



**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 0B2 / Noyau 0B2
Gatineau
Quebec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Relocation Services Division/Division des services de
réinstallation
Portage III 4C1 – 1
11 Laurier Street, Gatineau, Quebec
K1A 0S5
Gatineau
Quebec
K1A 0S5

Title - Sujet SDEME - DDR No. 3	
Solicitation No. - N° de l'invitation 08009-160413/C	Date 2017-08-16
Client Reference No. - N° de référence du client 08009-160413	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZU-001-31735
File No. - N° de dossier 001zu.08009-160413	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-09-07	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Sanford(zudiv), Gordon	Buyer Id - Id de l'acheteur 001zu
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-4633 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
CONCERNANT
DES SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'EFFETS MOBILIERS À L'ÉTRANGER
POUR
LE GOUVERNEMENT DU CANADA

TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte et objet de la présente demande de renseignements	3
2.	Processus d'approvisionnement	4
3.	Nature de la demande de renseignements	4
4.	Nature et format des réponses demandées	5
5.	Coûts associés à la réponse	5
6.	Traitement des réponses	5
7.	Contenu de la présente DDR	5
8.	Format des réponses	5
9.	Demandes de renseignements	6
10.	Présentation des réponses	6

Annexe A: ébauche de la DP

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
CONCERNANT
DES SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'EFFETS MOBILIERS À L'ÉTRANGER

Remarque aux soumissionnaires: La demande de proposition provisoire ci-jointe comprend des exigences obligatoires relatives à la sécurité auxquelles les soumissionnaires devront se conformer. Pour minimiser les risques de retards, les soumissionnaires éventuels devraient amorcer le processus d'obtention des attestations de sécurité exigées en communiquant avec TPSGC.padgasdem-appbhgrs.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Les soumissionnaires devraient prendre note que le Canada n'est pas tenu de retarder l'attribution d'un contrat si un soumissionnaire ne respecte pas les exigences obligatoires relatives à la sécurité d'un contrat.

1. Contexte et objet de la présente demande de renseignements

(a) Objectif

La présente demande de renseignements (DDR) vise à informer l'industrie concernant le processus d'approvisionnement pour des services de déménagement d'effets mobiliers à l'étranger (SDEME) et à demander à l'industrie de la rétroaction supplémentaire concernant les plans actuels du Canada.

La présente demande de renseignements fournit à l'industrie une ébauche de la demande de propositions (voir annexe A).

(b) Contexte

Les services de déménagement pourraient inclure, entre autres, déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels (AM et EP) et de véhicules personnels (VP) d'employés de l'administration fédérale, de membres des Forces armées canadiennes et de membres de la Gendarmerie royale canadienne entre le secteur de service du Canada the service area of Canada, la zone continentale des États-Unis et l'étranger. Les services de déménagement comprennent la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de route, l'entreposage à long terme, avec cautionnement et régulier (sans cautionnement), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (assurance) et les services de règlement des réclamations.

Les SDEME seront fournis par deux entrepreneurs qui assureront la prestation de services de déménagement aux organisations (les « clients ») suivantes :

- i. Affaires mondiales Canada (AMC);
- ii. Ministère de la Défense nationale (MDN);
- iii. Services publics et Approvisionnement Canada (APSC) et Service central de déménagement (SCD); et
- iv. Gendarmerie royale du Canada (GRC);

Parmi les soumissionnaires les moins-disants techniquement conformes, celui classé au premier rang obtiendra un contrat représentant 65 % des déménagements à l'étranger du Canada, celui classé au deuxième rang un contrat représentant 35 % des déménagements l'étranger du Canada.

Le MDN, la GRC et le SCD (en tant que fournisseur de services pour d'autres ministères et organismes fédéraux) reçoivent actuellement des services de déménagement à l'étranger dans le cadre d'un seul contrat intégré.

AMC reçoit actuellement ses services dans le cadre d'offres à commandes et de contrats.

(c) But

La présente DDR vise à obtenir de la rétroaction de l'industrie afin :

- i. de valider la capacité de l'industrie de répondre aux exigences opérationnelles énoncées à l'annexe A (l'ébauche de la demande de propositions), comprenant l'expérience que chaque entreprise (ou coentreprise) possède pour satisfaire aux critères d'évaluation techniques; et
- ii. Identifier les obstacles concurrentiels potentiels.

(d) Questions spécifiques à l'industrie

Les bandes pour les écarts de prix dans le tableau sont-ils trop restrictifs? Dans l'affirmative, veuillez indiquer ce que vous suggérez. Par exemple, changez le delta entre les prix les plus bas et les plus élevés dans une bande de prix, regroupez certains pays et régions, excluez des villes et / ou des pays spécifiques des restrictions de la bande de prix.

2. Processus d'approvisionnement

Les étapes suivantes sont actuellement prévues pour ce processus d'approvisionnement :

- (a) obtenir les commentaires de l'industrie concernant la demande de propositions (DP) provisoire ci-jointe;
- (b) afficher la DP finale (prévue pour l'automne 2017);
- (c) effectuer les évaluations des soumissions (prévues pour l'hiver 2017-2018);
- (d) attribuer les contrats (prévus pour l'hiver 2018).

Remarque aux soumissionnaires : Afin de respecter le calendrier d'approvisionnement requis, les soumissionnaires doivent savoir que le Canada accordera une période de sollicitation ouverte de 40 jours pour la DP. Cependant, il est prévu que toute demande d'extension de la période de sollicitation ne soit pas.

3. Nature de la demande de renseignements

Cette demande n'est pas une demande de soumissions. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans cette DDR ne doivent pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'approvisionnement ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Elle vise seulement à obtenir les commentaires de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

4. Nature et format des réponses attendues

Les répondants devront émettre leurs commentaires, faire part de leurs préoccupations et, le cas échéant, formuler des recommandations sur la façon de répondre aux exigences ou d'atteindre les objectifs décrits dans la présente DDR. Ils sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les documents préliminaires joints à la présente DDR. Ils devraient s'assurer d'expliquer toute hypothèse énoncée dans leurs réponses.

5. Coûts associés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à cette DDR.

6. Traitement des réponses

- (a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le Canada peut utiliser les réponses reçues pour élaborer ou modifier ses stratégies d'approvisionnement ou les besoins contenus dans cette DDR. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- (b) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen composée de représentants du Canada examinera les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou d'utiliser des ressources du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour l'examen des réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.
- (c) **Confidentialité** : Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses conformément à la Loi sur l'accès à l'information.
- (d) **Activités de suivi** : Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec tout répondant afin d'assurer un suivi et de poser des questions ou d'obtenir des précisions supplémentaires à l'égard de tout aspect d'une réponse.

7. Contenu de la DDR

Le document compris dans la présente DDR demeure un document évolutif, et les répondants ne devraient pas supposer que des nouvelles clauses ou exigences ne seront pas ajoutées à toute demande de soumissions que le Canada publiera ultérieurement. Il se peut également que des clauses ou des exigences soient supprimées ou modifiées. Ils sont toutefois invités à formuler des commentaires sur n'importe quel élément des documents provisoires.

8. Format des réponses

- (a) **Page couverture** : Si la réponse comporte plusieurs documents, indiquez sur la page couverture de chacun le titre de la réponse, le numéro de la demande d'information, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.
- (b) **Page de titre** : La première page de chaque document de la réponse, après la page couverture, doit être la page de titre, qui doit comporter les éléments suivants :
 - i. le titre de la réponse du répondant;
 - ii. le nom et l'adresse du répondant;
 - iii. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;

- iv. la date; et
 - v. le numéro de la DDR.
- (c) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.
- (d) **Nombre de copies** : Le Canada demande que les répondants soumettent une copie électronique au format PDF avec leur réponse.

9. Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'une demande de soumissions, le gouvernement du Canada ne répondra pas nécessairement directement à toutes les demandes de renseignements par écrit et n'enverra pas les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la présente DDR peuvent les faire parvenir à la personne suivante

Courriel: TPSGC.padgasdem-appbhgrs.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Le Canada est très reconnaissant de tous les commentaires de l'industrie et y accordera toute l'attention voulue. À noter que le Canada n'entend pas publier une autre demande de propositions pour résumer les commentaires reçus. Les exigences finales de la demande de propositions rendront compte du suivi donné aux questions, idées, solutions, etc. de l'industrie.

10. Présentation des réponses

- (a) **Date et lieu de présentation des réponses** : Les répondants devraient envoyer leur réponse par courriel à l'adresse figurant ci-dessus, d'ici le 5 septembre 2017.
- (b) **Responsabilité relative au délai à respecter** : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.

ANNEXE A

de

SDEME DDR No. 3

**ÉBAUCHE DE DEMANDE DE PROPOSITION
POUR
SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'ARTICLES MÉNAGERS ET D'EFFETS PERSONNELS À
L'ÉTRANGER**

Table des matières

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	11
1.1 Introduction.....	11
1.2 Sommaire	11
1.3 Compte rendu.....	13
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	14
2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées	14
2.2 Présentation des soumissions	14
2.3 Ancien fonctionnaire.....	14
2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission.....	16
2.5 Lois applicables.....	16
2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions.....	16
2.7 Conférence des soumissionnaires	16
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	18
3.1 Instructions pour la préparation des soumissions.....	18
3.2 Section I : Soumission technique	20
3.3 Section II : Soumission financière.....	23
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	27
4.1 General.....	27
4.2 Phase I : Soumission financière :	28
4.3 Phase II : Soumission technique.....	29
4.4 Phase III : Évaluation finale de la soumission.....	30
4.5 Exigences techniques obligatoires.....	30
4.6 Méthode de sélection	30
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	39
5.1 Attestations exigées avec la soumission	39
5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires.....	39

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	42
6.1 Exigences relatives à la sécurité.....	42
6.2 Capacité financière	42
6.3 Exigences en matière d'assurance	43
 PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	 44
7.1 Besoin	44
7.2 Garantie des travaux minimums	44
7.3 Rapports d'utilisation périodiques	45
7.4 Ordre de Transfert– ministère de la Défense nationale	46
7.5 Clauses et conditions uniformisées	46
7.6 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données	46
7.7 Exigences relatives à la sécurité.....	47
7.8 Durée du contrat	50
7.9 Responsables.....	51
7.10 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires	54
7.11 Paiement	54
7.12 Instructions relatives à la facturation.....	55
7.13 Attestations et renseignements supplémentaires	55
7.15 Ordre de priorité des documents.....	56
7.16 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien OU entrepreneur étranger)	56
7.17 Exigences en matière d'assurance	56
7.18 Innovation et modifications	57
7.19 Renseignements Personnels	57
 ANNEXE A - ÉNONCÉ DES TRAVAUX	 63
1 – GÉNÉRALITÉS	65
2 – PORTÉE DES TRAVAUX	70
APPENDICE 1 – RÈGLES GÉNÉRALES.....	88
APPENDICE 2 – TEMPS DE TRANSIT GARANTI (TTG).....	98
APPENDICE 3 – EXIGENCES GÉNÉRALES D'EMBALLAGE.....	110
APPENDICE 4 – REMORQUES, VÉHICULES, CONTENEURS ET ÉQUIPEMENT	118
APPENDICE 5 – PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ (AQ).....	119
APPENDICE 6 – NORMES ET INSPECTIONS RELATIVES À L'ENTREPÔT	120
APPENDICE 7 – MANQUEMENTS.....	121
APPENDICE 8 – ASSURANCE POUR LES ARTICLES MÉNAGERS ET LES EFFETS PERSONNELS (AM ET EP)	129
APPENDICE 9 – ASSURANCE POUR VÉHICULES PERSONNELS	135
APPENDICE 10 –FORMATS D'ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES POUR LE SYSTÈME... ..	140
APPENDICE 11 – EXEMPLES DE LIVRE DES DIRECTIVES D'EXPÉDITION.....	155

ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT	161
Section 1 – Conditions générales	161
Section 2 – Taux tarifaires	161
Section 3 – Protection valeur à neuf sur les articles ménagers et les effets personnels et protection pour véhicule personnel	163
Section 4 – Directives supplémentaires	163
Section 5 – Rajustement relatif aux tarifs	165
 ANNEXE C – LVERS	 189
ANNEXE D – EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE	190
ANNEXE F – EXEMPLES D'INSCRIPTION VISANT LES AM ET LES EP ET LES VP	193
ANNEXE G – GLOSSAIRE DES TERMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS	197

Liste des pièces jointes

Partie 3 – Pièce jointe 1 de la Partie 3 – Barème de prix
Partie 4 – Pièce jointe 1 de la partie 4 – Procédure d'évaluation

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept 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 et renseignements supplémentaires: comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir; |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et |
| Partie 7 | Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent. |

Les annexes de Parties 1 à 6 comprennent le Barème de prix et les Procédures d'évaluation.

Les annexes de Partie 7 comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, Exigences en matière d'assurance, et le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.

1.2 Sommaire

- 1.2.1 Le présent document est une demande de propositions provisoire visant à mieux informer l'industrie sur le processus d'approvisionnement pour des services de déménagement d'effets mobiliers à l'étranger (SDEME) et à demander à l'industrie de la rétroaction supplémentaire concernant les plans futurs du Canada.

Les services de déménagement pourraient comprendre, entre autres, le déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels (AM et EP) et de véhicules personnels (VP) d'employés de l'administration fédérale, de membres des Forces armées canadiennes et de membres de la Gendarmerie royale canadienne entre les zones de service du Canada et les lieux à l'étranger (excluant la zone continentale des États-Unis, qui est couverte par des contrats distincts) et les réaffectations d'un lieu à l'étranger à un autre.

Les services de déménagement comprennent la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de route, l'entreposage de longue durée, avec cautionnement et ordinaire (sans cautionnement), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (assurance) et les services de règlement des réclamations.

Les services de déménagement d'AM et d'EP seront fournis par deux entrepreneurs aux organismes suivants :

- i. Affaires mondiales Canada (AMC) et d'autres ministères et organismes pour lesquels AMC administre les déménagements;
- ii. ministère de la Défense nationale (MDN)
- iii. Service central de déménagement de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- iv. Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Cette initiative appuiera les politiques de réinstallation suivantes : Directive du Programme de réinstallation intégrée des Forces canadiennes, Directive sur la réinstallation du Conseil national mixte (CNM) et Directives sur le service extérieur.

<http://www.forces.gc.ca/fr/a-propos-politiques-normes-avantages-reinstallation/tm-par-annee.page>

<http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d3/fr>

<https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d6/fr>

Le MDN, la GRC et le SCD (en tant que fournisseur de services pour d'autres ministères et organismes fédéraux) reçoivent actuellement des services de déménagement à l'étranger dans le cadre d'un seul contrat intégré. AMC reçoit actuellement ses services de déménagement à l'étranger dans le cadre d'offres à commandes et de contrats.

En général, environ 1650 employés mutés sont réinstallés à destination et en provenance de lieux à l'étranger chaque année. Les données historiques détaillées pour 2013 à 2016 sont contenues dans une feuille de calcul séparée incluse dans le cadre de cette DDR n° 3.

- 1.2.2 Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle (PSI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).
- 1.2.3 Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).
- 1.2.4 En raison de la nature internationale de ces services de déménagement, une préférence n'est pas accordée aux produits et/ou services canadiens dans le cadre du présent besoin.
- 1.2.5 Ce marché n'est pas assujéti aux ententes sur les revendications territoriales globales. Les mouvement vers et depuis les emplacements identifiés comme ERTG seront traités sous un différent accord(s).
- 1.2.6 Une conférence des soumissionnaires facultative est associée à ce besoin. Voir la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires.
- 1.2.7 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; veuillez vous référer à la Partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.

1.2.8 Le Canada a l'intention d'attribuer deux contrats qui diviseront en deux parties (65/35) les Travaux entre les deux entrepreneurs. Toutefois, s'il n'y a qu'une seule soumission conforme, le Canada a l'intention d'attribuer 100% des Travaux à un seul entrepreneur.

1.2.9 Le Processus de conformité des soumissions en phases (« PCSP ») s'applique à ce besoin

1.3 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 demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 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-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

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

Le document 2003, (2016-04-04) 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 : 60 jours

Insérer : 180 jours

2.2 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.

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

2.3 Ancien fonctionnaire

2.3.1 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 attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

2.3.2 Définition

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, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou

- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

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

2.3.3 Ancien fonctionnaire touchant une pension

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

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

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

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

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

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante par courriel à TPSGC.padgasdem-appbhgrs.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca au moins 10 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 peut 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 permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 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.

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.

2.6 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 20 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.

2.7 Conférence des soumissionnaires

- a) Une conférence des soumissionnaires aura lieu dans la Région de la Capitale Nationale, le _____. Elle débutera à _____ (insérer l'heure [p. ex. 14:00 HNE ou HAE]) et se tiendra _____ (insérer le nom/numéro de la salle). Dans le cadre de la conférence, on examinera la portée du besoin précisé dans la demande de soumissions et on répondra aux questions qui seront posées. Il est recommandé que les soumissionnaires qui ont l'intention de déposer une soumission assistent à la conférence ou y envoient un représentant.

- b) La conférence aura lieu à _____ (insérer le numéro de lieu / pièce). L'inscription commencera à _____ (insérer le temps) et la conférence commencera à _____ (insérer le temps) et se terminera au plus tard _____ (insérer le temps). La conférence sera disponible par WebEx.
- c) En raison des limites d'espace, les soumissionnaires présents en personne seront limités à 2 participants. Il n'y a pas de limite au nombre de personnes voulant participer via WebEx.
- d) Les soumissionnaires sont priés de communiquer avec l'autorité contractante au maximum 2 jours avant la conférence pour confirmer leur présence. Ils devraient fournir à l'autorité contractante, par écrit, une liste des personnes qui assisteront à la conférence et des questions qu'ils souhaitent y voir abordées au plus tard le _____ (*insérer la date et l'heure*).
- e) Les participants seront présent en personne auront besoin de fournir une pièce d'identité avec photo du gouvernement (par exemple, le permis de conduire)
- f) Toute précision ou tout changement apporté à la demande de soumissions à la suite de la conférence des soumissionnaires sera inclus dans la demande de soumissions, sous la forme d'une modification. Les soumissionnaires qui ne participeront pas à la conférence pourront tout de même présenter une soumission.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

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

Section I:	Soumission technique, 5 copies papier et 2 copies électroniques sur clés USB
Section II:	Soumission financière, 2 copies papier et 2 copies électroniques sur clés USB
Section III:	Attestations, 2 copies papier et 2 copies électroniques sur clés USB
Section IV:	Renseignements supplémentaires, 2 copies papier et 2 copies électroniques sur clés USB

Les documents sous forme électronique devront être en format PDF consultable et les documents financiers (c'est-à-dire la section II: offre financière) devront être au format Excel.

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

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

- b) Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :
- utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
 - utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
 - inclure, sur le dessus de chaque volume de la soumission, une page titre comprenant le titre, la date, le numéro de l'invitation à soumissionner, le nom et l'adresse du soumissionnaire et les coordonnées de la personne-ressource; et
 - inclure une table des matières.
- c) En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :
- 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
 - 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.
- d) Présentation d'une seule soumission
- Un soumissionnaire, y compris ses entités liées, pourra soumettre une seule

soumission en réponse à la présente demande de soumissions. Si un soumissionnaire ou une entité liée participe à plusieurs soumissions (participer signifie faire partie du soumissionnaire, et non pas être un sous-traitant), le Canada accordera deux jours ouvrables à ces soumissionnaires pour indiquer la soumission unique que le Canada devra examiner. À défaut de respecter ce délai, le Canada choisira, à sa discrétion, les soumissions dont il tiendra compte.

- ii. Aux fins du présent article, peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une société, d'un partenariat, etc.), une entité est considérée comme étant « liée » à un soumissionnaire :
 - A. s'il s'agit de la même personne morale (c'est-à-dire la même personne physique, société, société de personnes à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);
 - B. s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*;
 - C. si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou en ont entretenu une au cours des deux années ayant précédé la clôture des soumissions; ou
 - D. les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.
- iii. Les membres individuels d'une coentreprise ne peuvent pas participer à une autre soumission en présentant eux-mêmes une soumission ou en participant à une autre coentreprise.

e) Expérience de la coentreprise

- i. Si le soumissionnaire est une coentreprise qui possède de l'expérience à ce titre, il peut citer l'expérience qu'il a acquise en tant que coentreprise.

Exemple : Un soumissionnaire est une coentreprise formée des membres L et O. Dans sa soumission, le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni des services de maintenance et d'aide aux utilisateurs à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs durant 24 mois. Le soumissionnaire (en tant que coentreprise formée des membres L et O) a déjà fourni ces services par le passé. Il peut donc utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence. Si L a acquis cette expérience alors qu'il était en coentreprise avec une tierce partie, N, cette expérience ne peut pas être utilisée parce que N ne fait pas partie de la coentreprise qui présente une soumission.

- ii. Une coentreprise peut se fonder sur l'expérience de l'un de ses membres pour satisfaire à tout critère technique de la présente demande de soumissions.

Exemple : Un soumissionnaire est une coentreprise formée des membres X, Y et Z. Si la demande de soumissions exige du soumissionnaire a) qu'il possède trois ans d'expérience en prestation de services de maintenance et b) qu'il possède deux ans d'expérience en intégration de matériel à des réseaux complexes, chacune de ces deux exigences peut être respectée par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un critère donné, comme l'exigence

relative aux trois ans d'expérience en prestation de services de maintenance, le soumissionnaire ne peut pas indiquer que chaque membre, soit X, Y et Z, possède un an d'expérience pour un total de trois ans. Une telle réponse serait déclarée non conforme.

- iii. Les membres de la coentreprise ne peuvent pas combiner leurs compétences avec celles d'autres membres de coentreprise pour satisfaire à un seul critère technique de la présente demande de soumissions. Toutefois, un membre de la coentreprise peut néanmoins mettre sa propre expérience en commun avec celle de la coentreprise. Chaque fois qu'il doit faire la preuve qu'il répond à un critère, le soumissionnaire doit indiquer quel membre de la coentreprise y répond. Si le soumissionnaire n'a pas précisé le membre de la coentreprise qui satisfait à l'exigence, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de soumettre les renseignements pendant la période d'évaluation. Les soumissionnaires qui ne fourniront pas les renseignements requis dans le délai établi par l'autorité contractante verront leurs soumissions déclarées non conformes.

Exemple : Un soumissionnaire est membre d'une coentreprise composée de A et B. Si, dans une demande de soumissions, on exige que le soumissionnaire ait de l'expérience dans la prestation de ressources pour un minimum de 100 jours facturables, le soumissionnaire peut démontrer son expérience en présentant ce qui suit :

- les contrats signés par A;
- les contrats signés par B;
- les contrats signés par A et B en coentreprise;
- les contrats signés par A et les contrats signés par A et B en coentreprise;
- les contrats signés par B et les contrats signés par A et B en coentreprise.

Le tout totalise 100 jours facturables.

- iv. Les soumissionnaires qui ont des questions concernant l'évaluation des soumissions présentées par des coentreprises devraient les poser dans le cadre du processus de demande de renseignements, le plus tôt possible durant la période de soumission.

3.2 Section I : Soumission technique

- 3.2.1 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 de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.
- 3.2.2 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.
- 3.2.3 La soumission technique comprend ce qui suit :

- a) **Formulaire de présentation des soumissions** : Les soumissionnaires devraient joindre le formulaire de présentation de la soumission, intitulé Formulaire 1, à leur soumission. Ce formulaire constitue un document général sur lequel les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements exigés dans le cadre de l'évaluation de la soumission et de l'attribution du contrat, tels que le nom d'une personne-ressource et leur numéro d'entreprise – approvisionnement, etc. L'utilisation de ce formulaire pour fournir les renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le Canada considère que les renseignements requis par le formulaire de présentation des soumissions sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada accordera au soumissionnaire la chance de compléter ou de corriger ces renseignements.
- b) **Justification de la conformité technique** : On doit trouver dans la soumission technique une justification de la conformité aux critères d'évaluation mentionnés dans la Pièce jointe 1 de la Partie 4, Procédures d'évaluation. La justification ne doit pas être une simple répétition du besoin, mais doit expliquer et démontrer la façon dont le soumissionnaire satisfera aux exigences et exécutera les travaux exigés. Il n'est pas suffisant de simplement déclarer que le soumissionnaire, ou la solution ou les produits qu'il propose, est conforme. Lorsque le Canada détermine que la justification n'est pas complète, le soumissionnaire sera jugé non conforme et sa soumission sera rejetée. La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la soumission, y compris le titre du document et le numéro de page et de paragraphe. Lorsque la référence n'est pas suffisamment précise, le Canada peut demander que le soumissionnaire dirige le Canada vers l'endroit approprié dans le document.
- c) **Projets antérieurs similaires** : Dans les cas où la soumission doit comprendre la description de projets antérieurs de réinstallation : (i) le projet doit avoir été réalisé par le soumissionnaire lui-même (l'expérience acquise par un sous-traitant proposé ou une société affiliée au soumissionnaire ne compte pas); (ii) le projet ou le contrat doit avoir été commencé à la date de clôture des soumissions; (iii) toutes les descriptions doivent comprendre, au minimum, le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel d'un client cité en référence; et (iv) si le soumissionnaire présente plus de projets ou de contrats semblables que ce qui a été demandé, le Canada aura le plein pouvoir de choisir ceux qui seront évalués.
- NB : Le terme « soumissionnaire » désigne la personne ou l'entité (ou dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui dépose une soumission pour l'exécution d'un contrat de biens, de services ou les deux. Le terme ne comprend pas la société mère, les filiales ou autres affiliées du soumissionnaire, ni ses sous-traitants.
- d) Un projet sera jugé « similaire » aux travaux à effectuer dans le cadre du contrat subséquent s'il porte sur des travaux qui correspondent étroitement aux descriptions des travaux identifiés à l'annexe A, Énoncé des besoins.
- e) **Ressources proposées** : La soumission technique doit comprendre le curriculum vitae du gestionnaire de la prestation de programme nommé à l'annexe A, Énoncé des besoins. La soumission technique doit démontrer que chaque personne proposée satisfait aux exigences décrites (incluant les exigences en matière d'éducation, d'expérience de travail, et d'accréditation professionnelle). En ce qui concerne les curriculum vitae et les ressources :
- i. Les ressources proposées peuvent être des employés du soumissionnaire ou d'un sous-traitant, ou il peut s'agir d'entrepreneurs indépendants auxquels le soumissionnaire attribuerait une partie du travail (voir la partie 5, Attestations);

- ii. Quant à l'expérience de travail, le Canada ne tiendra pas compte de l'expérience acquise dans le cadre d'un programme de formation, sauf s'il s'agit d'un programme coopératif officiel suivi dans un établissement postsecondaire;
 - iii. Pour ce qui est des exigences pour lesquelles on demande un nombre précis d'années d'expérience (deux ans, par exemple), le Canada ne tiendra pas compte de cette expérience si la soumission technique ne donne pas les dates précises (mois et année) de l'expérience alléguée (c.-à-d. la date de début et la date de fin). Le Canada n'évaluera que la période durant laquelle la ressource a travaillé à un ou plusieurs projets (de la date de début à la date de fin); il ne tiendra pas compte des dates de début et de fins globales durant lesquelles la ressource a pris part à un ou plusieurs projets;
 - iv. Pour que TPSGC tienne compte d'une expérience de travail, la soumission technique doit non seulement indiquer le titre du poste occupé par la personne, mais aussi démontrer que cette personne a acquis l'expérience nécessaire en expliquant les responsabilités et les tâches effectuées dans ce poste. Si la ressource proposée a travaillé en même temps sur plus d'un projet, on ne tiendra compte que d'un de ces projets lors de l'évaluation de l'expérience.
- f) **Plan d'assurance de la qualité** : Le soumissionnaire doit présenter un plan provisoire qui démontre que les renseignements personnels seront protégés et que les AM et EF et les véhicules personnels seront protégés et soumis à un suivi. Le plan doit par ailleurs être conforme aux modalités du contrat.
- g) **Coordonnées des clients cités en référence** :
- i. Au besoin, le soumissionnaire devrait joindre des références de clients à sa soumission. Les références de clients doivent confirmer, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements exigés dans la Pièce jointe 1 de la Partie 4, Procédures d'évaluation.

Si le soumissionnaire ne joint pas les références de clients à sa soumission, l'autorité contractante peut aviser le soumissionnaire que celles-ci sont requises. Une fois avisé, le soumissionnaire doit fournir les références de clients à l'autorité contractante, dans un délai de deux jours ouvrables.
 - ii. Voici la question qui sera utilisée pour demander la confirmation des clients cités en référence :

« [Le soumissionnaire] a-t-il offert des à votre organisation [description des services et précision du délai accordé pour la prestation des services]? »

_____ Oui, le soumissionnaire a fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

_____ Non, le soumissionnaire n'a pas fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

_____ Je ne souhaite pas donner de renseignements sur les services décrits ci-dessus ou je ne suis pas en mesure de le faire.
 - iii. Pour chaque client cité en référence, le soumissionnaire doit, au minimum, fournir le nom et l'adresse courriel d'une personne-ressource. La vérification des références se fera par courriel.

Les soumissionnaires doivent aussi donner le titre de la personne-ressource Il incombe au soumissionnaire de s'assurer que la personne-ressource qu'il propose est au fait des services qu'il a offerts et qu'elle accepte d'agir comme référence. Les références de l'État sont permises.

3.3 Section II : Soumission financière

- 3.3.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec l'Attachement 1 de la Partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément. Sauf indication contraire, les soumissionnaires doivent inscrire un seul prix ou taux ferme tout compris, en devises canadiennes, dans chacune des cases des tableaux de prix à remplir.

3.3.2 Fluctuation du taux de change

C3010T (2014-11-27), Fluctuation du taux de change – Atténuation des risques

3.3.3 Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

3.3.4 Exigences en matière d'assurance

Comme il est indiqué à la Partie 6, à la rubrique sur les exigences en matière d'assurance, le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à l'Annexe A.

Pièce jointe 1 de la partie 3**Barème de prix**

1. Le soumissionnaire doit remplir les barèmes de prix affichés dans le fichier électronique intitulé IHGRS Financial Proposal Attachment 1 to Part 3_EN.xls, et les inclure dans sa soumission financière.
2. Les prix estimés par le soumissionnaire doivent inclure les coûts de la livraison/de la prestation de tous les services tels que définis dans l'Appendice A, Énoncé des travaux
3. Afin de déterminer le prix évalué, les envois moyens totaux/année doivent se présenter comme suit :
 - a) Les prix ont été arrondis à 1/100;
 - b) Les villes dont l'envoi moyen par année est inférieur à 1 au cours des 4 dernières années ont été arrondies à 1.0;
 - c) Les villes qui n'ont fait aucun envoi au cours des 4 dernières années ont obtenu un facteur d'évaluation de 0,5.
4. Directives générales sur la saisie des données financières
 - a) Le soumissionnaire doit insérer un prix dans chaque case des 7 tableaux qui a été surlignée ou remplie en vert et qui contient « \$ ». Les 7 tableaux qui nécessitent un prix sont les suivants :
 - i. TABLEAU 1 - Tarifs pour le transport intérieur au Canada (distance supérieure à 100 km)
 - ii. TABLEAU 2 – Tableau des tarifs de transport aérien à destination – Emplacements internationaux
 - iii. TABLEAU 3 – Tableau des tarifs de transport aérien à l'arrivée – Emplacements internationaux
 - iv. TABLEAU 4 – Tableau des tarifs de transport aérien à destination – Emplacements internationaux
 - v. TABLEAU 5 – Tableau des tarifs à l'arrivée – Emplacements internationaux
 - vi. TABLEAU 6 – Services de déménagement
 - vii. TABLEAU 7 – Coûts divers
 - b) Tous les prix doivent être indiqués en dollars canadiens à l'exception des taxes et des droits applicables.
 - c) Les soumissionnaires doivent entrer des prix dans chaque case supérieure à 0,00 \$ et doivent respecter la fourchette de prix dans chaque tableau.
 - d) Les prix entrés doivent respecter les fourchettes de prix telles qu'indiquées dans les tableaux ci-dessous, p. ex. le prix le plus élevé pour une ville au sein d'un d'aéroport/port maritime, d'une catégorie de service, d'une fourchette de poids et d'une région ne peut pas être supérieur à 2 fois le prix le plus bas pour cette région.

Fourchettes de prix pour Tableaux 2 et 3 - Mode aérien sortant et entrant et
Fourchettes de prix pour Tableaux 4 et 5 - Mode maritime sortant et entrant :

Tranches de prix	Mode aérien sortant et entrant Par catégorie de poids et d'aéroport	Mode maritime sortant et entrant Par port maritime et par 20 pi/40 pi/chargement partiel d'un conteneur/VP
Régions	Le prix le plus élevé ne peut pas être supérieur à :	Le prix le plus élevé ne peut pas être supérieur à :
Europe	2 fois le prix le plus bas	2 fois le prix le plus bas
Afrique et Moyen-Orient	2,5 fois le prix le plus bas	2,5 fois le prix le plus bas
Asie et Pacifique	1,75 fois le prix le plus bas	1,75 fois le prix le plus bas
Amérique centrale et Amérique du Sud	1,5 fois le prix le plus bas	1,5 fois le prix le plus bas

Fourchettes de prix pour Tableau 6 – Services de déménagement :

Tranches de prix	Services associés aux articles ménagers et aux effets personnels au point de départ/à destination et SIT	Transport par voie maritime, par voie aérienne et par voie terrestre dans un véhicule personnel d'articles ménagers et d'effets personnels
Régions	Le prix le plus élevé ne peut pas être supérieur à :	Le prix le plus élevé ne peut pas être supérieur à :
Europe	2 fois le prix le plus bas	2 fois le prix le plus bas
Afrique et Moyen-Orient	2,5 fois le prix le plus bas	2,5 fois le prix le plus bas
Asie et Pacifique	1,75 fois le prix le plus bas	1,75 fois le prix le plus bas
Amérique centrale et Amérique du Sud	1,5 fois le prix le plus bas	1,5 fois le prix le plus bas
Amérique du Nord – Canada, États-Unis, Mexique	1,5 fois le prix le plus bas	1,5 fois le prix le plus bas

Tranches de prix	Services de véhicule personnel au point de départ et à destination
Régions	Le prix le plus élevé ne peut pas être supérieur à :
Europe	2 fois le prix le plus bas
Afrique et Moyen-Orient	2,5 fois le prix le plus bas
Asie et Pacifique	1,75 fois le prix le plus bas
Amérique centrale et Amérique du Sud	1,5 fois le prix le plus bas
Amérique du Nord – Canada, États-Unis, Mexique	1,5 fois le prix le plus bas

5. Calcul du prix évalué global de la soumission

- a) Le prix évalué global de la soumission du soumissionnaire sera déterminé selon le tableau trouvé dans l'onglet 1 du fichier électronique intitulé IHGRS Financial Proposal Attachment 1 to Part 3_EN.xls.
- b) Le soumissionnaire ne peut pas entrer de renseignements dans cet onglet/tableau étant donné qu'ils seront remplis en fonction des prix du soumissionnaire entrés dans les 7 autres tableaux.

Remarque aux soumissionnaires:

Une feuille de calcul d'évaluation financière qui servira de base à la proposition financière du soumissionnaire est incluse dans cette DDR n ° 3.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

Le Canada appliquera le Processus de conformité des soumissions en phases décrit ci-dessous.

4.1 General

- a) Pour ce besoin, le Canada applique le Processus de conformité des soumissions en phases tel que décrit ci-dessous.
- b) Nonobstant tout examen par le Canada aux phases I ou II du Processus de conformité des soumissions en phases, les soumissionnaires sont et demeureront les seuls et uniques responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'assume, en vertu de cet examen, aucune obligation ni de responsabilité envers les soumissionnaires de relever, en tout ou en partie, toute erreur ou toute omission, dans les soumissions ou en réponse à toute communication provenant d'un soumissionnaire. LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT QUE LES EXAMENS LORS DES PHASES I ET II DU PRÉSENT PROCESSUS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS EN PHASES NE SONT QUE PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS QU'UNE SOUMISSION SOIT NÉANMOINS JUGÉE NON RECEVABLE À LA PHASE III, ET CE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AUX PHASES I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION AURAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE PHASE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES PHASES. LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE MALGRÉ LE FAIT QU'IL AIT FOURNI UNE RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (TEL QUE CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) QU'IL EST POSSIBLE QUE CETTE RÉPONSE NE SUFFISE PAS POUR QUE SA SOUMISSION SOIT JUGÉE CONFORME AUX AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.
- c) Sans préjudice à ses autres droits, le Canada aura le droit, à sa discrétion absolue, et sans obligation, d'exiger ou d'accepter en tout temps, avant ou après la date de clôture de la demande de soumissions, tout document ou élément matériel des soumissionnaires visant à clarifier la soumission ou à corriger des lacunes ou des erreurs dans la soumission qu'il ne juge pas importantes, par exemple toutes les questions de forme, les erreurs de calcul et l'oubli de confirmer le tout avec une signature ou en vérifiant la bonne réception. Cela ne limitera pas son droit d'exiger ou d'accepter toute autre information après la clôture de la demande de soumissions dans des cas où la demande de soumissions le permet expressément.
- d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003 (04-04-2016) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, ni le droit du Canada de demander ou d'accepter toute information pendant la période de soumission ou après la clôture de cette dernière, lorsque la demande de soumissions confère expressément ce droit au Canada, ou dans les circonstances décrites au paragraphe (c).
- e) Le Canada enverra un AVIS ou un REC selon la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit soumettre sa réponse par la méthode stipulée dans l'AVIS ou le REC. Les réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure qu'elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'AVIS ou le REC et à l'adresse qui y figure. Un courriel de réponse autorisé dans l'AVIS ou le REC est réputé reçu

par le Canada à la date et à l'heure auxquelles il a été reçu dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans l'AVIS ou le REC. Un AVIS, ou un REC, envoyé par le Canada au soumissionnaire à l'adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est réputé avoir été reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'assume aucune responsabilité envers les soumissionnaires pour les soumissions retardataires, peu importe la cause.

4.2 Phase I : Soumission financière :

- a) Après la date et l'heure de clôture de cette demande de soumissions, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle comporte une soumission financière et si celle-ci contient toute l'information demandée par la demande de soumissions. L'examen par le Canada à la phase I se limitera à déterminer s'il y manque des informations exigées par la demande de soumissions à la soumission financière. Cet examen n'évaluera pas si la soumission financière répond à toute norme ou si elle est conforme à toutes les exigences de la demande.
- b) L'examen du Canada dans la phase I sera effectué par des fonctionnaires du ministère de Services Publics et Approvisionnement Canada.
- c) Si le Canada détermine, selon sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou qu'il manque toutes les informations demandées dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.
- d) Pour les soumissions autres que celles décrites au paragraphe (C), Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (« Avis ») identifiant où la soumission financière manque d'informations. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été jugée recevable selon les exigences examinées lors de la phase I ne recevra pas d'Avis. De tels soumissionnaires n'auront pas le droit de soumettre de l'information supplémentaire relativement à leur soumission financière.
- e) Les soumissionnaires qui ont reçu un Avis bénéficieront d'un délai indiqué dans l'Avis (la « période de grâce ») pour redresser les points indiqués dans l'Avis en fournissant au Canada, par écrit, l'information supplémentaire ou une clarification en réponse à l'Avis. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans l'avis.
- f) Dans sa réponse à l'Avis, le soumissionnaire n'aura pas le droit de redresser que la partie de sa soumission financière qui est indiquée dans l'Avis. Par exemple, là où l'Avis indique que dans les cas où un élément a été laissé en blanc, seuls les informations manquantes pourront ainsi être ajoutées à la soumission financière, sauf que, dans les cas où l'ajout de ces informations entraînera nécessairement la modification d'autres renseignements sur les calculs qui ont déjà été présentés dans la soumission financière (p. ex. le calcul visant à déterminer le prix total), les rajustements nécessaires devront être mis en évidence par le soumissionnaire, et seuls ces rajustements pourront être effectués. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.
- g) Toute autre modification apportée à la soumission financière soumise par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et sera rejetée. Aucun changement ne sera autorisé à une quelconque section de la soumission du soumissionnaire. L'information soumise conformément aux exigences de cette demande de soumissions en réponse à l'Avis remplacera, en intégralité, **uniquement** la partie de la soumission financière originale telle qu'autorisée ci-dessus, et sera utilisée pour le reste du Processus d'évaluation des soumissions.
- h) Le Canada déterminera si la soumission financière est recevable pour les exigences examinées à

la phase I, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas jugée recevable au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.

- i) Seules les soumissions jugées recevables au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada seront examinées à la phase II.

4.3 Phase II : Soumission technique

- a) L'examen par le Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de la soumission technique afin de vérifier si le soumissionnaire a respecté toutes les exigences obligatoires d'admissibilité. Cet examen n'évalue pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la soumission. Les exigences obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires tels qu'ainsi décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas identifiés dans la demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases ne seront pas évalués avant la phase III.
- b) Le Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (un rapport d'évaluation de la conformité [REC]) précisant les exigences obligatoires d'admissibilité que la soumission n'a pas respectée. Un soumissionnaire dont la soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II recevra un REC qui précisera que sa soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II. Le soumissionnaire en question ne sera pas autorisé à soumettre des informations supplémentaires en réponse au REC.
- c) Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée dans le REC (« période de grâce ») pour remédier à l'omission de répondre à l'une ou l'autre des exigences obligatoires d'admissibilité inscrites dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des informations supplémentaires ou des clarifications en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf, dans les circonstances et conditions expressément prévues par le REC.
- d) La réponse du soumissionnaire doit adresser uniquement les exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le rapport d'évaluation de conformité (REC) et considérées comme non accomplies, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Toute information supplémentaire fournie par le soumissionnaire qui n'est pas requise pour se conformer aux exigences ne sera pas prise en considération par le Canada, à moins qu'elle n'ait un impact sur d'autres parties de la soumission, en tel cas ces changements par effet domino seront soulignés mais en aucun cas ces changements ne doivent porter sur le ou les prix.
- e) La réponse du soumissionnaire au REC devra indiquer dans chaque cas l'exigence obligatoire d'admissibilité du REC à laquelle elle répond, notamment son indication dans la section correspondante de la soumission initiale, la formulation de la modification proposée pour cette section, ainsi que la formulation et l'endroit dans la soumission de toute autre modification en conséquence. Pour chaque modification en conséquence, le soumissionnaire doit justifier pourquoi il s'agit d'une conséquence modificatrice? Il n'incombe pas au Canada d'agir comme réviseur de la soumission du soumissionnaire; au contraire, il incombe au soumissionnaire de le faire en assumant les conséquences. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.

- f) Tout changement apporté à la soumission par le soumissionnaire en dehors de ce qui est demandé, sera considéré comme étant de l'information nouvelle et ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, intégralement et uniquement la partie de la soumission originale telle qu'elle est autorisée dans cette section.
- g) Les informations supplémentaires soumises pendant la phase II et permises par cette section seront considérées comme faisant partie de la soumission et seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les exigences obligatoires admissibles. Celles-ci ne seront utilisées à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter ou diminuer les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans les avantages de telles informations additionnelles. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré conforme sera évalué à la phase II afin de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire n'avait pas soumis les renseignements supplémentaires en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire admissible, et les renseignements supplémentaires soumis par le soumissionnaire lieront le soumissionnaire dans le cadre de sa soumission, mais la note originale du soumissionnaire, qui était inférieure à la note minimum obligatoire pour ce critère obligatoire admissible, ne changera pas, et c'est cette note originale qui sera utilisée pour calculer les notes pour la soumission.
- h) Le Canada déterminera si la soumission est recevable pour les exigences examinées à la phase II, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas jugée recevable selon des exigences examinées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.
- i) Uniquement les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II et à la satisfaction du Canada seront ensuite évaluées à la phase III.

4.4 Phase III : Évaluation finale de la soumission

- a) À la phase III, le Canada complètera l'évaluation de toutes les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les exigences d'évaluation technique et financière.
- b) Une soumission est non recevable et sera rejetée si elle ne respecte pas toutes les exigences d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

4.5 Exigences techniques obligatoires

Le Processus de conformité des soumissions en phases s'appliquera à tous les exigences techniques obligatoires et les critères techniques cotés.

4.6 Méthode de sélection

4.6.1 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- i. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- ii. satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires; et
- iii. obtenir la cotation numérique minimale indiquée à la pièce jointe 1 de la partie 4 pour les critères d'évaluation techniques qui sont cotés.

- 4.6.2 Les soumissions ne répondant pas aux critères (i), (ii) et (iii) ci-dessus seront jugées non recevables.
- 4.6.3 Le prix évalué global de la soumission (PEGS) sera établi conformément à la pièce jointe 2 de la partie 3, *Barème de prix*.
- 4.6.4 Il sera recommandé d'attribuer au soumissionnaire ayant proposé le PEGS le plus bas le premier contrat, qui représente 65 % des déménagements. Il sera recommandé d'attribuer au soumissionnaire classé deuxième pour le PEGS le deuxième contrat, qui représente 35 % des déménagements.
- 4.6.5 Les soumissionnaires devraient prendre note que toutes les attributions de contrat sont soumises au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend une exigence relative à l'approbation du financement de tout contrat proposé. Même si le soumissionnaire peut avoir été recommandé pour l'attribution d'un contrat, un contrat ne sera attribué que si l'approbation interne est obtenue conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas obtenue, aucun contrat ne sera attribué.
- 4.6.6 Si plus d'un soumissionnaire est classé au premier rang en raison d'un prix évalué global identique, c'est le soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée dans l'évaluation des critères techniques cotés qui sera classé au premier rang et l'autre soumissionnaire sera classé au deuxième rang.
- 4.6.7 Si plus d'un soumissionnaire est classé au second rang en raison d'un prix évalué global identique, c'est le soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée dans l'évaluation des critères techniques cotés qui sera classé au deuxième rang.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4**Évaluation des soumissions dans le cadre de la DP pour SDEME – Obligatoire et coté****CRITÈRES TECHNIQUES****1.0 Critères techniques obligatoires**

La soumission doit répondre aux critères techniques obligatoires énoncés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne satisfont pas aux critères techniques obligatoires seront jugées non recevables. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément.

Il doit répondre aux exigences obligatoires correspondantes en donnant une description qui explique, démontre, confirme et justifie sa qualification ou la démarche qu'il compte adopter pour répondre au besoin. On lui demande d'utiliser dans ses réponses le numéro unique et le titre connexe de chaque exigence obligatoire. Les réponses des soumissionnaires aux exigences obligatoires seront évaluées afin de déterminer si elles satisfont ou ne satisfont pas à l'exigence en question. Une soumission qui ne satisfait pas aux exigences obligatoires sera jugée irrecevable.

Critères techniques obligatoires (CTO)		
Numéro de référence	Critère technique obligatoire	Satisfait/Non satisfait
	Expérience pertinente	
CTO1	<p>a. Le soumissionnaire doit avoir l'expérience d'être responsable, en tant qu'entrepreneur principale, d'avoir organisé, administré et géré au moins 1 compte client important (compte important = au moins 600 déménagements, du point de départ à la destination, sur une période de deux ans) comptant des déménagements internationaux (c'est-à-dire entre l'Amérique du Nord et un lieu situé à l'étranger) pour des articles ménagers et/ou des véhicules automobiles personnels (VAP).</p> <p>Notre déménagement consiste à relocaliser un expéditeur (tel que défini à l'annexe G). En vue de démontrer son expérience, le soumissionnaire doit donner les détails d'un (1) compte important – soit en cours ou terminé – au cours des 5 dernières années.</p> <p>Le compte client important cité en exemple doit comprendre les détails suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nom du client; 2. Rôle du soumissionnaire en ce qui a trait au compte client; 3. Description des services de déménagement offerts, y compris les lieux en pays étranger desservis ainsi que toutes affiliations ou tous fournisseurs de services à l'étranger habituels; 4. Valeur (en dollars) de l'annuaire du compte et nombre annuel de déménagements; et 	

Critères techniques obligatoires (CTO)		
Numéro de référence	Critère technique obligatoire	Satisfait/Non satisfait
	<p>5. Nom, titre et numéros de téléphone du client aux fins de référence (les références peuvent faire l'objet d'une vérification).</p> <p>b. Le soumissionnaire doit avoir desservi au moins quatre des régions internationales suivantes : Australie/Océanie, Europe, Amérique centrale/Antilles, Amérique du Sud, Afrique, Asie/Pacifique, Moyen-Orient. Cette expérience peut avoir été acquise dans le cadre du compte client important fourni en exemple ou de tout autre compte. Des détails doivent être présentés.</p> <p>Note : Les soumissionnaire peuvent trouver des explication concernant la soumission de coentreprise à la section 3.1. e</p>	
	Personnel	
CTO2	<p><u>Personnel clé</u> : Le soumissionnaire doit fournir un organigramme qui illustre la structure de l'organisme du niveau national/international au niveau local et qui identifie tout le personnel clé ainsi que les employés de remplacement. Le soumissionnaire doit démontrer que les membres du personnel clé sont responsables des fonctions de gestion et d'administration et qu'ils jouissent d'un pouvoir décisionnel suffisant pour résoudre les problèmes rapidement.</p>	
CTO3	<p><u>Directeur national</u> : Le soumissionnaire doit nommer une personne à titre de directeur national, dont la fonction sera de fournir au Canada des services de déménagement international des articles ménagers et des VAP et de prendre des décisions au nom de l'entrepreneur relativement à tous les aspects de la prestation des services à tous les lieux. Le soumissionnaire doit donner le nom du directeur national proposé, ainsi qu'un curriculum vitæ qui témoigne des qualifications suivantes :</p> <p>i) au moins 5 années d'expérience en gestion acquise au cours des 10 dernières années dans l'industrie du déménagement à la date de clôture de la soumission; et</p> <p>ii) au moins 3 années d'expérience acquise au cours des 10 dernières années et qui ont un lien direct avec la gestion de déménagements internationaux d'articles ménagers et de VAP selon des exigences similaires à celles de l'Annexe A (p. ex. toutes les phases d'un déménagement du point de départ à la destination, conformément à l'énoncé des travaux [EDT]).</p>	
CTO4	<p><u>Directeur national de remplacement</u> : Le soumissionnaire doit fournir le nom et le curriculum vitæ d'un directeur national de remplacement proposé, qui prendra le relais du directeur national en cas d'absence temporaire de celui-ci. Le curriculum vitæ doit démontrer que le directeur national de remplacement proposé répond à la qualification suivante :</p>	

Critères techniques obligatoires (CTO)		
Numéro de référence	Critère technique obligatoire	Satisfait/Non satisfait
	i) au moins 3 années d'expérience en gestion des activités acquise au cours des 10 dernières années dans l'industrie du déménagement d'articles ménagers et de VAP à la date de clôture de la soumission.	
CTO5	<p><u>Gestionnaire des opérations</u> : Le soumissionnaire doit fournir le nom et le curriculum vitæ du gestionnaire des opérations proposé. Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire de projet proposé répond à la qualification suivante :</p> <p>i) au moins 5 années d'expérience en gestion acquise au cours des 10 dernières années dans l'industrie du déménagement à la date de clôture de la soumission.</p>	
CTO6	<p><u>Gestionnaire des réclamations</u> : Le soumissionnaire doit fournir le nom et le curriculum vitæ du gestionnaire des réclamations proposé. Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire de projet proposé répond à la qualification suivante :</p> <p>i) au moins 3 années d'expérience à titre de gestionnaire d'activités similaires (déménagement d'articles ménagers et de VAP) acquise au cours des 10 dernières années à la date de clôture de la soumission.</p>	
CTO7	<u>Capacité de l'entrepôt</u> : Le soumissionnaire doit décrire comment il pourra entreposer 65 % (2 400 000 kg) de l'exigence annuelle du besoin d'entreposage à long terme tant en douane que non en douane.	
CTO8	<u>Plan d'assurance de la qualité (AQ)</u> : Le soumissionnaire doit inclure un projet de plan proposé, qui démontre que le plan proposé par le soumissionnaire protège les renseignements personnels, protège et surveille les AM et EP et VAP, et doit respecter les termes et conditions du contrat.	

2.0 Critères techniques cotés

Les soumissions qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées selon les critères qui figurent dans les tableaux ci-dessous. Les soumissions n'ayant pas obtenu le nombre minimal de points indiqué seront jugées non recevables. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.

Critères cotés (CC)	
Maximum global de points disponibles	150
Pointage minimum global requis	98

Échelle de cotation – L'échelle de cotation ci-dessous sera appliquée à tous les critères cotés.

Pondération = Évaluation de la réponse (0 - 5) / Pointage maximal de l'échelle de cotation (5) x nombre de points disponibles pour chaque critère

Cotation	Points attribués
<u>Inapproprié</u> L'information fournie par le soumissionnaire ne répond pas aux exigences.	0
<u>Très Faible</u> L'information fournie par le soumissionnaire démontre que les exigences sont traitées avec des lacunes, éléments manquants ou éléments nécessitant des éclaircissements très importants.	1
<u>Faible</u> L'information fournie par le soumissionnaire démontre que les exigences sont traitées avec des lacunes, éléments manquants ou éléments nécessitant des éclaircissements importants.	2
<u>Acceptable</u> L'information fournie par le soumissionnaire démontre que les exigences sont traitées avec des lacunes, éléments manquants ou éléments nécessitant des éclaircissements mineurs.	3
<u>Bon</u> L'information fournie par le soumissionnaire démontre que les exigences sont traitées avec des lacunes, éléments manquants ou éléments nécessitant des éclaircissements très mineurs.	4
<u>Excellent</u> L'information fournie par le soumissionnaire démontre que les exigences sont traitées sans lacune, élément manquant ou élément nécessitant des éclaircissements.	5

	Critères cotés (CC)	A	B	C=AxB/5
Numéro de référence	Critères techniques cotés	Points disponibles	Échelle de cotation (0-5)	Pondération (Points) Max = 150
CC1	<p><u>Phases du déménagement</u></p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire les procédures employées par son organisme, y compris les ressources (humaines, matérielles, d'entreposage, de transport, etc.) permanentes ou obtenues par l'entremise d'un tiers, en vue d'effectuer toutes les phases décrites dans l'EDT pour un déménagement international du point de départ à la destination, y compris l'entreposage à long terme au Canada. Les procédures devraient manifester une capacité à répondre à la demande des périodes de pointe et devraient pouvoir s'adapter à des niveaux d'activité variables.</p> <p>Les phases suivantes seront utilisées dans le cadre de l'évaluation des réponses :</p>			
	i) Contact initial avec l'expéditeur et consultation préalable au déménagement	10		
	ii) Préemballage et emballage	20		
	iii) Chargement	10		
	iv) Transport (y compris la pesée)	10		
	v) Entreposage en cours de route	5		
	vi) Entreposage à long terme	10		
	vii) Livraison et déchargement	10		
	viii) Déballage	10		
	ix) Facturation	5		
	CC1 – Phases du déménagement – total de points	90		

	Critères cotés (CC)	A	B	C=AxB/5
Numéro de référence	Critères techniques cotés	Points disponibles	Échelle de cotation (0-5)	Pondération (Points) Max = 150
CC2	<u>Suivi des envois</u> Le soumissionnaire devrait décrire en détail comment chaque déménagement sera suivi en vue de démontrer sa capacité à respecter les temps de transit garantis décrits à l'Annexe A de l'EDT et à indiquer l'état et l'emplacement de l'envoi à tout moment du transit. Le soumissionnaire devrait décrire le processus et le logiciel en entier, selon le cas.	20		
	CC2 - Suivi des envois - total de points	20		
CC3	<u>Entreposage</u> Le soumissionnaire devrait démontrer son approche à l'entreposage en cours de route et à l'entreposage à long terme des articles ménagers au Canada. L'approche devrait décrire comment le soumissionnaire s'assurera que l'entrepôt répond aux critères de l'EDT tel que décrit à l'appendice 6, comment les charges en attente de consolidation seront traitées, et comment les articles supplémentaires provenant de grossistes (p. ex. Costco) seront ajoutés aux envois principaux.	20		
	CC3 - Entreposage - total de points	20		
CC4	<u>Processus de traitement des réclamations</u> Le soumissionnaire devrait décrire son processus pour traiter rapidement et efficacement les réclamations d'assurance. Ce processus devrait comprendre au moins ce qui suit : a. la structure de la section interne responsable du traitement des réclamations au sein de l'organisme du soumissionnaire, y compris le rôle du gestionnaire des réclamations; b. la procédure à suivre pour transmettre les renseignements relatifs aux réclamations à l'expéditeur;	20		

	Critères cotés (CC)	A	B	C=AxB/5
Numéro de référence	Critères techniques cotés	Points disponibles	Échelle de cotation (0-5)	Pondération (Points) Max = 150
	c. les procédures de suivi et de surveillance; d. la procédure à suivre pour régler rapidement les réclamations; e. la procédure à suivre pour examiner les réclamations contestées; f. la procédure de recours aux paliers hiérarchiques supérieurs à suivre pour régler les réclamations contestées; g. les procédures de traitement des réclamations pour des pertes majeures ou catastrophiques; et h. la souplesse du processus de règlement des réclamations pour traiter les cas spéciaux.			
	<u>CC4 - Processus de traitement des réclamations</u> - total de points	20		
Nombre total de points accordés		150		

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés 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. À moins d'indication contraire, 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, sciemment ou non, 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 et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément à la Politique d'inadmissibilité et de suspension (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter avec sa soumission la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité - documentation exigée

- a) Les soumissionnaires, offrants ou fournisseurs **constitués en personne morale**, y compris ceux qui présentent une soumission à titre de coentreprise, doivent fournir la liste complète des noms de tous les administrateurs actuels, ou dans le cas d'une entreprise privée, des propriétaires de la société.
- b) Les soumissionnaires, offrants ou fournisseurs qui présentent une soumission à titre d'**entreprise à propriétaire unique**, y compris ceux qui présentent une soumission en tant que coentreprise, doivent fournir la liste complète des noms de tous les propriétaires.
- c) Les soumissionnaires, offrants ou fournisseurs qui présentent une soumission à titre de **société en nom collectif** n'ont pas à fournir une liste de noms. Les agents de négociation des contrats n'ont qu'à soumettre les renseignements fournis par le soumissionnaire, l'offrant ou le fournisseur lorsqu'ils demandent une vérification de l'intégrité.

- i. Les Services de base de données sur l'intégrité (SBDI) détermineront si des renseignements supplémentaires sont nécessaires et demanderont, au besoin, à l'agent de négociation des contrats de communiquer avec le soumissionnaire, l'offrant ou le fournisseur.
 - ii. Si le SBDI en fait la demande, l'agent de négociation des contrats doit aviser le soumissionnaire, l'offrant, ou le fournisseur et demander qu'une liste de noms soit fournie dans un délai recommandé de 10 jours ouvrables. À défaut de fournir les noms dans le délai prévu, la soumission, l'offre ou l'arrangement sera jugé non recevable.
- d) Tous les soumissionnaires, offrants ou fournisseurs doivent fournir, s'il y a lieu, une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité les concernant ou concernant leurs affiliés et les premiers sous-traitants qu'ils proposent et qui, à leur connaissance, peuvent être semblables aux infractions énumérées dans la *Politique d'inadmissibilité et de suspension*. Ces renseignements doivent être fournis au moyen du Formulaire de déclaration pour l'approvisionnement. Voir 5.5.5 Attestations, déclarations et épreuves.

Conformément à la Politique d'inadmissibilité et de suspension (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2.2 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 du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail (http://www.edsc.gc.ca/fr/emplois/milieu_travail/droits_personne/equite_emploi/programme_contracts_federaux.page?&_ga=1.152490553.1032032304.1454004848).

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.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation remplie avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation remplie pour chaque membre de la coentreprise.

5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

a) 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, seule 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. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

b) Études et expérience

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

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

- a) Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
- i. le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - ii. les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - iii. le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
 - iv. le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent; et
 - v. le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
- b) On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante; et
- c) Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité industrielle \(PSI\)](http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).

6.2 Capacité financière

- a) La clause du Guide des CCUA A9033T (2012-07-16) – Capacité financière, s'applique, à la différence que le paragraphe 3 est supprimé et est remplacé par : « Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, chaque société mère, y compris la société mère ultime, devra fournir l'information financière demandée en 1a) à f). L'information financière fournie par une société mère ne dégage pas pour autant le soumissionnaire de l'obligation de présenter ses propres renseignements financiers; toutefois, si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, et dans le cours normal des affaires les renseignements financiers ne sont pas générés distinctement pour la filiale, les renseignements financiers de la société mère doivent être fournis. Si le Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière, mais que la société mère possède cette capacité, ou que le Canada ne peut évaluer la capacité financière du soumissionnaire puisque son information financière fait partie intégrante de celle de la société mère, le Canada peut, à sa seule discrétion, attribuer le contrat au soumissionnaire sous réserve qu'une ou plusieurs sociétés mères fournissent une garantie au Canada. »

- b) Au paragraphe 1, de la clause Guide des CCUA A9033T (2012-07-16) – Capacité financière :

Supprimer : « quinze (15) jours ouvrables » ;
Insérer : « 10 jours ouvrables ».
- c) Dans le cas des coentreprises, chaque membre de la coentreprise doit respecter les exigences relatives aux capacités financières.
- d) Prolongation du délai : si le soumissionnaire a besoin de davantage de temps, l'autorité contractante, à sa seule discrétion, peut accorder une prolongation du délai.

6.3 Exigences en matière d'assurance

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

7.1 Besoin

- a) L'entrepreneur accepte de fournir au client les services décrits dans le contrat, y compris l'énoncé des travaux, conformément au contrat et aux prix énoncés dans le contrat. Cela comprend
 - i. La totalité ou une partie des travaux du contrat décrits à l'annexe A, *Énoncé des travaux*, seront réalisés selon la demande, conformément à l'ordre de déménagement. Les travaux énoncés dans l'ordre de déménagement doivent être conformes à la portée des travaux définis dans le contrat.
 - ii. L'obligation d'exécuter les travaux de déménagement n'entrera en vigueur que si l'ordre de déménagement a été autorisé conformément à l'énoncé des travaux.
 - iii. Si l'entrepreneur réalise des travaux de déménagement avant l'approbation de l'ordre de déménagement, il le fera à ses risques et périls et à ses frais.
 - iv. Comme plus d'un contrat a été attribué pour répondre au présent besoin, le processus d'attribution des travaux aux entrepreneurs a été décrit dans l'énoncé des travaux.
 - v. Tous les travaux de déménagement doivent s'inscrire dans la portée de l'annexe A, *Énoncé des travaux*.]
- b) **Client** : Dans le cadre du contrat, le « **client** » est les Forces armées canadiennes.
- c) **Réorganisation du client** : Le changement de nom, la restructuration, le réaménagement ou le remaniement du client n'aura aucune incidence sur l'obligation de l'entrepreneur en ce qui a trait à l'exécution des travaux (et ne donnera pas lieu non plus au paiement d'honoraires supplémentaires). La restructuration, le réaménagement et le remaniement du client s'entendent aussi de sa privatisation, de sa fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est semblable à celle du client d'origine. Peu importe le type de réorganisation, le Canada peut désigner un autre ministère ou un autre organisme gouvernemental comme autorité contractante ou responsable technique, conformément aux nouveaux rôles et aux nouvelles responsabilités découlant de la réorganisation.
- d) **Définition des termes** : Les termes et expressions définis dans les conditions générales ou les conditions générales supplémentaires et qui sont utilisés dans ce contrat ont le sens qui leur a été attribué dans ces conditions.

7.2 Garantie des travaux minimums

- a) Dans cette clause,
 - i. « valeur maximale du contrat » signifie le montant indiqué à la clause « Limite des dépenses » énoncée dans le contrat; et
 - ii. « valeur minimale du contrat » signifie _____
- b) L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux jusqu'à concurrence de la valeur minimale du contrat ou, au choix du Canada, de payer l'entrepreneur à la fin du

contrat conformément au paragraphe 3. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur convient de se tenir prêt, pendant toute la durée du contrat, à exécuter les travaux décrits dans le contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux exécutés dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.

- c) Si le Canada ne demande pas de travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.
- d) Conformément à cet article, le Canada n'aura aucune obligation à l'égard de l'entrepreneur si le Canada résilie l'ensemble du contrat :
 - i. pour manquement;
 - ii. pour des raisons pratiques à la suite de la décision ou de la recommandation d'un tribunal ou d'une cour, énonçant que le contrat peut être résilié, faire l'objet d'une autre demande de soumissions ou être attribué à un autre fournisseur; ou
 - iii. pour des raisons pratiques dans les dix jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.

7.3 Rapports d'utilisation périodiques

- a) L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'autorisation de tâches approuvée émise dans le cadre du contrat.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences d'établissement de rapports précisées ci-dessous ou dans l'annexe A, l'énoncé des Travaux. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit en être indiquée. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

- b) Les données doivent être présentées semi-annuellement à l'autorité contractante et au chargé de projet.

Voici la répartition des périodes :

1^{ère} demi-année : du 1^{er} avril au 30 septembre;

2^{ème} demi-année : du 1^{er} octobre au 31 mars.

Les données doivent être présentées à l'autorité contractante dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

- c) Exigence en matière de rapport - Explications

Il faut tenir à jour un dossier détaillé de toutes les tâches approuvées pour chaque contrat avec une Ordre de Transfert (OT). Le dossier doit comprendre :

- i. **Pour chaque Ordre de Transfert autorisée:**
 - A. le numéro de la tâche autorisée ou le numéro de révision de la tâche;
 - B. le titre ou une courte description de chaque tâche autorisée;
 - C. le coût total estimatif indiqué dans l'ordre de déménagement autorisé, conformément à la ventilation des prix figurant à l'annexe B, *Base de paiement*, taxes applicables en sus;

- D. le montant total, taxes applicables en sus, dépensé jusqu'à présent pour chaque déménagement autorisé;
- E. dates de début et de fin de chaque transfert autorisée;
- F. l'état actuel de chaque Ordre de Transfert autorisée, (s'il y a lieu).

ii. **Pour toutes les Ordres de Transfert autorisées:**

- A. Le montant (excluant les taxes applicables) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) de la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les AT autorisées; et
- B. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT autorisées.

7.4 **Ordre de Transfert– ministère de la Défense nationale**

Le processus d'autorisation de tâches sera administré par Directeur Carrières Militaires Services de Soutien(DCMSS). Ce processus comprend la surveillance, le contrôle et le rapport des dépenses dans le cadre du contrat avec des Ordre de Transfert à l'intention de l'autorité contractante.

7.5 **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.

a) **Conditions générales**

- i. 2035 (2016-04-04), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.6 **Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données**

- a) L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données renfermant des renseignements liés aux travaux sont situées au Canada ou, si l'autorité contractante a donné son consentement au préalable, par écrit, dans un autre pays où :

- i. les renseignements personnels jouissent d'une protection équivalente à celle du Canada en vertu de lois comme la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R. 1985, ch. P-21, et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5, et de toute politique applicable du gouvernement du Canada;
- ii. les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou à toute autre entité ou personne de demander ou d'obtenir le droit d'examiner ou de copier des renseignements liés au contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

Pour donner son consentement en vue d'établir une base de données dans un autre pays, l'autorité contractante peut, à son choix, demander à l'entrepreneur de fournir un avis juridique (d'un avocat qualifié dans le pays étranger) à l'effet que les lois de ce pays respectent les exigences décrites ci-dessus ou encore de rembourser au Canada l'obtention de cet avis. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant

le stockage de ses données dans un autre pays si leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité peuvent être menacées.

Le Canada peut également exiger que les données transmises ou traitées à l'extérieur du Canada soient chiffrées au moyen d'une cryptographie approuvée par le Canada et que la clé privée requise pour déchiffrer les données soit gardée au Canada, conformément aux processus de gestion et de conservation des clés approuvés par le Canada.

- b) L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).
- c) L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres bases de données, (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.
- d) L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.
- e) L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic partant d'une partie du Canada vers une destination située dans une autre partie du Canada) s'effectue exclusivement au Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable, par écrit, une autre route. L'autorité contractante prendra uniquement en considération une route dans un autre pays pour la transmission des données, si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.
- f) Malgré tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction qui permet d'accéder aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

7.7 Exigences relatives à la sécurité

a) Exigences en matière de sécurité pour les entrepreneurs canadiens

Ces clauses de sécurité s'appliquent aux entrepreneurs canadiens qui offrent les services (renvoi à la partie 6 de l'Annexe A – Exigences en matière de renseignements personnels et de sécurité). et qui exécutent les travaux énumérés et décrits à l'annexe A.

- i. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ B, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- ii. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements, des biens ou des lieux de travail PROTÉGÉS doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.
- iii. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour

traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et/ou de production au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ B.

- iv. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
- v. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
 - A. Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (<http://www.tbs-sct.gc.ca/tbsf-fsct/350-103-fra.asp>) et guide de sécurité, s'il y a lieu;
 - B. le Manuel de la sécurité industrielle (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/msi-ism/index-fra.html>).
- vi. L'entrepreneur et/ou le sous-traitant ne doit pas partager ou communiquer les renseignements ou données PROTÉGÉS avec une entité canadienne qui ne se conforme pas aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels (provinciales ou fédérales, selon le cas).
- vii. L'entrepreneur et/ou le sous-traitant ne DOIT PAS partager ou communiquer les renseignements ou données PROTÉGÉS avec une entité à l'extérieur du Canada qui ne respecte pas les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels du pays où elle est établie ni aux normes de l'industrie.
- viii. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant l'accès électronique, le traitement, la production ou l'entreposage de renseignements personnels liés aux travaux dans un autre pays s'il y a des raisons de croire que leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité pourrait être menacée.
- ix. Les sous-traitants étrangers doivent signaler à leur autorité de protection des données nationale et à l'autorité contractante et chargé de projet (en collaboration avec la ASD canadienne) tous les cas dans lesquels il sait ou a lieu de croire que des renseignements personnels fournis ou générés, conformément au présent contrat ou contrat de sous-traitance, ont été perdus, ou ont été utilisés ou divulgués en contrevenant aux présentes exigences en matière de sécurité.
- x. Les sous-traitants étrangers doivent communiquer avec leur autorité de protection des données nationale afin d'obtenir de plus amples informations concernant la sauvegarde, la gestion, le transfert transfrontalier et la protection des renseignements personnels.

b) Exigences relatives à la sécurité pour les entrepreneurs étrangers

- i. L'administration désignée en matière de sécurité (ADS canadienne) et l'autorité de protection des données du gouvernement du Canada (APD canadienne) pour les questions industrielles au Canada est la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Les clauses de sécurité suivantes s'appliquent à l'entrepreneur incorporé ou autorisé à faire des affaires dans un état autre que le Canada et à exécuter les travaux Description à l'Annexe A et ajout à la partie 6 de l'Annexe A, Exigences en

matière de protection des renseignements personnels et de sécurité.

- A. En ce qui a trait à une évaluation ou à une vérification effectuée conformément à l'Annexe A, l'autorité contractante se réserve le droit de demander une preuve de conformité aux lois du pays qui exerce les activités, ce qui peut comprendre, sans s'y limiter, la conformité aux lois nationales relatives à la protection des renseignements personnels, aux lois fiscales, aux règlements constitutifs et à la législation du travail.
- (i) L'entrepreneur et les sous-traitants doivent en tout temps, au cours de la durée du contrat, être inscrits auprès de l'autorité nationale de supervision de la protection des renseignements personnels appropriée des pays dans lesquels ils sont incorporés, autorisé à exercer des activités commerciales ou en opération.
 - (ii) L'entrepreneur et les sous-traitants doivent fournir à l'autorité contractante une preuve de leur inscription auprès de l'autorité nationale de supervision de la protection des renseignements personnels appropriée et chargé de projet, ainsi que le nom de cette dernière. Pour les entrepreneurs européens, l'autorité nationale sera l'autorité de protection des données.
 - (iii) L'entrepreneur et/ou les sous-traitants doivent se conformer aux dispositions de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, reproduite ci-joint à l'annexe E.
 - (iv) L'entrepreneur ou le sous-traitant doit, à tout moment au cours de l'exécution du contrat principal ou du contrat de sous-traitance, détenir une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ B, délivrée par la DSIC de PSPC.
 - (v) Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de PSPC.
 - (vi) L'entrepreneur ou le sous-traitant NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS tant que la DSIC de PSPC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ B.
 - (vii) L'entrepreneur et les sous-traitants reconnaissent et conviennent que toutes leurs obligations en matière de protection et de gestion des renseignements personnels en vertu du contrat s'ajoutent à toutes leurs obligations en vertu de la législation nationale sur la vie privée des pays dans lesquels ils sont incorporés ou en opération.
 - (viii) Tous les renseignements personnels, fournis à l'entrepreneur ou au sous-traitant ou produit par ceux-ci:

- 1 ne doivent pas être divulgués à un autre gouvernement, personne ou entreprise qui n'est pas directement lié à l'exécution du contrat, sans le consentement écrit préalable du gouvernement du Canada. Ce consentement doit être obtenu auprès de son autorité de protection des données (APD) et de l'autorité contractante et chargé de projet (en collaboration avec l'ASD canadienne).
 - 2 ne doivent pas être utilisés à des fins autres que l'exécution du contrat, sans l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue auprès de son autorité de protection des données (APD) et l'autorité contractante et chargé de projet (en collaboration avec la ASD canadienne).
- (ix) L'entrepreneur et les sous-traitants étrangers doivent communiquer avec leur autorité de protection des données nationale afin d'obtenir de plus amples informations concernant la sauvegarde, la gestion, le transfert transfrontalier et la protection des renseignements personnels.
- ii. l'entrepreneur doit en tout temps protéger les renseignements personnels tel qu'il est prévu à l'Annexe A, au présent contrat et dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (1985) et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (2000). Il doit au moins limiter l'accès aux renseignements personnels à ses employés qui ont :
- A. Passé avec succès une vérification nominale du casier judiciaire au cours du processus des vérifications préalables à l'emploi de cette organisation;
 - B. Démontré un besoin de savoir et qui doivent accéder aux renseignements personnels en vue d'exécuter le contrat.
- iii. L'entrepreneur doit immédiatement signaler à l'autorité contractante (en collaboration avec l'ADS canadienne) tous les cas dans lesquels il sait ou il y a lieu de croire que des renseignements personnels fournis ou générés, conformément au présent contrat, ont été perdus, ou ont été consultés, utilisés ou divulgués en contrevenant aux présentes exigences en matière de sécurité.
- iv. L'entrepreneur doit inclure dans les contrats des sous-traitants concernant l'accès aux renseignements personnels fournis ou générés conformément au présent contrat des clauses de sécurité appropriées, comme déterminé par l'ADS canadienne.

7.8 Durée du contrat

- a) La « **durée du contrat** », soit la période au cours de laquelle l'entrepreneur est obligé d'exécuter les travaux, comprend :
- i. la « **durée du contrat initial** », qui débute à la date d'attribution du contrat et se termine 2 ans plus tard;
 - ii. la période de prolongation de ce contrat, si le Canada décide de se prévaloir des options énoncées dans le contrat.
 - iii. chacun des ordres de déménagement devra comporter sa propre date de début définitive et sa propre date de fin définitive. Les ordres de déménagement ne devront

être établis (c.-à-d. amorcés) que durant la période contractuelle. L'entreposage de longue durée (ELD) est une exception qui doit être traitée selon les exigences de transition de l'ELD décrites à l'annexe A.

b) Période de mise en œuvre

Le premier mois suivant l'attribution du contrat est une période de transition/d'entrée progressive. L'entrepreneur doit réaliser les travaux énoncés à l'annexe A.

Si, pour une raison quelconque, durant le premier mois suivant l'attribution du contrat, le Canada détermine, à sa seule discrétion, que les travaux ne seront pas exécutés conformément à l'annexe A, le Canada peut résilier le contrat pour manquement et attribuer un contrat au soumissionnaire classé deuxième dans le processus d'évaluation de la demande de propositions.

c) Option de prolongation du contrat

- i. L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus 4 périodes supplémentaires d'une année chacune selon les mêmes modalités. L'entrepreneur convient que pendant les périodes supplémentaires du contrat, il sera rémunéré conformément aux dispositions applicables énoncées dans l'annexe B, la Base de paiement.
- ii. Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en faisant parvenir à l'entrepreneur un avis écrit au moins 90 jours civils avant la date d'échéance du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et elle sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

7.9 Responsables

a) Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Gordon Sanford
Titre : Chef d'équipe d'approvisionnement
Organisation: Direction de l'approvisionnement des services de main-d'œuvre et de réinstallation
Adresse : 11 rue Laurier, PDP III - 4C1, Gatineau, Quebec K1A 0S5
Téléphone : 873-469-4633
Télécopieur : 819-956-7827
Courriel : gordon.sanford@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.

b) Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____

Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

En son absence, le chargé de projet 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 au contrat émise par l'autorité contractante.

c) Responsable ministériel

Chaque ministère ou organisme autorisé à utiliser ce contrat sera représenté par un responsable ministériel. Le responsable ministériel est chargé de la surveillance des travaux réalisés dans le cadre du contrat. Le responsable ministériel discutera des changements au contenu technique avec le chargé de projet, mais il ne peut pas autoriser de changements à la portée des travaux du contrat. Ces changements ne peuvent être apportés qu'au moyen d'une modification au contrat apportée par l'autorité contractante.

- i. Le contact pour Affaires Mondiales Canada DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

En son absence, Affaires Mondiales Canada DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

ii. Le contact pour le Ministère de la Défense Nationale DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

En son absence, le Ministère de la Défense Nationale DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

iii. Le contact pour la Gendarmerie Royale du Canada DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

En son absence, la Gendarmerie Royale du Canada DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

iv. Le contact pour le Service Central de Déménagement DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

En son absence, le Service Central de Déménagement DA pour le Contrat est:

Nom : _____
Titre : _____

Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

d) Représentant de l'entrepreneur

Le représentant de l'entrepreneur pour le contrat est son directeur national :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ - _____ - _____
Télécopieur : _____ - _____ - _____
Courriel : _____

Le directeur national est autorisé à représenter l'entrepreneur et à prendre des décisions en son nom dans le cadre des travaux. Il doit posséder une expérience d'au moins cinq ans en gestion, acquise au cours des 10 années précédentes, dans le secteur des déménagements, et une expérience d'au moins trois ans, acquise au cours des 10 années précédentes, directement liée à la gestion de déménagements à l'étranger d'AM et EF et de véhicules personnels d'ampleur similaire ou supérieure aux services énoncés à l'annexe A, *Énoncé des travaux*.

7.10 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'*Avis sur la Politique des marchés : 2012-2* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7.11 Paiement

a) Base de paiement

- i. L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a engagés raisonnablement et convenablement dans l'exécution des travaux décrits dans l'ordre de déménagement autorisé, qui ont été déterminés en fonction de la base de paiement dans l'annexe B, jusqu'à la limite des dépenses indiquée dans l'ordre de déménagement autorisé.
- ii. Le prix payé sera ajusté conformément aux dispositions relatives à la fluctuation du taux de change (le cas échéant).

b) Limitation des dépenses

- i. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les Ordres de Transfert autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de _____ \$.
Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.
- ii. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation ait été approuvée, par écrit, par l'autorité contractante.

- iii. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - 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.
- iv. 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 la responsabilité du Canada à son égard.

c) Paiements

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque des unités auront été complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- i. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- ii. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- iii. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

7.12 Instructions relatives à la facturation

- a) L'entrepreneur doit présenter les factures et tous les documents complémentaires conformément à l'information exigée dans les conditions générales.

L'entrepreneur doit présenter des factures aux fins de paiement. Chaque facture doit comprendre:

- i. toute information pertinente détaillée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;
- ii. la date de chaque déménagement énuméré dans la facture et les montants facturés figurant dans le contrat;
- iii. le numéro d'ordre de déménagement applicable;

- b) La facture de l'entrepreneur doit inclure un article pour chaque sous-alinéa des dispositions de la base de paiement.
- c) En présentant des factures, l'entrepreneur atteste que les produits et les services ont été exécutés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement du contrat, y compris les frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- d) L'entrepreneur doit remettre la copie originale de chaque facture au responsable ministériel.
- e) L'entrepreneur doit également fournir une copie des factures à l'autorité contractante, sur demande.

7.13 Attestations et renseignements supplémentaires

a) Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect

constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

b) Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l'entrepreneur

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – 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 EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

7.14 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.15 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 (2016-04-04) – Besoin plus complexes de services;
- c) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe « B », Base de paiement;
- e) l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- f) l'Annexe « D », Exigences en Matière d'Assurance;
- g) l'Annexe « E », Modèle d'Indice de Valeur – Mesure du Rendement;
- h) l'Annexe « F », Exemples d'Inscription visant les AM et les EP et les VP
- i) l'Annexe « G », Glossaire des Termes, Sigles et Abréviations;
- j) Ordre de Transfert signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- k) la soumission de l'entrepreneur du _____ (telle qu'elle a été précisée et/ou modifiée, s'il y a lieu).

7.16 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien OU entrepreneur étranger)

Clause du *Guide des CCUA* [A2000C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

OU

Clause du *Guide des CCUA* [A2001C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

s'applique et forme part de ce Contrat.

7.17 Exigences en matière d'assurance

- a) L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe D. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.
- b) 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.
- c) 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. Pour les soumissionnaires établis au Canada, l'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada, cependant, pour les soumissionnaires établis à l'étranger, la couverture d'assurance doit être prise avec un assureur détenant une cote A.M. Best d'au moins « A- ». L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

7.18 Innovation et modifications

Pendant la durée du contrat, le Canada étudiera les méthodes innovatrices proposées par l'entrepreneur pour assurer les services de réinstallation et améliorer les méthodes de prestation des services de réinstallation déjà offerts aux employés et aux membres dans le cadre du Programme de réinstallation intégré. Il pourra notamment s'agir de méthodes améliorées permettant de fournir ces services et d'offrir de l'aide aux employés et aux membres, par exemple les innovations permettant de réduire les coûts du Canada et/ou d'améliorer la nature et les niveaux de service à la clientèle. Le Canada se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute suggestion. L'entrepreneur doit assumer les frais entraînés par la préparation des propositions. De plus, il doit assumer les frais d'élaboration ou de mise en œuvre liés à ces propositions, à moins que les dépenses aient été approuvées par écrit par l'autorité contractante.

7.19 Renseignements Personnels

a) Interprétation

Dans le contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent,

« conditions générales »

désigne les conditions générales qui font partie du contrat;

« dossier »

désigne tout exemplaire papier ou des données sous forme lisible par machine comprenant des renseignements personnels;

« renseignements personnels »

désigne tout renseignement qui concerne un individu identifiable, incluant le type de renseignements décrit dans la [*Loi sur la protection des renseignements personnels*](#), L.C. 1985, c. P-21.

Les mots et expression définis dans les conditions générales et employés dans les présentes conditions générales supplémentaires ont le sens donné dans les conditions générales.

En cas de divergence entre les conditions générales et ce qui se trouve dans cette section sur les Renseignements Personnels, l'information contenu de cette section sur les Renseignements Personnels prévalent.

b) Propriété des renseignements personnels et des dossiers

Pour exécuter les travaux, l'entrepreneur aura accès et/ou recueillera des renseignements personnels de tiers. L'entrepreneur reconnaît qu'il n'a aucun droit sur ces renseignements personnels ou dossiers et que ces derniers appartiennent au Canada. L'entrepreneur doit rendre disponibles, sur demande du Canada, tous les renseignements personnels et dossiers dans un format acceptable pour le Canada.

c) Utilisation des renseignements personnels

L'entrepreneur convient de créer, recueillir, recevoir, gérer, avoir accès, utiliser, conserver et disposer des renseignements personnels et des dossiers uniquement pour exécuter les travaux conformément au contrat.

d) Cueillette des renseignements personnels

Si l'entrepreneur doit obtenir des renseignements personnels d'un tiers dans le cadre des travaux, il ne doit recueillir que les renseignements personnels lui permettant d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit recueillir les renseignements personnels auprès de l'individu concerné et l'informer (au moment de la cueillette ou préalablement) de ce qui suit :

- i. les renseignements personnels sont recueillis au nom du Canada et lui seront transmis;
- ii. les fins auxquelles ils sont destinés;
- iii. la divulgation des renseignements personnels est volontaire ou lorsqu'une exigence juridique demande que soient divulgués les renseignements personnels, la nature de cette exigence juridique;
- iv. les conséquences, le cas échéant, de refuser de fournir les renseignements;
- v. tout autre moyen de donner son consentement;
- vi. l'individu a le droit de consulter et de corriger les renseignements personnels le concernant; et
- vii. les renseignements personnels feront partie d'un fichier de renseignements personnels particulier (au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*), et fournir à l'individu de l'information concernant l'institution fédérale qui gère le fichier de renseignements personnels, si l'autorité contractante a fourni ces renseignements à l'entrepreneur.

L'entrepreneur, ses sous-traitants et leurs employés respectifs doivent s'identifier auprès des individus desquels ils recueillent des renseignements personnels et leur donner le moyen de vérifier qu'ils sont autorisés à recueillir les renseignements personnels en vertu d'un contrat passé avec le Canada.

L'entrepreneur doit élaborer un formulaire «Reconnaissance et Consentement à collecter des informations» et un script pour le téléphone à utiliser lors de la collecte des renseignements personnels, conformément à la section 6.2.13 de la Directive du SCT sur les pratiques de confidentialité(<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18309>)

L'entrepreneur ne peut utiliser le formulaire ou le texte sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable du chargé de projet. Il doit aussi obtenir le consentement du chargé de projet avant de modifier le formulaire ou le texte. Bien que le consentement soit mieux par écrit, un document de preuve est nécessaire pour appuyer tout consentement verbal.

Si, lors de la cueillette de renseignements personnels auprès d'un individu, l'entrepreneur sait ou soupçonne que cet individu n'est pas en mesure de consentir à la divulgation et l'utilisation de ses renseignements personnels, l'entrepreneur doit demander des directives au chargé de projet.

e) Exactitude, confidentialité et intégrité des renseignements personnels

L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements personnels sont le plus exacts, complets et à jour que possible, et il doit en assurer la confidentialité. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :

- i. ne pas utiliser de données d'identification personnelle (par ex., le numéro d'assurance sociale) pour lier de nombreuses bases de données qui comprennent des renseignements personnels;
- ii. isoler les dossiers des renseignements et des dossiers de l'entrepreneur;
- iii. ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers qu'à ceux qui le requièrent aux fins d'exécution des travaux (par exemple, en utilisant des mots de passe ou un accès biométrique);
- iv. donner de la formation à toute personne à laquelle l'entrepreneur donne accès aux renseignements personnels concernant l'obligation d'assurer la confidentialité et de ne l'utiliser qu'aux fins d'exécution des travaux. L'entrepreneur doit donner cette formation avant d'autoriser l'accès aux renseignements personnels et préparer à cet effet un dossier accessible à l'autorité contractante, sur demande;
- v. à la demande de l'autorité contractante, demander aux personnes ayant accès aux renseignements personnels de reconnaître, par écrit (sous une forme approuvée par l'autorité contractante), leurs responsabilités en matière de confidentialité des renseignements personnels, avant de leur en donner l'accès;
- vi. garder un registre de toutes les demandes faites par un individu pour la révision de ses renseignements personnels et toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions concernant les renseignements personnels (que les demandes soient faites directement par un individu ou par le Canada au nom d'un individu);
- vii. joindre une note à tout dossier qu'un individu a demandé de corriger, mais que l'entrepreneur a décidé, pour quelque raison que ce soit, de ne pas corriger. Lorsque cela se produit, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante de la correction demandée et des raisons de l'entrepreneur de ne pas l'effectuer. Si l'autorité contractante demande que la correction soit effectuée, l'entrepreneur a l'obligation de le faire;
- viii. garder un registre de la date et de l'auteur de la dernière mise à jour de chaque dossier;
- ix. maintenir un journal de vérification électronique qui enregistre tous les accès et les tentatives d'accès des dossiers électroniques. Le journal de vérification doit être dans un format qui peut être lu par l'entrepreneur et le Canada en tout temps; et
- x. sécuriser et contrôler l'accès à tout exemplaire papier des dossiers.

f) Protection des renseignements personnels

L'entrepreneur doit, en tout temps, protéger les renseignements personnels en prenant toutes les mesures nécessaires visant la protection et la sécurité des renseignements. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :

- i. stocker les renseignements personnels sous format électronique de manière à ce qu'un mot de passe (ou un autre mécanisme de contrôle, comme l'accès biométrique) soit requis pour accéder au système ou à la base de données où sont stockés les renseignements personnels;
- ii. s'assurer que les mots de passe ou autres moyens d'accès aux renseignements personnels ne sont fournis qu'aux individus qui le requièrent aux fins d'exécution des travaux;
- iii. ne pas confier à un tiers (y compris un affilié) le stockage des renseignements personnels sans l'autorisation préalable et écrite de l'autorité contractante;
- iv. protéger les bases de données ou les systèmes informatiques qui emmagasinent les renseignements personnels contre un accès externe par des méthodes couramment utilisées par des organismes publics et privés du Canada faisant preuve de prudence en matière de protection des renseignements très protégés et sensibles;
- v. faire une sauvegarde et une mise à jour de tous les dossiers au moins une fois par semaine;

- vi. implanter toutes les mesures raisonnables de sécurité et de protection que le Canada demande de temps en temps; et
- vii. aviser immédiatement l'autorité contractante de toute infraction à la sécurité; par exemple, chaque fois qu'un individu non autorisé obtient l'accès aux renseignements personnels.

g) Nomination d'un agent de protection de la vie privée

L'entrepreneur doit nommer quelqu'un comme agent de protection de la vie privée, qui agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant les renseignements personnels et les dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de cette personne à l'autorité contractante dans un délai de 10 jours suivant l'attribution du contrat.

h) Obligation de présenter des rapports trimestriels

Dans un délai de 30 jours suivant la fin de chaque trimestre (janvier-mars; avril-juin; juillet-septembre; octobre-décembre),

l'entrepreneur doit présenter au chargé de projet et à l'autorité contractante :

- i. une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (par exemple, un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur);
- ii. une liste des corrections apportées aux renseignements personnels à la demande d'un individu concerné (comprenant le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée);
- iii. les détails de toute plainte reçue d'individus concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur; et

l'entrepreneur doit soumettre ce qui suit au chargé de projet :

- iv. une copie (dans un format électronique accepté par le chargé de projet et l'entrepreneur) de l'ensemble des renseignements personnels conservés électroniquement par l'entrepreneur.

i) Évaluation des menaces et des risques

L'entrepreneur doit présenter à l'autorité contractante une évaluation des menaces et des risques dans un délai de 90 jours suivant l'attribution du contrat, et dans un délai de 30 jours civils suivant chaque date d'anniversaire du contrat s'il dure plus d'un an, qui doit comprendre :

- i. une copie de la dernière version du formulaire de demande de consentement ou du script que l'entrepreneur utilise pour recueillir les renseignements personnels;
- ii. une liste des types de renseignements personnels utilisés par l'entrepreneur se rapportant aux travaux;
- iii. une liste de tous les emplacements où les exemplaires papier des renseignements personnels sont conservés;
- iv. une liste de tous les emplacements où les renseignements personnels sous forme lisible par machine sont conservés (par exemple, l'emplacement du serveur sur lequel la base de données est installée), ainsi que les sauvegardes;
- v. une liste de toutes les personnes auxquelles l'entrepreneur a donné l'accès aux renseignements personnels ou aux dossiers;
- vi. une liste de toutes les mesures prises par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels et les dossiers;
- vii. une explication détaillée des menaces réelles ou potentielles touchant les renseignements personnels ou les dossiers, accompagnée d'une évaluation des risques créés par ces menaces et la pertinence des protections existantes visant à prévenir ces risques; et
- viii. une explication de toute nouvelle mesure que l'entrepreneur considère prendre afin de protéger les renseignements personnels et les dossiers.

j) **Précisions des raisons, utilisation des renseignements personnels (Avis de confidentialité)**

L'avis de confidentialité est nécessaire pour s'assurer que les employés sont bien informés en ce qui concerne la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation de leurs renseignements personnels.

L'entrepreneur doit s'assurer d'aviser l'individu, dont les renseignements personnels font l'objet d'une collecte directe, des éléments suivants:

- i. Les fins de la collecte et en vertu de quelle autorité elle est faite;
- ii. Tout usage ou divulgation conforme à la fin originale;
- iii. Toute conséquence administrative ou légale découlant d'un refus de fournir les renseignements personnels;
- iv. Les droits d'accès de correction et de protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi*; et
- v. Le droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada concernant le traitement des renseignements personnels des individus par l'institution.

k) **Vérification**

Le Canada peut vérifier en tout temps la conformité de l'entrepreneur aux présentes conditions générales supplémentaires. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit donner au Canada (ou à son représentant autorisé) l'accès à ses locaux et aux renseignements personnels et dossiers en tout temps jugé raisonnable. Si le Canada découvre un problème durant la vérification, l'entrepreneur doit le corriger immédiatement à ses frais

l) **Obligations réglementaires**

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est tenu de traiter tous les renseignements personnels conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.1985, c.A-1, et de la *Loi constituant Bibliothèque et Archives du Canada*, L.C. 2004, c.11. L'entrepreneur convient de se conformer aux exigences établies par l'autorité contractante qui sont requises pour permettre au Canada de remplir ses obligations en vertu de ces lois et toute autre loi qui entre en vigueur de temps en temps.

L'entrepreneur reconnaît que ses obligations en vertu du contrat s'ajoutent à toutes celles que lui impose la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, c.5, ou une loi similaire en vigueur dans une province ou un territoire du Canada. Si l'entrepreneur estime que l'une ou l'autre des obligations du contrat l'empêche de s'acquitter de ses obligations en vertu de ces lois, il doit immédiatement informer l'autorité contractante de la disposition du contrat et de l'obligation de la loi entre lesquelles il considère y avoir conflit.

m) **Élimination et retour des dossiers au Canada**

L'entrepreneur ne peut éliminer aucun dossier à moins que l'autorité contractante le lui demande. Sur demande de l'autorité contractante, ou lorsque les travaux liés aux renseignements personnels sont terminés, le contrat est complété ou lorsque le contrat est résilié, selon ce qui se produit en premier, l'entrepreneur doit retourner tous les dossiers (y compris les copies) au chargé de projet.

n) **Obligation juridique de divulguer les renseignements personnels**

Avant de divulguer tout renseignement personnel conformément à toute loi, à tout règlement ou toute ordonnance rendue par une cour de justice, un tribunal ou une entité administrative compétente, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante, afin de lui permettre de participer aux procédures pertinentes.

o) **Plaintes**

Le Canada et l'entrepreneur conviennent de s'informer immédiatement l'un l'autre de la réception d'une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de toute autre loi pertinente concernant les renseignements personnels. Les parties conviennent de s'échanger toute information nécessaire pour faciliter le règlement de la plainte et de s'informer immédiatement l'une l'autre de son dénouement.

p) **Exception**

Les obligations énoncées dans ces conditions générales supplémentaires ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont déjà du domaine public, du moment qu'elles ne sont pas devenues du domaine public, suite à une faute ou une omission de l'entrepreneur ou de tout sous-traitant, agent ou représentant de l'entrepreneur ou de leurs employés.

q) **Lois locales sur la protection et la sécurité des renseignements personnels**

- i. Les lois des autres pays, portant sur la vie privée, la protection et la sécurité des données, l'accès, l'interception et tout autre sujet connexe, où les travaux sont exécutés peuvent également s'appliquer à des travaux exécutés par l'entrepreneur. Ces lois peuvent être promulguées après le début du contrat. L'entrepreneur doit examiner les lois des pays où le travail doit être exécuté en vertu d'une **autorisation de tâches** et être satisfait que rien dans ces lois ne déroge aux obligations ou exigences du contrat, n'empêche de les respecter ou n'entre en conflit avec elles. Une confirmation écrite à cette fin doit être incluse dans le plan de mise en œuvre propre au site soumis 30 jours après l'émission d'une Ordre de Transfert. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'entrepreneur doit confirmer par écrit que les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou toute autre entité ou personne, d'obtenir ou de tenter d'obtenir le droit d'intercepter, de consulter ou de copier toute information se rapportant au contrat, sans d'abord obtenir le consentement écrit du Canada. Lorsque l'entrepreneur ne peut pas fournir une telle confirmation par écrit en raison de l'identification d'un ou de plusieurs conflits dans les lois d'un ou de plusieurs pays qui sont assujettis à une Ordre de Transfert, l'entrepreneur doit aviser le Canada et inclure une description complète de tels conflits afin de permettre au Canada d'évaluer leurs incidences. En plus de l'avis, l'entrepreneur doit, dans la mesure du possible, élaborer et fournir au Canada une stratégie d'atténuation en ce qui a trait à la conformité.
- ii. Si les lois des pays où les travaux sont exécutés sont promulguées ou modifiées après la présentation d'une confirmation ou d'un avis par l'entrepreneur, de telle sorte que les lois applicables dérogent aux exigences du contrat, empêchent de les respecter ou entrent en conflit avec elles, l'entrepreneur doit en aviser le Canada, si possible à l'avance, et inclure une description complète de tels conflits afin de permettre au Canada d'évaluer leurs incidences. En plus de l'avis, l'entrepreneur doit, dans la mesure du possible, élaborer et fournir au Canada une stratégie d'atténuation en ce qui a trait à la conformité.
- iii. Le Canada peut, à son gré, exiger que l'entrepreneur fournisse une opinion motivée au sujet des lois de tels pays (d'un avocat qualifié dans un tel pays étranger, sauf entente contraire) ou peut exiger que l'entrepreneur paye pour que le Canada obtienne une telle opinion motivée.
- iv. Si, pendant la durée du contrat, des lois locales sont adoptées concernant la protection des renseignements personnels, la protection et la sécurité des données, l'accès, l'interception ou tout autre sujet connexe, les dispositions du présent contrat continueront de s'appliquer à l'entrepreneur dans la mesure où elles offriront une protection plus rigoureuse des renseignements personnels.

ANNEXE A - ÉNONCÉ DES TRAVAUX

POUR

**DES SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'ARTICLES MÉNAGERS ET
D'EFFETS PERSONNELS À L'ÉTRANGER**

Table des matières Énoncé des Travaux

1 – GÉNÉRALITÉS	65
2 – PORTÉE DES TRAVAUX	70
APPENDICE 1 – RÈGLES GÉNÉRALES	88
APPENDICE 2 – TEMPS DE TRANSIT GARANTI (TTG)	98
APPENDICE 3 – EXIGENCES GÉNÉRALES D'EMBALLAGE	110
APPENDICE 4 – REMORQUES, VÉHICULES, CONTENEURS ET ÉQUIPEMENT	118
APPENDICE 5 – PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ (AQ)	119
APPENDICE 6 – NORMES ET INSPECTIONS RELATIVES À L'ENTREPÔT	120
APPENDICE 7 – MANQUEMENTS	121
APPENDICE 8 – ASSURANCE POUR LES ARTICLES MÉNAGERS ET LES EFFETS PERSONNELS (AM ET EP)	129
APPENDICE 9 – ASSURANCE POUR VÉHICULES PERSONNELS	135
APPENDICE 10 – FORMATS D'ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES POUR LE SYSTÈME	140
APPENDICE 11 – EXEMPLES DE LIVRE DES DIRECTIVES D'EXPÉDITION	155

1 – GÉNÉRALITÉS

1.1. Introduction

Le Canada compte des employés et leurs familles un peu partout dans le monde. Historiquement, environ 1 650 employés mutés sont réinstallés à destination et en provenance d'emplacements à l'étranger. Chaque déménagement peut comporter plusieurs déplacements, c.-à-d. par air, par mer, avec entreposage à long terme (ELT), etc. Le besoin porte sur la prestation de services de déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels à l'étranger (SDAMEPE) et de véhicules personnels (VP).

La portée consolidée des travaux visés par les SDAMEPE consiste en services qui seront fournis aux entités suivantes :

- a) Affaires mondiales Canada (AMC) et les autres ministères et organismes pour lesquels AMC administre les mandats de déménagement;
- b) Ministère de la Défense nationale (MDN);
- c) Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) achète les produits et services pour l'ensemble des ministères et organismes;
- d) Gendarmerie royale du Canada (GRC).

La consolidation des services de déménagement en un contrat unique offrira au Canada une solution clé en main et sera un outil important de gestion et de supervision pour la prestation des SDAMEPE à ses employés.

1.2. Portée des besoins

- a) L'entrepreneur offrira des services permettant de gérer et de réaliser, en fonction des besoins, le déménagement physique des articles ménagers et effets personnels (AM et EP) et des VP dans le cadre du déménagement des employés du gouvernement fédéral (c.-à-d. les expéditeurs) qui doivent être réinstallés à l'étranger ou revenir au Canada d'une affectation à l'étranger, et ce, sans délai, perte ou dommage. L'entrepreneur est responsable de toutes les phases (porte-à-porte) associées aux SDAMEPE.
- b) Les services fournis par l'entrepreneur, dans le cadre des SDAMEPE, comprennent les phases suivantes :
 - i. Consultation préalable au déménagement
 - ii. Emballage
 - iii. Chargement
 - iv. Détartrage
 - v. Transport
 - vi. Entreposage
 - vii. Entreposage en cours de route (ECR)
 - viii. Entreposage à long terme (ELT)
 - ix. Déchargement
 - x. Déballage
 - xi. Facturation
 - xii. Services de règlement des réclamations pour la couverture d'assurance facultative :
 - 1. Protection valeur à neuf (PVN) pour les AM et EP;
 - 2. Couverture de protection (CP) pour les VP.

- c) Les services de déménagement couverts par le contrat portent sur environ 750 déménagements vers l'étranger et 750 déménagements en provenance de l'étranger, chaque année, entre des endroits au Canada et à l'étranger, et quelque 150 déménagements dans le cas de réaffectations à l'étranger (c.-à-d. entre deux endroits à l'étranger). La majorité des opérations de déménagement se produisent entre juin et septembre. Les déménagements peuvent nécessiter des déplacements par air ou par mer, et un entreposage à long terme (ELT) au Canada.
- d) Historiquement, au fil de l'année, les lots en ELT augmenteront et après 2 à 3 ans, le nombre total devrait atteindre environ 1 600 lots d'AM et EP entreposés dans la région de la capitale nationale (RCN). La majeure partie de ces lots en ELT sont en provenance et à destination d'endroits au sein de la RCN.
- e) Les lots en ELT se trouvant à l'extérieur de la RCN sont manutentionnés en vertu d'un contrat séparé et ne sont pas visés par la portée du présent contrat.
- f) Le présent contrat ne couvre pas l'entreposage des VP.
- g) Les envois à l'extérieur d'un rayon de 100 km d'endroits au Canada seront transportés par voie terrestre en direction ou en provenance du port ou de l'aéroport.

1.3. Données Historiques de réinstallation

Les données historiques de réinstallation présentées dans cette DP vous sont fournies à titre d'information. Le Canada ne garantit pas que les besoins futurs du Canada correspondent aux données historiques. La divulgation de ces données ne représente pas un engagement du Canada ni ne représente un aperçu d'un usage futur anticipé. Les données historiques concernant les réaffectations d'un lieu à l'étranger à un autre n'ont pas été fournies parce que la destination / l'origine des réinstallation passées n'indique nécessairement pas la destination / l'origine de futures besoins de réaffectations d'un lieu à l'étranger à un autre.

1.4. Glossaire

Le glossaire et la liste des acronymes se trouvent à l'annexe G.

1.5. Répartition des déménagements prévus

Pour chaque déménagement, les besoins en termes de services de déménagement d'AM et EP et de VP pourront varier.

L'entrepreneur convient de ce qui suit :

- a) Ce contrat n'offre pas de garantie quant au volume d'affaires.
- b) Environ 80 % des déménagements sont à destination et en provenance de la RCN.
- c) Durant une année ordinaire, de 80 à 85 % des déménagements seront faits entre les mois de juin et septembre et la période de pointe se situera entre la troisième semaine de juin et la troisième semaine de juillet.
- d) L'entrepreneur doit faire tous les déménagements qui lui sont assignés, quels que soient l'origine, la destination ou le poids des biens.
- e) L'autorité contractante (AC) attribue des déménagements à l'entrepreneur selon la part qui lui revient dans le registre d'attribution décrit à l'annexe F.
- f) La part d'affaires initiale de l'entrepreneur, au moment de l'attribution du contrat, sera déterminée par les cotes établies lors du processus d'évaluation des demandes de propositions (DP).

- g) Par la suite, cette part est déterminée selon le modèle d'indice de valeur (IV) décrit à l'annexe E.
- h) Dans certaines régions géographiques, l'activité pourrait être plus prononcée une année donnée, et moins l'année suivante.
- i) Tous les efforts possibles seront faits pour informer l'entrepreneur de tout changement important relativement aux services requis.

1.6. Comité interministériel

Le comité interministériel (CIM) est dirigé par le Conseil du Trésor du Canada dans le but de consolider les contrats de déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels pour le Canada, et sa fonction première est de conseiller le chargé de projet (CP) concernant les politiques de déménagement. De la sorte, on vise à mettre en place un contrat cohérent qui reflète les différentes exigences ministérielles.

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

- a) l'organisme directeur interne du Canada pour ce qui est des exigences techniques du présent contrat;
- b) il est composé de 4 clients (c.-à-d. AMC, MDN, GRC et Division du Service central de déménagement (SCD) de TPSGC). Chaque client compte 1 représentant, qui est désigné par le titre « responsable ministériel » (RM);
- c) le MDN préside le comité;
- d) le comité gère le système de dossiers pour ce besoin, qui est désigné dans l'ensemble du contrat par l'appellation « Système ». Une description du Système et de ses protocoles de communication figure à l'appendice 10.

1.7. Responsabilités du comité interministériel

Le CIM :

- a) fournit au chargé de projet (CP) la liste des agents de transport (AT) pour chaque ministère du gouvernement qui planifie des déménagements;
- 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) suit et surveille les manquements au service et relève les tendances négatives que l'entrepreneur doit corriger, par l'intermédiaire du CP. En outre, il vérifie l'exactitude du nombre de manquements au service constatés pendant la période de déclaration, afin de calculer l'IV;
- d) avise l'entrepreneur, par l'intermédiaire du CP, des préoccupations à l'égard de son rendement;
- e) surveille et règle les aspects préoccupants, indiqués par le calcul de l'IV ou d'autres observations pertinentes, par exemple le rapprochement avec le registre d'attribution des contrats du Système;
- f) il peut demander au CP de procéder à des vérifications aléatoires des renseignements détenus par l'entrepreneur afin de s'assurer que les limitations concernant les renseignements personnels de l'expéditeur respectent la directive 4008, *Conditions générales supplémentaires – Renseignements personnels* (12-12-2008) et la

directive A9122C, Conditions générales supplémentaires – *Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données* (12-05-2008);

- 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 au CP sur les points techniques du contrat;
- i) examiner et approuver la documentation fournie à l'expéditeur par l'entrepreneur;
- j) mettre à jour les livrets d'information pré-déménagement approuvés par le CIM (c.-à-d. sur les AM et EP, les VP, la livraison à l'extérieur des lots et la livraison des biens en ELT) et remettre une copie à l'entrepreneur;
- k) examiner les analyses de rentabilité, les rapports de réclamation et autres renseignements connexes, décrits dans l'EDT;
- l) réaliser un sondage auprès des expéditeurs afin de déterminer leur degré de satisfaction et tout aspect préoccupant concernant l'envoi de leur AM et EP et VP, afin de calculer l'IV et de surveiller le respect du contrat.

1.8. Réunion d'examen du rendement (RER)

- a) L'entrepreneur doit participer à une RER annuelle avec le CP, les RM et l'AC, et tout autre invité dont la présence est jugée appropriée par le Canada. Des réunions supplémentaires peuvent être requises pour répondre aux questions ou aux préoccupations contractuelles urgentes. Le personnel approprié de l'entrepreneur doit assister à la RER avec le CP. Le personnel approprié de l'entrepreneur sera déterminé selon les points à l'ordre du jour.
- b) La RER aura lieu dans la RCN, sauf si un autre endroit est proposé avec l'accord mutuel de tous.
- c) L'objet de la RER est d'examiner le rendement de l'entrepreneur et de résoudre tout problème. Des points à mettre à l'ordre du jour peuvent être proposés par tous les participants.
- d) Le CP se réserve le droit de tenir une séance générale, avec des représentants des deux entrepreneurs offrant des SDAMEPE, ou de tenir une réunion individuelle avec chaque entrepreneur.
- e) Ces rencontres permettent de recueillir des commentaires sur la qualité du travail en général et de cerner et de résoudre les problèmes. Tel qu'il est décrit à l'appendice 5, 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 CP, 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.
- f) L'entrepreneur doit prendre toute mesure assignée, déterminée lors de ces réunions.
- g) La RER sera tenue à la fin du cycle de calcul de l'IV et portera sur les résultats de l'IV.
- h) Afin de préparer une RER, le CP préparera l'ordre du jour de la RER, en consultation avec l'entrepreneur, et le distribuera, y indiquant les points de discussion qui seront couverts :
 - i. L'ordre du jour comprendra : le but de la réunion, la date, l'heure, le lieu, le nom et le titre des participants et les points à aborder;
 - ii. La partie des points à aborder doit inclure les sections suivantes : observations préliminaires, lecture de l'ordre du jour, lecture du procès-verbal de la réunion précédente (le cas échéant), points courants, nouveaux points, examen des mesures de suivi, date de la prochaine réunion, et mot de la fin.

- i) Après la RER, l'entrepreneur doit préparer et distribuer le procès-verbal de la réunion, lequel doit comprendre les points suivants :
 - i. Le but de la réunion, la date, l'heure, le lieu, le nom et le titre des participants, et un compte rendu détaillé des procédures, des discussions, des décisions et des mesures de suivi découlant de la réunion;
 - ii. Tous les procès-verbaux doivent être approuvés et signés par le GPP de l'entrepreneur, et ils sont assujettis à l'approbation du CP et de l'AC.

2 – PORTÉE DES TRAVAUX

2.1. Exigences

L'entrepreneur doit organiser, administrer et gérer le déménagement complet des AM et EP et des VP afin d'offrir un service porte-à-porte, dans le cadre du présent contrat. Ce contrat exclut expressément la mise en ELT des VP, ainsi que la mise en ELT des AM et EP à l'extérieur de la RCN. L'entrepreneur doit s'assurer que la manutention et le transport se font en temps opportun et de manière sécuritaire, conformément au temps de transit garanti (TTG), comme suit :

- a) Tous les règlements pertinents pour le mode de transport et les règlements en vigueur dans les pays d'origine et de destination, y compris tous les pays par lesquels un envoi doit transiter, doivent être respectés. Par exemple, les envois d'AM et EP peuvent comporter des aliments, dont la présence peut interdire certains trajets (p. ex. les restrictions touchant certains aliments aux États-Unis peuvent causer des retards très importants).
- b) Les envois aériens ne comprendront généralement pas de produits alimentaires, mais il peut y avoir des exceptions, par exemple, si tout doit être expédié par avion pour une mission particulière ou si des facteurs médicaux entrent en jeu.
- c) Le présent contrat a préséance sur toute autre clause des modalités de transport et des connaissances.
- d) Les envois d'AM et EP et de VP doivent être consolidés, par défaut. Cependant, pour certaines destinations, il peut s'avérer nécessaire de séparer les deux types de marchandises afin de faciliter le dédouanement (c.-à-d. deux envois différents au lieu d'un, avec des TTG).
- e) Les petits envois faits par des expéditeurs séparés peuvent être consolidés dans un conteneur, si le lieu d'origine, le lieu de destination ou le calendrier d'envoi sont à l'intérieur de paramètres raisonnables, c.-à-d. en deçà d'une ou deux semaines les uns des autres. L'entrepreneur doit indiquer au Canada quels envois peuvent être consolidés.
- f) Les effets des employés peuvent être expédiés par avion et par bateau. Par défaut, l'envoi s'effectue par bateau. S'il est prévu que l'envoi par bateau prendra beaucoup de temps, AMC peut aussi autoriser l'envoi par avion des articles ménagers et des effets personnels essentiels. Dans le cas de certaines missions, AMC détermine que l'envoi doit se faire « par avion seulement » en raison des longs délais d'envoi et/ou de questions logistiques; tout est alors expédié par avion. Dans de rares cas, cela peut inclure les véhicules personnels.
- g) Dans certains cas, il peut être possible d'expédier les effets par route entre des endroits à l'étranger (p. ex. dans le cas des réaffectations, ou entre des endroits au Canada et au Mexique). Cependant, le Canada se réserve le droit de choisir le mode de transport entre ces endroits. Pour ce qui est du transport terrestre entre des endroits outremer, l'utilisation exclusive de pleines charges de camion sera la norme, sauf indication contraire précisée dans l'ordre de mouvement.
- h) L'entrepreneur devrait se référer aux dispositions du livret des directives d'expédition, qui contient des instructions précises pour le traitement des envois diplomatiques. AMC dispose d'un livret des directives d'envoi qui donne les coordonnées de personnes-ressources et des détails sur l'envoi d'effets diplomatiques pour la plupart des missions. Le livret des directives d'expédition pour chaque mission se trouve au lien suivant : <à être déterminé>.

Remarque aux soumissionnaires : Le lien sera disponible lors de la DP. Un exemple a été fourni à l'appendice 11.

- i) L'entrepreneur doit surveiller le déplacement de l'envoi conformément à l'annexe A 2.7, afin qu'il respecte les temps de transport définis à l'appendice 2 de la présente annexe, et comme il est requis dans le cadre du programme d'AQ.
- j) Une PVN peut être requise comme il est stipulé dans l'ordre de mouvement.
- k) La documentation de l'expédition doit être incluse dans les tarifs des services, comme il est requis, du point d'origine au point de destination.
- l) Le Canada se réserve le droit de demander des comparaisons de coût pour différents modes de transport, afin de déterminer la méthode d'expédition la plus économique.
- m) Expéditions scindées : Si une expédition nécessite plus d'un conteneur, l'expédition sera considérée terminée lorsque tous les conteneurs seront arrivés à destination. Le TTG est basé sur l'arrivée du dernier conteneur.
- n) Les services de transport des AM et EP depuis le point d'origine comprennent : la consultation préalable; le préemballage; l'emballage; la manutention physique des AM et EP entre la résidence et le moyen de transport; le chargement; la pesée; le transport intérieur jusqu'à 100 km, le service de navette; les permis de stationnement; le levage; l'abaissement; l'arrimage; jusqu'à 10 jours d'entreposage en cours de route (ECR), y compris la manutention en entrepôt, le cas échéant, p. ex. dans l'attente d'une accréditation, l'attente de la consolidation avec les fournisseurs d'aliments en vrac comme Costco, et tout autre service pouvant être requis pour réaliser le déménagement et qui ne sont pas spécifiés ailleurs.
- o) Les services de transport des AM et EP au point de destination comprennent : la manutention physique des AM et EP entre le lieu de résidence et le moyen de transport; le temps d'attente; le déchargement; le déballage; le service de navette; la pesée, le cas échéant; les permis de stationnement; le levage; l'arrimage; jusqu'à 10 jours d'ECR, le cas échéant, y compris la manutention en entrepôt dans l'attente des autorisations ou pour d'autres raisons; et tous les autres services qui sont requis pour réaliser le transport et qui ne sont pas spécifiés ailleurs.
- p) Les services de transport des VP depuis le point d'origine comprennent : la consultation préalable au déménagement; l'évaluation selon le Livre rouge (d'autres évaluations seront fournies par l'expéditeur); le rapport sur l'état du véhicule au point d'origine; la récupération du véhicule à l'origine ou selon ce qui est indiqué sur l'Ordre de Transfert; la manutention physique du VP au point d'origine; le chargement; le calage et l'arrimage, le cas échéant; le transport dans un rayon de 100 km du point d'origine; jusqu'à 10 jours d'ECR; les coûts de l'équipage; tous les autres services requis pour le transport du VP au port ou au lieu d'entreposage désigné, et pour la préparation de la documentation.
- q) Les services de transport des VP au point de destination comprennent : l'acceptation du véhicule au point de destination; le transport dans un rayon de 100 km du point de destination; le retrait des cales et le désarrimage, le déchargement du conteneur, le cas échéant; la préparation du rapport sur l'état du véhicule (REV); le nettoyage en vue de l'inspection visuelle par l'expéditeur au lieu de résidence; et l'entreposage sécurisé pour 10 jours au plus (ECR).
- r) Les services de transport maritime comprennent : le transport de port à port, les services de manutention au port, y compris l'entreposage dans l'attente du chargement, et le transport intérieur au besoin jusqu'à la ville de destination indiquée (à l'étranger); le dédouanement et la manutention requise pour faciliter la procédure de dédouanement; et tout autre service requis afin de respecter la réglementation sur l'expédition par transport aérien, maritime ou terrestre, y compris tous frais de transaction (p. ex. frais d'administration, de transactions bancaires, de messenger) et coûts de traduction.

- s) Les services de transport terrestre comprennent : le transport en direction ou en provenance du port maritime, de l'aéroport ou de l'entrepôt (dans le cas d'un ELT) si le point d'origine/destination est d'une distance de plus de 100 km du centre de la ville d'origine ou de destination.

t) Coordination des heures de travail – Services locaux

L'entrepreneur doit coordonner les services de transport des AM et EP et des VP et assister l'AT et l'expéditeur entre 8 h et 16 h (heure locale de l'AT ou de l'expéditeur, au besoin), pendant une semaine normale de travail, c.-à-d. du lundi au vendredi, du mardi au samedi, etc., exclusion faite des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral du Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/pay-centre-pay/feries-holidays-fra.html>).

Il doit faire preuve de souplesse, c'est-à-dire rencontrer au besoin l'expéditeur à l'extérieur des heures indiquées ci-dessus.

u) Clarification des heures de travail – Représentant ministériel ou CP

Au besoin, l'entrepreneur doit demander des clarifications au RM/CP entre 8 h et 16 h, heure normale de l'Est (HNE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral.

v) Méthodes de communication et délais de réponse

L'entrepreneur doit :

- i. être accessible par des services de communication affectés en propre (téléphone, télécopieur et courrier électronique);
- ii. accuser réception de toutes les transmissions, y compris les transmissions par le Système, dans les 60 minutes, entre 8 h et 16 h (heure de l'AT).

w) Protection des AM et des EP

L'entrepreneur doit :

- i. prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les AM et les EP contre des dommages ou la perte;
- ii. utiliser l'équipement de manutention approprié pour déplacer et charger les AM et les EP;
- iii. protéger les AM et les EP contre la pluie, la neige, le soleil et le vol en tout temps.

- x) Protection de la résidence : L'entrepreneur doit protéger la résidence des dommages causés par inadvertance. L'entrepreneur est responsable des coûts de remplacement ou de réparation pour les dommages encourus à la propriété aux points d'origine et de destination, et attribuables à l'entrepreneur. Cette clause s'applique également à tout dommage causé par l'entrepreneur aux propriétés adjacentes ou environnantes.

L'entrepreneur doit régler dans les meilleurs délais les réclamations concernant les dommages à la propriété, comme suit :

- i. Dommage au point d'origine :
L'entrepreneur doit obtenir les coordonnées du propriétaire, et prendre des arrangements pour faire réparer et/ou remplacer la propriété endommagée dans les 10 jours ouvrables suivant la date de service demandé (DSD).

ii. Dommage au point de destination :

Séparément des réclamations concernant les AM et EP, l'expéditeur doit présenter une demande de remboursement pour tout dommage dans les 7 jours civils suivant la date de livraison, et l'entrepreneur doit remplacer/réparer tous les dommages dans les 20 jours ouvrables suivant la date de déclaration du dommage.

2.2. Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit :

- a) assumer la responsabilité de toutes les phases de la prestation des SDAMEPE, comme il est décrit dans les présentes;
- b) fournir tous les services, y compris la documentation imprimée, dans la langue officielle du choix de l'expéditeur (c.-à-d. le français ou l'anglais);
- c) retenir un directeur national désigné, comme il est décrit dans le présent EDT et à la section 7.8 du contrat;
- d) nommer un suppléant au directeur national en cas d'absence temporaire de celui-ci (p. ex. vacances), afin d'assurer la continuité des services;
- e) maintenir un dossier de tous les manquements au service relevés par le Canada et vérifier l'exactitude du type et du nombre de manquements au service, en vue du calcul de l'IV;
- f) maintenir une souplesse organisationnelle suffisante pour réagir efficacement à l'évolution des niveaux d'activité et fournir des services de qualité en tout temps;
- g) tenir à jour l'organigramme (y compris le personnel clé identifié) qui était inclus dans l'offre de l'entrepreneur. Le CP doit être avisé de toute modification apportée à cet organigramme et il doit recevoir une version à jour;
- h) finaliser la police d'assurance de la qualité (AQ), en consultation avec le CP dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat. Une description de ce qui est requis figure à l'appendice 5;
- i) tenir à jour et respecter le plan d'AQ au cours de la période du contrat, afin de surveiller activement le respect des modalités du contrat et pour prendre les mesures correctives nécessaires, à la suite de la compilation des résultats de l'IV;
- j) veiller à ce qu'un niveau approprié d'autorité déléguée soit établi pour permettre à son personnel de tous les niveaux d'être responsable et proactif quand il doit régler des problèmes liés à un déménagement d'AM, d'EP et de VP;
- k) soumettre au CP toute recommandation visant la modification du contrat sous la forme d'une analyse de rentabilité, accompagnée des données et des documents justificatifs;
- l) travailler en étroite collaboration avec le représentant ministériel (RM) 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;
- m) s'assurer de fournir en temps opportun des renseignements clairs, concis et complets au représentant ministériel du CIM concerné en cas de préoccupation ou d'appel;
- n) s'assurer que la documentation destinée à l'expéditeur est préalablement soumise au CP; le CIM prendra au moins 10 jours ouvrables pour examiner la documentation.
- o) ne pas procéder à des sondages officiels auprès des expéditeurs concernant les services fournis par l'entrepreneur. Le Canada a établi dans l'IV des composantes qui permettent de tenir compte des préoccupations des expéditeurs.

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

Le directeur national doit :

- a) détenir l'autorité lui permettant de représenter l'entrepreneur et de prendre des décisions en son nom relativement aux services de déménagement;
- b) assister à la réunion d'examen du rendement (habituellement au moins une réunion au cours de chaque période annuelle);
- c) exécuter les fonctions de surveillance et de suivi et fournir des mises à jour en temps opportun au RM concernant toute situation inhabituelle (p. ex. fermetures de route en raison d'incendies de forêt, grèves dans les ports, pertes majeures dues à la moisissure) qui nécessite un surcroît de sensibilisation, de visibilité et d'attention, en raison de l'importance des pertes, des dommages ou des préoccupations.

2.4. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement à l'expéditeur

L'entrepreneur doit :

- a) fournir à l'expéditeur une copie de tous les documents signés;
- b) s'assurer que toutes les activités de consultation préalable au déménagement, d'emballage préalable et d'emballage, de chargement, de déchargement, et de déballage ne commencent pas avant 8 h, heure locale, et ne continuent pas plus tard que 20 h 30, sauf sur accord mutuel;
- c) obtenir l'autorisation préalable de l'AT pour la livraison ou le déballage les fins de semaine ou les jours fériés si l'expéditeur et l'entrepreneur en ont convenu mutuellement, et pourvu que cela n'entraîne aucun frais additionnel pour le Canada;
- d) confirmer, au moins 24 heures avant la prestation des services, l'heure exacte à laquelle les services de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage seront rendus;
- e) respecter les heures convenues par les deux parties;
- f) aviser rapidement l'expéditeur de tout délai excédant 1 heure; le retard total ne doit pas dépasser de plus de quatre heures l'heure convenue;
- g) aviser l'expéditeur sans tarder quand des AM, des EP ou un VP ont été perdus ou ont été endommagés.

2.5. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement au représentant ministériel du CIM et à l'agent de transport

L'entrepreneur doit :

- a) aviser l'AT immédiatement lorsque les services ne peuvent être réalisés entre 8 h et 20 h 30, et indiquer à l'AT la stratégie d'atténuation proposée;
- b) aviser sans tarder l'AT par téléphone et ensuite par écrit (dans les 24 heures qui suivent) de tout incident important et de toute interruption de service, y compris des mesures d'atténuation et de corrections prises. Sont considérés comme des incidents majeurs :
 - i. un accident routier avec blessures, pertes et dommages;
 - ii. les pannes majeures des systèmes automatisés (le Système est en panne pendant 12 heures ou plus);
 - iii. une entrée par infraction avec ou sans vol d'AM et d'EP ou de VP;

- 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. les pertes ou dommages majeurs (c.-à-d. plus de 5 000 \$) aux résidences ou lorsqu'il y a une incertitude quant aux dommages estimés pour les AM et EP ou les VP de l'expéditeur.
- c) Si un retard se produit pour une expédition, avertir immédiatement le chargé de projet par téléphone puis envoyé immédiatement un avis par écrit.

2.6. Ordres de mouvement

Les ordres de mouvement désignent la méthode qui permet d'indiquer à un entrepreneur qu'un mandat de déménagement lui a été assigné.

- a) Le Canada utilisera le Système décrit à l'appendice 10, ou toute autre méthode de transmission des ordres de mouvement (c.-à-d. courriels, télécopieur, messenger) pour transmettre à l'entrepreneur les besoins en matière d'expédition d'AM et EP, de VP et d'ELT;
- b) Dans le cas des ordres de mouvement générés par le Système, l'entrepreneur doit accuser réception, y compris l'heure et la date de réception, dans les 60 minutes suivant la transmission de l'ordre de mouvement et des révisions pertinentes;
- c) Lorsque les ordres de mouvement et les révisions pertinentes sont transmis par courriel ou télécopieur, p. ex. lorsque le Système est en panne, l'entrepreneur doit respecter les délais de communications électroniques décrits à la section 2 du présent EDT, exception faite de l'accusé de réception qui doit être transmis dans les 60 minutes (comme il est décrit au point b ci-dessus);
- d) La DSD et le mode de transport seront précisés dans l'ordre de mouvement. L'entrepreneur peut demander à l'AT qu'une DSD soit modifiée lorsque cela est jugé nécessaire (avec justification). Cette demande doit être soumise par courriel au moins 5 jours ouvrables avant la DSD originale.
- e) Pour les lots en ELT, l'entrepreneur peut recevoir un ordre de mouvement portant sur la livraison de boîtes précises, sans la présence de l'expéditeur;
- f) L'expéditeur peut nécessiter l'accès aux lots en ELT, et cet accès doit être approuvé au préalable par l'AT. Toute modification dans le poids des lots entreposés doit être notée et transmise à l'AT via le Système;
- g) L'entrepreneur doit présenter au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ordre de mouvement le poids estimé des lots et de confirmer le temps de transit garanti (TTG), selon le contrat. En cas de réaffectation, il doit fournir un temps de transport pour transporter les éléments qui nécessitent une soumission;
- h) Le CP se réserve le droit d'assigner manuellement une demande de déménagement pour réaliser des économies, pour assurer la coordination optimale du déménagement ou pour fournir un service de qualité à l'expéditeur. Par exemple :
 - i. lorsqu'un 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;
 - ii. dans le cas d'un déménagement international et d'une expédition nécessitant l'ELT, tout le mouvement sera assigné au même entrepreneur.

2.7. Endroits non spécifiés et réaffectations

- a) Lorsque le transport au sol est possible et sélectionné, les taux de transport terrestre d'origine s'appliqueront.
- b) L'entrepreneur doit fournir des soumissions dans les circonstances suivantes :
 - i. lorsque l'endroit ne peut être précisé et/ou ne peut être desservi selon le tableau des tarifs;
 - ii. lorsqu'il y a une réaffectation et que le segment transport est absent des tableaux des tarifs, p. ex. transport (mer, air, terre);
- c) La soumission doit indiquer le TTG pour le nouveau segment de transport, pour que l'on puisse compiler un TTG complet;
- d) Le devis de fret doit inclure le transport terrestre vers le centre-ville de destination et tous les autres services inclus à 2,1 r.
- e) La soumission doit être présentée au RM/CP aux fins de vérification des prix et d'approbation. Le Canada se réserve le droit de demander des documents d'appui et toute autre documentation additionnelle (p. ex. soumissions secondaires, listes des prix de transport, etc.) jugée nécessaire pour démontrer que la soumission est juste et raisonnable;
- f) Si le Canada estime que la soumission n'est pas juste et raisonnable, il se réserve le droit d'utiliser une autre source d'approvisionnement, à l'extérieur du présent contrat, dans le cas des endroits non précisés et/ou des réaffectations.

2.8. Consultation préalable au déménagement

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

L'entrepreneur doit :

- a) au plus tard dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de l'ordre de mouvement, fournir à l'expéditeur le ou les *Livrets d'information pré-déménagement*, et :
 - i. tenir une consultation préalable au déménagement en personne au lieu de résidence de l'expéditeur et examiner le contenu en détail avec l'expéditeur afin de s'assurer que le processus est bien compris;
 - ii. si l'AT a donné son approbation préalable, réaliser la consultation préalable au déménagement par téléphone, au lieu d'une consultation en personne;
- 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) aviser l'expéditeur que les AM et EP doivent être facilement accessibles et visibles, comme il est requis, afin d'estimer avec précision la logistique du déménagement;
- d) 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;
- e) indiquer à l'expéditeur toute la documentation connexe requise pour permettre le transport des AM et EP et/ou du VP vers le lieu de destination;

- f) 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;
- g) expliquer à l'expéditeur les limites de la couverture concernant l'assurance habituelle des transporteurs ou la PVN/CP, selon le cas :
 - i. les limites de la couverture;
 - ii. la possibilité d'une couverture supplémentaire et le coût afférent, au besoin;
 - iii. toutes les exclusions pertinentes (p. ex. devises et bijoux);
 - iv. toute exigence spéciale en ce qui concerne les articles de grande valeur, par exemple les œuvres d'art et les appareils photo;
 - v. les instructions sur le dépôt d'une réclamation;
 - vi. les délais de réclamation;
 - vii. les coordonnées du service des réclamations de l'entrepreneur (PVN/CP) ou des fournisseurs d'assurances tiers, le cas échéant (auto-assurance seulement);
 - viii. 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;
- h) obtenir la signature de l'expéditeur ou lui faire confirmer qu'il a bien reçu l'information concernant la couverture pour la PVN et la couverture de protection des VP, ainsi que les modalités des appendices 8 et 9;
- i) 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. De plus, l'entrepreneur doit indiquer à l'expéditeur sa responsabilité pour que les articles et appareils importants soient accessibles aux fins d'entretien/certification, et pour obtenir les matériaux de calage requis le jour du chargement;
- j) fournir à l'expéditeur une copie de l'estimation du poids au plus tard le jour ouvrable suivant la date de consultation préalable au déménagement;
- k) communiquer sans tarder avec l'AT quand le poids estimatif dépasse la limite indiquée dans la demande de déménagement;
- l) s'assurer que l'expéditeur est au courant qu'il doit communiquer immédiatement avec l'entrepreneur s'il faut retirer ou ajouter des articles à l'envoi, après la consultation préalable au déménagement;
- m) fournir l'estimation du poids et toute modification avant la DSD, et fournir toute estimation révisée du poids à l'AT via le Système et à l'expéditeur;
- n) confirmer avec l'expéditeur, au plus tard 5 jours ouvrables avant la DSD, que toute la documentation requise est complète, y compris l'évaluation du VP, le cas échéant;
- o) aviser l'AT si toute la documentation n'est pas adéquate dans les 5 jours ouvrables avant la DSD, pour reporter à une autre date le déménagement ou prendre d'autres dispositions, le cas échéant.

2.9. Préemballage et emballage

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

Tout contenant emballé par l'expéditeur peut être réemballé par l'entrepreneur. Peu importe si l'entrepreneur décide de réemballer un contenant, il est responsable des articles emballés lorsqu'ils ont été acceptés pour l'expédition.

L'entrepreneur peut demander que l'AT approuve qu'un emballage et un chargement aient lieu le même jour (c.-à-d. à la DSD).

Le préemballage peut être autorisé lorsqu'un déménagement est très volumineux ou que le temps d'emballage est limité, pourvu que les articles emballés n'obligent pas l'expéditeur à se loger à l'hôtel, mais permettent néanmoins à l'expéditeur de préparer des repas.

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers importants en vue de leur expédition/envoi sont terminées avant l'emballage, comme l'exige la règle 4 de l'appendice 1;
- b) fournir des services d'emballage conformément à l'appendice 3, et comme il est décrit dans le plan d'AQ. Cela comprend les articles dans les greniers et les vides sanitaires des logements familiaux (LF) à Borden et à Kingston;
- c) indiquer sur les boîtes (et non sur les rubans d'emballage) leur contenu général, la pièce dont elles proviennent et le nom de l'expéditeur;
- d) exécuter les services d'emballage et de chargement la veille du jour de la DSD. À moins que l'emballage et le chargement la même journée ne soient approuvés par l'AT, la date limite pour apporter des modifications au poids estimé est toujours la journée précédant la DSD, sauf si l'AT approuve des exceptions (p. ex. l'expéditeur a désigné un représentant);
- 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.

2.10. Chargement

L'entrepreneur est responsable du chargement. L'entrepreneur doit au minimum réaliser les activités suivantes : levage, abaissement, arrimage et obtention des permis de stationnement.

L'AT peut autoriser le préchargement lorsqu'un déménagement est très volumineux ou que le temps de chargement est limité. Dans un tel cas, les articles doivent déjà être emballés.

Les listes d'inventaire doivent être dressées conformément à l'appendice 1, règle 11.

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 7 000 kg, ou lorsque jugé nécessaire. Une fois l'autorisation reçue, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur que l'AT a accordé l'approbation et qu'il doit terminer tous les services d'emballage avant le préchargement;
- b) aviser l'AT lorsqu'il a laissé une remorque à la résidence de l'expéditeur, pour le chargement des articles;
- c) démonter les meubles et autres articles, le cas échéant, sauf les articles expressément exclus à l'appendice 3 (p. ex. lits pour bébés). L'expéditeur doit fournir à l'entrepreneur les instructions sur la façon de démonter et d'assembler toute pièce d'ameublement dont le démontage est complexe, en vue de leur déménagement (p. ex. unité murale lourde et de grandes dimensions);
- d) étiqueter et préparer les AM et EP, avec l'aide de l'expéditeur, en expliquant tous les codes utilisés pour la préparation de sorte que l'expéditeur comprenne ce qu'il ou elle signe;

- e) 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;
- f) 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;
- g) enlever tout matériel d'emballage non utilisé et tout autre débris de la résidence de l'expéditeur.

2.11. Transport

Le transport des AM et EP comprend le transport par tout mode (mer, air, terre), en direction ou en provenance de lieux à l'étranger ou en ELT, ainsi que l'utilisation des traversiers publics, des routes à péage et des services de navette.

L'entrepreneur doit :

- a) fournir un tracteur et une remorque ou un conteneur, conformément à l'appendice 4;
- b) s'assurer que les ententes (c.-à-d. transport par air, mer ou terre) sont réalisées conformément aux instructions figurant dans le livret des directives d'expédition.

2.12. Livraison et déchargement

a) Autorisation de livraison

L'entrepreneur doit contacter l'AT pour obtenir les instructions de livraison lorsque les AM et EP sont arrivés dans le pays de destination et que l'expéditeur a dédouané l'envoi auprès des autorités concernées. Les instructions seront normalement fournies dans les 3 heures et la livraison pourra être réalisée selon les conditions suivantes :

- i. lorsque l'envoi est arrivé dans la ville et le pays de destination, le TTG prend fin, de sorte que le temps pris par le l'expéditeur pour dédouaner l'envoi constituera du temps ajouté au TTG, et devra figurer sur la facture;
- ii. dans certains pays, les procédures de dédouanement et d'enregistrement sont très restrictives pour les VP. Si des services additionnels sont requis, en sus de ceux qui sont décrits à la section 2.0 du présent document, pour permettre au véhicule d'emprunter les routes (p. ex. pour un service de navette ou de remorquage en direction ou en provenance d'une installation d'enregistrement), les services additionnels doivent être facturés directement à l'expéditeur et ne pas figurer dans les services fournis à destination en vertu du présent EDT. Dans certains cas, l'AT peut autoriser que les services additionnels soient facturés au Canada. L'entrepreneur sera remboursé pour ces services supplémentaires au coût, sans ajouter des frais généraux et / ou administratifs;
- iii. L'entrepreneur confirme la date et l'heure de livraison auprès de l'AT; et
- iv. la date de livraison doit être strictement respectée, une fois convenue.

b) Livraison

L'entrepreneur doit :

- i. livrer les AM et les EP en une seule fois, à l'adresse de destination de la résidence principale;
- ii. livrer les effets à un rythme qui permet à l'expéditeur de dresser la liste des articles livrés et de relever tout dommage;

- iii. obtenir l'autorisation de l'AT lorsque les véhicules d'expédition (p. ex. remorques, conteneurs) doivent être laissés à la résidence de l'expéditeur;
- iv. décharger et placer les AM et les EP dans les bonnes pièces, selon la liste d'inventaire ou les directives de l'expéditeur;
- v. monter le mobilier et les autres articles qu'il a démontés au point d'origine;
- vi. préparer les articles et les appareils ménagers importants en vue de leur utilisation, comme l'exige la règle 4 de l'appendice 1;
- vii. 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;
- viii. indiquer immédiatement les boîtes endommagées sur la liste d'inventaire;
- ix. 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. Les signatures requises sont celles du conducteur ou du chef d'équipe et de l'expéditeur;
- x. signer et dater le connaissance;
- xi. demander à l'expéditeur de signer le connaissance.

2.13. Déballage

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

L'entrepreneur doit :

- a) commencer le déballage au plus tard le jour ouvrable suivant le déchargement;
- b) déballer le contenu de tous les barils contenant les articles en porcelaine, les boîtes et les caisses à un rythme approprié pour éviter de surcharger l'expéditeur et lui donner suffisamment de temps pour placer les articles en différents endroits, d'une manière organisée, au fur et à mesure que le contenu est déballé;
- c) Enlever le matériel et les contenants d'emballage de la résidence une fois le déballage terminé. S'il n'a pas pu tout ramasser, l'entrepreneur doit revenir terminer ce service dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage. Cette demande doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de livraison. Si ce dernier n'a pas protégé le matériel d'emballage et les boîtes vides des intempéries, ce service peut lui être refusé.
- d) Certifier de nouveau les articles et les appareils ménagers importants; pour ce qui est des petits envois livrés et déballés le même jour, l'entrepreneur peut renouveler la certification dans les 24 heures suivant la livraison afin de permettre aux appareils ménagers leur acclimatation et leur installation, p. ex. pour les réfrigérateurs.
- e) L'entrepreneur n'est pas responsable de l'élimination des matériaux d'emballage et des caisses vides si l'expéditeur a refusé les services de déballage. Cette disposition ne limite en aucune façon la possibilité pour l'expéditeur de présenter une réclamation pour les dommages qui sont découverts lors du déballage.

2.14. Document sur le déballage

Formulaire de déclaration des pertes et dommages d'articles emballés :

L'entrepreneur doit :

- a) aider l'expéditeur à dresser la liste de toutes les pertes et/ou tous les dommages sur le formulaire « PERTE/DOMMAGE – ARTICLES EMBALLÉS » approuvé par le CP; et
- b) remettre un exemplaire du formulaire rempli à l'expéditeur.

2.15. Confirmation du poids réel des articles ménagers et des effets personnels

Dans le cas des expéditions à l'étranger (mer, air ou terre) nécessitant des caisses ou des caissons mobiles (c.-à-d. non applicables à un ELT), ces articles seront inclus dans le poids pesé.

L'entrepreneur doit :

- a) utiliser le poids pesé réel (non calculable pour le transport aérien) figurant sur le connaissance de transport aérien, comme poids pesé pour la facturation des frais de transport depuis l'origine ou vers la destination et par terre, pour les expéditions par air;
- b) peser les articles et effets transportés dans un rayon de 80 km du point d'origine ou de destination pour les expéditions en ELT ou par terre (p. ex. le Mexique);
- c) avec le même tracteur et la même remorque;
- d) fournir le poids réel pour les expéditions par mer, comme suit :
 - i. le poids pesé dans un rayon de 80 km du point d'origine ou de destination. Lorsqu'il n'y a pas d'installation de pesée dans un rayon de 80 km, on peut utiliser les poids selon la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer (Convention SOLAS);
- e) s'assurer que les réservoirs de carburant du véhicule (p. ex. camion de déménagement) sont pleins, avant la pesée. Une indemnité pouvant atteindre 20 p. cent du réservoir 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. Si la personne responsable de l'inspection et du contrôle de la qualité (ICQ) conteste la pesée, il incombe à l'entrepreneur de démontrer que les réservoirs sont pleins en présentant toute la documentation justificative et en permettant une inspection;
 - i. le poids pesé selon la Convention SOLAS moins la tare (indiqués par une photographie de l'étiquette de pesée du conteneur de transport maritime) pour les expéditions maritimes, lorsqu'il n'y a pas d'installation de pesée dans un rayon de 80 km du point d'origine ou de destination, aux fins de facturation;
- f. pour les mouvements pour lesquels il n'y a pas d'installation de pesée au point d'origine ou de destination, ni de poids SOLAS, et/ou lorsqu'un envoi n'a pas été pesé conformément aux dispositions du contrat, l'entrepreneur utilisera le poids constructif ou le poids estimatif, selon la moindre de ces deux valeurs, aux fins de facturation. Voir l'appendice 1, règle 11 – Calcul du poids constructif;
- g. lorsque les AM et EP et le VP sont dans le même contenant, le poids des AM et EP est déterminé comme suit :
 - i. on doit déduire du poids réel de l'envoi le poids nominal brut du VP, figurant dans le *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book*, ou sur les documents d'enregistrement du véhicule; ou
 - ii. peser le chargement d'AM et d'EP avant de charger le VP.

2.16. Critères de pesée et exigences relatives aux documents de pesée

L'Entrepreneur doit :

- a) S'assurer que tous les renseignements ci-dessous sont inscrits de façon lisible sur le billet de pesée :
 - i. le nom de l'expéditeur;
 - ii. le nom et l'adresse de l'installation de pesée;
 - iii. le nom du chauffeur;
 - iv. la tare et le poids brut;
 - v. l'heure et la date de la pesée;
 - vi. la signature électronique ou manuscrite du contrôleur de pesée;
 - vii. le numéro de l'ordre de mouvement;
 - viii. le numéro de la plaque d'immatriculation du tracteur;
- b) Éviter les installations de pesée qui délivrent des billets manuscrits, sauf si aucune installation de pesée autorisée au point d'origine ou au point de destination ne délivre de billets imprimés;
- c) Si le seul service de pesée autorisé offert au point d'origine est un service qui délivre des billets manuscrits, l'entrepreneur doit veiller à ce que tous les renseignements énoncés à l'alinéa a) soient notés sur le billet; et
- d) L'installation de pesée peut accepter la pleine longueur du véhicule de transport.

2.17. Pesée au point d'origine

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les envois sont pesés conformément aux procédures suivantes, en plus de celles qui figurent à la section 2.15 :

- a) de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures avant la DSD;
- b) de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures après la DSD;
- c) de façon à obtenir la tare et le poids bruts à la même installation;
- d) sélectionner une installation de pesée dont les heures d'ouverture permettent de respecter les deux exigences de pesée ci-dessus;
- e) lorsque la date de chargement est à la fin d'une semaine de travail (p. ex. le vendredi), obtenir la tare et le poids brut sur une installation de pesée qui est ouverte dès la fin du chargement, ou le jour suivant (p. ex. le samedi). S'il n'y a pas d'agence de pesage ouverte à la fin du chargement ou le samedi, l'entrepreneur est autorisé à faire calculer le poids brut et la tare au point de destination, comme il est indiqué à l'alinéa 2.15;
- f) 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 donne un poids incorrect; et
- g) faire peser le chargement au point de destination s'il n'y a pas d'installation de pesée autorisée dans un rayon de 80 km du point d'origine.

2.18. Pesée au point de destination

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les envois sont pesés conformément aux procédures suivantes, en plus de celles qui figurent à la section 2.15 :

- a. de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures avant la livraison directe à domicile;

- b. de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures après la livraison;
- c. sélectionner une installation de pesée selon les critères de la section 2.16.

Exception faite du remplissage des réservoirs de carburant.

2.19. Entreposage

L'entrepreneur doit s'assurer que les AM et EP sont entreposés uniquement dans des entrepôts qui répondent aux exigences décrites à l'appendice 6.

L'entrepreneur doit accorder au Canada l'accès pour inspecter en tout temps un entrepôt ou les lots en ELT.

a) Entreposage

L'entrepreneur doit présenter une demande d'autorisation d'ECR seulement lorsqu'un ECR de plus de 10 jours civils est requis. L'ECR est un entreposage à court terme, soit dans un entrepôt, soit dans la remorque au lieu d'origine ou de destination, et qui est requis lorsque :

- i. la résidence de l'expéditeur n'est pas prête pour recevoir l'envoi d'AM et EP à son arrivée;
- ii. l'expéditeur doit procéder avant l'arrivée des AM et EP pour leur dédouanement à l'étranger;
- iii. Retrait des AM et des EP de l'ECR
 - 1) L'entrepreneur doit informer l'AT lorsqu'il retire les AM et EP du lieu d'ECR approuvé;
 - 2) Dans le cas des livraisons à partir de l'ECR, l'AT doit informer l'entrepreneur au moins 2 jours ouvrables avant la date de livraison requise, si aucune entente préalable de date de livraison n'a été faite.

b) Entreposage à long terme

L'ELT est requis pour la majeure partie des déménagements du Canada vers des endroits à l'étranger.

- i. Dans certains cas, l'entreposage des armes à feu sans restriction est requis (p. ex. arbalètes, fusils de chasse), et dans ces cas l'entrepreneur doit obtenir les assurances appropriées pour l'entreposage de ces articles contenus dans les lots en ELT;
- ii. Le Canada entend consolider avec le même entrepreneur les lots en ELT d'un expéditeur. L'entrepreneur doit accepter les lots en ELT d'un tiers à son entrepôt, sans facturer un frais de passage à quai. L'entrepreneur peut inspecter les lots pour voir s'il y a des dommages, afin de déterminer si la PVN est applicable, au tarif indiqué dans le tableau 6 de l'annexe B;
- iii. À la fin du présent contrat, si un contrat subséquent n'est pas attribué à l'entrepreneur (actuel), l'entrepreneur doit transférer les lots en ELT appartenant au Canada au nouvel entrepreneur (à qui le nouveau contrat est attribué). Lorsqu'un tel transfert est requis, l'entrepreneur (sortant/actuel) sera compensé conformément au Tarif de transport intérieur canadien;
- iv. L'entrepreneur doit fournir des installations pour ELT dans la RCN pour les envois en direction et en provenance de la RCN, c'est-à-dire :
 - 1) fournir des services d'entreposage en douane lorsque l'expéditeur est réaffecté à un poste différent à l'étranger et que le lot en ELT est retourné au Canada pour être

- conservé en entreposage en douane pour une durée prolongée (p. ex. au-delà des 40 jours autorisés par l'Agence des services frontaliers du Canada [ASFC]);
- 2) fournir à l'expéditeur l'accès à son ou à ses lots en ELT, sur approbation de l'AT;
 - 3) expédier une partie d'un lot en ELT à l'étranger, selon un ordre de mouvement. Dans le cas d'un lot ELT entreposé en douane, cette disposition ne s'applique pas;
 - 4) lorsqu'un lot en ELT est établi ou modifié, il faut indiquer rapidement à l'AT le lieu où se trouve l'entrepôt sélectionné, le poids pesé et la date de début ou de modification de l'ELT;
 - 5) tenir à jour un répertoire de tous les lots d'AM et d'EP mis en ELT et de leur emplacement;
 - 6) aviser l'AT s'il y a eu des changements de poids des lots en ELT, y compris ce qui a été ajouté ou supprimé de l'inventaire;
 - 7) peser une expédition/un envoi avant la livraison lorsque l'expéditeur a accédé au lot en ELT;
 - 8) aviser le RM au moins 30 jours civils à l'avance du transfert des lots en ELT;
 - 9) fournir à l'expéditeur l'adresse et les coordonnées du nouvel entrepôt, par écrit, lorsqu'un lot en ELT est transféré.
- v. Tous les lots mis en ELT en raison du présent contrat seront considérés comme des lots entreposés dans un rayon de 100 km du centre de la ville d'Ottawa.
- vi. Les lots déplacés depuis un point d'origine à l'extérieur d'un rayon de 100 km du centre de la ville d'Ottawa seront entreposés en vertu d'un contrat séparé.

2.20. Services d'expédition de véhicule personnel

L'entrepreneur doit gérer les services et les activités d'expédition/envoi de VP :

- a) Le VP doit être pourvu d'une immatriculation en vigueur pour circuler sur les routes, et être en bon état de fonctionnement. Un VP en mauvais état ne doit pas être expédié aux frais du Canada. Si l'entrepreneur a des doutes sur l'état de fonctionnement du VP, il doit en informer l'AT. L'AT discutera de la situation avec l'expéditeur, qui devra fournir à l'entrepreneur une copie d'un certificat d'inspection de sécurité provincial ou territorial valide. L'entrepreneur doit accepter un VP qui est en bon état de fonctionnement, peu importe l'âge du véhicule;
- b) L'entrepreneur doit assurer le transport rapide et sécuritaire des VP, conformément au TTG .
- c) Normalement, un VP est expédié dans le même conteneur que les AM et EP. Le Canada peut indiquer à l'entrepreneur d'expédier le VP dans un conteneur séparé ou en utilisant un mode de transport RO-RO (sur navire roulier);
- d) 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 30 km que ce qui était nécessaire sans la permission de l'expéditeur, il doit indemniser l'expéditeur pour le kilométrage, selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, ainsi que pour tous les autres frais, droits ou droits de péage qui pourraient être exigés de l'expéditeur à titre de propriétaire du VP immatriculé.
- e) Communication préalable au déménagement

L'entrepreneur doit, en sus des exigences de consultation préalable au déménagement décrites à la section 2.4 ci-dessus, procéder comme suit :

- i. contacter l'expéditeur pour confirmer les particularités du ou des VP, aviser l'expéditeur qu'il faut nettoyer le véhicule aux fins d'inspection et lui indiquer les exigences de documentation, et coordonner avec lui l'heure et la date de ramassage du VP;
- ii. indiquer à l'AT et à l'expéditeur la valeur du véhicule selon le *Livre rouge canadien*, d'après la date prévue du déménagement et informer l'expéditeur que s'il n'est pas d'accord avec l'évaluation ou s'il n'y a pas d'évaluation disponible dans le *Livre rouge*, l'expéditeur doit fournir un certificat établi par un évaluateur professionnel, avant de présenter le VP en vue de son expédition. Aucun VP ne sera expédié sans évaluation valide;
- iii. transmettre à l'AT les renseignements sur l'expédition/envoi du VP dans les cinq (5) jours civils suivant la DSD. Ces renseignements comprennent 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;
- iv. aviser l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, de tous les articles que l'expéditeur doit retirer du VP et toutes les tâches qu'il doit réaliser pour préparer le véhicule en vue de son expédition (p. ex. nettoyage selon les normes de l'Agence canadienne d'inspection des aliments [ACIA] ou l'équivalent); et
- v. contacter l'expéditeur au moins 2 jours ouvrables avant la DSD pour reconfirmer le moment du ramassage du VP à la résidence de l'expéditeur ou à un autre endroit qui aura été autorisé par l'AT.

f) Acceptation et ramassage

L'entrepreneur doit :

- i. s'assurer que le VP a été préparé pour l'expédition/envoi conformément à ses instructions;
- ii. si des mesures correctives sont requises, fournir les instructions à l'expéditeur avant d'accepter le VP et aviser l'AT en deçà de un (1) jour ouvrable. Il incombe à l'expéditeur de prendre des arrangements subséquents pour régler tout problème qui aura été relevé lors de la préparation du véhicule pour son expédition. Lorsque le VP est accepté, l'entrepreneur est responsable de sa livraison. Toute modification au TTG découlant de tout retard dans l'acceptation et le ramassage est sujette à l'approbation de l'AT;
- iii. remplir le rapport sur l'état du véhicule devant l'expéditeur et le lui faire signer. Il doit obtenir de l'expéditeur des copies des documents du véhicule, et l'expéditeur conserve les originaux;
- iv. l'entrepreneur doit communiquer immédiatement avec l'AT s'il a des doutes sur l'état du VP pendant la préparation du rapport; et
- v. obtenir toute instruction particulière de l'expéditeur pour prévenir les problèmes potentiels en cours de route.

g) Transport

L'entrepreneur doit respecter le TTG et :

- i. indiquer où se trouvent les plaques d'immatriculation dans le rapport sur l'état du véhicule si elles ont été enlevées;
- ii. communiquer avec l'AT avant le jour civil suivant pour s'informer des mesures à prendre si le VP tombe en panne pendant l'expédition/envoi; et

- iii. communiquer avec l'AT la journée même, puis lui envoyer un avis écrit le jour civil suivant, pour l'informer des mesures correctives prises en cas de dommages au VP (plus de 5 000 \$) ou de perte totale de celui-ci, ou en cas d'entrée par infraction dans le VP ou de vol de celui-ci.

h) Livraison

L'entrepreneur doit :

- i. communiquer avec l'AT pour obtenir des instructions de livraison une fois le VP arrivé au point de destination;
- ii. laver et nettoyer le VP avant sa livraison à l'expéditeur. Le véhicule doit être propre afin que l'expéditeur puisse en faire l'inspection;
- iii. inspecter le VP avec l'expéditeur pour comparer son état et celui noté dans le rapport sur l'état du véhicule rempli au point d'origine. Toute différence doit être clairement indiquée dans le rapport, qui doit être signé par l'expéditeur et l'entrepreneur; et
- iv. fournir une assistance à l'expéditeur au moment de la livraison si le véhicule ne fonctionne pas (p. ex. survoltage de batterie).

i) Exigences en matière de rapports sur les VP

L'entrepreneur doit fournir au CP :

- i. un rapport trimestriel de réclamation concernant les VP, lors du dernier jour ouvrable du trimestre, comme il est décrit à l'appendice 9. Des rapports « nuls » sont requis, même si aucune réclamation n'a été présentée au cours de cette période.
- ii. un rapport trimestriel sur les activités d'expédition/envoi de VP, le dernier jour ouvrable du trimestre. Ce rapport doit comprendre :
 - 1) le numéro de la demande de déménagement;
 - 2) la DSD et le TTG;
 - 3) la date réelle de ramassage du véhicule et sa date réelle de livraison;
 - 4) l'origine et la destination;
 - 5) la valeur du véhicule, y compris tout équipement facultatif important du fabricant d'origine;
 - 6) le coût de tout véhicule de location et la raison de la location (p. ex. livraison tardive, perte ou dommage, ou combinaison de ces raisons); et
 - 7) toute réclamation pour dommages ou perte, ainsi que la valeur du règlement, le cas échéant.

2.21. Assurance en valeur à neuf (AVN) pour les AM et les EP, et assurance protection pour les VP facultatifs et règlement des réclamations

Si cette option est choisie, l'entrepreneur doit fournir une AVN pour toute perte ou tout dommage touchant les AM et les EP, et une assurance protection pour les VP, conformément aux appendices 8 et 9, 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 complets de règlement des réclamations, tel qu'il est décrit à l'appendice 9;
- d) fournir la documentation sur les réclamations, sans frais pour le Canada, sur demande;
- e) faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les pertes et les dommages sont réduits au minimum.

Le CP surveillera de près les renseignements relatifs aux réclamations pour pertes et dommages afin de s'assurer que des mesures sont prises pour réduire le nombre de plaintes et fournir des règlements non contestés.

2.22. Activités de transition – communications

En cas de retard de l'entrepreneur ou du Canada dans le lancement des communications d'échange de données informatisé (EDI), les dispositions ci-dessous s'appliqueront :

- a) les communications se feront par les mesures de sauvegarde décrites à l'annexe A, 2.1 v et 2.6 c;
- b) les déménagements entrepris sans EDI seront entrés dans les systèmes informatiques lorsqu'ils entreront en service; et
- c) le Registre des entreprises émettra les déménagements de façon proportionnelle, jusqu'à ce que le système informatique entre en service, et, par la suite, un petit rajustement pourrait être apporté lorsque les coûts réels des déménagements sont entrés.

APPENDICE 1 – RÈGLES GÉNÉRALES

L'entrepreneur doit respecter les règles et les règlements généraux énumérés ci-dessous, lesquels définissent les normes de service exigées.

Si l'entrepreneur et l'expéditeur ne s'entendent pas à l'égard de toute question relative aux règles décrites ci-dessous, la question sera renvoyée à un niveau supérieur de la hiérarchie aux fins de décision : le premier niveau correspondra à l'AT, le deuxième niveau, au besoin, au RM, et le dernier niveau, au besoin, au CP.

Règle 1 – Calcul de la distance

- 1.1. La distance de la portion routière de la phase du transport doit être calculée à l'aide de www.googlemaps.com, afin de déterminer l'itinéraire de l'infrastructure routière publique le plus direct, en utilisant les routes toutes saisons, de l'adresse d'origine à l'adresse de destination. L'itinéraire le plus direct comprend l'utilisation des autoroutes à péage et des traversiers.
- 1.2. Aucuns frais supplémentaires ne seront pris en considération (p. ex. pour l'utilisation d'autoroutes à péage ou de traversiers).
- 1.3. À moins d'indications contraires, les centres-villes sont utilisés.

Règle 2 – Déménagement urgent

- 2.1. Un déménagement est classé comme déménagement urgent, lorsque l'entrepreneur reçoit un court préavis d'un déménagement requis.

Les déménagements ne seront pas fixés par un préavis de moins de 5 jours civils avant la DSD.
Les déménagements urgents répondent aux conditions suivantes :
 - a) Un préavis de 5 à 13 jours civils avant la DSD du déménagement (la demande de déménagement initiale). L'apport d'aucune modification au déménagement ne sera autorisé dans les 5 jours précédant la DSD, sans accord mutuel entre l'entrepreneur, l'expéditeur et l'AT.
 - b) Si la DSD initiale d'un déménagement urgent est repoussée de plus de 13 jours civils, le déménagement n'est plus considéré comme urgent.
 - c) Si la DSD d'un déménagement initialement non urgent est modifiée et que le déménagement devient urgent (c.-à-d. qu'il reste alors 5 à 13 jours civils avant la DSD), la modification est assujettie à l'accord mutuel de l'expéditeur, de l'entrepreneur et de l'AT, et aucuns frais supplémentaires ne sont exigibles.
- 2.2. La livraison à partir d'un lieu d'ELT ne peut être considérée comme un déménagement urgent.

Règle 3 – Articles ménagers et effets personnels non hygiéniques ou contaminés

- 3.1. De façon générale, on peut considérer les AM et les EP comme non hygiéniques ou contaminés s'ils contiennent une quantité excessive de moisissure, de puces, de sang, de vermine, d'excréments, d'émanations délétères ou d'irritants. De plus, les odeurs repoussantes qui empêchent le personnel de demeurer dans la résidence sont considérées comme non hygiéniques. Puisque ces situations sont très délicates, elles devront être gérées avec professionnalisme, dans la plus grande discrétion et en toute confidentialité.
- 3.2. Pendant la consultation préalable au déménagement ou à l'étape de l'emballage et du chargement, si l'entrepreneur constate que les AM et EP sont non hygiéniques, il doit communiquer des faits précis à l'AT et au représentant ministériel 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.

- 3.3.** Si l'AT est du même avis que l'entrepreneur, il doit en informer les supérieurs de l'expéditeur pour que la situation soit corrigée. Une fois que l'AT confirme à l'entrepreneur que les problèmes ont été résolus, la demande de déménagement doit être exécutée comme prévu au départ. L'entrepreneur peut alors inspecter la résidence de l'expéditeur de nouveau. La DSD ne sera modifiée que si les AM et les EP ne sont pas acceptables et ne peuvent être déménagés en toute sécurité.
- 3.4.** Dans des circonstances extrêmes, le RM, après avoir consulté l'entrepreneur, peut décider d'annuler le déménagement. Si, par la suite, le déménagement est exécuté, l'entrepreneur initial y est affecté. Ces situations doivent être gérées au cas par cas.
- 3.5.** Les AM et les EP jugés non hygiéniques ou contaminés le jour de la livraison ne doivent en aucun cas être livrés, en raison des risques de contamination de la résidence et des bâtiments connexes ou des risques sanitaires pour la famille. Dans une telle situation, l'entrepreneur doit immédiatement aviser l'AT.

Règle 4 – Préparation et certification des articles et des appareils ménagers importants

- 4.1.** Préparation et certification au point d'origine : Le dernier jour de l'emballage, l'entrepreneur doit :
- a) S'assurer qu'un technicien diplômé certifie le bon fonctionnement de tous les articles et appareils ménagers;
 - b) S'assurer qu'un technicien diplômé prépare les articles pour l'expédition conformément aux instructions du fabricant en :
 - i. immobilisant le tambour de la laveuse et en vidant les tuyaux connexes. L'expéditeur doit fournir à l'entrepreneur des dispositifs d'immobilisation, comme convenu dans le cadre de la consultation préalable au déménagement (se reporter à l'EDT, point 2.4 I.), afin d'empêcher tout mouvement au cours du déménagement, comme le prescrit le manuel d'instructions du fabricant. Si l'expéditeur ne lui fournit pas le dispositif d'immobilisation, l'entrepreneur est déchargé de toute responsabilité en cas de dommages connexes;
 - ii. vidant les tuyaux des réfrigérateurs qui produisent de la glace et des lave-vaisselle mobiles.
 - c) Remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste des articles et appareils ménagers importants préparés et certifiés en vue de l'expédition. Cette liste doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur.
- 4.2.** Préparation / renouvellement de la certification à la destination : Au plus tard le jour du déballage, l'entrepreneur doit, à tout le moins, s'assurer que les appareils ménagers et les articles importants sont préparés pour utilisation par l'expéditeur, c'est-à-dire que tout obstacle empêchant leur déplacement sont retirés. Pour ce qui est des petits envois livrés et déballés le même jour, l'entrepreneur peut renouveler la certification dans les 24 heures suivant la livraison afin de permettre aux appareils ménagers leur acclimatation et leur installation.
- 4.3.** 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 (appareils électroniques, ordinateurs, etc.) 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 5 – Acceptation des articles emballés par l'expéditeur

5.1 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. Les articles démontés doivent pouvoir entrer dans un fourgon ordinaire (c.-à-d. un camion porteur avec une caisse de 24 pi). Au moment de la consultation préalable au déménagement, pour tous les articles et, plus particulièrement, ceux visés par les sous-paragraphes f et g ci-dessous, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur par écrit de ceux que ce dernier est responsable de préparer, de détacher et de déplacer vers ou à partir de la bordure de rue, ce qui peut représenter un certain risque, en raison de l'accessibilité et des problèmes liés à la taille des articles au chargement / déchargement. Si l'entrepreneur n'en informe pas l'expéditeur, il devient responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles.

L'expéditeur est responsable de préparer les articles comme suit :

- a) L'expéditeur doit vider les bouteilles de plongée, enlever le détendeur et installer un capuchon antipoussière;
- b) L'expéditeur doit vider les lits d'eau et les spas;
- c) L'expéditeur doit vider les réservoirs de carburant des moteurs à combustion;
- d) Les appareils de conditionnement physique doivent être démontés;
- e) Les lits de bébé et d'enfant doivent être démontés;
- f) L'expéditeur doit enlever, détacher et nettoyer les articles extérieurs fixés au sol ou à un bâtiment;
- g) Articles d'extérieur comme les armoires utilitaires de métal et les étagères allant jusqu'à 12 pi x 12 pi x 8 pi, les portiques, les toboggans, les balançoires, les centres de jeux, les antennes paraboliques, les cuves thermales, les meubles de jardin et de patio ainsi que les autres appareils d'extérieur de nature semblable, y compris les bateaux et les motos marines : l'expéditeur doit les nettoyer et les désassembler au point de départ et les réassembler à destination;
- 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;
- i) Les horloges (p. ex. les horloges de parquet), lorsque les éléments mécaniques sont préparés pour l'expédition, en fixant la pendule, en enlevant les poids et en fixant les chaînes;
- j) 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.);
- k) Les articles ménagers, lorsque toutes les piles sont enlevées;
- l) Les armes à feu sans restrictions, lorsqu'elles sont préparées, documentées et emballées par l'expéditeur de concert avec l'entrepreneur, doivent être strictement conformes à la réglementation fédérale :
 - i. Les employés d'une entreprise qui possède un permis de transporteur ne peuvent, en aucun cas, manipuler directement les armes à feu. Un permis de transporteur (détenu par la société de déménagement) ne permet pas aux employés de l'entreprise de manipuler les armes à feu, car ils ne sont pas tenus d'avoir suivi une formation à cet égard. Ils peuvent accepter uniquement les armes à feu qui ont été préemballées par l'expéditeur. Il n'y a aucune exception, même dans le cas d'entreprises qui déménagent des articles ménagers et qui fournissent la gamme complète de services (emballage de

tous les articles ménagers). Si l'expéditeur possède des armes à feu, le représentant de l'entreprise doit lui demander de les emballer lui-même dans un boîtier scellé. Les règles relatives à un entreposage sécuritaire s'appliquent toujours. Un verrou n'est pas suffisant, l'arme à feu doit être préemballée dans un contenant opaque et scellé. Le boîtier devrait être identifié et l'information concernant l'arme à feu ou les armes à feu devrait être remise aux déménageurs (marque, modèle et numéro de série). L'entreprise sait alors qu'elle transporte des armes à feu et prendra les mesures appropriées. Il s'agit d'une des conditions de toute licence de transporteur.

- ii. Les armes à feu sans restrictions traversant la frontière du Canada et des États-Unis devront être expédiées par un transporteur titulaire de permis. Les armes à feu doivent être déchargées et protégées à l'aide d'un dispositif de verrouillage (comme un verrou d'arme ou un câble de sûreté de façon à rendre les armes à feu inopérantes) et entreposées dans un contenant solide et opaque qui ne peut pas être forcé facilement. Afin d'éviter la perte et le vol, on recommande habituellement qu'il n'y ait aucune inscription sur le contenant indiquant qu'il renferme des armes à feu. Plutôt, on peut fixer sur le contenant une enveloppe sur laquelle est inscrit « documents pour les douanes » ou la donner au transporteur et ensuite mettre dans l'enveloppe tout document nécessaire pour l'identification du contenu aux fins des douanes (permis de possession et d'acquisition (PPA), formulaires de déclaration d'armes à feu GRC 5589 et GRC 5590, et tout document provincial ou territorial requis). Jusqu'à nouvel ordre, en raison d'une procédure judiciaire en cours, les résidents du Québec sont tenus de faire enregistrer leurs armes à feu sans restriction par le Programme canadien des armes à feu.
- m) Pour les bicyclettes, l'entrepreneur peut donner à l'expéditeur la directive d'enlever la roue avant et les pédales pour faciliter l'emballage;
- n) Les articles emballés par le propriétaire, dans la mesure où une inspection par l'entrepreneur a lieu;
- o) Les pianos, si tous les éléments mécaniques sont préparés pour l'expédition par l'expéditeur.

Règle 6 – Articles acceptés en quantités limitées

- 6.1.** L'entrepreneur doit accepter les articles ci-dessous dans des quantités ne dépassant pas les limites précisées :
- a) Les bouteilles vides, s'il s'agit de bocaux à conserve, d'articles de collection ou de bouteilles de bière ou de vin. Limite : 144 bouteilles;
 - b) Les pièces principales d'un VP, d'une motoneige ou d'une motomarine, les blocs-moteurs de moto et les grosses pièces (y compris les capots de caisse). Limite : 200 kg;
 - c) Le matériel lié à un passe-temps, y compris les pierres pour un passe-temps lapidaire. Limite : 200 kg;
 - d) Les armoires utilitaires / cabanons et les clôtures et les enclos extérieurs en acier ou en plastique qui ne sont pas démontés doivent être expédiés sur la base de leur poids (et non de leur volume). Si le fait qu'un article n'a pas été démonté donne lieu à une expédition fractionnée, l'entrepreneur doit obtenir l'autorisation du RM. L'expéditeur doit payer tous frais supplémentaires liés au démontage directement à l'entrepreneur.

Règle 7 – Articles acceptés aux risques de l'expéditeur

- 7.1** L'entrepreneur peut accepter les articles suivants si l'expéditeur convient de ne pas le tenir responsable de la perte de ceux-ci ni des dommages qu'ils pourraient subir. L'entrepreneur est toutefois responsable des dommages que ces articles pourraient causer aux autres AM et EP

expédiés. Les aliments de tous types ne doivent pas être acceptés pour l'expédition, à moins que l'expéditeur détienne une autorisation écrite du pays hôte.

- a) Les fleurs séchées
- b) La céramique non cuite
- c) Les aliments et les articles ménagers consommables

Règle 8 – Articles et services inadmissibles

- 8.1.** Au cours de la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur des articles et des services qui sont inadmissibles. Les lois locales ou les règlements pourraient interdire l'expédition commerciale de certains articles ne figurant pas dans cette liste. Ne pas noter la présence d'un article inadmissible, donc ne pas le refuser et le transporter, sera considéré comme un manquement.
- 8.2.** Les services ci-dessous sont inadmissibles et, par conséquent, ne sont pas facturables au Canada. Si l'expéditeur en fait la demande, ces services peuvent être organisés avec l'expéditeur, mais, dans ce cas, ils sont tous, ainsi que les frais connexes, en dehors de la portée du présent contrat :
- a) l'accès à l'entreposage;
 - b) l'accès à des greniers ou à des vides sanitaires autres que ceux des LF à Kingston et à Borden;
 - c) le nettoyage;
 - d) brancher ou débrancher des appareils ménagers (sauf lorsque cela est nécessaire pour s'assurer qu'ils sont en bon état de fonctionnement, conformément aux exigences de leur certification);
 - e) la fumigation;
 - f) une assurance supplémentaire, en plus de la couverture autorisée;
 - g) le traitement antimites;
 - h) la fourniture de socles pour le transport des laveuses automatiques;
 - i) l'enlèvement ou l'installation des boîtes à rideaux, des tringles à rideaux, des crochets sur les murs pour les cadres ou les horloges, etc.;
 - j) l'enlèvement ou la pose de moquettes, de tapis de couloir;
 - k) l'enlèvement des appareils encastrés;
 - l) le chargement et le transport supplémentaires.
- 8.3.** Les articles ci-dessous sont inadmissibles (c.-à-d. qu'ils ne doivent pas être déménagés, entreposés ou emballés) en vertu du présent contrat, sauf dans les cas où la règle 6 le permet :
- a) les marchandises qui sont régies 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>), d'autres lois fédérales ou provinciales, ou des lois de pays étrangers, le cas échéant (p. ex. les contenants sous pression, le carburant, les bombes de propane);
 - b) les munitions et les armes à feu à autorisation restreinte, telles qu'elles sont définies par le *Code criminel du Canada* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/>);
 - c) les articles se trouvant sur la propriété de l'expéditeur et appartenant à une entreprise personnelle antérieure ou actuelle (p. ex. des quantités importantes de matériel pouvant être lié à une entreprise, comme un salon de coiffure, ou une entreprise de tissus d'ameublement, de couturier, de tailleur ou de mécanicien automobile);

- d) les articles dont le transport sécuritaire exige une température contrôlée (p. ex. les biens périssables);
- e) le bétail et les animaux de compagnie;
- f) les aéronefs ultralégers et microlégers et leurs pièces;
- g) le matériel agricole et l'équipement de construction autres que ceux exigés pour l'entretien ménager;
- h) les barbecues extérieurs fixes (en brique, en ciment ou en pierre);
- i) les pierres de terrasse, les roches ornementales et les statues en béton;
- j) les remorques;
- k) les matériaux de construction;
- l) les clôtures et les bâtiments transportables en bois extérieurs de tous types, comme les cabanons, les belvédères et les niches à chien;
- m) le bois de chauffage;
- n) les bateaux (sans remorque) qui ne peuvent pas entrer dans le conteneur avec les AM et les EP, et les VP. Aucun conteneur supplémentaire ne sera autorisé parce qu'un bateau n'entre pas;
- o) les piscines hors-terre (excluant les piscines gonflables pour enfants)*;
- p) les saunas de plus de 152 pi³*;
- q) les motomarines (p. ex. les sea-doos, les embarcations à pagaies)*;
- r) tous les types de clôtures ou d'enclos extérieurs pour animaux*;
- s) les armoires et les remises en acier de plus de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi*;
- t) les récipients contenant un liquide (pots de peinture, pots Mason scellés, alcool, etc.) qui, s'il se déversait à la suite du bris du récipient, pourrait causer des dommages importants au chargement*;
- u) Les articles ci-dessous sont acceptables seulement pour l'ELT (et non pour l'expédition outre-mer)* :
 - i. les bateaux de 12 pi ou moins;
 - ii. les remorques d'une longueur de 12 pi ou moins sur une largeur de 8 pi ou moins sur une hauteur de 3 pi ou moins;
 - iii. les canots et les kayaks d'une longueur de 18 pi ou moins;
 - iv. les spas de 900 lb ou moins ou de 300 pi³ ou moins.

* Actuellement, les sections « o » à « u » (inclusivement) ne s'appliquent pas aux expéditeurs d'AMC.

Règle 9 – Véhicules récréatifs

- 9.1.** L'entrepreneur doit transporter les véhicules récréatifs et les autres équipements motorisés énumérés ci-dessous avec les AM et les EP. Il faut obtenir les documents d'immatriculation et une preuve de propriété auprès de l'expéditeur, afin de faciliter le dédouanement. L'entrepreneur est responsable de s'assurer que l'expéditeur a préparé les articles, y compris en les nettoyant conformément aux normes de l'ACIA ou celles de l'organisme étranger équivalent. La liste suivante n'est pas exhaustive (l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT s'il a besoin de précisions) :
- a) Motocyclettes;
 - b) Tricycles et bicyclettes motorisés;
 - c) Mobylettes;

- d) Triporteurs ou scooters.

Règle 10 – Articles exigeant des soins particuliers

- 10.1.** 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'expéditeur qu'il est responsable de s'assurer que les articles sont identifiés comme exigeant la préparation d'une manutention spéciale en vue de l'expédition, y compris la prise des dispositions nécessaires pour l'obtention de tout équipement de manutention spécial nécessaire pour les déplacer, de sorte que l'entrepreneur puisse y accéder pour le chargement (p. ex. le placement d'un spa en bordure de la rue, la mise en caisses des ardoises d'une table de billard et leur placement dans le garage ou l'entrée). Si l'expéditeur insiste pour avoir recours à des services de manutention spécialisés que l'entrepreneur ne juge pas nécessaires, l'expéditeur assumera tous frais supplémentaires connexes.
 - c) informer l'AT des articles qui exigent des soins particuliers et obtenir l'autorisation de procéder comme convenu.

Règle 11 – Calcul du poids présumé

- 11.1.** Lorsqu'il n'y a pas de balance au point d'origine ou à la destination et pas de poids SOLAS, il faut utiliser le poids présumé ou le poids estimatif. Le calcul du poids présumé est basé sur un poids de 18,15 kg par article étiqueté (les composants des articles, comme les coussins, doivent être comptés ensemble), étayé par la liste d'inventaire, et doit être confirmé par le RM. Le poids présumé sera utilisé comme poids réel présumé. Les petits chargements comprenant des articles exceptionnellement lourds seront pris en considération pour le poids standard permis par article.
- 11.2** Lorsqu'il calcule le poids présumé d'un chargement, l'entrepreneur doit regrouper les articles semblables dans la mesure du possible. Parmi les exemples, on retrouve :
- a) Grouper les traverses de lit par deux;
 - b) Grouper les extrémités et côtés des lits de bébé par deux;
 - c) Les contenants vides (c.-à-d. les bacs de rangement), par groupes de 10, doivent être empilés et comptés comme un seul article (s'il y en a moins de 10, ils devraient être regroupés et comptés comme un seul article);
 - d) Les bâtons de hockey, les skis, les balais, les outils de jardinage à long manche et les autres articles du même genre, par groupes de 5, doivent être rassemblés en faisceau et comptés comme un seul article (s'il y en a moins de 5, ils devraient être regroupés et comptés comme un seul article);
 - e) Les articles qui auraient pu entrer dans un carton de 4 pi³ seront considérés comme regroupés, plutôt que d'être comptés comme des articles distincts.

Règle 12 – Documentation requise pour les déménagements internationaux

- 12.1** Il faut posséder tous les documents requis pour permettre le transport des AM et des EP à travers les frontières. Parmi les documents requis, citons :
- a) photocopie du passeport et du visa ou de l'accréditation de l'expéditeur, au besoin;
 - b) photocopie de la liste d'inventaire des AM et EP de l'expéditeur;

- c) photocopie de la carte d'identité militaire de l'expéditeur, s'il y a lieu;
- d) photocopie de l'ordre d'affectation de l'expéditeur;
- e) l'immatriculation du véhicule ou de la motocyclette, s'il y a lieu.

12.2 Il incombe à l'expéditeur de fournir tous les documents requis pour faciliter l'entrée des expéditions d'AM et d'EP et de VP dans le pays hôte. Les expéditeurs qui retournent au Canada doivent obtenir les permis requis, voir au dédouanement des expéditions par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et payer toutes les taxes prélevées sur les articles qu'ils importent.

Règle 13 – Déroutement d'un chargement

- 13.1.** Le point de déroutement d'un chargement d'AM et d'EP correspond à l'endroit où il se trouve lorsque l'AT informe l'entrepreneur d'une nouvelle adresse de destination.
- 13.2.** Si la nouvelle adresse de destination se trouve à plus de 100 km de l'adresse de destination initiale, le coût du transport du point d'origine à la nouvelle adresse sera calculé en tenant compte du point de déroutement.

Règle 14 – Report ou annulation du déménagement par le Canada

- 14.1.** Le représentant ministériel (RM) informe l'entrepreneur du report ou de l'annulation d'un déménagement et détermine les mesures à prendre.
- 14.2.** Si une demande de déménagement est annulée avant le jour de l'emballage, aucuns frais ne sont facturables.
- 14.3.** 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 15 – Entreposage

15.1 Accès de l'expéditeur aux articles entreposés

L'entrepreneur ne peut donner accès à ceux-ci sans l'autorisation expresse de l'AT.

15.2 Relation entre l'exploitant de l'entrepôt et l'entrepreneur

- a) Un exploitant d'entrepôt peut être associé à plus d'un entrepreneur.
- b) Lorsque l'association entre un exploitant d'entrepôt et un entrepreneur prend fin, l'entrepreneur doit :
 - i. aviser le CP dès que la décision de mettre fin à l'association est prise et lui présenter un plan de transfert des lots entreposés à long terme;
 - ii. transférer tous lots entreposés à long terme en sa possession à un entrepôt conforme aux normes décrites à l'appendice 6;
 - iii. continuer d'être responsable financièrement de toute perte et de tout dommage;
 - iv. être responsable des coûts associés au transfert des lots entreposés à long terme dans les circonstances décrites ci-dessus.
- c) L'entrepreneur doit présenter une demande d'approbation écrite au CP au moins 30 jours civils avant de transférer des lots entre ses entrepôts associés.
- d) À la fin du contrat, l'entrepreneur doit faciliter le transfert des lots entreposés à long terme, au besoin, dans l'entrepôt d'un nouvel entrepreneur.

Règle 16 – Déménagements regroupés

- 16.1** Les articles ménagers de deux expéditeurs ou plus, situés à des adresses différentes dans la même ville d'origine, ayant la même destination et pouvant entrer dans un même conteneur maritime ou transport terrestre (p. ex. à destination du Mexique) doivent être acceptés aux fins de transport en une seule expédition. Pour se prêter à un tel regroupement, les envois doivent :
- a) être fixés plus de 13 jours civils avant la première DSD;
 - b) avoir les mêmes villes d'origine et de destination;
 - c) être chargés dans les 10 jours ouvrables suivant le premier chargement.
- 16.2** Les chargements à regrouper seront assignés au même entrepreneur. L'entrepreneur doit suivre les procédures pour les expéditions regroupées décrites ci-dessous :
- a) Tous les chargements à regrouper doivent être mis dans des caissons mobiles, lesquels doivent ensuite être pesés pour établir le poids pour la facturation de l'expéditeur (cela est compris dans les services au point d'origine).
 - b) Les AM et les EP appartenant à l'un des expéditeurs peuvent être regroupés avec les VP appartenant à un autre expéditeur.
 - c) Une fois que l'expédition regroupée se trouve dans le même conteneur, il n'y aura qu'une seule facturation du transport terrestre vers le port et les coûts seront répartis. Les coûts seront répartis entre les factures des expéditeurs en fonction de l'espace occupé (p. ex. pour 5 caissons mobiles dans un conteneur de 20 pi, 2/5 de la facture pourrait être imputés à un expéditeur et 3/5 à un autre, et les coûts liés aux VP dans les conteneurs maritimes seront également répartis en fonction de l'espace occupé).

Règle 17 – Déménagements hypothétiques

- 17.1** Le Canada pourrait avoir besoin d'entreprendre des déménagements, dont il payera seulement une partie (p. ex. en cas de congé ou de départ à la retraite). La consultation préalable à ces déménagements doit avoir lieu, afin d'obtenir un poids estimatif et les autres renseignements nécessaires à l'élaboration de l'estimation des coûts pour ces déménagements.
- 17.2** L'estimation des coûts servira à informer l'expéditeur des coûts autorisés (l'estimation des coûts sera effectuée par l'AT), et l'expéditeur sera responsable de tous coûts s'ajoutant aux coûts autorisés. L'expéditeur a l'option d'avoir recours aux services de l'entrepreneur pour exécuter le déménagement vers une autre destination que la destination autorisée (c.-à-d. la destination demandée plutôt que la destination autorisée). Le Canada doit être informé du coût de l'ensemble du déménagement de l'expéditeur aux fins de tenue de dossiers seulement (c.-à-d. du point d'origine à la destination demandée de l'expéditeur).
- 17.3** Le Canada informera l'entrepreneur de la limite des frais que le Canada paiera dans les cas où l'expéditeur décide de procéder à l'expédition vers l'emplacement de son choix, comme suit :
- a) L'entrepreneur doit présenter une facture au Ministère seulement pour la valeur du déménagement hypothétique, en fonction du poids réel indiqué par une balance. La facture présentée à l'expéditeur doit correspondre au montant du coût réel moins le coût du déménagement hypothétique (les coûts autorisés).
 - b) L'expéditeur doit avoir en place tous les dédouanements requis pour l'importation au pays de destination avant d'entreprendre le déménagement.
 - c) L'expéditeur est responsable de tout coût découlant de retards dans l'expédition, les dédouanements, etc.

- d) Une demande de déménagement hypothétique doit comprendre le paragraphe suivant :

« Par la présente demande de déménagement, votre entreprise est autorisée à déménager à (la destination identifiée du déménagement) les articles ménagers de l'expéditeur.

Le Canada assumera seulement le coût de tous les services que l'entrepreneur aurait fournis pour le poids réel déménagé, jusqu'au poids autorisé, si le déménagement avait été de _____ à _____.

Tous coûts supplémentaires sont payables à l'entrepreneur par l'expéditeur nommé dans la demande de déménagement. »

- e) Exemple 1 :

À son départ à la retraite, l'expéditeur déménage d'Ottawa à Geilenkirchen, en Allemagne. Le Canada assumera le coût de la portion du déménagement allant de la résidence canadienne de l'expéditeur au port d'embarquement canadien le plus proche (c.-à-d. Halifax, Montréal ou Vancouver) en direction de l'endroit de sa retraite. On facture au Canada la portion canadienne du déménagement, allant d'Ottawa à Montréal, et on facture directement à l'expéditeur le coût restant du déménagement.

- f) Exemple 2 :

À son départ à la retraite, l'expéditeur déménage de Berlin à Vancouver (un déménagement d'AMC). On facture au Canada la portion du déménagement allant de la mission outre-mer à la ville d'attache de l'employé (Ottawa), et on facture directement à l'expéditeur le coût restant du déménagement.

APPENDICE 2 – TEMPS DE TRANSIT GARANTI (TTG)

1.0 Généralités

Le TTG est utilisé pour établir la date de livraison requise pour une expédition. Aux fins de planification, le TTG est également utilisé pour aider l'expéditeur à prendre des dispositions pour l'hébergement temporaire, les repas et le transport, selon le cas, jusqu'à ce que l'expédition arrive. Il est extrêmement important que tous retards dans l'expédition soient identifiés dès que possible, afin que l'expéditeur et le Canada puissent prendre les dispositions nécessaires pour garantir que l'expéditeur soit disponible lorsque l'expédition arrive et que les autres éléments du déménagement (p. ex. l'hébergement temporaire) puissent être modifiés en conséquence.

Le TTG sera utilisé pour déterminer si un déménagement est en retard et si des manquements s'appliquent en raison d'une livraison en retard. L'entrepreneur doit livrer la ou les expéditions à la date ou avant la date de l'expiration du TTG, afin d'éviter les dommages-intérêts convenus pour livraison en retard.

Les tableaux du TTG doivent être utilisés, afin d'établir un temps de transport total maximal pour chaque déménagement, conformément aux directives ci-dessous :

- a) Le temps de transport indiqué dans le TTG correspond au nombre minimal et au nombre maximal de jours civils requis pour la livraison d'un chargement.
- b) Le TTG commence à la DSD.
- c) Le TTG comprend les dédouanements portuaires et les autres dédouanements. Si l'ASFC ou un organisme équivalent retient l'expédition au port, l'entrepreneur doit immédiatement en informer le RM. Le RM peut autoriser une prolongation du TTG, si elle décide que c'est justifié. La demande de prolongation de l'entrepreneur devrait comprendre l'avis de rétention.
- d) Si le TTG tombe une fin de semaine ou un jour férié, la livraison commencera le prochain jour ouvrable.
- e) Les prolongations de TTG doivent être demandées conformément aux exigences de délai justifiable et avant l'expiration du TTG pour le déménagement, plus particulièrement :
 - i. Une indemnité pour livraison tardive sera versée lorsqu'une situation hors du contrôle de l'entrepreneur entraîne des délais inévitables. De telles situations peuvent comprendre un acte de guerre, une grève, un incendie, le naufrage du navire-transporteur, l'annulation du navire prévu ou de mauvaises conditions de glace pour le navire, une modification des conditions du transport ferroviaire, ou des délais imposés par des organismes gouvernementaux, comme l'ASFC ou l'ACIA, ou leurs équivalents étrangers. Les situations qui ne sont pas mentionnées seront évaluées « au cas par cas », et le RM prendra une décision à l'égard de toute autorisation pour un délai justifiable hors du contrôle de l'entrepreneur.
 - ii. Lorsqu'un retard inévitable survient, l'entrepreneur doit contacter l'AT et le RM dans un délai de un jour civil suivant la date où le retard est connu et fournir la ou les raisons du retard, confirmées par une demande écrite de prolongation du TTG dans un délai de un jour ouvrable. Si ces exigences ne sont pas respectées, la demande de délai justifiable peut être refusée.
 - iii. En cas de retard de livraison causé par l'entrepreneur ou ses sous-traitants, l'entrepreneur assumera tous les coûts de location, tel qu'il est décrit plus en détail à l'appendice 7 – Manquements.

- iv. En cas de ramassage tardif causé par l'entrepreneur, ce dernier est responsable de tous coûts supplémentaires encourus par le Canada pour l'hébergement temporaire et les repas de l'expéditeur et de sa famille, et de tous autres coûts associés aux modifications relatives au voyage, tel qu'il est décrit plus en détail à l'appendice 7 – Manquements.
- f) Lorsqu'un emplacement n'est pas précisé dans les tableaux du TTG (c.-à-d. que le pays ne figure pas à la liste), le tarif proposé doit comprendre le TTG pour le segment du transport qui manque (c.-à-d. le transport des articles vers la nouvelle ville / le nouveau pays), afin qu'un délai de livraison complet soit calculé pour le TTG.
- g) Par défaut, le port d'origine ou de destination canadien est déterminé en fonction de l'itinéraire présentant le TTG le plus court. Cependant, dans la demande de déménagement, le RM peut préciser des itinéraires différents donnant lieu à un TTG différent.

1.1 Calcul du TTG total

Le tableau 1 Temps de transit garanti (TTG) – Transport par bateau (Sortant) et le tableau 2 Temps de transit garanti (TTG) – Transport par bateau (Entrant) indiquent le nombre de jours civils pour les expéditions par bateau en provenance de points d'origine étrangers et en direction des divers ports canadiens, et en provenance des divers ports canadiens et en direction de destinations étrangères, y compris le transport terrestre.

Toutes les expéditions par avion ont un TTG de 14 jours civils pour la portion du transport aérien du déménagement.

Afin d'établir le TTG total pour un déménagement de porte-à-porte, il faut combiner les éléments suivants :

- a) Un jour pour les services liés aux AM et aux EP au point d'origine et un autre jour pour ceux à la destination, pour un total de deux jours ajoutés aux TTG.
- b) Les VP expédiés séparément ne permettent pas l'ajout de jours supplémentaires au TTG pour les services au point d'origine et à la destination.
- c) Les expéditions routières dépassant les 100 km compris dans le rayon de la ville ajoutent un jour par 500 km de distance de déplacement.
- d) Les expéditions qui comprennent des VP comptent cinq jours supplémentaires pour les dédouanements.
- e) Les temps de transport maritime comprennent le temps de transport terrestre de la ville étrangère au port le plus proche en plus de la durée de l'expédition.
- f) Les chargements regroupés auront une date de début de TTG correspondant à la date de chargement du dernier chargement et auront sept jours ajoutés pour tenir compte du dédouanement plus complexe attribuable au fait que les chargements appartiennent à des expéditeurs différents. Un seul délai pour les services au point d'origine sera ajouté pour tous les chargements regroupés.
- g) Chaque année, le CP publiera la liste des pays connus pour exiger plus de cinq jours pour les dédouanements, et les prolongations des TTG seront appliquées automatiquement. Autrement, la section 1.0 f ci-dessus s'applique.

1.2 Exemple de calcul du TTG pour un déménagement

N°	Phase du déménagement	TIG
1	Services au point d'origine – cela ne s'applique pas aux VP expédiés séparément (contrôle au port)	1
2	Tout transport routier applicable dépassant 100 km, à partir / en direction du port (Canada)	1 jour par 500 km (arrondi)
3	Transport des articles (par avion et par bateau)	Tel qu'il est indiqué à la section 1.1 ci-dessus
4	Tout transport routier applicable à plus de 100 km de la ville identifiée (à l'étranger)	1 jour par 500 km (arrondi)
5	Services à la destination – AM et EP seulement	1
6	Pour les VP dans l'expédition, s'il y a lieu	5
7	Pour des chargements regroupés, s'il y a lieu	7

Tableau 1 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'extérieur)

Vers l'extérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission
Kaboul	Afghanistan	28	44	55
Johannesburg	Afrique du Sud	48	61	49
Pretoria	Afrique du Sud	48	61	49
Alger	Algérie	32	30	59
Berlin	Allemagne	13	11	26
Ramstein	Allemagne	12	11	43
Wiesbaden	Allemagne	23	17	55
Stuttgart	Allemagne	12	12	43
Düsseldorf	Allemagne	11	11	45
Hamburg	Allemagne	12	10	38
Munich	Allemagne	37	32	47
Riyad	Arabie Saoudite	46	44	31
Buenos Aires	Argentine	25	38	50
Canberra	Australie	40	62	31
Perth	Australie	51	54	52
Adelaide	Australie	43	65	45
Cabarlah	Australie	41	67	45
Sydney	Australie	37	62	30
Vienne	Autriche	36	32	45
Dacca	Bangladesh	53	51	46
Bridgetown	Barbade	21	14	24
Bruxelles	Belgique	11	11	44
Cotonou	Bénin	40	41	55
La Paz	Bolivie	30	48	60
Sarajevo	Bosnie	37	30	30
Brasília	Brésil	26	24	32
Rio de Janeiro	Brésil	35	33	50
São Paulo	Brésil	35	34	40
Bandar Seri Begawan	Brunei	30	30	30
Ouagadougou	Burkina Faso	45	23	56
Phnom Penh	Cambodge	30	30	30
Yaoundé	Cameroun	54	55	70
Valparaiso	Chili	44	49	40
Santiago	Chili	43	46	63
Beijing	Chine	65	70	50
Chongqing	Chine	62	59	33
Guangzhou	Chine	59	56	31
Hong Kong	Chine	53	52	24

Tableau 1 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'extérieur)

Vers l'extérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission
Shanghai	Chine	45	48	21
Bogota	Colombie**	25	17	24
Kinshasa	Congo	56	51	77
Séoul	Corée du Sud	30	30	23
San José	Costa Rica	46	16	19
Abidjan	Cote d'Ivoire	41	20	64
Zagreb	Croatie	37	31	46
La Havane	Cuba	15	13	23
Copenhague	Danemark	17	11	42
Abu Dhabi	EAU	30	30	46
Dubaï	EAU	41	38	46
Le Caire	Égypte	35	22	30
San Salvador	El Salvador	27	18	26
Quito	Équateur	20	18	22
Barcelone	Espagne	25	26	50
Madrid	Espagne	21	29	49
Tallinn	Estonie	13	15	51
Honolulu, Hawaii	États-Unis	30	30	49
Addis-Abeba	Éthiopie	35	32	58
Helsinki	Finlande	20	17	47
Besançon	France	26	19	46
Paris	France	15	12	42
Phalsbourg	France	12	11	43
Toulon	France	24	22	53
Lyon	France	26	19	48
Accra	Ghana	40	51	67
Athènes	Grèce	27	29	50
Guatemala	Guatemala	29	18	29
Georgetown	Guyane	18	15	41
Port-au-Prince	Haïti	16	14	22
Tegucigalpa	Honduras	22	16	27
Budapest	Hongrie	38	32	47
Wellington	Inde	48	51	41
Chandigarh	Inde	48	49	43
Mumbai	Inde	46	42	42
New Delhi	Inde	47	49	42
Jakarta	Indonésie	51	47	33
Bagdad	Irak	45	31	50

Tableau 1 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'extérieur)

Vers l'extérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission
Tehran	Iran	53	55	61
Dublin	Irlande	27	24	40
Reykjavik	Islande	17	14	30
Tel-Aviv	Israël	24	27	30
Milan	Italie	21	24	46
Poggio Renatico	Italie	39	21	30
Sigonella	Italie	30	19	30
Naples	Italie	34	32	45
Rome	Italie	35	38	63
Kingston	Jamaïque	15	13	22
Tokyo	Japon	70	59	23
Amman	Jordanie	24	27	30
Astana	Kazakhstan	31	23	57
Nairobi	Kenya	56	51	55
Koweït	Koweït	36	38	47
Riga	Lettonie	22	18	49
Beyrouth	Liban	29	26	46
Tripoli	Libye	35	30	55
Vilnius	Lituanie	18	15	50
Luxembourg	Luxembourg	12	11	43
Skopje	Macédoine	23	21	31
Kuala Lumpur	Malaisie	45	39	35
Bamako	Mali	48	20	66
Rabat	Maroc	26	24	48
Monterrey	Mexique	29	35	26
Guadalajara	Mexique*	44	21	11
Mexico	Mexique*	23	36	26
Oulan-Bator	Mongolie	73	78	50
Maputo	Mozambique	30	67	53
Katmandou	Népal	44	52	43
Managua	Nicaragua	38	17	24
Abuja	Nigéria	25	51	60
Lagos	Nigéria	46	46	57
Stavanger	Norvège	21	16	30
Oslo	Norvège	20	16	53
Auckland	Nouvelle-Zélande	44	20	37
Wellington	Nouvelle-Zélande	45	68	57
Quetta	Pakistan	26	43	51

Tableau 1 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'extérieur)

Vers l'extérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission
Islamabad	Pakistan	33	33	33
Panama	Panama	21	15	20
Brunssum	Pays-Bas	12	10	27
La Haye	Pays-Bas	12	10	27
Lima	Pérou	35	45	24
Manille	Philippines	54	52	35
Szczecin	Pologne	17	13	51
Bydgoszcz	Pologne	20	17	50
Varsovie	Pologne	21	18	51
Lisbonne	Portugal	27	30	30
Doha	Qatar	44	39	50
Santo Domingo	Rép. Dominicaine	16	13	21
Prague	République tchèque	13	11	31
Bucarest	Roumanie	31	38	55
Bristol	Royaume-Uni	23	20	30
Dover	Royaume-Uni	16	17	30
Molesworth	Royaume-Uni	9	17	30
Haverfordwest	Royaume-Uni	23	20	30
Lincoln	Royaume-Uni	15	16	62
Londres	Royaume-Uni	23	17	30
Plymouth	Royaume-Uni	23	20	30
Portsmouth	Royaume-Uni	19	16	40
Valley	Royaume-Uni	19	16	47
Moscou	Russie	24	18	51
Saint-Petersbourg	Russie	23	17	50
Kigali	Rwanda	33	33	67
Dakar	Sénégal	38	17	55
Belgrade	Serbie	38	32	31
Singapour	Singapour	44	20	30
Bratislava	Slovaquie	38	32	47
Khartoum	Soudan	44	26	49
Juba	Soudan du Sud	54	56	57
Colombo	Sri Lanka	35	41	37
Stockholm	Suède	18	15	45
Berne	Suisse	22	24	47
Genève	Suisse	22	24	47
Damas	Syrie	29	26	46
Taipei	Taiwan	64	30	27

Tableau 1 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'extérieur)

Vers l'extérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission	TTG du port canadien à la mission
Dar es-Salaam	Tanzanie	60	30	53
Bangkok	Thaïlande	51	52	37
Port of Spain	Trinité-et-Tobago	23	18	24
Tunis	Tunisie	34	33	44
Ankara	Turquie	36	22	60
Izmir	Turquie	37	34	30
Istanbul	Turquie	35	21	45
Kiev	Ukraine	31	42	53
Montevideo	Uruguay	45	41	54
Caracas	Venezuela	30	36	31
Ho Chi Minh Ville	Viet Nam	47	49	38
Hanoi	Viet Nam	53	30	35
Lusaka	Zambie	32	32	63
Harare	Zimbabwe	31	31	62

Tableau 2 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'intérieur)

Vers l'intérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien
Kaboul	Afghanistan	49	42	42
Johannesburg	Afrique du Sud	53	50	46
Pretoria	Afrique du Sud	53	50	46
Alger	Algérie	31	39	30
Berlin	Allemagne	13	11	46
Ramstein	Allemagne	14	13	43
Wiesbaden	Allemagne	21	25	55
Stuttgart	Allemagne	14	14	43
Düsseldorf	Allemagne	13	13	42
Hamburg	Allemagne	13	10	42
Munich	Allemagne	31	40	48
Riyad	Arabie Saoudite	50	31	45
Buenos Aires	Argentine	46	50	62
Canberra	Australie	48	41	35
Perth	Australie	51	47	44
Adelaide	Australie	47	45	22
Cabarlah	Australie	44	39	28
Sydney	Australie	47	41	34
Vienne	Autriche	38	43	56
Dacca	Bangladesh	46	31	35
Bridgetown	Barbade	16	14	86
Bruxelles	Belgique	13	13	45
Cotonou	Bénin	49	21	30
La Paz	Bolivie	39	55	30
Sarajevo	Bosnie	22	20	30
Brasilia	Brésil	26	24	32
Rio de Janeiro	Brésil	30	35	62
São Paulo	Brésil	37	37	46
Bandar Seri Begawan	Brunei	30	30	30
Ouagadougou	Burkina Faso	54	23	32
Phnom Penh	Cambodge	30	30	28
Yaoundé	Cameroun	45	23	74
Valparaiso	Chili	28	47	35
Santiago	Chili	31	52	30
Beijing	Chine	54	47	44
Chongqing	Chine	48	35	30
Guangzhou	Chine	45	32	27
Hong Kong	Chine	42	28	23
Shanghai	Chine	25	36	18
Bogota	Colombie	24	17	20
Kinshasa	Congo	31	55	31
Séoul	Corée du Sud	30	30	23
San José	Costa Rica	33	16	17
Abidjan	Cote d'Ivoire	31	20	56

Tableau 2 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'intérieur)

Vers l'intérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien
Zagreb	Croatie	37	42	55
La Havane	Cuba	15	13	23
Copenhague	Danemark	19	24	44
Abu Dhabi	EAU	41	40	40
Dubaï	EAU	51	38	50
Le Caire	Égypte	23	22	30
San Salvador	El Salvador	35	18	18
Quito	Équateur	20	18	23
Barcelone	Espagne	22	20	40
Madrid	Espagne	23	21	41
Tallinn	Estonie	21	27	38
Honolulu, Hawaii	États-Unis	30	30	7
Addis-Abeba	Éthiopie	36	38	44
Helsinki	Finlande	22	25	37
Besançon	France	21	40	41
Paris	France	14	21	44
Phalsbourg	France	14	13	43
Toulon	France	25	30	50
Lyon	France	25	39	46
Accra	Ghana	35	42	60
Athènes	Grèce	21	25	45
Guatemala	Guatemala	20	19	25
Georgetown	Guyane	44	16	57
Port-au-Prince	Haïti	21	16	89
Tegucigalpa	Honduras	28	36	36
Budapest	Hongrie	38	39	56
Wellington	Inde	38	43	41
Chandigarh	Inde	46	43	42
Mumbai	Inde	52	41	40
New Delhi	Inde	46	43	41
Jakarta	Indonésie	42	38	32
Bagdad	Irak	55	31	50
Tehran	Iran	32	32	32
Dublin	Irlande	24	26	12
Reykjavik	Islande	34	42	30
Tel-Aviv	Israël	24	21	30
Milan	Italie	20	32	45
Poggio Renatico	Italie	34	34	30
Sigonella	Italie	32	19	30
Naples	Italie	30	19	53
Rome	Italie	32	31	75
Kingston	Jamaïque	22	12	84
Tokyo	Japon	32	38	15
Amman	Jordanie	24	21	30

Tableau 2 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'intérieur)

Vers l'intérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien
Astana	Kazakhstan	28	32	74
Nairobi	Kenya	54	40	56
Koweït	Koweït	62	30	30
Riga	Lettonie	23	30	70
Beyrouth	Liban	35	22	60
Tripoli	Libye	27	19	56
Vilnius	Lituanie	24	28	62
Luxembourg	Luxembourg	14	13	39
Skopje	Macédoine	23	21	31
Kuala Lumpur	Malaisie	35	21	28
Bamako	Mali	22	20	32
Rabat	Maroc	24	28	30
Monterrey	Mexique	24	25	13
Guadalajara	Mexique	31	29	36
Mexico	Mexique	31	29	36
Oulan-Bator	Mongolie	63	58	32
Maputo	Mozambique	80	30	30
Katmandou	Népal	52	33	39
Managua	Nicaragua	34	17	18
Abuja	Nigéria	25	23	31
Lagos	Nigéria	23	43	64
Stavanger	Norvège	19	26	30
Oslo	Norvège	21	26	30
Auckland	Nouvelle-Zélande	33	30	20
Wellington	Nouvelle-Zélande	39	41	34
Quetta	Pakistan	47	40	40
Islamabad	Pakistan	33	33	33
Panama	Panama	24	15	98
Brunssum	Pays-Bas	16	15	42
La Haye	Pays-Bas	16	15	42
Lima	Pérou	24	35	19
Manille	Philippines	63	41	32
Szczecin	Pologne	23	26	61
Bydgoszcz	Pologne	20	25	65
Varsovie	Pologne	21	26	66
Lisbonne	Portugal	26	30	62
Doha	Qatar	49	42	61
Santo Domingo	Rép. Dominicaine	18	15	23
Prague	République tchèque	14	12	47
Bucarest	Roumanie	35	32	71
Bristol	Royaume-Uni	16	15	30
Dover	Royaume-Uni	17	22	67
Molesworth	Royaume-Uni	17	22	30
Haverfordwest	Royaume-Uni	16	15	30

Tableau 2 - Temps de transit garanti (TTG) - Transport par la mer (vers l'intérieur)

Vers l'intérieur		Montréal	Halifax	Vancouver
Ville	Pays	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien	TTG de la mission au port canadien
Lincoln	Royaume-Uni	23	25	30
Londres	Royaume-Uni	17	22	30
Plymouth	Royaume-Uni	16	15	30
Portsmouth	Royaume-Uni	17	20	65
Valley	Royaume-Uni	14	16	15
Moscou	Russie	22	27	68
Saint-Petersbourg	Russie	21	26	67
Kigali	Rwanda	33	33	33
Dakar	Sénégal	19	29	68
Belgrade	Serbie	23	21	31
Singapour	Singapour	30	32	30
Bratislava	Slovaquie	38	43	56
Khartoum	Soudan	43	26	50
Juba	Soudan du Sud	51	43	59
Colombo	Sri Lanka	37	27	38
Stockholm	Suède	21	26	30
Berne	Suisse	21	36	44
Genève	Suisse	21	36	44
Damas	Syrie	37	22	60
Taipei	Taïwan	37	30	25
Dar es-Salaam	Tanzanie	53	30	55
Bangkok	Thaïlande	15	31	19
Port of Spain	Trinité-et-Tobago	22	15	21
Tunis	Tunisie	30	36	30
Ankara	Turquie	31	39	55
Izmir	Turquie	31	38	61
Istanbul	Turquie	20	24	47
Kiev	Ukraine	39	36	63
Montevideo	Uruguay	44	49	71
Caracas	Venezuela	28	14	97
Ho Chi Minh Ville	Viet Nam	39	37	15
Hanoi	Viet Nam	52	39	34
Lusaka	Zambie	69	52	60
Harare	Zimbabwe	68	51	46

APPENDICE 3 – EXIGENCES GÉNÉRALES D'EMBALLAGE

L'entrepreneur doit atteindre, à tout le moins, les normes ci-dessous.

1. Matériaux d'emballage

- a) Le bois utilisé pour la mise en caisse et l'arrimage doit être traité et estampillé comme il se doit. Les caisses doivent satisfaire aux exigences internationales relatives aux matériaux d'emballage en bois de la norme NIMP n° 15.
- b) Les contenants et le matériel d'emballage doivent être neufs ou en très bon état et convenir à l'utilisation prévue.
- c) Ils doivent être secs, propres et exempts de vermine, d'acide, de peinture, de graisse et de toute autre substance pouvant endommager les articles emballés.
- d) Si le matériel a déjà été utilisé, on doit d'abord effacer complètement les marques faites lors des usages antérieurs.
- e) Seul le matériel neuf peut servir à emballer les matelas, les sommiers, le linge de maison, la literie et les vêtements.
- f) L'utilisation de boîtes à œufs, de caisses d'oranges et d'autres types de contenants semblables est interdite.
- g) Les cartons, les autres contenants faits de carton dur et les produits en papier cannelé doivent être conformes à la norme ISO 2759:2014 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

h) CONTENEURS MARITIMES

Les conteneurs maritimes dans lesquels les articles ménagers emballés sont chargés de façon lâche doivent :

- i. être de dimensions standards (des conteneurs de 20 pi ou de 40 pi);
- ii. être sans défaut;
- iii. utiliser un arrimage et une construction à cloisons, au besoin, avec du contreplaqué et des deux-par-quatre pour fixer adéquatement le chargement.

i) CAISSONS MOBILES MARITIMES

À tout le moins, les caissons mobiles maritimes doivent être entièrement construits de nouveau contreplaqué, avec une structure en bois de 2 pouces sur 4 pouces. La bonne étampe de la norme internationale pour les mesures phytosanitaires (NIMP) n° 15 doit être visible et les caissons doivent être doublés de papier résistant à l'eau et calfeutrés de manière à garder les articles au sec.

Des patins doivent être fixés en dessous du caisson mobile, afin qu'il puisse être manipulé par un chariot élévateur à fourche.

- j) Des bandes d'acier doivent être placées autour de l'extérieur du caisson mobile pour le fixer solidement.

CONTENEURS AÉRIENS STANDARDS DE L'ASSOCIATION DU TRANSPORT AÉRIEN INTERNATIONAL (IATA)

Des conteneurs aériens standards de l'IATA doivent être utilisés pour les expéditions par avion, sauf si le risque de vol ou de manutention brutale rend l'utilisation de ces conteneurs impraticable.

S'il y a un risque de vol ou de manutention brutale, des caissons mobiles aériens doivent être utilisés sans frais supplémentaires pour le Canada.

k) CAISSONS MOBILES AÉRIENS

À tout le moins, les caissons mobiles aériens doivent être entièrement construits de nouveau contreplaqué, avec une structure en bois de 2 pouces par 4 pouces. La bonne étampe doit être visible et les caissons doivent être doublés de papier résistant à l'eau et calfeutrés de manière à garder les articles au sec.

Des patins doivent être fixés en dessous du caisson mobile, afin qu'il puisse être manipulé par un chariot élévateur à fourche.

Des bandes d'acier doivent être placées autour de l'extérieur du caisson mobile pour le fixer solidement.

l) CAISSES

Caisses : les caisses doivent être en bois, en contreplaqué ou en carton compact; elles doivent être de bonne fabrication et exemptes de tout défaut qui pourrait nuire à leur usage.

La taille et l'espacement des clous doivent être conformes aux meilleures pratiques commerciales.

Les clous non repliés doivent être enduits de ciment ou moulés par un procédé chimique.

On peut remplacer les cartons par des caisses si l'entrepreneur estime cette mesure nécessaire pour protéger, déplacer de manière sécuritaire ou entreposer des articles connexes.

m) BOÎTES

Cartons : les cartons compacts ou ondulés doivent offrir une résistance minimale moyenne de 200 lb/po².

n) FÛTS EN FIBRE, BOÎTES POUR VAISSELLE et CARTONS

Les fûts en cartons, les boîtes pour vaisselle et les boîtes doivent avoir une capacité d'au moins 5 pi³ et offrir une résistance minimale de 400 lb/po².

Les conteneurs doivent être scellés de manière sécuritaire et porter la mention « TENIR DEBOUT ».

Tous ces contenants doivent être propres, en bon état et exempts de toutes substances qui pourraient blesser le propriétaire ou son représentant.

On peut remplacer les contenants de type fût par des contenants en carton ondulé.

o) REMPLISSAGE ET REMBOURRAGE

Comme matériel de remplissage et de rembourrage destiné à l'emballage en général, on doit utiliser de la ouate de cellulose, du carton dur, du carton ondulé, de la mousse de polystyrène ou du papier kraft de bonne qualité.

p) PAPIER D'EMBALLAGE

Tout le papier d'emballage doit être neuf, propre, de type kraft et d'un poids d'au moins 30 lb, sauf entente contraire avec l'expéditeur ou l'AT.

q) PAPIER - CIRÉ OU TRAITÉ

Tout le papier ciré utilisé doit être du papier manille ou l'équivalent ne pesant pas moins de 30 lb. Le papier traité doit être du papier de boucherie sans plis.

2. Exigences d'emballage

Les normes d'emballage pour les AM et les EP :

Les AM et les EP doivent être emballés dans des cartons conçus pour leur transport et capables de résister au transport sur route, par bateau et par avion. Le service d'emballage doit atteindre ou dépasser les normes minimales suivantes :

- a) L'utilisation de matériaux d'emballage humides, mouillés ou sales est interdite.
- b) Avant de remplir un carton, y déposer du matériel de remplissage légèrement froissé pour former un coussin au fond. Remplir les espaces vides avec de petits objets ou du matériel de remplissage. Ne laisser aucun espace vide afin d'éviter le plus possible que les objets ne s'écrasent. Laisser un espace de 0,25 po à 0,5 po dans le haut de la boîte et le combler avec du matériel de remplissage de manière à former un coussin. Tasser les articles les uns contre les autres pour les empêcher de bouger, et étiqueter les cartons clairement, en indiquant le nom de l'expéditeur, le numéro de contrat et la pièce à laquelle les articles sont destinés, et en fournissant une description générale du contenu. Une fois la boîte fermée, le dessus et les côtés ne doivent présenter aucun renflement ni enfoncement. Sceller le dessus de la boîte avec du ruban adhésif. Inscire la mention « déballer en premier » sur les cartons contenant des articles qui serviront dès l'arrivée au point de destination.
- c) Envelopper tous les articles fragiles ou cassants dans du papier de soie pour bien les protéger. Inscire la mention « fragile » sur un carton seulement si les objets qu'il contient sont vraiment fragiles.
- d) Dans la mesure du possible, les caisses, les boîtes et les caisses à claire-voie doivent porter une inscription indiquant la pièce à laquelle ils sont destinés et leur contenu.
- e) Voir la règle 11 pour obtenir des renseignements détaillés sur le regroupement des articles.
- f) Après l'emballage, les boîtes doivent être adéquatement attachées ou elles doivent être collées, agrafées ou scellées avec du ruban adhésif appliqué sur toute la longueur du joint sur le dessus et le dessous. Les boîtes doivent être empilées en colonne pour réduire au minimum l'écrasement.
- g) Tous les bords et surfaces finis, pour empêcher les égratignures, les bosselures et les marques.
- h) Il est interdit d'utiliser des tables ou d'autres surfaces plates semblables de l'expéditeur pour déposer et emballer le matériel sans protéger les surfaces contre les dommages.

3. Articles ménagers et effets personnels emballés par l'expéditeur

Tous contenants « emballés par le propriétaire », c'est-à-dire l'expéditeur, peuvent être réemballés par l'entrepreneur.

Cependant, si l'entrepreneur décide de ne pas réemballer les boîtes, il sera quand même tenu responsable des articles emballés.

- a) Si un expéditeur décide de faire mettre des articles dans des caisses alors que l'entrepreneur ne le ferait pas normalement, le service sera rendu aux frais de l'expéditeur (en étant facturé à l'expéditeur).

4. Exigences particulières d'emballage

L'entrepreneur doit respecter les exigences d'emballage ci-dessous, lesquelles s'ajoutent aux exigences générales d'emballage de la section 2 ci-dessus.

a) Appareils

- i. Les appareils ménagers ne doivent pas contenir de liquide.
- ii. Les bouchons doivent être mis sur les ouvertures correspondantes et maintenus en place avec du ruban adhésif.
- iii. Les cordons d'alimentation, les poignées et les autres éléments doivent être emballés séparément et fixés à l'appareil avec du ruban adhésif.
- iv. L'appareil en entier doit être emballé dans du papier kraft.

b) Lits et matelas

- i. Matelas ordinaires : Les matelas et les sommiers doivent être tirés hors du lit et glissés dans un sac de plastique, qui doit être scellé avec du ruban adhésif, puis placé dans un carton pour matelas. Le plastique des sacs doit avoir une épaisseur minimale de 5 mm et les sacs doivent être neufs.
- ii. Matelas à mousse à mémoire de forme : Les matelas Tempur-Pedic ou les matelas comparables doivent être placés dans des cartons pour matelas qui doivent être scellés avec du ruban adhésif. Ils doivent être placés à l'horizontale pendant le transport, et on ne doit rien placer directement au-dessus (pour éviter de les écraser).
- iii. Lit d'eau : Le montage et le démontage de la structure d'un lit d'eau incombent à l'entrepreneur.

c) Livres

- i. Les livres doivent être empilés ou placés en rangées dans des boîtes et protégés pour éviter que la reliure, la couverture ou les feuilles ne s'endommagent.
- ii. Il faut insérer du papier journal vierge et propre ou du carton ondulé entre les rangées ou les piles pour éviter que les livres ne s'usent par le frottement.
- iii. Les livres de valeur doivent être emballés séparément dans du papier de soie et placés dans les cartons sur leur tranche.
- iv. Les livres de valeur (à reliure en cuir, de famille, etc.) doivent être emballés séparément dans plusieurs feuilles de papier de soie pour prévenir les égratignures ou les dommages à la couverture et aux bordures.

d) Tapis, carpettes et thibaudes

- i. Les tapis et les carpettes de plus de 6 pieds sur 6 pieds doivent être roulés séparément pour former un rouleau ferme qui doit être attaché avec une corde ou du ruban adhésif tous les trois pieds environ.
- ii. Les thibaudes doivent être roulées et attachées séparément ou roulées avec le tapis et du papier d'emballage doit être placé entre le tapis et la thibau.
- iii. Quand une thibau est dans un si mauvais état qu'elle ne peut être roulée, il faut le noter clairement sur la liste d'inventaire.
- iv. Quand du ruban est utilisé, il ne doit pas être collé directement sur le tapis, la carpe ou la thibau.

e) Porcelaine, verrerie, statues, bibelots et vaisselle

- i. Ces articles doivent être emballés dans une boîte pour vaisselle.
- ii. Il faut mettre un séparateur en carton ondulé dans le fond de la boîte, puis ajouter une feuille de papier bulle.
- iii. Les articles les plus lourds, comme la verrerie (à l'exclusion des verres à pied) doivent être placés dans le fond de la boîte.

f) Poterie, horloges, jardinières, vases et bibelots

- i. Placer suffisamment de papier d'emballage ou d'autre matériel de rembourrage approprié dans le fond de chaque boîte en carton ondulé, tonneau, fût ou conteneur en fibre spécialement conçu pour la porcelaine.
- ii. Les articles doivent être emballés séparément, sauf les ensembles d'articles plats, qui doivent être divisés de façon appropriée et emballés en paquets bien protégés.
- iii. Les petits bibelots doivent être emballés de façon à être faciles à retrouver parmi les boules de papier de protection.

g) Vêtements

- i. Les vêtements placés sur des cintres doivent être suspendus dans des contenants-penderies.
- ii. Les housses à vêtements doivent être retirées.
- iii. Il ne faut pas trop remplir les contenants-penderies.
- iv. Les joints doivent être renforcés solidement avec du papier adhésif.
- v. Les cintres vides doivent être transportés dans un carton à part.
- vi. Aucun article ne doit être placé dans le fond des contenants-penderies.
- vii. Les articles comme les parapluies, les guitares ou autres instruments de musique, les cannes et les épées peuvent être placés dans un contenant-penderie, mais ils doivent être emballés et maintenus en place correctement.
- viii. Les vêtements pliés peuvent être retirés des tiroirs et placés proprement dans des cartons de format approprié. Le fond de ces cartons doit être tapissé de papier kraft.
- ix. Les petits articles gardés dans des tiroirs doivent être emballés et mis dans des cartons.

Remarque : L'entrepreneur peut laisser les articles dans les tiroirs s'il considère que cette façon de faire est sécuritaire.

h) Aliments secs et conserves

L'entrepreneur doit expédier les aliments secs et les conserves, dans la mesure où ils sont acceptables dans le pays de destination et l'itinéraire de transit choisi.

Les boîtes d'aliments secs doivent être scellées avec du ruban adhésif.

Une fois les articles emballés, l'entrepreneur devient responsable des dommages, tel qu'il est indiqué à la règle 7.

i) Appareils électroniques

L'entrepreneur doit emballer les gros appareils électroniques dans leur emballage d'origine si l'expéditeur l'a conservé. Si l'emballage d'origine n'est pas disponible, les

appareils électroniques doivent être enveloppés et emballés dans un carton de taille appropriée, tel qu'il est décrit ci-dessous :

- i. Ordinateurs : Les ordinateurs doivent être emballés dans du matériel d'emballage antistatique. Le fond de la boîte doit être tapissé de papier kraft, l'ordinateur doit être placé dessus, puis l'espace sur les côtés et sur le dessus doit être rempli avec du papier kraft ouatiné jusqu'à ce que l'ordinateur soit immobilisé. La même méthode doit être suivie pour emballer les moniteurs, les claviers et les imprimantes. Tous les manuels, les logiciels et les câbles doivent être mis dans un carton à part.
 - ii. VCR/CD/DVD/lecteurs Blue Ray : Le lecteur doit être placé sur le papier kraft. Il faut remplir l'espace sur les côtés et sur le dessus avec du papier kraft ouatiné jusqu'à ce que la boîte soit pleine. La boîte doit être scellée avec du ruban adhésif.
 - iii. Les téléviseurs ACL, DEL, plasma et nouvelle génération doivent être emballés dans des cartons conçus pour leur transport.
- j) AM et EP nécessitant des instructions (p. ex. l'équipement d'exercice, les lits de bébé) : L'entrepreneur est responsable d'aider l'expéditeur à monter / démonter les lits de bébé et l'équipement d'exercice conformément aux instructions du fabricant. Les pièces doivent être emballées et placées dans des cartons de format approprié.
- k) Armes à feu
- i. Les armes à feu sans restrictions doivent être expédiées conformément au Code criminel du Canada, à la *Loi sur les armes à feu* et aux règlements provinciaux en vigueur (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-209/index.html>).
 - ii. Il incombe à l'expéditeur de respecter les exigences en matière de permis du pays de destination.
 - iii. Toutes les armes à feu doivent être placées dans une partie accessible du fourgon afin que le personnel des douanes y ait facilement accès.
 - iv. L'entrepreneur doit emballer les armes à feu en présence de l'expéditeur.
- l) Contenu des garages (cabanons) ou de l'espace de la terrasse
- i. L'entrepreneur doit s'assurer que l'ensemble de l'équipement d'extérieur, des outils, des jouets et des meubles sont bien nettoyés et sans résidu de terre avant d'être acceptés en vue de l'expédition.
 - ii. L'entrepreneur doit emballer tous les articles qui se trouvent dans le garage dans des cartons, comme il convient.
 - iii. Voir les directives sur le regroupement des outils et des contenants vides à la règle 11.
- m) Outils et équipement à moteur pour le jardin
- i. Les articles à long manche doivent être regroupés et attachés ensemble avec du ruban adhésif. Pour éviter d'endommager les autres articles, il peut être nécessaire de les recouvrir de matériel de protection.
 - ii. Les accessoires devraient être retirés des outils à moteur, emballés et placés dans des cartons de format approprié.
 - iii. Les petits outils doivent être emballés séparément ou laissés dans la boîte à outils. Du papier froissé doit être utilisé pour remplir les espaces vides. Les autres outils doivent être emballés et placés dans des cartons de format approprié avec les autres outils.

- iv. L'entrepreneur doit s'assurer que l'expéditeur a retiré toute l'essence et toute l'huile des tondeuses à gazon, des taille-haies électriques, des taille-bordures et des articles semblables contenant de l'essence et de l'huile.

n) Horloges de parquet (« Grand-Père »)

Les horloges de parquet doivent être préparées en vue du déménagement conformément à la règle 5.

Une fois qu'une horloge de parquet a été préparée par l'expéditeur conformément à la règle 5, l'expéditeur doit s'assurer que le cabinet d'horloge est protégé et mis dans une caisse de format approprié.

o) Lampes

L'entrepreneur doit :

- i. Lampes : les lampes doivent être placées dans des cartons de format approprié ou des boîtes pour vaisselle tapissées de papier de soie. Il faut laisser une bonne quantité de papier de soie déborder sur les côtés pour recouvrir l'abat-jour.
- ii. Un abat-jour doit être manipulé par son armature en métal; il doit être placé dans un carton et recouvert de papier de soie.
- iii. Les éléments doivent être emballés séparément dans du papier d'emballage.
- iv. Tous les abat-jour doivent être emballés individuellement avec du papier journal vierge, en les plaçant dans une boîte portant la mention « FRAGILE » avec suffisamment de matériel de rembourrage pour empêcher leur déplacement ou les dommages.

S'il y a suffisamment d'espace, les abat-jour peuvent être imbriqués avec le socle, à l'exception des abat-jour en soie, qui doivent être emballés séparément de tous les autres articles et jamais imbriqués.

p) Miroirs, photos, peintures, dessus de table en verre et dessus de table en pierre

L'entrepreneur doit :

- i. Les miroirs, les dessus de table en verre, les grands cadres avec surface en verre et tous les autres articles en verre du même type doivent être emballés et mis dans une caisse ou un carton conçu et utilisé par les entreprises de déménagement à cette fin.
- ii. Les peintures non encadrées doivent être emballées de façon à éviter tout contact avec quelque chose qui pourrait en abîmer la surface.
- iii. Les dessus de table en grès doivent être emballés séparément.

q) Véhicules récréatifs

Lorsque des véhicules récréatifs sont approuvés pour une expédition, l'entrepreneur doit faire ce qui suit :

- i. S'assurer que l'expéditeur a vidé le réservoir de carburant de manière à ce qu'il ne soit pas plus de ¼ plein et qu'il a débranché la batterie.
- ii. S'assurer que les véhicules récréatifs ne présentent pas de fuite.
- iii. Mettre les motocyclettes et les autres véhicules récréatifs de haute valeur dans des caisses, afin d'empêcher qu'ils soient endommagés au cours du transport et que tout dommage soit causé aux autres articles parmi les AM et les EP.

- iv. Les fixer solidement à l'intérieur des caisses pour réduire le mouvement au minimum.
- v. Fixer solidement la ou les caisses dans le conteneur, et charger les véhicules récréatifs en dernier, afin de faciliter l'accès lorsqu'une inspection est requise.
- vi. Concevoir les caisses de manière à permettre l'inspection des réservoirs de carburant, au besoin.
- vii. Mettre du ruban adhésif sur les phares avant, les feux arrière et les feux clignotants.
- viii. Enlever les pare-brise, les sacoches arrière, etc. et les emballer séparément, ou les mettre en caisse dans le caisson principal tout en maintenant les mesures cubiques minimales.
- ix. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les véhicules, y compris les motocyclettes, sont entièrement nettoyés et sans résidu de terre avant d'être acceptés en vue de l'expédition.

r) Tables et chaises

L'entrepreneur doit :

- i. Dans la mesure du possible, enlever les pieds des tables, les envelopper dans du matériel de rembourrage et les rassembler en faisceau. Elles doivent être regroupées avec du ruban adhésif, qui ne doit pas entrer en contact avec les pattes. Les vis et autres accessoires nécessaires pour fixer les pattes à la table doivent être fixés sous la table.
- ii. Le dessus de table doit être recouvert de matériel de protection maintenu en place par du ruban adhésif. Les panneaux de table doivent être enlevés, emballés dans du matériel de protection et regroupés. Les chaises doivent être emballées dans une couverture et maintenues en place par du ruban adhésif, qui ne doit pas entrer en contact avec les chaises.

s) Bicyclettes

L'entrepreneur doit :

- i. Mettre les bicyclettes dans des cartons adéquatement conçus de modèle commercial habituel ou dans des caisses.
- ii. Utiliser un emballage protecteur et du rembourrage, au besoin, afin d'empêcher les dommages, les glissements et les mouvements au cours du transport.
- iii. Au besoin, aider l'expéditeur à préparer les bicyclettes en vue de l'expédition, conformément aux règles 5 et 9. L'expéditeur doit permettre que la roue avant soit enlevée. L'entrepreneur doit mettre la roue avant dans une boîte, puis mettre cette boîte dans le carton de la bicyclette.
- iv. S'assurer que la bicyclette est placée debout, scellée à l'aide d'un ruban adhésif adéquat et attachée à l'aide de sangles, dans le sens de la longueur, au tiers de sa longueur à partir de chaque bout. Les lettres « UP » avec une flèche pointant vers le haut de la boîte doivent être inscrites en caractères gothiques en laissant un minimum de deux (2) pouces de hauteur de chaque côté. Les caisses doivent être marquées de façon similaire.

APPENDICE 4 – REMORQUES, VÉHICULES, CONTENEURS ET ÉQUIPEMENT

L'entrepreneur doit utiliser seulement des remorques, des véhicules et des conteneurs convenant au transport d'AM et d'EP.

L'entrepreneur 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 et EP;
- b) Les remorques, les véhicules et les conteneurs fermés sont en bon état de fonctionnement et adéquatement équipés. Leur intérieur doit être propre, sec et exempt de vermine, d'acide, de peinture, de graisse et de toute autre substance pouvant endommager les AM et les EP. Chacun doit être muni d'une quantité suffisante de coussins protecteurs, de couvertures et d'autre équipement protecteur propres pour assurer la livraison sécuritaire des AM et des EP et la protection des résidences. Les accessoires et l'équipement (portes, planchers, rampes, murs, points d'arrimage, dispositifs de verrouillage, etc.) doivent être en bon état et en quantité suffisante pour contenir et immobiliser les AM et les EP;
- c) Tout équipement de manutention de matériel particulier requis est utilisé pour la manutention sécuritaire des articles lourds, comme les congélateurs verticaux, les pianos, les coffres-forts, etc.;
- d) Seulement des serrures à boîtier trempé sont utilisées pour protéger le contenu des fourgons, des véhicules et des conteneurs;
- e) Toutes les précautions nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des véhicules à tout moment pendant le transport des AM, des EP et des VP.

APPENDICE 5 – PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ (AQ)

1. Généralités

Le Canada s'efforce de fournir des services de déménagement des articles ménagers de haute qualité aux employés et aux membres du gouvernement. À cette fin, dans le cadre du processus d'IV du présent contrat, des sondages sont effectués par un tiers pour évaluer la qualité des services fournis. Les résultats des sondages administrés pour le compte du Canada seront communiqués à l'entrepreneur; toutefois, il faut prendre note que, parce que c'est une condition à la participation au processus de sondage, l'identité de l'expéditeur ne sera pas divulguée à moins que ce dernier donne au Canada la permission expresse de le faire.

Le CP cerner les tendances négatives nécessitant des mesures correctives, conformément à la section 1.6 de l'EDT, et demandera à l'entrepreneur d'assurer un suivi.

L'entrepreneur doit respecter les exigences suivantes :

- a) L'entrepreneur doit avoir un programme d'assurance de la qualité (AQ) en place, pour identifier, traiter et démontrer clairement les améliorations apportées aux domaines de préoccupation cernés par un CP, le RM ou l'AT.
- b) Dans les 10 jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir son plan d'AQ au CP et à l'autorité contractante (AC) aux fins d'examen et d'acceptation, en vue de son incorporation dans le contrat. Le plan d'AQ devrait être fondé sur l'expérience et les connaissances de l'entrepreneur en rapport avec les domaines qui, dans le passé, se sont avérés nécessiter une surveillance continue en matière d'assurance de la qualité. Les éléments à couvrir sont notamment :
 - i. la protection des renseignements personnels;
 - ii. la protection et le suivi des AM et des EP, et des VP;
 - iii. la conformité aux modalités du contrat.
- c) À tout le moins, le PAQ devrait inclure un programme d'inspection pour s'assurer de respecter et de maintenir des normes de qualité pour les exigences en matière d'emballage, de pesée et de déballage.
- d) L'entrepreneur doit suivre un programme d'assurance de la qualité (se reporter à l'EDT, article 2.1) pour assurer sa conformité aux normes de services prescrites dans le contrat.
- e) 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 E – Modèle de l'indice de valeur – Mesure du rendement). L'entrepreneur doit présenter au CP, habituellement lors des réunions ordinaires du CIM, les mesures correctives qu'il a prises.

APPENDICE 6 – NORMES ET INSPECTIONS RELATIVES À L'ENTREPÔT

1. Généralités

L'entrepreneur doit respecter les normes relatives à l'entrepôt décrites ci-dessous :

- a) Un entrepôt est défini comme étant un bâtiment où sont entreposés des articles ménagers et des effets personnels. 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 et adéquatement protégé par un mur coupe-feu. Les articles qui ne sont pas « de même nature que les articles ménagers » comprennent tout ce qui pourrait contaminer les articles ménagers (p. ex. les odeurs fortes, les produits chimiques incompatibles et les produits qui peuvent altérer la structure des articles ménagers entreposés).
- b) L'entrepreneur doit effectuer des inspections de tous les entrepôts utilisés, pour s'assurer qu'ils respectent, à tout le moins, les normes décrites dans le présent appendice. Les détails des inspections doivent être consignés et disponibles aux fins d'examen par le RM sur demande.
- c) Il doit y avoir une vérification stipulant que l'entrepôt est conforme à tous les règlements fédéraux et locaux relatifs aux incendies. Tous les coûts associés à l'obtention d'une vérification incombent 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. Cette vérification doit être tenue à jour.
- d) Si, pour un entrepôt, il n'y a pas de preuve de conformité avec les règlements relatifs aux incendies ou d'assurance, ou que l'entrepôt n'est pas conforme à toute autre exigence locale visant les entrepôts plus stricte que celles du présent contrat, l'entrepreneur doit agir en coordination avec le RM et l'AT responsables pour rédiger et décrire en détail les mesures correctives à prendre et, au besoin, transférer les lots entreposés dans des entrepôts convenables aux frais de l'entrepreneur. Tous les coûts relatifs à la correction des défauts ou au transfert des lots seront à la charge de l'entrepreneur.
- e) Le Canada se réserve le droit d'inspecter les entrepôts contenant des lots ELT ou ECR à tout moment sans notification à l'entrepreneur.
- f) Tous les deux ans, l'AT effectuera une vérification aléatoire d'au moins 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 1 jour ouvrable avant l'inspection.
- g) Le transfert de tous lots ELT dans un autre entrepôt se fera seulement sous la supervision d'un AT ou d'un représentant désigné.

APPENDICE 7 – MANQUEMENTS

1. Généralités

Un manquement est déterminé lorsque l'entrepreneur n'a pas respecté certaines exigences du contrat, tel qu'il est décrit plus en détail dans les tableaux 3 et 4. Les communications concernant des manquements nécessitent une vérification de réception (p. ex. par télécopieur, service de messagerie ou EDI avec avis de réception) pour démontrer la conformité avec les délais exigés. Le respect des délais exigés garantira que le bon IV comprenne les manquements en fonction du moment où ils ont été déterminés et non du moment où le déménagement a eu lieu.

- a) Les manquements sont un outil de gestion servant à identifier les exigences de service qui ne sont pas respectées et à permettre au CIM de cerner les problèmes et de cibler des initiatives d'amélioration continue. La capacité de l'entrepreneur à minimiser efficacement les manquements par l'entremise de ses initiatives de PAQ et d'IE est un incitatif pour gagner une part de marché plus importante. Un processus d'examen rigoureux garantit que les manquements soient pris en compte dans l'élément de l'amélioration continue de l'IV de l'entrepreneur.
- b) Le processus des manquements a été mis en place pour assurer la conformité de l'entrepreneur avec les modalités du contrat. Il sert à déceler les faiblesses de rendement pour lesquelles l'entrepreneur doit prendre des mesures correctives et à améliorer la qualité des services. Les manquements sont considérés comme des lacunes dans la prestation des services, des dommages-intérêts convenus ou des rapports défavorables.
- c) Le gouvernement du Canada peut invoquer des lacunes dans la prestation des services avant la fermeture des bureaux jusqu'au 40^e jour ouvrable après que l'AT a reçu la facture du déménagement. Cependant, le Canada compte signaler les manquements dès qu'ils sont observés pour permettre à l'entrepreneur de déterminer la source du problème et de prendre des mesures correctives afin d'éviter que de tels manquements ou des manquements semblables se reproduisent.
- d) 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. Celles qui sont déterminées administrativement s'appliqueront à la période VI au cours de laquelle elles sont traitées.
- e) L'entrepreneur sera informé de chaque manquement appliqué à un déménagement au moyen d'une lettre ou d'un courriel, ou dans le système.
- f) Le CP se réserve le droit de convoquer en réunion l'entrepreneur pour discuter de l'examen officiel et des mesures correctives à prendre.

2. Lacunes dans la prestation des services

- a) Les lacunes dans la prestation des services sont classifiées comme mineures (1 point) ou majeures (2 ou 3 points) en fonction de leur impact sur l'indice de valeur (IV). Deux lacunes mineures pour un même déménagement équivalent à une lacune majeure (2 points). Une ventilation détaillée des lacunes de la prestation des services se trouve dans le tableau 3 ci-dessous. L'impact sur l'IV est indiqué entre crochets dans le tableau.

3. Dommages-intérêts convenus

- a) La liste des dommages-intérêts convenus, y compris les montants imposés, est présentée dans le tableau 4 ci-dessous. Les impacts sur l'IV sont indiqués dans les tableaux. L'entrepreneur doit rembourser au gouvernement du Canada les dépenses réellement faites

par celui-ci si les montants indiqués dans le tableau 4 ne sont pas suffisants pour couvrir les dépenses réelles.

- b) L'entrepreneur doit verser le montant des dommages-intérêts convenus au Canada au plus tard 20 jours ouvrables après l'avis de manquement, sauf si un appel du manquement est soumis avant la fin des 20 jours ouvrables.
- c) Le Canada ne prendra pas en considération les appels de manquement après la réception du paiement des dommages-intérêts convenus connexes.

4. Rapport défavorable

Un rapport défavorable peut être présenté lorsqu'un rapport est reçu d'un expéditeur ou d'un AT, ou qu'il y a un non-respect répété d'une exigence du contrat qui n'est pas indiqué expressément dans les tableaux des manquements. Les rapports défavorables ont un impact de 2 points sur l'IV.

5. Processus d'appel

L'entrepreneur peut soulever une objection à l'égard de l'application de manquements, tel qu'il est décrit ci-dessous. Toute objection à un manquement doit être soulevée avant le paiement du montant des dommages-intérêts convenus connexes. Autrement, l'objection sera considérée comme invalide et ne sera pas prise en considération.

a) Appel de première instance

- i. L'entrepreneur peut envoyer (à ses frais) toute objection officielle à un manquement à l'autorité ministérielle par courrier recommandé ou par courriel;
- ii. La demande doit être accompagnée des pièces justificatives, et l'autorité ministérielle doit la recevoir au plus tard à la fermeture des bureaux 20 jours civils après la date de réception de l'avis de manquement;
- iii. L'autorité ministérielle doit examiner l'information fournie par l'entrepreneur et rendre une décision de première instance.

b) Appel de deuxième instance

- i. Si l'entrepreneur n'est pas d'accord avec la décision de première instance sur l'appel, il dispose de 10 jours ouvrables, à compter de la date de réception de cette décision, pour soulever la question auprès du CP, afin que ce dernier la souleve auprès du président du CIM, en vue d'un processus d'appel final.
- ii. L'entrepreneur doit fournir au CP :
 - 1) une liste complète des motifs qui l'ont initialement poussé à faire appel auprès de l'autorité ministérielle;
 - 2) un résumé de la décision de première instance de l'autorité ministérielle et les pièces justificatives;
 - 3) une liste des explications subséquentes qui justifient une analyse de la décision de première instance de l'autorité ministérielle.
- iii. Le CP et le président du CIM réévalueront la décision de première instance sur l'appel avec le RM, et le président du CIM rendra une décision finale sur l'appel.

c) Mesure découlant de l'appel de deuxième instance

- i. Si la décision de première instance est cassée, les manquements associés sont retirés, et les montants à verser sont annulés.

- ii. Si la décision de première instance sur l'appel est maintenue, l'entrepreneur doit verser le montant des dommages-intérêts convenus connexes au Canada au plus tard 20 jours ouvrables après l'avis de la décision finale sur l'appel.

Tableau 3 de l'annexe A**Lacunes**

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'IV (poids)	RÉFÉRENCE
Généralités			
L1	L'entrepreneur ne respecte pas les délais convenus par les deux parties.	Mineur (1)	Annexe A 2.1.f. Annexe A 2.1.g.
L2	L'entrepreneur ne fournit pas de documents ou de services bilingues.	Majeur (3)	Annexe A 2.1.a. Annexe A 2.1.b.
L3	L'entrepreneur n'informe pas le CIM d'un incident important dans les 24 heures suivantes, y compris les mesures correctives à prendre.	Majeur (3)	Annexe A 2.2.b. CCUA 2035-10 CCUA 2035-06
L4	L'entrepreneur n'obtient pas l'autorisation de l'AT, comme l'exige le contrat.	Majeur (3)	Annexe A 2.1.c Annexe A 2.4.a.ii Annexe A 2.4 b Annexe A 2.5.d. Annexe A 2.8.a Annexe A 2.15 a iii 1) Annexe A 2.15 b) Annexe A 2.16 d) vi
Consultation préalable au déménagement			
L5	L'entrepreneur ne tient pas la consultation préalable au déménagement à la résidence de l'expéditeur ou par téléphone, s'il est autorisé à le faire par l'AT.	Majeur (3)	Annexe A 2.4.a.
L6	L'entrepreneur n'entre pas une estimation du poids dans le système dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de déménagement pour les déménagements ordinaires ou au moins 2 jours ouvrables avant la date de chargement pour les déménagements urgents.	Majeur (3)	Annexe A 2.3.f
L7	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur les documents d'information à remettre préalablement au déménagement et la revue des articles conformément au contrat.	Majeur (3)	Annexe A 2.4.c. Annexe A 2.4 Annexe A 2.16
L8	L'entrepreneur ne transmet pas à l'expéditeur l'estimation du poids établie au moment de la consultation préalable au déménagement, ou au plus tard le jour ouvrable suivant.	Mineur (1)	Annexe A 2.4.m Annexe A 2.16 d. ii
L9	L'entrepreneur ne transmet pas à l'expéditeur l'estimation du poids modifiée et ne l'entre pas dans le système avant le jour précédant la DSD.	Majeur (2)	Annexe A 2.4.o.
Emballage			

L10	L'emballage débute avant 8 h ou se poursuit après 20 h 30 sans l'approbation de l'expéditeur et, le cas échéant, de l'AT.	Mineur (1)	Annexe A 2.1.c.
L11	L'entrepreneur ne termine pas l'emballage avant la DSD sans l'approbation de l'AT et de l'expéditeur.	Majeur (2)	Annexe A 2.5.c.
Chargement			
L12	Le chargement débute avant 8 h ou se poursuit après 20 h 30 sans l'accord de l'expéditeur.	Majeur (2)	Annexe A 2.1.c.
L13	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM et EP contre les dommages.	Majeur (2)	Annexe A 2.0.d. Annexe A 2.0.e
L14	L'entrepreneur ne remet pas la liste d'inventaire ou le REV dûment rempli à l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A 2.6.f
L15	L'entrepreneur ne débarrasse pas la résidence de l'expéditeur des contenants vides, du matériel d'emballage ou des autres débris accumulés pendant	Mineur (1)	Annexe A, 2.6(g)
L16	L'entrepreneur n'obtient pas l'évaluation d'un VP avant son acceptation pour le transport.	Majeur (2)	Annexe A
Détartrage			
L17	L'entrepreneur ne respecte pas les procédures de pesée applicables (limite d'un seul par déménagement).	Majeur (3)	Annexe A 2.11 Annexe A 2.13 Annexe A 2.14
L18	L'entrepreneur ne fournit pas un billet de pesée qui comporte tous les renseignements requis.	Mineur (1)	Annexe A 2.12.
Transport			
L19	L'entrepreneur ne fournit pas un équipement de déménagement (fourgon, conteneur maritime, etc.) conforme aux normes relatives à l'équipement établies dans le contrat.	Majeur (3)	Annexe A 2.7.a.
Entreposage			
L20	L'entrepreneur n'entrepasse pas (ECR ou ELT) un chargement dans un entrepôt conforme aux normes.	Majeur (3)	Annexe A 2.15.
L21	L'entrepreneur n'informe pas immédiatement l'AT de modifications à un lot ELT (emplacement, poids, accès, etc.).	Majeur (2)	Annexe A 2.15.iv.
Livraison et déchargement			
L22	L'entrepreneur effectue une livraison à un autre endroit que la résidence principale sans l'approbation préalable de l'AT.	Majeur (3)	Annexe A 2.8.b.i.
L23	L'entrepreneur n'obtient ni l'approbation de l'expéditeur ni celle de l'AT pour fournir les services à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h 30.	Mineur (1)	Annexe A 2.1.d. Annexe A 2.1.c.

L24	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM et EP contre les dommages.	Majeur (3)	Annexe A 2.0.d. Annexe A 2.0.e
L25	L'entrepreneur n'aide pas l'expéditeur à noter les exceptions sur la liste d'inventaire et/ou le REV.	Majeur (3)	Annexe A 2.8.b. vi.
L26	L'entrepreneur ne remonte pas le mobilier ni les autres articles démontés par l'entrepreneur au point d'origine. Si cela empêche l'expéditeur de dormir ou de manger à la résidence, il s'agit de LD1.	Mineur (2)	Annexe A 2.8.b.iv.
Déballage			
L27	Le déballage débute avant 8 h ou se poursuit après 20 h 30 sans l'accord de l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A 2.1.c.
L28	L'entrepreneur n'effectue pas le déballage au plus tard le jour ouvrable suivant la livraison / le déchargement ou à une autre date demandée par l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A 2.9.a.
L29	L'entrepreneur ne note pas les dommages sur le formulaire « Perte/Dommage – articles emballés » avec l'expéditeur.	Majeur (3)	Annexe A 2.10.a.
L30	L'entrepreneur n'effectue pas un ramassage ou un ramassage supplémentaire de matériel d'emballage et de cartons vide dans les 5 jours ouvrables suivant le jour du déballage ou à un autre moment convenu de commun accord.	Mineur (1)	Annexe A 2.9.e.
VP			
L31	Le ramassage et/ou la livraison de VP débutent avant 8 h ou se poursuivent après 20 h 30 sans l'accord de l'expéditeur.	Mineur (1)	Annexe A 2.1.c.
L32	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les 7 jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les 2 jours civils dans le cas d'un déménagement urgent.	Majeur (3)	Annexe A 2.4 a
L33	L'entrepreneur ne transmet pas l'évaluation du VP au système dans les 5 jours ouvrables suivant la DSD.	Majeur (3)	Annexe A 2.16.d.ii.
L34	Si un VP tombe en panne au cours de l'acceptation, de l'expédition ou de la livraison, l'entrepreneur ne contacte pas le RM dans 1 jour civil.	Mineur (1)	Annexe A 2.16.f.ii.
Revendications			
L35	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur un formulaire de réclamation visant les AM et les EP ou un VP dans les 5 jours ouvrables suivant sa demande.	Mineur (1)	Appendice 8, 1.6.d. Appendice 9, 2.0.e.
L36	L'entrepreneur n'accuse pas réception d'une réclamation visant des AM et des EP ou un VP ni n'amorce une réclamation visant son règlement dans les 5 jours suivants.	Majeur (2)	Appendice 8, 1.6.f. Appendice 9, 2.0.g.

L37	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur son offre de règlement définitive dans les 45 jours civils suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation et de l'explication des demandes refusées.	Majeur (3)	Appendice 8, 1.6.i. Appendice 8, 1.6.k. Appendice 9, 2.0.k.
L38	L'entrepreneur omet de créer des rapports mensuels sur les réclamations visant des AM et des EP ou un VP dans le SCD/SGAME.	Majeur (3)	Appendice 8, 1.8.b Appendice 9, 3.0

Tableau 4 de l'annexe A**Dommages-Intérêts**

Dommages-Intérêts		Montant imposé (et impact sur l'indice de valeur)	RÉFÉRENCE
DI 1	L'entrepreneur a préemballé des articles nécessaires ou des articles qui avaient été désignés comme essentiels à la vie quotidienne, ce qui a empêché l'expéditeur de dormir ou de manger à la résidence, ou l'entrepreneur n'a pas assemblé de tels articles à la nouvelle résidence.	800 \$ par jour civil plus tous coûts supplémentaires assumé par le Canada et/ou l'expéditeur (2)	Annexe A 2.5.d Annexe A 2.8 Annexe A 2.11. b.
DI 2	L'entrepreneur n'a pas respecté la DSD.	800 \$ par jour civil entre la date de service réelle et la DSD initiale, plus tous coûts supplémentaires assumé par le Canada et/ou l'expéditeur (3)	Annexe A 2.3.d
DI 3	L'entrepreneur ne s'est pas assuré que les réservoirs de carburant étaient pleins avant la pesée.	1 000 \$ (3)	Annexe A 2.11.a
DI 4	L'entrepreneur n'a pas noté la présence d'un article inadmissible et l'a transporté.	Rajustement du poids et des frais, et de tous coûts supplémentaires encourus par le Canada et/ou l'expéditeur (2)	Annexe A, règle 8
DI 5	L'entrepreneur n'a pas respecté le Guide du temps requis pour le transport ou la date confirmée pour les chargements entreposés en cours de route.	800 \$ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis maximal ou la date de LDD jusqu'à la date réelle de livraison, y compris celle-ci (3)	Annexe A, règle 8
DI 6	L'entrepreneur ne respecte pas la DSD du VP.	100 \$ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis maximal jusqu'à la date réelle de livraison (3)	Appendice 2
DI 7	L'entrepreneur n'a pas autorisé l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations dans le cas où un VP n'a pu être livré parce qu'il a été perdu ou qu'il a subi des dommages.	Tous (assurance, frais de prise en charge / de retour, kilométrage supplémentaire, conducteurs supplémentaires, etc.) les coûts de location du véhicule (moins les frais de carburant) pour la durée des réparations. (3)	Appendice 9, 1.4e
DI 8	Le VP a roulé sur une distance excessive pendant qu'il était en possession de l'entrepreneur.	L'indemnité de kilométrage (au taux élevé canadien, en fonction de la DSD) conformément à la Directive du Conseil du Trésor sur les voyages et tous autres frais subis par le Canada et/ou l'expéditeur (3)	Appendice 9, 1.2.a

APPENDICE 8 – ASSURANCE POUR LES ARTICLES MÉNAGERS ET LES EFFETS PERSONNELS (AM ET EP)

1. Généralités

Le Canada se réserve le droit de s'auto-assurer ou d'acheter une PVN de l'entrepreneur.

2. Responsabilité des transporteurs publics

- a) La responsabilité des transporteurs publics de l'Ontario s'applique à l'ensemble des demandes de déménagement lorsque le Canada décide de ne pas faire l'acquisition d'une PVN; et
- b) Lorsqu'une PVN n'est pas choisie, l'entrepreneur doit fournir des renseignements à un administrateur tiers, lequel est embauché à contrat par le Canada, de même que de travailler avec ce dernier afin de trouver une solution aux problèmes relatifs aux réclamations.

3. Protection valeur à neuf (PVN)

Lorsqu'une PVN est choisie pour une demande de déménagement, il incombe à l'entrepreneur de :

- a) Fournir la PVN qui couvre les pertes ou les dommages physiques attribuables à une manipulation déficiente ou à un incident survenu pendant le préemballage, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage, le déchargement et le déballage des articles ménagers (AM) et des effets personnels (EP) de l'expéditeur (c.-à-d., du point d'origine au point de destination);
- b) 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 pour les pertes ou dommages;
- c) L'entrepreneur doit renoncer à toutes les dispositions implicites ou imposées par la loi qui limitent la responsabilité de l'entrepreneur pour une telle perte ou un tel dommage, ou qui établissent une exception à une telle responsabilité, dans la mesure où une telle dérogation est permise par la loi;
- d) Assumer la responsabilité de la PVN à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l'entrepreneur(par exemple, l'entrepreneur est entièrement responsable de tous les phase du déménagement et de tous les tierces parties, nonobstant du fait qu'il aille le choix de retenir ce tierce partie ou non); et
- e) Fournir la PVN pour les AM et EP prévue dans la demande de déménagement aux taux indiqués au tableau 6 de l'annexe B, quel que soit le poids du chargement.
- f) Les coûts afférents à une couverture supplémentaire dont l'expéditeur peut avoir besoin doivent être assumés par ce dernier. Cela comprend les exigences pour les évaluations visant à établir l'évaluation des articles, par exemple :
 - i. Antiquités;
 - ii. Le cristal;
 - iii. Collections d'œuvres d'art;
 - iv. Argenterie;
 - v. Figurines;
 - vi. Caméras numériques;
 - vii. Ordinateurs et logiciels; et
 - viii. Jeux vidéo.

4. Articles et appareils ménagers

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

5. Postes exclus

Les employés suivants sont exclus de la protection :

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

6. Mode de règlement

- a) 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 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; lorsqu'un article n'est pas réparé ou remplacé, la compensation ne doit pas dépasser la valeur courante au comptant au moment de la perte conformément aux Directives sur le service extérieur (DSE 15, annexes B et C, <http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d110/v234/fr?imprimer>);
- c) Afin d'accélérer le traitement d'une réclamation, l'entrepreneur peut offrir une indemnité pour dommages apparents raisonnable si les dommages sont mineurs, comme une petite éraflure ou une entaille à un article que l'expéditeur ne veut pas faire réparer. Dans un tel cas, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au coût le moins élevé des coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) ou le coût de la dépréciation de la valeur de l'article;
- d) En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages causés à celui-ci, la responsabilité de l'entrepreneur se limite à la valeur du véhicule selon le *Livre bleu* au mois où a lieu le

chargement et 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 à des articles comme les outils de jardinage, tondeuses à gazon, souffleuses, articles de sport, embarcations, canots, etc., auxquels un usage normal peut occasionner des dégâts tels que des égratignures, des échancrures, un écaillage ou des rayures;
- f) L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à l'obtention des estimations des réparations ou d'autres documents requis par l'entrepreneur;
- g) Advenant qu'un chargement ne puisse être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, l'entrepreneur doit prendre immédiatement des mesures pour permettre à l'expéditeur d'emménager dans sa résidence et de commencer à y vivre (p. ex. y dormir, y préparer et y prendre ses repas), ou il doit assumer le coût des repas et de l'hébergement à l'extérieur depuis la date de TTG selon les taux fixés par le Conseil du Trésor;
- h) Le Canada se réserve le droit d'effectuer une inspection pour évaluer la perte ou les dommages;
- i) Dans le cas de perte ou de dommages survenus à l'entrepôt, où l'expéditeur ne peut se rendre, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit par l'entremise de l'agent de transport (AT). Aux frais de l'entrepreneur, l'expéditeur a l'option :
 - i. d'autoriser la réparation immédiate de l'article endommagé ou le remplacement immédiat de l'article perdu, avec l'approbation d'un représentant choisi par l'expéditeur; ou
 - ii. de faire réparer ou de remplacer l'article perdu ou endommagé quand l'expéditeur est en mesure d'accepter la livraison du lot mis en ELT (c.-à-d. dans l'avenir).
- j) Dans le cas d'une demande litigieuse, l'entrepreneur peut embaucher, à ses frais, un expert en assurance pour l'aider à régler la réclamation. Le gouvernement du Canada se réserve le droit de demander à l'entrepreneur qu'il fasse appel à un expert en assurance indépendant;
- k) Dans le cas d'une perte importante loss (c.-à-d. plus de 5 000 \$), l'entrepreneur doit embaucher à ses frais, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation; et
- l) Lorsque l'entrepreneur paie la valeur de remplacement d'un article endommagé, l'article endommagé devient la propriété de l'entrepreneur.

7. Règlement des réclamations de PVN

Le Canada n'est pas une partie directement liée au processus lorsque la PVN est achetée. Tous les règlements sont imputables à l'entrepreneur et à l'expéditeur comme suit :

- a) Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit suivre le processus de règlement des réclamations.
- b) Aucune coassurance ne s'applique.
- c) L'entrepreneur doit fournir la documentation de la personne-ressource au sein de son entreprise, appelée le gestionnaire de compte, qui sera la principale personne-ressource pour tous les services de règlement. Toute la correspondance doit provenir de cette dernière à l'aide des papiers à en-tête et des formulaires de l'entrepreneur afin d'éviter toute confusion.
- d) Dans tous les cas, l'entrepreneur doit :

- i. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle (c.-à-d. en français ou en anglais) choisie par l'expéditeur;
- ii. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le niveau de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;
- iii. informer par écrit l'expéditeur du processus de réclamation pour perte ou dommages en lui fournissant des instructions claires et concises présentant la façon de déposer une réclamation. Ces instructions doivent 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;
- iv. il est essentiel de faire preuve de souplesse et de permettre aux demandeurs de présenter et de modifier leurs réclamations jusqu'à 90 civils après la date de livraison, ainsi que d'envisager d'offrir une prolongation du délai demandée par l'expéditeur lorsque des circonstances atténuantes le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapide ou une autre situation semblable;
- v. fournir un formulaire de réclamation visant des AM et des EP à l'expéditeur dans les 5 jours ouvrables suivant sa demande;
- vi. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
- vii. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les cinq (5) jours ouvrables suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;
- viii. informer l'expéditeur de documents manquants dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation;
- ix. clore la réclamation de l'expéditeur dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation visant des AM et EP accompagnée des documents pertinents;
- x. 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 sur demande; et
- xi. informer l'autorité ministérielle concernée des circonstances lorsque le paiement résulte d'une perte ou de dommages importants.

8. Surveillance des réclamations et règlement des conflits de PVN

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 chargé de projet ou au directeur national aux fins de règlement.

9. Rapport sur les réclamations de PVN

Le format pour le rapport sur les réclamations figure au tableau 5 de l'Annexe A afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations, comme indiqué à la section 1.6 (k et l) de l'Annexe A. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet et à l'AC :

- a) Un rapport trimestriel sur les réclamations pour chaque trimestre précédent, dû au cours de la première semaine du nouveau trimestre; et
- b) Un rapport annuel le 31 décembre de chaque année.

.

APPENDICE 9 – ASSURANCE POUR VÉHICULES PERSONNELS

1. Généralités

Le Canada se réserve le droit de s'auto-assurer ou de se procurer une couverture de protection (CP) auprès de l'entrepreneur.

2. Responsabilité des transporteurs publics

- a) La responsabilité des transporteurs publics de l'Ontario s'applique à l'ensemble des demandes de déménagement lorsque le Canada décide de ne pas faire l'acquisition d'une PVN; et
- b) Lorsqu'une PVN n'est pas choisie, l'entrepreneur doit fournir des renseignements à un administrateur tiers, lequel est embauché sous contrat par le gouvernement du Canada, de même que de travailler avec ce dernier afin de trouver une solution aux problèmes relatifs aux réclamations.

3. Couverture de protection

Lorsqu'une CP est choisie pour une demande de déménagement, il incombe à l'entrepreneur de :

- a) fournir une CP pour véhicule personnel (VP) qui couvre la perte ou les dommages qui se sont produits alors que le VP de l'expéditeur était en possession de l'entrepreneur.
- 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; et
- d) assumer la responsabilité de la PVN à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l'entrepreneur.

4. Évaluation

L'entrepreneur doit s'assurer que l'évaluation du VP est fondée sur l'un des points suivants :

- a) Pour un VP qui ne figure pas dans le *Livre rouge canadien* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et camionnettes canadiennes) parce qu'il a été acheté récemment auprès du concessionnaire du fabricant, son coût réel est celui indiqué sur l'acte de vente fourni par l'expéditeur;
- b) Pour un VP d'occasion, la valeur de celui-ci selon le *Livre rouge canadien* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et camionnettes canadiennes), 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 diffère de celle qui y est indiquée, la protection sera fondée sur l'évaluation courante (datée au moins 30 jours avant l'expédition) qu'a obtenue l'expéditeur d'une entreprise d'évaluation professionnelle; et
- d) L'évaluation doit comprendre l'ensemble des options, les accessoires et l'équipement auxiliaire énumérés dans le *Livre rouge canadien*, ou conformément à l'évaluation.

5. Exclusions

Ce qui suit est exclu de l'assurance des VP :

- a) les pertes et dommages résultant d'un vice propre à l'article assuré ou de l'usure normale, à moins que la détérioration soit directement liée à un entreposage inadéquat par l'entrepreneur;
- b) les pertes et dommages résultant d'une guerre, d'une invasion, d'un acte ennemi, d'hostilités (qu'une guerre soit déclarée ou non), d'une guerre civile, d'une rébellion, d'une révolution, d'une insurrection ou de l'action d'une puissance militaire;
- c) les problèmes émotifs, le stress ou la perte d'articles ayant une valeur intrinsèque;
- d) les appels téléphoniques, les déplacements et le temps personnel nécessaires au règlement d'une réclamation;
- e) la perte de valeur marchande des VP endommagés et réparés par l'entrepreneur; et
- f) les conditions antérieures qui rendent tout VP inutilisable (p. ex. la corrosion des conduites de frein, la détérioration naturelle des conduites et l'absence d'antigel convenable pour éviter d'endommager le moteur).

6. Mode de règlement de CP

Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du VP avec du matériel neuf du même type et de la même qualité, des substituts acceptés par l'industrie ou le coût du remplacement du VP, toutes taxes applicables comprises, jusqu'à la limite de la protection fournie par le gouvernement, de la façon suivante :

- a) Si l'expéditeur ne souhaite pas que son VP soit réparé, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au coût le moins élevé parmi les coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) ou le coût d'un règlement en espèces équivalent;
- b) Si un VP ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants (c.-à-d. de plus de 5 000 \$), ou s'il est livré endommagé et que les réparations nécessiteront plus de 2 jours civils, l'entrepreneur dispose d'un (1) 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. Pour l'ensemble des opérateurs, ce dernier doit être couvert par :
 - i. une garantie collision;
 - ii. une assurance en cas de dommages; et
 - iii. les frais de distance qui dépassent l'indemnité, lesquels doivent aussi être couverts;
- c) L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à la location du véhicule; et
- d) Lorsque les dommages n'ont pas été indiqués dans le REV au moment de la livraison, et qu'un mécanicien qualifié ou un expert en assurances indépendant pour enquêter sur les circonstances entourant les dommages détermine que ces derniers sont liés au déménagement et non à une condition antérieure, l'entrepreneur peut alors être responsable des réparations et des frais connexes (p. ex. les estimations, le remorquage, les réparations).

7. Règlement des réclamations de CP

Le gouvernement du Canada n'est pas une partie directement liée à ce processus. Tous les règlements sont imputables à l'entrepreneur et à l'expéditeur comme suit :

- a) Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit suivre le processus de règlement des réclamations.
- b) Aucune coassurance ne s'applique.
- c) L'entrepreneur doit fournir la documentation de la personne-ressource au sein de son entreprise, appelée le gestionnaire de compte, qui sera la principale personne-ressource pour tous les services de règlement. Toute la correspondance doit provenir de cette dernière à l'aide des papiers à en-tête et des formulaires de l'entrepreneur afin d'éviter toute confusion.
- d) Dans tous les cas, l'entrepreneur doit :
 - i. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
 - ii. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;
 - iii. informer par écrit l'expéditeur du processus de réclamation pour perte ou dommages en lui fournissant des instructions claires et concises présentant la façon de déposer une réclamation. Ces instructions doivent aussi indiquer les limites obligatoires, mentionner qu'aucune réclamation additionnelle ne sera permise et exposer la ou les procédures de règlement ainsi que les délais à respecter;
 - iv. 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 rapide ou une autre situation semblable;
 - v. fournir un formulaire de réclamation visant un VP à l'expéditeur dans les 5 jours ouvrables suivant sa demande;
 - vi. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
 - vii. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les 5 jours ouvrables suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;
 - viii. informer l'expéditeur de documents manquants dans les 48 heures suivant la réception de la réclamation;
 - ix. Amorcer le processus de règlement d'une réclamation dans les 5 jours ouvrables qui suivent la date de réception de celle-ci;
 - x. fournir à l'expéditeur l'offre de règlement définitive dans les 45 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;
 - xi. informer l'autorité ministérielle de tout règlement de plus de 5 000 \$ CAD;
 - xii. remettre à l'AT une copie des réclamations et des documents connexes sur demande.

8. Rapports sur les réclamations de CP

Le format pour le rapport sur les réclamations figure au tableau 6 de l'Annexe A afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations, comme indiqué à la section 1.6 de l'Annexe A. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet et à l'AC :

- a) Un rapport trimestriel sur les réclamations pour chaque trimestre précédent, dû au cours de la première semaine du nouveau trimestre;
- b) Un rapport annuel le 31 décembre de chaque année.

APPENDICE 10 –FORMATS D'ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES POUR LE SYSTÈME

Remarque aux soumissionnaires :

L'ensemble de l'appendice 10 fait actuellement l'objet d'une révision. Les spécifications fonctionnelles définitives seront fournies au moment de la publication de la DP.

1. Généralités

Le système utilisé par le Canada sera disponible aux fins d'essais avec le système de l'entrepreneur au plus tard 30 jours civils à la suite de l'attribution du contrat.

2. Configuration des communications – Sécurité

- a) Le Canada tient compte de la sécurité, de la classification et de l'agrégation des données, et les données de nature délicate sur les plans militaire et commercial doivent être protégées par l'entrepreneur. Le chiffrement des données transformera celles-ci en une forme impossible à lire sans les connaissances ou la clé appropriées. Il existe diverses approches de la cryptographie, mais le Canada utilisera 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. 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.
- b) 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. 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, les principes directeurs du protocole de sécurité des services Web devront être suivis. 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.
- c) SOAP est un protocole d'accès simple permettant d'échanger des informations dans un environnement décentralisé et distribué. Se basant sur le langage de balisage extensible (XML), il est constitué de 3 parties :
 - i. une enveloppe qui définit un cadre de description du contenu des messages et du mode de traitement à utiliser;
 - ii. un ensemble de règles de codage pour exprimer les instances de types de données définis par l'application; et
 - iii. une convention de représentation des appels de procédure et des réponses à distance.
- d) Chaque utilisateur disposera d'un certificat pour signer numériquement les messages et pour les authentifier auprès des serveurs Web utilisant la couche d'échange sécurisé (SSL). Les certificats ne sont pas privés puisqu'ils ne constituent qu'une façon signée numériquement de distribuer des clés publiques. Toutefois, la clé privée qui correspond à la clé publique du certificat est dans le magasin de clés sécurisées du client dont le certificat est utilisé. D'abord, cela permettra aux

utilisateurs projetés de signer numériquement avec leur clé privée. Ensuite, le serveur D2B du SGAME pourrait vérifier leur signature avec la clé publique du certificat.

- e) 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.

3. Champs de messages et d'information à échanger

- a) Le format de communication sera confirmé et testé au moment de la publication du présent contrat. Les listes suivantes indiquent les champs obligatoires qui doivent être échangés électroniquement entre le système du Canada et le ou les systèmes de l'entrepreneur externes. Des dispositions devraient être prises concernant la version de format d'enregistrement, le numéro de révision d'enregistrement, ainsi que la date et l'heure de publication qui doivent faire partie d'un enregistrement.
- b) Les messages de réception de confirmation et les réponses devraient être produits dans les 24 heures suivant leur transmission initiale.
- c) Les dates de transmission seront conformes à la norme ISO 8601:2004.
- d) Des vérifications de validation doivent être effectuées sur les enregistrements entrants, et l'entrepreneur doit être avisé des transmissions exemptes d'erreurs.
- e) Les types de messages ci-après sont actuellement communiqués ou prévus à des fins de communications futures comme indiqué :

Nom du message	Description
AGT	Code de l'agent d'origine ou de destination
CLA	Renseignements détaillés sur les demandes (du VL seulement)
DEL	Message d'annulation de commande
ERR	Les messages « ERR » sont échangés entre les entrepreneurs et le SGAME. Ce message avise l'un ou l'autre des destinataires d'une question ou d'un problème concernant un enregistrement envoyé antérieurement.
EST	Message comprenant les détails de l'estimation et les dates du guide du temps garanti pour le transport (TTG)
LHM	Contrat de déménagement longue distance (le MDN enverra la distance avec cet enregistrement)
LOC	Contrat de déménagement local (entreposage d'articles à long terme, livraison d'articles entreposés à long terme)
LTS	Enregistrement d'entreposage à long terme
NTF	Les entrepreneurs et les AT envoient des commentaires additionnels sur un déménagement particulier. Le numéro de contrat doit être mentionné.
QCI	Inspection du contrôle de la qualité
REP	Enregistrement de réponse – la façon dont l'entrepreneur accuse réception de toute communication électronique et dont l'AT accuse réception des messages d'estimation). Nota : Chaque format d'enregistrement aura un REP.
SIT	Enregistrement de la date d'entreposage en cours de route

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

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

- i. le numéro du contrat;
- ii. emplacement de ramassage;
- iii. emplacement de destination;
- iv. services;
- v. déménagements au moyen de véhicules personnels;
- vi. référence du contrat précédent; et
- vii. contrats exigeant un entreposage.

4. Numéros de contrat

Le numéro de contrat suivra le format suivant :

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

5. 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 les effets doivent être ramassés au domicile du membre.

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

6. Emplacement de destination

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

HOME – L'adresse suivante est celle qui est sujette à l'approbation de l'AT de destination; et

STRG – Le chargement doit être livré à un entrepôt.

7. Données volumétriques

Les données volumétriques du système fournies ci-dessous sont fondées sur des volumes passés pour s'assurer que les systèmes de l'entrepreneur sont en mesure de stocker et de traiter les renseignements potentiels relatifs au déménagement pour ce contrat.

Tableau 7 – Données volumétriques

Type de dossier :	Lieu d'origine	Destination	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille max. de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Enregistrement de contrat de déménagement longue distance	CRS	Entrepreneur	2317	1	50	1009	115 850,00	2 337 853,00
LOC – Contrat de déménagement local	CRS	Entrepreneur	133	1	49	1006	6517,00	133 798,00
ELT – Enregistrement d'entreposage à long terme	S.O.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT - Enregistrement d'entreposage en cours de route	S.O.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T – Enregistrement du temps d'attente	S.O.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP – Réponse de réception	Entrepreneur	CRS	2575	1	39	143	100 225,00	368 225,00
EST – Poids estimé/coût/code d'entrepôt/distance	Entrepreneur	CRS	2450	1	63	200	154 350,00	490 000,00
QCI – Rapport de contrôle de la qualité	S.O.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT – Rapport de reprise de la pesée	S.O.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR – Enregistrement des dommages-intérêts convenus	S.O.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL – Enregistrement de suppression-d'annulation	CRS	Entrepreneur	125	1	36	541	4500,00	67 625,00
WHS – Enregistrement des données d'entrepôt	S.O.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM – Enregistrement de réclamation	S.O.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

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

Disposition d'enregistrement LHM (Long Haul Move)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« LHM »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 6
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	
Contrat de référence croisée	Caract.	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Numéro de consolidation	Caract.	0	13	
Date de chargement principale	Date	8	8	« aaaammjj »
Date d'échéance prévue	Date	0	8	« aaaammjj »
Déménagement urgent	Num.	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Rang du membre	Caract.	0	10	Voir le paragraphe 2.b.
Initiales du membre	Caract.	0	4	
Nom de famille du membre	Caract.	0	28	
Langue de préférence du membre	Caract.	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Emplacement de ramassage	Caract.	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Ligne d'adresse-origine 1	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Ville d'origine	Caract.	0	30	
Code de province ou d'État d'origine	Caract.	0	2	Codes postaux habituels (Province/État)
Code du pays d'origine	Caract.	0	2	
Code postal d'origine	Caract.	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Numéro de téléphone au travail d'origine	Caract.	0	11	
Poste du téléphone au travail d'origine	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone à la résidence d'origine	Caract.	0	11	
Poste du téléphone à la résidence d'origine	Caract.	0	4	
Emplacement de destination	Caract.	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
* Code de l'AT de destination	Caract.	3	3	« A99 »
Ligne d'adresse de destination 1	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Ville de destination	Caract.	0	30	
Code de la province ou de l'État de destination	Caract.	0	2	Codes postaux habituels (Province/État)
Code du pays de destination	Caract.	0	2	
Code postal de destination	Caract.	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Numéro de téléphone de destination	Caract.	0	11	
Poste du téléphone de destination	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone à la résidence de destination	Caract.	0	11	
Poste du téléphone à la résidence de destination	Caract.	0	4	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Date d'inspection prévue	Date	0	8	« aaaammjj »
Charge maximale	Num.	0	8	99999, 99
Poids maximal (lb)	Num.	0	5	99999
Nombre de chambres	Num.	0	2	99
Services autorisés	Caract.	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caract.	0	500	
Prénom du membre	Caract.	0	28	
Ligne d'adresse-origine 2	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Numéro de téléphone cellulaire d'origine n° 1	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone cellulaire d'origine n° 2	Caract.	1	10	
Ligne d'adresse de destination 2	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Numéro de téléphone cellulaire de destination n° 1	Caract.	0	10	
Téléphone cellulaire de destination n° 2	Caract.	0	10	
Date prévue d'arrivée des personnes à charge à la destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Heure d'arrivée des personnes à charge (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Date de disponibilité de la nouvelle résidence	Date	0	8	« aaaammjj »
Heure de disponibilité de la résidence (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Heure de l'inspection (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Date demandée de l'emballage	Date	0	8	« aaaammjj »
Nom de la personne-ressource de destination	Caract.	0	50	
Relation avec la personne-ressource de destination	Caract.	0	30	
Numéro de téléphone à domicile n° 1 de la personne-ressource de destination	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone au bureau n° 1 de la personne-ressource de destination	Caract.	0	10	
Poste du téléphone au bureau de la personne-ressource de destination	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone cellulaire de la personne-ressource n° 1	Caract.	0	10	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de téléphone cellulaire de la personne-ressource n° 2	Caract.	0	10	
Description des services autorisés	Caract.	0	100	
Nom de la personne-ressource du SCD	Caract.	0	30	
Numéro de téléphone du SCD	Caract.	0	10	
Poste du téléphone du SCD	Caract.	0	4	
Numéro de télécopieur du SCD	Caract.	0	10	
Adresse de courriel du SCD	Caract.	0	100	
Code du pays d'origine	Caract.	0	30	Norme ISO
Code du pays de destination	Caract.	0	30	Norme ISO
		50	1,642	

Disposition d'enregistrement LOC (Local Move)

Nom du champ	Type de champ	taille minimum du champ	taille maximum du champ	format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« LHM »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 6
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	
Contrat de référence croisée	Caract.	0	13	
Numéro de consolidation	Caract.	0	13	
Date de chargement principale	Date	8	8	« aaaammjj »
Date d'échéance prévue	Date	0	8	« aaaammjj »
Déménagement urgent	Num.	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Rang du membre	Caract.	0	10	Voir le tableau B.
Initiales du membre	Caract.	0	4	
Nom de famille du membre	Caract.	0	28	
Langue de préférence du membre	Caract.	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Emplacement de ramassage	Caract.	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Ligne d'adresse-origine 1	Caract.	0	50	
Ville d'origine	Caract.	0	30	
Code de province ou d'État d'origine	Caract.	0	2	Codes postaux habituels (Province/État)
Code du pays d'origine	Caract.	0	2	
Code postal d'origine	Caract.	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Numéro de téléphone au travail d'origine	Caract.	0	11	

Nom du champ	Type de champ	taille minimum du champ	taille maximum du champ	format du champ
Poste du téléphone au travail d'origine	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone à la résidence d'origine	Caract.	0	11	
Poste du téléphone à la résidence d'origine	Caract.	0	4	
Emplacement de livraison de la destination	Caract.	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
Ligne d'adresse de destination 1	Caract.	0	50	
Ville de destination	Caract.	0	30	
Code de la province ou de l'État de destination	Caract.	0	2	Codes postaux habituels (Province/État)
Code du pays de destination	Caract.	0	2	Codes standards de pays à deux chiffres toujours applicables aux entrepreneurs
Code postal de destination	Caract.	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Numéro de téléphone au travail de destination	Caract.	0	11	
Poste du téléphone au travail de destination	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone à la résidence de destination	Caract.	0	11	
Poste du téléphone à la résidence de destination	Caract.	0	4	
Date prévue de l'inspection	Date	0	8	« aaaammjj »
Charge maximale	Num.	0	8	99999,99
Poids maximal (lb)	Num.	0	5	99999
Nombre de chambres	Num.	0	2	99
Services autorisés	Caract.	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caract.	0	500	
Prénom du membre	Caract.	0	28	
Ligne d'adresse-origine 2	Caract.	0	50	
Téléphone cellulaire d'origine n° 1	Caract.	0	10	
Téléphone cellulaire d'origine n° 2	Caract.	1	10	
Ligne d'adresse de destination 2	Caract.	0	50	
Numéro de téléphone cellulaire de destination n° 1	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone cellulaire de destination n° 2	Caract.	0	10	
Date prévue d'arrivée des personnes à charge à la destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Heure d'arrivée des personnes à charge (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Date de disponibilité de la nouvelle résidence	Date	0	8	« aaaammjj »

Nom du champ	Type de champ	taille minimum du champ	taille maximum du champ	format du champ
Heure de disponibilité de la résidence (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Heure de l'inspection (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Date demandée de l'emballage	Date	0	8	« aaaammjj »
Nom de la personne-ressource de destination	Caract.	0	50	
Relation avec la personne-ressource de destination	Caract.	0	30	
Numéro de téléphone à domicile n° 1 de la personne-ressource de destination	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone au bureau n° 1 de la personne-ressource de destination	Caract.	0	10	
Poste du téléphone au bureau de la personne-ressource de destination	Caract.	0	4	
Téléphone cellulaire de la personne-ressource n° 1	Caract.	0	10	
Téléphone cellulaire de la personne-ressource n° 2	Caract.	0	10	
Description des services autorisés	Caract.	0	100	
Nom de la personne-ressource du SCD	Caract.	0	30	
Numéro de téléphone du SCD	Caract.	0	10	
Poste du téléphone du SCD	Caract.	0	4	
Numéro de télécopieur du SCD	Caract.	0	10	
Adresse de courriel du SCD	Caract.	0	100	
Nom au long du pays d'origine	Caract.	0	30	
Nom au long du pays de destination	Caract.	0	30	
		47	1,639	

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

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« LHM »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 6
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	
Contrat de référence croisée	Caract.	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Numéro de consolidation	Caract.	0	13	
Date de chargement principale	Date	8	8	« aaaammjj »
Date d'échéance prévue	Date	0	8	« aaaammjj »
Déménagement urgent	Num.	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Nom de famille du membre	Caract.	0	28	
Langue de préférence du membre	Caract.	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Emplacement de ramassage du lieu d'origine	Caract.	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Ligne d'adresse-origine 1	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Ville d'origine	Caract.	0	30	
Code de province ou d'État d'origine	Caract.	0	2	Codes postaux habituels (Province/État)
Code du pays d'origine	Caract.	0	2	
Code postal du lieu d'origine	Caract.	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Numéro de téléphone au travail du lieu d'origine	Caract.	0	11	
Poste du téléphone au travail du lieu d'origine	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone à la résidence d'origine	Caract.	0	11	
Poste du téléphone à la résidence d'origine	Caract.	0	4	
Emplacement de livraison de destination	Caract.	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
* Code de l'AT de destination	Caract.	3	3	« A99 »
Ligne d'adresse de destination 1	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Ville de destination	Caract.	0	30	
Code de la province ou de l'État de destination	Caract.	0	2	Codes postaux habituels (Province/État)
Code du pays de destination	Caract.	0	2	
Code postal de destination	Caract.	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Numéro de téléphone de destination	Caract.	0	11	
Poste du téléphone de destination	Caract.	0	4	
Numéro de téléphone à la résidence de destination	Caract.	0	11	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Poste du téléphone à la résidence de destination	Caract.	0	4	
Date d'inspection prévue	Date	0	8	« aaaammjj »
Charge maximale	Num.	0	8	99999,99
Poids maximal (lb)	Num.	0	5	99999
Nombre de chambres	Num.	0	2	99
Services autorisés	Caract.	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caract.	0	500	
Prénom du membre	Caract.	0	28	
Ligne d'adresse-origine 2	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Numéro de téléphone cellulaire d'origine n° 1	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone cellulaire d'origine n° 2	Caract.	1	10	
Ligne d'adresse de destination 2	Caract.	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Numéro de téléphone cellulaire de destination n° 1	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone cellulaire de destination n° 2	Caract.	0	10	
Date prévue d'arrivée des personnes à charge à la destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Heure d'arrivée des personnes à charge (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Date de disponibilité de la nouvelle résidence	Date	0	8	« aaaammjj »
Heure de disponibilité de la résidence (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Heure de l'inspection (matin/après-midi)	Caract.	0	1	Valeurs possibles : « a », « p », vide
Date demandée de l'emballage	Date	0	8	« aaaammjj »
Nom de la personne-ressource de destination	Caract.	0	50	
Relation avec la personne-ressource de destination	Caract.	0	30	
Numéro de téléphone à domicile n° 1 de la personne-ressource de destination	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone au bureau n° 1 de la personne-ressource de destination	Caract.	0	10	
Poste du téléphone au bureau de la personne-ressource de destination	Caract.	0	4	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de téléphone cellulaire de la personne-ressource n° 1	Caract.	0	10	
Numéro de téléphone cellulaire de la personne-ressource n° 2	Caract.	0	10	
Description des services autorisés	Caract.	0	100	
Nom de la personne-ressource du SCD	Caract.	0	30	
Numéro de téléphone du SCD	Caract.	0	10	
Poste du téléphone du SCD	Caract.	0	4	
Numéro de télécopieur du SCD	Caract.	0	10	
Adresse de courriel du SCD	Caract.	0	100	
Code du pays d'origine	Caract.	0	30	Norme ISO
Code du pays de destination	Caract.	0	30	Norme ISO
		50	1,642	

Disposition d'enregistrement AGT (Agent)

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

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« AGT »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 1
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	
Nom de l'entreprise de l'agent d'origine	Caract.	0	40	
Ville de l'agent d'origine	Caract.	0	30	
Numéro de l'agent d'origine	Caract.	0	20	
Numéro de téléphone de l'agent d'origine	Caract.	0	10	
Poste du téléphone de l'agent d'origine	Caract.	0	4	
Nom de l'entreprise de l'agent de destination	Caract.	0	40	
Ville de l'agent de destination	Caract.	0	30	
Numéro de l'agent de destination	Caract.	0	20	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de téléphone de l'agent de destination	Caract.	0	10	
Poste du téléphone de l'agent de destination	Caract.	0	4	
		47	1 639	

Disposition d'enregistrement EST (Estimate)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« EST »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 6 *Les nombres anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés; c.-à-d. 5
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Voir note 1
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	
Date de chargement principale	Date	8	8	« aaaammjj »
Poids des meubles	Num.	0	8	1 à 99999
Unités de masse	Caract.	2	2	« lb » ou « kg »
Poids des véhicules	Num.	0	5	99999
Unités de masse	Caract.	0	4	« lb » ou « kg »
Coût estimatif	Num.	0	8	99 999,99 Déménagement aux États-Unis seulement
Première date de TRT (début de la plage de TRT)	Date	8	8	LHM/Contrats de service de transport seulement
Deuxième date de TRT (fin de la plage de TRT)	Date	8	8	LHM/Contrats de service de transport seulement
Distance	Num.	0	5	99999 (LHM /Contrats de service de transport seulement)
Unités de distance	Caract.	0	2	« km »
Code d'entrepôt	Caract.	0	6	« WAA999 »
Remarques	Caract.	0	100	
Nom de l'entreprise de l'agent d'origine	Caract.	0	40	
Entreprise de l'agent de destination	Caract.	0	40	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
		63	200	

Disposition d'enregistrement ACK (Acknowledgement)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« ACK »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 1
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	
Obligation à répondre au format de l'enregistrement	Caract.	3	3	« EST »
Enregistrement reçu conforme	Caract.	1	1	Y – Oui : enregistrement reçu conforme N – Non : enregistrement reçu non conforme
Remarques	Caract.	0	100	
		40	145	

Disposition d'enregistrement REP (Receipt)

L'enregistrement REP est le moyen pour l'entrepreneur d'accuser réception d'une communication électronique. L'enregistrement REP doit être reçu dans les 60 minutes. 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
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« REP »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 6 *Nota : les nombres anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés.
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Obligation à répondre au format de l'enregistrement	Caract.	3	3	« LHM », « LOC »
Enregistrement reçu conforme	Registre	1	1	Y – Oui : enregistrement reçu conforme N – Non : enregistrement reçu non conforme
Remarques	Caract.	0	100	
		39	143	

Disposition d'enregistrement DEL (Deletion)

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

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Numéro de l'enregistrement	Num.	1	3	1 à 999
Type de l'enregistrement	Caract.	3	3	« DEL »
Format de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99 Valeur 5
Révision de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Version de l'enregistrement	Num.	1	2	1 à 99
Date de parution	Date	8	8	« aaaammjj »
Heure de parution	Caract.	8	8	« 99:99:99 »
Numéro du contrat	Caract.	13	13	« A999999999AAA »
Remarques	Caract.	0	500	
		36	541	

Liste des services autorisés

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	Assurance
WHS	Manutention en entrepôt
OTHR	Autres frais

APPENDICE 11 – EXEMPLES DE LIVRE DES DIRECTIVES D'EXPÉDITION

Mission : BRUXELLES, Belgique	Mission : BRUXELLES, Belgique
Expéditions maritimes	Expéditions aériennes
<p>Adresse : CHOISIR 1, 2 OU 3 1) Ambassade du Canada, 3^e étage 5^e étage – 58, avenue des Arts 1000 Bruxelles, Belgique À l'attention de : Agent d'administration de la mission Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Téléc. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Tél. Mitnet : XXX-XXXX, Téléc. Mitnet : XXX-XXXX</p> <p>2) Mission du Canada auprès de l'Union européenne 2, avenue de Tervuren 1040 BRUXELLES, Belgique À l'attention de : Agent d'administration de la mission Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Téléc. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Tél. Mitnet : XXX-XXXX, Téléc. Mitnet : XXX-XXXX</p> <p>3) Délégation du Canada auprès du Conseil de l'Atlantique Nord, Organisation du Traité de l'Atlantique nord, Boul. Léopold III 1110 BRUXELLES, Belgique Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Téléc. : XXX-XX-X-XXX-XXXX À l'attention de : Agent d'administration de la mission Tél. Mitnet : XXX-XXXX Téléc. Mitnet : XXX-XXXX</p>	<p>Adresse : CHOISIR 1, 2 OU 3 1) Ambassade du Canada, 3^e étage 5^e étage – 58, avenue des Arts 1000 Bruxelles, Belgique À l'attention de : Agent d'administration de la mission Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Téléc. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Tél. Mitnet : XXX-XXXX, Téléc. Mitnet : XXX-XXXX</p> <p>2) Mission du Canada auprès de l'Union européenne 2, avenue de Tervuren 1040 BRUXELLES, Belgique À l'attention de : Agent d'administration de la mission Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Téléc. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Tél. Mitnet : XXX-XXXX, Téléc. Mitnet : XXX-XXXX</p> <p>3) Délégation du Canada auprès du Conseil de l'Atlantique Nord, Organisation du Traité de l'Atlantique nord, Boul. Léopold III 1110 BRUXELLES, Belgique Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Téléc. : XXX-XX-X-XXX-XXXX À l'attention de : Agent d'administration de la mission Tél. Mitnet : XXX-XXXX Téléc. Mitnet : XXX-XXXX</p>

Tél. princ. : (XXX-XX-X) XXX-XXXX (pour 1 et 2) (XXX-XX-X) XXX-XXXX (pour 3)	Tél. Mitnet : XXX-XXXX (pour 1 et 2) XXX-XXXX (pour 3)
Télec. princ. : (XXX-XX-X) XXX-XXXX (pour 1 et 2) (XXX-XX-X) XXX-XXXX (pour 3)	Télec. Mitnet : XXX-XXXX (pour 1 et 2) XXX-XXXX (pour 3)
Adresse postale (pour documents) :	
<p>REMQARQUES/INFORMATIONS GÉNÉRALES :</p> <ul style="list-style-type: none"> Expéditions aériennes diplomatiques confiées à : Brucargo Airfreight Immeuble 740-Brucargo 1931 Zaventem Belgique Tél. : XXX-XX-X-XXX-XXXX Télec. XXX-XX-X-XXX-XXXX 	
<p><u>POUR EFFETS MOBILIERS SEULEMENT (Effets personnels)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Pour les effets personnels</u> : Les envois destinés au personnel ou aux missions diplomatiques peuvent être confiés à l'ambassadeur du Canada en Belgique (1), à l'ambassadeur canadien auprès de l'Union européenne (2) ou à l'OTAN (3). Le nom de l'employé à qui l'envoi d'effets personnels est destiné doit être ajouté entre crochets après l'« ambassadeur » afin d'identifier le propriétaire des effets expédiés. Les envois destinés à des personnes ne faisant pas partie du personnel des missions diplomatiques devraient/doivent être confiés au propriétaire des effets et ne devraient/doivent pas être envoyés comme expéditions « diplomatiques ». 	
Mis à jour : le 24 mai 2017	

Mission : LA HAVANE, Cuba	Mission : LA HAVANE Cuba
Expéditions maritimes	Expéditions aériennes
Service requis : <u>À la porte-Port</u>	Service requis : <u>À la porte-Aéroport</u>
Adresse : Nom complet de l'agent entrant en poste Ambassadeur du Canada Ambassade du Canada Calle 30 No. 518 Esquina a 7ma, Miramar LA HAVANE, Cuba	Adresse : Ambassadeur du Canada Ambassade du Canada Calle 30 No. 518 Esquina a 7ma, Miramar LA HAVANE, Cuba
Tél. princ. : XXX-XX-X-XXX-XX-XX	Tél. Mitnet : XXX-XXXX
Télec. princ. : XXX-XX-X-XXX-XX-XX	Télec. Mitnet : XXX-XXXX
Port de déchargement : MARIEL	Port de déchargement : LA HAVANE (HVA)
Remarques : <ul style="list-style-type: none"> Le transitaire doit donner pour instructions à la compagnie de navigation de Montréal d'émettre trois connaissements originaux localement à remettre à l'ambassade du Canada à La Havane. Le dédouanement prend de quatre à six semaines. 	Remarques : <ul style="list-style-type: none"> Protéger contre la pluie. Les locaux d'entreposage aux douanes sont très petits – des biens sont laissés à l'extérieur. Le dédouanement prend une semaine. Les articles faisant l'objet de restrictions ne sont pas acceptés.

Adresse postale (pour documents) :

Envoyer tous les documents papier par sac diplomatique blanc à :

C.P. 500, succ. A (HAVAN) Ottawa (Ontario) K1N 8T7

REMARQUES/INFORMATIONS GÉNÉRALES :

- Envoyé dès que possible une copie de la facture commerciale, de la liste d'emballage, de la lettre de transport aérien ou du connaissance par courriel ou par télécopieur, pour que l'ambassade puisse préparer un DIP (document d'information précontractuel) en franchise avant l'expédition et l'arrivée des biens.
- **POUR EFFETS MOBILIERS SEULEMENT (Effets personnels)**
- L'accréditation est obligatoire pour demander une franchise pour l'expédition maritime. Les envois devraient arriver au moins deux semaines après l'arrivée de l'agent pour que celui-ci ait suffisamment de temps pour demander et obtenir la carte d'accréditation et la franchise.
- Pour les employés canadiens qui arrivent : Les antennes paraboliques et certains télécopieurs et routeurs font l'objet de restrictions. Si l'agent souhaite apporter l'un ou l'autre de ces articles, une autorisation spéciale doit être demandée au ministère des Communications de Cuba par l'entremise du ministère cubain des Affaires étrangères (MINREX).
- Ne pas charger d'effets mobiliers (EM) en vrac dans le conteneur; tout doit être emballé.
- Les véhicules particuliers doivent être expédiés dans le même conteneur que les EM.
- L'inventaire des EM doit être classé par « catégorie » (appareils électroniques, articles de cuisine, meubles, divers, etc.), et la « quantité » et le « prix » doivent y être indiqués pour chaque article.
- Si des « aliments » sont inclus dans l'inventaire des EM, il faut en dresser la liste par catégorie et envoyer un sous-total pour chaque catégorie d'aliments pour que l'ambassade puisse préparer une franchise diplomatique avant l'expédition et l'arrivée du conteneur.
- *Ne pas envoyer de reçus de COSTCO ou d'un autre entrepôt à l'ambassade. Envoyer seulement une liste regroupant les articles et les sous-totaux par catégorie par courriel. En ce qui concerne l'importation d'aliments, le gouvernement cubain veut voir les catégories suivantes : fromages, pâtes italiennes, thon, céréales et nourriture pour animaux de compagnie; les autres articles doivent être regroupés dans les catégories « articles de toilette » ou « divers ».
- **Remarque pour le transitaire** : Expédition de véhicules personnels (VP) : Le gouvernement cubain ne permet pas l'importation de véhicules âgés de plus de quatre (4) ans. Pour importer un VP à Cuba, il faut inclure dans les documents fournis le numéro d'identification du véhicule (NIV), le numéro du moteur, la couleur, l'année, le prix initial en dollars américains et la facture (si celle-ci est disponible).

Mis à jour : **le 25 août 2015**

ANNEXE B

BASE DE PAIEMENT

POUR

DES SERVICES INTERNATIONAUX DE DÉMÉNAGEMENT D'ARTICLES MÉNAGERS ET D'EFFETS PERSONNELS

Table des matières

Base de Paiment

Section 1 – Conditions générales	161
Section 2 – Taux tarifaires	161
Section 3 – Protection valeur à neuf sur les articles ménagers et les effets personnels et protection pour véhicule personnel	163
Section 4 – Directives supplémentaires	163
Section 5 – Rajustement relatif aux tarifs	165

ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT

Section 1 – Conditions générales

1.1 Généralités

- a) La base de paiement de cette annexe 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) Les droits de douane et les taxes applicables sont en sus.
- c) À l'exception des frais d'ELT, tous les taux sont ceux en vigueur depuis la DSD;
- d) Les taux pour l'ELT seront payés d'après les tarifs en vigueur, quel que soit le moment de l'entreposage.
- e) À la période menant à la fin de la durée du contrat, tous les déménagements dont la DSD tombe avant la date de fin du contrat seront exécutés selon les taux en vigueur depuis la DSD.
- f) Le Canada n'acceptera pas les factures dont les frais ne sont pas précisés dans la base de paiement sans l'autorisation écrite de l'AT ou du représentant ministériel. L'entrepreneur doit fournir tous les documents à l'appui.
- g) Les prix de l'entrepreneur doivent comprendre la surveillance du mouvement de l'expédition selon le point 2.7 de l'annexe A pour satisfaire au temps de transport établi conformément à l'annexe 2 de la présente annexe et dans le cadre du programme d'assurance de la qualité, au besoin.
- h) Les coûts liés à l'administration et à la mise à disposition de toute documentation d'expédition du point d'origine au point de destination, entre autres, doivent être compris dans les tarifs des services.
- i) Le Canada se réserve le droit de demander que soient effectuées des comparaisons de coûts pour les différents modes de transport afin de déterminer la méthode d'expédition la plus économique.
- j) Les expéditions par conteneurs de groupage (LCL) : si une expédition par conteneur maritime est prévue être transportée comme un conteneur LCL, le Canada a le droit de payer le montant moindre du tarif lié au conteneur LCL ou le tarif complet de ce dernier. Lorsqu'il est plus économique de le faire de cette façon, l'entrepreneur doit en aviser le Canada. Cela peut également donner lieu à des exigences en matière de consolidation indiquées à l'annexe A.
- k) Les frais additionnels pour le carburant seront seulement perçus sur le fret maritime, le fret aérien et le transport terrestre.
- l) Tous les frais associés à des déménagements seront facturés et payés en dollars canadiens (\$ CAN).

Section 2 – Taux tarifaires

2.1 Tarifs de transport intérieurs canadiens :

Les tarifs de transport intérieurs canadiens pour un point d'origine ou un point de destination au Canada sont indiqués au tableau 1 – les transports intérieurs canadiens (distance supérieure à 100 km) sont assujettis à ce qui suit :

- a) Les tarifs de transport intérieur s'appliquent lorsque l'emplacement d'origine ou de destination (p. ex. la résidence) est situé à plus de 100 km du centre-ville de l'endroit au Canada.

- b) Quel que soit l'emplacement de l'entrepôt où les biens ont été entreposés à long terme, la facturation pour le transport terrestre sera toujours jugée à l'intérieur de 100 km du centre-ville d'Ottawa (c.-à-d. si un entrepôt se trouve à l'extérieur du rayon de 100 km, aucuns frais de transport supplémentaires ne seront facturés).
- c) Lorsque les biens qui ont été entreposés à long terme sont déplacés de l'entrepôt qui est situé pour la commodité de l'entrepreneur à l'extérieur du rayon de 100 km du centre-ville d'Ottawa, la ville d'origine initiale déterminera la distance de livraison.

2.2 Tarifs liés à l'entreposage en cours de déménagement d'une durée de plus de 10 jours

- a) L'entreposage en cours de déménagement prendra fin à la date de retrait indiquée au point 2.17 a;
- b) L'entreposage en cours de déménagement sera d'au plus 60 jours au point d'origine et 60 jours au point de destination ou au plus 120 jours. Ces nombres de jours maximaux sont inclusifs aux 10 jours compris dans les tarifs liés aux services;
- c) L'entreposage en cours de déménagement sera exprimé à un tarif par tranche de 100 kg;
- d) Les tarifs liés à l'entreposage en cours de déménagement sont indiqués au tableau 5 sur les services de déménagement.

2.3 Les services au point d'origine et au point de destination liés aux AM et EP

- a) Les services au point d'origine et au point de destination seront exprimés à un tarif par tranche de 100 kg.
- b) Les services au point d'origine et au point de destination seront indiqués au tableau 5 sur les services de déménagement.

2.4 Frais d'ELT liés aux AM et EP

- a) Les frais d'ELT prendront fin à la date de retrait indiquée dans la DSD sur la demande de déménagement, quelle que soit la date de retrait réelle; et
- b) Les tarifs d'ELT par tranche de 100 kg par mois au prorata sont indiqués au tableau 6 sur les frais divers.

2.5 Frais de transport liés aux VP

- a) Les services au point d'origine et au point de destination pour les VP et les tarifs de transport terrestre pour les véhicules qui ne sont pas expédiés par conteneur maritime seront exprimés à un tarif par VP; et
- b) Les tarifs des services au point d'origine et au point de destination seront indiqués au tableau 5 sur les services de déménagement.

2.6 Endroits non spécifiés et réaffectations

Lorsqu'ils sont sélectionnés par le Canada, les taux de transport terrestre d'origine s'appliquent à la section de fret dans le tableau 6.

Section 3 – Protection valeur à neuf sur les articles ménagers et les effets personnels et protection pour véhicule personnel

- 3.1** L'entrepreneur doit offrir une couverture additionnelle optionnelle à l'expéditeur, aux frais de ce dernier, lorsqu'il a en sa possession des articles dont la valeur est supérieure à la couverture prévue par l'entrepreneur tel que décrit à l'annexe 8.
- 3.2** La CP pour VP, telle que décrite dans l'EDT à l'annexe 9, sera facturée au Canada comme indiqué au tableau 6 sur les frais divers.
- 3.3** Les tarifs liés à la PVN pour les AM et EP seront facturés au Canada lorsqu'ils seront autorisés sur les demandes de déménagement comme indiqué au tableau 6 sur les frais divers.

Section 4 – Directives supplémentaires

4.1 Nouveaux emplacements

Les nouveaux emplacements qui nécessitent des expéditions courantes (c.-à-d. plus d'une fois) peuvent être ajoutés aux tableaux pertinents fondés sur l'analyse des coûts déjà présentée dans les soumissions reçues et acceptées par l'entrepreneur.

4.2 Frais liés aux poids maximal et minimal

- a) Si le poids réel des articles ménagers et des effets personnels expédiés dépasse le poids estimé de plus de 10 %, le Canada règle les frais à hauteur de 110 % du poids estimé;
 - i. Cette règle de 110 % s'applique seulement lorsque le poids estimé est utilisé pour calculer les tarifs liés aux services;
- b) La charge de poids minimal pour une expédition par conteneurs de groupage maritimes sera de 100 kg; et
- c) Il n'a pas de charge de poids minimal pour une expédition aérienne.

4.3 Facturation

L'entrepreneur doit :

- a) Présenter les factures indiquant les frais des services fournis dans les 40 jours ouvrables qui suivent la date de livraison directe à domicile (LDD);
- b) Inscrire, au minimum, les renseignements suivants sur les factures :
 - i. date de facturation;
 - ii. nom de l'expéditeur;
 - iii. numéro de contrat de demande déménagement;
 - iv. date à laquelle le service est demandé (DSD);
 - v. nom du point d'origine et de destination;
 - vi. kilométrage
 - vii. poids présumé et poids réel;
 - viii. les frais applicables justifiés par des renseignements pertinents;
- c) Facturer les frais d'ELT (entreposage et PVN) à terme échu selon des périodes de trois mois (trimestre) coïncidant avec l'exercice du Canada (soit d'avril à juin, de juillet à septembre, d'octobre à décembre et de janvier à mars). Pour les mois incomplets, les frais d'ELT sont calculés au prorata. La date de facturation ne doit pas précéder le dernier jour du trimestre. Les factures de janvier à mars doivent être reçues la première semaine d'avril

à des fins de traitement dans l'exercice financier du gouvernement pour éviter les retards de paiement (jusqu'à 30 jours ou plus);

- d) Vérifier tout changement dans poids d'un lot en ELT (billets de pesée) lorsqu'un changement se produit dans le poids d'entreposage au cours de la période de facturation d'ELT;
- e) Fournir les documents d'appui suivants pour une expédition des AM et EP:
 - i. version originale des billets de pesée;
 - ii. une copie du connaissance;
 - iii. une copie de l'estimation du poids avant le déménagement;
 - iv. une copie de la liste des articles dressée à la DSD; et
 - v. une copie du formulaire PWGSC-TPSGC 450 – *Demande de rajustement du taux de change*, le cas échéant.

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

- f) Fournir les documents d'appui suivant pour une expédition de VP:
 - i. une copie du REV;
 - ii. une copie du connaissance;
 - iii. une copie de la page appropriée du *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* afin de vérifier le poids du véhicule;
 - iv. une copie du Red Book montrant l'évaluation du véhicule ou l'évaluation fournie par l'expéditeur pour les frais liés à la CP;
 - v. une copie du formulaire PWGSC-TPSGC 450 – *Demande de rajustement du taux de change*, le cas échéant.
- g) Appliquer les taxes applicables comme indiqué dans la clause 2035 – services plus complexes des conditions générales, clause 2035-13 (2016-04-04);
- h) Les demandes de déménagement doivent être conservées pour une période de six ans après la clôture du contrat (c.-à-d. en cours/exécution du déménagement), conformément aux conditions générales de la clause 2035 – services plus complexes des conditions générales, clause 2035-31 (2016-04-04); et
- i) Resoumettre les factures avec une nouvelle date de facturation qui ont été retournées par le Canada en raison des erreurs qu'elles comportaient, selon les conditions générales de la clause 2035 – services plus complexes, clause 2035-16 (2016-04-04).

4.4 Paiements

- a) Le Canada doit régler les paiements conformément aux taux en vigueur;
- b) Les factures approuvées seront réglées, conformément à la base de paiement et aux conditions générales de la clause 2035 (2016-04-04) – services plus complexes;
- c) En cas d'écart entre le montant de la facture et le paiement effectué, l'entrepreneur doit aviser le représentant ministériel dans les 30 jours qui suivent la réception du paiement; et
- d) La période de paiement et l'intérêt sur les comptes en souffrance est conforme aux conditions générales de la clause 2035 (2016-04-04) – services plus complexes.

4.5 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 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.

4.6 Déménagement incitatif urgent

Une prime relative aux prix d'une valeur de 500 \$ CAN s'appliquera aux déménagements urgents.

4.7 Fluctuation du taux de change

Note aux soumissionnaires : si le soumissionnaire choisit de ne pas présenter le formulaire PWGSC-TPSGC 450 pour la fluctuation du taux de change, cette clause sera retirée avant l'attribution du contrat.

Clause du Guide CUA C3015C (2014-11-27) Rajustement relatif à la fluctuation du taux de change des devises sera représenté conformément à la norme ISO 4217:2015.

Le prix payé sera ajusté conformément aux dispositions relatives à la fluctuation du taux de change (le cas échéant).

Section 5 – Rajustement relatif aux tarifs

5.1 Indexation des prix

Puisque que le Canada reconnaît que les circonstances peuvent changer durant la durée de vie du Contrat, un ajustement de prix pourrait s'appliquer et est décrit ci-dessous.

Tous les tarifs demeureront fixes pour la durée initiale du contrat. Pour chaque période d'option supplémentaire d'un an qui peut être exercée par le Canada, les tarifs suivants seront ajustés :

- a) **Services au point d'origine, Services au point de destination, ECR, ELT, transport terrestre, fret de VP, fret par conteneur maritime, frais de déballage et de remballage et fret aérien** : ces tarifs seront augmentés ou réduits selon un pourcentage équivalent à l'augmentation ou à la diminution du taux d'indexation des prix. L'indexation des prix sera calculée à l'aide de 50 % de l'indice des prix à la consommation (IPC) et ses composantes principales, Canada – non désaisonnalisés (<http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l01/cst01/cpis01a-fra.htm>) et 50 % du rajustement mondial annuel moyen de l'IPC pour l'ensemble des pays ayant établis des rapports (<http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=2&type=metadata&series=FP.CPI.TO.TL.ZG>), tel que défini par la Banque mondiale. Si l'indice est négatif, le taux sera ajusté en conséquence, mais ne pourra être inférieur au tarif de base (au moment de l'attribution du marché).
- b) La formule suivante sera utilisée pour déterminer l'indexation des prix. La formule d'ajustement des prix se veut comme suit :

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

où

R = Pourcentage de l'indexation de juin 201X au mois de juin de l'année courante (X année de soumission ou année optionnelle)

A = Indice du premier indice en juin 201X (c.-à-d. l'Indice des prix à la consommation [IPC] et composantes principales, Canada - données non désaisonnalisées)

Ao = Indice du premier indice en juin 201X de l'année courante (c.-à-d. l'IPC et composantes principales, Canada - données non désaisonnalisées)

B = Indice annuel d'inflation et indice des prix à la consommation 201X comme moyenne pour l'ensemble des pays ayant établis des rapports (c.-à-d. la moyenne de l'IPC mondial)

Bo = Indice annuel d'inflation et indice des prix à la consommation pour l'année courante comme moyenne pour l'ensemble des pays ayant établis des rapports (c.-à-d. la moyenne de l'IPC mondial)

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 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 ci-dessus. L'augmentation des pourcentages sera calculée en fonction des prix de base et de la durée initiale du contrat et à partir des prix ajustés par la suite (c.-à-d. cumulative).

À titre d'exemple seulement, les prix ou tarifs pour la durée initiale seraient ajustés comme suit pour la première année d'option :

Hypothèses :

R = Pourcentage d'indexation de juin 2017 à juin 2019

A = 121,3 (Premier indice en juin 2017)

Ao = 123,1 (Premier indice en juin 2019)

B = 109,4 (deuxième indice en juin 2017)

Bo = 110,0 (deuxième indice en juin 2019)

M % = 50 % (Pondération du premier indice)

N % = 50 % (Pondération du deuxième indice)

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

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

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

$$R = 1,01 \%$$

Par conséquent, les prix/tarifs pour l'année d'option 1 augmenteraient de 1,01 %.

5.2 Les frais additionnels d'ajustement pour le carburant liés aux services de transport terrestre supplémentaires

Puisque que le Canada reconnaît que les circonstances peuvent changer durant la durée de vie du Contract, un frais additionnel d'ajustement pour le carburant liés aux services de transport terrestre pourrait s'appliquer et est décrit ci-dessous.

Les frais additionnels pour le carburant sont conçus pour atténuer le risque inhérent dans les fluctuations du coût pour les combustibles fossiles. Ils s'appliquent aux services qui nécessitent un élément de transport exprimé sous forme de pourcentage pour les taux de transports terrestre et aérien ou sous forme de taux fixe à appliquer pour chaque conteneur maritime transportant du combustible de soute.

- a) Les frais additionnels s'appliquent aux taux de transport terrestre (au Canada et à l'échelle internationale).
- b) Le prix de base pour le carburant est fondé sur le prix moyen mondial par litre à compter du mois de clôture des soumissions, en 2017, exprimé sous forme de \$ US tel qu'il est publié par le site Web *Global Petroleum Prices* : www.globalpetrolprices.com/gasoline_prices/.

Exemple : le prix de base pour les frais de carburant à la date de clôture des soumissions est établi entre 0,95 \$ et 1,036 \$ par litre, y compris les taxes applicables. Un supplément (positif ou négatif) de 0,25 % peut s'ajouter aux services de transport terrestre supplémentaires nécessaires en plus des 100 km compris dans les services au point d'origine et de destination (voir les tableaux 1 à 4 de l'annexe B) pour le transport routier, en fonction de chaque hausse (ou baisse) des prix de base indiqués ci-dessous, selon le coût du carburant. Commencant dans la première année optionnelle du contrat, et chaque année par la suite, le prix de base pour le carburant sera rétabli en raison de l'application de l'indexation de l'ajustement des prix à ces taux.

- c) Le chargé de projet vérifiera le prix du carburant diesel et les ajustements trimestriels seront publiés en se fondant sur les taux mensuels moyens du trimestre précédent. Les trimestres sont fondés sur les années civiles (p. ex. T1 = janvier à mars). Le supplément pour le carburant à appliquer au prochain trimestre sera diffusé avant la fin de la première semaine du nouveau trimestre par le biais des systèmes informatisés 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 nouveau trimestre.
- d) Pour illustrer ce point, en supposant que le prix du carburant diesel relevé au T2 pour 2017 est de 1,24 \$, et qu'il s'agit de la même fourchette de prix qu'à la date de clôture des soumissions, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués au T3 de 2017. Si le prix du carburant relevé au T3 de 2017 passe alors à 1,08 \$, un supplément de moins de 0,5 % s'appliquera aux chargements effectués au T4. De même, si au T3, le prix du diesel monte à 1,45 \$, alors un supplément de 0,5 % devra être ajouté aux services de transport terrestre au T4.

Tableau 6 – Supplément pour le carburant lié aux services de transport terrestre supplémentaires

Point d'origine	Destination	Frais additionnels pour le carburant
0,081 \$	0,167 \$	-2,0 %
0,168 \$	0,254 \$	-1,8 %
0,255 \$	0,341 \$	-1,6 %.
0,342 \$	0,428 \$	-1,4 %
0,429 \$	0,515 \$	-1,2 %
0,516 \$	0,602 \$	-1,0 %
0,603 \$	0,689 \$	-0,8 %
0,690 \$	0,776 \$	-0,6 %
0,777 \$	0,862 \$	-0,4 %
0,863 \$	0,949 \$	-0,2 %
0,950 \$	1,036 \$	0,0 %
1,037 \$	1,122 \$	0,2 %
1,123 \$	1,209 \$	0,4 %
1,210 \$	1,296 \$	0,6 %
1,297 \$	1,382 \$	0,8 %
1,383 \$	1,469 \$	1,0 %
1,470 \$	1,556 \$	1,2 %
1,557 \$	1,643 \$	1,4 %
1,644 \$	1,729 \$	1,6 %
1,730 \$	1,816 \$	1,8 %
1,817 \$	1,903 \$	2,0 %
1,904 \$	1,989 \$	2,2 %
1,990 \$	2,076 \$	2,4 %
2,077 \$	2,163 \$	2,6 %
2,164 \$	2,249 \$	2,8 %
2,250 \$	2,336 \$	3,0 %
2,337 \$	2,423 \$	3,2 %
3,378 \$	3,463 \$	3,4 %

5.3 Supplément d'ajustement pour le carburant lié au fret maritime

Puisque que le Canada reconnaît que les circonstances peuvent changer durant la durée de vie du Contract, un supplément d'ajustement pour le carburant liés aux services de fret maritime pourrait s'appliquer et est décrit ci-dessous.

- a) Le prix de base pour le carburant est fondé sur le prix moyen mondial du carburant de soute par tonne métrique pour le mazout intermédiaire 380 à compter de la date de clôture des soumissions de 2017, tel qu'il est publié sur le site Web *Ship and Bunker* : <http://shipandbunker.com/prices/av>. Cet ajustement comprendra également les frais additionnels pour le carburant à faible teneur en soufre.

- b) Ce taux sera ajusté deux fois par année par rapport au prix moyen mondial du carburant de soute pour les 20 ports dans le modèle tel que publié sur le site Web des références. Les ajustements seront apportés en fonction des taux publiés le 1^{er} avril et le 1^{er} octobre, ou si ces dates tombent une fin de semaine ou un jour férié le prochain jour ouvrable disponible.
- c) Le chargé de projet publiera ces taux sur les systèmes informatisés et par courriel à l'entrepreneur. Ce supplément entrera alors en vigueur pour tous les déménagements dont la DSD se situe le premier jour du mois suivant la publication (c.-à-d. le 1^{er} avril et le 1^{er} octobre).
- d) Pour illustrer ce point, si la moyenne mondiale indiquée est de 336 \$ US le 1^{er} novembre 2017, il s'agit alors du supplément applicable pour le combustible de soute par conteneur, sans tenir compte de sa taille (conteneurs maritimes de 20 ou 40 pieds). Aucun autre supplément lié au combustible de soute ne sera ajouté. Ce taux comprend tout supplément lié au carburant à faible teneur en soufre. Ce supplément restera en vigueur jusqu'à la prochaine date de référence du 1^{er} avril 2018.

5.4 Supplément d'ajustement pour le carburant lié au fret aérien

Puisque que le Canada reconnaît que les circonstances peuvent changer durant la durée de vie du Contract, un supplément d'ajustement pour le carburant liés aux services de fret aérien pourrait s'appliquer et est décrit ci-dessous.

- a) Le prix de base pour le carburant est fondé sur le prix moyen mondial du carburant d'aviation par gallon à compter du moment de la clôture des soumissions de 2017, exprimé sous forme d'indice des prix en comparaison à l'indice des prix de 2000 tel que publié par l'Association du transport aérien international (IATA) :
<http://www.iata.org/publications/economics/fuel-monitor/Pages/price-development.aspx>

Par exemple, le prix de référence pour l'indice au moment de la clôture des soumissions est de 172,6. À la fin du prochain trimestre (le dernier vendredi du trimestre), l'indice est de 168,2. La diminution du pourcentage à partir de la référence est de -2,55 %. Cet ajustement sera apporté aux frais liés au fret aérien (voir le tableau 2 de l'annexe B) qui peuvent s'appliquer au poids aérien facturable pour le prochain trimestre.

Commençant au début de la première année d'option, et chaque année par la suite, l'indice de base des prix pour le carburant sera rétabli en raison de l'application de l'indexation de l'ajustement des prix à ces taux.

Base de paiement - Illustration du calcul des prix
À consulter de pair avec l'Annexe B - Base de paiement

Illustration du calcul des prix

Scénario de transport vers l'étranger : Calgary-Rome	7,500	kg	
Étape 1 - Services au point de départ au Canada	900.00	\$	Référence Tableau 6
Étape 2 - Transport à l'intérieur du Canada	3,600.00	\$	Tableau 1 (y compris jusqu'à 100 km par li
Étape 3 - Transport maritime/aérien	1,800.00	\$	Tableau 4
Étape 4 - Services à la destination (déchargement/déballage)	1,125.00	\$	Tableau 6
Coût total du déménagement	7,425.00	\$	

Étape 1 :
Calcul des services au point de départ au Canada (tableau 5)
Canada - Services au point de départ - (\$ /100 kg) = 12 \$
7 500 kg / 100 x 12 \$
Coût total : 900.00 \$

Étape 2 :
Tableau 1 - Coût du transport intérieur selon le tarif/km
De Calgary au port de Montréal
<div><div>KM</div><div>3600</div></div> <div><div>Tarif/km</div><div>1.00 \$</div></div> <div><div>Total</div><div>3,600.00 \$</div></div>

Étape 3 :
Calcul du transport maritime vers l'étranger (tableau 4)
Rome - Conteneur maritime de 20'
1,800.00 \$

Étape 4 :
Calcul des services à destination (Rome) (tableau 5)
(\$/100 kg) 15.00 \$
Rome - Coût des services à destination : 1,125.00 \$

Scénario de transport vers le Canada : Vienne (Autriche)-Calgary

7,500 kg

	Référence
Étape 1 - Services au point de départ à l'étranger	Tableau 6
Étape 2 - Transport maritime/aérien	Tableau 5
Étape 3 - Transport à l'intérieur du Canada	Tableau 1
Étape 4 - Services à la destination (déchargement/déballage)	Tableau 6
Coût total du déménagement	
	7,175.00 \$

Étape 1 :
Calcul des services au point de départ (Vienne, Autriche) (tableau 6)
Vienne, Autriche - Services au point de départ - (\$ /100 kg) = 10 \$
7 500 / 100 x 10 \$
Coût total : 750.00 \$

Étape 2 :
Calcul du transport maritime vers l'intérieur (tableau 5)
Autriche - Conteneur maritime de 20' 2,150.00 \$

Étape 3 :
Tableau 1 - Coût du transport intérieur selon le tarif/km
Du port de Montréal à Calgary
<div><div>KM3600</div><div>Tarif/km1.00 \$</div><div>Total3,600.00 \$</div></div>

Étape 4 :
Calcul des services à destination (Calgary) (tableau 6)
(\$/100 kg) 9.00 \$
Canada - Coût des services à destination : 675.00 \$

TABLEAU 1 - Tarifs pour le transport intérieur au Canada (distance supérieure à 100 km)

Les tarifs s'appliquent lorsque le point de départ ou la destination (la résidence ou l'entrepôt d'ELD) se trouvent à plus de 100 km d'un centre urbain canadien.

Transport intérieur au Canada pour une distance > 100 km			
Distance (km)	Conteneur maritime 20'/40' (\$/km)	Fret aérien (\$/km)	Transport VAP (\$/km)
101 à 2000 km	- \$	- \$	- \$
Plus de 2000 km	- \$		- \$

TABLEAU 3 - Tableau des tarifs de transport aérien (vers le Canada) - Lieux internationaux

Services au point de départ et à destination pour les articles ménagers (les tarifs se trouvent dans le tableau du transport maritime)
Note : Le TTC commence à la réception de l'autorisation d'expédier les biens. L'entreposage en cours de route s'applique.

Vers le Canada		Aéroport de Vancouver		Aéroport d'Edmonton		Aéroport de Winnipeg		Aéroport de Toronto		Aéroport de Montréal		Aéroport d'Halifax					
Ville	Pays	Aérien 100-500 kg (\$/kg)	Aérien 500-1,000 kg (\$/kg)	Aérien 1,000-3,000 kg (\$/kg)	Aérien +3000 kg (\$/kg)	Aérien 100-500 kg (\$/kg)	Aérien 500-1,000 kg (\$/kg)	Aérien 1,000-3,000 kg (\$/kg)	Aérien +3000 kg (\$/kg)	Aérien 100-500 kg (\$/kg)	Aérien 500-1,000 kg (\$/kg)	Aérien 1,000-3,000 kg (\$/kg)	Aérien +3000 kg (\$/kg)	Aérien 100-500 kg (\$/kg)	Aérien 500-1,000 kg (\$/kg)	Aérien 1,000-3,000 kg (\$/kg)	Aérien +3000 kg (\$/kg)
1. L'Europe																	
Ankara	Turquie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ashgabat	Kazakhstan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Athènes	Grèce	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Batoumi	Géorgie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Berlin	Allemagne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-</	

TABLEAU 4 - Tableau des tarifs de transport maritime (vers l'étranger) - Lieux internationaux

Tarifs pour les conteneurs maritimes - 20' / 40' / Chargement partiel d'un conteneur (tarifs par tranches de 100 kg - (\$/100 kg))

Note : Le TTG commence à la réception de l'autorisation d'expédier les biens.

Vers l'étranger		Transport maritime - Montréal				comprend jusqu'à 100 km de transport vers le port/à partir du port				Transport maritime - Halifax				Transport maritime - Vancouver			
Ville	Pays	20' (\$)	40' (\$)	Chargement partiel (\$/100 kg)	Prix VAP (\$)	20' (\$)	40' (\$)	Chargement partiel (\$/100 kg)	Prix VAP (\$)	20' (\$)	40' (\$)	Chargement partiel (\$/100 kg)	Prix VAP (\$)	20' (\$)	40' (\$)	Chargement partiel (\$/100 kg)	Prix VAP (\$)
2. Afrique et Moyen-Orient																	
Abidjan	Côte d'Ivoire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abu Dhabi	Arabie Saoudite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Accra	Ghana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aden	Yémen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Adis-Abeba	Ethiopie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alger	Algérie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bagdad	Irak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bahia	Brazile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bamako	Mali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banjul	Gambie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Batavia	Indonésie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bombay	Inde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Buenos Aires	Argentine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calcutta	Inde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canton	Chine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cebu	Philippines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colon	Panama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cotonou	Bénin	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dakar	Sénégal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Damascus	Syrie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dar es-Salaam	Tanzanie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dhaka	Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Doha	Qatar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Durban	Afrique du Sud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Harare	Zimbabwe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Johannesburg	Afrique du Sud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Juba	Soudan du Sud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Khartoum	Soudan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kigali	Rwanda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kinshasa	Congo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kuwait	Koweït	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lagos	Nigeria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lusaka	Zambie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Maputo	Mozambique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Masabi	Kenya	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mogadishu	Somalie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Muscat	Oman	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nairobi	Kenya	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Oranjestad	Aruba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Riyadh	Arabie Saoudite	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tehran	Iran	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tel-Aviv	Israël	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tripoli	Libye	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tunis	Tunisie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yamoussoukro	Côte d'Ivoire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Asie et Pacifique																	
Auckland	Nouvelle Zélande	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bandar Seri Begawan	Brunei	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bangkok	Thaïlande	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beijing	Chine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bombay	Inde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chongqing	Chine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colombo	Sri Lanka	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dacca	Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hankow	Chine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hong Kong	Hong Kong	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hu Chi Minh City	Viet Nam	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Islamabad	Pakistan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jakarta	Indonésie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Karachi	Pakistan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kuala Lumpur	Malaisie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manila	Philippines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mumbai	Inde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU 7 - Frais divers**Tarif d'entreposage à long terme par 100 kg (\$/100 kg/mois)****Assurance des articles ménagers - PVN, Par demanagement****Tarif de couverture pour les VAP (\$/1 000 \$ de valeur)**

Description	Tarif (\$)
Tarif d'entreposage à long terme par 100 kg (\$/100 kg/mois)	- \$
Frais de déballage et de réemballage - Transfert de l'entreposage à long terme (\$/100 kg)	- \$
Assurance des articles ménagers - Annexe A, Appendice 8	
PVN - couverture de 100 000 \$ pour l'entreposage à long terme (\$/lot/mois)	- \$
PVN - couverture de 120 000 \$ - Logements meublés (\$/transfert)	- \$
PVN - Couverture de 140 000 \$ - Logements non meublés (\$/transfert)	- \$
Assurance des VAP - Annexe A, Appendice 9	
Tarif de couverture pour les VAP (\$/1 000 \$ de valeur)	- \$

ANNEXE C – LVERS

Sera disponible pour la DP

ANNEXE D – EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

1. Assurance responsabilité civile commerciale

- 1.1** L'entrepreneur doit obtenir et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 10 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
- 1.2** La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
- a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
 - c) Produits et travaux terminés : Blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant de travaux effectués par l'entrepreneur.
 - d) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
 - e) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
 - f) Responsabilité contractuelle générale : La police d'assurance politique doit, sur une base générale ou par renvoi spécifique au présent contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions d'assurance contractuelle.
 - g) Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
 - h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail [CSPAAT] ou par un programme semblable).
 - i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
 - j) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
 - k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.

- l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
- m) Assurance automobile des non-propriétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
- n) Supprimé.
- o) Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
- p) Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5d) de la *Loi sur le ministère de la Justice*, L.R.C. 1993 ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

Pour la province de Québec, envoyer le document à :

Directeur, Direction du droit des affaires
Bureau régional du Québec (Ottawa)
Ministère de la Justice
284, rue Wellington, pièce SAT-6042
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :

Avocat général principal
Section du contentieux des Affaires civiles
Ministère de la Justice
234, rue Wellington, Tour Est
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Une copie de la lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris ou en sus) au nom du Canada.

2. Assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions

2.1 L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions (également appelée assurance responsabilité civile professionnelle) d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit en aucun cas être inférieure à 2 000 000 \$ par sinistre et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.

2.2 S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pendant une période minimale de 12 mois après la fin ou la résiliation du contrat.

2.3 L'avenant suivant doit être compris :

Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de 30 jours en cas d'annulation de la police.

ANNEXE E - 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 la qualité des services qu'ils fournissent aux employés du Canada.
- b) Ce modèle est fondé sur des données fournies par des employés de l'administration sur leur niveau de satisfaction quant aux services fournis à chaque étape de leur déménagement et sur des données de l'AT et des autorités ministérielles sur le respect par l'entrepreneur des exigences liées aux services prévus dans le contrat.
- c) Une note associée à l'indice de valeur est calculée par le Canada une fois par année et est utilisée pour déterminer les modifications à apporter à la part de chaque entrepreneur pour les prochaines périodes.
- d) Le Canada se réserve le droit de modifier le modèle de l'indice de valeur et la méthode de mise en œuvre au début de chaque année d'option du contrat.

1.1. Méthode de calcul de l'indice de valeur

- a) La note de chaque entrepreneur est calculée en additionnant trois indices liés à des aspects particuliers des services fournis : l'indice de satisfaction des employés (ISE), l'indice de règlement des réclamations (IRR) et l'indice de conformité de l'entrepreneur (ICE). La note de l'indice de valeur se calcule comme suit :
$$\text{INDICE DE VALEUR} = 0,25 * \text{ISE} + 0,25 * \text{IRR} + 0,50 * \text{ICE}$$
- b) 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 de l'indice de valeur.
- c) L'IRR mesure le taux des réclamations, lequel est calculé en fonction du coût par livre déménagée et, pour les VP, de la base du coût par véhicule. Les réclamations déposées et réglées dans la période d'indice de valeur sont utilisées dans le calcul. Celles qui ne sont pas réglées seront reportées à la prochaine période d'indice de valeur.
- d) 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 d'indice de valeur.

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.

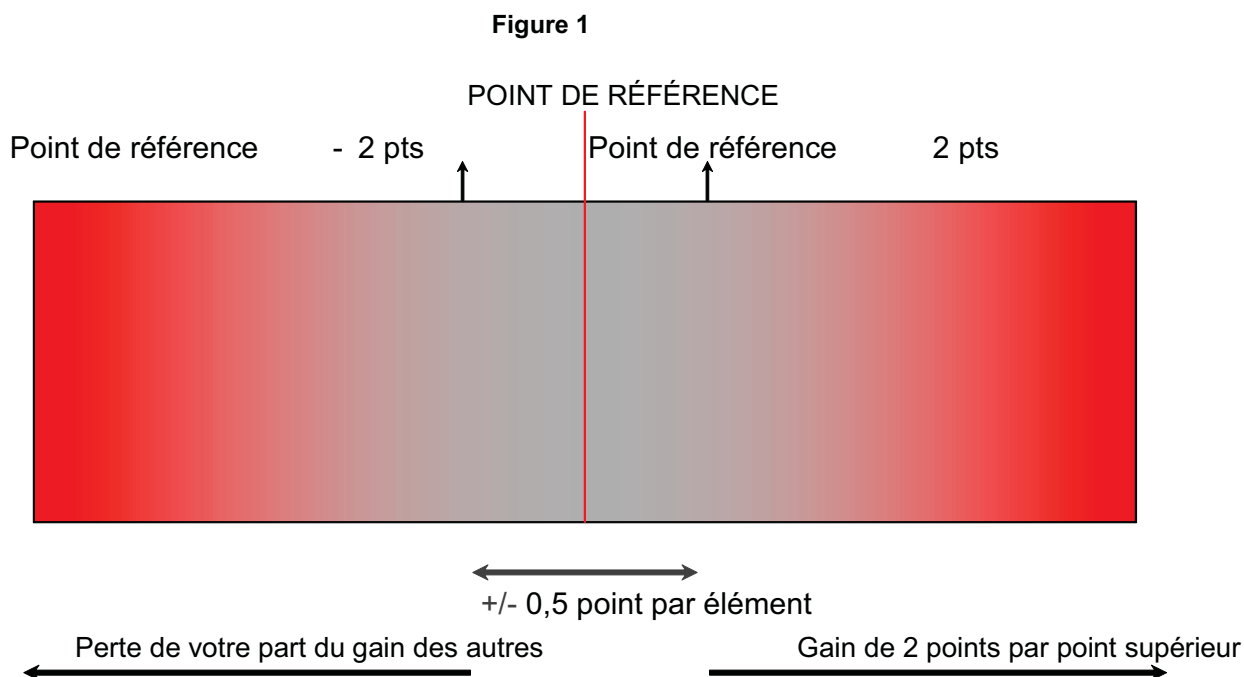
1.3. Principes de répartition des parts d'affaires

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

- a) Un entrepreneur ne peut gagner plus que ce qui est perdu par l'autre entrepreneur. Les gains et les pertes sur les parts d'affaires sont fondés sur ce qui suit :

- i. Les notes situées à plus ou moins de 2 % de la référence (la norme) verront leur note divisée en deux afin d'en arriver au gain ou à la perte.
- ii. Les notes supérieures à 2 % de la référence (la norme) se verront retirer 2 % et ce qui reste sera multiplié par deux.
- b) Aucun entrepreneur ne peut gagner plus de 20 % de ce qu'il possède actuellement.
- c) Aucun entrepreneur ne peut perdre plus de 10 % de ce qu'il possède actuellement.

1.4. La figure 1 ci-après fournit une représentation graphique de la zone grise de l'indice de valeur de référence.



1.5 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 une fois par année. Les périodes de collecte de données s'étendent de la date de début du contrat jusqu'à la date d'anniversaire (annuellement) et dans la première année, la section 2 ci-dessus s'appliquera. Le registre d'affaires sera rajusté le 1^{er} février à la suite de chaque période d'indice de valeur. 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 F – EXEMPLES D'INSCRIPTION VISANT LES AM ET LES EP ET LES VP

Généralités

1. Un système de répartition sera utilisé pour choisir l'entrepreneur qui sera assigné à un nouveau déménagement. Ce système contient tous les ordres de transfert attribués à chaque entrepreneur, ainsi que le total cumulatif de la valeur du coût estimatif de chaque ordre de transfert (valeur des contrats attribués). La proportion de la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur est comparée avec le pourcentage de la colonne Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale. Ainsi, il est possible de déterminer l'entrepreneur avec la proportion de contrats attribués se situant le plus en deçà de la répartition idéale, comparativement aux autres entrepreneurs.

La Répartition réelle des contrats montre la proportion réelle de contrats attribués à un entrepreneur, comparativement aux autres entrepreneurs rattachés au même bureau de l'agent de transport (valeur totale des contrats attribués à l'entrepreneur [\$] / total de la valeur des contrats attribués [\$]). La différence entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale montre l'écart (positif ou négatif) entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale.

Si la différence est positive, l'entrepreneur a donc reçu plus de contrats qu'il n'aurait dû. Inversement, une différence négative indique que l'entrepreneur a reçu moins de contrats qu'il n'aurait dû. L'entrepreneur qui présente la plus grande différence négative sera celui qui se verra attribuer le contrat du prochain déménagement.

Exemple d'inscription 1 – Stade de la pré-estimation normal

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Écart actuel à partir de la répartition idéale des contrats à l'échelle nationale
Entrepreneur 1	65,00 %	26 197,50 \$	58,28 %	- 6,72 %
Entrepreneur 2	35,00 %	18 750,00 \$	41,72 %	+6,72 %

2. Un registre contenant les pourcentages de la répartition idéale des contrats à l'échelle nationale des entrepreneurs et la valeur des contrats attribués sera maintenu dans le système sous la direction du chargé de projet. Le suivi de la valeur des contrats attribués est fait à partir de la pré-estimation par l'entremise du coût réel comme suit :
 - 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 des contrats de déménagement longue distance [y compris les expéditions de VP] est de 8 500,00 \$, tandis que celle des contrats de déménagement local [p. ex. les déménagements avant et après l'entreposage] est de 2 500,00 \$).
 - b) **Valeur estimative** : la pré-estimation sera par la suite ajustée afin de refléter l'estimation (fondée sur le poids ou le VP) envoyée au système par l'entrepreneur selon la section 2.6g de l'annexe A. La valeur estimative comprendra toute soumission approuvée aux fins de permutation des frais de fret.
 - c) **Chiffres réels** : lorsque le déménagement est terminé, la valeur estimée sera remplacée par la valeur réelle moins les taxes payées à l'entrepreneur (p. ex. les suppléments carburant, le transport, gain/perte des services de change de devises), sauf les déménagements incitatifs urgents et les frais d'ELT.

3. Le cas de déménagement longue distance qui suit illustre le passage de la pré-estimation au coût estimatif. Cette opération peut prendre plusieurs jours. Entre-temps, il y aura d'autres enregistrements et d'autres attributions de contrat, ce qui aura une incidence sur le registre.

Exemple d'inscription 2 – Stade de l'estimation normal

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Écart actuel à partir de la répartition idéale des contrats à l'échelle nationale
Entrepreneur 1	65,00 %	26 197,50 \$	58,28 %	-6,72 %
Entrepreneur 2	35,00 %	18 750,00 \$	41,72 %	+6,72 %

4. Il faut attribuer le contrat à l'entrepreneur 1, 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 8 500,00 \$ (valeur de la pré-estimation pour ce type de contrat) est donc ajouté au registre (dans la colonne Valeur des contrats attribués), ce qui fait en sorte que l'entrepreneur 1 n'est plus l'entrepreneur sur la liste qui recevra le prochain contrat.

Exemple d'inscription 3 – Stade à jour normal

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Écart actuel à partir de la répartition idéale des contrats à l'échelle nationale
Entrepreneur 1	65,00 %	34 697,50 \$	64,92 %	-0,08 %
Entrepreneur 2	35,00 %	18 750,00 \$	35,08 %	+0,08 %

5. Si un nouveau déménagement se produit, en fonction de l'Exemple d'inscription 3, l'entrepreneur 1 s'acquittera du prochain déménagement.

Le poids estimatif est par la suite reçu. Le système calcule la valeur de l'estimation par rapport au mode de transport sélectionné et au poids estimatif, y compris les suppléments carburant applicables, sauf les taxes applicables et les déménagements incitatifs urgents. Selon cet exemple, la valeur estimative de ce contrat de déménagement longue distance est de 7 500,00 \$. La valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 1 doit par conséquent être modifiée, puisque la pré-estimation était de 8 500,00 \$ alors que l'estimation est 7 500,00 \$. Cette opération aura une incidence sur la répartition réelle des contrats, sur la différence entre les répartitions idéales et réelles pour cet entrepreneur, sur l'écart actuel à partir de la répartition idéale des contrats à l'échelle nationale. L'ordre de sélection des entrepreneurs pourrait aussi en être modifié selon les autres demandes de déménagement qui ont été reçues ou mises à jour, lesquelles sont accompagnées des renseignements sur l'estimation ou le coût réel.

ANNEXE G – GLOSSAIRE DES TERMES, SIGLES 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.
Agent en douane	Représentant de l'Agence des services frontaliers du Canada ou des douanes américaines.
Amélioration continue	L'objectif de l'indice de valeur, du PAQ et des plans connexes.
Articles de grande valeur	Antiquités, fourrures, médailles et autres biens évalués à 5 000 \$ ou plus.
Articles et appareils ménagers importants	Les laveuses, les sècheuses, les réfrigérateurs, ranges, les fours à convection, les lave-vaisselle, les congélateurs, les téléviseurs et autres articles électroniques (p. ex. les consoles de jeux, les ordinateurs).
Articles ménagers (AM) et effets personnels (EP)	Meubles et effets personnels appartenant à l'expéditeur.
Boîte pour vaisselle	Boîte utilisée pour y mettre les articles en verre et la vaisselle et qui comporte des séparateurs.
Céramique non cuite	Articles ménagers en argile.
Comité interministériel (CIM)	Organisme de gouvernance du contrat de services de déménagement d'articles ménagers désigné dans l'énoncé des travaux.
Couverture de protection	Couverture pour le remplacement de VP ou d'articles ayant subi des pertes ou des dommages physiques attribuables à une manipulation sans précaution de l'entrepreneur et en cas d'incidents survenus pendant le chargement, le transport et le déchargement.
Cycle de déménagement	Services de déménagement d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels, soit la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de route, l'entreposage à long terme, le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf, la facturation et le règlement des réclamations.
Date à laquelle le service est demandé (DSR)	Date du chargement des articles ménagers et des effets personnels à la résidence de l'expéditeur ou à l'entrepôt où les biens ont été entreposés à long terme.
Déclaration	Demande officielle qui expose les dommages et les pertes causés par l'entrepreneur aux articles ménagers, aux effets personnels et au véhicule personnel pendant leur expédition et à la résidence.
Demande de déménagement	Demande officielle du Canada à l'entrepreneur pour des services de déménagement d'AM, d'EP et de VP.
Déménagement local (ordre de déménagement local)	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 100 km ou moins

Terme	Définition
Déménagement longue distance (ordre de déménagement longue distance)	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 100 km ou plus
Déménagement ordinaire	Tout déménagement non urgent.
Déménagement urgent	Un déménagement traité dans un cours délai comme indiqué dans la Règle 2.
Denrées périssables	Articles ménagers dont la qualité se détériore avec le temps et dont la valeur peut être réduite (p. ex. la nourriture, les médicaments, les plantes et les produits agricoles).
Domage important	Un dommage est considéré comme important quand le coût estimatif des réparations dépasse 10 000 \$, dans le cas d'un VP, quand le véhicule est considéré par l'assureur comme une perte totale, ou dans le cas d'une structure, altère l'intégrité structurale.
Ensemble ou collection	Groupe d'articles semblables d'un même fabricant qui forment un tout ou qui se complètent.
Entreposage en cours de route	Entreposage à court terme des articles ménagers et des effets personnels jusqu'à ce qu'il soit possible de les livrer à la résidence.
Entrepôt	Bâtiment commercial où des AM et 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 de la base de paiement utilisé pour calculer la valeur estimative initiale dans le registre du système.
Estimation du poids	Poids estimatif d'un chargement déterminé au moment de la consultation préalable au déménagement.
Estimation du poids avant le déménagement	Estimation du poids par voie électronique (par pièce) faite par l'entrepreneur pour dresser la liste des articles ménagers et des effets personnels à déménager et pour déterminer le poids du chargement. Cette estimation est utilisée comme détermination initiale de la valeur de la cargaison aux fins d'enregistrement de la répartition du travail dans le système.
Évaluation	En ce qui concerne les AM et 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.
Exercice	Exercice financier du gouvernement du Canada qui s'échelonne du 1 ^{er} avril au 31 mars.
Expéditeur	Employé ou membre du gouvernement du Canada dont les AM et EP ou VP sont expédiés par le Canada. L'expéditeur peut être remplacé par l'employé aux fins de l'IV.
Fourgonnette	Un moyen de transport pour les AM et EP, comme défini dans l'annexe 4.

Terme	Définition
Frais d'entreposage à long terme (ELT)	Entreposage requis par le Canada pour une portion du chargement d'articles ménagers et d'effets personnels d'un expéditeur qui déménage dans un endroit visé par une limite de poids ou qui traverse une frontière.
Fuseau horaire de l'AT	Heures de bureau (de 8 h à 16 h) pendant les jours ouvrables et selon le fuseau horaire de la région où se trouve l'agent de transport.
Inspection du contrôle de la qualité	Processus visant à vérifier en personne et dans les dossiers le respect par l'entrepreneur des modalités du contrat et à cerner les lacunes et faiblesses dans la prestation des services.
Jour 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 semaine (du lundi au vendredi), à l'exception des jours fériés officiellement reconnus par le gouvernement du Canada.
Kilogramme (kg)	Unité de mesure convenue pour évaluer le poids (la masse) qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Kilomètre (km)	Unité de mesure convenue pour évaluer la distance qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Liste d'inventaire	Liste détaillée et définitive des articles ménagers et des effets personnels à déménager dressée par l'entrepreneur le jour de l'emballage des articles.
Liste d'inventaire préimprimée	Liste utilisée par l'entrepreneur pour étiqueter et préparer les articles ménagers et les effets personnels pendant le chargement.
Livraison directe à domicile (LDD)	Processus visant à obtenir l'autorisation et les instructions pour la livraison au point de destination.
Livre bleu canadien	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule récréatif. Site web : http://www.canadianbluebook.com/
Livre rouge canadien	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule personnel et la protection nécessaire. Site web : http://www.canadianredbook.com/
Mesure volumétrique (ou cubique)	Longueur x largeur x hauteur.
Mission	Emplacement à l'extérieur du Canada où un employé/membre du gouvernement est réinstallé.
Modèle d'indice de valeur	Le rendement fondé sur le mécanisme de répartition du travail par l'entremise duquel la proportion aux fins de l'entreprise de l'entrepreneur est ajustée selon un cycle trimestriel. Voir l'annexe F pour une explication complète du modèle et de ses composantes.
Moteur principal	Véhicule moteur qui tire une charge.
Motomarine	Embarcation que le conducteur chevauche ou sur laquelle il se tient debout, plutôt qu'à l'intérieur comme dans un bateau, et dont le moteur actionne un hydrojet à roue hélicoïdale dont la poussée sert à la propulsion et à la conduite.

Terme	Définition
Norme de tolérance pondérale	Marge de tolérance visant le poids réel quand deux installations de pesée sont utilisées.
Période active des affectations	Période qui a lieu chaque année du 1 ^{er} juin au 31 août.
Perte majeure	Dommages causés à des articles ménagers et à des effets personnels évalués à 25 000 \$ ou plus or lorsque les dommages causés à une expédition entière sont une perte, sans tenir compte de la valeur.
Poids brut (poids total)	Le poids net du chargement et la tare, laquelle correspond au poids de la fourgonnette vide (conteneur).
Poids de tare	Le poids d'un véhicule ou d'un conteneur vide (parfois désigné sous le nom de poids à vide).
Poids net (poids de la cargaison)	Le poids est calculé à l'aide du poids brut moins la tare.
Poids présumé	Consulter le règlement 11. Un poids de 40 livres par article étiqueté sera utilisé pour calculer le poids total d'un chargement.
Point de déroutement	Endroit où se trouvent des articles ménagers et des effets personnels lorsque l'AT informe l'entrepreneur d'une nouvelle adresse de destination.
Protection valeur à neuf (PVN)	Police de remplacement pour toute perte ou tout dommage attribuables à une mauvaise manutention ou tout incident occasionné par l'entrepreneur ayant eu lieu aux étapes du préemballage, de l'emballage, du chargement, du transport, de l'entreposage, du déchargement et du déballage des articles ménagers et des effets personnels.
Rapport sur l'état du véhicule	Rapport établi selon les normes de l'industrie approuvé par le comité interministériel et préparé par l'entrepreneur pour décrire en détail l'état du véhicule personnel au moment de son chargement et au moment de sa livraison à l'expéditeur.
Rapport sur les réclamations	Registre des réclamations faites par les expéditeurs, tenu à jour par l'entrepreneur et examiné par le comité interministériel.
Règlement des réclamations	Paiement versé à un expéditeur ou à un tiers pour des dommages causés à des articles ménagers, à des effets personnels, à des véhicules personnels ou à des biens de l'expéditeur, ou pour leur perte.
Représentant ministériel (RM) 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.
Relation sans lien de dépendance	Transaction sans lien de dépendance : transaction où les acheteurs et vendeurs d'un produit agissent indépendamment et n'ont aucune relation.
Route toutes saisons	Route, revêtue ou non, qui peut être utilisée dans toutes les conditions météo.
Soumis	Saisis ou marqué comme étant saisis dans un système (électronique ou papier [c.-à-d. postal]). Toute chose est soumise lorsqu'elle a été transmise avec succès.

Terme	Définition
Sous-traitant	Représentant engagé par l'entrepreneur pour exécuter les services décrits dans l'énoncé des travaux.
Système	La collecte de renseignements sur le déménagement provenant de bases de données ou d'applications au sein des divers ministères du gouvernement, lesquels communiquent collectivement avec l'entrepreneur par des fichiers non hiérarchiques délimités par des virgules.
Temps d'attente	Période pendant laquelle l'entrepreneur doit attendre pour livrer un chargement sans qu'il soit fautif.
Trimestres de l'exercice financier	Les trimestres de l'exercice financier du Canada sont les suivants : T1 : du 1 ^{er} avril au 30 juin T2 : du 1 ^{er} juillet au 30 septembre T3 : du 1 ^{er} octobre au 31 décembre T4 : du 1 ^{er} janvier au 31 mars
Véhicule personnel (VP)	Véhicule automobile qui appartient à l'expéditeur.
Véhicule personnel (VP) en mauvais état	Véhicule personnel plus ancien qui ne peut plus être utilisé en toute sécurité.
Véhicules récréatifs	Véhicule automobile utilisé pour les loisirs.
Vice propre à la chose	Principe juridique désignant un vice caché (ou la nature spéciale) d'un bien qui est la cause de la détérioration de ce bien ou des dommages ou des pertes qu'il a subis (ou qui y contribue).

Acronyme	Appellation au long
M ²	Mètres cubes
-	Entreposage
CAD	Dollars canadiens
USD	Dollars américains
AC	Autorité contractante
ACIA	Agence canadienne d'inspection des aliments
ADP	Ajustement des prix
AM ET EP	Articles ménagers et effets personnels
AMC	Affaires mondiales Canada
AQ	Assurance de la qualité
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
AT	Agent de transport au sein d'un ministère du gouvernement responsable de l'autorisation et de la coordination des expéditions.
ATAI	Association du transport aérien international
BP	Base de paiement
CAN	Canada
CDN	Canadien
CG	Conteneur de groupage
CIM	Comité interministériel
CP	Chargé de projet
CP	Couverture de protection
CWT-KG	Coût aux 100 kilogrammes
D2B	Ministère à entreprise
DDP	Demande de propositions
DIC	Dommages-intérêts convenus
DL	Déménagement local
DLD	Déménagement longue distance
MS	Manquement à un service
DSD	Date de service demandé
É.-U.	États-Unis d'Amérique
ECR	Entreposage en cours de route
EDI	Échange de données informatisé
EDT	Énoncé des travaux
ELT	Entreposage à long terme
EPP	Emballé par le propriétaire
FEO	Fabricant d'équipement d'origine
GRC	Gendarmerie Royale du Canada
ICE	Indice de conformité de l'entrepreneur
ICQ	Inspection du contrôle de la qualité
IPC	Indice des prix à la consommation
IRR	Indice de règlement des réclamations
ISE	Indice de satisfaction des employés
ISO	Organisation internationale de normalisation
LDD	Livraison directe à domicile
LDE	Livret des directives d'expédition
LF	Logement familial
M et EP	Meubles et effets personnels
MDN	Ministère de la Défense nationale

Acronyme	Appellation au long
MI	Mazout intermédiaire
NCD	Norme de chiffrement de données
NIMP	Normes internationales pour les mesures phytosanitaires
PAC	Programme d'amélioration continue
PCR	Protection valeur à neuf
PPA	Permis de possession et d'acquisition
QSF	Questionnaire sur la satisfaction des fonctionnaires
RCN	Région de la capitale nationale
RER	Réunion d'examen du rendement
REV	Rapport sur l'état des véhicules
RICEN	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale
RO-RO	Rouliers
SCD	Service central de déménagement
SIDAMEP	Services internationaux de déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels
SOAP	Protocole Soap (Simple Object Access Protocol)
SOLAS	Sauvegarde de la vie humaine en mer
SSL	Secure Sockets Layer
TIG	Temps de transport requis garanti
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
TRIPLE DES	Algorithme à triple chiffrement des données
VI	Indice de valeur
VP	Véhicule personnel
XML	Langage de balisage extensible