

Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement

La *Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement* (ci-après, la liste de vérification) et les *Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens* ont été préparées par un groupe de travail multilatéral composé de représentants du gouvernement, du monde des affaires et de groupes de consommateurs sous la direction du Bureau de la consommation, d'Industrie Canada (voir ci-dessous la liste des membres du groupe de travail). Les *Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens* et la *Liste de vérification pour les 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 de la liste de vérification pour les consommateurs et des lignes directrices connexes. Le groupe de travail se composait des membres suivants :

Bureau d'éthique commerciale :

- Bob Whitelaw, président et chef de la direction, Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale
- Sheila Charneski, présidente, Better Business Bureau of Mainland British Columbia

Déménageurs :

- Graham Acreman, vice-président, Boyd Moving and Storage et président du conseil, Association canadienne des déménageurs
- John Levi, président, Association canadienne des déménageurs

Société affiliée à l'industrie du déménagement :

- Susan Ramsay, chef de la direction, The Moving Store

Gouvernements des provinces et des territoires :

- Rob Phillips, directeur, Consumer Affairs, Consumer Services Division, gouvernement de l'Alberta
- Rob Dowler, directeur, Direction des affaires commerciales, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, Ontario
- Marielle Sauvé, adjointe à la direction, Services aux consommateurs, Office de la protection du consommateur, gouvernement du Québec

Gouvernement fédéral :

- Kernaghan Webb, chef de la recherche et conseiller principal en matière des politiques juridiques, Bureau de la consommation, Industrie Canada (président du groupe de travail)
- Jay Jackson, agent principal de la politique, Bureau de la concurrence

Organisations de consommateurs :

- Marcel Boucher, L'Union des consommateurs
- Joan Huzar, Conseil des consommateurs du Canada

Monde universitaire :

- Jim Savary, département d'économie de l'Université York

Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement

Il est possible de s'épargner une grande partie du stress provoqué par un déménagement en retenant les services de la bonne entreprise pour faire ce travail. Avant de choisir une entreprise de déménagement, il est sage de faire des recherches sur les diverses entreprises avant d'arrêter son choix et de demander aux membres de votre famille et à vos amis les noms d'entreprises qu'ils recommandent. Il est aussi utile de communiquer avec des organisations comme le Bureau d'éthique commerciale pour obtenir une liste des déménageurs suggérés. Vous pouvez demander si l'entreprise est membre d'une association de déménageurs ou si elle souscrit à un programme fiable d'accréditation de déménageurs.

C'est une bonne idée de demander un devis à au moins trois déménageurs et de vérifier les références pour avoir un meilleur aperçu des choix qui s'offrent à vous.

Commencez par ces questions :

- Est-ce que l'entreprise connaît et respecte les *Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens*? Vous remet-elle une brochure énonçant les droits et les responsabilités du consommateur et du déménageur? 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?
- L'entreprise est-elle assurée? Demandez que l'on vous donne le nom de la compagnie d'assurance et le numéro de police.
- Est-ce que l'entreprise possède son propre équipement, ou est-ce que les services seront fournis par un sous-traitant ou une autre entreprise? Dans ce cas, de quelle entreprise s'agit-il? Quels sont les antécédents de cette entreprise? Obtenez des références.
- Qui fournira les services à destination, par exemple le déballage, le règlement des réclamations, l'entreposage? Est-ce l'entreprise avec laquelle le contrat est conclu, une entreprise affiliée ou une autre entreprise?
- Si votre mobilier doit passer la nuit dans un camion de déménagement, le camion sera-t-il stationné dans un endroit sécuritaire? Assurez-vous de faire appel à une entreprise qui utilise des véhicules conçus pour le déménagement et l'entreposage d'articles de ménage.
- L'entrepôt utilisé appartient-il à l'entreprise ou à un tiers? C'est une bonne idée de visiter et d'inspecter les bureaux, l'entrepôt et les véhicules de l'entreprise avant le déménagement.
- L'entreprise de déménagement est-elle titulaire d'un certificat de la Commission des accidents du travail? Sinon, vous pourriez devoir indemniser les employés blessés pendant le déménagement.

Demandez un devis

- S'il s'agit d'un déménagement long-courrier, un déménageur sérieux voudra inspecter vos biens pour être en mesure de préparer un devis fiable. Si un déménageur affirme que l'inspection est inutile ou veut faire un devis au téléphone, il est probablement préférable de vous adresser à une autre entreprise. Lors de la préparation du devis, assurez-vous de montrer au déménageur tout ce qui doit être déménagé et demandez combien il vous en coûtera si vous devez ajouter des articles le jour du déménagement.
- Quand vous demandez un devis, assurez-vous de donner au déménageur les renseignements précis sur l'emplacement de votre ancienne résidence et de la nouvelle. Informez-le des obstacles comme les escaliers ou les escaliers mécaniques qui exigent des dispositions spéciales. Pour éviter que les frais augmentent, donnez au déménageur le plus de renseignements possible.
- Il est utile de dresser un inventaire de tout ce qui doit être déménagé, du sous-sol au grenier, et de vous assurer que des dispositions spéciales sont prises pour les articles qui exigent une attention spéciale, par exemple l'équipement électronique, les électroménagers, un piano.

- Assurez-vous que le devis et tous les autres renseignements vous sont donnés par écrit, notamment la date de livraison et le nom complet de la personne avec qui vous avez discuté.
- Le devis doit être présenté sur papier à en-tête de l'entreprise et mentionner son nom, son numéro de téléphone et son adresse, 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. Si les articles doivent être déménagés à l'extérieur du pays, assurez-vous d'obtenir le nom et l'adresse des agents qui s'occuperont du déménagement à destination.
- Pour un déménagement local, le devis doit mentionner le nombre d'heures que le déménagement exigera. Assurez-vous que le devis est daté et que la date du déménagement est inscrite. Ne signez pas de contrat à moins que ces renseignements ne soient bel et bien inscrits.
- N'hésitez pas à négocier. Méfiez-vous si un prix est beaucoup plus bas que les autres. Cela pourrait signifier que les services seront inférieurs à la norme ou que des charges plus élevées s'ajouteront par la suite.
- Méfiez-vous aussi des déménageurs qui offrent de ne pas exiger le paiement de la taxe sur les produits et services (TPS) et de ceux qui acceptent uniquement les paiements en espèces. Il s'agit souvent de déménageurs peu scrupuleux ou de déménageurs qui refusent de payer les réclamations ou même de livrer vos objets.

Obtenez des renseignements détaillés

- Qui a la responsabilité de l'emballage? Informez-vous de la responsabilité si vous faites l'emballage vous-même.
- Est-il possible d'utiliser des boîtes d'autres fournisseurs que le déménageur, par exemple des boîtes obtenues à l'épicerie?
- Toutes les boîtes préparées par le propriétaire doivent-elles être scellées et étiquetées?
- Des permis ou des documents de douane sont-ils nécessaires, par exemple pour traverser la frontière? Qui doit les préparer?
- Le coût du déménagement est-il affecté par des tarifs saisonniers spéciaux ou par d'autres facteurs? Il peut coûter moins cher de déménager entre octobre et juin, ou au milieu d'un mois.
- Si un dépôt est demandé, l'argent sera-t-il déposé dans un compte en fidéicommis comme l'exigent certaines provinces et certains territoires? Le dépôt est-il remboursable? Clarifiez les modes de paiement dès le début.
- Quelles sont les modalités en place pour protéger vos biens en vertu de la politique de l'entreprise de déménagement quant au coût de remplacement, y compris le coût de remplacement pour les biens que vous aurez emballés vous-même? Y a-t-il une franchise? Si oui, quel est le montant de la franchise? (voir la section suivante)

Qu'est-ce que la clause de valeur de remplacement?

Même si vous retenez la meilleure entreprise de déménagement, vous devez savoir comment vous protéger :

- Vérifiez d'abord auprès de votre agent ou de votre courtier d'assurance si votre police d'assurance habitation vous couvre pendant le déménagement et si oui, informez-vous du montant de la franchise. Assurez-vous que votre police est une police dite « tous risques » parce qu'une couverture moindre vous expose à des risques.
- Vérifiez ensuite auprès de l'entreprise de déménagement ce qui en est de la couverture de la valeur de remplacement. Cela signifie que l'entreprise de déménagement accepte d'être légalement responsable à hauteur d'un montant qui représente votre estimation de la valeur des biens déménagés. Ce montant est souvent déterminé en multipliant le poids (en livres) de vos biens par 10,00 \$, mais ce n'est qu'une méthode empirique. Assurez-vous que la valeur déclarée est suffisamment élevée pour remplacer tout votre mobilier et tous vos effets personnels.

Assurez-vous également d'obtenir la couverture de valeur à neuf et NON uniquement la couverture de valeur dépréciée.

- Demandez à l'entreprise de déménagement de vous remettre de la documentation expliquant comment fonctionne la couverture de la valeur de remplacement.
- Demandez également des renseignements sur la façon de présenter une réclamation et le délai dans lequel la plainte doit être soumise.
- Renseignez-vous sur les différences entre les boîtes préparées par le propriétaire et celles qui sont préparées par l'entreprise de déménagement, et quant aux articles qui exigent des précautions spéciales (p. ex., marbre, verre et autres articles « aux risques du propriétaire » qui ne sont pas emballés par des professionnels).
- Si vous ne souscrivez pas à la couverture de valeur de remplacement, l'entreprise de déménagement n'est habituellement responsable que jusqu'à concurrence de 60 cents par livre pour les articles détruits ou perdus. (Pour un téléviseur typique, cette couverture s'élève à environ 30 \$.)
- Assurez-vous de bénéficier d'une protection adéquate, soit par votre propre police d'assurance ou par la couverture de valeur de remplacement de l'entreprise de déménagement.

Pour réussir votre déménagement

- Soyez prêt lorsque les déménageurs arrivent. Assurez-vous que tout est prêt : le temps pendant lequel les déménageurs attendent vous sera facturé à l'heure.
- Assurez-vous que votre lieu de départ et votre lieu de destination sont prêts. Si vous emménagez dans un appartement, réservez l'ascenseur de l'édifice et informez le concierge ou le gérant de l'heure d'arrivée des déménageurs. Au besoin, prenez les dispositions nécessaires pour le stationnement dans la rue.
- Les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens stipulent que pour les déménagements long courrier, tous les articles doivent être étiquetés et inscrits sur une liste par l'entreprise de déménagement, et qu'une copie de l'inventaire doit vous être remis pour vos dossiers. Assurez-vous de conserver une copie de cet inventaire. Une fois arrivé à destination, cochez chaque article et inscrivez les modifications nécessaires sur l'inventaire avant de le signer. Sinon, le déménageur pourra refuser votre réclamation pour articles perdus ou endommagés.
- S'il s'agit d'un déménagement local, dressez un inventaire des articles à déménager et supervisez-en le chargement et le déchargement, ou demandez à quelqu'un de faire la supervision. Si des articles sont perdus ou endommagés, assurez-vous d'en prendre note sur l'inventaire et informez-en rapidement l'entreprise de déménagement. Habituellement, les réclamations doivent être faites dans les trente (30) jours pour un déménagement local et dans les soixante (60) jours pour un déménagement long courrier.
- Une fois le chargement terminé, faites le tour de toutes les pièces pour vous assurer que tout a été chargé et qu'il ne reste rien dans les penderies, derrière les portes, au grenier ou dans le garage.
- Apportez vous-même tous les documents personnels et tous les documents importants. Faites une copie de sauvegarde des données de votre ordinateur et apportez vous-même l'ordinateur.
- Apportez avec vous tous vos objets de valeur (bijoux, médicaments d'ordonnance, œuvres d'art) et prenez les dispositions spéciales nécessaires pour les articles périssables (aliments, plantes) qui peuvent être affectés par la chaleur ou par le froid. Prenez les dispositions appropriées pour vos animaux domestiques.
- Une fois le déchargement terminé, examinez le logement, les couloirs et les chemins d'accès ainsi que le véhicule qui a servi au déménagement pour vous assurer que tout a été déchargé.

Bienvenue dans votre nouvelle résidence!