Public Works and Government Services Canada | Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

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

Title - Sujet
SDEMN

Solicitation No. - N° de l'invitation EN578-193470/B	**Date** 2020-01-30
Client Reference No. - N° de référence du client 20193470	**GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG** PW-$$ZU-002-37295
File No. - N° de dossier 002zu.EN578-193470	**CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME**

Solicitation Closes - L'invitation prend fin
at - à 02:00 PM
on - le 2020-03-02

Time Zone
Fuseau horaire
Eastern Standard Time
EST

F.O.B. - F.A.B.
Plant-Usine: ☐ **Destination:** ☐ **Other-Autre:** ☐

Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Carrière, Dominic	**Buyer Id - Id de l'acheteur** 002zu
Telephone No. - N° de téléphone (613) 203-4871 ( )	**FAX No. - N° de FAX** ( ) -

Destination - of Goods, Services, and Construction:
Destination - des biens, services et construction:

Specified Herein
Précisé dans les présentes

Comments - Commentaires

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	**Delivery Offered - Livraison proposée**

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

Telephone No. - N°de téléphone
Facsimile No. - N° de télécopieur

Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print)
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)

Signature **Date**

Issuing Office - Bureau de distribution
Relocation Services Division/Division des services de réinstallation
Terrasses de la Chaudière 5th Floo
10 Wellington Street
Gatineau
Quebec
K1A 0S5

Canada

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

CONCERNANT

LES SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'EFFETS MOBILIERS EN AMÉRIQUE DU NORD

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	5
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	6
8.	Format des réponses	6
9.	Demandes de renseignements	7
10.	Présentation des réponses	8

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

CONCERNANT

LES SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'EFFETS MOBILIERS EN AMÉRIQUE DU NORD

POUR

LE GOUVERNEMENT DU CANADA

Remarques aux soumissionnaires
Le besoin 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 en Amérique du Nord (SDEMN) et à demander à l'industrie de la rétroaction supplémentaire.

Le Canada compte des employés, accompagnés de leurs familles, un peu partout en Amérique du Nord. Environ 15 000 employés changent normalement de lieu de travail chaque année en Amérique du Nord, y compris à Hawaii, en Alaska et au Mexique. Chaque déménagement pourrait inclure plusieurs services (expédition par voie terrestre, expédition par voie aérienne, expédition par voie maritime, entreposage à long terme), mais il s'agit principalement de transport par voie terrestre. Le Canada désire obtenir des services de déménagement d'effets mobiliers en Amérique du Nord et de transport de véhicules personnels (VP). Les déménagements se comptent environ comme suit, annuellement :

- 500 de part et d'autre de la frontière avec les États-Unis;
- 4 à Hawaii;
- 30 en Alaska;
- 15 au Mexique (dans les deux directions);
- 300 en région éloignée (non accessible par la route) au Canada (dans les deux directions);
- 900 lots d'entreposage à long terme;
- 3 000 en saison creuse, d'octobre à avril; et
- 12 000 en période de pointe, de mai à septembre.

Les services de déménagement d'effets mobiliers en Amérique du Nord seront offerts aux entités suivantes :

- ministère de la Défense nationale (MDN);

- Gendarmerie royale du Canada (GRC);
- service central de déménagement de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), au nom de tous les autres ministères et organismes.

La consolidation des besoins en services de déménagement offrira au Canada une solution clé en main et lui permettra de surveiller la gestion de la livraison des effets personnels mobiliers de ses employés.

Le Canada envisage d'attribuer plus d'un contrat dans le cadre de cette initiative d'approvisionnement.

Le Canada sollicite les commentaires de l'industrie sur les questions ci-dessous afin d'optimiser l'efficacité des services de déménagement, notamment par rapport aux coûts.

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

(b) **Contexte**

Historiquement, environ 15 000 employés mutés sont réinstallés à destination et en provenance du Canada, États-Unis (incluant Hawaii et l'Alaska) et le Mexique.

Historiquement, le Canada dépense environ 125 M$ par année pour ces services.

(c) **Objet**

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

i. valider la capacité de l'industrie de répondre aux exigences opérationnelles décrites dans la présente DDR;
ii. évaluer l'intérêt de l'industrie à soumissionner pour la demande de propositions (DP) envisagée;
iii. cibler et minimiser tout obstacle potentiel à la concurrence lorsque possible;
iv. Organiser des séances individuelles; et
v. orienter le développement d'une stratégie d'approvisionnement.

2. Processus d'approvisionnement

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

Tâche	Achèvement
Processus de DDR	Février 2020
Séance individuelle	Semaine du 10 février 2020
Publication de la DP	Printemps 2020
Évaluations dans le cadre de la DP	Été 2020
Attribution du contrat	Automne 2020

(b) **Invitation au séance individuelle**
Les organisations qui sont en mesure de soumissionner les demandes de propositions (DP) envisagées suivantes sont invitées à demander une réunion individuelle avec les représentants du Canada pendant la semaine du10 février 2020.

Les réunions sont offertes soit en personne à Gatineau (Québec), par Webex ou par téléconférence, et leur durée est d'environ 90 minutes. Pour demander une réunion, envoyer un courriel à TPSGC.padgasdem-appbhgrs.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca d'ici le 7 février 2020.

3. Nature de la demande de renseignements

La présente 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 de 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 d'exemplaires** : Le Canada demande aux répondants de fournir un exemplaire électronique de leur réponse, en format PDF.

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 :

Agent de négociation des contrats : Dominic Carrière
Adresse de courriel : TPSGC.padgasdem-appbhgrs.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Le Canada peut résumer les commentaires reçus et informer l'industrie sur le site www.achatsetventes.gc.ca concernant la façon dont les questions, les idées et les solutions de l'industrie ont été prises en compte.

10. Présentation des réponses

(a) **Date et lieu de présentation des réponses** : Les répondants devraient envoyer leur réponse par courriel à TPSGC.padgasdem-appbhgrs.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca, d'ici le 2 mars 2020.

(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

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

POUR

SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT D'EFFETS MOBILIERS EN AMÉRIQUE DU NORD

1 – GÉNÉRALITÉS

1.1. Introduction

Cette exigence s'applique à la prestation de services de déménagement d'effets mobiliers en Amérique du Nord (SDEMN), qui comprend les services de déménagement de véhicules personnels (VP).

Le Canada a des employés et leurs familles qui sont en poste partout en Amérique du Nord. Par le passé, environ 15 000 personnes transférées sont réinstallées chaque année en Amérique du Nord, y compris au Mexique, en Alaska et à Hawaii. Chaque déménagement peut comporter plusieurs volets de déménagement, par exemple un transport terrestre, un transport aérien, un transport maritime ou un entreposage à long terme.

Le SDEMN est une portée de travail consolidée avec les services à fournir :

a) au Ministère de la Défense nationale (MDN);

b) à la Gendarmerie royale du Canada (GRC); et

c) aux Services centraux de déménagement de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), au nom de tous les autres ministères et organismes.

Le regroupement des services de réinstallation sous un seul contrat fournira au Canada une solution clé en main et permettra une surveillance clé de la gestion pour la prestation du SDEMN à ses employés.

1.2. Portée des exigences

a) L'entrepreneur fournira des services pour gérer et exécuter, sur demande, le déménagement physique des articles ménagers et des effets personnels (AM et EP) et des véhicules personnels (VP) dans le cadre du déménagement des employés du gouvernement fédéral, c.-à-d. les expéditeurs, qui sont transférés sans retard, perte ou dommage entre des emplacements en Amérique du Nord et des postes croisés. Cela comprend les régions éloignées du Canada. L'entrepreneur est responsable de toutes les phases des travaux (porte-à-porte) visant à fournir le SDEMN.

b) Les services fournis par l'entrepreneur à l'appui du SDEMN comprennent les phases suivantes :

i. Consultation préalable au déménagement

ii. Emballage

iii. Chargement

iv. Pesée

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 les couvertures d'assurance facultatives :

1. Protection valeur à neuf (PVN) pour les articles de ménage et effets personnels (AM et EP)
2. Couverture de protection pour les véhicules personnels/particuliers (VP)

c) Historiquement, il y a environ 15 000 réinstallations par année au Canada, 400 réinstallations transfrontalières, 250 réinstallations dans le Nord (non accessibles par une route praticable en tout temps), plus 20 réinstallations par mutation, c.-à-d. entre des emplacements aux États-Unis et au Mexique. La majorité des réinstallations ont lieu de mai à septembre. Les déménagements peuvent nécessiter des déplacements par transport terrestre, aérien et/ou maritime, et un entreposage à long terme (ELT) au Canada.

d) Au cours d'une année typique, environ 500 nouveaux lots d'ELT sont ajoutés. Il n'y aura pas d'entreposage de lots d'ELT à l'extérieur du Canada. Les lots d'ELT existants demeureront la propriété des entrepreneurs actuels s'ils sont les soumissionnaires retenus. Il y a une moyenne annuelle de 1200 lots d'ELT stockés.

e) L'entreposage à long terme des véhicules personnels n'est pas inclus dans le champ d'application du présent contrat.

1.3. Données historiques de réinstallation

Les données historiques de réinstallation (nombre total de déménagements) présentées dans cette DP vous sont fournies à titre d'information. Le Canada ne garantit pas que ses besoins futurs correspondront 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, car la destination/l'origine des réinstallations passées n'indique pas nécessairement la destination/l'origine de futurs besoins de réaffectations d'un lieu à l'étranger à un autre.

1.4. Glossaire

Le glossaire et les listes des acronymes se trouvent à l'annexe H.

1.5. Répartition des déménagements prévus

L'entrepreneur convient de ce qui suit :

a) Ce contrat n'offre pas de garantie quant au volume d'affaires.

b) Certains endroits peuvent connaître une activité plus intense au cours d'une année et moins au cours de l'année suivante.

c) Au cours d'une année type, environ 65 à 70 % des déménagements sont exécutés entre mai et septembre (selon les volumes historiques), le pic des activités se situant entre la troisième semaine de juin et la troisième semaine de juillet.

d) L'entrepreneur doit effectuer tous les déménagements qui lui sont attribués, sans égard à l'origine, à la destination ou au poids.

e) Les déménagements seront attribués en fonction de la part des affaires qui lui est attribuée, laquelle est déterminée au moyen d'un registre de péréquation tel que décrit à l'annexe F.

f) La part d'affaires continue de l'entrepreneur est déterminée conformément au modèle de l'indice de valeur (IV) décrit à l'annexe F.

1.6. Comité interministériel

Le Comité interministériel (CIM) est dirigé par le Conseil du Trésor du Canada afin 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. Cela permettra d'orienter l'élaboration d'exigences uniformes en matière de déménagement, afin de satisfaire aux besoins des différents ministères.

Le comité interministériel (CIM) est :

a) l'organisme directeur interne du Canada pour ce qui est des exigences techniques du présent contrat;

b) 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).

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'intermédiaire des RM, aide les agents de transport (AT) dans des domaines tels que les opérations quotidiennes, la formation et la résolution des problèmes de conformité/interprétation technique.

c) Fournit des directives au chargé de projet concernant le système d'archivage pour cette exigence, qui est désigné dans tout le contrat comme le « système ». Une description du système et de ses protocoles de communication est fournie à l'appendice 9.

d) Assure le suivi et la surveillance des défaillances de service et cerne les tendances négatives auxquelles l'entrepreneur doit faire face. De plus, il vérifie l'exactitude du nombre de pannes de service signalées au cours de la période visée par le rapport afin de compiler les résultats de l'IV.

e) Informe l'entrepreneur, par l'entremise du chargé de projet (CP), de ses préoccupations concernant le rendement de l'entrepreneur.

f) Surveille et traite les sujets de préoccupation indiqués par les résultats de l'évaluation de l'IV ou d'autres observations pertinentes telles que le rapprochement du Registre de répartition des entreprises du Système.

g) Examine les oppositions et les appels de l'entrepreneur concernant les décisions relatives aux défaillances de service, et y répond.

h) Fournit des éclaircissements au chargé de projet (CP) concernant les aspects techniques du présent contrat, au besoin.

i) Se réserve le droit d'examiner toute la documentation fournie aux expéditeurs par l'entrepreneur.

j) Met à jour les livrets d'information pré-déménagement approuvés par le CIM (c.-à-d. les AM et EP, les VP, la livraison à l'extérieur des lots et la livraison des biens en ELT) et remet une copie à l'entrepreneur.

k) Peut examiner les analyses de rentabilité, les rapports de réclamation et autres renseignements connexes, décrits dans l'EDT.

l) Réalise 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)

L'objectif de la RER est d'examiner le rendement de l'entrepreneur et de régler tout problème. Des points précis à l'ordre du jour peuvent être proposés à l'avance par l'un ou l'autre des participants. La RER se déroulera comme suit :

a) L'entrepreneur doit participer à une RER annuelle avec le CP, les RM et l'autorité contractante (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. Le personnel approprié de l'entrepreneur sera déterminé selon les points à l'ordre du jour. L'entrepreneur participe à la RER à ses propres frais.

b) La RER aura lieu dans la RCN, sauf si un autre endroit est proposé avec l'accord mutuel de tous.

c) La téléconférence est également une option viable, à la seule discrétion du CP.

d) 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.

e) Le CP se réserve le droit de tenir une séance générale, avec des représentants des entrepreneurs offrant des SDEMN, ou de tenir une réunion individuelle avec chaque entrepreneur.

f) Le CP se réserve le droit de tenir une séance avec l'entrepreneur pour discuter des résultats et des mesures correctives de la RER, sans frais supplémentaires pour le Canada.

g) Les RER permettent de donner suite aux commentaires sur le rendement général de l'entrepreneur, ainsi que de cerner et de résoudre les problèmes en suspens. 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.

h) L'entrepreneur doit assurer le suivi, à la satisfaction du RM/de l'AT, de toute mesure assignée lors de ces réunions.

i) La RER sera tenue à la fin du cycle de l'IV (c.-à-d., le 30 novembre), après la publication de l'IV, et portera sur les résultats de l'IV.

j) Afin de préparer une RER, le CP préparera l'ordre du jour de la RER, en consultation avec l'entrepreneur, et le distribuera au minimum 2 jours ouvrables avant la réunion, y indiquant les points de discussion qui seront couverts :

   1. le but de la réunion;
   2. la date et l'heure;
   3. le lieu;
   4. le nom et le titre des participants; et
   5. une liste des points à aborder incluant les observations préliminaires, la lecture de l'ordre du jour, la lecture du procès-verbal de la réunion précédente (le cas échéant), les points courants, les nouveaux points, l'examen des mesures de suivi, la date de la prochaine réunion, et le mot de la fin.

k) 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 représentant de l'entrepreneur, et ils sont assujettis à l'approbation du CP et de l'AC.

2 - ÉTENDUE DES TRAVAUX

2.1. Exigences

L'entrepreneur doit organiser, administrer et gérer l'ensemble du transport des effets mobiliers et des véhicules personnels afin de fournir un service porte-à-porte dans le cadre du présent contrat. Le présent contrat exclut expressément les ELT des véhicules personnels.

Les frais de l'entrepreneur, les frais de tiers et les prolongations du délai de transit garanti (TTG) ne seront pas accordés en raison de la négligence ou de la non-conformité de l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit s'assurer que la manutention et le transport des effets mobiliers et des véhicules personnels sont effectués en temps opportun et en toute sécurité, conformément au guide TTG, comme suit :

a) Tous les règlements d'expédition relatifs au mode de transport et les règlements des pays d'origine et de destination doivent être respectés, y compris tous les pays par lesquels un envoi doit transiter. Par exemple, les expéditions d'effets mobiliers dangereux peuvent comprendre des denrées alimentaires qui, à leur tour, peuvent restreindre certains choix d'acheminement; par exemple, les restrictions imposées aux États-Unis sur les denrées alimentaires peuvent entraîner des retards.

b) Le présent contrat a préséance sur toutes les autres stipulations des conditions générales du transporteur et des connaissements.

c) Les effets de l'expéditeur peuvent être expédiés par voie terrestre, aérienne, maritime ou tout autre combinaison. Le mode d'expédition par défaut est par voie terrestre. Le Canada se réserve le droit de choisir le ou les modes d'expédition.

d) Lorsqu'un mode de transport autre que le transport terrestre est nécessaire, l'entrepreneur doit fournir un plan de transport. Le Canada se réserve le droit de modifier le plan de transport au besoin.

e) L'entrepreneur devrait consulter l'appendice 11 de l'annexe A - EDT pour connaître les dispositions du Guide des instructions d'expédition qu'Affaires Mondiales Canada tient à jour et qui peut être utilisé comme outil additionnel à l'EDT. Il fournit les coordonnées et d'autres informations utiles sur les subtilités logistiques de l'expédition des effets diplomatiques aux Missions aux États-Unis et au Mexique.

f) L'entrepreneur doit surveiller le mouvement de l'envoi afin de se conformer au TTG décrit à l'appendice 2 de la présente annexe, et tel que requis dans le cadre du programme d'AQ. L'entrepreneur doit fournir des renseignements à jour, y compris l'emplacement des expéditions, sur demande de l'AT ou du RM.

g) La Protection du coût de remplacement (PCR) est requise à moins qu'il n'en soit stipulé autrement dans la demande de déménagement.

h) Les documents d'expédition, exigés du point d'origine à la destination, doivent être inclus sans frais supplémentaires, c'est-à-dire inclus dans les tarifs.

i) Le Canada se réserve le droit de demander des comparaisons de coûts pour différents modes de transport afin de déterminer la méthode d'expédition la plus économique.

j) Expéditions fractionnées : Lorsqu'une expédition nécessite plus d'un fourgon porte-conteneurs, l'expédition est réputée être arrivée une fois que tous les effets mobiliers sont à destination. Le TTG est basé sur l'arrivée de tous les effets mobiliers.

k) Les services d'origine des effets mobiliers comprennent : la consultation préalable au déménagement; le préemballage; l'emballage; les coûts de l'équipage; la manutention physique des effets mobiliers entre la résidence et le mode de transport, y compris la navette; la préparation des documents; le chargement; la pesée. Tous les frais de manutention aux États-Unis et dans les entrepôts, p. ex. en attendant l'accréditation ou la

fusion avec un fournisseur d'aliments en gros comme Costco, ou le déménagement dans les SFF, doivent inclure les frais de courtage applicables. Lorsque les camions complets ne sont pas utilisés, les fourgonnettes doivent être utilisées pour l'Alaska, Hawaii et le Mexique, et le coût des fourgonnettes doit être inclus dans les services de départ.

l) Les effets mobiliers à destination comprennent : la manutention physique des effets mobiliers entre le mode de transport et la résidence, y compris la navette; 3 heures de temps d'attente; le déchargement; le déballage; les coûts de l'équipage; la pesée, au besoin. Toute la manutention en entrepôt et aux États-Unis, par exemple en attendant le dédouanement ou la sortie d'un déménagement ELT, doivent inclure les frais de courtage applicables.

m) Les envois à destination des ELT ne sont pas admissibles à des services à destination payés et les envois en provenance des ELT ne sont pas admissibles à des services d'origine payés. Le cas échéant, l'entrée/sortie de l'entrepôt s'appliquera.

n) Les services d'origine VP comprennent : Consultation préalable au déménagement; Évaluation du livre rouge (autres évaluations à fournir conformément à l'appendice 8); préparation de la documentation; Rapport sur l'état du véhicule à l'origine; si le ramassage à domicile n'est pas possible parce que l'expéditeur n'est pas disponible, l'expéditeur livre la voiture personnelle à l'entrepôt désigné ou à un endroit spécifié donné par l'entrepreneur, dont la distance ne doit pas dépasser 40 km du lieu de résidence; manutention du véhicule personnel à l'origine; chargement; blocage et renfort; et dans certains cas les services nécessaires au transport du véhicule personnel vers le port. Il incombe à l'entrepreneur de s'assurer que le véhicule personnel réussira toutes les inspections gouvernementales, p. ex. le nettoyage pour répondre aux inspections de l'ACIA ou l'équivalent.

o) Véhicule personnel pour les services à destination : comprend le déblocage; le déchargement au besoin; le rapport d'état du véhicule (REV); le nettoyage pour inspection visuelle par l'expéditeur à domicile. Le véhicule personnel doit être livré par l'entrepreneur ou son représentant au domicile de l'expéditeur ou, à défaut, à un endroit indiqué par l'entrepreneur et dont la distance ne doit pas dépasser 40 km.

p) Les services de fret cotés comprennent : les services de manutention portuaire, y compris l'entreposage en attente de chargement au besoin à destination ou en provenance des emplacements nord-américains identifiés (y compris Hawaii); la documentation d'importation/exportation et la manutention requises pour faciliter les procédures de dédouanement; les services requis afin de respecter les règlements en matière de transport aérien et maritime des services de fret et les frais de traduction et de transaction (par exemple, administration, banques et courrier). Les coûts directs des services au point d'entrée qui sont engagés à la suite d'une exigence imposée par le gouvernement, p. ex. inspection et rayons X, dans le cadre du processus d'importation et d'exportation, seront payés par le Canada sur présentation des factures officielles du gouvernement, sans marge bénéficiaire ou profit.

q) Les services de transport terrestre comprennent le transport routier et/ou ferroviaire, les péages et les traversiers par la route toute saison la plus directe en Amérique du Nord. La distance est calculée conformément à la règle 1 de la présente annexe A - EDT.

r) <u>Coordination des heures de travail - Services locaux</u>

L'entrepreneur doit coordonner les services de déménagement des effets mobiliers et du véhicule personnel et aider l'AT et/ou l'expéditeur entre 8 h et 16 h (heure locale de l'AT ou de l'expéditeur), au besoin, pendant la semaine de travail locale normale, p. ex. du lundi au vendredi, sauf les jours fériés officiellement reconnus du gouvernement du Canada (https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/paye-centre-pay/feries-holidays-eng.html).

On s'attend à ce que les entrepreneurs fassent preuve de souplesse dans l'organisation des rendez-vous de service avec l'expéditeur en dehors des heures susmentionnées, au besoin. La livraison doit être effectuée conformément au point 2.12 a).

s) Méthodes de communication et temps de réponse

i. Fournir des services téléphoniques, de télécopie et de courrier électronique spécialisés afin de permettre l'accessibilité.

ii. Acquitter ou répondre à toutes les transmissions, y compris les transmissions du système, dans un délai de 60 minutes entre 8 h et 16 h (fuseau horaire de l'AT).

t) Protection des AM et EP, et des VP

i. Prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les effets mobiliers et les véhicules personnels contre les dommages et les pertes.

ii. Utiliser l'équipement de manutention approprié pour déplacer/charger les effets mobiliers.

iii. Protégez tous les effets mobiliers contre les intempéries (pluie, neige et soleil) et contre le vol en tout temps.

u) Protection de la résidence

L'entrepreneur doit protéger adéquatement la résidence contre les dommages. L'entrepreneur est responsable de tous les frais de remplacement/réparation pour les dommages causés à la propriété par l'entrepreneur. Ceci s'applique également aux dommages causés par l'entrepreneur aux biens adjacents/environnants. Ceci n'est pas sujet à la limitation du PCR.

L'entrepreneur doit traiter rapidement les réclamations pour dommages matériels, comme suit :

i. Dommages à l'origine :

L'entrepreneur doit obtenir les coordonnées du propriétaire et prendre des dispositions pour la réparation et/ou le remplacement des biens endommagés dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle le service requis (DSR) est requis. L'entrepreneur doit effectuer la réparation et/ou le remplacement dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle les dommages ont été signalés. Si la réparation ou le remplacement ne peut être effectué en l'espace de deux jours ouvrables, l'entrepreneur doit aviser l'AT du délai pour les réparations ou le remplacement. Tout dommage qui pourrait entraîner un problème de sécurité ou des dommages additionnels à la résidence doit être réparé ou remplacé immédiatement.

ii. Dommages à destination :

Distinctement de la réclamation relative aux effets mobiliers, l'expéditeur présentera une réclamation pour tout dommage dans les 7 jours civils suivant la date de livraison et tout remplacement et/ou réparation doit être effectué par l'entrepreneur dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle le dommage est signalé. Tout dommage qui pourrait entraîner un problème de sécurité ou des dommages additionnels à la résidence doit être réparé ou remplacé immédiatement.

2.2. Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit :

a) Être responsable de toutes les composantes de la prestation du SDEMN telles que décrites dans la présente annexe A – EDT.

b) Fournir tous les services, y compris les documents imprimés, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur, soit le français ou l'anglais.

c) Retenir les services d'un directeur national désigné tel que décrit dans la présente annexe A - EDT et à la clause 7.9 du contrat.

d) Veiller à ce que le directeur national dispose d'un remplaçant en cas d'absence temporaire (p. ex. vacances), afin de s'assurer que le travail est exécuté de façon uniforme.

e) Tenir un registre de chaque lacune dans la prestation de service signalée par le Canada et vérifier l'exactitude du type et du nombre de lacunes aux fins de la compilation des IV.

f) Tenir à jour l'organigramme (y compris le personnel clé identifié) qui a été inclus dans la soumission de l'entrepreneur. Le CP doit être avisé de tout changement et recevoir une version mise à jour.

g) Finaliser le plan 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.

h) Maintenir et respecter le plan d'AQ tout au long de la durée du contrat afin de surveiller activement la conformité aux modalités du contrat et de prendre des mesures correctives, p. ex. si nécessaire à la suite des résultats de l'IV.

i) Fournir un niveau d'autorité déléguée adéquat pour s'assurer que la prestation des services est adaptée et proactive lorsqu'il s'agit de traiter toutes les questions liées aux effets mobiliers et aux véhicules personnels.

j) Travailler en étroite collaboration avec le RM et l'AT afin d'élaborer des solutions pratiques aux défis quotidiens liés à la réalisation et au maintien de la qualité du travail.

k) S'assurer que des renseignements clairs, concis, complets et opportuns sont fournis au RM concerné lorsqu'il s'agit de traiter de questions préoccupantes ou d'appels.

l) S'assurer que toute la documentation présentée à l'expéditeur est également fournie au CP pour examen et approbation avant utilisation. Un délai d'examen d'au moins 10 jours ouvrables est requis.

m) S'abstenir d'effectuer un sondage officiel auprès des expéditeurs sur les services fournis par l'entrepreneur. Le Canada a défini les éléments de l'IV pour tenir compte des préoccupations des expéditeurs.

2.3. Exigences et responsabilités du directeur national de l'entrepreneur

Le directeur national :

a) A le pouvoir de représenter l'entrepreneur et de prendre des décisions au nom de ce dernier relativement aux travaux.

b) Doit assister aux RER (normalement une par période annuelle).

c) Doit surveiller, suivre et fournir des mises à jour en temps opportun au RM pour toute situation inhabituelle qui justifie une sensibilisation, une visibilité et une attention accrues en raison de pertes, de dommages ou de préoccupations potentiellement importants, par exemple les fermetures de routes dues à des incendies de forêt, des grèves portuaires, des pertes importantes dues à la moisissure.

2.4. Exigences de l'entrepreneur relatives à l'expéditeur

L'entrepreneur doit :

a) Fournir à l'expéditeur des copies de tous les documents signés pertinents.

b) S'assurer que les services de consultation avant le déménagement, de préemballage/emballage, de chargement, de déchargement et de déballage commencent au plus tôt à 8 h, heure locale, et cessent au plus tard à 20 h 30, sauf accord mutuel contraire.

c) Obtenir l'autorisation préalable de l'AT pour la prestation de tout service les jours fériés si l'expéditeur et l'entrepreneur en ont convenu d'un commun accord, et à condition qu'il n'y ait aucun coût supplémentaire pour le Canada.

d) S'assurer que les services d'emballage/chargement et de déchargement/déchargement s'effectuent sur des jours civils consécutifs.

e) Confirmer auprès de l'Expéditeur, au moins 24 heures avant la livraison du service, le moment exact où les services de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage seront rendus.

f) Respecter les délais convenus d'un commun accord.

g) Informer rapidement l'Expéditeur de tout retard supérieur à 1 heure. Le retard total ne doit pas dépasser 4 heures par rapport aux heures convenues.

h) Aviser immédiatement l'expéditeur lorsqu'un envoi d'effets mobiliers ou de véhicule personnel a subi une perte ou un dommage.

2.5. Exigences de l'entrepreneur relatives à l'AT et au RM

L'entrepreneur doit :

a) Aviser immédiatement l'AT lorsque les services ne peuvent être terminés entre 8 h et 20 h 30 afin d'informer l'AT de la stratégie d'atténuation proposée.

b) Aviser immédiatement l'AT par téléphone en cas de retard d'expédition. L'avis téléphonique doit être donné au plus tard dans l'heure qui suit. Un avis écrit doit suivre dès que possible et au plus tard dans les 24 heures.

c) Aviser immédiatement le RM par téléphone dans un délai d'une heure, suivi d'un avis écrit dans les 24 heures suivant tout incident majeur et toute interruption de service, y compris les mesures d'atténuation et les mesures correctives prises. Les incidents majeurs comprennent, sans toutefois s'y limiter :

   i. Accidents de transport où il y a eu des blessures et/ou des pertes et/ou des dommages majeurs.

   ii. Défaillances majeures de l'automatisation, c.-à-d. que le système est en panne pendant 12 heures ou plus.

   iii. Introduction par effraction et/ou vol mettant en cause des chargements d'effets mobiliers ou de véhicules personnels.

   iv. Incident majeur avec un expéditeur tel qu'une altercation ou un désaccord grave.

   v. Pannes mécaniques de 24 heures ou plus.

   vi. Dommages importants aux résidences.

   vii. En cas d'incertitude sur les dommages estimés aux effets mobiliers de l'Expéditeur ou au véhicule personnel de l'Expéditeur.

2.6. Demandes de déménagement

Les demandes de déménagement sont la façon dont un entrepreneur est informé qu'un déménagement lui a été attribué. Le Canada utilisera le système décrit à l'appendice 9, ou une autre méthode (p. ex. courriels, télécopieur, messagerie) pour envoyer les demandes de déménagement lorsque le système est en panne et communiquer à l'entrepreneur les exigences d'expédition des effets mobiliers, du ELT et du véhicule personnel.

a) Pour les demandes de déménagement générées par le système, l'entrepreneur doit accuser réception, y compris la date et l'heure, dans les 60 minutes suivant la transmission de la demande de déménagement et des révisions au système.

b) Lorsque la transmission des demandes de déménagement et des révisions pertinentes se fait par courriel ou par télécopieur, p. ex. lorsque le système est hors service, l'entrepreneur doit respecter les délais d'intervention requis pour les services de réinstallation décrits à la section 2 de la présente annexe A - EDT, à l'exception de l'accusé de réception décrit à la section a) ci-dessus.

c) Le RQV sera précisé dans la demande de déménagement. L'entrepreneur peut demander à l'AT de modifier le RQV s'il le juge nécessaire et justifié. Cette demande doit être soumise par courriel au moins 5 jours ouvrables avant le RQV original.

d) Le mode de transport et le droit au poids seront transmis dans la demande de déménagement.

e) Pour les lots de ELT, l'entrepreneur peut recevoir une demande de déménagement pour la livraison de boîtes spécifiques à un emplacement en Amérique du Nord, y compris Hawaii, sans que l'expéditeur soit présent à l'entrepôt.

f) L'entrepreneur doit fournir à l'expéditeur l'accès à son lot de ELT s'il est pré approuvé par l'AT. Tout changement de poids stocké doit être noté par l'entrepreneur et transmis à l'AT par l'entremise du système.

g) L'entrepreneur doit fournir, au plus tard 7 jours ouvrables après réception de la demande de déménagement et 2 jours ouvrables avant la date de chargement pour un déménagement urgent, l'estimation du poids, la distance et une confirmation que le TTG est conforme à l'appendice 2 du contrat. Les modifications de l'estimation et des TTG peuvent être traitées conformément à l'annexe A - EDT 2.8, m). Dans le cas d'un affichage croisé, l'entrepreneur doit fournir un délai de transit pour les éléments de déménagement nécessitant un devis.

h) Le RM et/ou l'AT se réserve le droit d'assigner manuellement une demande de déménagement ou de changer de mode de transport afin d'assurer la rentabilité, la coordination optimale du déménagement et de fournir un service de qualité aux Expéditeurs. Par exemple :

   i. Lorsqu'un déménagement longue distance ou local est réservé pour livrer un envoi à partir de ELT, il est attribué manuellement au fournisseur qui détient les lots ELT.

   ii. Lorsqu'il y a un déménagement dont le lieu d'origine ou de destination au Canada n'est pas accessible par une route toutes saisons.

i) En partance du Canada : L'entrepôt des ELT de l'entrepreneur deviendra le point de transfert des effets mobiliers de grande capacité ou du véhicule personnel pour l'expédition ou le ELT. L'expéditeur peut être disponible à des fins d'inspection, tel que décrit à l'énoncé de travail 2.16 3 d), et pour identifier les articles à expédier à destination ou à ELT. Si l'expéditeur n'est pas disponible, l'entrepreneur doit aviser l'AT.

j) Entrant au Canada : L'entrepôt des ELT de l'entrepreneur sera le point de transfert des effets mobiliers de grande capacité ou du véhicule personnel identifiés pour l'expédition ou le ELT. Les effets mobiliers (y compris les ELT, s'ils sont détenus dans le cadre d'autres contrats) et (ou) le véhicule personnel, seront déménagés dans le cadre d'un ou de plusieurs contrats distincts à l'entrepôt des ELT de l'entrepreneur dans la RCN. L'expéditeur peut être disponible à des fins d'inspection, tel que décrit à l'énoncé de travail 2.16 3 d), et pour identifier les articles à expédier à destination ou à ELT.

   Si l'expéditeur n'est pas disponible, l'entrepreneur doit aviser l'AT :

   i. Lorsqu'il y a un déménagement qui comprend également une expédition à ELT, les deux seront assignés au même entrepreneur.

   ii. Quand il est plus économique d'utiliser un autre mode de transport.

2.7. Transport aérien et maritime

a) Les déménagements comportant le transport aérien et maritime exigent de l'entrepreneur qu'il fournisse trois devis, tel que décrit ci-dessous. Les devis doivent inclure :

   i. Un devis pour le transport maritime/aérien du port d'origine/de l'aéroport d'origine au port de destination/à l'aéroport de destination. Le devis doit indiquer les prix en fonction du moyen de transport le plus économique et du temps de transit le plus court.

   ii. Le TTG pour le transport maritime/aérien du port d'origine/de l'aéroport d'origine au port de destination/à l'aéroport de destination, y compris l'heure d'enregistrement et l'heure de dédouanement/de manutention au port.

b) Le taux de fret maritime/aérien est un coût de transit sans tenir compte de la majoration, des frais généraux ou du profit. Des frais administratifs seront ajoutés par mode de transport conformément à l'annexe B - Base de paiement.

c) Le devis doit être soumis au RM et/ou à l'AT pour vérification et approbation du prix. Le Canada se réserve le droit de demander des documents à l'appui et tout autre document supplémentaire jugé nécessaire pour prouver que la soumission est juste et raisonnable.

   i. Si le Canada n'est pas convaincu que l'offre est juste et raisonnable, il se réserve le droit d'utiliser une autre source d'approvisionnement en dehors du présent contrat.

2.8. Consultation avant le déménagement

La consultation préalable au déménagement est l'interaction entre l'entrepreneur et l'expéditeur qui décrit en détail le processus d'expédition des effets mobiliers ou du véhicule personnel. L'identification précoce des complications possibles réduira les problèmes qui pourraient survenir pendant le déménagement.

L'entrepreneur doit :

a) Au plus tard 5 jours ouvrables après réception de la demande de déménagement et 2 jours ouvrables pour un déménagement urgent, fournir à l'expéditeur le(s) Livret(s) d'information pré-déménagement et le formulaire d'évaluation pour estimer la valeur des effets mobiliers aux fins d'assurance :

   i. obtenir une confirmation écrite de la réception de la ou des brochures d'information pré-déménagement et du formulaire d'évaluation;

   ii. mener une consultation préalable au déménagement à la résidence de l'expéditeur et examiner le contenu de la brochure en détail avec l'expéditeur pour s'assurer que le processus est compris. Si l'expéditeur en convient, une consultation par sondage virtuel peut être menée au lieu d'une consultation en face à face; ou

   iii. si pré-approuvé par l'AT, mener une consultation téléphonique préalable au déménagement lorsque la distance aller-retour entre l'agent d'origine et la résidence de l'expéditeur est supérieure à 500 km.

b) Demander l'approbation de l'AT pour retarder la tenue de la consultation préalable au déménagement si le délai prescrit ne peut être respecté, pourvu qu'une autre date puisse être convenue avec l'expéditeur.

c) Avant la consultation préalable au déménagement, aviser l'expéditeur que les effets mobiliers doivent être facilement accessibles et visibles pour qu'une estimation précise du déménagement puisse être effectuée. Les zones difficiles d'accès et/ou difficiles à évaluer (p. ex. greniers, vides sanitaires, garages) peuvent être évaluées à l'aide de la liste de poids standard, sinon la formule cubique sera utilisée pour obtenir le poids estimé.

d) Aviser immédiatement l'AT pour déterminer la marche à suivre lorsque l'entrepreneur détermine qu'une consultation complète et exacte avant le déménagement ne peut être menée.

e) Au cours de la consultation préalable au déménagement, informer l'expéditeur de tous les documents justificatifs requis pour permettre le transport des effets mobiliers et/ou du véhicule personnel au lieu de destination.

f) Au cours de la consultation préalable au déménagement, informer l'Expéditeur de tout article inadmissible, de tout article qui n'est accepté qu'en quantité limitée et de tout article que l'Expéditeur est responsable de préparer pour l'expédition et qui a été identifié lors de la consultation préalable au déménagement.

g) Au cours de la consultation préalable au déménagement, expliquer à l'expéditeur les limites de la couverture d'assurance du transporteur public ou du RCP/PC, selon le cas :

   i. les limites de la couverture;

   ii. la disponibilité et le coût de la couverture additionnelle, au besoin;

   iii. toutes les exclusions pertinentes, p. ex. la monnaie et les bijoux;

   iv. toute exigence particulière pour les articles de grande valeur tels que les œuvres d'art et les appareils photo;

   v. les instructions pour le dépôt des demandes de règlement pour les biens mobiliers et immobiliers, les véhicules personnels et les résidences d'origine/de destination, ainsi que leurs délais respectifs, y compris le nom de la personne-ressource appropriée du service des sinistres ou d'une compagnie d'assurance tiers (auto-assurance seulement) pour chacun des établissements d'assurance :

      1. les effets mobiliers;
      2. véhicule personnel;
      3. les résidences d'origine/destination.

   vi. la signature de la liste d'inventaire et/ou du certificat de déballage n'exclut pas les réclamations pour perte ou dommage des articles emballés lorsque la perte ou le dommage n'est pas annoté au moment de la livraison et doit être lié au déménagement;

   vii. expliquer que l'entrepreneur doit aider l'expéditeur pendant le déchargement pour s'assurer que toutes les exceptions, comme les pertes et dommages visibles, sont annotées sur la liste d'inventaire.

h) Obtenir la signature de l'expéditeur ou l'accusé de réception de l'information sur la couverture et les conditions de la protection PCR/VP conformément à l'annexe A - EDT 2.16 et 9.

i) Fournir à l'expéditeur une liste de tous les articles et appareils qui doivent être entretenus et certifiés avant ou le dernier jour de l'emballage. Informer l'expéditeur de sa responsabilité de rendre ces articles et appareils accessibles à des fins d'entretien et de certification et de fournir les matériaux de blocage nécessaires sur demande 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 la consultation préalable au déménagement. Un inventaire pré-imprimé doit être fourni avec l'estimation du poids qui peut servir de guide pour une discussion le jour du chargement. L'entrepreneur doit produire une liste d'inventaire exacte. Par conséquent, un maximum de 10 % d'ajouts et de suppressions manuscrits sur les listes d'inventaire seront acceptés. Les ajouts manuscrits doivent être lisibles et inclure une description exacte, et tout article supprimé doit être noté; selon k) ci-dessous.

k) Aviser immédiatement l'AT par téléphone ou par courriel lorsque le poids estimé dépasse la limite de poids spécifiée dans la demande de déménagement.

l) S'assurer que l'expéditeur sait que si des effets mobiliers sont retirés ou ajoutés à l'envoi après la consultation préalable au déménagement, il doit en informer l'entrepreneur afin que l'estimation du poids puisse être modifiée avant la DSR. Aviser l'expéditeur que les effets mobiliers ajoutés à l'envoi le jour du chargement, si aucun avis préalable n'a été fourni à l'entrepreneur, sont exclus en vertu du présent contrat et que l'annexe A - Énoncé des travaux; section 2 - Étendue des travaux (2.5 p) s'applique. L'entrepreneur doit fournir l'estimation de poids révisée au CRS/FEAMS et, en même temps, fournir à l'expéditeur l'estimation de poids révisée avant le déménagement au plus tard le jour ouvrable suivant.

m) Fournir l'estimation du poids et toute modification avant le DSR et fournir toute estimation de poids révisée à l'AT par l'entremise du système. L'entrepreneur peut modifier le poids jusqu'à la fin de la journée d'emballage. Dans les cas où l'emballage et le chargement ont lieu le même jour, l'entrepreneur peut modifier le poids jusqu'à la fin de la journée de chargement.

n) Confirmer auprès de l'expéditeur, au plus tard 5 jours ouvrables avant le RQV, que tous les documents requis sont complets, y compris l'évaluation des véhicules personnels si nécessaire.

o) Aviser l'AT si tous les documents ne sont pas en règle 5 jours ouvrables avant le DSR afin de faciliter le report de l'audience ou d'autres arrangements au besoin.

p) Informer l'expéditeur qu'il est de sa responsabilité de sécuriser ses informations personnelles confidentielles (déclarations de revenus, relevés de carte de crédit, certificat de naissance, etc.). Si l'entrepreneur entre en contact avec des informations personnelles confidentielles au cours du déménagement, l'expéditeur en sera informé et devra sécuriser ses informations de manière appropriée.

q) Fournir des prix par écrit à l'expéditeur pour tout service exclu du présent contrat; si l'entrepreneur accepte de fournir le service, l'expéditeur doit être avisé que ces services ne sont pas fournis en vertu du contrat du SDEMN et que les frais sont la seule responsabilité de l'expéditeur.

2.9. Pré-emballage/emballage

a) Les services d'emballage comprennent l'emballage de tous les effets mobiliers corporels, la préparation et la certification des principaux articles et appareils, le démontage des meubles et autres articles pour un emballage approprié, l'inspection des cartons emballés par l'expéditeur (pour les articles non admissibles) et la mise en caisse lorsque l'entrepreneur l'exige pour un déplacement sécuritaire. Le jour de l'emballage est le dernier jour où vous pouvez ajuster votre estimation de poids par rapport à la règle des 110 %.

b) L'entrepreneur peut réemballer sans frais supplémentaires tout conteneur emballé par l'Expéditeur. Que l'entrepreneur décide ou non de remballer un conteneur, il est responsable des articles une fois qu'il en a pris possession pour l'expédition.

c) Si la charge est de 1 815 kg ou moins, l'entrepreneur peut demander à l'AT d'approuver qu'un emballage et un chargement aient lieu le même jour. L'entrepreneur doit tout de même se conformer à l'article 2.8 m) ci-dessus, qui stipule que tout ajustement de poids doit être reçu avant la fin de la DSR.

d) Un pré-emballage est requis lorsqu'un déménagement pèse 6 350 kg ou plus, pourvu que les articles emballés n'exigent pas que l'expéditeur occupe un hôtel et ne nuisent pas à la capacité de l'expéditeur de préparer les repas à son domicile. Les préemballages pour des charges inférieures à 6 350 kg sont soumis à l'approbation de l'AT.

e) L'entrepreneur doit :

i. S'assurer que la préparation et la certification de l'article et des appareils pour l'expédition sont effectuées sans interférer avec l'emballage, conformément à la règle 4 de l'appendice 1.

ii. Fournir des services d'emballage conformément à l'appendice 3 - Normes d'emballage et à l'appendice 5 - Plan d'AQ. Cela comprend les greniers et les vides sanitaires dans les unités résidentielles militaires situées à Borden et à Kingston; et - le plan d'AQ de l'entrepreneur.

iii. Étiqueter les boîtes (pas sur le ruban d'emballage) en indiquant le contenu général, la pièce d'où elles proviennent et le nom de l'expéditeur.

iv. Compléter l'emballage la veille du DSR, à moins que l'AT n'approuve un emballage et un chargement à la même date, conformément à l'article 2.9 c) ci-dessus.

v. Fixer la date et l'heure du préemballage avec l'expéditeur, de préférence pendant la consultation préalable au déménagement, mais au plus tard 3 semaines avant le RQV.

2.10. Chargement

L'entrepreneur doit :

a) Demander l'approbation écrite préalable du RM ou de l'AT pour le levage, l'abaissement et le gréement, s'il y a lieu. Des reçus de tiers ou un poste distinct sur la facture si le service est fourni par l'entrepreneur lui-même sont requis.

b) L'entrepreneur est tenu de produire une liste d'inventaire exacte des lettres de transport qui consiste en une liste électronique ou imprimée. Au besoin, des ajouts et des suppressions manuscrits peuvent être acceptés, mais ils doivent être lisibles et inclure une description exacte. Les articles nuls doivent être indiqués sur la liste imprimée, le cas échéant.

c) Les envois dont le poids estimatif est supérieur à 6 350 kg peuvent être pré-chargés. Aviser l'expéditeur de la pré-charge; et tous les emballages doivent être complétés avant la pré-charge.

d) Demander l'approbation préalable de l'AT avant de laisser une remorque à la résidence de l'expéditeur pour le chargement.

e) Démonter les meubles et tout autre article au besoin, à moins qu'ils ne soient expressément exclus en vertu de l'appendice 3, p. ex. les armes à feu. Il incombe à l'expéditeur de fournir à l'entrepreneur des instructions sur la façon de démonter et d'assembler tout meuble qui nécessite un démontage complexe pour être déplacé, p. ex. un meuble mural lourd et grand.

f) Étiqueter et noter l'état des effets mobiliers, avec la participation de l'expéditeur, en expliquant les codes qui peuvent être utilisés afin que l'expéditeur comprenne ce qu'il signe.

g) Placer tous les effets mobiliers à l'intérieur du fourgon. Il est interdit de fixer des objets à l'extérieur de la camionnette, par exemple sur le hayon.

h) Fournir à l'expéditeur une copie de la liste des stocks et du connaissement, qui doivent être signés et datés par l'entrepreneur et l'expéditeur.

i) Retirer de la résidence de l'expéditeur tout le matériel d'emballage inutilisé accumulé et tout autre débris lié à l'emballage.

2.11. Transport

Le transport des effets mobiliers (les AM et EP) comprend le transport par tout mode (terrestre, maritime, aérien) à destination ou en provenance de l'Amérique du Nord (y compris Hawaii) et/ou

de ELT, et les tarifs au sol de l'entrepreneur comprennent l'utilisation des traversiers publics et des routes à péage. Le mode de transport par défaut est le transport terrestre.

L'entrepreneur doit :

a) Fournir un tracteur et une remorque ou un conteneur, conformément à l'appendice 4.

b) Se conformer au TTG approuvé, appendice 2, comme l'exige l'EDT 2.1 i).

c) Placer tous les effets mobiliers à l'intérieur de la fourgonnette ou du conteneur. La fixation de tout objet à l'extérieur de la camionnette (p. ex. sur le hayon arrière) est interdite.

d) Assurer le suivi et la surveillance de l'expédition. De plus, fournir des mises à jour à la demande du RM et/ou de l'AT dans les 4 heures; p. ex. lieu d'expédition, heure d'arrivée de l'expédition.

2.12. Livraison et déchargement

a) Autorisation de livraison

L'entrepreneur doit communiquer avec l'AT pour obtenir les instructions de livraison une fois que l'envoi complet des effets mobiliers est arrivé à destination. Si la livraison est possible, l'autorisation de livraison directe à domicile (DDR) sera fournie (normalement dans les 3 heures) par le RM ou l'AT. Au terme des 3 heures d'attente gratuites obligatoires, l'entrepreneur doit offrir 8 heures supplémentaires, si le RM ou l'AT le demande. Le temps d'attente est calculé entre 0800 et 1600 heures, hors jours fériés (à destination). Le temps d'attente au-delà des 8 heures supplémentaires est à la discrétion de l'entrepreneur et doit être approuvé par le RM ou l'AT. Chaque heure ou partie des heures supplémentaires sera rémunérée au taux indiqué à l'**annexe B** - BDP, **section 3** du contrat. S'il n'est pas en mesure de fournir un temps d'attente supplémentaire, l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT applicable pendant les heures de travail pour obtenir une autorisation d'ECR ou de EDV, conformément à l'annexe A 2.15 - Entreposage.

L'entrepreneur peut demander à l'AT d'autoriser au préalable un DDR pour faciliter un déménagement de porte à porte si les conditions suivantes sont remplies :

i. Livraisons en dehors des heures de travail contractuelles locales, conformément à l'énoncé de travail 2.1 t).

ii. Confirmation de la disponibilité de la nouvelle résidence et de l'heure à laquelle l'expéditeur sera disponible.

iii. Doit toujours être conforme à la TTG.

iv. L'entrepreneur a confirmé la date et l'heure de livraison à l'AT et à l'expéditeur.

v. La date de livraison doit être strictement respectée, une fois convenue.

vi. L'entrepreneur peut demander la livraison d'un envoi avant que la date minimale spécifiée pour la livraison soit atteinte si l'expéditeur est prêt à accepter la livraison et qu'il n'y a pas de frais supplémentaires pour le Canada.

vii. Dans certains cas, l'AT n'est pas joignable et l'entrepreneur a déjà pris contact avec l'expéditeur. Sur approbation de l'expéditeur et en présence de celui-ci, le déchargement peut commencer. Toutefois, dans les deux heures suivant le début du déchargement, l'entrepreneur doit aviser l'AT de la situation. C'est à ce moment-là qu'un DDR sera émis.

viii. L'entrepreneur n'est pas tenu de demander un DDR pour les déménagements locaux lorsque les conditions suivantes sont remplies :

a) L'envoi est livré le même jour que le DSR ou le jour suivant.

b) L'entrepreneur et l'AT sont en contact avec le membre sur le DSR.

b) Livraison

L'entrepreneur doit:

i. Informer l'AT lorsque la livraison est un envoi fractionné et que les envois ne seront pas livrés le même jour. L'AT peut approuver la livraison du premier chargement si cela est dans l'intérêt de l'expéditeur, sinon l'énoncé de travail 2.15 3 a) s'applique. Les frais de ECR/EDV ne peuvent être imputés au Canada tant que l'envoi n'est pas complet. L'AT doit être appelé pour des instructions de livraison comme s'il venait d'arriver. Si la livraison immédiate est approuvée, l'entrepreneur doit livrer dans les 24 heures.

ii. Demander l'approbation écrite préalable du RM ou de l'AT pour le levage, l'abaissement et le gréement, si ces services sont requis. Des reçus de tiers ou un poste distinct sur la facture si le service est fourni par l'entrepreneur lui-même sont requis.

iii. Effectuer la livraison des effets mobiliers à l'adresse indiquée comme destination, à moins que l'AT n'en décide autrement.

iv. Effectuer la livraison à un rythme raisonnable permettant à l'expéditeur de marquer les articles livrés et de constater les dommages constatés.

v. Obtenir l'autorisation de l'AT lorsque des envois (p. ex. remorques et conteneurs) doivent être déposés à la résidence de l'expéditeur, mais qu'aucune pesée n'a été effectuée à l'origine et/ou qu'une nouvelle pesée a été demandée.

vi. Décharger et placer les effets mobiliers dans les chambres correspondantes conformément à l'étiquette apposée sur les boîtes ou selon les directives de l'expéditeur.

vii. Annoter immédiatement tout carton endommagé sur la liste d'inventaire.

viii. Réassemblez les meubles et tous les autres articles qui ont été désassemblés à l'origine par l'entrepreneur.

ix. Préparer les articles et les appareils pour l'utilisation décrite à l'appendice 1, règle 4.

x. Aider l'expéditeur à annoter les dommages visibles et/ou la perte sur la liste d'inventaire avant la signature de l'expéditeur pour la réception des effets mobiliers. L'AT doit être informé s'il manque plus de 10 articles dans l'inventaire.

xi. Le chauffeur doit se promener dans la résidence avec l'expéditeur, documenter les dommages causés à la résidence et informer l'expéditeur de la date à laquelle les dommages doivent être signalés.

xii. Fournir à l'expéditeur une copie de l'inventaire signé avant le départ de la résidence. La signature de la liste d'inventaire à ce moment n'exclut aucune réclamation pour dommages et/ou perte lorsque les dommages ne sont pas facilement visibles au moment de la livraison. Les signatures requises sont celles du chauffeur/chef d'équipe et de l'expéditeur.

xiii. Signer et dater le connaissement.

xiv. Demander à l'expéditeur de signer le connaissement.

2.13. Déballage

Les services de déballage comprennent le déballage de tous les effets mobiliers, la re-certification des articles et des appareils, le déballage et l'enlèvement de tous les emballages et débris.

Si l'expéditeur refuse les services de déballage, il peut toujours faire valoir les dommages constatés lors du déballage.

L'entrepreneur doit procéder comme suit :

a) Commencer le déballage des services au plus tard le jour civil suivant le déchargement. Le service de fin de semaine est requis pour les services de déballage.

b) Déballer le contenu de tous les cartons à porcelaine, des cartons et des caisses sur la surface plane protégée la plus proche à un rythme approprié pour éviter d'accabler l'expéditeur et lui accorder un délai raisonnable pour ranger les articles d'une manière organisée pendant le déballage du contenu.

c) Enlever tout le matériel d'emballage et les contenants de déménagement vides de la résidence une fois le déballage terminé. Si l'expéditeur demande une cueillette supplémentaire de matériel d'emballage, l'entrepreneur doit fournir ce service ponctuel dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande ou dans un autre délai convenu mutuellement. Il s'agit notamment d'une demande unique formulée par un Expéditeur qui a refusé les services de déballage. Cette demande doit être faite dans les 30 jours suivant la date de livraison. Si l'expéditeur n'a pas protégé le matériel d'emballage et les cartons vides des intempéries, ce service peut être refusé par l'entrepreneur.

d) Effectuer la re-certification des articles et des appareils conformément à la règle 4. Pour les petits envois qui sont livrés et déballés le jour même, l'entrepreneur peut effectuer la re-certification 24 heures après la livraison afin de laisser le temps aux appareils de s'acclimater et de se déposer, p. ex. le réfrigérateur.

2.14. Document sur le déballage

<u>Formulaire de perte/dommages des articles emballés et certificat de déballage</u>

L'entrepreneur doit :

a) Aider l'expéditeur à annoter toutes les pertes et/ou tous les dommages sur le formulaire Perte/dommages - Articles emballés et fournir une copie du formulaire rempli à l'expéditeur.

b) Une fois les services de déballage terminés, obtenir la signature de l'expéditeur ou de son délégué et la date sur le certificat de déballage et fournir une copie du formulaire rempli à l'expéditeur.

2.15. Exigences de pesée, Généralités – Confirmation du poids réel

L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les expéditions sont pesées avec précision conformément aux normes suivantes :

2.15.1 Généralités

a) Il faut utiliser des plates-formes de pesée certifiées (c.-à-d. des balances dont le bon fonctionnement a fait l'objet d'une vérification provinciale/fédérale et qui fonctionnent

correctement pour le commerce); les balances à essieux ne sont pas acceptées.

b) L'identification de l'emplacement de la pesée, de l'origine et de la destination doit être incluse dans l'estimation avant le déménagement, par l'intermédiaire du système. La pesée d'origine est la valeur par défaut, à moins qu'aucune balance ne soit disponible dans un rayon de 80 km de la prise en charge. Lorsque la disponibilité des balances n'est pas certaine, le Canada se réserve le droit d'ordonner à l'entrepreneur d'utiliser une balance à plate-forme certifiée.

c) Au moment des deux pesées, le véhicule doit avoir été muni ou chargé de tous les tampons, chariots, chariots manuels, rampes et autres équipements requis pour le transport des envois. Ni le conducteur ni aucune autre personne ne doit se trouver sur le véhicule au moment de l'un ou l'autre pesée, à moins que le dispositif de pesée n'exige que le conducteur reste dans le véhicule. Dans de tels cas, le chauffeur doit rester à bord du véhicule pendant toute la durée de la pesée des envois.

d) Le véhicule (par exemple, un camion de déménagement) doit avoir des réservoirs de carburant pleins avant la pesée. Une allocation pouvant aller jusqu'à 20 p. 100 d'un réservoir est permise pour tenir compte de la contraction du carburant à l'intérieur du réservoir et de la quantité de carburant consommée sur la distance parcourue entre l'endroit de la pesée et la résidence. Si l'allocation est contestée par la personne chargée de l'inspection de contrôle de la qualité (IQC), il incombe à l'entrepreneur de démontrer que les réservoirs sont pleins en fournissant tous les documents à l'appui, p. ex. les reçus de carburant, et en permettant une inspection visuelle. Aucun carburant ne peut être ajouté entre les deux pesées lorsque la pesée poids à vide est la première effectuée.

e) La balance est capable d'accepter toute la longueur de la paire moteur-fourgonnette lors de la pesée. La même paire doit être utilisée pour la pesée à vide et en charge, sauf indication contraire. Obtenir l'autorisation de l'AT lorsque des envois (p. ex. remorques, conteneurs) doivent être laissés à la résidence de l'expéditeur si aucune pesée n'a été effectuée au point d'origine et/ou si une nouvelle pesée a été demandée.

f) Les envois pesant 454 kg ou moins peuvent être pesés sur une plate-forme ou une balance d'entrepôt certifiée qui produit un billet de pesée valide conformément aux points k) et m) ci-dessous, avant le chargement pour le transport ou le déchargement. Le poids net des envois transportés dans un conteneur doit correspondre à la différence entre le poids à vide du conteneur, y compris tous les coussinets, les dispositifs de blocage et d'arrimage utilisés ou à utiliser pour le transport de l'envoi, et le poids brut de l'envoi ou des envois chargés dans ce conteneur. Si un envoi conteneurisé est pesé dans un véhicule, le nombre de caissons utilisés doit être indiqué.

g) Les envois de moins de 227 kg n'ont pas besoin d'un billet de pesée puisque c'est le poids minimum facturable.

h) Le billet de pesée doit être disponible pour inspection en tout temps au moment du chargement/déchargement, sur demande.

i) Pour les expéditions de fret aérien, utilisez le poids taxable aérien (APA) figurant sur la lettre de transport aérien. Pour calculer le poids facturable à l'origine et à destination, le conteneur de fret aérien doit être déduit du poids brut ou fournir des billets de pesée conformément à l'article 2.15.

j) Lorsque des fourgons élévateurs sont utilisés pour le transport maritime ou terrestre (par exemple en Alaska, à Hawaii ou au Mexique), le poids du fourgon élévateur doit être soustrait du poids brut calculé. Si la soustraction n'est pas clairement indiquée sur la facture, alors 113 kg par fourgonnette seront soustraites.

k) Les balances avec billets manuscrits ne doivent être utilisées que s'il n'y a pas de balances disponibles à l'origine ou à la destination qui produisent des billets imprimés dans les limites de la distance requise.

l) Lorsqu'il y a plusieurs pesées pour un envoi, tous les billets de pesée doivent être soumis.

m) Tous les billets de la balance, y compris les billets manuscrits, doivent contenir tous les éléments d'information suivants, clairement lisibles :

i. 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, de chaque opération de pesée;
vi. la signature électronique ou manuscrite du contrôleur de pesée; et
vii. le numéro de la demande de déménagement.

2.15.2 Procédures de pesée

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les envois sont pesés en conformité avec les procédures suivantes :

a) La mesure est prise dans un rayon de 80 km du point d'origine et de destination.

b) La mesure du poids brut et de tare doit être faite à même installation.

c) Re-peser les envois avant la livraison, conformément à 2.14.4.

d) Le poids de chaque envoi doit être obtenu en déterminant le poids net (c.-à-d. la différence entre le poids à vide du véhicule sur lequel l'envoi doit être chargé) et le poids brut de ce même véhicule après le chargement de l'envoi, ou la différence entre le poids brut du véhicule avec l'envoi et le poids à vide du même véhicule après le déchargement de l'envoi.

e) Communiquer immédiatement avec l'AT par téléphone et par courriel lorsque le poids net obtenu (c.-à-d. poids brut moins la tare) dépasse la limite de poids indiqué sur la demande de déménagement, ou lorsque l'entrepreneur soupçonne que la balance donne un poids inexact.

f) Lorsque les AM et EP et le VP sont dans le même conteneur ou véhicule, le poids de l'expédition des AM et EP est déterminé conformément à l'article 2,15, plus 14 :

i. 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 des AM et EP avant de charger le VP ou après l'avoir déchargé.

2.15.3 Autres méthodes de calcul du poids

a) Lorsqu'il n'y a pas de balance disponible ou si le Canada n'est pas convaincu que les procédures de pesée ont été suivies, p. ex. le billet de pesage est perdu ou ne répond pas aux critères, le Canada se réserve le droit d'utiliser le calcul du poids présumé ou poids estimé (Liste de poids standardisés), le poids le plus bas étant retenu. La règle de 110 % ne s'applique pas dans ce cas.

b) Le calcul du poids présumé est fondé sur 18 kg par article étiqueté (les composantes d'articles comme les coussins sont comptées ensemble), comme établi au moyen de la liste d'inventaire, et le calcul sera confirmé par le RM. Le poids présumé sera considéré comme le poids réel. La DA ou le responsable technique peut envisager d'utiliser la norme par article poids provision pour de petites charges exceptionnellement des objets lourds.

c) La Liste de poids standardisés est une liste d'articles d'inventaire communs et de leur poids standard convenu qui peut être utilisée pour calculer le poids d'une expédition. Cette liste est convenue entre les contractants après l'attribution du contrat, avant le début des travaux prévus par le contrat, c'est-à-dire avant le 1er octobre 2020.

d) Regrouper les articles similaires, dans la mesure du possible, lors du calcul du poids présumé d'un envoi (ou poids selon la Liste de poids standardisés). Voici quelques exemples :

   i. Les traverses de lit doivent être groupées par deux.

   ii. Les extrémités et les côtés de lits de bébé doivent être groupés par deux.

   iii. Les bacs vides, c'est-à-dire les bacs de rangement, doivent être empilés en groupe de 10 et comptés comme un seul article. S'il y en a moins de 10, ils doivent être regroupés et comptés comme 1 article.

   iv. Les bâtons de hockey, les skis, les balais, les outils de jardinage à manche long et les autres articles semblables doivent être réunis en groupes de 5 et comptés comme 1 article. S'il y en a moins de 5, ils doivent être regroupés et comptés comme 1 article.

   v. Les articles qui peuvent entrer dans une boîte de 4 pieds cubes seront considérés comme regroupés (plutôt que comptés comme des articles individuels).

e) Véhicules

   i. Le poids des véhicules récréatifs doit être conforme à la Liste de poids standardisés. À l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir une copie de la Liste de poids standardisés révisée pour les véhicules récréatifs. Le CIM compilera une Liste de poids standardisés de l'industrie en fonction de la rétroaction de tous les entrepreneurs.

   ii. Le poids nominal brut du véhicule personnel indiqué dans le Sanford Evans Motor Vehicle Data Book ou dans les documents d'immatriculation du véhicule.

2.15.4 À la demande du Canada ou lorsque l'entrepreneur soupçonne qu'une balance fournit un poids inexact :

a) Le Canada se réserve le droit d'effectuer une nouvelle pesée aléatoire supervisée. Avant de fournir des instructions de livraison à l'entrepreneur, conformément à l'EDT 2.11 a), l'AT ordonnera à l'entrepreneur de rencontrer l'inspecteur du CQ au poste de pesée local. L'entrepreneur doit fournir à l'inspecteur l'original des billets de pesée et une copie de la liste d'inventaire. L'inspecteur restera sur place pendant l'opération de déchargement et rencontrera le chauffeur à la balance pour l'obtenir les documents en question. L'Entrepreneur se fera rembourser les frais payés au poste

de pesée.

b) Si l'entrepreneur omet de re-peser lorsque le Canada lui demande de le faire, le poids de l'envoi sera considéré comme étant égal au poids le plus faible entre le poids maximal admissible et 110 % du poids estimé, ou au poids obtenu d'une autre façon conformément à l'EDT 2.14.3.

c) Sur réception des résultats du pesage, le Canada appliquera une norme de tolérance de poids comme suit : 113 kg sur un poids net de re-pesage jusqu'à 2 722 kg inclusivement; et 4 p. 100 sur un poids net de re-pesage supérieur à 2 722 kg.

Dans le cas où les normes de tolérance de poids de re-pesage sont dépassées par le poids net de re-pesage, les dispositions suivantes s'appliquent :

i. Si le poids de la pesée de contrôle est inférieur au poids initial, les dommages-intérêts seront évalués conformément à l'annexe C.

ii. Aucune mesure ne sera prise si la pesée de contrôle est supérieure à la pesée initiale, et le gouvernement paiera pour le moindre des deux poids.

iii. Si la différence entre les poids nets pesés est inférieure aux normes de tolérance indiquées au point i. ci-dessus, l'entrepreneur se verra rembourser les frais payés au poste de pesée.

2.16. Entreposage - Généralités

L'entrepreneur doit s'assurer que les articles de ménage et effets personnels (AM et EP) sont entreposés conformément aux normes suivantes :

2.16.1 Généralités

a) Les AM et EP doivent seulement être stockés dans l'entrepôt des installations qui répondent aux exigences décrites à l'appendice 6.

b) Il n'y aura aucun entreposage des lots en ELT à l'extérieur du Canada.

c) Pour les déménagements dont l'origine et la destination sont à 485 ou moins, l'entrepreneur peut demander l'approbation de l'AT de la destination pour EDV ou ECR. La livraison doit être en conformité avec e) ci-dessous.

d) L'emplacement d'entreposage (ELT et/ou EDV) est à la discrétion de l'entrepreneur. Cependant, le transport entrant et sortant de l'entrepôt, et la base de paiement, seront traités comme si l'ELT et/ou l'EDV a eu lieu à une distance de 80 km ou moins du point d'origine et de destination indiqué dans le contrat. Lorsque la destination de livraison est à plus de 80 km du point d'origine, les taux de transport terrestre et les suppléments applicables seront ajoutés aux ELT et/ou EDV si aucun entrepôt n'est disponible.

e) La livraison à partir de l'entrepôt (ELT, ECR et EDV) vers le lieu de destination doit commencer à la résidence de l'expéditeur au plus tard à 13 h, à la date de livraison demandée.

f) Le Canada peut accéder, à des fins d'inspection, à un entrepôt ou aux lots en ELT en tout temps.

g) Les locaux d'entreposage approuvé, y compris les « entrepôts de stockage » conformes aux exigences de l'ASFC, sont suffisants pour satisfaire aux exigences d'entreposage associées à ce contrat.

h) Si un entrepôt d'attente est utilisé pour stocker des AM et EP ou des VP, tous les coûts associés à l'entreposage d'attente sera aux frais de l'entrepreneur.

i) Lorsqu'un entreposage temporaire est à l'extérieur d'un entrepôt, il doit être protégé à l'intérieur d'une zone clôturée.

j) Lorsqu'un lot d'entreposage est créé ou modifié, fournir rapidement à l'AT l'emplacement de l'entrepôt sélectionné pour l'entreposage, le poids pesé en conformité avec le point 2.15, et la date de début, la date de fin ou la date de changement, y compris ce qui a été ajouté ou supprimé de la liste d'inventaire.

k) Tenir à jour la liste de tous les lots et emplacements d'entreposage des AM et EP.

l) Le Canada peut avoir à convertir l'EDV en ECR. Tous les frais applicables liés à ECR commenceront à la date de la conversion de l'EDV. Voir la BdP (pour plus de détails) afin de consulter les frais applicables.

m) Le Canada peut avoir à convertir au cas par cas l'EDV ou l'ECR en ELT, avec l'approbation du RM, quand l'ECR vient à expiration, l'ELT n'est pas autorisé, l'expédition est « livraison directe à domicile » (LDD) à l'entrepôt et l'envoi est considéré comme terminé.

2.16.2 Entreposage en cours de route (ECR)

L'ECR est un entreposage à court terme jusqu'à un maximum de 60 jours pour un envoi qui a été déchargé du véhicule ou conteneur dans un entrepôt au point d'origine ou de destination, et pour lequel les frais de stationnement ne sont pas autorisés.

L'entrepreneur doit demander l'approbation du RM ou l'AT pour l'ECR au point d'origine ou de destination.

a) L'ECR au point d'origine est utilisé lorsqu'un expéditeur est en attente d'autorisation pour traverser une frontière internationale.

b) D'autres situations d'ECR peuvent être autorisées, au cas par cas, par l'AT.

c) Si l'ECR est nécessaire pour un VP, le VP doit être entreposé dans une zone sécurisée.

2.16.3 Entreposage dans un véhicule (EDV)

L'entrepreneur doit demander l'approbation du RM ou l'AT pour l'EDV au point d'origine ou de destination :

a) L'EDV est un entreposage à court terme jusqu'à un maximum de dix (10) jours civils, soit dans une fourgonnette ou un conteneur, au point d'origine ou de destination, et pour lequel les frais de stationnement ne sont pas autorisés. L'EDV est utilisée afin d'éviter les manutentions supplémentaires.

b) L'entrepreneur peut demander l'approbation de l'AT pour l'EDV au point d'origine. Les limites de l'EDV ne peuvent en aucun cas être discutées avec l'expéditeur, car l'intégrité de la politique de déménagement « porte-à-porte » doit être respectée.

c) L'EDV doit être dans le véhicule d'origine où l'envoi a été chargé initialement, et le

véhicule doit être stationné dans un lieu sûr, sauf indication contraire par le RM ou l'AT.

2.16.4 Procédure d'entreposage

a) L'autorisation d'ECR/EDV doit être initiée par l'entrepreneur uniquement dans les conditions préalables suivantes :

i. L'envoi complet est arrivé à destination.

ii. Le TTG minimum a été respecté.

iii. Le temps d'attente a été écoulé (s'il y a lieu).

iv. L'entrepreneur est en mesure de livrer l'envoi dans les délais indiqués au paragraphe 2.4.b.

b) Autorisation ECR/EDV- L'entrepreneur doit :

i. Obtenir l'autorisation de l'AT avant de placer les effets mobiliers en ECR ou en EDV. La demande d'autorisation doit préciser si l'envoi sera en EDV ou en ECR.

ii. Pour une demande d'EDV :

1. L'AT confirmera à l'expéditeur l'heure d'arrivée prévue et la date pour la résidence où l'on pourra accepter l'envoi.

2. L'AT confirmera la date de livraison avec l'entrepreneur en même temps que l'autorisation EDV. L'entrepreneur doit confirmer la date de livraison avec l'expéditeur au moins 24 heures avant la livraison.

3. L'EDV sera normalement autorisé pour une période maximale de 10 jours, une période plus longue pouvant être offerte à la discrétion de l'entrepreneur si des jours supplémentaires sont nécessaires. Si l'EDV doit être converti en ECR, alors le taux d'ECR commence lorsque l'ECR est autorisé, et aucun EDV n'est payé pour cette journée. La prolongation de l'EDV ou sa conversion en ECR doit être approuvée par l'AT. Le transport de l'ECR à la résidence sera facturé à un taux de camionnage en plus de la manutention en entrepôt.

iii. Pour l'ECR - l'entrepreneur doit fournir les éléments suivants à l'AT :

1. L'entrepôt choisi et le code d'entrepôt correspondant.

2. La date à laquelle les effets mobiliers seront placés dans en ECR.

3. Indiquez si le chargement fait partie d'une expédition fractionnée.

<u>Déplacement d'effets mobiliers hors de l'ECR</u>

i. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de l'AT avant de retirer les effets mobiliers de l'emplacement approuvé d'ECR.

ii. Pour les livraisons hors de l'ECR, l'AT doit aviser l'entrepreneur au moins 2 jours ouvrables avant la date de livraison requise (premier jour, si l'avis est donné avant 12 h (midi) pour la livraison hors de l'ECR).

iii. Les livraisons hors de l'ECR dont la date de livraison requise tombe dans les trois derniers jours ouvrables de juin, juillet ou août, avec un préavis de moins de 5 jours ouvrables, peuvent être retardées jusqu'au deuxième jour ouvrable du mois suivant. L'entrepreneur doit s'engager à respecter une date de livraison dès la réception de l'avis de livraison hors ECR.

2.16.5 Entreposage à long terme (ELT)

L'ELT est un stockage à long terme qui peut être autorisé par le Canada pour la totalité ou une

partie des effets mobiliers de l'expéditeur. Il n'y aura pas de stockage de lots en ELT à l'extérieur du Canada.

L'entrepreneur doit fournir un ELT à l'entrepôt disponible le plus proche. Les services en question sont les suivants :

a) Au Canada, l'emplacement des lots d'ELT est à la discrétion de l'entrepreneur; toutefois, le camionnage à destination et en provenance de l'ELT et la base de paiement seront traités comme si les ELT se trouvaient à 80 km ou moins du point d'origine prévu au contrat. Lorsque la destination de livraison se trouve à plus de 80 km du point d'origine initial, les tarifs de transport terrestre et les suppléments applicables s'appliqueront à l'ELT dans les cas où il n'existe pas d'installations d'entreposage.

b) Dans le cas où un entreposeur sous-traitant cesse d'être affilié à l'entrepreneur auquel le lot a été initialement attribué, il incombe à cet entrepreneur de déterminer si les lots doivent rester chez l'entreposeur sous-traitant. Si la décision est prise de déplacer les lots, tous les coûts associés au transfert seront à la charge de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur décide de ne pas déplacer les lots, il en conservera la responsabilité.

c) Le Canada a l'intention de regrouper les lots d'ELT d'un expéditeur avec le même entrepreneur lorsque, à son avis, cela est économiquement faisable. L'entrepreneur doit accepter les lots d'ELT d'un tiers à son entrepôt. Lorsqu'un tel transfert est requis, seuls les frais de transbordement indiqués à l'annexe B, Base de paiement 2.6 c), s'appliqueront. L'entrepreneur peut inspecter les lots pour y déceler d'éventuels dommages dans le but de transférer la responsabilité. Lorsque l'entrepreneur inspecte le lot, les frais de remballage indiqués dans le tableau 4 de la Base de Paiement (BdP) s'appliqueront seulement s'il y a un changement physique de l'emplacement.

d) Extérieur du Canada - lorsque les effets mobiliers sont livrés dans l'ELT à partir d'un endroit à l'extérieur du Canada et que l'expéditeur n'a pas d'ELT au Canada, l'endroit de l'ELT doit être l'entrepôt autorisé le plus proche de la frontière du Canada ou selon les directives de l'AT.

e) Donner à l'expéditeur l'accès à son ou ses lots d'ELT et informer le RM ou l'AT de cette demande. Les frais d'accès mentionnés à l'annexe B, Base de paiement 2.6 c), s'appliquent dans ce cas.

f) Expédier une partie de l'ELT vers l'emplacement nord-américain, y compris Hawaii, selon les directives d'une demande de déménagement. Ceci ne s'applique pas dans le cas d'un lot cautionné.

g) Aviser par écrit le RM ou l'AT et l'expéditeur du nouvel emplacement de l'entrepôt, au moins 30 jours civils à l'avance, lorsqu'il s'agit de déplacer des lots de l'ELT vers d'autres entrepôts.

h) Aviser le RM et l'expéditeur des changements de poids des lots ELT, y compris ce qui a été ajouté ou supprimé de la liste d'inventaire, dans les deux jours ouvrables.

i) Peser un envoi avant la livraison/l'expédition si l'expéditeur a accédé au lot ELT ou s'il n'a jamais été pesé.

Autorisation d'ECR/EDV

L'entrepreneur doit :

i. Obtenir l'autorisation de l'AT avant de placer les effets mobiliers dans l'ECR ou l'EDV. La demande d'autorisation doit préciser si l'expédition sera dans l'ECR ou dans l'EDV.

ii. Recevoir de l'AT la confirmation de la date de livraison avec l'entrepreneur en même temps que l'autorisation d'EDV. L'entrepreneur doit confirmer la date de livraison avec l'expéditeur au moins 24 heures avant la livraison.

iii. Fournir ce qui suit à l'AT (pour l'ECR) :

1. L'entrepôt sélectionné et le code d'entrepôt correspondant.
2. La date à laquelle les effets mobiliers seront placés dans l'ECR.
3. Indiquez si le chargement fait partie d'une expédition fractionnée.

Mouvement des effets mobiliers hors de l'ECR

i. L'entrepreneur doit demander et obtenir l'autorisation de l'AT avant de retirer les effets mobiliers de l'emplacement approuvé d'ECR.

ii. Pour les livraisons à l'extérieur de l'ECR, l'AT doit aviser l'entrepreneur au moins 2 jours ouvrables avant la date de livraison requise. Si l'avis est fourni avant 12 h (midi), c'est le premier des 2 jours ouvrables.

iii. Les livraisons hors ECR dont la date de livraison requise tombe dans les 3 derniers jours ouvrables de juin, juillet ou août, avec un préavis de moins de 5 jours ouvrables, peuvent être retardées jusqu'au deuxième jour ouvrable du mois suivant.

iv. L'entrepreneur doit s'engager à respecter une date de livraison dès réception de l'avis de livraison hors ECR.

2.17 Entreposage à long terme (ELT) - Transition d'entrée et de sortie

2.17.1 Transition d'entrée

a) L'entrepôt actuel devient l'endroit d'origine d'ELT et sera le lot requis.

b) Au début du contrat, s'il n'y a pas de nouveaux entrepreneurs, c'est-à-dire que les entrepreneurs existants sont les soumissionnaires retenus, alors le début du registre indiquera 5 000 $ pour chacun des lots d'ELT détenus afin de refléter la répartition des affaires selon l'attribution du contrat. Aucun lot d'ELT ne sera déplacé.

c) S'il y a un nouveau soumissionnaire qui n'est pas un entrepreneur actuel, les lots d'ELT de « l'ancien » entrepreneur seront divisés en affichant d'abord 5 000 $ par lot d'ELT des soumissionnaires actuels et en permettant ensuite au Système de distribuer les lots d'ELT de « l'ancien » entrepreneur en utilisant le montant de 5 000 $ par lot distribué. Aucun lot d'ELT ne sera déplacé autre que ceux de « l'ancien » entrepreneur.

d) S'il y a un nouvel entrepreneur, les dossiers de l'ancien entrepreneur devraient comprendre la liste d'inventaire, l'information sur la date d'accès au lot, s'il y a lieu, tous les billets de pesée, si le poids du lot a été modifié.

e) Les factures doivent être basées sur le poids pesé tel que transféré par l'ancien entrepreneur, ou le nouvel entrepreneur a l'option de peser à ses propres frais et selon les procédures de pesage pour établir le poids initial pour la période de facturation initiale.

f) Tous les lots d'ELT doivent être retirés des caissons pour le transport. Le Canada n'est pas responsable des coûts des caissons ou des conteneurs si le nouvel entrepreneur souhaite les acquérir de l'ancien ou des anciens entrepreneurs.

2.17.2 Transition de sortie

a) Le Canada a l'intention de regrouper les lots d'ELT d'un expéditeur avec le même entrepreneur lorsque, à son avis, cela est économiquement faisable. L'entrepreneur doit accepter les lots d'ELT d'un tiers à son entrepôt. Lorsqu'un tel transfert est requis, seuls les frais de transbordement indiqués à l'annexe B, Base de paiement 2.6 c), s'appliqueront. L'Entrepreneur peut inspecter les lots pour y déceler d'éventuels dommages dans le but de transférer la responsabilité. Lorsque l'Entrepreneur inspecte le lot, les frais de remballage indiqués dans le tableau 4 de la BdP s'appliqueront seulement s'il y a un changement physique de l'emplacement.

b) À la fin de la période initiale du contrat ou de la période d'option, si l'entrepreneur a un contrat avec le Canada pour les services d'ELT, les modalités du nouveau contrat de l'entrepreneur s'appliqueront aux lots existants d'ELT. Aucuns frais de transbordement ou autre ne seront payables dans le cadre de ce contrat.

c) À la fin de la période initiale du contrat et de toute période d'option qui peut être exercée, si l'entrepreneur n'a pas de version subséquente du contrat du SDEMN, il doit continuer à fournir tous les services d'ELT pendant une période supplémentaire de cinq ans. Toutes les normes applicables à l'ELT et les modalités du présent contrat s'appliqueront, sauf en ce qui concerne l'application de l'IV, le registre des entreprises et les réunions d'examen annuelles.

Au cours de cette période de 5 ans, les ELT seront traités de la manière suivante :

i. Les lots d'ELT existants demeureront avec l'entrepreneur pour la période d'ELT autorisée, qui peut être prolongée à la demande du Canada jusqu'à la fin de la période de 5 ans.

ii. Le Canada n'autorisera pas d'ajouts aux lots d'ELT existants pendant cette période de 5 ans.

iii. En tout temps au cours de la période de 5 ans, l'entrepreneur doit mettre les lots d'ELT à la disposition (au quai de l'entrepreneur) de déménageurs tiers. L'entrepreneur recevra les frais de transbordement indiqués à l'annexe B, Base de paiement, section 2.6 c).

iv. Si, à la fin de la période de cinq ans, l'entrepreneur n'a pas de contrat avec le Canada pour les services d'ELT, il doit mettre les lots d'ELT du Canada à la disposition d'un tiers déménageur (au quai de l'entrepreneur). L'entrepreneur recevra les frais de transbordement indiqués à l'annexe B, Base de paiement, section 2.6 c).

2.18. Protection valeur à neuf (PVN) pour les effets mobiliers et règlement des réclamations

a) **Généralités**

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

b) **Responsabilité des transporteurs publics**

i. Lorsqu'une PVN n'est pas sélectionnée, le tarif de non-responsabilité sera établi conformément au Règlement suivant de l'Ontario, accessible à www.mover.net/movers1/news/carriage/ON_Regulations.pdf.

ii. 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 travailler avec ce dernier afin de trouver une solution aux problèmes relatifs aux réclamations.

c) **Protection valeur à neuf (PVN)**

Lorsqu'une PVN est sélectionnée, l'évaluation sera effectuée conformément au Règlement suivant de l'Ontario, accessible à l'adresse www.mover.net/movers1/news/carriage/ON_Regulations.pdf. L'entrepreneur doit :

i. 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. chaque phase du déménagement porte-à-porte du point d'origine au point de destination).

ii. Aucune disposition du connaissement ou du reçu d'entrepôt applicable à de tels biens, ni aucune exception quant à la responsabilité mentionnée dans ces documents, ne limitera la responsabilité de l'entrepreneur pour les pertes ou dommages.

iii. 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.

iv. 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 toutes les phases du déménagement et de toutes les tierces parties, nonobstant du fait qu'il aille le choix de retenir cette tierce partie ou non). Ceci comprend l'inspection des effets mobiliers pour le transfert de responsabilité lorsque les effets mobiliers sont transférés à l'entrepreneur à partir d'un autre entrepreneur en vertu d'un contrat distinct. Toute perte ou tout dommage sera noté et porté à l'attention de l'expéditeur par l'entrepreneur.

v. Être responsable de toute perte ou de tout dommage constaté par un entrepreneur en vertu d'un contrat distinct au cours de l'inspection des effets mobiliers aux fins du transfert de responsabilité, lorsque les effets mobiliers sont transférés à un autre entrepreneur par l'entrepreneur. Toute perte ou tout dommage sera noté et porté à l'attention de l'expéditeur par l'entrepreneur.

vi. Fournir la PVN pour les AM et EP prévus dans la demande de déménagement aux taux indiqués à la section 3 de l'annexe B, quel que soit le poids du chargement.

vii. 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 suivants, par exemple :

1. Antiquités
2. Cristal
3. Collections d'œuvres d'art
4. Argenterie
5. Figurines
6. Caméras numériques
7. Ordinateurs et logiciels
8. Jeux vidéo

d) **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.

La priorité doit être accordée à la réparation et au remplacement des appareils qui, s'ils sont brisés, empêchent l'expéditeur de s'établir dans sa résidence (c'est-à-dire la cuisinière, le réfrigérateur, la laveuse et la sécheuse). Dans les 48 heures suivant la notification de l'expéditeur, le contractant doit avoir entamé le processus de réparation ou de remplacement des appareils qui ne fonctionnent pas. Cela n'empêchera pas une réclamation supplémentaire dans la période de 90 jours.

e) **Exclusions**

Les éléments suivants sont exclus de la protection :

i. 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;

ii. 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;

iii. 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;

iv. la perte d'aliments ou d'articles consommables;

v. les pertes et dommages résultant de la contamination par du matériel radioactif;

vi. 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;

vii. le temps d'indisponibilité d'un ordinateur, la location de téléviseurs et autres pertes connexes;

viii. 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

ix. les appels téléphoniques, les déplacements et le temps personnel nécessaires au règlement d'une réclamation.

f) **Mode de règlement**

i. La date de la découverte d'une perte ou de dommages par l'expéditeur ou signalée à l'expéditeur par l'entrepreneur est considérée comme la date où la perte ou les dommages sont survenus.

ii. 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 ainsi que tout autre coût connexe comme l'expédition.

iii. 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.

iv. En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages causés à celui-ci, la responsabilité de l'entrepreneur se limite à la valeur du véhicule selon le *Livre bleu* canadien au mois où a eu lieu le chargement 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.

v. 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.

vi. L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à l'obtention des estimations des réparations ou d'autres documents requis par l'entrepreneur.

vii. 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, assouvir les besoins essentiels de la vie courante tels que le lavage et le divertissement (télé), après le dernier jour de la TTG). Si l'expéditeur n'est pas en mesure de dormir dans sa résidence, l'hébergement et les repas aux taux en vigueur du Conseil du Trésor s'appliqueront. Si l'expéditeur est en mesure de dormir, mais qu'il ne peut pas préparer ses repas, les taux du Conseil du Trésor pour les repas s'appliqueront, et si d'autres besoins de base tels que le lavage ou les divertissements de base (c'est-à-dire la télévision, le canapé) ne sont pas satisfaits, des indemnités appropriées seront accordées.

viii. Le Canada se réserve le droit d'effectuer une inspection pour évaluer la perte ou les dommages.

ix. 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 :

1. 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
2. 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).

x. Dans le cas d'une demande litigieuse, l'entrepreneur peut embaucher, à ses frais, un expert en sinistre 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 sinistre indépendant.

xi. Dans le cas d'une perte importante, l'entrepreneur doit embaucher à ses frais, un expert en sinistre indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation.

xii. Lorsque l'entrepreneur paie la valeur de remplacement d'un article endommagé, l'article endommagé devient la propriété de l'entrepreneur.

g) **Processus de 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 :

i. 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.

ii. Aucune coassurance ne s'applique.

iii. 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 réclamations. Toute la correspondance doit provenir de cette dernière, qui doit aussi utiliser les papiers à en-tête et les formulaires de l'entrepreneur afin d'éviter toute confusion.

iv. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit :

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. 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;
5. fournir un formulaire de réclamation visant des AM et des EP à l'expéditeur dans les 5 jours ouvrables suivant sa demande;

6. 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;
7. 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;
8. informer l'expéditeur de documents manquants dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation;
9. soumettre à l'expéditeur dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation visant des AM et EP, une offre acceptable de règlement, accompagnée des documents pertinents;
10. fournir à l'expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport expliquant en détail chacune des demandes acceptées et refusées. En cas de désaccord entre l'entrepreneur et l'expéditeur, l'entrepreneur doit s'assurer que la documentation relative à la réclamation est transmise au RM sur demande; et
11. informer le RM concerné des circonstances lorsque le paiement résulte d'une perte ou de dommages importants.

h) **Surveillance des réclamations et règlement des conflits de PVN**

Le RM ou son représentant 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 RM 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.

i) **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 1.7 (k et l) de l'Annexe A. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet et à l'AC (format électronique seulement) :

i. Un rapport trimestriel (y compris toute réclamation non réglée) sur les réclamations pour chaque trimestre précédent, dû au cours de la première semaine du nouveau trimestre.
ii. Un rapport annuel (y compris toute réclamation non réglée) couvrant l'année civile et remis avant la fin du mois de janvier.

Lorsqu'il est choisi, l'entrepreneur doit fournir une PCR pour toute perte et/ou tout dommage aux effets mobiliers.

Des rapports trimestriels (p. ex. du 1er janvier au 31 mars) sont requis lorsque la PMC est choisie, comme il est décrit ci-dessous. Aucun rapport n'est requis lorsqu'aucune demande de règlement n'est présentée au cours de cette période.

L'entrepreneur doit :

i. Faire le suivi des rapports de pertes/dommages afin d'établir et de corriger toute tendance insatisfaisante.
ii. Fournir des recommandations et des plans d'action pour traiter les secteurs où l'incidence des pertes et des dommages est élevée.
iii. Fournir des services de règlement des réclamations globales, tel que décrit ci-dessous.
iv. Fournir les documents relatifs aux réclamations sur demande, sans frais pour le Canada; et sur demande.

v. Faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les pertes et les dommages sont réduits au minimum.

Le chargé de projet (CP) surveillera attentivement les informations relatives aux réclamations pour pertes et dommages afin de s'assurer que des mesures positives sont prises par l'entrepreneur pour réduire les réclamations et fournir des règlements non contestés.

Appendice 8 – Tableau 5

Rapport de réclamation – Protection au coût de remplacement des effets mobiliers

Ministère	Nom de l'expéditeur	Numéro de demande de déménagement	Date de réception	Date de règlement	Nombre de jours civils pour régler la réclamation	Protection au coût de remplacement payée	Valeur globale des réclamations pour désastre payées (dossiers fermés) ($)	Valeur globale des articles manquants dans les réclamations payées (dossiers fermés) ($)	Valeur globale des articles endommagés dans les réclamations payées (dossiers fermés) ($)	Valeur globale des réclamations payées/dossiers fermés (incluant les désastres, les articles manquants et les articles endommagés ($))
Total							xxx.xx $	xxx.xx $	xxx.xx $	xxx.xx $

APPENDICE 1 – RÈGLES GÉNÉRALES ET RÈGLEMENTS

L'entrepreneur doit suivre les règles et règlements énumérés ci-dessous, qui définissent les normes de service.

Si l'entrepreneur et l'expéditeur sont en désaccord sur toute question concernant les règles décrites ci-dessous, ladite question sera transmise à un niveau supérieur à des fins décisionnelles :

Premier niveau = l'AT,

Deuxième niveau, si nécessaire = le RM, et

Dernier niveau, si nécessaire = le CP.

Règle nº 1 – Calcul de la distance

1.1. La distance de la phase terrestre du transport doit être calculée en utilisant un guide de distance approuvé par le CIM, afin de déterminer l'itinéraire le plus direct sur les routes publiques, tel que décrit dans l'EDT 2.1 R). Aucuns frais additionnels ne seront pris en compte**.**

1.2. Les distances seront calculées en fonction :

a) Des routes praticables en toutes saisons, du point d'origine à la destination.

b) De la distance entre le point d'origine et la destination et le port d'embarquement et de débarquement.

c) L'endroit d'ELT comme point d'origine/de destination vers un point d'origine/de destination en Amérique du Nord.

d) Certaines régions éloignées au Canada peuvent avoir des routes saisonnières. Dans ce cas, la distance au sol totale sera utilisée dans la facturation.

Règle nº 2 – Déménagements urgents

2.1. Un déménagement est classé comme un déménagement urgent lorsque l'entrepreneur reçoit un préavis de moins de 14 jours civils avant la date à laquelle le service est demandé (DSD). Aucune demande de déménagement ne sera émise à moins de 5 jours de préavis.

Les déménagements urgents ne peuvent pas être refusés par l'entrepreneur.

Aucun déménagement dans une région éloignée au Canada, au Mexique ou à Hawaï ne sera réservé moins de 14 jours civils avant la DSD.

Un déménagement urgent doit satisfaire aux conditions suivantes :

a) Émission d'un avis de 5 à 13 jours civils avant le DSD pour les déménagements (demande de déménagement initiale). Aucun changement au déménagement ne sera permis dans les 5 jours précédant la DSD sans l'accord mutuel de l'entrepreneur, de l'expéditeur et du chargé de projet, et ce sans coûts supplémentaires.

b) Dans le cas où la DSD initiale d'un déménagement urgent est modifiée et dépasse le délai de plus de 13 jours civils avant le DSD, le déménagement n'est plus considéré comme un déménagement urgent.

c) Dans le cas où une DSD initiale pour déménagement non urgent est modifiée par l'entrepreneur et que le déménagement devient par conséquent urgent, la modification est assujettie à l'approbation de l'expéditeur et de l'AT, et aucun coût supplémentaire ne peut être facturé.

d) Si le Canada exige une modification à une DSD pour déménagement non urgent de telle sorte qu'il devient un déménagement urgent, le Canada paiera l'incitatif associé au déménagement urgent.

2.2. Un déménagement hors ELT ne peut pas être considéré comme un déménagement urgent.

Règle nº 3 – Comment traiter effets mobiliers (les AM et EP) insalubres/contaminés

3.1. De façon générale, on peut considérer les effets mobiliers comme insalubres 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 insalubres. Comme ces situations peuvent être de nature très délicate, elles doivent être traitées de façon professionnelle et avec la plus grande discrétion et confidentialité.

3.2. Lors de la consultation préalable au déménagement, ainsi qu'à l'étape de l'emballage ou du chargement, si l'entrepreneur détermine que les effets mobiliers sont insalubres, l'AT et le RM doivent être avisés des faits précis le jour même de la constatation d'insalubrité. Si l'entrepreneur fait une évaluation minutieuse pour cerner les problèmes au cours de la consultation préalable au déménagement, l'expéditeur devrait avoir le temps de prendre les mesures nécessaires pour régler la situation.

3.3. Si l'AT appuie les observations de l'entrepreneur, il devra prendre des mesures pour corriger la situation. Dès la confirmation de l'AT que les problèmes observés sont résolus, l'entrepreneur sera informé par l'AT que la demande de déménagement doit être exécutée comme prévu initialement. L'entrepreneur peut alors ré-inspecter la résidence de l'expéditeur. La DSD ne sera changée que si les effets mobiliers ne sont pas acceptables et sécuritaires.

3.4. Dans des circonstances extrêmes, le RM, en consultation avec l'entrepreneur, peut annuler ou reporter un déménagement. Si le déménagement est par la suite effectué, alors l'entrepreneur initial est attribué. Ces situations seront traitées au cas par cas.

3.5. Les effets mobiliers qui sont jugés contaminés/insalubres le jour de leur livraison ne seront livrés en aucune circonstance, en raison du risque potentiel de contamination de la résidence/des résidences attenantes et/ou pour éviter les problèmes de santé. Dans de tels cas, l'entrepreneur doit informer l'AT immédiatement. Après avoir accepté la charge, l'entrepreneur est responsable de toute fumigation nécessaire.

Règle nº 4 – L'entretien et la certification des principaux articles et appareils électroménagers

4.1. L'entretien et la certification à l'origine : Le dernier jour d'emballage, l'entrepreneur doit :

a) s'assurer que l'expéditeur a préparé (p. ex. plomberie, électricité, gaz) tous les principaux articles et appareils électroménagers pour l'expédition en conformité avec les instructions du fabricant;

b) s'assurer que son personnel qualifié prépare les articles pour l'expédition conformément aux spécifications du fabricant (p. ex. bloquer, débloquer les appareils et/ou drainage des machines à laver). L'expéditeur doit fournir à l'entrepreneur les matériaux de blocage mentionnés durant la consultation préalable au déménagement (voir la section 2.4 i), afin d'empêcher le mouvement, comme indiqué dans le manuel d'instructions du fabricant. Si le kit de blocage standard n'est pas fourni, l'entrepreneur est dégagé de toute responsabilité en cas de dommages connexes.

4.2. Préparation et certification au point de destination : Le jour du déballage, l'entrepreneur doit au moins s'assurer que les principaux articles et appareils ménagers sont préparés en vue de leur utilisation le jour même (au plus tard) par l'expéditeur (p. ex. les blocs qui empêchent les mouvements sont retirés). Pour les petits envois qui sont livrés et déballés le même jour, l'entrepreneur peut effectuer la re-certification 24 heures après la livraison, afin de permettre aux appareils électroménagers de s'acclimater et de se stabiliser.

4.3. Puisque la certification au point d'origine et à destination est la responsabilité de l'entrepreneur, ce dernier sera tenu responsable de tous les dommages aux articles (appareils électroniques, ordinateurs, etc.) et appareils électroménagers, à moins qu'il puisse être prouvé hors de tout doute que de tels dommages ne sont pas liés au déménagement. Si un article ou un appareil ne fonctionne pas à destination, il sera jugé que les dommages sont liés au déménagement, à moins d'indication contraire par un technicien qualifié, conformément à l'appendice 8.

Règle nº 5 – Acceptation des articles préparés par l'expéditeur

5.1 L'entrepreneur doit accepter les articles suivants si l'expéditeur les a préparés en conformité avec les instructions du fabricant ou tel qu'il est décrit ci-dessous. Les articles démontés doivent pouvoir entrer à l'intérieur d'une fourgonnette normale. L'entrepreneur doit aviser l'expéditeur par écrit, au moment de la consultation préalable au déménagement, de tous les articles, en particulier ceux visés par les alinéas f) et g) ci-dessous, que l'expéditeur doit préparer, détacher et déplacer du côté de la bordure, ce qui peut représenter un risque en raison de problèmes potentiels d'accessibilité et de taille lors du chargement/déchargement. Si l'entrepreneur ne réussit pas à informer l'expéditeur, toutes les mesures à prendre pour déplacer/déménager les articles relèvent de l'entrepreneur.

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

a) Les bouteilles de plongée doivent être vidées, la soupape de pression enlevée et un bouchon anti-poussière installé.

b) Les lits d'eau et les cuves thermales doivent être vidés.

c) Les réservoirs de carburant des moteurs à combustion doivent être vidés.

d) Les appareils de conditionnement physique à domicile doivent être démontés.

e) Les lits de bébé/nourrisson doivent être démontés.

f) Les articles d'extérieur enfouis dans le sol ou fixés à un bâtiment doivent être enlevés ou détachés (par exemple, déterrés), et nettoyés.

g) Les articles extérieurs, tels que les armoires utilitaires et les hangars en acier de moins de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi, les portiques, les glissades, les balançoires, les portiques d'escalade, les antennes paraboliques, les cuves thermales (spas), le mobilier de jardin et tout autre article extérieur de nature semblable, y compris les bateaux et les embarcations, doivent être démontés et nettoyés. Les embarcations doivent être calées et fixées de manière à éviter tout mouvement pendant le transport (par exemple, caisses, supports, remorques).

h) Les articles d'intérieur tels que les étagères en acier, les tables de billard, les tables ou comptoirs de travail allongés et les saunas doivent être démontés et nettoyés.

i) Les composants mécaniques des horloges (par exemple, grand-père) doivent être préparés pour l'expédition en fixant le pendule, en enlevant les poids et en fixant les chaînes.

j) Les CD, magnétoscopes, lecteurs de DVD et Blue Ray ou autres articles similaires doivent être préparés pour l'expédition en enlevant tous les supports de stockage amovibles (par exemple, disques, bandes et cartes SD), le cas échéant.

k) Toutes les batteries doivent être retirées des articles ménagers.

l) Bicyclettes : l'entrepreneur peut demander à l'expéditeur d'enlever la roue avant et les pédales pour faciliter l'emballage.

m) L'expéditeur doit emballer ses articles personnels à condition que l'entrepreneur en effectue l'inspection.

n) Pianos : si toutes les composantes mécaniques sont préparées pour l'expédition par l'expéditeur.

Règle nº 6 – Articles acceptés en quantités limitées

6.1. L'entrepreneur doit accepter les articles suivants, à condition que les quantités ne dépassent pas les limites ci-dessous :

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 : 12 boîtes de 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 : 204 kg.

c) Matériel de construction et matériel lié à un passe-temps, y compris les pierres pour un passe-temps lapidaire. Limite : 408 kg.

d) Les armoires/remises/clôtures extérieures en acier ou en plastique qui ne sont pas démontées doivent être expédiées en fonction de leur poids (et non de leur volume). Si, du fait que l'article n'est pas démonté, l'expédition est fractionnée, l'entrepreneur doit demander l'autorisation du RM ou de l'AT. Tous les frais supplémentaires liés au démontage doivent être payés directement par l'expéditeur à l'entrepreneur.

Règle nº 7 – Articles acceptés aux risques de l'expéditeur

7.1. L'entrepreneur doit accepter les articles suivants si l'expéditeur reconnaît que l'entrepreneur n'est pas responsable des pertes ou des dommages causés à ces articles. Toutefois, l'entrepreneur est responsable de tout dommage causé par ces éléments à d'autres effets mobiliers expédiés. Les aliments de tout type ne doivent pas être acceptés pour l'expédition à moins que l'expéditeur ait obtenu l'autorisation écrite du pays hôte.

a) fleurs séchées;

b) pièce en terre crue;

c) aliments non périssables et produits consommables.

Règle nº 8 – Articles et services inadmissibles

8.1. L'entrepreneur doit informer l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, des éléments et services non admissibles. Les lois ou réglementations locales peuvent interdire l'expédition commerciale de certains articles ne figurant pas dans cette liste. Si l'entrepreneur n'identifie pas et ne refuse pas un article inadmissible qui, de ce fait, est transporté, il en résultera une défaillance de service.

8.2. Les services suivants sont inadmissibles et, par conséquent, ne sont pas facturables au Canada. Si l'expéditeur le demande, ils peuvent être organisés avec l'entrepreneur et payés directement par l'expéditeur à l'entrepreneur :

a) l'accès à l'entreposage sans approbation préalable de l'AT, conformément à l'article 2.15.4 d);

b) l'accès aux greniers et aux vides sanitaires en dehors de ceux définis dans les unités d'habitation résidentielles (UHR) militaires situées à Kingston et à Borden;

c) le nettoyage;

d) le branchement et le débranchement d'appareils en plus de ce qui est nécessaire, pour s'assurer qu'ils sont en état de marche, comme l'exige la certification des appareils. Cela n'inclut pas les services spéciaux ou la main-d'œuvre spéciale (par exemple, les raccordements de plomberie, d'électricité, de menuiserie, de gaz ou de ventilation);

e) la fumigation;

f) l'assurance supplémentaire en plus de la couverture autorisée;

g) la protection contre les mites;

h) la fourniture de bases d'expédition pour les laveuses automatiques;

i) l'enlèvement ou l'installation de boîtes de valence, de tringles à rideaux, de crochets muraux pour les tableaux, etc.;

j) l'enlèvement ou l'installation de tapis de couloir;

k) l'enlèvement d'appareils encastrés;

l) le chargement ou livraison supplémentaire;

m) la mise en caisse à la demande de l'expéditeur, mais non spécifiquement requise pour le transport sûr des marchandises dangereuses, conformément à l'appendice 3 - Exigences générales d'emballage, section 1.

8.3. Les articles suivants sont inadmissibles (c.-à-d. qu'ils ne peuvent pas être déplacés, entreposés, emballés) en vertu du présent contrat, sauf tel que permis dans la règle 6 :

a) les produits qui sont réglementés par la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* (http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/T-19.01/), le *Règlement sur le transport des marchandises dangereuses* (http://www.tc.gc.ca/fra/tmd/clair-tdesm-211.htm) ou par d'autres lois fédérales et/ou provinciales et les lois de pays étrangers, le cas échéant (p. ex. contenants sous pression, carburant, réservoirs à propane);

b) les munitions et les armes à feu, tel que défini par le Code criminel du Canada (http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/C-46/);

c) les articles se trouvant à la résidence de l'expéditeur ayant appartenu ou appartenant à une entreprise personnelle (par exemple, des quantités importantes de matériel pouvant être liées à des entreprises telles que : salon de coiffure, ameublement, couture, tailleur, équipement de mécanique automobile);

d) les articles nécessitant des conditions climatiques contrôlées pour un transport sûr (par exemple, les denrées périssables);

e) le bétail et les animaux de compagnie;

f) les aéronefs ultra-légers, micro-légers, et les pièces connexes;

g) matériel de ferme ou de construction, au-delà de ce qui est requis pour l'entretien de la maison;

h) barbecues fixes de plein air (en brique, ciment ou pierre);

i) pierres de patio, roches ornementales et statues en béton;

j) les remorques excédant 12 pi de longueur x 8 pi de largeur x 3 pi de hauteur;

k) les matériaux de construction;

l) tous les types de clôtures extérieures (peu importe les matériaux) et tous les types d'enclos pour animaux, à l'exception des caisses de transport;

m) tous les types de bâtiments transportables en bois comme les cabanons, les pavillons de jardin et niches pour chiens;

n) le bois de chauffage;

o) les motomarines et embarcations (moins la remorque) de plus de 12 pi de longueur. Si l'expédition est par mer, ces articles doivent pouvoir être placés dans le conteneur avec les AM et EP et le VP. Aucun conteneur supplémentaire ne sera autorisé si les embarcations et bateaux sont trop volumineux.

p) les canots et kayaks dépassant 18 pi de longueur;

q) les piscines hors-terre (à l'exception des piscines gonflables pour enfants);

r) les saunas dépassant 152 pieds cubes;

s) tous les types de clôtures extérieures et enceintes d'animaux extérieures;

t) les armoires et les remises en acier excédant 12 pi X12 pi x 8 pi;

u) les liquides (pots de peinture, pots Mason scellés, alcool, etc.).

Règle nº 9 – Véhicules récréatifs

9.1. L'entrepreneur doit transporter les véhicules récréatifs et autres équipements motorisés avec les AM et EP. Les documents d'enregistrement et la preuve de propriété doivent être obtenus auprès de l'expéditeur pour faciliter le dédouanement.

9.2. L'entrepreneur est responsable de veiller à ce que l'expéditeur ait préparé et nettoyé les articles conformément aux normes de l'ACIA ou d'une organisation étrangère équivalente, pour les expéditions à l'extérieur du Canada. Cette liste n'est pas exhaustive, et l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT si des précisions sont nécessaires.

a) les véhicules tout-terrain (VTT);

b) les embarcations de moins de 12 pi de longueur (p. ex. les motomarines, les embarcations à pagaies);

c) les bateaux de moins de 12 pi de longueur avec moteur en-bord ou hors-bord;

d) les motoneiges;

e) les motocyclettes;

f) les tricycles et bicyclettes à moteur;

g) mobylettes;

h) scooters.

Règle nº 10 – Articles nécessitant une manutention spéciale

10.1. Si, pour des raisons de sécurité ou pour éviter les dommages à la résidence, l'entrepreneur détermine qu'un article ne peut pas être déplacé vers ou à partir d'un endroit particulier dans la résidence sans des services de manutention professionnels, l'entrepreneur doit :

a) indiquer à l'expéditeur les articles nécessitant la manipulation spécialisés au cours de la consultation préalable au déménagement;

b) informer l'expéditeur qu'il est responsable de faire en sorte que les éléments nécessitant une manutention spécialisés sont préparés pour l'expédition, notamment en fournissant tout l'équipement de manutention spécial nécessaire pour déplacer l'objet afin que l'entrepreneur puisse y accéder pour le chargement (p. ex. bordure pour le spa, caisse pour table de billard, dans le garage ou l'entrée). Si l'expéditeur insiste pour une manutention spécialisée que l'entrepreneur juge non justifiée, les frais supplémentaires seront assumés par l'expéditeur; et

c) informer l'AT des articles nécessitant une manipulation spécialisés et obtenir son autorisation pour aller de l'avant.

Règle nº 11 – Report ou annulation du déménagement par le Canada

11.1. Lorsqu'une demande de déménagement doit être retardée ou annulée, le RM ou l'AT informera l'entrepreneur et déterminera les mesures de suivi appropriées pour déterminer les frais applicables si le travail a été commencé/effectué (p. ex. taux de réemballage pour le poids estimé). Aucuns autres frais ne seront payés.

11.2. Si une demande de déménagement est annulée avant de préemballage/jour d'emballage, aucun frais n'est facturable.

11.3. Si une demande de déménagement annulée est rétablie dans un délai de 30 jours civils, le RM ou l'AT assignera manuellement la nouvelle demande de déménagement à l'entrepreneur initial.

Règle nº 12 – Déménagements hypothétiques

12.1. Il se peut que le Canada doive initier des déménagements dont une partie seulement doit être payée par le Canada (par exemple, congé, retraite) et le reste serait payé par l'expéditeur directement à l'entrepreneur au même taux que celui du contrat. Une consultation préalable au déménagement doit avoir lieu afin de disposer d'une estimation du poids et des autres informations nécessaires à l'élaboration de l'estimation des coûts de ces déménagements.

12.2. S'il existe un écart de coût entre ce que le Canada paiera et les coûts réels pour la destination souhaitée par l'expéditeur, l'entrepreneur doit prendre des dispositions avec l'expéditeur pour le paiement du montant supplémentaire.

12.3. Le Canada informera l'entrepreneur de la limite des frais qu'il payera dans les cas où l'expéditeur décide de procéder à l'envoi à l'endroit souhaité, comme suit :

a) l'entrepreneur doit seulement facture le ministère pour la valeur du déménagement hypothétique en fonction du poids évalué actuel. L'expéditeur doit être facturé pour le montant du coût réel moins le coût du déménagement hypothétique – (frais autorisés);

b) l'expéditeur doit disposer de toutes les autorisations requises pour l'importation dans le pays de destination avant de commencer le déménagement;

c) l'expéditeur est responsable de tout coût découlant de retards dans l'expédition, retards dans le dédouanement, etc.

d) une demande de déménagement hypothétique comprendra le paragraphe suivant :

« Cette demande de déménagement autorise votre entreprise à déplacer les biens ménagers de l'expéditeur vers (<u>indiquer la destination du déménagement</u>).

Le Canada paiera uniquement le coût de tous les services que l'entrepreneur aurait fourni pour le poids réel des éléments déménagés (et ce, jusqu'à la limite de poids autorisée) de (_____) à (_____).

Le prix payable par le Canada ne doit pas dépasser _____. Tous frais excédants sont payables à l'entrepreneur par l'expéditeur nommé dans la demande de déménagement. »

e) Exemple 1

Lors de son départ à la retraite, l'expéditeur a droit à un déménagement d'Edmonton à Ottawa. L'expéditeur souhaite prendre sa retraite à St. John's (Terre-Neuve). Le Canada paiera le déménagement à St. John's jusqu'à concurrence du montant qu'il aurait coûté pour le poids réel du déménagement à Ottawa. L'expéditeur se voit facturé directement et paiera directement à l'entrepreneur tous les frais restants liés au déménagement.

Règle nº 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. Le coût du transport du point d'origine à la nouvelle adresse sera calculé en tenant compte du point de déroutement, conformément à l'annexe B – Base de paiement.

Règle nº 14 – Régions éloignées au Canada

14.1. Cette règle s'applique lorsque l'expédition des effets mobiliers et du VP est dans l'une des régions éloignées énumérées à l'appendice 11. Se reporter à l'appendice 11 pour les procédures entourant les régions éloignées au Canada.

14.2. Pour chaque demande de déménagement, l'entrepreneur doit :

a) gérer et exécuter la demande de déménagement;

b) respecter le TTG combiné pour la portion routière du déménagement et le non accessible par portion routière du déménagement (aérien, maritime, ferroviaire);

c) communiquer avec le RM du CIM immédiatement si le chargement est retardé.

APPENDICE 2 – TEMPS DE TRANSIT GARANTI (TTG)

1. 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 et communiqués à l'AT 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 expédition(s) à la date ou avant la date d'expiration du TTG et les rendre disponibles à l'expéditeur pour faire le dédouanement, afin d'éviter les dommages-intérêts convenus pour livraison en retard. La date de possession de l'expéditeur n'a aucune incidence sur le TTG.

La prolongation du TTG ne sera pas accordée pour une négligence de l'entrepreneur.

Le TTG est le temps de transit total maximal pour chaque mode de transport indiqué dans la demande de déménagement, conformément aux instructions suivantes et à l'article 1.1 Calcul du TTG et prolongations, ci-dessous:

a) Le temps de transport indiqué dans le TTG correspond au nombre maximal de jours civils pour la livraison d'un chargement.

b) Le TTG débute à la plus tardive des dates suivantes : la date de l'ESB ou la date d'autorisation de déménager à laquelle l'ECR est nécessaire au point d'origine et se termine à l'arrivée du chargement dans la ville de destination.

c) Si la livraison tombe un jour férié (prévu par le gouvernement local), le service commencera le prochain jour ouvrable, à moins d'entente mutuelle entre l'expéditeur et l'entrepreneur, et avec l'autorisation préalable de l'AT, et pourvu que cela n'entraîne aucuns frais additionnels pour le Canada.

d) Livraison minimale - Si l'expéditeur est disponible pour recevoir la livraison avant que le minimum n'ait été atteint, la livraison à domicile est alors acceptable. Le temps d'attente, ECR/EDV peut seulement être facturé une fois que le minimum a été atteint.

e) Les prolongations du TTG doivent être demandées avant l'expiration du TTG pour le déménagement. L'AT peut autoriser une prolongation du TTG s'il décide qu'elle est justifiée et que l'exigence d'une prolongation n'est pas attribuable aux mesures prises par l'entrepreneur. La demande de prolongation de l'entrepreneur devrait comprendre toutes les pièces justificatives, notamment :

   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 ou de mauvaises conditions de glace pour le navire ou des délais imposés par des organismes gouvernementaux, comme l'ASFC ou l'ACIA, ou leurs équivalents étrangers. Les retards découlant des services fournis par l'entrepreneur seront considérés comme relevant du contrôle de l'entrepreneur, et par conséquent aucune prolongation ne sera accordée. Les situations qui ne sont pas mentionnées

seront évaluées « au cas par cas », et l'AT 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 dans un délai d'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 d'un jour ouvrable, si nécessaire (c.-à-d. ne peut pas être absorbé par le TTG). Si ces exigences ne sont pas respectées, la demande de délai peut être refusée. L'entrepreneur doit fournir un plan d'atténuation afin d'assurer la livraison avant la fin du TTG.

iii. Pour les VP, en cas de retard de livraison causé par l'entrepreneur ou ses sous-traitants, l'entrepreneur assumera tous les coûts de location de véhicule, tel qu'il est décrit plus en détail à l'appendice 7 – Manquements.

iv. En cas de ramassage tardif causé par l'entrepreneur, l'entrepreneur 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) Si une expédition nécessite plus d'un conteneur, l'expédition sera considérée comme terminée lorsque tous les effets mobiliers seront arrivés à destination. Le TTG est basé sur l'arrivée de l'ensemble des effets mobiliers.

1.1 Calcul du TTG et prolongations

1.1.1 Généralités

Les délais de transit indiqués dans le présent TTG correspondent au nombre minimal/maximal de jours civils pour un envoi à livrer. Le TTG est fondé sur la distance, calculée pour l'itinéraire routier le plus direct. Voici les lignes directrices générales concernant le TTG :

a) Les jours de chargement et de déchargement sont inclus dans le TTG.

b) Lorsqu'un TTG minimum ou maximum tombe un jour férié, la livraison sera retardée pour commencer le jour civil suivant.

c) Un TTG révisé est nécessaire lorsque la DSD est modifiée.

d) Les prolongations du TTG ne s'appliqueront pas en cas de panne mécanique.

e) TTG ne s'applique pas aux déménagements dans un ELT.

f) Dans le cas d'un déménagement transfrontalier, après que l'entrepreneur a retiré les AM et EP de l'ECR approuvé au lieu d'origine, le TTG commence le jour suivant la réception de l'autorisation par l'expéditeur.

1.1.2 Prolongations du TTG

a) Les prolongations sont cumulatives, c'est-à-dire que vous obtenez une prolongation de traversier et une prolongation en heures de pointe pour un total de 4 jours en plus de la table TTG à appliquer, au maximum seulement.

b) Ce qui suit s'applique à toutes les expéditions à destination, en provenance ou entre une région éloignée du Canada (REC).

i. Pour les déménagements desservis dans une REC à l'appendice 1 de la règle 16 de l'annexe A, 15 jours supplémentaires seront ajoutés au maximum de TTG.

ii. Si un déménagement a un point d'origine et une destination dans un endroit visé par la

règle 16, le TTG de la colonne 1 à 80 km s'appliquera et 15 jours seront ajoutés au maximum.

c) Les déménagements à destination ou en provenance de régions où un passage frontalier international est requis soit pour une vérification aux rayons X ou le contrôle à la frontière international, soit pour le dédouanement de l'ASFC, le représentant du CIM doit être contacté immédiatement (dans les prochaines 24 heures) pour arrêter le TTG jusqu'à ce que le contrôle soit terminé et que le TTG recommence à nouveau.

d) Les déménagements impliquant l'utilisation d'un traversier qui n'est pas exploité selon un horaire quotidien, p. ex. Haida Gwaii – ajouter 2 jours au maximum.

e) Les déménagements à destination et en provenance du Labrador et de Terre-Neuve – ajouter 2 jours au maximum.

f) Hors saison de pointe (1er oct. – 30 avr.) – ajouter 2 jours au maximum sauf pour les déménagements de 0 à 80 km.

g) Tous les transports aériens ont un TTG de 24 jours civils, y compris l'enregistrement et le dédouanement normal au port.

h) Tableau 1 – Temps de transit garanti (TTG) – Transport maritime (sortant/entrant) indique le nombre de jours civils pour les expéditions maritimes à destination et en provenance de différents ports canadiens vers des destinations et des origines nord-américaines (quel que soit le mode de transport utilisé). Le tableau comprend le temps pour les procédures d'enregistrement et les autorisations portuaires.

1.1.3 Exemple de calcul du TTG

1. Poids de l'expédition : 5 114k

Distance pour le transport terrestre de l'expédition : 1500 km

Origine : Edmonton, AB

Destination : Iqaluit, NU

Aéroport REC : Yellowknife, T.N.-O.

Date à laquelle le service est demandé (DSD) : 14 mars

TTG : 4 à 67 jours

Prolongation TTG applicable : 15 jours pour une REC et 2 jours pour hors saison

Nouveau TTG : 4 à 23 jours

2. Poids de l'expédition : 708 kg

Distance pour le transport terrestre de l'expédition :2875 km

Origine : Inuvik, T.N.-O.

Destination : Masset, C.-B.

Date à laquelle le service est demandé (DSD) : 14 mars

TTG : 7 à 18 jours

Prolongation TTG applicable : 2 jours pour le traversier et 2 jours pour hors saison

Nouveau TTG : 7 à 22 jours

Remarque :

Selon le tableau 1 de l'appendice 2, pour une expédition de 5 114 kg parcourant une distance de 1500 km, le TTG est de 4 à 67 jours. La date de chargement est incluse dans le TTG conformément au paragraphe 1.0.a. de l'appendice 2. Par conséquent, le délai de livraison de l'entrepreneur sur la base du TTG et de la prolongation du TTG applicable est de 4 à 18 jours après la DSD. Si un maximum de TTG tombe sur une fin de semaine ou un jour férié du gouvernement fédéral, le maximum de TTG doit être prolongé au jour ouvrable suivant. Dans cet exemple, Yellowknife est l'emplacement à partir duquel le pont aérien GAMS3PS ECE aura lieu.

Selon le tableau 1 de l'appendice 2, pour un envoi de 708 kg parcourant une distance de 2875 km, le TTG est de 7 à 18 jours. La date de chargement est incluse dans le TTG, le déménagement est hors saison et un traversier avec service non quotidien est impliqué, donc les prolongations applicables sont 2 pour le hors saison et 2 pour le traversier. Le nouveau TTG sera de 7 à 22 jours.

Tableau 1 de l'appendice 3 – TTG pour les déménagements au Canada et dans la zone continentale des États-Unis

Livraison minimum

L'entrepreneur ne peut pas livrer les AM et EP plus tôt que l'expéditeur voyageant en véhicule jusqu'à la destination calculée comme suit; 2 jours + 1 jour par 500 km de distance ou une partie de celle-ci de (par exemple, 2 300 km = 5 jours + 1 jour = 6 jours, donc la livraison au plus tôt est le 7e jour).

La livraison anticipée doit être approuvée et acceptée par l'AT et l'expéditeur.

Le calcul des minimums TTG comme suit : Distance / 500 km / jour + 2 jours

Déménagements locaux – tous les déménagements locaux auront une livraison minimum/maximum de 3 jours.

Tableau 1 – Temps de transit garanti

Transport terrestre

	Temps de transit garanti (TTG) – Jours civils maximum **Calcul : Distance / 500 km/ jour (ou plus) + 2 jours + jours de calendrier supplémentaires**				
	Jours de calendrier supplémentaires				
Poids (en kg)	**80 – 1600 km**	**1601 3219 km-**	**3220 – 4829 km**	**4830 – 6437 km**	**6438 km +**
<1 134	3 - 13	6 -	+1	+1	+1
1 134 – 2 268	3 - 10		+1	+1	+1
2 269 – 4 536	3 - 6		+1	+1	+1
4 537 – 6 804	3 - 6		+1	+1	+1
> 6 804	3 - 6				
VP	3 - 13		+1	+1	+1

Tableau 2 – Jours de calendrier supplémentaires

Temps de transit garanti (TTG) Calcul : Tableau 1 – Calcul TTG vers/à partir - port d'embarquement et de débarquement + table 2 TTG Jours de calendrier supplémentaires			
Endroit	**Aérien**	**Maritime**	**Terrestre**
REC	+15 par vol aérien	+30	+7
Mexique	+10	+30	-
Hawaï	+10	+22	-
Alaska	+10	+15	-
VP/véhicule récréatif (Seulement REC)	+30	+30	+7

Exemple 1

Ottawa à Iqaluit, 4 300 kg, mode de transport : aérien

Calcul du kilométrage : Résidence d'origine à l'aéroport d'Ottawa = 15 km
Aéroport d'Iqaluit à la résidence de destination = 5 km
Total de kilomètres : 20 km

Calcul du TTG :

Tableau 1 TTG = 20 km / 500 km/jour = 1 jour + 2 jours = 3 jours
+ Tableau 2 TTG = 15 jours (1 vol aérien)
Max TTG : 18 jours

Exemple 2

Hamilton à Resolute Bay, 3 800 kg, mode de transport : transport terrestre + aérien

Calcul du kilométrage : Résidence d'origine (Hamilton) à l'aéroport d'Ottawa = 650 km
Aéroport de Resolute Bay à la résidence de destination = 5 km
Total de kilomètres : 655 km

Calcul de TTG :

Tableau 1 TTG = 655 km / 500 km/jour = 2 jours + 1 jour + 2 jours = 5 jours
+ Tableau 2 TTG = 15 jours (1 vol aérien – Ottawa à Iqaluit)
+ Tableau 2 TTG = 15 jours (1 vol aérien – Iqualuit à Resolute Bay)
Max TTG : 34 jours

APPENDICE 3 – EXIGENCES GÉNÉRALES D'EMBALLAGE

L'entrepreneur doit respecter au minimum 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 conformément aux exigences internationales relatives aux matériaux d'emballage en bois de la norme NIMP nº 15.

b) Les contenants et le matériel d'emballage doivent être neufs ou en très bon état et convenir à l'utilisation prévue. S'il y a un risque de vol ou de manutention brutale, des caissons mobiles peuvent être utilisés sans frais supplémentaires pour le Canada.

c) Les contenants 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 d'emballage 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) nº 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 manipulation brutale, les camionnettes de transport aérien peuvent être utilisées 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

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 pratiques commerciales exemplaires.

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

Les cartons construits avec le panneau de fibre solide 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 autres 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 « CE CÔTÉ VERS LE HAUT ».

Tous ces contenants doivent être propres, en bon état et exempts de toutes substances qui pourraient blesser le propriétaire ou être nuisible aux biens empaquetés.

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 14 kg, 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 14 kg. Le papier traité doit être du papier « de boucherie » sans plis.

2. Exigences d'emballage

Normes d'emballage pour effets mobiliers (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) Les articles qui sont détériorés au point de tomber en morceaux ne seront pas expédiés.

c) Avant de remplir un carton, y déposer du matériel de remplissage légèrement froissé pour former un coussin au fond. Remplir les espaces vides avec de petits objets ou du matériel de remplissage. Ne laisser aucun espace vide afin d'éviter le plus possible que les objets ne s'écrasent. Laisser un espace de 0,25 po à 0,5 po dans le haut de la boîte et le combler avec du matériel de remplissage de manière à former un coussin. Tasser les articles les uns contre les autres pour les empêcher de bouger, et étiqueter les cartons clairement, en indiquant le nom de l'expéditeur, le numéro de demande de déménagement 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. Inscrire la mention « déballer en premier » sur les cartons contenant des articles qui serviront dès l'arrivée au point de destination.

d) Envelopper tous les articles fragiles ou cassants dans du papier de soie pour bien les protéger. Inscrire la mention « fragile » sur un carton seulement si les objets qu'il contient sont vraiment fragiles.

e) 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.

f) Voir le point 2.14.3 de l'EDT pour obtenir des renseignements détaillés sur le regroupement des articles.

g) Après l'emballage, les boîtes doivent être fermées et scellées avec du ruban adhésif appliqué sur toute la longueur du joint sur le dessus et le dessous. Les boîtes doivent être empilées dans une position verticale pour réduire au minimum l'écrasement.

h) Tous les bords et toutes les surfaces doivent être finis, pour empêcher les égratignures, les bosselures et les marques.

i) 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. Effets mobiliers emballés par l'expéditeur

Tous les contenants emballés par l'expéditeur peuvent être réemballés par l'entrepreneur sans coût supplémentaire.

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 et sera payé directement de l'expéditeur à l'entrepreneur.

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 couvercles et les ouvertures doivent être bouchés 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 particuliers 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 à la reliure.

d) Tapis, carpettes et thibaudes

i. Les tapis et les carpettes de plus de 6 pieds de large 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 thibaude.

iii. Quand une thibaude est dans un si mauvais état qu'elle ne peut être roulée, il faut le noter clairement sur la liste d'inventaire.

iv. Quand du ruban est utilisé, il ne doit pas être collé directement sur le tapis, la carpette ni la thibaude.

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 et identifiés 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 ruban 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 ouvertes d'aliments secs doivent être scellées avec du ruban adhésif.

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. Lecteurs VCR/CD/DVD/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) 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 au point 2.14.3 de l'EDT.

l) 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, des taille-bordures et des articles semblables contenant de l'essence et de l'huile.

m) Horloges de parquet (« Grand-Père »)
Les horloges de parquet doivent être préparées en vue du déménagement conformément à la règle 5 i) de l'appendice 1.
Une fois qu'une horloge de parquet a été préparée par l'expéditeur conformément à la règle 5 i), l'expéditeur doit s'assurer que le cabinet d'horloge est protégé et mis dans une caisse de format approprié.

n) Lampes
Responsabilités de l'entrepreneur :

i. 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 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.

o) Miroirs, photos, peintures, dessus de table en verre et dessus de table en pierre
Responsabilités de l'entrepreneur :

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 sans protection de verre doivent être emballées de façon à éviter tout contact avec quelque chose qui pourrait en abîmer la surface.

iii. Les dessus de table en pierres doivent être emballés séparément.

p) 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 pour qu'aucun dommage ne 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.

q) Tables et chaises

Responsabilités de l'entrepreneur :

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, et qui ne doit pas entrer en contact avec les chaises.

r) Bicyclettes
L'entrepreneur doit :

i. Mettre les bicyclettes dans des cartons adéquatement conçus pour les modèles commerciaux habituels 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 de l'appendice 1. 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 gras d'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.

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 d'articles ménagers de haute qualité aux employés. 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 cernera les tendances négatives nécessitant des mesures correctives, conformément à la section 1.7 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 plan d'AQ 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 s'assurer que les attentes du client en matière de service sont comprises par son personnel afin de maintenir la haute qualité des services fournis à l'expéditeur.

e) L'entrepreneur doit suivre le plan d'assurance de la qualité approuvé (se reporter à l'EDT, article 2.1) pour assurer sa conformité aux normes de services prescrites dans le contrat.

f) 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 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 F – Modèle de l'indice de valeur – Mesure du rendement). L'entrepreneur doit présenter au CP, habituellement lors des réunions ordinaires du RER, les mesures correctives qu'il a prises.

APPENDICE 6 – NORMES ET INSPECTIONS RELATIVES À L'ENTREPÔT

1. Généralités

Un entrepôt est défini comme étant un bâtiment où sont entreposés des articles ménagers et des effets mobiliers. 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).

L'entrepreneur ne doit utiliser que des entrepôts approuvés pour l'ELT.

Le CIM approuvera un entrepôt d'ELT et attribuera un code d'entrepôt soumis à l'appendice 6, section 2. L'ECR peut être entreposé dans n'importe quel entrepôt, mais doit répondre aux normes d'entreposage de l'appendice 6, section 2.

2. Processus d'approbation de l'entrepôt

L'entrepreneur doit effectuer et soumettre l'inspection initiale d'un entrepôt au CIM au moins 30 jours civils avant la date prévue. Les détails doivent inclure l'adresse de l'entrepôt proposé, le nom de l'entreposeur, les numéros de téléphone et de télécopieur des personnes-ressources, le volume annuel prévu des lots d'ELT. Ces renseignements seront examinés par le CIM afin de déterminer si l'entrepôt proposé répond aux normes suivantes :

a) L'emplacement de l'entrepôt ne doit pas se trouver dans une plaine inondable.

b) L'entrepôt doit être une installation sans fumée.

c) L'équipement de chauffage et le stockage du combustible sont conformes aux pratiques sécuritaires acceptées.

d) Les planchers et les allées de l'entrepôt ne sont pas obstrués, sauf lorsque les AM et EP sont déplacées vers l'intérieur ou l'extérieur.

e) L'infestation de rongeurs ou d'insectes est évitée. Si des appâts ou des pulvérisateurs sont utilisés, ils ne doivent pas endommager les AM et EP.

f) Un entreposage sécuritaire est prévu pour les matières dangereuses, les matériaux d'emballage et les liquides inflammables.

g) Il doit y avoir une preuve que l'entrepôt est conforme à tous les règlements fédéraux et locaux sur les incendies. Tous les coûts associés à l'obtention de cette preuve sont à la charge de l'entrepreneur. Les dossiers tenus par l'entrepreneur doivent également comprendre un diagramme ou un croquis de l'entrepôt qui montre toutes les autres entreprises de la même structure, les dimensions intérieures principales, les portes, les ouvertures, les rampes de chargement, les coupe-feu de séparation homologués, et qui indique l'adresse municipale. Cette preuve doit être tenue à jour.

h) L'entrepôt doit être doté d'un système de surveillance des alarmes de sécurité fonctionnel.

i) L'enveloppe de l'entrepôt doit être étanche à l'eau et maintenue en bon état de fonctionnement : exempte d'infestations, de moisissures et de débris, et entretenue régulièrement.

3. Conformité continue de l'entrepôt

Une fois qu'un entrepôt a été approuvé par le CIM, les dispositions suivantes s'appliquent :

a) L'entrepôt doit être inspecté par l'entrepreneur tous les trois ans au plus tard 15 jours ouvrables avant l'expiration de l'agrément.

b) Les détails de l'inspection doivent être enregistrés et doivent être disponibles pour examen par le RM sur demande.

c) L'entrepreneur doit souscrire une assurance sur une base annuelle afin de demeurer sur la liste des entrepôts approuvés.

d) L'entrepreneur doit inspecter de nouveau les entrepôts lorsque des modifications sont apportées et aviser le CIM de la mise à jour des renseignements.

e) Le Canada se réserve le droit d'effectuer des inspections aléatoires des entrepôts, soit en personne, soit au moyen d'une inspection vidéo virtuelle effectuée par l'entrepreneur. Si la vidéo virtuelle est utilisée, alors la vidéo doit montrer ou satisfaire tous les éléments de l'appendice 6.

   i. Le RM du CIM et ses AT se réservent le droit d'inspecter n'importe quel entrepôt en tout temps sans en aviser l'entrepreneur.

   ii. Dans le cas d'un lot d'ELT, l'entrepreneur recevra le nom de l'expéditeur ou des expéditeurs des lots d'ELT à inspecter un jour ouvrable avant l'inspection.

f) Si des lacunes sont constatées, le Canada se réserve le droit d'exiger que l'entrepreneur transfère les lots d'entreposage à un entrepôt approuvé. Tous les coûts associés aux mesures correctives ou au transfert de lots sont à la charge de l'entrepreneur.

4. Processus de non-conformité de l'entrepôt

Lorsque des lacunes de nature technique sont constatées, les constatations doivent être suffisamment détaillées pour permettre d'identifier rapidement le domaine problématique en question. Ces détails ne doivent pas inclure de recommandations quant aux méthodes ou au matériel requis pour corriger ces lacunes. Le délai maximal accordé à l'entrepôt pour corriger les défectuosités sera de 30 jours avant que l'entrepreneur soit tenu de déplacer les lots à ses frais.

a) Si les lots d'ELT doivent être transférés à un autre entrepôt, l'entrepreneur doit aviser le RM et l'expéditeur par écrit du nouvel emplacement au moins 48 heures avant la date du transfert. À la discrétion de l'AT, le transfert se fera sous la supervision d'un AT ou d'un représentant désigné.

b) Dans le cas où un entrepôt n'a pas de preuve de conformité aux règlements en matière d'incendie, aux exigences en matière d'assurance ou à toute autre exigence locale en matière d'entreposage qui pourrait être plus stricte que celle exigée en vertu du présent contrat, l'entrepreneur doit coordonner par écrit les mesures correctives et, au besoin, l'enlèvement des lots de stockage aux entrepôts appropriés aux frais de l'entrepreneur avec les RM et les AT concernés. L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à toute défectuosité ou à tout déménagement.

5. Fermeture d'entrepôt, retrait de la cote, processus de relocalisation

Ce processus doit être suivi dans un certain nombre de circonstances tels que : faillite, changement de propriétaire, non-conformité aux normes, déménagement à l'initiative de l'entrepreneur à un nouvel emplacement, etc.

a) Identifier les lots entreposés incluant l'ELT et l'ECR. Fournir un plan pour le déménagement ou la remise des lots, p. ex. la prise en charge d'une autre fourgonnette, le déménagement vers un autre entrepôt approuvé.

b) Contactez le RM du CIM et l'AT pour organiser le déménagement ou le transfert et valider la liste des lots de stockage, par exemple la vérification à 100 % des lots stockés à cet endroit.

c) Examiner et vérifier si une nouvelle inspection de l'emplacement de l'entrepôt est nécessaire dans le cas d'un nouveau propriétaire.

6. Accès de l'expéditeur aux articles entreposés

L'entrepreneur ne doit pas permettre à l'expéditeur d'accéder aux lots sans l'autorisation écrite du RM. Les frais d'accès seront conformes à l'annexe B, Base de paiement, section 2.5 c).

7. Relation entre l'entreposeur et l'entrepreneur

a) Un entrepôt peut avoir plus d'un sous-traitant/entrepositaire avec différentes affiliations, chacun ayant son code d'entrepôt. Un entrepreneur ne peut obtenir qu'un seul code d'entrepôt par bâtiment aux fins du suivi de l'attribution des lots.

b) Lorsque l'affiliation entre un entreposeur et l'entrepreneur cesse, l'entrepreneur doit suivre la section 5 ci-dessus.

c) L'entrepreneur doit soumettre une demande écrite à l'approbation du CP au moins 30 jours civils avant le transfert des lots d'ELT entre ses affiliés.

La fin du présent contrat, l'entrepreneur doit faciliter le transfert des lots d'ELT, au besoin, à l'entrepôt d'un entrepreneur entrant.

APPENDICE 7 - MANQUEMENTS

1. Généralités

Un manquement, tel qu'il est décrit plus en détail dans les tableaux 3 et 4 de l'annexe A, est déterminé lorsque l'entrepreneur n'a pas respecté certaines exigences du contrat. Le respect des délais contractuels garantira que l'IV peut être calculé en temps opportun. Les impacts de l'IV sont annotés sur les tableaux (par exemple 1 point). Ils sont classés comme des lacunes dans la prestation de services, des dommages-intérêts et des rapports défavorables.

a) Le gouvernement du Canada peut invoquer des lacunes dans la prestation des services avant la fermeture des bureaux jusqu'au 40e jour ouvrable après que l'AT a reçu la facture du déménagement. L'intention est d'appliquer le manquement dès qu'il est cerné pour permettre à l'entrepreneur d'identifier la source du problème et de prendre des mesures correctives pour éviter des manquements similaires ou répétés. Les 40 jours ouvrables ne s'appliquent pas à L 1 et L 34 à L37 et aux rapports défavorables.

b) 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. Il est possible d'avoir plusieurs lacunes de service du même nombre car elles se rapportent à différentes phases du déménagement. Des avis de manquement peuvent être émis pour les déménagements annulés.

c) L'entrepreneur sera informé de chaque manquement appliqué à un déménagement au moyen d'une lettre ou d'un courriel, ou dans le système.

2. Lacunes dans la prestation des services

Les lacunes dans la prestation des services sont classifiées comme mineures (1 point) ou majeures (2 ou 3 points); une ventilation détaillée des lacunes de la prestation des services se trouve dans le tableau 3 ci-dessous.

3. Dommages-intérêts convenus

a) Le tableau 4 ci-dessous présente une ventilation détaillée des dommages-intérêts, y compris les impositions pécuniaires.

b) L'entrepreneur doit payer le montant des dommages-intérêts au receveur général du Canada, envoyé au RM concerné, au plus tard 20 jours ouvrables après la notification du manquement, sauf si un appel au manquement a été soumis avant les 20 jours ouvrables. En cas d'échec de l'appel, le paiement des dommages-intérêts doit être effectué dans les 20 jours ouvrables suivant la décision d'appel. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais requis, un L1 sera évalué, et tous les trente jours par la suite jusqu'à réception du paiement.

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 lorsqu'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. Si le Canada et/ou l'expéditeur engagent des frais à la suite de la déclaration défavorable, le Canada et/ou l'expéditeur se réserve le droit d'être remboursé.

5. Processus d'appel

L'entrepreneur peut soulever une objection concernant l'application des manquements, comme indiqué dans le processus ci-dessous. Toute objection à un manquement doit être soulevée avant l'expiration du délai d'appel. Dans le processus d'appel, un manquement peut être confirmé, annulé ou modifié. Tous les appels applicables à une période de temps de l'IV doivent être traités avant le calcul de l'IV.

a) Appel de première instance

i. L'entrepreneur peut envoyer (à ses frais) toute objection officielle à un manquement au RM par courrier recommandé ou par courriel.

ii. La demande doit être accompagnée des pièces justificatives, et le RM 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. Le RM doit examiner l'information fournie par l'entrepreneur et rendre une décision de première instance.

iv. Si la décision est de modifier ou d'accorder l'appel, le manquement sera modifié ou supprimé en conséquence.

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 soulève auprès du président du CIM, en vue d'un processus d'appel final. Seules les informations présentées dans l'appel de premier niveau seront examinées.

ii. L'entrepreneur doit fournir au CP :

1. une liste complète des motifs qui l'ont initialement poussé à faire appel auprès du RM;
2. un résumé de la décision de première instance du RM et les pièces justificatives;
3. une liste des explications subséquentes qui justifient une analyse de la décision de première instance du RM.

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 renversée, les manquements associés sont retirés, et les montants à verser sont annulés.

ii. La décision de l'appel de deuxième niveau sera communiquée au ministère client ainsi qu'à l'entrepreneur par le président du CIM.

Tableau 3 de l'annexe A

Lacunes

LACUNE DANS LA PRESTATION DES SERVICES		Impact sur l'IV
Général		
L1	L'entrepreneur ne respecte pas les délais convenus par les deux parties (l'expéditeur et l'AT).	Mineur (1)
L2	L'entrepreneur ne fournit pas de documents ou de services bilingues.	Majeur (3)
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)
L4	L'entrepreneur n'obtient pas l'autorisation de l'AT/du RM, comme l'exige le contrat.	Majeur (3)
L5	L'entrepreneur n'assure pas la protection de la résidence et des AM et EP. L'entrepreneur n'avise pas l'expéditeur des dommages à la résidence.	Majeur (2)
Consultation préalable au déménagement		
L6	L'entrepreneur ne tient pas la consultation préalable au déménagement conformément à l'annexe A, section 2.8, soit en personne, en sondage virtuel ou par téléphone.	Majeur (3)
L7	L'entrepreneur n'entre pas une estimation du poids dans le système dans les 7 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)
L8	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)
L9	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)
L10	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.	Mineur (1)
Emballage		
L11	L'emballage ne répond pas aux exigences minimales décrites dans les conditions générales d'emballage.	Mineur (1)

L12	L'emballage débute avant 8 h ou se poursuit après 20 h 30 sans l'approbation de l'expéditeur.	Mineur (1)
L13	L'entrepreneur ne termine pas l'emballage avant la DSD sans l'approbation de l'AT.	Majeur (2)
Chargement		
L14	L'entrepreneur ne remet pas la liste d'inventaire ou le REV dûment rempli à l'expéditeur.	Majeur (3)
L15	Le chargement débute avant 8 h ou se poursuit après 20 h 30 sans l'approbation de l'expéditeur.	Majeur (2)
L16	L'entrepreneur ne débarrasse pas la résidence de l'expéditeur des contenants vides, du matériel d'emballage ou des autres débris accumulés pendant l'emballage et le chargement.	Mineur (1)
L17	L'entrepreneur n'obtient pas l'évaluation d'un VP avant son acceptation pour le transport.	Majeur (2)
Pesée		
L18	L'entrepreneur ne respecte pas les procédures de pesée applicables (limite d'un seul par déménagement).	Majeur (3)
L19	L'entrepreneur ne fournit pas un billet de pesée qui comporte tous les renseignements requis.	Mineur (1)
Transport		
L20	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)
Entreposage		
L21	L'entrepreneur n'entrepose pas l'ECR ou ELT dans un entrepôt conforme aux normes.	Majeur (3)
L22	L'entrepreneur n'informe pas immédiatement l'AT de modifications à un lot ELT (emplacement, poids, accès, etc.).	Majeur (2)
Livraison et déchargement		
L23	L'entrepreneur effectue une livraison à un autre endroit que la résidence principale sans l'approbation préalable du RM.	Majeur (3)
L24	L'entrepreneur n'aide pas l'expéditeur à noter les exceptions sur la liste d'inventaire et/ou le REV.	Majeur (2)
L25	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 DI1.	Mineur (1)

Déballage		
L26	Le déballage débute avant 8 h ou se poursuit après 20 h 30 sans l'approbation de l'expéditeur.	Majeur (3)
L27	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)
L28	L'entrepreneur ne note pas les dommages sur le formulaire « Perte/Dommage – articles emballés » avec l'expéditeur.	Majeur (3)
L29	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)
VP		
L30	Le ramassage et/ou la livraison du VP débutent avant 8 h ou se poursuivent après 20 h 30 sans l'approbation de l'expéditeur.	Mineur (1)
L31	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les 7 jours ouvrables suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les 2 jours ouvrables dans le cas d'un déménagement urgent.	Majeur (3)
L32	Si un VP devient inopérable au cours de l'acceptation, de l'expédition ou de la livraison, l'entrepreneur ne contacte pas l'AT ou le RM dans 1 jour civil.	Mineur (1)
L33	Défaut de l'entrepreneur de laver/nettoyer le VP avant la livraison à l'expéditeur.	Mineur (1)
Réclamations		
L34	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)
L35	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 ouvrables suivants.	Majeur (2)
L36	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur son offre de règlement définitive dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation et de l'explication des demandes refusées.	Majeur (3)
L37	L'entrepreneur omet de créer des rapports mensuels sur les réclamations visant des AM et des EP ou un VP.	Majeur (3)

Tableau 4 de l'annexe A

Dommages-intérêts

Dommages-intérêts		Montant imposé (et impact sur l'indice de valeur)
DI 1	L'entrepreneur a emballé des articles nécessaires ou des articles qui avaient été désignés comme essentiels à la vie quotidienne avant la DSD, ce qui a empêché l'expéditeur de dormir à la résidence, ou l'entrepreneur n'a pas assemblé de tels articles à la nouvelle résidence.	800 $ par jour civil (3)
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 assumés par le Canada et/ou l'expéditeur (3)
DI 3	L'entrepreneur ne s'est pas assuré que les réservoirs de carburant étaient pleins avant la pesée.	500 $ (2)
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)
DI 5	L'entrepreneur n'a pas respecté le TTG ou la date confirmée pour la date de livraison confirmée pour les envois AM et des EP en ECR.	800 $ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis maximal du TTG, y compris la date réelle de livraison (3)
DI 6	L'entrepreneur ne respecte pas le TTG du VP.	100 $ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis maximal du TTG, y compris la date réelle de livraison (3)

APPENDICE 8 – VÉHICULE PERSONNEL (VP) ET COUVERTURE DE PROTECTION

EXPÉDITION

L'entrepreneur doit administrer et gérer les services et activités des VP de la façon suivante :

a) Les VP doivent avoir une plaque d'immatriculation valide et une assurance valide pour l'utilisation courante sur la route et être en bon état de fonctionnement. Un VP décrépit ne doit pas être expédié en vertu du contrat. Si l'entrepreneur est préoccupé par l'état de fonctionnement du VP, il doit en informer l'expéditeur afin qu'il obtienne un certificat d'inspection de sécurité valide et à jour (p. ex., une certification provinciale ou d'État). L'entrepreneur doit accepter un VP qui est en état de fonctionnement sécuritaire, peu importe l'âge du véhicule.

b) L'entrepreneur doit assurer le transport opportun et sécuritaire des VP conformément au TTG. Lorsque la demande de déménagement comprend une réservation pour un VP et des AM et EP, le TTG des AM et EP s'appliquera s'ils se trouvent dans le même moyen de transport.

c) L'entrepreneur peut, à sa discrétion, choisir d'expédier un VP dans la fourgonnette des AM et EP. Dans ce cas, le poids de l'expédition d'AM et EP doit être déterminé comme suit :

   i. À l'aide du poids du VP figurant dans le livre de données *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book*, qui sera déduit du poids réel de l'expédition.

   ii. Pesée des AM et EP avant le chargement du véhicule personnel.

   iii. Utilisation d'une source faisant autorité pour le poids, comme le site Web du fabricant.

d) L'intention du Canada est d'obtenir l'expédition de VP la moins coûteuse possible. Le taux pour les VP dans la base de paiement indiquera la méthode d'expédition la moins coûteuse pour un VP seulement. Si le VP doit être expédié au Mexique, à Hawaii ou au ECE, veuillez consulter la section 2.7 de l'EDT.

e) Si, d'après les relevés du compteur kilométrique du VP à l'origine et à la destination, le VP a été conduit sur plus de 80 km alors qu'il était en la possession de l'entrepreneur, sans la permission écrite de l'expéditeur, l'entrepreneur doit indemniser l'expéditeur de l'indemnité kilométrique selon la Directive sur les voyages du Conseil national mixte, ainsi que de tous les autres frais ou honoraires, tels que, sans s'y limiter, les péages, les amendes de circulation, les frais, engagés qui peuvent autrement être adressés à l'expéditeur en tant que propriétaire enregistré du VP.

f) <u>Communication préalable au déménagement</u>

   L'entrepreneur doit, en sus des exigences préalables au déménagement décrit à la section 2.8 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. Transmettre à l'AT les renseignements sur l'expédition/envoi du VP dans les cinq (5) jours ouvrables 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.

   iii. Aviser l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, de toutes les tâches (p. ex. nettoyer, passer l'aspirateur, enlever les accessoires comme le GPS)

que l'expéditeur doit effectuer, pour préparer le véhicule à des fins d'inspection par l'entrepreneur afin de remplir le rapport d'état du véhicule.

iv. Conseiller et informer l'expéditeur de la couverture de l'assurance du transporteur public et/ou acheter une assurance cargo supplémentaire.

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.

g) Acceptation et ramassage

L'entrepreneur doit :

i. S'assurer que le VP a été préparé pour l'expédition/envoi conformément à ses instructions à l'expéditeur, tel que décrit dans f) iii. ci-dessus.

ii. Obtenir toute instruction particulière de l'expéditeur pour prévenir les problèmes potentiels en cours de route, par exemple : codes d'alarme antivol.

iii. L'entrepreneur doit communiquer immédiatement avec l'AT s'il a des doutes sur l'état du VP pendant la préparation du rapport.

iv. Si des mesures correctives sont requises, fournir les instructions à l'expéditeur avant d'accepter le VP et aviser l'AT en deçà d'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.

v. Au besoin pour les expéditions transfrontalières, l'entrepreneur est responsable de nettoyer le VP à la norme de l'ACIA ou de l'organisation étrangère équivalente de la norme. Lorsque l'entrepreneur a accepté le VP de l'expéditeur, l'entrepreneur est responsable de toute action ou coût additionnel (p. ex. un nettoyage de l'ACIA parce que véhicule n'est pas assez propre) jusqu'au moment de la livraison. Toute modification au TTG découlant de tout retard dans l'acceptation et le ramassage est sujette à l'approbation de l'AT. Tout retard à respecter le TTG causé par un nettoyage exigé après l'acceptation n'entraînera pas de prolongation du TTG.

vi. Remplir et/ou mettre à jour le rapport sur l'état du véhicule devant l'expéditeur et le lui faire signer. L'entrepreneur peut agir comme agent pour l'expéditeur au moment d'accepter un VP à la suite de l'envoi qui nécessite l'utilisation de routes non praticables en toutes saisons au Canada. Il doit obtenir de l'expéditeur des copies des documents du véhicule, et l'expéditeur conserve les originaux.

h) Transport

L'entrepreneur doit :

i. Organiser le transport afin qu'il respecte le TTG.

ii. Indiquer où se trouvent les plaques d'immatriculation dans le rapport sur l'état du véhicule, si elles ont été enlevées pour l'expédition.

iii. 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.

iv. 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 ou de perte totale de celui-ci, ou en cas d'entrée par infraction dans le VP ou de vol de celui-ci.

i) 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 avec ce qui a été noté dans le rapport sur l'état du véhicule rempli au point d'origine. Toute différence doit être clairement indiquée dans le rapport, qui doit être signé par l'expéditeur et l'entrepreneur.

iv. Fournir un survoltage de batterie, si nécessaire.

Couverture de protection

1. Généralités

Le Canada se réserve le droit de s'auto-assurer ou de se procurer une couverture de protection 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 couverture de protection.

b) Lorsqu'une couverture de protection 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 couverture de protection est choisie pour une demande de déménagement, il incombe à l'entrepreneur de :

a) fournir une couverture de protection 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 connaissement ou reçu qui mentionne une valeur en dollar maximale de la responsabilité de l'entrepreneur en cas de perte ou de dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité.

c) renoncer à appliquer une clause implicite ou imposée par la loi qui limite la responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité dans la mesure ou une dérogation est permise par la loi.

d) assumer la responsabilité de la couverture de protection pour le VP 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, l'assurance 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. Si le PMV ne figure pas dans le Livre rouge canadien et que l'expéditeur ne veut pas payer pour une évaluation professionnelle, alors l'évaluation sera déterminée et acceptée par l'expéditeur et l'entrepreneur en utilisant la juste valeur marchande (JVM), par ex. tiers - sites Web de voitures d'occasion, concessionnaires, etc.

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 la couverture de protection pour 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 couverture de protection

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 suite à une entente, 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, 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 et doit inclure pour tous les conducteurs possibles, une couverture d'assurance qui couvre :

i. une garantie collision;

ii. une renonciation 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.

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 couverture de protection

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 en utilisant le papier en-tête et les 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 (français ou anglais) 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 un chèque au montant du règlement;

xi. informer le RM de tout règlement de plus de 10 000 dollars canadiens, conformément à l'article 2.5;

xii. remettre à l'AT une copie des réclamations et des documents connexes sur demande.

8. Rapports sur les réclamations de couverture de protection

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 1.7 de l'Annexe A (k et l).

L'entrepreneur doit fournir au CP et à l'AC :

a) Un rapport trimestriel (y compris toutes les réclamations non réglées) sur les réclamations pour chaque trimestre précédent, dû au cours de la première semaine du nouveau trimestre.

b) Un rapport annuel (y compris toutes les réclamations non réglées), couvrant l'année civile, dû à la fin du mois de janvier.

APPENDICE 9 – TRANSMISSION DES DEMANDES DE DÉMÉNAGEMENT

Généralités

a) Le Système sera utilisé par le Canada pour transmettre les demandes de déménagement à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit disposer d'un système capable de recevoir et d'envoyer toute l'information relative aux demandes de déménagement (Protégé A), conformément à l'Appendice 10, et respecter l'article 2.6 Demandes de déménagement. Le système de l'entrepreneur doit être en mesure de communiquer avec plus d'un système du gouvernement à l'aide des trois premiers caractères de la demande de déménagement.

b) Le Système sera disponible pour des essais avec le système de l'entrepreneur au plus tard 30 jours civils après l'attribution du contrat.

c) Le système de l'entrepreneur doit être disponible pour des essais par le Canada au plus tard 30 jours civils avant l'envoie des premiers demandes de déménagement.

APPENDICE 10 – RÉGIONS ÉLOIGNÉES DU CANADA

1.0 Procédures

Les procédures suivantes doivent être utilisées pour valider une région éloignée :

a) S'assurer qu'il y a une route de/vers l'adresse d'origine/de destination. Vérifier si ProMiles génère une distance; un code postal peut ne pas suffire et l'adresse de destination finale ou les coordonnées GPS peuvent être requises. Si une distance routière n'est pas générée jusqu'à la destination finale, l'emplacement est probablement une REC, un itinéraire saisonnier peut s'appliquer.

b) Si une distance est générée, l'entrepreneur détermine si une partie de l'itinéraire est touchée par la saisonnalité et/ou si un autre moyen de transport est nécessaire jusqu'à la destination finale (p. ex. certains traversiers ne sont pas disponibles en hiver).

2.0 Itinéraires saisonniers et mode de transport

L'entrepreneur doit tenir compte des itinéraires saisonniers et du mode de transport lorsqu'il dessert une REC, de la façon suivante :

a) L'entrepreneur doit déterminer si la saison est propice à l'utilisation des routes et des modes de transport saisonniers.

b) Si c'est la bonne saison pour l'utilisation de tout itinéraire saisonnier pour les camions et qu'il s'agit d'un itinéraire entièrement routier, la distance générera le TTG conformément à l'appendice 2. Si c'est la bonne saison pour l'utilisation de tout itinéraire saisonnier et qu'il s'agit d'une combinaison de route et de traversier non quotidien, alors il y a deux jours supplémentaires pour l'horaire du traversier. Le traversier est considéré comme faisant partie de l'infrastructure routière et générera une distance, y compris la distance parcourue par le traversier, qui générera la TTG de base; toutefois, les seuls traversiers pris en compte pour le calcul de la distance sont ceux qui acceptent un camion en mouvement.

c) S'il n'y a pas de traversier à l'endroit en question parce qu'il est hors saison ou que le traversier ne peut pas transporter des camions (seulement des voitures et des passagers), alors il s'agit d'une REC.

d) Lorsque le transport maritime et/ou ferroviaire est disponible comme mode de transport pour les REC, le Canada peut demander à l'entrepreneur d'expédier les effets mobiliers et les véhicules utilitaires par le transport maritime et/ou ferroviaire. Ce service est offert sur la base d'un devis. L'entrepreneur doit réserver 5 ou 6 voyages sur des barges au début de chaque saison pour les destinations des REC en utilisant un mode de transport maritime.

3.0 Liste des régions éloignées du Canada

Les régions éloignées du Canada énumérées ci-dessous ne sont pas accessibles par la route. Cette liste est sujette à des changements (p. ex. changements d'accessibilité - nouvelle route, nouveau poste).

Ville	Province
Aklavik	TNO
Arctic Bay	NU
Arviat	NU
Baker Lake	NU
Cambridge Bay	NU
Camsell Portage	SK
Cape Dorset	NU
Chesterfield Inlet	NU
Churchill	MB
Clyde River	NU
Coral Harbour	NU
Deline (Fort Franklin)	TNO
Fond du Lac	SK
Fort Chipewyan	AB
Fort Good Hope	TNO
Fox Lake	AB
Gjoa Haven	NU
God's Lake Narrows	MB
Grise Fjord	NU
Hall Beach	NU
Hopedale	NL
Igloolik	NU
Iqaluit	NU
Island Lake	MB
Kashechewan	ON
Kimmirut (Lake Harbour)	NU
Kugaaruk (Pelly Bay)	NU
Kugluktuk (Coppermine)	NU
Lac Brochet	MB
Little Grand Rapids	MB
Lutsel k'e (Snowdrift)	TNO
Makkovik	TN

Nain	TN
Natuashish	TN
Norman Wells	TNO
Old Crow	YK
Oxford House	MB
Pangnirtung	NU
Paulatuk	TNO
Pond Inlet	NU
Poplar River	MB
Pukatawagan	MB
Qikiqtarjuaq	NU
Rankin Inlet	NU
Repulse Bay	NU
Resolute Bay	NU
Rigolet	TN
Sachs Harbour	TNO
Sandy Lake	ON
Sanikiluaq	NU
Shamattawa	MB
Smith River	BC
Stony Rapids/Black Lake	SK
Tadoule Lake	MB
Taloyoak (Spence Bay)	NU
Tuktoyaktuk	TNO
Tulita	TNO
Ulukhaktok (Holman)	TNO
Uranium City	SK
Wha Ti	TNO
Whale Cove	NU
Wollaston Lake	SK
Waterloo Lake	SK

ANNEXE B

STRATÉGIE POUR UN GOUVERNEMENT VERT

Contexte

En juin 2019, le gouvernement du Canada a adopté une résolution de la Chambre déclarant que « les changements climatiques constituent une crise réelle et urgente, causée par l'activité humaine » et pour « déclarer que le Canada est en **situation d'urgence climatique nationale** en réponse à laquelle le Canada doit s'engager à atteindre ses objectifs nationaux en matière d'émissions énoncés dans l'Accord de Paris et à procéder à des réductions plus importantes conformément à l'objectif de l'Accord de maintenir le réchauffement planétaire sous la barre des deux degrés Celsius et de poursuivre les efforts pour demeurer sous la barre du 1,5 degré Celsius ».

La Stratégie pour un gouvernement vert énonce les objectifs du gouvernement du Canada en matière de réduction des émissions pour ses propres activités, notamment l'engagement à « faire la transition vers une économie à faibles émissions de carbone au moyen d'achats écologiques fondés sur les principes d'évaluation du cycle de vie ainsi que l'adoption de technologies propres et de produits et services verts en :

- incluant des critères qui tiennent compte de la réduction du carbone, des plastiques durables et de l'ensemble des avantages pour l'environnement dans l'approvisionnement des ministères de biens et de services qui ont un grand impact sur l'environnement;
- promouvant l'approvisionnement des produits de plastique durables et la réduction des déchets d'emballage de plastique connexes. »

Établissement d'exigences obligatoires pour les catégories à grand impact

Le gouvernement du Canada compte établir des exigences obligatoires en matière de réduction des émissions de carbone intégrées et des déchets dans les catégories de dépenses à grand impact, **notamment les services de réinstallation**. Des objectifs précis seront établis en consultation avec l'industrie et en tenant compte des conditions du marché, et cadreront généralement avec les objectifs énoncés dans la Stratégie pour un gouvernement vert.

Réduction des émissions de gaz à effet de serre de :

- 40 % d'ici 2030;
- 80 % d'ici 2050 (l'objectif étant d'être neutre en carbone).

Détournement des déchets :

- d'au moins 75 % par poids des déchets opérationnels non dangereux des sites d'enfouissement d'ici 2030;
- d'au moins 75 % par poids des déchets plastiques des sites d'enfouissement d'ici 2030.

De plus, le gouvernement du Canada appuie la Circular Economy Leadership Coalition (CELC) et accueille le Sommet international sur l'économie circulaire en 2020, ce qui démontre son engagement à faire de l'économie du Canada une économie circulaire. Les cinq principaux modèles opérationnels circulaires peuvent offrir des solutions pour satisfaire aux exigences environnementales futures :

1. Récupération des ressources
2. Approvisionnement circulaire
3. Prolongation de la durée de vie du produit
4. Partage de modèles
5. Économie de fonctionnalité

Pour en savoir plus sur les mesures prises par les chefs d'entreprise canadiens pour faire la transition vers une économie circulaire, visitez la page Web de la CELC : http://circulareconomyleaders.ca/.

Questions aux promoteurs

Les promoteurs sont invités à répondre aux questions suivantes. Leurs commentaires pourraient éclairer l'élaboration des politiques d'approvisionnement à l'avenir. En particulier, veuillez fournir des détails sur tout modèle opérationnel circulaire envisagé pour réduire les émissions de carbone ou les déchets.

- Le promoteur a-t-il une stratégie pour offrir des modes de prestation de services **à faibles émissions de carbone** d'ici 2030? Si oui, veuillez préciser, en incluant les objectifs et les solutions.
- Le promoteur a-t-il cerné des obstacles en matière de réglementation, de politique ou d'accès du marché à la prestation de services à faibles émissions de carbone d'ici 2030? Si oui, veuillez préciser.

- Le promoteur a-t-il une stratégie pour offrir des modes de prestation de services **neutres en carbone** d'ici 2050? Si oui, veuillez préciser, en incluant les objectifs et les solutions.
- Le promoteur a-t-il cerné des obstacles en matière de réglementation, de politique ou d'accès du marché à la prestation de services neutres en carbone d'ici 2050? Si oui, veuillez préciser.

Le gouvernement du Canada est d'avis que les fournisseurs de services de déménagement devraient être en mesure d'offrir des modes de prestation de services zéro déchet d'ici 2025.

- Le promoteur a-t-il une stratégie pour offrir des modes de prestation de services **zéro déchet** d'ici 2025?
- Le promoteur a-t-il cerné des obstacles en matière de réglementation, de politique ou d'accès du marché à l'atteinte de l'objectif zéro déchet d'ici 2025? Si oui, veuillez préciser.

Nous vous remercions à l'avance de vos commentaires.