de dommages.	Coût de la location d'un véhicule (moins les frais de carburant) pour la durée des réparations. (3)	Annexe E, point 2.4.d. & e
LD10	L'entrepreneur a conduit le VP sur une distance excessive pendant qu'il était en sa possession.	Indemnité de kilométrage selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor plus tout frais supplémentaire engagé par le gouvernement du Canada ou l'expéditeur (3)	Annexe E, point 2.2.a.
LD11	Poids excédant la norme de tolérance de poids admissible à la reprise de pesée	2 \$ par livre d'écart et paiement selon un barème (3)	Annexe A, point 2.13 c
LD12	L'entrepreneur n'a pas effectué de reprise de pesée lorsque le poids net établi à l'origine dépassait 20 000 lb ou le poids admissible pour le déménagement.	Rajustement des frais (3)	Annexe A, appendice 1, point 21.1
LD13	L'entrepreneur a refusé d'effectuer une reprise de pesée lorsqu'il en a reçu la directive.	500 \$ par cas (3)	Annexe A, point 2.13 c



---

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

### **1.0. Modèle d'indice de valeur**

- a. Le modèle d'indice de valeur est un mécanisme d'évaluation du rendement visant à inciter les entrepreneurs à améliorer continuellement la qualité des services qu'ils fournissent aux employés du gouvernement du Canada.
- b. Ce modèle est fondé sur des données fournies par des employés de l'administration sur leur niveau de satisfaction quant aux services fournis à chaque étape de leur déménagement et sur des données de l'AT et des autorités ministérielles du CIM sur le respect par l'entrepreneur des exigences liées aux services prévus dans le contrat.
- c. Une note associée à l'indice de valeur est calculée par le gouvernement du Canada deux fois par année et est utilisée pour déterminer les modifications à apporter à la part de chaque entrepreneur pour les prochaines périodes d'observation.
- d. Le CIM se réserve le droit de modifier le modèle de l'indice de valeur et la méthode de mise en œuvre à la date de renouvellement du contrat.

### **1.1. Méthode de calcul de l'indice de valeur**

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

La note de l'indice de valeur se calcule comme suit :  
 $0,25 \times \text{ISE} + 0,15 \times \text{IRR} + 0,60 \times \text{ICE}$ .

- b. Quand l'IRR est impossible à déterminer (p. ex., à la phase initiale du contrat), la note liée à l'indice de valeur est calculée comme suit :

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

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

---

**1.2. Indice de valeur de référence**

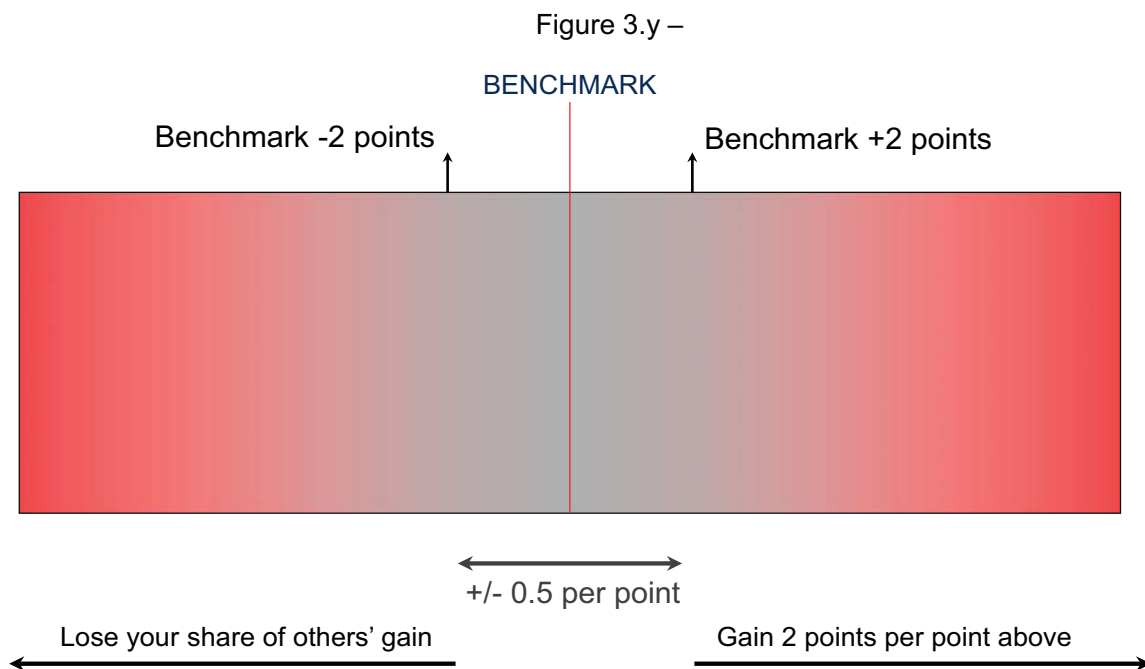
- a. L'indice de valeur de référence est la moyenne des notes d'indice de valeur de tous les entrepreneurs pour une période d'observation donnée.

**1.3. Principes de répartition des parts d'affaires**

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

- a. Premier principe – Chaque entrepreneur qui obtient une note d'indice de valeur supérieure à l'indice de valeur de référence voit sa part augmenter comme suit :
- i. Scénario 1 : Pour les notes d'indice de valeur situées au centre de la bande (indice de référence +/- 2 points) [voir la figure 3.y], le nombre potentiel de points équivaut à la moitié de la différence entre l'indice de valeur de référence et la note obtenue par l'entrepreneur, jusqu'à concurrence d'un gain maximal de un point. Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 1,6 point au-dessus de l'indice de référence, cela correspond à un gain potentiel de 0,8 point, c'est-à-dire une augmentation potentielle de 0,8 % de sa part d'affaires.
  - ii. Scénario 2 : Pour les notes d'indice de valeur situées à l'extérieur du centre de la bande (voir la figure 3.y), le nombre potentiel de points équivaut à deux fois la différence entre l'indice de valeur de référence et la note obtenue par l'entrepreneur moins deux (pour tenir compte des points calculés à l'étape précédente). Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 3,4 points au-dessus de l'indice de valeur de référence, cela correspond à un gain potentiel de 3,8 points ( $1+2 \times 1,4$ ), c'est-à-dire une augmentation potentielle de 3,8 p. 100 de sa part d'affaires.
  - iii. Applicable aux premier et deuxième scénarios : en proportion, selon la note des autres entrepreneurs qui ont obtenu une note d'indice de valeur au-dessus de l'indice de référence (le cas échéant), de la différence entre leur note d'indice de valeur et l'indice de référence. Par exemple, si l'entrepreneur A obtient une note de 1,2 point au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 0,6 point) et que l'entrepreneur B obtient une note de 1,8 point au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 0,9 point) et si seulement 1,2 point peut être gagné, alors les entrepreneurs A et B devront se partager ce 1,2 point au pro rata. L'entrepreneur A obtiendra 40 p. 100 ( $0,6/[0,6+0,9]$ ) du 1,2 point (soit une part additionnelle de la part d'affaires de 0,48 p. 100), et l'entrepreneur B obtiendra 60 p. 100 ( $0,9/[0,6+0,9]$ ) du 1,2 point (soit une part d'affaires additionnelle de 0,72 p. 100).
  - iv. Applicable aux premier et deuxième scénarios : pas plus de 50 p. 100 de sa part d'affaires pendant la période précédente.
  - v. Applicable aux premier et deuxième scénarios : pas plus du pourcentage cumulatif de la part d'affaires que peuvent perdre les autres entrepreneurs.
- b. Deuxième principe : Chaque entrepreneur qui obtient une note d'indice de valeur inférieure à l'indice de valeur de référence voit sa part réduite comme suit :
- i. Scénario 3 : Pour une note d'indice de valeur de 2 points ou moins au-dessous de l'indice de valeur de référence, le nombre potentiel de points équivaut à la moitié de la différence entre l'indice de référence et la note de l'entrepreneur, jusqu'à une perte maximale de un point. Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de

- 
- valeur de 1,6 point au-dessous de l'indice de valeur de référence, cela correspond à une perte potentielle de 0,8 point, c'est-à-dire une augmentation potentielle de 0,8 p. 100 de sa part d'affaires.
- ii. Scénario 4 : Pour les notes d'indice de valeur de 2 points au-dessous de l'indice de référence, leur part proportionnelle correspond à la part d'affaires combinée que peuvent gagner les autres entrepreneurs. Par exemple, si l'entrepreneur A obtient une note de 3,4 points au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 3,8 points comme expliqué ci-dessus), que l'entrepreneur B obtient une note de 3,3 points au-dessous de l'indice de référence et que l'entrepreneur C obtient une note de 2,2 points sous l'indice de référence, alors les entrepreneurs B et C se partageront ces 3,8 points au pro rata. L'entrepreneur B pourrait perdre 60 p. 100 ( $3,3/[3,3+2,2]$ ) des 3,8 points, ce qui correspondrait à une perte de 2,28 p. 100 de sa part d'affaires, et l'entrepreneur C pourrait perdre 40 p. 100 ( $2,2/[3,3+2,2]$ ) des 3,8 points, ce qui correspondrait à une perte de 1,52 p. 100 de sa part d'affaires.
  - iii. Applicable aux troisième et quatrième scénarios : pas plus de 20 p. 100 de sa part d'affaires pendant la période précédente.
  - iv. Applicable aux troisième et quatrième scénarios : en proportion, selon la note des autres entrepreneurs qui ont obtenu une note d'indice de valeur inférieure à l'indice de valeur de référence, selon la différence entre leur note d'indice de valeur et l'indice de référence.
  - v. Applicable aux troisième et quatrième scénarios, pas plus que la part d'affaires combinée que peuvent gagner les autres entrepreneurs.
- c. Troisième principe : Un entrepreneur peut choisir d'accepter l'augmentation de sa part d'affaires résultant du processus de réattribution en totalité ou en partie. Il doit aviser le CIM de sa décision par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de l'offre d'augmentation de sa part d'affaires. Si l'entrepreneur refuse une portion de cette augmentation, alors cette portion est ajoutée à la part d'affaires offerte au prochain entrepreneur qui a obtenu une note d'indice de valeur au-dessus de l'indice de valeur de référence.
  - d. La figure 3.y ci-après est une représentation graphique de la zone grise de l'indice de valeur de référence.



8

BENCHMARK	INDICE DE RÉFÉRENCE
Benchmark -2 points	Indice de référence : -2 points
Benchmark +2 points	Indice de référence : +2 points
+/- 0.5 per point	+/- 0,5 par point
Lose your share of others' gain	Perte de vos parts en fonction des gains des autres
Gain 2 points per point above	Gain de 2 points par point ci-dessus

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

Étant donné la durée du contrat, une nouvelle répartition des parts d'affaires selon le modèle de l'indice de valeur est établie deux fois par année, soit à l'automne et au printemps.

- a. Pour l'année d'implimentation du contrat, la formule tel que décrite à l'annexe D, para 1.1 b couvrera la période du 1 octobre 14 au 31 mars 15.
- b. La période de collecte de données pour l'indice de valeur de l'automne s'échelonne du 1<sup>er</sup> avril au 31 août de la même année. L'indice de valeur du printemps s'échelonne du 1<sup>er</sup> septembre au 31 mars de l'année suivante. Cela comprend l'ISE et l'ICE, ainsi que le CQ pendant cette période et l'IRR pour la période précédente. La formule sera décrite au paragraphe 1.1.b de l'annexe D à l'année de mise en œuvre.
- c. Les gains et les pertes qui résultent de la mise en œuvre de l'indice de valeur sont cumulatifs pendant la durée du contrat.

**Annexe E – Protection valeur à neuf – AM&EP et couverture de protection – VP****Section 1 – AM&EP****1.0. Généralités**

L'entrepreneur doit :

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

**1.1. Protection**

La protection minimale pour les envois transportés ou pour les lots en entreposage à long terme de 10 000 livres ou moins sera de 100 000 \$. La protection pour les envois de plus de 10 000 livres sera calculée selon un taux de 10 \$ par livre du poids réel. En cas de catastrophe entraînant la perte totale ou quasi-totale d'un envoi ou de lots en entreposage à long terme, la protection doit s'appliquer à chaque envoi transporté ou lot en entreposage à long terme. Le montant de cette protection ne comprend pas les taxes.

- a. la couverture doit s'étendre de l'emballage au point d'origine au déballage au point de destination, incluant entreposage à court de route jusqu'à 120 jours ou EDF et comprendre tout transport réalisé par des tiers fournisseurs de services ou à bord de véhicules du gouvernement ou de véhicules privés.

**1.2. Couverture facultative**

Si l'expéditeur souhaite obtenir une protection valeur à neuf supplémentaire parce que celle qui est fournie par le gouvernement n'est pas suffisante pour la valeur des biens, l'entrepreneur doit lui en donner la possibilité.

**1.3. Articles et appareils ménagers**

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

destination, ne fonctionnent pas, à moins qu'il ait été prouvé que les dommages ne sont pas liés au déménagement.

#### **1.4. Exclusions**

Les articles suivants sont exclus de la couverture de protection valeur à neuf :

- a. comptes, factures, actes, reconnaissances de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, objets en terre cuite, collections de timbres ou de monnaies, billets d'avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, valeurs, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins industriels, matrices et modèles, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées et pièces d'aéronef;
- b. pertes et dommages résultant d'un vice propre à l'article assuré ou de l'usure normale, à moins que la détérioration soit directement liée à un entreposage inadéquat par l'entrepreneur;
- c. 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;
- d. pertes ou dommages causés par de la contamination aux matières radioactives;
- e. perte de la valeur marchande d'antiquités, d'œuvres d'art ou d'autres articles de grande valeur qui ont été endommagés et réparés par l'entrepreneur;
- f. temps d'indisponibilité d'un ordinateur, la location de téléviseurs et autres pertes connexes;
- g. 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.;
- h. temps consacré aux appels téléphoniques et aux déplacements pour régler une réclamation.

#### **1.5. Mode de règlement**

- a. Aux fins du présent contrat, la date de la découverte d'une perte ou de dommages par l'expéditeur ou signalée à l'expéditeur par l'entrepreneur est fixée au jour où la perte ou les dommages sont survenus.
- b. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du ou des articles avec du matériel neuf du même type et de la même qualité ou le coût du remplacement du ou des articles, taxes applicables comprises.
- c. Afin d'accélérer le traitement d'une réclamation, l'entrepreneur peut offrir une indemnité pour dommages apparents raisonnable si les dommages sont mineurs, comme une petite éraflure ou une entaille à un article que l'expéditeur ne veut pas faire réparer ou remplacer. Dans ce cas, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) ou le coût de la dépréciation de la valeur de l'article.
- d. En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages causés à celui-ci, la responsabilité de l'entrepreneur se limite à la valeur du véhicule selon le *Livre bleu*

*canadien* au mois où a eu lieu le chargement ou à la valeur estimée préparée par un professionnel. L'entrepreneur doit réparer le ou les articles avec du matériel de même type et de même qualité.

- e. Normalement, l'entrepreneur n'aura pas à payer les coûts de réparation ou de remplacement en cas de dommages mineurs causés à des articles, comme les outils de jardinage, les tondeuses à gazon, les souffleuses, les articles de sport, les embarcations et les canoës, auxquels un usage normal peut occasionner des dégâts tels que des égratignures, des échancrures, un écaillage ou des rayures.
- f. L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à l'obtention d'estimations de réparations ou d'autres documents requis.
- g. Dans le cas où un chargement ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, l'entrepreneur doit prendre immédiatement des mesures pour permettre à l'expéditeur d'emménager dans sa résidence et de commencer à y vivre (p. ex. y dormir, y préparer et y prendre ses repas), ou il doit assumer le coût des repas et de l'hébergement à l'extérieur, selon les taux fixés par le Conseil du Trésor après le dernier jour du temps requis pour le transport.
- h. Dans le cas de perte ou de dommages survenus à l'entrepôt, où l'expéditeur ne peut se rendre, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit par l'entremise de l'AT. Voici alors les options qui s'offrent à l'expéditeur :
  - i. autoriser la réparation immédiate de l'article endommagé ou le remplacement immédiat de l'article perdu, sous réserve de l'approbation d'un représentant qu'il aura choisi;
  - ii. faire réparer ou remplacer l'article perdu ou endommagé quand il est en mesure d'accepter la livraison du lot mis en ELT;
- i. Le CIM se réserve le droit de faire une inspection pour évaluer la perte ou les dommages mentionnés au point 5.1.5.g. ci-dessus;
- j. L'entrepreneur peut engager à ses frais, dans le cas d'une demande litigieuse, un expert en assurance indépendant pour l'aider à régler la réclamation. Le CIM se réserve le droit de demander à l'entrepreneur qu'il fasse appel à un expert en assurance indépendant;
- k. L'entrepreneur peut engager à ses frais, dans le cas d'une perte importante, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation.
- l. Lorsque l'entrepreneur assume les coûts de remplacement des articles endommagés, les articles endommagés deviennent sa propriété.

#### **1.6. Processus de règlement des réclamations**

**Généralités :** 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 le CIM, n'est pas une partie directement liée à ce processus. De plus, ces services de règlement ne peuvent pas être sous-traités, et aucune co-assurance ne s'applique. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit :



- 
- a. fournir des services de règlement des réclamations ainsi que toute la documentation connexe, dans une des langues officielles du Canada choisie par l'expéditeur;
  - b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction à l'égard du règlement des réclamations soit toujours élevé;
  - c. 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 présentation d'une réclamation. Ces instructions doivent préciser les limites prévues par la loi, les procédures de règlement et les délais à respecter, et indiquer que la réclamation doit être présentée dans les 90 jours civils suivant la date de livraison. Il est essentiel de faire preuve de souplesse et de permettre aux demandeurs de modifier leurs réclamations pour des articles sur lesquels les dommages n'étaient pas évidents jusqu'à 90 jours civils après la livraison directe à domicile, ainsi que d'envisager d'offrir une prolongation du délai lorsque des circonstances atténuantes le justifient.
  - d. fournir un formulaire de réclamation visant les AM&EP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant la demande de présentation d'une réclamation;
  - e. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de la perte ou du dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
  - f. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les cinq jours civils suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;
  - g. fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider dans le cadre du processus de règlement des réclamations;
  - h. informer l'expéditeur des documents manquants dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la réclamation;
  - i. soumettre de l'expéditeur un règlement acceptable dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation visant des AM&EP accompagnée des documents pertinents;
  - j. accepter de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapide ou une autre situation semblable. Dans de telles circonstances, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur par écrit que la réclamation doit être reçue par l'entrepreneur avant l'expiration du délai prévu par la loi;
  - k. fournir à l'expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport expliquant en détail chacune des demandes acceptées et refusées. En cas de désaccord entre l'entrepreneur et l'expéditeur, l'entrepreneur doit s'assurer que la documentation relative à la réclamation est transmise à l'autorité ministérielle du CIM sur demande;
  - l. informer l'autorité ministérielle du CIM concernée des circonstances lorsque le paiement résulte de dommages importants.

## **1.7. Surveillance des réclamations et règlement des conflits**



Le représentant de l'autorité ministérielle doit surveiller les rapports sur les réclamations et discuter des problèmes observés avec l'entrepreneur et l'expéditeur. Si une réclamation n'est pas réglée dans les délais prescrits, le représentant de l'autorité ministérielle doit s'engager activement à trouver et à résoudre la cause du retard, et prendre les mesures nécessaires pour faire avancer le processus en soumettant le dossier au CIM ou au directeur national aux fins de règlement.

#### **1.8. Rapport sur les réclamations**

L'entrepreneur doit :

- a. fournir un rapport annuel le 31 décembre de chaque année;
- b. fournir, le dernier jour ouvrable de chaque mensuel, un rapport mensuel sur les réclamations dans le SCD/SGAME.

CRS/FEAMS. Ce rapport doit suivre le modèle fourni par le CIM afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations (voir la section 1 de l'annexe E).

**Section 2 – Véhicule personnel (VP) – Couverture de protection et évaluation****2.0. Généralités**

L'entrepreneur doit :

- a. offrir une couverture de protection du VP en cas de perte ou de dommages causés par des incidents qui ont lieu pendant que l'entrepreneur est en possession du VP de l'expéditeur. La responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou ces dommages ne peut être limitée par une clause du connaissance qui s'applique à de tels biens, ni par les exceptions à la responsabilité mentionnées dans ce connaissance;
- b. renoncer à appliquer toute clause d'un tel connaissance ou reçu qui mentionne une valeur en dollar maximale de la responsabilité de l'entrepreneur en cas de perte ou de dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité;
- c. renoncer à appliquer une clause implicite ou imposée par la loi qui limite la responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité dans la mesure où une dérogation est permise par la loi;
- d. assumer la responsabilité de la couverture de protection à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l'entrepreneur.

**2.1. Protection**

L'entrepreneur doit faire en sorte que la couverture de protection pour les VP soit fondée sur ce qui suit :

- a. pour un nouveau VP qui ne figure pas dans le *Livre rouge canadien* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes) parce qu'il a été acheté récemment chez le concessionnaire du fabricant, il faut utiliser l'évaluation courante qu'a obtenue l'expéditeur d'une entreprise d'évaluation professionnelle;
- b. pour un VP d'occasion, la valeur du véhicule selon le *Livre rouge canadien* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes) [y compris les options et les accessoires] correspond à la valeur en date du mois du chargement;
- c. pour un VP d'occasion qui ne figure pas dans le *Livre rouge canadien* ou dont la valeur évaluée diffère de celle qui y est indiquée, la protection sera fondée sur l'évaluation courante (d'au plus trois mois) qu'a obtenue l'expéditeur d'une entreprise d'évaluation professionnelle;
- d. une protection supplémentaire sera fournie pour les options, les accessoires et l'équipement auxiliaire énumérés dans le *Livre rouge canadien*, ou conformément à l'évaluation.

**2.2. Utilisation d'un VP par l'entrepreneur**

- a. Si, à partir des données de l'odomètre à l'origine et à destination, il est clair que l'entrepreneur a conduit le VP sur plus de 25 km de plus que ce qui était nécessaire sans

la permission de l'expéditeur, l'entrepreneur doit indemniser l'expéditeur pour le kilométrage, selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, ainsi que pour tous les autres frais ou droits engagés, notamment le péage, les amendes (infractions au code de la route) et le chargement, qui peuvent autrement être exigés de l'expéditeur en tant que propriétaire du véhicule et personne au nom de laquelle celui-ci est immatriculé.

### **2.3. Exclusions**

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

### **2.4. Mode de règlement**

- a. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du VP avec du matériel du même type et de la même qualité, des substituts acceptés par l'industrie, y compris tous les frais liés au déplacement aller-retour du VP à l'installation de réparation, ou le coût du remplacement du VP.
- b. Si l'expéditeur ne souhaite pas que son VP soit réparé, le mode de règlement est convenu selon un montant en espèces équivalant au coût de réparation.
- c. L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à l'obtention des estimations ou d'autres documents requis pour informer l'expéditeur en cas de perte ou de dommages pendant le chargement, le transport ou le déchargement du VP.
- d. Dans le cas d'une perte importante, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation.
  - i. Si un VP ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, ou s'il est livré endommagé et que les réparations nécessiteront plus de deux jours civils, l'entrepreneur dispose d'un jour civil pour autoriser l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations. Le véhicule de location doit être de taille équivalente à celle du VP de l'expéditeur, et la protection doit être incluse pour tous les opérateurs. La location doit comprendre la garantie collision, 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.
- e. Lorsqu'un VP ne peut être livré à cause d'une perte ou de dommages importants, la date de livraison de celui-ci est fixée au plus tard au dernier jour du temps requis pour le transport.
- f. Lorsqu'un VP fonctionne normalement au point d'origine, l'entrepreneur peut être responsable de toute défectuosité mécanique ou électrique du VP, par exemple une défectuosité ou un dommage liés au moteur, au groupe motopropulseur, à la transmission, à la suspension ou au système d'échappement, même si aucun dommage externe ni aucune preuve d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation du VP ne sont visibles. De tels problèmes doivent être signalés à l'entrepreneur dans les 48 heures suivant la livraison. En cas de désaccord, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un mécanicien qualifié ou un expert en assurances indépendant pour enquêter sur les circonstances entourant les dommages.

---

## 2.5. Processus de règlement des réclamations

**Généralités :** Une fois que l'expéditeur a manifesté son intention de présenter une réclamation pour pertes ou dommages (dans les 24 heures suivant la livraison), l'entrepreneur doit respecter le processus de règlement des réclamations. Le gouvernement du Canada, représenté par le CIM, n'est pas une partie directement liée à ce processus. Si on demande au CIM d'aider un expéditeur avec sa réclamation, c'est une indication claire qu'il y a eu des manquements importants dans le processus. De plus, ces services de règlement ne peuvent pas être sous-traités, et aucune co-assurance ne s'applique. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit :

- a. fournir des services de règlement des réclamations ainsi que toute la documentation connexe, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
- b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction à l'égard du règlement des réclamations soit toujours élevé;
- c. informer clairement l'expéditeur, 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 présentation d'une réclamation. Ces instructions doivent aussi indiquer les limites obligatoires, mentionner qu'aucune réclamation additionnelle ne sera permise et exposer les procédures de règlement ainsi que les délais à respecter;
- d. informer l'expéditeur qu'il doit déposer sa réclamation dans les 20 jours ouvrables suivant la date de livraison du VP. Dans des circonstances exceptionnelles, l'expéditeur peut demander à l'entrepreneur de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation. L'entrepreneur doit être ouvert à ce type de demande quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapides ou une autre situation semblable;
- e. fournir un formulaire de réclamation visant un VP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant sa demande;
- f. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de la perte ou du dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
- g. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les cinq jours civils suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;
- h. informer l'expéditeur de documents manquants dans les 48 heures suivant la réception de la réclamation;
- i. fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider dans le cadre du processus de règlement des réclamations;
- j. amorcer le processus de règlement d'une réclamation dans les cinq jours civils qui suivent la date de réception de celle-ci;
- k. fournir à l'expéditeur l'offre de règlement définitive dans les 30 jours civils suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation, de l'explication des demandes refusées et du chèque au montant du règlement;

- l. informer l'AT de tout règlement de plus de 5 000 \$ CAD;
- m. remettre à l'AT une copie des réclamations et des documents connexes sur demande.

## **2.6. Surveillance des réclamations et règlement des conflits**

Le représentant de l'autorité ministérielle doit surveiller les rapports sur les réclamations et discuter des problèmes observés avec l'entrepreneur et l'expéditeur. Si une réclamation n'est pas réglée dans les délais prescrits, le représentant de l'autorité ministérielle doit s'engager activement à trouver et à résoudre la cause du retard, et prendre les mesures nécessaires pour faire avancer le processus en soumettant le dossier au CIM ou au directeur national aux fins de règlement.

## **2.7 Rapports sur les réclamations**

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

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

Voir la pièce jointe à la fin du présent document.

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

Voir la pièce jointe à la fin du présent document.

## **ANNEXE F – SCD/SGAME**

Cette partie comporte quatre appendices :

Appendice 1 : Données volumétriques

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

Appendice 3 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SGAME, v. 2.0

Appendice 4 : Exemple de registre



**Appendice 1 : Données volumétriques****Tableau 1 de l'appendice 1 – Données volumétriques du SCD**

Type de dossier	Expéditeur	Destinataire	Nombre de contrats	Dossiers envoyés par contrat	Taille minimum du dossier (caractères)	Taille maximum du dossier (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Long Haul Move Contract	SCD	Entrepreneur	2 317	1	50	1 009	115 850,00	2 337 853,00
LOC – Local Move Contract	SCD	Entrepreneur	133	1	49	1 006	6 517,00	133 798,00
LTS – Long Term Storage Record	s.o.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT – Storage In Transit Record	s.o.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T – Waiting Time Record	s.o.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP – Receipt Reply	Entrepreneur	SCD	2 575	1	39	143	100 225,00	368 225,00
EST – Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	SCD	2 450	1	63	200	154 350,00	490 000,00
QCI – Quality Control Inspection Report	s.o.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT – Reweigh Report	s.o.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR – Liquid Damages Record	s.o.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL – Deletion/Cancellation Record	SCD	Entrepreneur	125	1	36	541	4 500,00	67 625,00
WHS – Warehouse Data Record	s.o.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM – Claim Record	s.o.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

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

Type de dossier	Expéditeur	Destinataire	Nombre de contrats	Dossiers envoyés par contrat	Taille minimum du dossier (caractères)	Taille maximum du dossier (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Long Haul Move Contract	MDN	Entrepreneur	2 000	2	50	1 009	1 200 000,00	24 216 000,00
LOC – Local Move Contract	s.o.	Entrepreneur	0	1,5	49	1 006	0,00	0,00
LTS – Long Term Storage Record	MDN	Entrepreneur	500	1,5	43	294	32 250,00	220 500,00
SIT – Storage In Transit Record	MDN	Entrepreneur	3 240	1,5	53	309	257 580,00	1 501 740,00
W/T – Waiting Time Record	MDN	Entrepreneur	1 350	1,5	61	215	123 252,00	435 375,00
REP – Receipt Reply	Entrepreneur	MDN	35 150	1	39	143	1 370 850,00	5 026 450,00
EST – Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	MDN	351 150	1	63	200	2 214 450,00	7 030 000,00
QCI – Quality Control Inspection Report	MDN	Entrepreneur	2 000	1	73	315	143 000,00	630 000,00
RWT – Reweigh Report	MDN	Entrepreneur	100	1	79	429	7 900,00	42 900,00
LDR – Liquid Damages Record	MDN	Entrepreneur	200	1	55	307	11 000,00	61 400,00
DEL – Deletion/Cancellation Record	MDN	Entrepreneur	200	1	36	541	7 200,00	108 200,00
WHS – Warehouse Data Record	MDN	Entrepreneur	200	2	67	350	26 800,00	140 000,00
CLM – Claim Record	MDN	Entrepreneur	4000	1	38	273	152 000,00	1 092 000,00

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

Type de dossier	Expéditeur	Destinataire	Nombre de contrats	Dossiers envoyés par contrat	Taille minimum du dossier (caractères)	Taille maximum du dossier (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Long Haul Move Contract	SCD	Entrepreneur	1 740	1	50	1 009	87 000,00	1 755 660,00
LOC – Local Move Contract	SCD	Entrepreneur	227	1	49	1 006	11 123,00	228 362,00
LTS – Long Term Storage Record	s.o.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT – Storage In Transit Record	s.o.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T – Waiting Time Record	s.o.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP – Receipt Reply	Entrepreneur	SCD	2 072	1	39	143	80 808,00	296 296,00
EST – Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	SCD	1 967	1	63	200	1 523 921,00	393 400,00
QCI – Quality Control Inspection Report	s.o.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT – Reweigh Report	s.o.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR – Liquid Damages Record	s.o.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL – Deletion/Cancellation Record	SCD	Entrepreneur	125	1	36	541	4 500,00	67 625,00
WHS – Warehouse Data Record	s.o.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM – Claim Record	s.o.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

Remarque : Le nombre de caractères d'un dossier exclut les caractères de commande (p . ex. les virgules et les guillemets).

---

## Appendice 2 : Formats d'échange de données électroniques

### 1.0. INTRODUCTION

#### 1.1 OBJECTIF

Le présent document vise à donner un aperçu des échanges d'information électronique entre le Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME) ou le Service central de déménagement (SCD) et l'entrepreneur. Le SGAME est le registre de demandes de déménagement des services de déménagement d'articles de ménage (SDAM), ce qui comprend la fonction de registre des entreprises. Les messages XML constituent la méthode mise en œuvre dans le SGAME pour l'échange de renseignements. Le SCD représente l'application des demandes de déménagement de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) ou du SCD, ce qui comprend la fonction de registre des entreprises. La méthode d'échange de renseignements mise en œuvre dans le SCD est la même qu'en ce qui concerne le SGAME.

#### 1.2 PORTÉE

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

### 2.0. MÉTHODE D'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS

#### 2.1 LISTE DES UTILISATEURS PROPOSÉS

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

- les entrepreneurs externes.

Bien que le comité interministériel (CIM) soit formé du MDN, de la GRC et de TPSGC, la version 2 du SGAME ne concerne que le MDN. Celui-ci pourrait éventuellement décider d'ajouter les ambassades et les missions canadiennes comme utilisateurs externes. L'application du SCD est utilisée par les autres ministères, par l'intermédiaire du SCD, pour fixer les déménagements, ainsi que par la GRC.

#### 2.2 HISTORIQUE DE LA CONFIGURATION DES COMMUNICATIONS

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

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

Les trois entrepreneurs se sont montrés intéressés par le langage XML pour communiquer avec le SGAME. Or, ils ne pourront accéder directement à ce système. Pour ce qui est des messages à échanger entre la version 2 du SGAME et les entrepreneurs, il est obligatoire d'avoir pour chacun d'eux un champ de confirmation de réception du message ainsi qu'un champ d'horodateur. Actuellement, il existe des différences entre les schémas XML utilisés

---

par le SCD et le SGAME. Après l'attribution du contrat, les travaux commenceront par la création d'un schéma commun pour les deux applications.

## **2.3 CONFIGURATION DES COMMUNICATIONS**

### **2.4. EXIGENCES DE SÉCURITÉ**

#### **a. Chiffrement**

Il est primordial de tenir compte de la sécurité, de la classification et du regroupement 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 suivons 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.

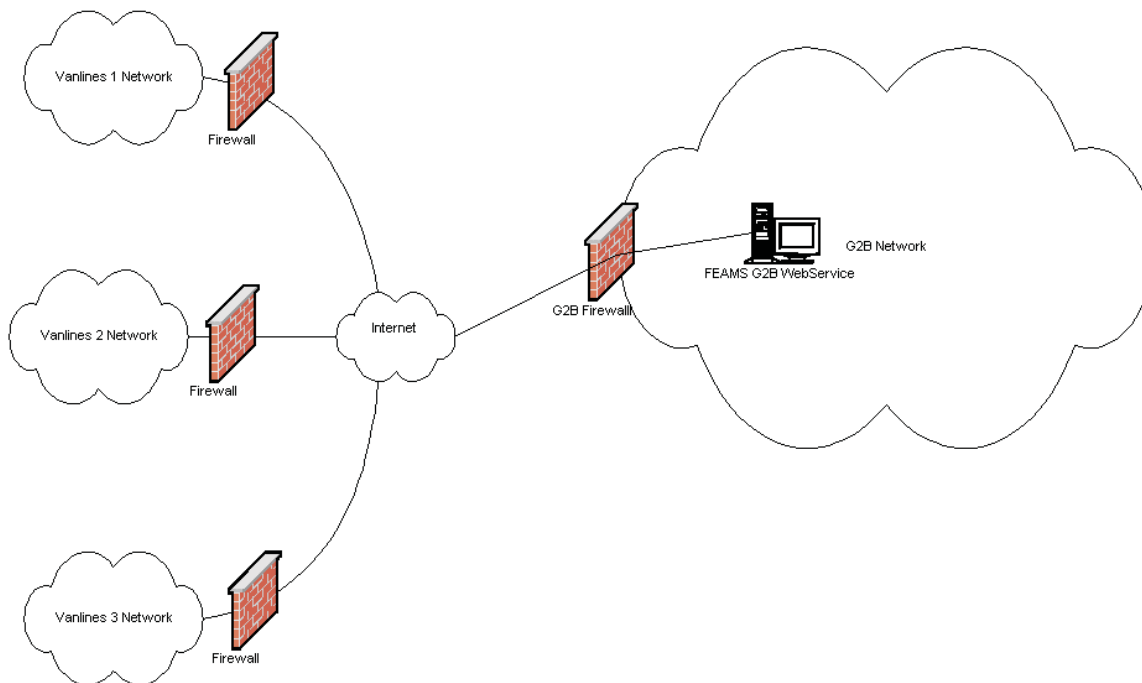
SOAP est un protocole d'accès simple permettant d'échanger des renseignements dans un environnement décentralisé et distribué. Basé sur le langage XML, il est constitué de trois parties : une enveloppe qui définit un cadre de description du contenu des messages et du mode de traitement à utiliser, un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

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

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

## 2.5 **COMMUNICATION ENTRE L'ENTREPRENEUR EXTERNE ET LE SGAME OU LE SCD**

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



Vanlines 1 Network	Réseau de la société de déménagements interurbains 1
Firewall	Pare-feu
Vanlines 2 Network	Réseau de la société de déménagements interurbains 2
Firewall	Pare-feu
Vanlines 3 Network	Réseau de la société de déménagements interurbains 3
Firewall	Pare-feu
Internet	Internet
G2B firewall	Pare-feu du gouvernement aux entreprises
FEAMS G2B Web Service	Service Web du gouvernement aux entreprises – SGAME
G2B Network	Réseau du gouvernement aux entreprises

Le serveur de réseau du SGAME reliant le MDN aux entreprises appelle les services Web d'hébergement de l'entrepreneur externe pour lancer une transaction. Une fois que l'entrepreneur externe est prêt à transférer les données au SGAME, il appelle les méthodes de service Web situées sur le serveur Web IIS 6 exploité sur le serveur de réseau du SGAME reliant le MDN aux entreprises. Bien que le serveur de réseau du SGAME reliant le

MDN aux entreprises doit être accessible à partir des systèmes automatisés de l'entrepreneur externe par l'intermédiaire d'Internet, les systèmes qui y accèdent sont des sites de confiance connus dans le cadre des protocoles SSL, et ils comprennent un système particulier d'authentification à partir d'un serveur sécurisé sur le serveur de réseau du SGAME reliant le MDN aux entreprises.

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

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

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

- a. Le ou les serveurs de l'entrepreneur externe collectent les données exigées.
- b. Un objet de données XML est créé avec les données pertinentes.
- c. Une extension SOAP est ajoutée à l'objet XML. Cette extension est une structure XML simple qui contient l'information d'authentification de l'entrepreneur externe.
- d. Le ou les serveurs de l'entrepreneur externe se connectent au service Web du réseau du SGAME reliant le MDN aux entreprises et transmettent l'objet XML.
- e. Le serveur de services IIS transmet l'extension SOAP au code d'autorisation élaboré dans le serveur de réseau du SGAME reliant le MDN aux entreprises, commun à chacun des services Web. Il valide l'utilisateur à l'intérieur du XML et permet la communication avec les services Web si la validation est réussie.
- f. La méthode du service Web reçoit les données relatives au déplacement et traitera les données en validant l'information.
- g. Si les données sont valides, elles seront alors acheminées au magasin de données. Si le stockage dans ce dernier est réussi, le service Web retournera un code d'exécution au serveur de l'entrepreneur externe.

La procédure disponible d'utilisation du langage XML et du protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS) comme mécanisme d'invocation des méthodes est implicitement attribuée par SOAP. Un petit nombre d'en-têtes HTTPS qui facilitent le filtrage du pare-feu et du proxy est autorisé par la spécification SOAP. La spécification SOAP exige également un vocabulaire XML qui est utilisé pour représenter les paramètres des méthodes, les valeurs de retour et les exceptions.

Cette méthode d'échange de données structurées et typées entre l'entrepreneur externe et les pairs du réseau du SGAME reliant le MDN aux entreprises, dans un environnement décentralisé et distribué en utilisant XML et SOAP, fournit un mécanisme simple. L'application du SCD possède une structure semblable à celle de la topologie du SGAME, mais elle se trouve sur un serveur différent utilisant un pare-feu différent.

### 3.0. **MESSAGES ET CHAMPS D'INFORMATION À ÉCHANGER**

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

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

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

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

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

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

Nom du message	Description
« LHM »*	Contrat de déménagement longue distance (le MDN doit envoyer le millage avec ce dossier)
« LOC »*	Contrat de déménagement local (de porte à porte, entreposage d'articles à long terme, livraison d'articles entreposés à long terme)
« LTS »	Dossier sur la date d'entreposage à long terme
« ECR »+	Dossier sur la date d'entreposage en cours de route
« REP »	Dossier sur la réponse – façon dont l'ENTREPRENEUR accuse réception de toute communication électronique et dont l'agent de transport (AT) accuse réception des messages d'estimation. Nota : Chaque format de dossier aura un REP.
« AGT »	Code de l'agent d'origine ou de destination
« DEL »	Message d'annulation de commande
« EST »	Message comprenant les détails de l'estimation et les dates du guide du temps requis pour le transport (GTT)

« SUR »+	Renseignements détaillés sur le sondage. Doivent être joints à un dossier EST (provient des entrepreneurs).
« CLA »	Renseignements détaillés sur les demandes (du VL seulement)
« QCI »	Contrôle de la qualité (du MDN seulement)
« WHI »+	Demande d'inspection d'entrepôt (du VL seulement)
« NTF »	Les entrepreneurs et les AT envoient des commentaires additionnels sur un déménagement en particulier. Le numéro de contrat doit être mentionné.
« ERR »	Les messages « ERR » sont échangés entre les entrepreneurs et le SGAME. Un tel message avise l'un ou l'autre des destinataires d'une question ou d'un problème concernant un dossier envoyé antérieurement.

Remarques : \*Ces dossiers seront fusionnés en un seul type (MOV) dans le cadre de l'harmonisation du système.

+Ces types de dossiers sont actuellement utilisés par le SGAME uniquement; le SCD indique dans une liste les services requis.

Disposition de dossier LHM (Long Haul Move)

Disposition de dossier LOC (Local Move)

Disposition de dossier LTS (Long-term Storage Move)

Disposition de dossier AGT (Agent)

Disposition de dossier EST (Estimate)

Disposition de dossier ACK (Acknowledgement)

Disposition de dossier REP (Reply)

Disposition de dossier DEL (Deletion)

Liste des services (actuellement utilisés par le SCD)

#### Disposition de dossier LHM (Long Haul Move)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Record Type	Caractère	3	3	« LHM »



Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
*Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Ville d'origine	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	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99



Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarks	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
		50	1 642	

**Disposition de dossier LOC (Local Move)**

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Record Type	Caractère	3	3	« LOC »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
*Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	
Origin City	Caractère	0	30	
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	Codes standards de pays à deux chiffres toujours applicables aux entrepreneurs
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	
		47	1 639	

**Disposition de dossier LTS (Long-term Storage Move)**

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Record Type	Caractère	3	3	« LHM »

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's 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	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
		50	1 642	l'étranger.

**Disposition de dossier AGT (Agent)**

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

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

**Disposition de dossier EST (Estimate)**

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Record Type	Caractère	3	3	« EST »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6 *Les nombres anciennement valides pour ce format de dossier seront toujours acceptés (p. ex. 5)
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99 Voir Note 1
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
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 »/Estimations 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	
		<b>63</b>	<b>200</b>	

**Disposition de dossier ACK (Acknowledgement)**

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

**Disposition de dossier REP (Reply)**

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

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Record Type	Caractère	3	3	« REP »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6 *Remarque : Les nombres anciennement valides pour ce format de dossier seront toujours acceptés.
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Record Format Replied To	Caractère	3	3	« LHM », « LOC »
Record Received OK	Log	1	1	Y – Oui : dossier reçu conforme N – Non : dossier reçu non conforme
Remarks	Caractère	0	100	
		<b>39</b>	<b>143</b>	

### Disposition de dossier DEL (Deletion)

Le dossier de suppression servira de dossier commun lors de l'annulation d'un contrat.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Record Type	Caractère	3	3	« DEL »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 5
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	« A999999999AAA »
Remarks	Caractère	0	500	
		<b>36</b>	<b>541</b>	

### Liste des services

PACK	Emballage
UNPK	Déballage
LTS/###	Entreposage à long terme, où ### représente le nombre de mois
SIT/###	Entreposage en cours de route, où ### représente



---

	le nombre de mois
VTRN/#VEH	Transport routier, où ### représente le nombre de véhicules
TRAN	Transport
INSR	Assurances
WHSR	Manutention en entrepôt
OTHR	Autres frais

## Rapports

### Réclamations

#### Lacune du service

#### Contrôle et inspection de la qualité

#### Rapprochement entre la valeur estimée et la valeur réelle et répartition des contrats

#### Indice de valeur

#### Répertoires

#### Entrepôt

#### Installations de pesée

#### Appendice 3 – Formats d'échange électronique de données pour le Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME) [V2.0]

## Historique des changements apportés au document

VERSION DU DOCUMENT	Auteur de la version	DATE	DESCRIPTION
2.0			

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

- 1.1. Objectif
- 1.2. Portée

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

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

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

- 3.1. Numéros de contrat
- 3.2. Emplacement de ramassage
- 3.3. Emplacement de destination
- 3.4. Liste des services
- 3.5. Détails et flux des messages
  - 3.5.1. Message LHM : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.2. Message LOC : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.3. Message LTS : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.4. Message SIT : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.5. Message REP : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.6. Message ERR : de l'entrepreneur au SGAME et du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.7. Message DEL : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.8. Message AGT : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.9. Message EST : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.10. Message SUR : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.11. Message CLA : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.12. Message QCI : du SGAME à l'entrepreneur
  - 3.5.13. Message WHI : de l'entrepreneur au SGAME
  - 3.5.14. Message NTF : de l'entrepreneur au SGAME ou du SGAME à l'entrepreneur
- 3.6. Annexe B – Services applicables par type de contrat

**Abréviations et sigles**

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

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

WS-Security	Sécurité des services Web
XML	Langage XML

Un nom de message identifiera le type de dossier et précédera les renseignements détaillés sur le dossier.

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

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

### 3.1 **NUMÉROS DE CONTRAT**

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

- 1) les trois premiers caractères représentent le code de la région d'origine;
- 2) les deux caractères suivants représentent l'identificateur de l'année;
- 3) les caractères suivants représentent un numéro séquentiel (4 pour le MDN, 5 pour le SCD/la GRC);
- 4) le MDN utilise les derniers caractères pour définir le type de contrat ou de commande.  
 L'application du SCD comprend un champ distinct pour le type de contrat. Voici la liste proposée de codes de contrat :
  - a) LHM – Déménagement longue distance
  - b) LOC – Déménagement local
  - c) LTS – Entreposage à long terme
  - d) SIT – Entreposage en cours de route au point d'origine ou au point de destination

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

B06 03D 1024 LHM  
 |        |        |        \----- Contrat de déménagement longue distance  
 |        |        |        \----- Numéro séquentiel  
 |        |        |        \----- Identificateur de l'année et ministère  
 |        |        |        \----- l'AT est la région B06 (R = GRC, CR = SCD)

### 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 militaire.

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

### 3.3 **EMPLACEMENT DE DESTINATION**

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

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

**STRG** – Le chargement doit être livré à un entrepôt.

### 3.4 **LISTE DES SERVICES**

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

Code	Description
ATTIC	Grenier
CADUS	Du Canada aux États-Unis
CART	Frais de camionnage
HRLY	Frais horaires
OTHR	Autres frais (description de l'article exigée)
PVN	Protection valeur à neuf
REWT	Frais de service pour la reprise de pesée
SHTL	Frais de navette
SIV	Entreposage en remorque
STRG	Entreposage (SIT ou LTS)
TRAN	Transport
USCAD	Des États-Unis au Canada
VATC	Frais supplémentaires de transport de véhicules
PC	Frais d'assurance des véhicules
VTRN	Transport des véhicules
WAIT	Temps d'attente
WHSB	Manutention en entrepôt

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

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

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

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

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

### 3.5 DÉTAILS ET FLUX DES MESSAGES

#### 3.5.1 Message LHM : du SGAME à l'entrepreneur

**Généralités** : Les dossiers LHM comprennent les données des contrats de déménagement longue distance. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du militaire, 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 le dossier n'a jamais été reçu.

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Contract Previous Reference	V 13	
Numéro de regroupement	N 5	Le numéro séquentiel continuera d'une année à l'autre.
Date Service Required*	D 11	
Estimate Due Date	D 11	
Rush Move	V 1	
Hypothetical City	V 50	Pour calculer la facture du MDN.
Hypothetical Province / State Code	V 2	
Hypothetical Country	V 2	
Member's Rank	V 10	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name*	V 50	
Member's Preferred Language	V 1	
Member's E-mail Address	V 50	
Member's Origin Cell Phone	V 20	
Origin Pick Up Location	V 4	
Origin Address 1*	V 30	S'il s'agit d'un XLTS, indiquez le code de l'entrepôt dans le champ réservé aux commentaires.
Origin Address 2*	V 30	
Origin City*	V 50	
Origin Province / State Code*	V 2	
Origin Country*	V 2	
Origin Postal Code / Zip	V 20	
Origin Business Phone	V 20	
Origin Residence Phone*	V 20	
Destination Delivery Location	V 4	HOME, STRG

Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Destination Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Destination Residence Phone	V 20	
Destination TA Code	V 3	
Date Member Available for Inspection	D 11	
Maximum Weight	N 6	
Distance	N 6	Contrats de déménagement longue distance seulement
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	Message normalisé pour l'hypothèse « Millage pour le calcul hypothétique est : », le cas échéant
PMV MAKE	V 30	
PMV MAKE2	V 30	
PMV LICENCE NO	V 15	
PMV LICENCE NO2	V 15	
PMV SHIPMENT ONLY	V 1	oui ou non

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

### 3.5.2 **Message LOC : du SGAME à l'entrepreneur**

**Généralités** : Les dossiers LOC comprennent les données des contrats de déménagement local. Le déménagement local peut être : de porte à porte, entreposage en cours de route, entreposage d'articles à long terme, livraison d'articles entreposés à long terme. Ces dossiers contiennent le numéro de contrat, les données de base du militaire, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

**Champs** :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LOC »
Contract Previous Reference	V 13	
Date Service Required*	D 11	
Estimate Due Date	D 11	
Rush Move	V 1	
Member's Rank	V 15	



Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name*	V 50	
Member's Preferred Language	V 1	
Member's E-mail Address	V 50	
Member's Origin Cell Phone	V 20	
Origin Pick Up Location	V 4	
Origin Address 1*	V 30	S'il s'agit d'un ramassage à l'entrepôt, indiquez l'entrepôt dans le champ réservé aux commentaires.
Origin Address 2*	V 30	
Origin City*	V 50	
Origin Province / State Code*	V 2	
Origin Country*	V 2	
Origin Postal Code / Zip	V 20	
Origin Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Origin Residence Phone*	V 20	
Destination Delivery Location	V 4	STRG, HOME
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Destination Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Destination Residence Phone	V 20	
Estimate Inspection Date	D 11	
Maximum Weight	N 6	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	

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

Généralités : Les dossiers LTS comprennent les données des contrats d'entreposage à long terme. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du militaire, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LTS »
Contract Previous Reference	V 13	« B0603D0021LOC »
Date pour laquelle le service est	D 11	

demandé*		
Warehouse Code	V 6	
Member's Mailing Address 1	V 30	Renseignements requis par l'ENTREPRENEUR pour les déménagements LTS
Member's Mailing Address 2	V 30	
Member's Mailing City	V 50	
Member's Mailing Province / State	V 2	
Member's Mailing Country	V 2	
Member's Mailing Postal Code / Zip	V 20	
Member's Destination Phone Number	V 20	
Maximum Weight	N 6	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	
Storage End Date	D 11	Aux fins de la facturation

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

**Généralités** : Les dossiers 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 militaire, 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 du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier 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 aux frais de l'entrepreneur, et que tous les frais à partir de la date de fin de l'entreposage en cours de route seront assumés par le militaire.

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

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

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

**Champs** :

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

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

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

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

- le code de l'agent et de l'entrepôt pour les dossiers **AGT**;
- le code de l'entrepôt pour les dossiers **WHI**;
- le temps requis pour le transport, le poids estimé et le temps indiqués pour les dossiers **EST**.

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

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier 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	

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

### 3.5.7 Message DEL : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les dossiers DEL comprennent les données des contrats des commandes annulées. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du militaire, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs :

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

### 3.5.8 Message AGT : de l'entrepreneur au SGAME

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

Champs

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

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

Généralités : Les dossiers EST permettent à l'ENTREPRENEUR de transmettre à l'AT le poids estimé et le code d'entrepôt (pour les besoins en entreposage à long terme). Le SGAME se servira du poids et des tables de taux du contrat de SDAM pour calculer les coûts. L'estimation peut être modifiée jusqu'à 9 h, heure locale, le jour du chargement. Une estimation est requise pour tous les contrats de déménagement longue distance et de déménagement local, y compris ceux de déménagement local dont la destination est l'entreposage à long terme. Si on connaît le poids réel, lorsque les biens sortent de l'entreposage à long terme, il doit servir de poids calculé.

Champs

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Weight Furniture	N 5	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
F&E TTG Min	D 11	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
F&E TTG Max	D 11	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
TTG PMV MAX	D 11	
TTG PMV MAX2	D 11	
PMV OPTION	V 1	Option A, B, C ou D

PMV OPTION2	V 1	Option A, B, C ou D
-------------	-----	---------------------

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

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

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

#### Champs

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

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

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

#### Champs

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number	V 13	
Open Date*	D 11	Date à laquelle l'entrepreneur a reçu ou estampillé la réclamation
Settled Date	D 11	Date à laquelle le membre a signé la quittance définitive. Il peut s'agir de la même date que la date de fermeture.
Member's Rank	V 10	

Member's Initial	V 5	
Member's Last Name	V 50	
Destination Home Phone	V 20	
Destination Office Phone	V 20	
CONTRACTOR Registration*	V 38	Numéro de référence de l'entrepreneur
Loss Amount	N 8.2	
Damage Amount	N 8.2	
Loss Adjustment Amount	N 8.2	
Damage Adjustment Amount	N 8.2	
Disaster	V 1	oui/non
Intermodal	V 1	Le chargement a-t-il été transporté dans des conteneurs multimodaux? oui/non

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

### 3.5.12 **Message QCI : du SGAME à l'entrepreneur**

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

#### Champs

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
QCI Number*	D 38	Numéro généré par le SGAME
Inspection Date	D 11	
QCI TA Originator	V 3	Auteur du rapport de contrôle de la qualité
Service Shortfall Code(s)	V 80	
Service Shortfall Amount	N 8.2	
Liquidated Damage Code(s)	V 80	

Liquidated Damage Amount	N 8.2	
Adverse Report	V 1	oui/non
QCI Inspector's Name	V 80	
F&E Supervisor Name	N 45	
Comments	V 1000	Message normalisé : « You have 45 business days to appeal » et, le cas échéant : « You are requested to forward a cheque made payable to Receiver General for \$ (sum of SF+LD) to NDHQ address »

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

### 3.5.13 **MESSAGE WHI : DE L'ENTREPRENEUR AU SGAME**

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

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

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format du dossier; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour du dossier principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles le dossier a été entré dans le tableau d'interface
Responsible TA*	V 3	Dans la zone géographique dont l'AT a la responsabilité
Requested Warehouse Inspection Date	D 11	
Warehouse Code	V 6	
Warehouse Name	V 100	Première ligne de l'adresse
Warehouse Address 1	V 30	
Warehouse Address 2	V 30	
Warehouse City	V 50	
Warehouse Province/State Code	V 2	
Warehouse Country	V 2	
Warehouse Postal Code/Zip	V 20	
VL Contact Number	V 20	Numéro de téléphone du transporteur pour



		convenir des détails de l'inspection
Warehouse Status	V 1	Actif/inactif (entrepôt existant ou fermé)
Comments	V 1000	

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

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

Généralités : Les dossiers 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). Le dossier 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 de dossier pour remplacer un type de message existant.

#### Champs

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

## 4.2 **Annexe B – Services applicables par type de contrat**

Applicable au type de contrat	Code	Description
LHM	AIRC	Frais de déplacement aérien
LHM, LOC	APPS	Entretien des appareils ménagers
LHM, LOC	BTPE	Péage au pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
LOC, SIT	CART	Frais de camionnage
LHM, LOC	FRRY	Frais de traversier ou péage de pont
LHM, LOC, SIT	HRLY	Frais horaires
LHM, LOC, SIT	HSTC	Frais de levage
LHM, LOC, LTS	INSR	Assurances
LHM, LOC, LTS, SIT	OTHR	Autres frais (description de l'article exigée)
LHM, LOC	PACK	Emballage
LHM, LOC, SIT	REWT	Frais de service pour la reprise de pesée
LHM, LOC, SIT	SHTL	Frais de navette
LHM	SRCH	Frais supplémentaires
LHM, SIT	STRG	Entreposage
LHM	TRAN	Transport
LHM, LOC, SIT	TRDP	Tiers

---

LHM, LOC, SIT	UNPK	Déballage
LHM	VATC	Frais supplémentaires de transport de véhicules
LHM	VBLC	Frais de réservation des véhicules
LHM	VINC	Frais d'assurance des véhicules
LHM, SIT	VSTG	Frais d'entreposage des véhicules
LHM	VTRN	Transport des véhicules
LHM, LOC, SIT	WAIT	Temps d'attente
LTS, LOC, SIT	WHSB	Manutention en entrepôt

---

## Appendice 4 – Exemples de registres d'AM&EP et de VP

### Généralités

1. Un système de répartition sera utilisé pour choisir l'entrepreneur qui se chargera d'un nouveau déménagement. Ce système fait le suivi de tous les contrats attribués à chaque entrepreneur, ainsi que du total cumulatif de la valeur du coût estimatif des contrats (valeur des contrats attribués). La proportion de la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur est comparée avec le pourcentage de la colonne Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale. Ainsi, il est possible de déterminer l'entrepreneur avec la proportion de contrats attribués se situant le plus en deçà de la répartition idéale, comparativement aux autres entrepreneurs. La Répartition réelle des contrats montre la proportion réelle de contrats attribués à un entrepreneur, comparativement aux autres entrepreneurs rattachés au même bureau de l'agent de transport (valeur totale des contrats attribués à l'entrepreneur [\$/total de la valeur des contrats attribués [\$/]). La différence entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale à l'échelle nationale montre l'écart (positif ou négatif) entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale. Si la différence est positive, l'entrepreneur a donc reçu plus de contrats qu'il aurait dus. Inversement, une différence négative indique que l'entrepreneur a reçu moins de contrats qu'il aurait dus. L'entrepreneur qui présente la plus grande différence négative sera celui qui se verra attribuer le contrat du prochain déménagement.
2. Un registre contenant le pourcentage de la répartition idéale des contrats attribués à l'échelle nationale et le total des dépenses pour tous les contrats sera tenu à jour. Pour chacun des contrats, ce montant, qui équivaudra au montant le plus précis possible disponible, entrera dans une des deux catégories suivantes :
  - a) **Pré-estimation** : La pré-estimation, qui sera employée lorsqu'une estimation plus précise n'est pas disponible, correspond généralement à une moyenne historique pour ce type de contrat (p. ex. par défaut, la pré-estimation est de 6 500 \$ pour les contrats de déménagement longue distance, de 2 500 \$ pour les contrats de déménagement local, de 100 \$ pour les VP.
  - b) **Coût estimatif** : Subséquemment, la pré-estimation sera rajustée de façon à refléter l'estimation que l'entrepreneur a transmise au SCD/SGAME conformément au point 2.5m de l'annexe A. Assumant que le poids estimé est 5000 lbs. L'application du gouvernement calcule le coût approximatif qui est basé sur le total des taux de GAMS et PVN. Cela n'incluse pas les taxes applicables, l'entreposage ou les taux reliés au VP. La devise américaine sera convertie selon les taux moyen pour le trimestre. La nouvelle valeur ne sera inscrite que dans les registres des déménagements longue distance et des déménagements locaux (elle ne sera donc pas inscrite dans les registres des VP.
  - c) **Coût réel** : Une fois le déménagement terminé, et la facture est payée, SCD/SGAME va remplacer la valeur estimée pour le coût actuel du GAMS et PVN moins les taxes pour les déménagements longue distance et locaux.
3. Le cas de déménagement longue distance qui suit illustre le passage de la pré-estimation au coût estimatif. Le délai entre la pré-estimation **et le coût estimatif** peut être de plusieurs jours; le rajustement du coût estimatif en fonction du coût réel dépend du processus de facturation. Entre-temps, il y aura d'autres enregistrements et d'autres attributions de contrat, ce qui aura une incidence sur le registre.

**Exemple de registre n° 1 – Valeurs de départ**

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

4. Il faut attribuer le contrat à l'entrepreneur 4, car c'est celui qui présente la plus grande différence négative entre les pourcentages de répartition idéale et de répartition réelle des contrats. Dans l'exemple, un contrat de déménagement longue distance est attribué. Un montant de 6 500 \$ (valeur de la pré-estimation pour ce type de contrat) est donc ajouté au registre (dans la colonne Valeur des contrats attribués), ce qui fait que l'entrepreneur 4 n'est plus l'entrepreneur sur la liste qui recevra le prochain contrat.

**Exemple de registre n° 2 – Étape de pré-estimation normale**

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Écart réel par rapport à la répartition idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 \$	32,14 %	-2,86 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	23,01 %	-1,99 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	19,65 %	-0,35 %
Entrepreneur 4	20,00 %	20 540,00 \$	25,20 %	+5,20 %

5. Selon ce scénario, le prochain déménagement généré sera attribué à l'entrepreneur 1.

**Exemple de registre n° 3 – Étape de mise à jour du coût estimatif**

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Écart réel par rapport à la répartition idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 \$	33,80 %	-1,20 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	24,19 %	-0,81 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	20,66 %	+0,66 %
Entrepreneur 4	20,00 %	16 540,00 \$	21,34 %	+1,34 %

6. L'estimation du poids est reçue. Le SCD/SGAME calcule alors le coût estimatif, qui inclut les taux de GAMS et PVN, excluant les taxes applicables. Selon cet exemple, le coût estimatif de ce contrat de déménagement longue distance est de 2 500,00 \$. La valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 4 doit par conséquent être modifiée, puisque la pré-estimation était de 5 000 \$, alors que l'estimation est de 2 500 \$. Cette opération aura une incidence sur la répartition réelle des contrats ainsi que sur l'écart entre les répartitions idéale et réelle pour cet entrepreneur, et elle pourrait modifier l'ordre de sélection des entrepreneurs.

**Exemple de registre n° 4 – Réattribution fondée sur la pré-estimation d'un déménagement refusé**

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Écart réel par rapport à la répartition idéale	Surplus	Refus
<b>Entrepreneur 1</b>	<b>35,00 %</b>	<b>32 697,50 \$</b>	<b>38,93 %</b>	<b>+3,93 %</b>		<b>6 500,00 \$</b>
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 \$	22,32 %	-2,68 %	6 500,00 \$	
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 \$	19,06 %	-0,94 %		
<b>Entrepreneur 4</b>	<b>20,00 %</b>	<b>16 540,00 \$</b>	<b>19,69 %</b>	<b>-0,31 %</b>		

7. On attribue le prochain contrat de déménagement à l'entrepreneur 1, mais celui-ci le refuse. Le montant de la pré-estimation reste dans la colonne Valeur des contrats attribués de l'entrepreneur 1, et le contrat est proposé à l'entrepreneur 2. Dans le cas où ce dernier refuse aussi le contrat, l'entrepreneur suivant avec l'écart le plus important d'attribution de contrats se verra offrir le contrat de déménagement. En fait, le seul entrepreneur qui subira des répercussions lors de l'attribution normale de contrats de déménagement est celui à qui l'on a offert le contrat **en premier**. Les entrepreneurs à qui l'on offre subséquemment ledit contrat ne seront pas pénalisés s'ils le refusent.
8. Dans l'exemple ci-dessus, un contrat de déménagement longue distance, préalablement refusé par l'entrepreneur 1, a été attribué à l'entrepreneur 2. Le montant de la pré-estimation (6 500 \$) a été remplacé par le coût estimatif du déménagement (6 700 \$). Ainsi, pour refléter le changement, la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 1 et les pourcentages seront mis à jour. De plus, le montant est inscrit à la ligne de l'entrepreneur 2 dans la colonne des surplus, et à la ligne de l'entrepreneur 1 dans la colonne des refus.

**Exemple de registre n° 5 – Réattribution fondée sur l'estimation révisée d'un déménagement refusé**

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

---

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

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

#### **1.0. Contexte**

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

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

Un des principaux éléments de la Stratégie sont les plans de sous-traitance auprès d'entreprises autochtones : « Lors des soumissions et de l'adjudication de contrats importants, les organismes et ministères fédéraux sont mandatés et encouragés à exiger des soumissionnaires qu'ils présentent des plans de sous-traitance auprès d'entreprises autochtones. »

#### **1.1. Objectif**

On encourage l'entrepreneur à utiliser, dans la mesure du possible, les services de déménagement et d'entreposage d'entreprises autochtones qualifiées (y compris les entreprises de camionnage capables de fournir des services de déménagement et d'entreposage).

Les conditions suivantes définissent les entreprises autochtones :

- a. au moins 51 % de la propriété et du contrôle est détenu par une ou des personnes autochtones;
- b. si l'entreprise autochtone compte au moins six employés à temps plein, 35 % des employés doivent être autochtones.

#### **1.2. Rapport sur la participation des Autochtones**

L'entrepreneur doit présenter un rapport sur ce qui suit au moins tous les six (6) mois :

- a. Pour les entreprises autochtones :
  - i. le nom de l'entreprise;
  - ii. le nombre de fois où l'entreprise a participé à un déménagement;
  - iii. la valeur monétaire de l'affaire traitée par l'entreprise dans le cadre de ce contrat.
- b. Pour les particuliers autochtones :
  - i. le nombre de personnes participantes ou l'équivalent en années-personnes;
  - ii. la valeur monétaire de leur rémunération (salaires et avantages).

---

## Section 2 – Revendications territoriales globales

### 2.0. Ententes sur les revendications territoriales globales

Les Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) sont des traités modernes fondés sur la notion des droits de propriété permanents des Autochtones sur les territoires traditionnellement utilisés et occupés par les groupes autochtones et non visés par un traité ou un autre acte juridique. Le processus qui régit le règlement des revendications territoriales globales vise à conclure une entente sur les droits spéciaux qui seront attribués aux peuples autochtones en ce qui a trait aux territoires et aux ressources qui s'y trouvent.

L'approvisionnement du gouvernement est un des instruments que les groupes autochtones peuvent utiliser pour accroître leur participation à l'économie. En plus d'augmenter les débouchés, les ERTG fournissent aux groupes autochtones d'autres moyens d'atteindre leurs objectifs. Mentionnons, entre autres, l'emploi de bénéficiaires à des niveaux représentatifs de la main-d'œuvre, des dispositions pour leur formation et leur éducation et, dans certains cas, des dispositions pour la mise en contrat des biens et des services autochtones.

Les points d'origine et de destination situés dans les zones visées par des ententes ratifiées sont assujettis aux ERTG.

À l'heure actuelle, treize ERTG ont été ratifiées par le Parlement et sont en vigueur.

Elles ont reçu un statut quasi constitutionnel en vertu de l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982*.

### 2.1. Ententes sur les revendications territoriales globales ratifiées

À l'heure actuelle, 23 ERTG ont reçu la sanction royale (dont 11 font partie de l'accord-cadre définitif – Conseil des Indiens du Yukon) et sont en vigueur. La plupart des régions du Canada se trouvant au nord du 60° parallèle sont visées par une ERTG, soit le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut. Les seules régions au sud du 60° parallèle visées par une ERTG sont la partie nord du Québec, la partie nord du Labrador, et certaines parties de la Colombie-Britannique. Il n'existe pas, actuellement, d'ERTG visant des régions de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard.

- a. Convention de la Baie James et du Nord québécois : la zone couverte s'étend depuis les rives de la Baie James et de la Baie d'Hudson jusqu'au Labrador, soit environ 50 pour cent du territoire québécois, essentiellement la partie nord de la province.
- b. Convention définitive des Inuvialuits (1984) : les îles et la partie du continent longeant la mer de Beaufort (partie nord-ouest des Territoires du Nord-Ouest, y compris la partie ouest de l'île de Victoria, toute l'île Banks, l'île du Prince Patrick dans la partie nord et la partie ouest de l'île de Melville).
- c. Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'in (1992) : des parties du nord-est du Yukon et une partie du nord-ouest des Territoires du Nord-Ouest, y compris Aklavik, Fort McPherson, Inuvik et Tsiigetchic. La Convention définitive des Inuvialuits couvre également Inuvik et Aklavik. L'Entente transfrontalière du Yukon pour le groupe de revendication Gwich'in Tetlit est reproduite à l'annexe C de l'entente finale. Les avis

---

sur les projets de contrats qui concernent l'ERTG des Gwich'in et l'Entente transfrontalière du Yukon doivent être envoyés au Conseil tribal des Gwich'in.

- d. Entente sur la revendication territoriale des Inuit du Nunavut (1993) : Nord du Canada, y compris les districts de Franklin (centre du Nunavut), de Keewatin (centre sud du Nunavut, et côte nord-ouest de la zone de la Baie d'Hudson), de l'île de Baffin (partie sud-est du Nunavut), et de l'île d'Ellesmere (partie nord du Nunavut). Comprend, mais sans s'y limiter, Arctic Bay, Arviat, Baker Lake, Bathurst Inlet, Cambridge Bay, Cape Dorset, Chesterfield Inlet, Clyde River, Eureka, Gjoa Haven, Grise Fiord, Hall Beach, Igloodik, Iqaluit, Kimmirut, Kugluktuk, Nanisivik, Pangnirtung, Pelly Bay, Pond Inlet, Povungnituk, Qikiqtarjuaq, Rankin Inlet, Repulse Bay, Resolute, Sanikiluaq, Taloyoak, Umingmaktok et Whale Cove.
- e. Accord-cadre définitif – Conseil des Premières nations du Yukon (1993) : la partie ouest du territoire du Yukon. La zone s'étend de la frontière nord de la Colombie-Britannique jusqu'à la frontière sud de la région visée par les revendications territoriales des Inuvialuit. L'accord comporte onze zones de règlement des revendications territoriales globales.
  - i. Entente définitive de la Première nation des Nacho Nyak Dun (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Mayo et Stewart Crossing
  - ii. Entente définitive des Premières nations de Champagne et d'Aishihik (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Haines Junction, Canyon Creek et Champagne.
  - iii. Entente définitive du Conseil des Tlingits de Teslin (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Teslin.
  - iv. Entente définitive de la Première nation des Gwich'in Vuntut (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Old Crow.
  - v. Entente définitive de la Première nation des Selkirk (1997) : la partie du territoire du Yukon couvrant Pelly Crossing.
  - vi. Entente définitive de la Première nation de Little Salmon/Carmacks (1997) : la partie du territoire du Yukon couvrant Carmacks.
  - vii. Entente définitive de la Première nation des Tr'ondëk Hwëch'in (1998) : la partie du territoire du Yukon couvrant Dawson City.
  - viii. Entente définitive du conseil des Ta'an Kwach'an (2002) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Lake Laberge.
  - ix. Entente définitive de la Première nation de Kluane (2004) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Burwash Landing.
  - x. Entente définitive de la Première nation des Kwanlin Dun (2005) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Whitehorse.
  - xi. Entente définitive de la Première nation de Carcross/Tagish (2005) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Carcross et Tagish.



- f. Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et des Métis du Sahtu (1994) : la partie nord-ouest du district de Mackenzie, y compris les collectivités de Colville Lake, de Deline, de Norman Wells, de Fort Good Hope et de Tulit'a;
- g. Accord sur les revendications territoriales du peuple tlicho (2005) – Appendice B de l'APM 2006-4 du CT : partie des Territoires du Nord-Ouest et partie de la région ouest du Nunavut. Comprend, mais sans s'y limiter, Yellowknife, Behchoko (Rae-Edzo), Gameti (Rae Lakes), Wha Ti et Wekweti.
- h. Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Nunavik (2008) – consulter le chapitre 13 de l'ERTG : partie du territoire du Nunavut située dans la zone au large des côtes adjacentes à, mais non dans, la zone de règlement de la Baie James et du Nord québécois.

Pour déterminer si une collectivité particulière est située dans une zone visée par une ERTG ou pour obtenir des copies des ententes de revendications territoriales globales ratifiées, veuillez communiquer avec le Téléc centre de renseignements au public d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada par téléphone au 1-800-567-9604 ou par courriel à [infopubs@ainc-inac.gc.ca](mailto:infopubs@ainc-inac.gc.ca).

### **Section 3 – Coordonnées des endroits pour obtenir de l'information sur les ententes de revendications territoriales globales**

Convention de la Baie James et du Nord québécois

Société Makivik

1111, boul. Docteur-Frederik-Philips, 3<sup>e</sup> étage

St-Laurent (Québec) H4M 2X6

Téléphone : 514-745-8880

Télécopieur : 514-745-3700

Société Makivik

C.P. 179

Kuujuuaq (Québec) J0M 1C0

Téléphone : 819-964-2935

Télécopieur : 819-964-2613

Cris d'Oujé Bougoumou

203, Opemiska Meskino, C.P. 1166

Oujé-Bougoumou (Québec) G0W 3C0

Téléphone : 418-745-3931

Télécopieur : 418-745-3844

Grand conseil des Cris du Québec

81, rue Metcalfe, salle 900

Ottawa (Ontario) K1P 5E3

Téléphone : 613-761-1655

Télécopieur : 613-761-1388

---

Société de développement des Naskapis  
120-1000, avenue St-Jean-Baptiste  
C.P. 5023  
Kawawachikamach (Québec) G2E 5G5  
Téléphone : 418-871-5100  
Télécopieur : 418-871-5254

Nation Naskapi de Kawawachikamach  
C.P. 5111  
Kawawachikamach (Québec) G0G 2Z0  
Téléphone : 418-585-2686  
Télécopieur : 418-585-3130

Convention définitive des Inuvialuit  
Inuvialuit Development Corporation  
Sac postal 7  
Inuvik (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0T0  
Téléphone : 867-777-2419  
Télécopieur : 867-777-3256

Inuvialuit Regional Corporation  
C.P. 2120  
Inuvik (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0T0  
Téléphone : 867-777-2737  
Télécopieur : 867-777-2135

Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'in  
Conseil Tribal des Gwich'in  
C.P. 1509  
Inuvik (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0T0  
Téléphone : 867-777-7900  
Télécopieur : 867-777-7919

Accord sur les revendications territoriales du Nunavut  
Nunavut Tunngavik Incorporated  
Economic and Business Development Department  
C.P. 638  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
Téléphone : 1-888-646-0006  
Télécopieur : 867-975-4949

Qikiqtani Inuit Association  
C.P. 1340  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
Téléphone : 867-975-8400 ou 1-800-667-2742  
Télécopieur : 867-979-3238

Qikiqtaaluk Corporation  
C.P. 1228  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
Téléphone : 867-979-8400  
Télécopieur : 867-979-8433

Kakivak Association  
C.P. 1419  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
Téléphone : 867-979-0911 ou 1-800-561-0911  
Télécopieur : 867-979-3707

Kivalliq Inuit Association  
C.P. 340  
Rankin Inlet (Nunavut) X0C 0G0  
Téléphone : 867-645-2800 ou 1-800-220-6581  
Télécopieur : 867-645-2348

Sakku Investments Corporation  
C.P. 188  
Rankin Inlet (Nunavut) X0C 0G0  
Téléphone : 867-645-2805  
Télécopieur : 867-645-2063

Kitikmeot Economic Development Commission  
C.P. 1330  
Cambridge Bay (Nunavut) X0B 0C0  
Téléphone : 867-983-2095  
Télécopieur : 867-983-2075

Nunasi Corporation  
Corporate Controller  
5107, 48e Rue  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 1N5  
Téléphone : 867-920-4587  
Télécopieur : 867-920-4592

Kitikmeot Inuit Association  
Lands Division  
C.P. 360  
Kugluktuk (Nunavut) X0B 0E0  
Téléphone : 867-982-3310  
Télécopieur : 867-982-3311

---

Accord-cadre définitif du Conseil des Indiens du Yukon  
Council of Yukon First Nations  
2166, 2e Avenue  
Whitehorse (Yukon) Y1A 3H7  
Téléphone : 867-393-9200  
Télécopieur : 867-668-6577

Entente définitive des Premières nations de Champagne et de Aishihik  
Champagne and Aishihik First Nations  
C.P. 5310  
Haines Junction (Yukon) Y0B 1L0  
Téléphone : 867-634-4200  
Télécopieur : 867-634-2108

Entente définitive de la Première nation de Little Salmon/Carmacks  
Little Salmon/Carmacks First Nation  
C.P. 135  
Carmacks (Yukon) Y0B 1C0  
Téléphone : 867-863-5576  
Télécopieur : 867-863-5710

Entente définitive de la première nation des Nacho Nyak Dun  
Nacho Nyak Dun First Nation  
C.P. 220  
Mayo (Yukon) Y0B 1M0  
Téléphone : 867-996-2265  
Télécopieur : 867-996-2107

Entente définitive de la première nation de Selkirk  
Selkirk First Nation  
C.P. 40  
Pelly Crossing (Yukon) Y0B 1P0  
Téléphone : 867-537-3331  
Télécopieur : 867-537-3902

Entente définitive du conseil des Tlingits de Teslin  
Teslin Tlingit Council  
C.P. 133  
Teslin (Yukon) Y0A 1B0  
Téléphone : 867-390-2532  
Télécopieur : 867-390-2204

## Entente définitive de la première nation des Gwich'in Vuntut

Vuntut Gwich'in

C.P. 94

Old Crow (Yukon) Y0B 1G0

Téléphone : 867-966-3213

Télécopieur : 867-966-3800

## Entente définitive de la Première nation des Tr'ondëk Hwëch'in

Tr'ondëk Hwëch'in

C.P. 599

Dawson City (Yukon) Y0B 1G0

Téléphone : 867-993-5385

Télécopieur : 867-993-6553

## Entente définitive du conseil des Ta'an Kwach'an

Mundessa Development Corporation

117, route Industrial

Whitehorse (Yukon) Y1A 2T8

Téléphone : 867-668-3613

Télécopieur : 867-687-4295

## Entente définitive de la Première nation de Kluane

Kluane First Nation

C.P. 20

Burwash Landing (Yukon) Y0B 1H0

Téléphone : 867-841-4274

Télécopieur : 867-841-5900

## Entente définitive de la Première nation des Kwanlin Dun

Kwanlin Dun First Nation

35, chemin McIntyre

Whitehorse (Yukon) Y1A 5A5

Téléphone : 867-633-7800

Télécopieur : 867-668-5057

## Entente définitive de la Première nation de Carcross/Tagish

Carcross/Tagish First Nation

C.P. 130

Carcross (Yukon) Y0B 1B0

Téléphone : 867-821-4251

Télécopieur : 867-821-4802

---

Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et Métis du Sahtu

Fort Good Hope Metis Nation

Land Corporation, bureau 54

C.P. 11

Fort Good Hope (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0H0

Téléphone : 867-598-2105

Télécopieur : 867-598-2160

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Ayoni Keh Land Corporation

a/s de Colville Lake First Nation Band

C.P. 43, Colville Lake (Territoires du Nord-Ouest) X0E 1L0

Téléphone : 867-709-2700

Télécopieur : 867-709-2202

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Déline Land Corporation

a/s de Déline Dene Band Council

C.P. 156

Déline (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0G0

Téléphone : 867-589-8100

Télécopieur : 867-589-8101

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Tulita Land Corporation

a/s de Fort Norman Dene Band

C.P. 36

Tulita (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0K0

Téléphone : 867-588-4984

Télécopieur : 867-588-3997

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Fort Norman Metis Land Corporation

a/s de Fort Norman Metis Nation, bureau 60

Poste restante

Tulita (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0K0

Téléphone : 867-588-3201

Télécopieur : 867-588-3806 ou 867-588-4908

À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

---

Yamoga Lands Corporation  
a/s de Fort Good Hope Dene Band  
C.P. 18  
Fort Good Hope (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0H0  
Téléphone : 867-598-2519  
Télécopieur : 867-598-2437  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Ernie McDonald Land Corporation  
a/s de Norman Wells Metis Nation, bureau 59  
C.P. 69  
Norman Wells (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0V0  
Téléphone : 867-587-2455  
Télécopieur : 867-587-2545  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers  
Sahtu Secretariat Incorporated  
C.P. 155  
Deline (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0G0  
Téléphone : 867-589-4719  
Télécopieur : 867-589-4908  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Sahtu Business Development Centre  
C.P. 307  
Norman Wells (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0V0  
Téléphone : 867-587-2016  
Télécopieur : 867-587-2407  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officer

Tulita Yamoria Community Secretariat  
C.P. 144  
Tulita (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0K0  
Téléphone : 867-588-3116  
Télécopieur : 867-588-3119  
À l'attention de Economic/Business/Employment Officer

Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Labrador  
Nunatsiavut Government  
12, chemin Sandbanks  
C.P. 70  
Nain (Terre-Neuve-et-Labrador) A0P 1L0  
Téléphone : 709-922-2942  
Télécopieur : 709-922-2931

Accord sur les revendications territoriales du peuple Tlicho

Tlicho Government

C.P. 412

Rae-Edzo (Territoires du Nord-Ouest) X0E 0Y0

Téléphone : 867-392-6381

Télécopieur : 867-392-6389

Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Nunavik

Société Makivik

1111, boul. Docteur-Frederik-Philips, 3<sup>e</sup> étage

St-Laurent (Québec) H4M 2X6

Téléphone : 514-745-8880

Télécopieur : 514-745-3700

Société Makivik

C.P. 179

Kuujuuaq (Québec) J0M 1C0

Téléphone : 819-964-2935

Télécopieur : 819-964-2613



## Annexe H – Glossaire des termes, acronymes et abréviations

Terme	Définition
Agent de transport (AT)	Principale personne-ressource du Canada qui collabore au besoin avec l'entrepreneur pour coordonner tous les aspects d'un déménagement.
Amélioration continue	Objectif de l'indice de valeur, du PAQ et des plans connexes.
Année financière	Au sein du gouvernement du Canada, période du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars.
Appareil moteur	Véhicule qui fournit la force motrice pour tirer une charge.
Articles de grande valeur	Antiquités, fourrures, médailles et autres biens évalués à 5 000 \$ ou plus.
Articles de ménage et effets personnels (AM&EP)	Meubles et effets personnels résidentiels appartenant à l'expéditeur.
Articles et appareils ménagers importants	Laveuses, sècheuses, réfrigérateurs, fourneaux de cuisine, fours à convection, lave-vaisselle portables, congélateurs et téléviseurs.
Autochtones	Indiens, Inuits, Innus et Métis.
Automobile de collection	VP qui n'est pas utilisé quotidiennement pour le transport. Les véhicules classiques ou antiques qui sont utilisés quotidiennement pour le transport ne sont pas considérés comme étant des automobiles de collection.
Autorité ministérielle du comité interministériel	Autorité déléguée dans chaque entité du gouvernement du Canada pour faire partie du CIM et agir comme point de contact principal auprès de l'entrepreneur.
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.
Boîte pour vaisselle	Boîte utilisée pour y mettre les articles en verre et la vaisselle et qui comporte des séparateurs.
Comité interministériel (CIM)	Organisme de gouvernance du contrat de services de déménagement d'articles ménagers désigné dans l'énoncé des travaux.
Contrôle de la qualité	Processus utilisé 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.
Couverture de protection	Couverture qui protège un véhicule motorisé contre la perte ou les dommages physiques attribuables à une manipulation sans précaution de l'entrepreneur et en cas d'incidents survenus pendant le chargement, le transport et le déchargement.

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Cycle de déménagement	Services d'expédition des AM&EP et des VP qui comprennent la consultation préalable au 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 (ou la couverture de protection), la facturation et le règlement des réclamations.
Date à laquelle le service est demandé (DSD)	Date de chargement des AM&EP à la résidence de l'expéditeur ou à l'entrepôt d'entreposage à long terme.
Déménagement local (ordre de déménagement local)	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 50 milles (80,5 km) ou moins.
Déménagement longue distance	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 50 milles (80,5 km) ou plus.
Déménagement régulier	Tout déménagement qui n'est pas considéré comme un déménagement urgent.
Déménagement urgent	Voir le règlement 3.
Domage important	Un dommage est considéré comme important quand le coût estimatif des réparations dépasse 10 000 \$ ou, dans le cas d'un VP, quand le véhicule est considéré par l'assureur comme une perte totale. Dans le cas d'une structure, le dommage menace l'intégrité structurale de celle-ci.
Douanier	Représentant de l'Agence des services frontaliers du Canada ou de la United States Customs and Border Protection.
Ensemble ou série	Groupe d'articles similaires du même fabricant qui vont ensemble ou qui sont complémentaires.
Entreposage à long terme (ELT)	AM&EP qui sont emballés en vue d'être entreposés pendant une longue période (habituellement plus de six mois).
Entreposage en camion (EC)	Entreposage temporaire dans le véhicule déplacé.
Entreposage en cours de route (ECR)	Entreposage temporaire des AM&EP jusqu'à ce qu'il soit possible de les livrer à la résidence.
Entrepôt	Bâtiment commercial où des AM&EP et des VP peuvent être entreposés.
Entrepreneur	Personne, entité ou entités désignées dans le contrat comme devant fournir des biens ou des services, ou les deux, au Canada.
Estimation calculée	Total des frais estimatifs pour tous les services inclus dans les taux tarifaires relatifs aux services généraux de déménagement tout compris, utilisé pour calculer la valeur estimative initiale dans le registre du SGAME/SCD.

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
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 AM&EP à expédier et d'estimer le poids de la cargaison. On utilise cette estimation comme détermination initiale de la valeur de l'envoi à consigner dans le registre des contrats attribués du SCD/SGAME.
Évaluation	En ce qui concerne les AM&EP, document préparé au cours des 12 derniers mois par un évaluateur reconnu, qui décrit les articles et leur valeur aux fins de PVN. Dans le cas d'un VP, le document doit avoir été préparé dans les 30 derniers jours.
Expéditeur	Employé du gouvernement du Canada dont les AM&EP ou le VP sont livrés par le Canada. Pour les besoins de l'indice de valeur, le terme « expéditeur » est interchangeable avec « employé ».
Feuille d'inventaire	La liste finale détaillée des AM&EP à expédier, préparée par l'entrepreneur le jour du chargement. Elle tient compte de la liste de poids fournie par l'entrepreneur.
Feuille d'inventaire préimprimée	Liste utilisée par l'entrepreneur afin d'étiqueter et d'effectuer le conditionnement des AM&EP pendant le chargement.
Formulaire de planification du transport	Formulaire approuvé par le comité interministériel qui doit être utilisé par l'entrepreneur pour décrire les services requis, le mode de transport, l'itinéraire et les coûts estimatifs qui seront soumis pour approbation.
Fourgonnette	Voir le règlement 11.
Heure de l'agent de transport	Heures de bureau (de 8 h à 16 h) pendant les jours ouvrables et selon le fuseau horaire de la région où se trouve l'agent de transport.
Jour civil	Tout jour de l'année civile, y compris les jours fériés et les jours de fin de semaine.
Jour férié reconnu par le gouvernement fédéral	Jour que le Canada a désigné comme étant une fête légale pour les employés du gouvernement fédéral.
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.
Livraison directe à domicile (LDD)	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.

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Livre bleu canadien	Manuel de référence utilisé pour déterminer la valeur des véhicules de plaisance. Site web : <a href="http://www.canadianbluebook.com/">http://www.canadianbluebook.com/</a>
Livre rouge canadien	Manuel de référence utilisé pour déterminer la valeur des véhicules personnels et les protections requises. Site Web : <a href="http://www.canadianredbook.com/">http://www.canadianredbook.com/</a>
Mesure volumétrique (ou cubique)	Largeur × profondeur × hauteur
Mille	Unité de distance acceptée que doivent utiliser l'entrepreneur et le gouvernement du Canada.
Modèle d'indice de valeur	Mécanisme de répartition des contrats fondé sur le rendement au moyen duquel la proportion des contrats attribués à l'entrepreneur est mise à jour tous les trimestres. Voir l'annexe D pour une explication complète du modèle et de ses composantes.
Motomarine	Véhicule de plaisance aquatique sur lequel le conducteur est assis ou se tient debout, au lieu d'être à l'intérieur, comme un bateau. Il est doté d'un moteur en-bord actionnant un propulseur à hydrojet, et son rouet de forme hélicoïdale est capable de produire la poussée requise pour la propulsion et la conduite.
Norme de tolérance pondérale	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'AM&EP et de VP.
Période active des affectations	Période qui a lieu chaque année du 1 <sup>er</sup> juin au 31 août.
Période d'attente	Période pendant laquelle l'entrepreneur doit attendre, sans que ce soit de sa faute, avant de livrer un chargement.
Pièces en terre crue	Articles ménagers en argile.
Poids brut (poids total)	Le poids net du chargement et la tare, laquelle correspond au poids de la fourgonnette vide (conteneur).
Poids constructif	Veuillez vous reporter au règlement 12 pour obtenir plus de précisions à cet égard. Un poids de 40 livres par article étiqueté sera utilisé pour calculer le poids total d'un chargement.
Poids net (poids de l'envoi)	Poids calculé en soustrayant la tare du poids brut.
Point de déroutement	Endroit où se trouve l'envoi d'AM&EP lorsque l'agent de transport communique à l'entrepreneur une adresse de destination modifiée.

Terme	Définition
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 AM&EP de l'expéditeur.
Quintal (q)	Unité de masse de 100 livres utilisée pour calculer les charges.
Rapport sur l'état du véhicule	Rapport établi selon les normes de l'industrie, approuvé par le comité interministériel et préparé par l'entrepreneur pour décrire en détail l'état du VP au moment de son chargement et au moment de sa livraison à l'expéditeur.
Région éloignée (région accessible seulement par voie aérienne, maritime ou ferroviaire)	Région du Canada citée au règlement 15 aux fins de la détermination du temps de transport requis pour un GAMS3PSP.
Registre des réclamations	Registre des réclamations faites par les expéditeurs, tenu à jour par l'entrepreneur et examiné 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'AM&EP ou de VP lui appartenant.
Relation sans lien de dépendance	Transaction où les acheteurs et les vendeurs d'un produit (ou d'un service) agissent de façon indépendante et n'ont pas de <b>lien</b> entre eux.
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&EP ou du VP de l'expéditeur, ou à la résidence.
Route toutes saisons	Route, revêtue ou non, qui peut être utilisée dans toutes les conditions météo.
Service central de déménagement (SCD)	Registre des déménagements d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels utilisé par la Gendarmerie royale du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
Sinistre majeur	Lorsqu'un dommage ou un sinistre à un envoi d'AM&EP est évalué à 25 000 \$ ou plus, ou encore lorsqu'un envoi complet, quelle que soit sa valeur, est perdu.
Soumis	Entré ou estampillé comme entré dans un système (électronique ou papier, par exemple postal).
Sous-traitant	Tout représentant embauché par l'entrepreneur pour fournir des services tels qu'ils sont indiqués dans l'énoncé des travaux.
Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME)	Registre des déménagements d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels pour le ministère de la Défense nationale.

Terme	Définition
Tare	Poids de la fourgonnette vide (conteneur).
Taux tarifaire relatif aux services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP)	Tous les services fournis par des tiers et définis à la section 2.2.3 de l'annexe B.
Taux tarifaire tout compris relatif aux services généraux de déménagement	Tous les services définis à la section 2.2.0 de l'annexe B.
Trimestres de l'année financière	Au sein du gouvernement du Canada, les trimestres de l'année financière sont les suivants : Premier trimestre – du 1 <sup>er</sup> avril au 30 juin Deuxième trimestre – du 1 <sup>er</sup> juillet au 30 septembre Troisième trimestre – du 1 <sup>er</sup> octobre au 31 décembre Quatrième trimestre – du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 mars
Véhicule de plaisance	Véhicule motorisé utilisé aux fins de loisir.
Véhicule moteur (VP)	Véhicule moteur personnel appartenant à l'expéditeur.
Véhicule personnel (VP) en mauvais état	Véhicule personnel qui ne peut plus être utilisé en toute sécurité, c.-à-d. qui ne peut passer une inspection de sécurité et qui n'est pas en bon état.
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).

<b>Acronyme</b>	<b>Appellation au long</b>
AC	Autorité contractante
AC	Amélioration continue (programme)
AM	Autorité ministérielle
AM&EP	Articles de ménage et effets personnels
AT	Agent de transport
CAD	Dollars canadiens
CIM	Comité interministériel
CP	Couverture de protection (VP)
CQ	Contrôle de la qualité
DIA	Dommages-intérêts fixés à l'avance
DSD	Date à laquelle le service est demandé
ECR	Entreposage en cours de route
EDF	<b>Entreposage dans un fourgon</b>
EDT	Énoncé des travaux
ELT	Entreposage à long terme
EP	Emballé par le propriétaire
FEO	Fabricant d'équipement d'origine
GAMS	Services généraux de déménagement tout compris
GAMS3PSP	Services généraux de déménagement tout compris offerts par des tiers fournisseurs de services
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GTT	Guide du temps requis pour le transport
ICE	Indice de conformité de l'entrepreneur
IRC	Indicateurs de rendement clés
IRR	Indice de règlement des réclamations
IS	Interruption de service

---

<b>Acronyme</b>	<b>Appellation au long</b>
ISE	Indice de satisfaction des employés
IV	Indice de valeur
LDD	Livraison directe à domicile
LHM	Déménagement longue distance
LOC	Déménagement local
LPS	Lacune dans la prestation des services
MC	Mètres cubes
MDN	Ministère de la Défense nationale
MDP	Modalités de paiement
MR	Mesure du rendement
PAA	Période active des affectations
PAQ	Plan d'assurance de la qualité
PVN	Protection valeur à neuf
q	Quintal
QSF	Questionnaire sur la satisfaction des fonctionnaires
QSRR	Questionnaire sur la satisfaction à l'égard du règlement des réclamations
REV	Rapport sur l'état du véhicule
SCD	Service central de déménagement
SDAM	Services de déménagement d'articles ménagers
SGAME	Système de gestion automatisé des meubles et effets
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
VP	Véhicule personnel





General All-Inclusive Moving Services (GAMS) Moves Originating in Canada and in the United States																									
Distance (miles)	Volume per category																								
	Weight (lbs)																								
-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000	7001-8000	8001-9000	9001-10000	10001-11000	11001-12000	12001-13000	13001-14000	14001-15000	15001-16000	16001-17000	17001-18000	18001-19000	19000 +	Total				
1-50	1	81	61	51	38	37	43	42	37	43	44	45	39	37	31	27	24	18	17	17	31	764			
51-100	1	37	59	45	37	19	35	34	18	18	23	10	24	22	23	11	9	7	5	5	17	459			
101-200	1	124	143	126	115	98	87	101	89	99	82	70	64	35	32	29	24	30	19	44	1526				
201-300	2	101	105	70	63	72	70	52	62	66	49	42	46	42	31	28	35	24	17	13	34	1024			
301-400	1	44	49	40	30	41	34	27	33	21	28	31	33	19	24	13	9	4	4	6	9	500			
401-500	1	27	33	20	15	12	13	8	13	12	16	13	15	10	6	8	7	3	1	1	6	240			
501-700	1	32	40	41	40	19	41	21	20	18	17	20	17	11	10	13	14	17	6	5	13	416			
701-900	1	79	92	68	64	53	44	56	47	41	53	32	31	23	41	27	13	26	17	6	26	840			
901-1100	3	69	81	57	53	43	45	33	36	36	51	35	38	29	27	22	16	9	13	30	739				
1101-1300	1	42	55	38	30	33	23	21	20	18	11	24	15	9	9	10	12	5	5	4	10	395			
1301-1500	1	55	57	18	27	21	20	24	12	18	16	17	19	20	10	16	8	9	6	4	17	395			
1501-1700	1	27	14	25	12	12	16	14	7	12	14	8	8	5	8	8	7	1	3	2	7	211			
1701-1900	2	4	21	15	14	9	9	7	4	5	5	4	4	10	8	3	4	2	2	3	8	143			
1901-2100	1	31	33	24	19	13	27	30	21	19	18	19	18	13	8	13	2	6	4	3	7	329			
2101-2300	1	58	70	55	55	31	27	27	32	19	29	28	22	27	23	20	16	16	7	5	16	584			
2301-2500	1	18	18	22	14	14	14	9	9	10	9	9	14	8	2	8	8	3	6	3	5	204			
2501-2700	1	9	14	1	5	9	3	4	9	3	5	1	7	3	3	1	2	3	1	2	1	87			
2701-2900	1	49	66	49	47	47	36	39	33	41	34	28	24	18	23	14	23	11	10	8	18	619			
2901-3100	1	36	43	26	23	19	24	16	11	12	20	16	19	20	12	11	12	7	10	3	14	355			
3101-3300	1	15	14	13	20	20	10	8	9	7	5	6	3	3	11	4	7	4	4	1	3	168			
3301-3500	1	2	6	1	4	1	4	2	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	43			
3501-3700	1	6	8	5	3	5	4	5	2	3	4	3	2	5	1	1	4	2	1	1	3	69			
3701-3900	1	40	62	41	28	17	15	18	10	9	10	13	11	3	10	1	3	4	4	4	5	309			
3900-4100	1	2	1	3	1	5	9	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2	4	50			
4100 +	1	10	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	43			
Total	29	998	1147	857	758	670	663	591	551	525	567	489	493	404	354	301	268	209	176	132	330	10,512			





[illegible]

Total

