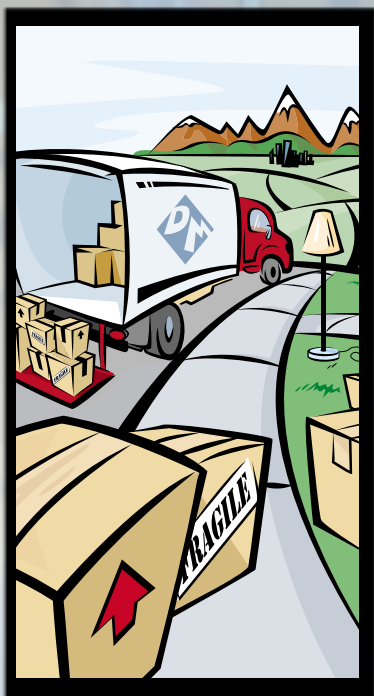




Industrie
Canada

Industry
Canada



LIGNES DIRECTRICES

sur les
BONNES PRATIQUES
pour les
DÉMÉNAGEURS CANADIENS

2004

Canada 

LIGNES DIRECTRICES

sur les
BONNES PRATIQUES
pour les
DÉMÉNAGEURS CANADIENS

Le nombre de plaintes formulées par les consommateurs relativement aux déménageurs a été un sujet de préoccupation pour tous les intervenants de l'industrie canadienne du déménagement et de l'entreposage : déménageurs honnêtes, groupes de consommateurs, associations professionnelles et gouvernements. Pour répondre à ces préoccupations, le Bureau de la consommation d'Industrie Canada a formé un groupe de travail multilatéral composé de spécialistes de l'industrie du déménagement, de représentants de groupes de consommateurs et de fonctionnaires des gouvernements et lui a confié la mission d'élaborer des lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs honnêtes ainsi qu'une liste de vérification pour les consommateurs, ces documents devant s'ajouter aux protections légales déjà en place. Il est à souhaiter que les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens et la Liste de vérification des consommateurs aideront les déménageurs à définir et à respecter des normes élevées et aideront les consommateurs à choisir des déménageurs honnêtes, fiables et professionnels. Les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens peuvent également être utilisées comme élément des programmes d'accréditation de l'industrie du déménagement.

Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens

Les déménageurs canadiens qui souhaitent entretenir de bonnes relations avec leurs clients devraient suivre les bonnes pratiques suivantes :

■ Remettre aux clients une brochure énonçant les droits et les responsabilités du consommateur et du déménageur ainsi que de la documentation sur la responsabilité du déménageur pour les pertes ou les dommages, les divers programmes offerts, les limites de responsabilité et les coûts additionnels liés à chaque niveau de responsabilité. Le texte de la brochure doit être écrit dans un langage simple et facile à lire. Si le client demande un devis par téléphone pour un déménagement local, le déménageur lui offrira de lui faire parvenir la brochure par la poste, par télécopieur ou par courriel.

■ Remettre des devis écrits des coûts; les devis décriront les coûts du transport et de tous les services demandés par le client.

« Respecter les modalités inscrites au devis remis au client, conformément aux lois applicables. »



Le devis doit être présenté sur le papier à en-tête de l'entreprise. Il doit mentionner son nom, son numéro de téléphone et son adresse, et comporter une estimation complète du nombre de boîtes à déménager, de la taille et de la valeur des articles, le tarif horaire ou le montant forfaitaire pour le déménagement ainsi que les modalités de paiement et les dates des services à fournir. Le devis doit être signé par le représentant de l'entreprise de déménagement et par le client.

■ Respecter les modalités inscrites au devis remis au client, conformément aux lois applicables.

■ Pour un déménagement long-courrier, étiqueter tous les articles et dresser, avant de quitter la résidence, un inventaire descriptif des biens à déménager; l'inventaire doit être soumis pour signature au client ou à son représentant autorisé présent au lieu d'origine lors du chargement et également au lieu de destination une fois les biens déchargés. Une copie de l'inventaire descriptif doit être remise au client avant l'expédition. L'inventaire doit mentionner tous les dommages existants.

« Faire des efforts raisonnables afin de respecter les dispositions prises pour l'expédition, notamment effectuer le ramassage et la livraison de la manière convenue. »



■ Remettre au client, au moment du chargement, un connaissance qui énonce en détail les services à rendre au client ainsi que le montant et les modalités des paiements et la date de livraison.

■ Si les frais sont calculés en fonction du poids, déterminer, au lieu d'origine, le poids des biens transportés à l'aide d'une balance homologuée; sur demande, remettre au client une preuve du poids. Si le poids réel dépasse de plus de 10 p. 100 le poids estimé, le déménageur procède, sur demande, à une nouvelle pesée des biens transportés et en fournit la preuve au client.

■ Faire des efforts raisonnables afin de respecter les dispositions prises pour l'expédition, notamment effectuer le ramassage et la livraison de la manière convenue. Aviser le client des retards de service et le tenir informé du moment où le travail sera exécuté. Cet avis doit donner au client le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource de l'entreprise de déménagement.

■ S'assurer que le client reçoit une copie du connaissance ou de la facture au moment de la livraison; ce document doit donner une description claire des services fournis et des frais.



■ Accuser réception, par écrit, d'une réclamation pour perte, pour dommages ou pour retard dans les 30 jours, et par la suite payer, refuser de payer, faire une offre juste ou informer le réclamant de l'état de sa réclamation et de tous les motifs du délai pour en disposer dans les 120 jours de la réception d'une réclamation documentée pour perte ou dommages, ou d'une réclamation documentée pour un retard de livraison après les dates indiquées sur le connaissance, si la plainte est soumise par le client dans les 60 jours suivant la livraison pour un déménagement long-courrier ou dans les 30 jours suivant la livraison pour un déménagement local.

■ Tenter de régler rapidement et équitablement les différends relatifs aux réclamations pour perte ou dommages aux articles de ménage, soit par le truchement d'un service



« Communiquer avec le public au moyen d'annonces, de devis et de documents promotionnels justes et véridiques sur les services offerts. »



interne de traitement des plaintes ou par un processus externe de règlement des différends, selon ce qui est approprié ou possible. Il est recommandé aux entreprises de déménagement de s'inspirer du document rédigé au nom des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux intitulé « Gestion des plaintes des consommateurs : guide à l'intention des entreprises canadiennes » pour savoir ce qui constitue un processus équitable de résolution des différends; le document se trouve en ligne (<http://strategis.gc.ca/pics/ca/gestiondesplaintes.pdf>).

- Communiquer avec le public au moyen d'annonces, de devis et de documents promotionnels justes et véridiques sur les services offerts.
- Si l'entreprise travaille en collaboration avec d'autres agents, s'assurer que ces derniers respectent aussi les engagements ci-dessus.
- Procéder régulièrement à l'entretien et au nettoyage des installations et de l'équipement, conformément aux bonnes pratiques de l'industrie.

Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens



Les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens et la Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement ont été préparées par un groupe de travail multilatéral composé de représentants de gouvernements, du monde des affaires et de groupes de consommateurs sous la direction du Bureau de la consommation d'Industrie Canada (voir la section Remerciements pour obtenir la liste des membres du groupe de travail). Les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens et la Liste de vérification des consommateurs ont été conçues comme complément aux protections légales déjà en place. Il est à souhaiter que les lignes directrices et la liste de vérification aideront les déménageurs à définir et à respecter des normes élevées et aideront les consommateurs à choisir des déménageurs honnêtes, fiables et professionnels. Les lignes directrices peuvent également être utilisées comme élément des programmes d'accréditation de l'industrie du déménagement.

Remerciements

Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada tient à remercier le groupe de travail multilatéral qui a participé à la préparation des lignes directrices et de la liste de vérification. Le groupe de travail se composait des membres suivants :

- **Graham Acreman**, *vice-président*, Boyd Moving and Storage, et *président du conseil*, Association canadienne des déménageurs
- **Marcel Boucher**, L'Union des consommateurs
- **Sheila Charneski**, *présidente*, Better Business Bureau of Mainland British Columbia
- **Rob Dowler**, *directeur*, Direction des affaires commerciales, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, Ontario
- **Joan Huzar**, Conseil des consommateurs du Canada
- **Jay Jackson**, *agent principal de la politique*, Bureau de la concurrence
- **John Levi**, *président*, Association canadienne des déménageurs
- **Rob Phillips**, *directeur*, Consumer Affairs, Consumer Services Division, gouvernement de l'Alberta

■ **Susan Ramsay**, *chef de la direction*, The Moving Store

■ **Marielle Sauvé**, *adjoind e à la direction*, Services aux consommateurs, Office de la protection du consommateur, gouvernement du Québec

■ **Jim Savary**, département d' conomie, Université York

■ **Kernaghan Webb**, *chef de la recherche et conseiller principal en matière de politiques juridiques*, Bureau de la consommation, Industrie Canada (président du groupe de travail)

■ **Bob Whitelaw**, *président et chef de la direction*, Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale (jusqu'en avril 2004)

**Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications et
du marketing
Industrie Canada
Bureau 268D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5**

Tél. : (613) 947-7466
Téléc. : (613) 954-6436
Courriel : publications@ic.gc.ca

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

**Also available in English under the title
Good Practice Guidelines for Canadian Movers.**



