

Mai 2015

Rapport final : L'industrie du déménagement résidentiel en Ontario

Préparé pour :
le ministère des Services gouvernementaux et des
Services aux consommateurs

Table des matières

Sommaire	2
1. Introduction.....	6
2. Recension de la documentation et analyse par territoire	8
3. Les consommateurs et les déménageurs résidentiels.....	16
4. Profil de l'industrie du déménagement résidentiel de l'Ontario.....	25
5. Profil des entreprises de déménagement résidentiel	39
6. La protection des consommateurs et les politiques publiques.....	50
7. Conclusion	60
Annexe I : Données statistiques.....	64
Annexe II : Industrie du déménagement résidentiel – Questions du sondage	66
Annexe III : Industrie du déménagement résidentiel — Questions d'entretien avec les informateurs clés.....	70
Annexe IV : Liste des entretiens.....	72
Annexe V : Bibliographie	73

Rapport préparé par



Avis de propriété intellectuelle

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015.

Sa Majesté la Reine du chef de l'Ontario détient les droits de propriété intellectuelle, y compris les droits de confidentialité, sur la présente documentation/information.

Sommaire

Le rapport qui suit présente un aperçu de l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario pour le compte du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Il comprend une recension de la documentation sur cette industrie, analyse les régimes de réglementation de divers territoires applicables à l'industrie du déménagement, trace un profil de l'industrie du déménagement résidentiel de l'Ontario et offre un portrait statistique de l'industrie du déménagement résidentiel. Cette étude a été réalisée à l'aide : de recherches et d'analyses statistiques; des recherches par compétences territoriales sur les pratiques réglementaires de protection des consommateurs en matière de déménagement résidentiel au Canada, aux États-Unis, en Australie et en Nouvelle-Zélande; un sondage grand public réalisé auprès des consommateurs; une enquête menée auprès des entreprises de déménagement résidentiel; des entretiens avec des informateurs clés; un examen de l'expérience de la protection des consommateurs en Ontario à l'égard de l'industrie du déménagement résidentiel.

Les questions de protection des consommateurs en ce qui concerne le déménagement résidentiel sont une préoccupation de longue date en Ontario. Les consommateurs, les médias et les intervenants ont soulevé des plaintes au sujet de l'industrie du déménagement résidentiel. Ces problèmes vont d'un prix final dépassant de 10 pour cent l'estimation lorsque l'accord du consommateur comprend une estimation, les biens perdus ou endommagés, la retenue de biens contre rançon, le défaut de fournir des biens et des services, à des litiges au sujet de la facturation et de la qualité des services.

Examen des compétences territoriales

L'Ontario, comme d'autres provinces canadiennes, n'a qu'une législation limitée en matière de protection des consommateurs visant spécifiquement l'industrie du déménagement résidentiel. Lorsque les États américains et certains pays disposent de réglementations spécifiques touchant l'industrie du déménagement résidentiel, ces règlements englobent :

- 1) l'octroi de permis/l'enregistrement des entreprises de déménagement;
- 2) des exigences minimales en matière d'assurance responsabilité civile (mais qui ont tendance à être très basses et ne couvrent pas la valeur réelle des biens transportés);
- 3) des exigences relatives à un contrat écrit décrivant les détails du déménagement avant le chargement;
- 4) un devis écrit avant le déménagement;
- 5) le contrôle des prix est rare¹.

¹ Les « contrôles des prix » sont des mesures réglementaires qui établissent ou fixent des limites sur le prix qu'une entreprise peut facturer à un consommateur pour un service particulier. Pour l'industrie du déménagement, ces

Certains territoires (comme l'Illinois, le New Hampshire, le Colorado et le Texas aux États-Unis, et la Nouvelle-Zélande) offrent des services de résolution des différends ou d'arbitrage; la plupart offrent des conseils et renvoient les consommateurs devant les tribunaux civils. Aux États-Unis, les déménagements interétatiques sont régis par l'Administration fédérale américaine de la sécurité des transporteurs (Federal Motor Carrier Safety Administration) qui oblige les entreprises à être enregistrées, à offrir aux consommateurs un contrat (connaissance) et à souscrire une assurance à la pleine valeur de remplacement. Cette situation diffère de celle du Canada, où aucune loi fédérale ne régit le transport interprovincial par camion des biens ménagers. Le transport de biens ménagers par camion est régi séparément dans chacune des provinces et chacun des territoires.

Principales conclusions

1. Les éléments communs aux approches réglementaires des divers territoires de compétence en ce qui concerne le traitement des questions de protection des consommateurs impliquant les déménageurs résidentiels sont : l'octroi de permis et l'enregistrement des déménageurs, les exigences en matière d'assurance responsabilité minimale, un contrat écrit et un devis écrit avant le déménagement.

Importance et envergure des déménageurs résidentiels

Un sondage d'Ipsos Reid Affaires publiques réalisé auprès de la population en général en février 2015 a montré que 29 % des personnes interrogées avaient déménagé au cours des trois années précédentes. La plupart des Ontariens qui ont déménagé au cours des trois dernières années (58 %) n'ont pas eu recours à une entreprise de déménagement; ils ont déménagé par leurs propres moyens. Quarante-deux pour cent des personnes qui ont déménagé ont eu recours aux services d'un déménageur. Le recours aux déménageurs augmentait de façon significative avec l'âge et le niveau d'instruction. La plupart des gens qui ont utilisé une entreprise de déménagement ont payé moins de 1 000 \$ et 21 % ont payé entre 1 001 \$ et 2000 \$.

Environ la moitié des Ontariens qui ont retenu les services d'une entreprise de déménagement ont constaté une différence entre le prix estimé et le prix final. Parmi ceux-ci, un nombre presque égal a dû payer un prix final supérieur à l'estimation que ceux qui ont obtenu un prix final inférieur à l'estimation. Environ 15 % des personnes interrogées qui ont eu recours à une entreprise de déménagement étaient quelque peu ou très insatisfaites de leur déménageur². Les consommateurs insatisfaits ont cité le prix, le bris d'objets, la rapidité et la qualité du personnel comme les problèmes les plus fréquents. Les résultats du sondage montrent que les problèmes des consommateurs avec les déménageurs résidentiels ne sont pas répandus, mais que la plupart des consommateurs sont satisfaits de leur déménagement. Lorsque des problèmes surviennent,

« contrôles des prix » pourraient consister en une limite sur le prix basé sur le poids des biens transportés, le temps consacré au déplacement ou d'autres facteurs.

² Remarquez que ces 15 % des répondants qui ont déménagé et qui étaient mécontents de leur déménageur représentent 1,8 % de l'échantillon total de 1000 répondants du sondage.

les consommateurs cherchent à obtenir de l'aide auprès de plusieurs sources, comme le gouvernement provincial et des associations industrielles ou de consommateurs.

Les données sur l'industrie du déménagement résidentiel estiment la taille de l'industrie en termes de nombre d'établissements et de personnes employées dans l'industrie³. Les petites entreprises comptant moins de 20 employés représentent la majorité des déménageurs dans toutes les régions de la province. Il s'agit d'une industrie où l'entrée et la sortie sont très faciles, qui nécessite peu d'investissement en capital, possède un haut degré de saisonnalité et attire les déménageurs occasionnels et les travailleurs non qualifiés et semi-qualifiés.

Les données sur la performance financière des entreprises de déménagement résidentiel montrent que la rentabilité est inversement proportionnelle à la taille : le quartile inférieur des entreprises a affiché le plus grand bénéfice net en pourcentage du chiffre d'affaires total, tandis que le quartile supérieur des entreprises a déclaré le plus faible bénéfice net. En 2013, plus du trois quarts des déménageurs résidentiels ont déclaré qu'ils étaient rentables⁴.

Les gens ont tendance à déménager à la fin du printemps et au début de l'automne. Les petites entreprises embauchent des travailleurs saisonniers pour répondre à cette demande de pointe. La grande majorité des déménageurs résidentiels fournissent un devis (par écrit, par téléphone, en ligne et lors de visites à domicile). Moins de la moitié fournissent un contrat signé. Les raisons les plus courantes des écarts entre le devis et le prix final pour le consommateur, d'après les déménageurs, sont l'inexactitude des renseignements sur la distance à parcourir, la quantité et/ou la nature des meubles à déplacer, le manque d'accès à l'ascenseur, l'accès routier limité à la propriété (par ex., ne pas avoir accès avec un semi-remorque à cause de la neige ou des règlements de stationnement), et le fait que le client n'était pas prêt.

Principales conclusions

2. Les statistiques sur l'industrie du déménagement sous-estiment le nombre d'entreprises actives dans ce secteur en Ontario parce qu'un nombre inconnu – mais important – d'exploitants individuels ne sont pas pris en compte dans les données.

La protection des consommateurs

La Direction de la protection du consommateur du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario signale que le nombre de plaintes et de demandes de renseignements des consommateurs au sujet des déménageurs résidentiels a augmenté au cours des deux dernières années. Les principales plaintes et demandes de renseignements soumises à la Direction au sujet des déménageurs résidentiels sont : un prix final dépassant de

³ Estimations de Prism Economics and Analysis basées sur Structure des industries canadiennes, Statistique Canada, 2013.

⁴ Statistique Canada, Profils des petites entreprises, 2012.

plus de 10 % l'estimation lorsque le contrat avec le consommateur comprenait une estimation, des articles perdus ou endommagés, la retenue des biens du consommateur, la non-fourniture de biens ou de services et les litiges au sujet de la facturation. Le montant moyen faisant l'objet d'un litige a augmenté au cours des deux dernières années, sans que l'on sache pourquoi. L'Association canadienne des déménageurs (ACD) a également connu une pointe dans le nombre de plaintes – suivant un creux en 2011 dû à la récession. Le Better Business Bureau (Bureau Central Ontario) (BBB) reçoit chaque année plus de 300 plaintes relativement à des entreprises de déménagement. La Direction de la protection du consommateur n'a pas décelé de tendance définie dans les types d'entreprises dont les consommateurs se plaignent, que ce soit la taille de l'entreprise, ou le fait qu'elle soit indépendante ou affiliée.

Principales conclusions

3. Le nombre de plaintes concernant les déménagements semble augmenter, de même que les montants en litige. L'incidence déclarée de plaintes concernant les déménageurs représente une proportion relativement faible des personnes qui déménagent au cours d'une année donnée.
4. Les consommateurs qui ont des difficultés avec leurs déménageurs sont vulnérables parce qu'ils ignorent souvent leurs droits dans un tel litige et les recours dont ils disposent.

Les organisations non gouvernementales (comme le BBB et l'ACD) ont indiqué que parce que les consommateurs déménagent rarement, ils ignorent souvent les problèmes possibles, et deviennent plus vulnérables relativement à cette transaction. Le manque d'informations fiables représente un autre facteur de risque. Les associations de protection des consommateurs indiquent que joindre les consommateurs pour les informer de leurs droits en matière de déménagement résidentiel constitue un défi majeur.

Principales conclusions

5. D'autres recherches pour déterminer l'importance et l'envergure de l'industrie du déménagement seraient nécessaires pour implanter un mécanisme efficace de résolution du problème des déménageurs illicites qui sont les plus susceptibles d'être problématiques.

1. Introduction

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a commandé le présent rapport afin de tracer un profil de l'industrie du déménagement résidentiel (IDR) en Ontario. La lettre de mandat adressée par le premier ministre provincial au ministre en septembre 2014 définissait ceci comme une priorité pour le Ministère :

Rendre le marché de la consommation plus équitable et plus transparent, notamment en ce qui a trait au secteur de la rénovation résidentielle, aux entreprises de déménagement et aux compétences des inspecteurs de maison privée⁵.

Les questions de protection des consommateurs dans le domaine du déménagement résidentiel sont devenues une préoccupation d'ordre public en Ontario comme dans d'autres territoires de compétence. Des preuves anecdotiques et des reportages indiquent que certaines personnes ont eu des difficultés avec des déménageurs résidentiels concernant la retenue de leurs biens, les prix, les estimations et la qualité du service. En Ontario, n'importe qui peut exploiter une entreprise de déménagement résidentiel. Alors que le secteur du déménagement est soumis aux lois d'application générale, il n'y a pas de législation propre à ce secteur pour le moment. Les pratiques commerciales douteuses de certains déménageurs pourraient se traduire par des pertes financières et de biens pour les consommateurs, discréditer les déménageurs de bon aloi et entraîner une perte de recettes fiscales pour l'État.

Il n'existe que peu de rapports sur l'industrie du déménagement au Canada et en Ontario. Une grande partie des recherches sur l'industrie du déménagement ont eu lieu aux États-Unis, surtout parce que cette industrie est largement réglementée dans ce pays⁶.

La présente initiative de recherche s'inscrit dans le cadre des efforts déployés par le gouvernement pour assurer une meilleure protection des consommateurs sur le marché en ce qui concerne l'industrie du déménagement résidentiel. Elle est destinée à établir des connaissances de base et à approfondir la compréhension de cette industrie en Ontario.

Les recherches canadiennes démontrent qu'il n'y a pas d'estimation fiable du nombre d'entreprises de déménagement résidentiel au Canada ou en Ontario. Nous avons besoin de données fiables sur les déménageurs résidentiels, à la fois pour être en mesure de quantifier le marché et pour évaluer l'ampleur des enjeux touchant la protection des consommateurs.

⁵ Ontario, *Lettre de mandat de 2014 : Government and Consumer Services*, Premier's instructions to the Minister on priorities for the year 2014, <https://www.ontario.ca/fr/page/lettre-de-mandat-2014-services-gouvernementaux-et-des-services-aux-consommateurs>

⁶ Voir par exemple, ConsumerReports.org, « Protecting yourself from moving scams », Consumer Reports Money Adviser, mai 2013, <http://www.consumerreports.org/cro/2013/05/protect-yourself-from-moving-scams/index.htm>

Deux enquêtes ont été menées aux fins du présent rapport. La première est une enquête auprès du grand public réalisée à l'aide du sondage omnibus par Ipsos Affaires publiques en février 2015 afin de comprendre les circonstances et l'expérience de la clientèle des entreprises de déménagement. La deuxième enquête a été réalisée auprès de déménageurs résidentiels par Prism Economics and Analysis, par Internet et par des contacts téléphoniques de suivi, en février 2015.

Le deuxième chapitre du présent rapport fournit un examen documentaire et une analyse juridictionnelle de la législation en matière de protection des consommateurs et de la réglementation applicable aux déménagements résidentiels dans treize États américains, en Australie, en Nouvelle-Zélande et dans trois provinces canadiennes.

Le troisième chapitre présente un profil des consommateurs de services de déménagements résidentiels tirés du sondage auprès du grand public. Cette enquête auprès de la population en général, réalisée grâce à un sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, a été menée à la fin de février 2015.

Le quatrième chapitre présente un profil statistique de l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario à partir de données de Statistique Canada qui définissent les paramètres généraux de l'industrie.

Dans le chapitre cinq, nous verrons les données statistiques grâce à l'enquête menée par Prism Economics and Analysis auprès d'entreprises de déménagement résidentiel au moyen d'un sondage sur le Web/Internet et d'une enquête de suivi téléphonique.

Le chapitre six examine l'expérience des plaintes des consommateurs et les interactions avec l'industrie du déménagement résidentiel grâce aux données recueillies par les organismes gouvernementaux, les associations de consommateurs et les associations de l'industrie du déménagement.

Le chapitre sept présente des conclusions pour le compte du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à l'égard de l'industrie du déménagement résidentiel.

2. Recension de la documentation et analyse par territoire

2.1 Introduction

Bien que les lois générales telles que la législation sur la protection des consommateurs soient applicables à l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario, l'industrie n'était pas réglementée spécifiquement par un organisme gouvernemental en 2015. Cette situation crée des occasions pour les déménageurs qui ont des pratiques douteuses de fonctionner sans être remarqués et de profiter des consommateurs. La section suivante analyse les compétences territoriales et recense la documentation afin de comprendre comment d'autres administrations traitent cette question⁷. Elle décrit la portée de la législation ou de la réglementation, ainsi que les questions de protection des consommateurs et la manière dont ces questions sont traitées d'un point de vue réglementaire.

La section ci-dessous présente un sommaire des régimes de réglementation pour la protection des consommateurs à l'égard de l'industrie du déménagement résidentiel dans un certain nombre d'États américains, en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Canada. Les informations ont été recueillies grâce à des recherches approfondies dans les articles scientifiques, les documents juridiques, les publications des organismes de réglementation et les articles de presse.

Aux États-Unis, l'Administration fédérale américaine de la sécurité des transporteurs (Federal Motor Carrier Safety Administration – FMCSA) s'est dotée de règlements qui protègent les consommateurs dans le cas de déménagements interétatiques (c.-à-d. les déménagements résidentiels qui traversent les frontières d'un État). Signalons que la FMCSA a également adopté une approche à plusieurs volets grâce à un solide programme de sensibilisation, à des partenariats stratégiques et à des activités de mise en application stricte⁸.

⁷ U.S. Department of Transportation, Federal Motor Carrier Safety Administration, *Your Rights and Responsibilities When You Move*, 2013 Update, <http://www.fmcsa.dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/docs/Rights-and-Responsibilities-2013.pdf>; et

United States Senate, Committee on Commerce, Science and Transportation, *Internet Moving Broker: A New Consumer Protection Problem in the Household Goods Moving Industry*, Staff Report for Chairman Rockefeller, 19 septembre 2012, Office of Oversight and Investigations, Majority Staff, http://www.commerce.senate.gov/public/?a=Files.Serve&File_id=e91ce6b0-6262-4cd3-b127-6d29bae0fa52

⁸ U.S. Department of Transportation. Statement of the Honourable Anne S. Ferro, Administration, Speech to the U.S. Senate, Committee on Commerce, Science, and Transportation, 12 septembre 2012. <http://www.fmcsa.dot.gov/newsroom/statement-fmcsa-administrator-anne-s-ferro-senate-commerce-science-and-transportation>

De plus, les lois de chaque État réglementent les déménagements dans les limites de cet État. Aux États-Unis, chaque État délègue un organisme gouvernemental spécifique qui est chargé de réglementer l'industrie du déménagement résidentiel. Chaque État réglemente l'industrie au moyen de règles concernant les contrats, les estimations et l'assurance responsabilité civile. Certains États (p. ex., le Michigan, le New Hampshire et le Texas) adoptent une approche plus relâchée dans leur intervention alors que d'autres (par ex., la Californie, le New Jersey et l'Oregon) imposent davantage de contrôles sur l'industrie. En plus des règlements de l'État, il existe de nombreuses réglementations au niveau du comté et de la municipalité touchant les entreprises de déménagement.

Entre ces deux niveaux, il existe plusieurs modèles réglementaires qui démontrent des pratiques exemplaires. Le Minnesota oblige les déménageurs résidentiels à obtenir un permis du ministère des Transports du Minnesota (MnDOT). Tous les déménageurs enregistrés sont tenus de partager leurs renseignements tarifaires avec le MnDOT qui les publie ensuite en ligne. L'État protège également les consommateurs contre la responsabilité en exigeant qu'un montant d'assurance responsabilité minimale pour le déménagement soit prévu dans le contrat. D'autre part, l'État est non restrictif en termes d'estimations. Il n'exige pas que le déménageur fournisse d'estimation écrite, ni que le coût d'un déménagement reste inférieur à l'estimation.

La Nouvelle-Zélande, l'Australie et les États-Unis se distinguent notablement les uns des autres dans leur approche à la réglementation de l'industrie du déménagement résidentiel. La première a établi des exigences en matière d'assurance responsabilité civile et de contrats écrits, mais n'exige pas d'estimation ou de permis. L'Australie est le marché le plus réglementé parmi les territoires de compétence couverts; elle n'a adopté aucune réglementation ou exigence sur les aspects mentionnés ci-dessus. L'Australie protège les consommateurs contre les clauses contractuelles « déloyales » grâce à la Loi sur la protection des consommateurs de l'Australie (*Australian Consumer Law*). Cependant, cette protection est peu pratique, car les contrats ne sont pas obligatoires pour les déplacements résidentiels dans ce pays.

Les provinces canadiennes ont des règles applicables de diverses manières à l'industrie du déménagement résidentiel, un peu comme l'Ontario. En Colombie-Britannique, la *Loi sur les véhicules à moteur*⁹ décrit les conditions spécifiques relatives aux contrats et à la responsabilité. La loi est muette en ce qui concerne les permis et les estimations. En Alberta, le Règlement de la *Loi sur la sécurité routière*¹⁰ décrit une réglementation similaire à celle de la Colombie-Britannique pour les contrats et la responsabilité. L'Office de la protection du consommateur du Québec puise dans les lois provinciales pour établir des règles pour le contrat en termes de son contenu; mais un contrat écrit n'est pas obligatoire si le déménageur conclut une entente en personne avec le consommateur. Encore une fois, le gouvernement provincial n'a aucun

⁹ *Loi sur les véhicules à moteur*, RSBC 1996, c 318, <<http://canlii.ca/t/52c99>> consulté le 20/05/2015

¹⁰ Vehicle Equipment Regulation, Alta Reg 122/2009, <<http://canlii.ca/t/51x89>> consulté le 2015-05-20

règlement sur les estimations et les permis. Enfin, en Ontario, la *Loi sur la protection des consommateurs* et le *Code de la route* sont pertinents pour l'industrie du déménagement industriel. Ces mesures législatives comportent des dispositions sur les contrats, les estimations et la responsabilité. Dans l'ensemble, les provinces canadiennes sont moins interventionnistes que les territoires américains, mais plus que l'Australie.

Le tableau 2.1 résume les résultats de l'analyse de la compétence territoriale à l'égard de divers critères, y compris les permis, la responsabilité, le contrat, l'estimation et les règlements de contrôle des prix qui empêchent les déménageurs de facturer au-delà d'un certain tarif prédéterminé.

2.2 Perspectives réglementaires

Tableau 2.1 : Perspectives réglementaires

Territoire	Organisme réglementaire	Permis/ enregistrement	Responsabilité	Contrat	Estimation	Contrôle des prix
Californie	California Public Utilities Commission (CPUC)	Doit obtenir un permis de la CPUC	Assurance responsabilité civile obligatoire d'au moins 10 000 \$	Obligatoire avant le déménagement	Doit fournir un prix « plafond » ¹¹	Maximum fixé par la CPUC
Floride	Ministère de l'Agriculture et des Services aux consommateurs, Bureau de la conformité	Enregistrement annuel obligatoire	Assurance responsabilité civile obligatoire d'au moins 10 000 \$	Obligatoire avant le déménagement	Frais légitimes supplémentaires autorisés, l'estimation ne peut être modifiée après le déménagement.	S. O.
Illinois	Illinois Commerce Commission (ICC)	Permis de l'ICC obligatoire	0,30 \$ par livre par article comme il est indiqué dans le contrat ou responsabilité convenue dans le contrat.	Obligatoire avant le déménagement	Obligatoire sur le formulaire approuvé par la Commission. Peut facturer 110 % de l'estimation écrite. Interdiction de retenir les biens si le montant de l'estimation écrite a été payé.	Ne peut pas facturer plus de 110 % de l'estimation.
Michigan	Public Service Commission (PSC)	Permis obligatoire de la PSC	Le consommateur déclare la valeur. Des frais par tranche de valeur de 100 \$ sont facturés en cas de dommage ou de perte.	Obligatoire avant le déménagement	Estimation obligatoire, mais non contraignante	Seuls les déménagements sur une distance >65 km (40 milles) sont réglementés.
New Hampshire	Consumer Protection Antitrust Bureau	Obligatoire sur la base de la loi fédérale (pas de réglementation de l'État)	Valeur convenue avant le déménagement. Le client peut devoir aller devant les tribunaux.	Obligatoire avant le déménagement	Contraignante ou non ¹²	Ne peut pas facturer plus de 110 % de l'estimation originale.
New Jersey	Department of Law and Public Safety, Division of Consumer Affairs (DCA)	Permis obligatoire de la DCA	0,60 \$ par livre par article, ou valeur majorée, ou achat d'une couverture	Obligatoire	Le déménageur doit procéder à une estimation sur place. Estimation contraignante ou non	S. O.

¹¹ Le coût du déménagement est limité à un prix maximal indiqué dans l'estimation écrite.

¹² L'État permet des estimations contraignantes ou non, pour autant que cette distinction soit claire pour le consommateur. Les estimations contraignantes fonctionnent comme des contrats que les deux parties doivent respecter. Par exemple, si une estimation est contraignante, le consommateur ne peut pas payer moins que ce montant, et le déménageur ne peut pas facturer un montant plus élevé (les détails des estimations contraignantes sont précisés dans le document écrit. Parfois, l'estimation est définie comme le montant le plus bas possible qui doit être payé).

Territoire	Organisme réglementaire	Permis/ enregistrement	Responsabilité	Contrat	Estimation	Contrôle des prix
			supplémentaire		contraignante écrite requise	
New York	Department of Transportation	Enregistrement obligatoire	Déclaration de l'évaluation sur le connaissance	Connaissance obligatoire au moment du ramassage	Estimation écrite obligatoire. Si elle est contraignante, le déménageur peut facturer un maximum de 110 %.	Déménagements facturés à un taux horaire : le déménageur peut facturer un maximum de 125 % de l'estimation écrite. Déménagements facturés au poids ou à la distance : le déménageur peut facturer un maximum de 110 %.
Oregon	Department of Transportation, Motor Carrier Transportation Division	Certificat obligatoire de l'autorité réglementaire	0,60 \$ par livre par article (par défaut, sans frais supplémentaires), ou couverture supplémentaire (avec supplément)	Connaissance obligatoire	Estimation écrite obligatoire après inspection visuelle des marchandises. Aucune estimation verbale ou téléphonique autorisée. Sous-estimation non autorisée.	Le coût final ne peut pas dépasser 110 % de l'estimation écrite.
Texas	Department of Motor Vehicles (DMV)	Permis du DMV obligatoire	Responsabilité de 0,60 \$ par livre par article, ou achat d'une couverture supplémentaire par le client	Contrat et proposition/devis obligatoires avant le déménagement	Proposition écrite obligatoire avant le déménagement, avec un coût maximal. Peut être contraignante ou prix plafond.	Aucun règlement concernant les frais
Minnesota	Minnesota Department of Transportation (MnDOT), Office of Freight and Commercial Vehicle Operations	Permis obligatoire du MnDOT	Basé sur la valeur indiquée sur le connaissance. Le minimum est de 0,60 \$ par livre par article. Le consommateur peut déclarer une valeur sur le connaissance.	Contrat obligatoire avant le chargement	Aucune estimation nécessaire. Il n'y a aucune garantie que le coût final ne sera pas supérieur à l'estimation.	Les déménageurs sont tenus de divulguer leurs tarifs qui sont publiés sur le site Web du MnDOT.
Colorado	Colorado Public Utilities Commission (PUC)	Inscription obligatoire auprès de la PUC	Minimum de 0,60 \$ par livre par article ou 10 000 \$, selon le plus élevé.	Contrat obligatoire avant le chargement.	Aucune estimation nécessaire. Le prix peut changer en fonction des services ou articles supplémentaires, etc.	S. O.
Washington	The Utilities and Transportation Commission (UTC)	Permis de l'UTC obligatoire	Minimum de 0,60 \$ par livre par article. D'autres options de responsabilité sont fournies si le	Connaissance obligatoire	Estimation écrite obligatoire. Le déménageur doit décharger si le client paie 110 % de l'estimation.	Les tarifs sont fixés et appliqués pour les frais maximaux et minimaux.

Territoire	Organisme réglementaire	Permis/ enregistrement	Responsabilité	Contrat	Estimation	Contrôle des prix
			consommateur verse un supplément.			
Australie	Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investments Commission, agences de protection des consommateurs des États et des territoires	S. O. (comme toute autre entreprise, doit avoir un permis d'affaires)	S. O. La loi n'oblige pas les déménageurs à souscrire une assurance. Les organismes de protection des consommateurs incitent les clients à souscrire leur propre assurance.	Pas obligatoire, mais censé exister à chaque transaction	Non requise	S. O.
Nouvelle-Zélande	Ministry of Consumer Affairs (MCA)	S. O. (comme toute autre entreprise, doit avoir un permis d'affaires)	Quatre types de contrats de transport sont décrits dans la loi sur le transport de marchandises (<i>Carriage of Goods Act</i>) prévoyant divers régimes de responsabilité.	Contrat écrit obligatoire	Non requise. Fortement encouragée par le MCA. S'il y a un devis, le client n'a pas à payer plus que ce montant.	S. O.

2.3 Tendances et pratiques courantes

Le résumé ci-dessus compare les divers territoires de compétence en fonction des exigences applicables à l'industrie du déménagement résidentiel. Sur la base des données recueillies dans ces territoires, plusieurs tendances se dégagent comme des pratiques communes. Les voici :

1. Trois types d'organismes publics régissent l'industrie du déménagement résidentiel :
 - a. Commissions/Bureaux/Divisions des services publics
 - b. Les ministères des Transports
 - c. Les ministères des Services aux consommateurs
2. Comme cette industrie est liée au transport et aux services, l'un de ces organismes publics fournit des lignes directrices, la réglementation et l'application dans l'ensemble des administrations.
3. La quasi-totalité de ces organismes exige que les entreprises de déménagement **se procurent un permis ou soient enregistrées**. L'Australie et la Nouvelle-Zélande font exception à la règle, car elles adoptent une approche non interventionniste envers cette industrie en général.
4. La plupart des territoires ont des exigences minimales en matière d'assurance **responsabilité** civile, mais qui ont tendance à être très basses et ne couvrent pas la valeur réelle des biens transportés. Les clients sont encouragés à souscrire eux-mêmes une assurance supplémentaire.
5. La plupart des territoires exigent un **contrat** écrit décrivant les détails du déménagement avant le chargement.
6. Plusieurs territoires exigent une **estimation écrite** au préalable. Certains territoires limitent le coût final éventuel à 110 % de l'estimation écrite. Si le consommateur paie ce montant, le déménageur ne peut pas retenir ses meubles. Un bon nombre de territoires (par ex., l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Colorado et le Minnesota) n'exigent pas d'estimation écrite ou leur permettent d'être non contraignantes.
7. **Le contrôle des prix** est rare; certains territoires fixent une valeur maximale basée sur un tarif, ou un plafond de 110 % ou de 125 % de l'estimation initiale.
8. De manière générale, les territoires états-uniens ont tendance à être plus réglementés que l'Australie et la Nouvelle-Zélande, la plupart ayant une certaine forme de réglementation et de législation propre à l'industrie du déménagement résidentiel.
9. L'Australie n'a aucune législation spécifique qui s'applique à cette industrie. Au lieu de cela, les organismes de protection des consommateurs des États individuels comptent sur les affaires judiciaires existantes pour interpréter la loi australienne sur la protection des consommateurs (ACL) et son application à cette industrie. Le gouvernement fédéral australien a publié en 2012 un document intitulé « Prévenir les clauses abusives dans les contrats de déménagement de meubles » (*Preventing unfair terms in furniture removal agreements*) décrivant les éléments de l'ACL pertinents pour l'industrie du déménagement résidentiel. Ce document forme la base de pratiques existantes des

organismes de protection des consommateurs.

2.4 Règlement des différends

Certains territoires ont établi des mécanismes de règlement des différends au sein de leurs organismes de protection des consommateurs ou des directions gouvernementales chargées de la réglementation de l'industrie du déménagement résidentiel. Ces mécanismes ne sont pas obligatoires pour les parties. Les deux parties doivent se mettre d'accord pour rendre contraignante la résolution des différends. L'objectif consiste à réduire le fardeau qui pèse sur le système juridique. Certains territoires (comme la Nouvelle-Zélande) vont plus loin et ont établi un Tribunal du contentieux ayant l'autorité légale nécessaire pour résoudre ces problèmes. Le Tribunal traite les cas de réclamations allant jusqu'à 15 000 \$.

D'autres territoires offrent différents types de mécanismes de règlement des différends. L'Illinois Commerce Commission fournit des services de règlement des différends pour l'industrie du déménagement résidentiel par lesquels elle tente d'arbitrer le différend. Si elle ne peut pas parvenir à une résolution, les parties peuvent soumettre le différend à un arbitrage exécutoire. Le Consumer Protection Antitrust Bureau du New Hampshire et la Public Utilities Commission du Colorado fournissent également des services d'arbitrage aux consommateurs. Si les deux parties sont d'accord, les décisions de l'arbitre peuvent être contraignantes. La Division of Motor Vehicles du Texas propose la médiation entre les deux parties. La plupart des autres territoires offrent des conseils de nature générale aux consommateurs qui envisagent de retenir les services de déménageurs résidentiels.

L'Australie a rédigé son propre ensemble de lignes directrices à l'égard de l'industrie du déménagement résidentiel grâce à une affaire judiciaire concernant la *Australian Consumer Law* (ACL). La base des lignes directrices fournies par les autorités australiennes pour les consommateurs qui ont déménagé est l'affaire Backloads qui remonte à 2009. Les organismes de protection des consommateurs en Australie encouragent les déménageurs et les consommateurs à conclure des accords contractuels « équitables », tels que définis dans l'ACL et clarifiés dans l'affaire Backloads. Dans certains cas, un organisme de protection des consommateurs a réussi à convaincre une entreprise d'apporter des modifications à son contrat sur la base de ce précédent juridique sans aller devant les tribunaux¹³. Les organismes de protection des consommateurs publient également des avertissements publics informant les citoyens des pratiques commerciales peu scrupuleuses de certains déménageurs résidentiels.

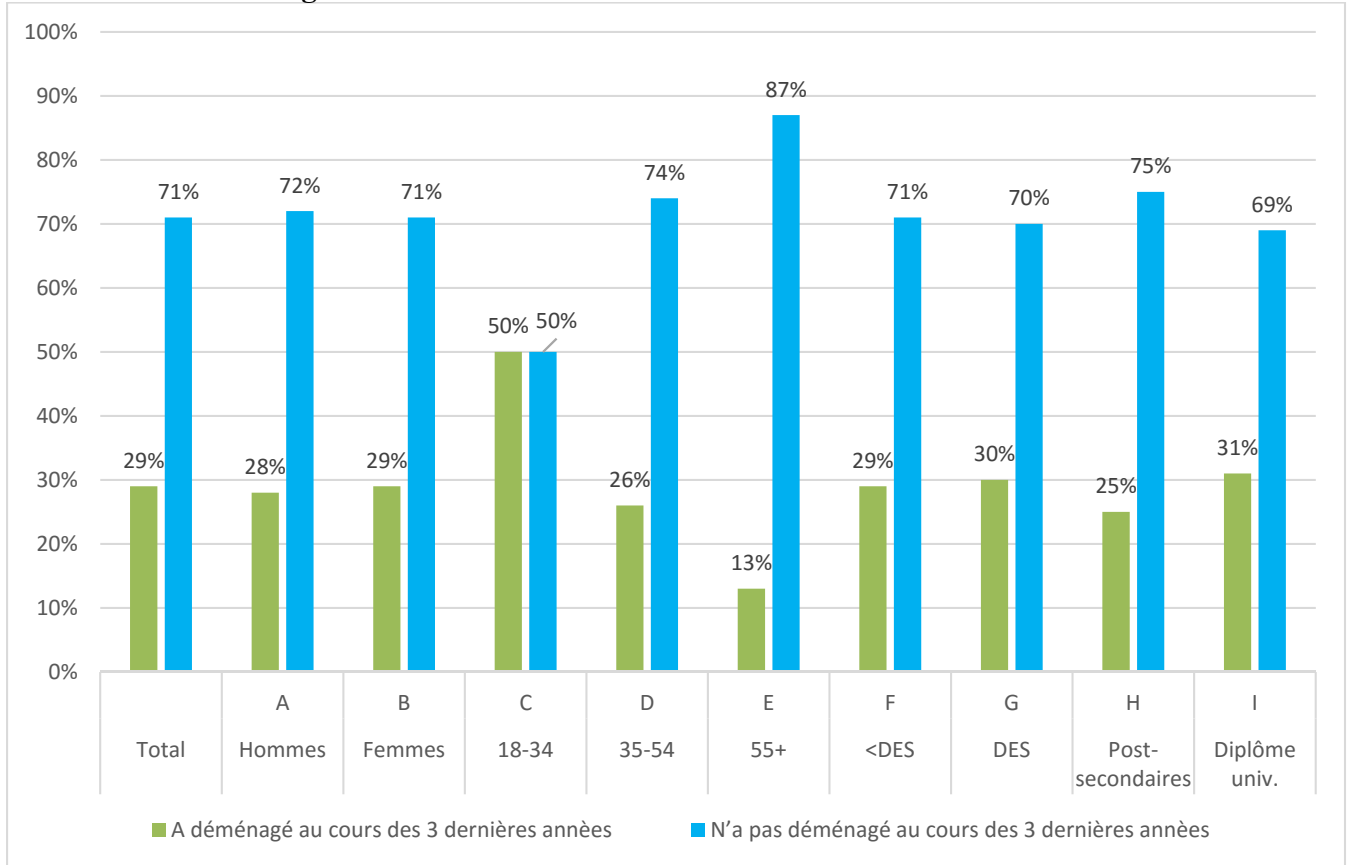
¹³ Le Département du Commerce du gouvernement de l'Australie-Occidentale a été en mesure d'obliger un déménageur (Miller's Moves) à modifier les termes de son contrat type suite à l'intervention de la protection des consommateurs. <https://www.commerce.wa.gov.au/announcements/furniture-removalist-agrees-change-unfair-contract-millers-moves>

3. Les consommateurs et les déménageurs résidentiels

Pour cette étude, Ipsos Affaires publiques a inclus des questions dans son sondage omnibus réalisé à la fin de février 2015 afin de cerner la nature de l'interaction entre les consommateurs et l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario. Cette enquête trace un portrait global de l'utilisation par les consommateurs ontariens des déménageurs résidentiels dans la province et de leur réaction au service qu'ils ont reçu. Elle met en contexte les problèmes liés au recours par les consommateurs à des déménageurs résidentiels dans l'optique de la protection du consommateur.

Mille personnes ont répondu au sondage omnibus. On a demandé aux répondants s'ils avaient changé d'adresse personnelle au cours des trois dernières années (voir le tableau 3.1). Au cours des trois dernières années, 29 % des répondants avaient déménagé. Parmi ceux qui ont déménagé au cours de cette période, la répartition par sexe était très similaire (47 % des déménageurs étaient des hommes et 52 %, des femmes) et la distribution selon le niveau d'instruction était également similaire. On n'a pas constaté de différence notable selon le sexe ou le niveau d'instruction entre ceux qui ont déménagé et ceux qui sont restés au même endroit. Toutefois, il se dégage une différence selon la cohorte d'âge. Les répondants du groupe de 18 à 34 ans sont également susceptibles d'avoir déménagé ou non au cours des trois années précédentes. Soixante-quatorze pour cent des personnes dans le groupe de 35 à 54 ans n'ont pas déménagé au cours des trois dernières années, tandis que 26 % l'ont fait. Cette tendance s'accroît dans le groupe âgé de 55 ans et plus, où 87 % n'ont pas déménagé alors que seulement 13 % ont déménagé au cours des trois années précédentes.

**Tableau 3.1 :
Avez-vous déménagé d'une résidence à une autre au cours des trois dernières années?**



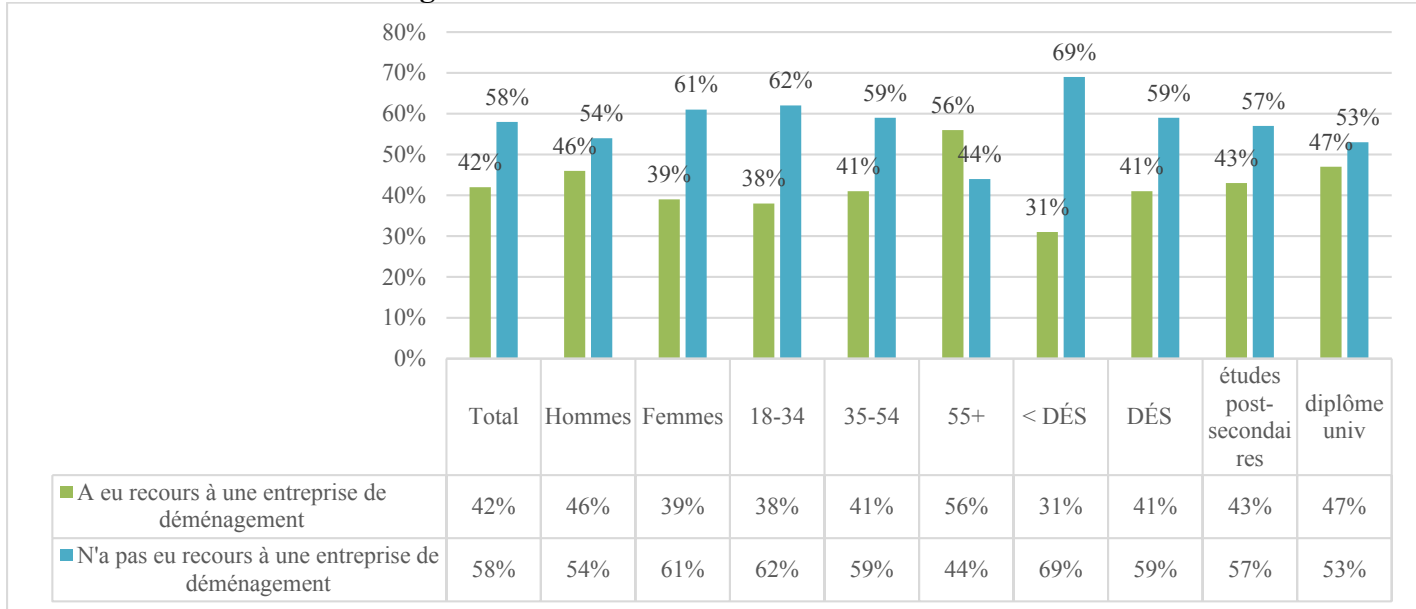
Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

On a demandé à 29 % des personnes qui ont déménagé au cours des trois dernières années si elles ont eu recours à une entreprise de déménagement (voir le tableau 3.2A)¹⁴. La plupart des répondants, soit 58 %, n'ont pas fait appel à une entreprise de déménagement; ils ont donc déménagé par leurs propres moyens, en utilisant leur propre véhicule, un véhicule emprunté ou un véhicule de location. Le reste des répondants, 42 %, a eu recours à une entreprise de déménagement. Quarante-six pour cent des hommes et 39 % des femmes interrogés ont utilisé une entreprise de déménagement. Parmi les répondants qui ont fait appel à une entreprise de déménagement, les membres du groupe de 18 à 34 ans (38 %) et de 34 à 54 ans (41 %) ont utilisé des entreprises de déménagement dans une proportion similaire; le groupe plus âgé, de plus de 55 ans, a utilisé des entreprises de déménagement dans une proportion plus élevée (56 %). Le niveau de scolarité a une incidence marquée sur l'utilisation de déménageurs, qui augmente avec le niveau d'instruction, passant de 31 % pour ceux qui ont moins d'un diplôme d'études

¹⁴ Remarque : Le nombre de 1 000 questionnaires complets est suffisant pour tirer des conclusions générales concernant le comportement des personnes qui déménagent ou non en Ontario. Il faut être prudent pour ce qui est de tirer des conclusions lorsque l'échantillon est inférieur à 100; les résultats ne sont pas rapportés pour moins de 30 répondants.

secondaires à 47 % pour les diplômés universitaires.

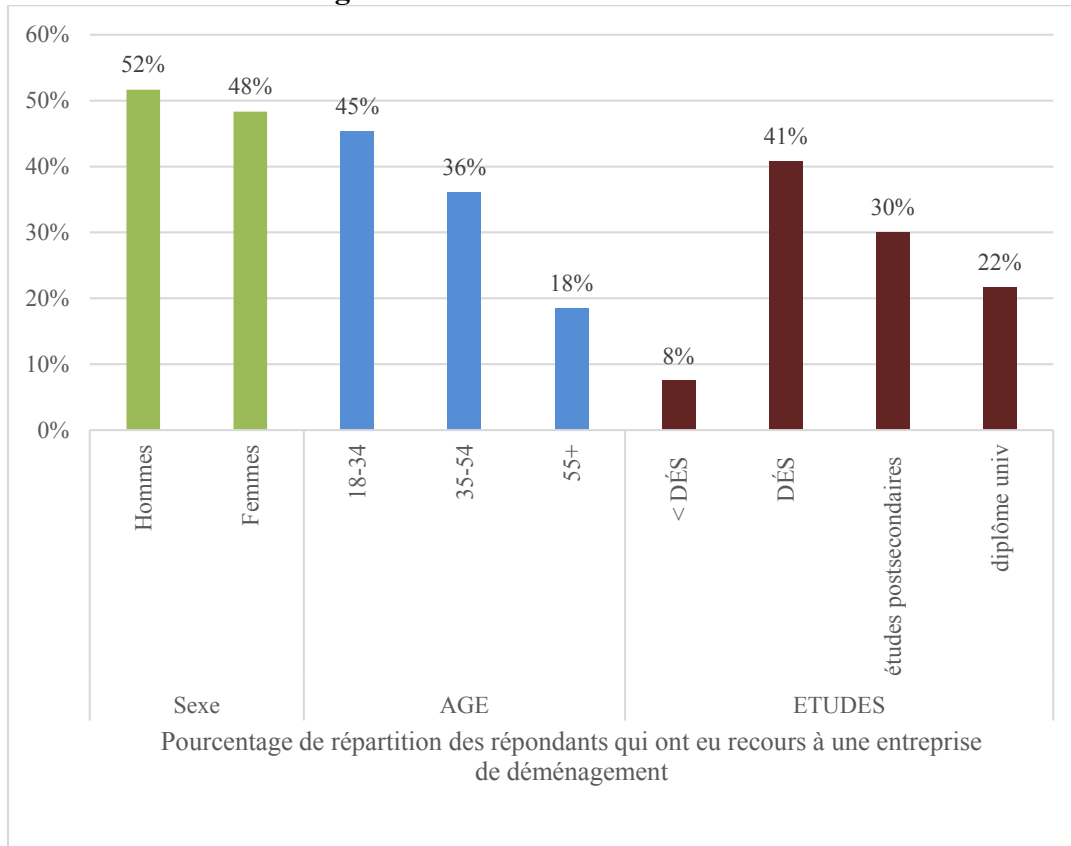
Tableau 3.2A :
Avez-vous utilisé les services d'une entreprise de déménagement lorsque vous avez déménagé au cours des trois dernières années?



Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

Le tableau 3.2B montre la répartition des répondants qui ont utilisé une entreprise de déménagement dans les trois dernières années, selon le sexe, l'âge et le niveau d'instruction. Les hommes ont utilisé les entreprises de déménagement un peu plus souvent que les femmes. Parmi ceux qui ont utilisé une entreprise de déménagement, 45 % étaient âgés de 18 à 34 ans, 36 % étaient âgés de 35 à 54 ans, et 18 % avaient plus de 55 ans. En termes de niveau d'instruction, 41 % de ceux qui utilisent une entreprise de déménagement ont terminé leurs études secondaires, 30 % ont fait des études postsecondaires et 22 % sont des diplômés universitaires.

Tableau 3.2B :
Avez-vous utilisé les services d’une entreprise de déménagement lorsque vous avez déménagé au cours des trois dernières années?



Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

Le tableau 3.3 montre que 69 % des 120 répondants qui ont utilisé une entreprise de déménagement au cours des trois dernières années ont dépensé entre 1 \$ et 1000 \$ pour leur déménagement. Pour leur part, 21 % ont payé entre 1 001 \$ et 2 000 \$ pour leur déménagement. Les 10 % restants se répartissent de manière uniforme, à l’exception de 4 % des répondants qui ont payé entre 3 001 \$ et 4 000 \$. Cette dernière catégorie représente probablement des déménagements sur de longues distances ou interurbains. Ces données ont été analysées afin de déterminer si le niveau de revenu familial influençait le coût du déménagement. Ce regroupement des dépenses de déménagement en dessous de 1 000 \$ était commun à toutes les catégories de revenu familial. Les répondants dont le revenu familial était supérieur à 100 000 \$ par an se répartissaient également entre des dépenses de déménagement en dessous de 1 000 \$ et entre 1 001 \$ et 2000 \$.

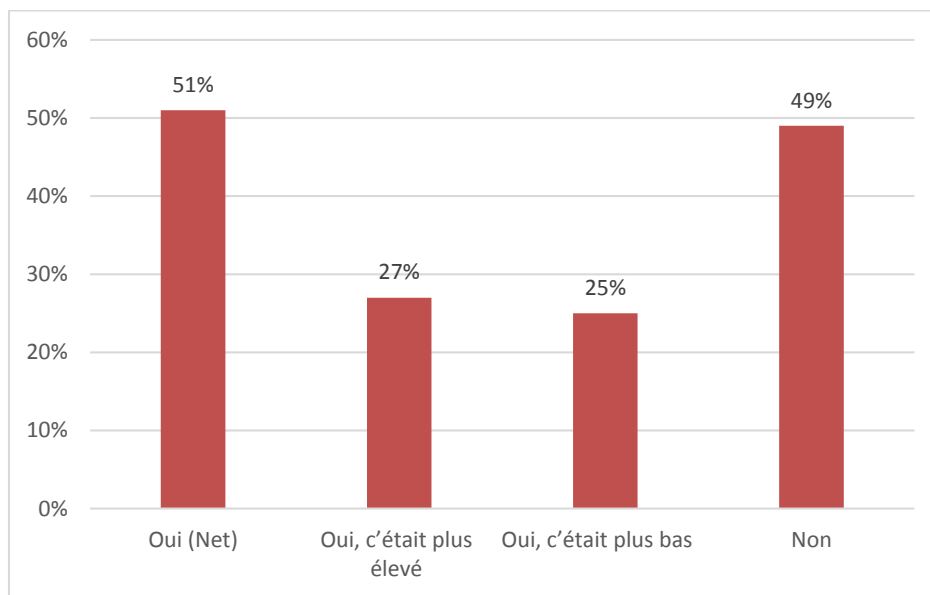
Tableau 3.3 :
Combien avez-vous dépensé environ en services de déménagement au cours des trois dernières années?

Coût du déménagement	Total
Total pondéré	120
Dollars	Pour cent
1-1000	69 %
1001-2000	21 %
2001-3000	1 %
3001-4000	4 %
4001-5000	1 %
5001-6000	1 %
7001-8000	1 %
9001-10 000	1 %

Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

Le tableau 3.4A montre que 51 % des 120 répondants qui ont utilisé une entreprise de déménagement ont constaté une différence entre le devis présenté et le prix final payé. Pour 27 % d'entre eux, le prix final était supérieur au devis fourni; pour 25 % d'entre eux, le prix final était inférieur au devis fourni.

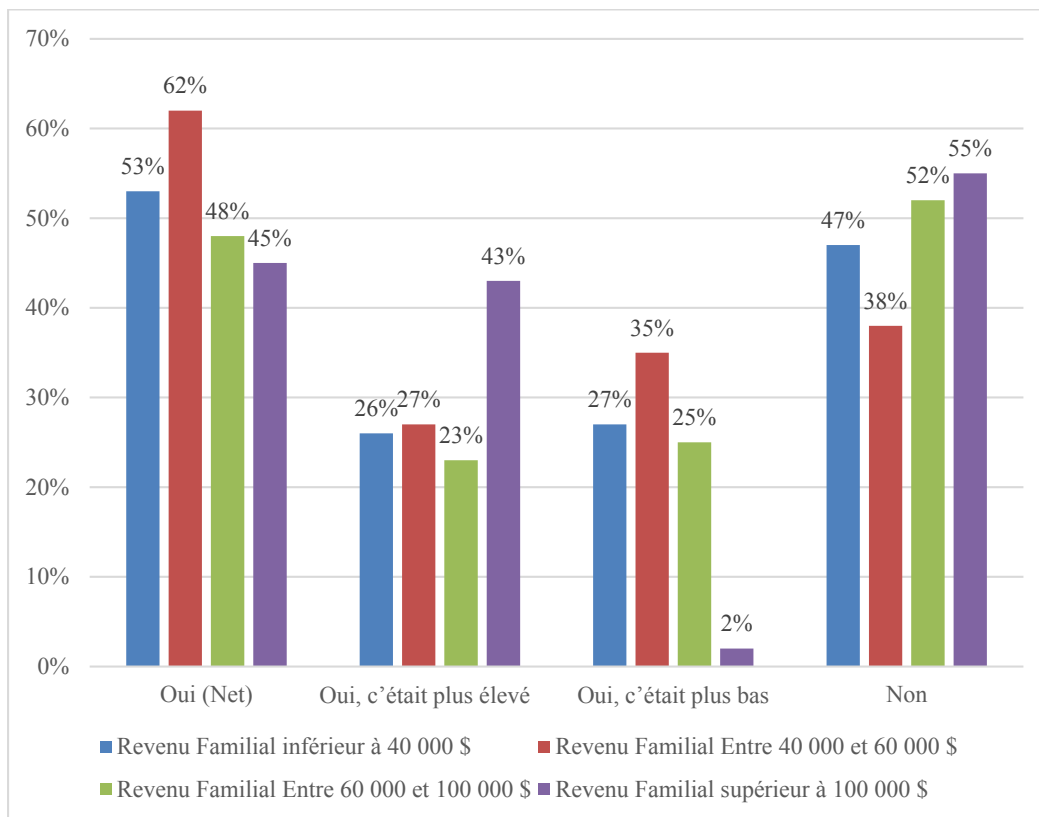
Tableau 3.4A :
Y avait-il une différence entre le devis présenté et le prix final que vous avez payé?



Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

Le tableau 3.4B montre cette même question distribuée selon le revenu familial. La plupart de ces répondants dont le revenu familial est inférieur à 40 000 \$ (53 %) et se situe entre 40 000 \$ et 60 000 \$ (62 %) ont constaté une différence entre le devis présenté et le prix final payé. Les répondants dans les catégories de revenus les plus élevées étaient moins susceptibles de connaître cette différence, bien que par une petite marge seulement. Parmi les répondants qui ont constaté une différence de prix, ceux dont le revenu familial est au-dessus de 100 000 \$ étaient beaucoup plus susceptibles de payer un prix plus élevé qu'un prix moindre. Dans les catégories à faible revenu, il n'y avait qu'une différence marginale entre les répondants qui ont payé un prix plus élevé plutôt qu'un prix moindre.

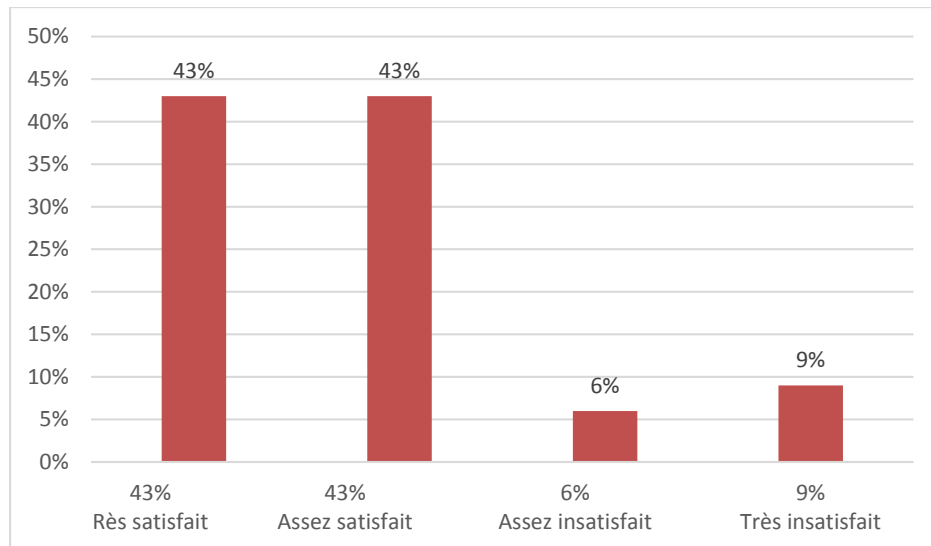
Tableau 3.4B :
Y avait-il une différence entre le devis présenté et le prix final que vous avez payé?
[Classement par revenu familial]



Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

Les répondants au sondage étaient dans une large mesure très satisfaits (43 %) ou assez satisfaits (43 %) de l'entreprise de déménagement qu'ils ont utilisée (voir le tableau 3.5). Une proportion plus faible, mais notable des répondants étaient plutôt insatisfaits (6 %) ou très insatisfaits (9 %) de l'entreprise de déménagement qu'ils ont utilisée, soit 15 % en tout.

Tableau 3.5 :
Dans l'ensemble, à quel point diriez-vous que vous étiez satisfait ou insatisfait de l'entreprise de déménagement?



Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

Les tableaux 3.6A et 3.6B résument les raisons pour lesquelles les répondants étaient satisfaits ou insatisfaits de l'entreprise de déménagement qu'ils ont utilisée. En tout, une centaine de personnes ont répondu à cette question. Soixante-neuf pour cent des répondants ont donné une réponse positive, alors que 23 % ont répondu négativement. « Bon service et a fait un bon travail » et « Aucun article n'a été cassé/endommagé » étaient les raisons les plus fréquentes données pour une réponse positive. Le personnel était la raison pour 15 % des répondants; la rapidité (15 %) et le prix (11 %) étant cités comme les prochaines raisons les plus courantes.

Tableau 3.6A :
Pourquoi diriez-vous que vous êtes [très satisfait/assez satisfait]
de l'entreprise de déménagement?¹⁵

Réponses positives	Nombre	Pourcentage*
Positif (Net)	70	69 %
Bon service/a fait un bon travail	23	22 %
Aucun article n'a été brisé/endommagé	21	20 %
Personnel (Subnet)	15	15 %
Personnel amical/poli	9	9 %
Personnel compétent	3	3 %
Bon personnel	3	3 %
S'est fait rapidement	15	15 %
Bon prix	11	11 %
Efficace	9	9 %
Arrivé à l'heure	8	8 %
Aucun article perdu/volé	5	4 %
Meilleure façon de déménager/fournit tout le nécessaire	4	4 %
Serviable	4	4 %
Très fiable	3	3 %
Articles traités avec beaucoup de soin	3	3 %
Très professionnel	2	2 %
N'ont pas égratigné/marqué les murs	1	1 %
Gardé les articles propres	1	1 %
Autres mentions positives	2	2 %

*Remarque : Ne totalise pas 100 %; réponses multiples permises.

Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

¹⁵ Remarque : Il faut être prudent pour ce qui est de tirer des conclusions lorsque l'échantillon est inférieur à 100; les résultats pour moins de 30 répondants peuvent ne pas être valides au plan statistique et sont fournis uniquement pour illustrer l'éventail des réponses.

Vingt-trois pour cent des personnes interrogées qui ont donné une réponse négative ont invoqué plusieurs raisons. Les raisons les plus fréquemment mentionnées pour une réponse négative étaient les frais (6 %), les articles brisés (5 %), la lenteur (4 %) et le personnel peu qualifié (3 %). Fait intéressant, 13 % ont donné une réponse négative, mais étaient incapables ou ont refusé d'en indiquer la raison.

Tableau 3.6B :
Pourquoi diriez-vous que vous êtes [très insatisfait/assez insatisfait] de l'entreprise de déménagement?¹⁶

Réponses négatives	Nombre	Pourcentage*
Négatif (Net)	23	23 %
Coûteux	6	6 %
Articles brisés/endommagés	5	5 %
Trop lent/a pris du temps	4	4 %
Personnel peu qualifié	3	3 %
Ne faisait pas attention aux articles/peu soigneux	2	2 %
Articles perdus/volés	2	2 %
J'ai dû faire le travail moi-même	2	2 %
Arrivée tardive	1	1 %
Service médiocre/n'a pas fait un bon travail	1	1 %
Tous les articles n'ont pas été livrés	1	1 %
Autres mentions négatives	3	2 %
Autre	1	1 %
Rien	3	3 %
Ne sais pas	13	13 %

*Remarque : Ne totalise pas 100 %; réponses multiples permises.

Source : Sondage omnibus Ipsos Affaires publiques, février 2015.

¹⁶ Remarque : Il faut être prudent pour ce qui est de tirer des conclusions lorsque l'échantillon est inférieur à 100; les résultats pour moins de 30 répondants peuvent ne pas être valides au plan statistique et sont fournis uniquement pour illustrer l'éventail des réponses.

4. Profil de l'industrie du déménagement résidentiel de l'Ontario

4.1 Introduction

L'industrie du déménagement résidentiel au Canada est une industrie remarquable qui regroupe plus de 2 000 entreprises un peu partout au pays, et dont 856 sont établies en Ontario¹⁷. Elle sert une partie importante de la population à un moment donné, car une forte proportion déménage chaque année, sur la base de l'estimation du sondage omnibus décrit à la partie 3. Elle offre des services nécessaires pour que les ménages continuent de vaquer à leurs activités quotidiennes sans être touchés par le stress et les difficultés liés à un déménagement. Par conséquent, il est impératif de veiller à ce que ces services soient fournis d'une manière plus efficace et transparente pour les consommateurs.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs dresse chaque année la liste des principales plaintes qui émanent des consommateurs. Bien que les plaintes concernant l'industrie du déménagement résidentiel ne se classent pas dans les 10 premières, le Ministère les suit de très près. Pour aider les consommateurs à retenir les services d'une entreprise de déménagement, le Ministère a rédigé des conseils et des documents consultatifs qui sont accessibles sur son site Web. Ces conseils portent sur les estimations, les contrats et la responsabilité comme sources possibles de litige entre les déménageurs et les consommateurs.

À l'heure actuelle, les consommateurs ontariens sont protégés par diverses lois, y compris la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (CPA), le *Code de la route* et le *Code criminel*. Par exemple, la CPA prévoit que si un contrat de consommation comprend une estimation, le fournisseur ne doit pas exiger du consommateur une somme supérieure à 10 % à cette estimation¹⁸. La CPA prévoit que nul ne doit utiliser la garde ou le contrôle des biens d'un consommateur pour faire pression sur celui-ci afin de renégocier les termes d'une transaction de consommation, car cela constitue une pratique déloyale. Cependant, dans la pratique, ces deux situations peuvent se produire, et le consommateur peut avoir accès à des recours ou des actions en justice limités dans ce cas. Lorsque de telles infractions à la CPA se produisent, le consommateur se trouve dans une situation vulnérable, car il a besoin de faire décharger ses meubles à son nouveau domicile. Même si le consommateur connaît ses droits à ce moment-là, les circonstances ne sont pas propices pour les faire valoir. Si on appelle la police, cette dernière est plus susceptible de considérer la situation comme une matière civile qu'un acte criminel. La

¹⁷ Statistique Canada, *Structure des industries canadiennes*, 2013; voir le tableau 4.1 ci-dessous.

¹⁸ Cependant, cela n'empêche pas un consommateur et un fournisseur de s'entendre pour modifier l'estimation ou le prix d'un contrat de consommation, si le consommateur demande des biens ou des services supplémentaires ou différents.

mise en application par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs peut ou non aboutir à la restitution de ses biens au consommateur et peut prendre du temps. Une action civile (comme la Cour des petites créances) peut être trop coûteuse, compte tenu des montants relativement faibles impliqués, et le processus peut être intimidant pour certains consommateurs.

Avant d'élaborer une gamme de solutions possibles, il importe de bien comprendre les caractéristiques de l'industrie. À cet effet, nous présentons dans ce chapitre un aperçu statistique de l'industrie, en mettant l'accent sur son importance (le nombre d'entreprises), la taille des entreprises, leur emplacement géographique, leurs revenus, leur rentabilité, leur frais d'exploitation et le coût des ventes. Ces données ont été recueillies auprès de sources publiques comme les tableaux CANSIM de Statistique Canada, les profils de l'industrie du déménagement résidentiel d'Industrie Canada et Structure des industries canadiennes¹⁹. Ce chapitre rendra compte également d'un indice de prix élaboré par Statistique Canada afin de documenter les hausses de prix observées dans l'industrie depuis 2007. Cet indice est ensuite comparé à l'indice d'inflation pour mesurer l'écart de l'industrie par rapport à la norme nationale.

Il convient de noter que les données du niveau à 6 chiffres du Système de classification des industries en Amérique du Nord (SCIAN) ne sont pas souvent publiées par Statistique Canada. Les données ont été publiées à ce niveau lorsqu'elles étaient disponibles. Sinon, on a utilisé des données de niveau supérieur pour évaluer l'industrie du déménagement résidentiel. Le code SCIAN à 6 chiffres relatif au « Déménagement de biens usagés de maison et de bureau » est le 484210. Les données à ce niveau étaient disponibles pour le nombre d'entreprises, leur taille, l'indice des prix, la rentabilité, le coût des ventes et le coût de fonctionnement. Ces données ne sont pas disponibles seulement pour l'industrie du déménagement résidentiel.

¹⁹ Statistique Canada, Structure des industries canadiennes, 2013. Tableau CANSIM 551-0003.

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=5510003&retrLang=fra&lang=fra=>;

CANSIM Tableau 332-0016, « Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui, par le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuel (indice, 2013=100) », Statistique Canada, 2007-2014. <http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=3320016&pattern=&p2=-1&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&paSer=&csid=&retrLang=fra&lang=>

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=3320016&pattern=&p2=-1&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&paSer=&csid=&retrLang=fra&lang=>;

CANSIM Tableau 403-0015, « Distribution des revenus tirés du camionnage selon le type de produit transporté, selon les provinces et territoires, annuel (dollars) », Statistique Canada, 2009-2010.

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=4030015&pattern=&p2=-1&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&paSer=&csid=&retrLang=fra&lang=>

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=4030015&pattern=&p2=-1&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&paSer=&csid=&retrLang=fra&lang=>

4.2 Nombre et taille des établissements

4.2.1 Structure de l'industrie du déménagement résidentiel

Statistique Canada classe les entreprises par entreprise, établissement, emplacement, les plages de nombres d'emplois, la géographie (province et territoire, région économique, divisions de recensement, etc.), et selon le Système de classification des industries en Amérique du Nord (SCIAN).

Le niveau le plus détaillé de l'industrie du déménagement est le code SCIAN à 6 chiffres (484210 Déménagement de biens usagés de maison et de bureau).

Il y a plusieurs types de déménageurs résidentiels :

1. **Les exploitants individuels :**
 - a. propriétaires exploitants sans employés, non constitués en société;
 - b. entités constituées sans employés. Les entreprises sans employés correspondent à la catégorie d'emploi « indéterminé ». Les chiffres relatifs aux entreprises sans employés couvrent désormais toutes les entreprises constituées en société qui ont un revenu minimal de 30 000 \$ (non imposable et/ou imposable). Même si certains établissements ne maintiennent pas de permanence, ils peuvent avoir une main-d'œuvre constituée de travailleurs contractuels, d'employés à temps partiel, de membres de la famille ou des propriétaires de l'entreprise.
2. **Les propriétaires exploitants** qui exploitent des services de camionnage à louer pour les entreprises de camionnage (y compris les entreprises de déménagement) et d'autres entreprises.
3. **Les entreprises constituées en société** comptant au moins un employé.

Ces entreprises de déménagement fonctionnent selon toute une gamme de modèles d'affaires.

1. **Déménageur indépendant** qui fournit des services directs aux consommateurs – Le déménageur fournit des services au client du premier contact à la livraison de ses biens à l'emplacement final. Les déménageurs indépendants sont également appelés déménageurs « à services complets », car ils offrent un service complet et ne sont pas affiliés à une entreprise majeure de déménagement. Les déménageurs indépendants sont souvent embauchés par de grandes entreprises de déménagement pour transporter les biens des ménages vers une autre ville, une autre province ou un autre État américain.
2. **Déménageurs-courtiers** – L'entreprise engage le premier contact avec le client et sous-traite le déménagement à une ou plusieurs entreprises de camionnage qui peuvent être un autre déménageur, un propriétaire exploitant de camions ou une

- entreprise individuelle;
3. **Société affiliée** – dans laquelle il existe une relation formelle entre les entreprises comme l’adhésion, le partenariat, la propriété ou un autre lien contractuel
 4. **Système de franchise** – L’exploitant d’une entreprise de déménagement peut faire partie d’une franchise.
 5. **Société de transport** – une grande entreprise de déménagement qui possède plusieurs camions de déménagement. La plupart des sociétés de transport offrent une gamme de services, y compris l’emballage et le déballage, et les déménagements sur de grandes distances.

4.2.2 Le Canada

L’industrie du déménagement résidentiel (IDR) regroupait 2 045 entreprises en 2013²⁰. Le tableau 4.1 présente le nombre d’entreprises de l’industrie du déménagement résidentiel par province et par taille. La majorité des entreprises de l’industrie du déménagement résidentiel comptent moins de 50 employés. Un seul établissement regroupe plus de 500 travailleurs et il est situé en Ontario²¹. L’Ontario est au premier rang de toutes les provinces quant au nombre d’établissements de l’industrie du déménagement résidentiel qui est de 856. On ne connaît pas l’importance de la plus grande catégorie d’établissements de déménagement résidentiel au Canada, ce qui pourrait signifier que ces entreprises n’emploient personne et fonctionnent comme des entreprises individuelles, des propriétaires exploitants ou des sociétés sans employés. En Ontario, cette catégorie est la plus importante avec près de la moitié des 856 établissements. Le prochain nombre en importance (pluralité) des sociétés en Ontario (mais pas la majorité) emploie de 1 à 4 travailleurs. Cette tendance est constante dans d’autres provinces également. Elle reflète la nature de l’industrie qui se compose de petites entreprises faciles à créer et à maintenir. Les petites entreprises ont également des inconvénients, par exemple un propriétaire unique serait tenu personnellement responsable des dettes et obligations.

²⁰ Statistique Canada, Structure des industries canadiennes, 2013.

²¹ Notez que Statistique Canada supprime les informations sur les établissements individuels et supprime toutes les informations qui peuvent identifier les entreprises.

**Tableau 4.1 :
Nombre d'établissements de l'industrie du déménagement résidentiel par province et par
taille (nombre d'employés)**

	Total	Taille incon- nue	1-4	5-9	10-19	20-49	50-99	100- 199	200- 499	500 +
Canada	2045	863	521	283	162	161	37	12	5	1
Terre-Neuve- et-Labrador	21	4	4	9	2	1	1	0	0	0
Île-du-Prince- Édouard	9	4	2	0	3	0	0	0	0	0
Nouvelle- Écosse	45	13	11	8	4	8	1	0	0	0
Nouveau- Brunswick	32	10	5	6	3	7	0	0	1	0
Québec	409	151	106	60	51	27	10	2	2	0
Ontario	856	422	206	92	53	59	13	8	2	1
Manitoba	57	21	15	9	4	3	5	0	0	0
Saskatchewan	42	13	11	9	4	4	1	0	0	0
Alberta	234	95	73	31	8	24	2	1	0	0
Colombie- Britannique	336	130	87	57	30	28	3	1	0	0
Yukon	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

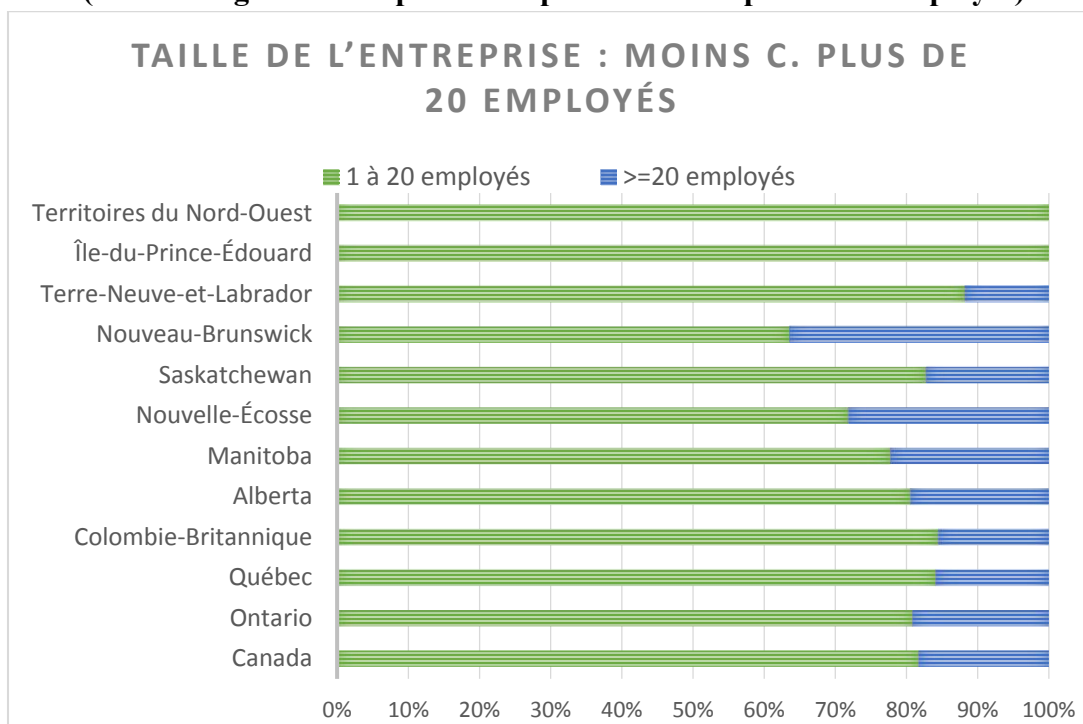
Source : Statistique Canada, Structure des industries canadiennes, 2013

Le tableau 4.1 accentue la dichotomie entre les entreprises de petite et de grande taille en utilisant un seuil de 20 employés. Dans ce tableau, seuls les provinces et les territoires qui ont plus qu'une entreprise de l'industrie du déménagement résidentiel sont représentés²². Dans toutes les provinces et les territoires déclarés, la majorité des entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel emploie moins de 20 travailleurs. En Ontario, 81 % de toutes les entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel se situaient dans la catégorie de moins de

²²Le Yukon et le Nunavut ont été exclus, car ils n'ont pas plus d'une entreprise de l'IDR.

20 employés²³. Dans l'ensemble du Canada, ce pourcentage monte à 82 %, et certaines provinces ont déclaré n'avoir que des petites entreprises. En examinant les questions relatives à l'industrie du déménagement résidentiel, il est important de comprendre cet aspect de l'industrie. Toute solution éventuelle devra prendre en compte les contraintes auxquelles se heurtent les petites et moyennes entreprises qui dominent l'industrie.

Tableau 4.1 :
Taille de l'entreprise par province
(Pourcentage des entreprises comptant moins et plus de 20 employés)



Source : Statistique Canada, Structure des industries canadiennes, 2013

4.2.3 L'Ontario

L'Ontario occupe une place particulière dans l'industrie du déménagement résidentiel au Canada avec le plus grand nombre d'entreprises, et le plus grand nombre d'entreprises dans la catégorie de 1 à 4 employés. Cette section se penche de plus près sur les données disponibles pour l'Ontario. Les données de la Structure des industries canadiennes peuvent être désagrégées davantage au niveau de la subdivision de recensement. Les entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario ont été classées en région est, région du centre, région du Grand Toronto (RGT), région sud-ouest et région nord, et leur taille a été calculée par région et

²³ Les pourcentages ont été calculés sur le nombre d'entreprises dont on connaît la taille, et non sur le nombre total d'entreprises déclarées dans la colonne 2 du tableau 1.

par taille (tableau 4.2)²⁴. La majorité des entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel étaient situées dans la RGT, la seconde, la région du centre de l'Ontario, traînant loin derrière. La région du nord de l'Ontario comptait le moins d'entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel. Le nord et le sud de l'Ontario n'avaient pas d'entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel comptant 50 employés ou plus. De plus, le nord de l'Ontario avait une seule entreprise de 20 employés ou plus. La RGT était clairement la principale région comptant le plus d'entreprises, et les plus grandes. En plus de la société de 500 employés précitée, la RGT a également 2 entreprises dans la fourchette de 200 à 499 employés et 4 entreprises dans la fourchette de 100 à 199 employés. Même si les grandes entreprises sont concentrées dans la RGT, cette région présentait toujours un léger biais de l'industrie de l'entreprise avec une grande majorité de ses entreprises de l'IDR employant moins de 20 travailleurs.

Tableau 4.2 :
Nombre d'établissements de l'industrie du déménagement résidentiel par région et par taille (nombre d'employés), Ontario

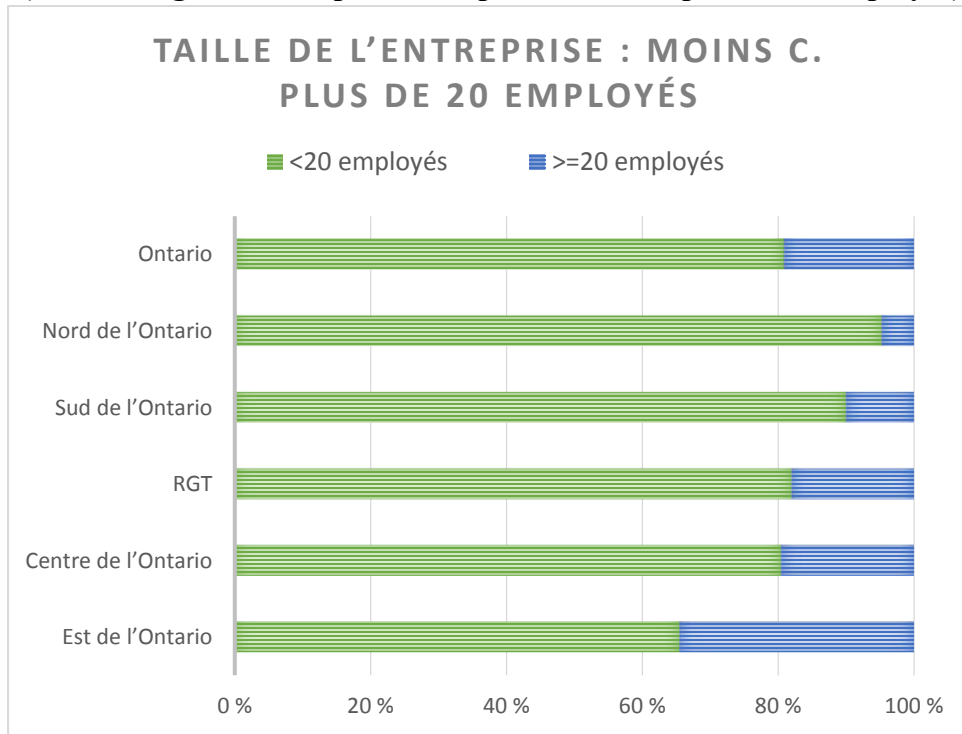
Région	Total	Taille inconnue	1-4	5-9	10-19	20-49	50-99	100-199	200-499	500 +
Est de l'Ontario	84	26	23	10	5	13	4	3	0	0
Centre de l'Ontario	156	69	37	20	13	14	2	1	0	0
RGT	509	281	126	41	20	27	7	4	2	1
Sud-ouest de l'Ontario	68	28	14	16	6	4	0	0	0	0
Nord de l'Ontario	38	17	6	5	9	1	0	0	0	0
Ontario (Total)	856	422	206	92	53	59	13	8	2	1

Source : Statistique Canada, Structure des industries canadiennes, 2013

Semblables à la plus vaste tendance canadienne, les petites entreprises comptant moins de 20 employés représentent la majorité dans toutes les régions de l'Ontario. Les petites entreprises de l'IDR (moins de 20 employés) représentaient 81 % de toutes les entreprises de la province. Ce pourcentage atteint 90 et 95 % dans le sud et dans le nord de l'Ontario, respectivement (voir le tableau 4.2).

²⁴ Vous trouverez des informations plus détaillées au niveau de la subdivision de recensement dans l'annexe.

Tableau 4.2 :
Taille de l'entreprise par région, Ontario
(Pourcentage des entreprises comptant moins et plus de 20 employés)



Source : Structure des industries canadiennes, 2013

4.3 Chiffre d'affaires par province

Au-delà de la taille et du nombre d'entreprises de l'IDR, leurs modèles de revenus sont un facteur important dans la détermination des politiques publiques à l'égard de cette industrie. Les dernières données publiquement disponibles concernant les revenus de l'IDR remontent à 2010. Statistique Canada a mis fin à son enquête annuelle sur le camionnage cette année-là, en la remplaçant par l'enquête sur l'origine et la destination des marchandises transportées par camion. Cette dernière enquête ne va pas jusqu'au niveau de détail nécessaire pour évaluer les revenus de l'industrie du déménagement résidentiel. Par conséquent, l'analyse qui suit puise dans l'enquête annuelle originale sur le camionnage qui recueillait des données sur l'industrie des « services de déménagement » pour les années 2009 et 2010. Le tableau 4.3 résume les données par province pour les services de déménagement²⁵.

²⁵ Ces chiffres devraient être évalués avec prudence, car les données de performance financière des services de déménagement sont plus larges que l'industrie du déménagement de biens de maison usagés. Ces données ne sont pas disponibles seulement pour l'industrie du déménagement résidentiel.

Tableau 4.3 :
Revenus tirés de services de déménagement par province, années 2009-2010
(en milliers de dollars canadiens)

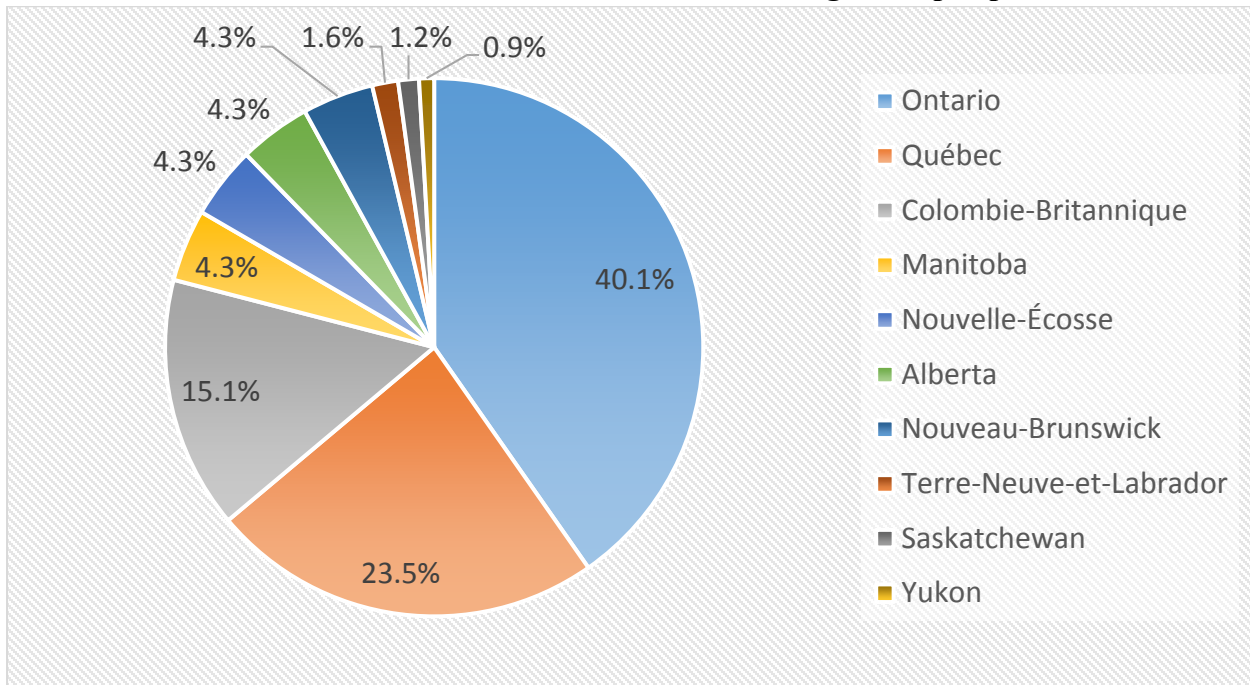
Géographie	2009	2010
Canada	1 044 138 \$	951 337 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	17 882 \$	14 757 \$
Île-du-Prince-Édouard	1 471 \$	2 042 \$
Nouveau-Brunswick	18 766 \$	40 539 \$
Nouvelle-Écosse	58 583 \$	40 968 \$
Québec	337 128 \$	223 571 \$
Ontario	292 771 \$	381 640 \$
Manitoba	45 143 \$	41 143 \$
Saskatchewan	32 459 \$	11 809 \$
Alberta	92 288 \$	40 892 \$
Colombie-Britannique	137 869 \$	143 582 \$
Yukon	8 494 \$	8 525 \$
Territoires du Nord-Ouest	1 251 \$	1 838 \$
Nunavut	34 \$	32 \$

Source : CANSIM tableau 403-0015, Statistique Canada

En 2010, les entreprises de services de déménagement ont généré des revenus d'environ 951,3 millions de dollars. Il s'agit d'une baisse par rapport aux 1 044,1 millions de dollars de revenus générés en 2009, en grande partie en raison des effets de la crise financière. Bien que les revenus des services de déménagement au Canada, dans l'ensemble, aient diminué durant cette période, l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario a connu une augmentation de 30 %, passant d'environ 292,7 à 381,6 millions de dollars. Cela pourrait être attribuable à des déménagements dans des logements plus petits pour réduire le coût mensuel du loyer ou de l'hypothèque. La même augmentation a eu lieu en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et dans les Territoires du Nord-Ouest. Les autres provinces et territoires ont subi des baisses de leur chiffre d'affaires pendant la même période, ce qui reflète la baisse globale des revenus des services de déménagement.

Le tableau 4.3 illustre les mêmes données en pourcentages. Il montre la part de chaque province dans le chiffre d'affaires total de l'industrie des services de déménagement pour l'année 2010. Comme on pouvait s'y attendre, l'Ontario constitue la plus grande part des revenus du pays avec 40,1 %. Le Québec suit, avec 23,5 %, puis la Colombie-Britannique, avec 15,1 %²⁶. Cette part du chiffre d'affaires correspond à la part de l'Ontario dans les entreprises de l'industrie du déménagement résidentiel au Canada (41,9 %).

Tableau 4.3 :
Parts des revenus de l'industrie des services de déménagement par province, 2010



Source : CANSIM tableau 403-0015, Statistique Canada

4.4 Performance financière

4.4.1 Le Canada

Les revenus de l'industrie des services de déménagement résumés ci-dessus indiquent que cette industrie forme un secteur important dans l'économie canadienne. Cependant, toutes les entreprises au sein de cette industrie ne connaissent pas le même niveau de rentabilité²⁷. Le tableau 4.4 résume le détail des revenus et des dépenses d'un échantillon de 1 500 entreprises de l'industrie du déménagement de biens usagés de maison et de bureau au Canada pour

²⁶ Les provinces et les territoires qui ont moins de 0,5 % du chiffre d'affaires de l'industrie des services de déménagement en tout ne sont pas représentés dans le graphique 4.3.

²⁷ Statistique Canada, Profils des petites entreprises 2012.

l'année 2012²⁸.

Sur la base de ces données, cette industrie a généré un bénéfice de 8,7 % du chiffre d'affaires d'ensemble en 2012. Le plus grand poste de dépenses de cette industrie était constitué par les dépenses d'exploitation, à 63 % des revenus totaux. La main-d'œuvre était la plus grande dépense d'exploitation avec 23,2 % du total des revenus. Le coût des ventes représentait 28,2 % et comprenait les salaires et les avantages sociaux, les achats et les frais de prise d'inventaire. Le tableau 4.4 présente ces ratios de recettes pour les entreprises dans chacun des quartiles de revenus (inférieur, deuxième, troisième et supérieur). Ces données fournissent des informations sur les 1 500 entreprises ayant des revenus entre 30 000 \$ et 5 millions de dollars. Les entreprises les plus rentables se situaient dans le quartile inférieur avec 21,9 % des bénéfices. Les entreprises les moins rentables se trouvaient dans le quartile supérieur avec 7,3 % des bénéfices.

À partir de 2012, 76,7 % des entreprises de l'industrie du déménagement de biens usagés de maison et de bureau étaient rentables au Canada. Les 23,3 % restants des entreprises étaient non rentables. Les données montrent que les entreprises à faible revenu ont tendance à être plus rentables que les entreprises à revenu élevé. Les déménageurs plus petits, à faible revenu semblent être en mesure de maintenir un niveau de dépenses assez bas et de conserver une plus grande partie de leurs revenus comme surplus. Cette rentabilité peut être le résultat du fait que les petites entreprises fonctionnent de manière moins structurée, avec moins de personnel à temps plein et en réduisant au minimum les frais généraux administratifs. Les grandes entreprises fonctionnent probablement avec plus de personnel à temps plein, qu'elles gardent même pendant les périodes plus lentes, et ont davantage de frais administratifs.

Tableau 4.4 :
La performance financière de l'industrie du déménagement des biens usagés de maison et de bureau, Canada, 2012

REVENUS ET DÉPENSES	Ensemble de l'industrie	Quartile inférieur (25 %)	Moitié inférieure (25 %)	Moitié supérieure (25 %)	Quartile supérieur (25 %)
Total des revenus (A)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Ventes de biens et de services	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Tous les autres revenus	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Coûts des ventes (dépenses directes) (B)	28,2 %	7,7 %	11,7 %	14,9 %	33,2 %

²⁸ Il s'agit d'un échantillon de l'ensemble de l'industrie du déménagement de biens usagés de maison et de bureau. En tant que tels, les chiffres des recettes brutes ne représentent pas le revenu total de l'ensemble de l'industrie. Pour cette raison, on rapporte des pourcentages au lieu de valeurs en dollars. À noter également que l'industrie représentée comprend l'industrie du déménagement des biens usagés, de maison comme de bureau (SCIAN 484210); aucune donnée n'est disponible sur l'industrie du déménagement des biens usagés de maison seulement.

Salaires et avantages sociaux	10,0 %	1,9 %	2,9 %	4,9 %	11,9 %
Achats, matériel et sous-traitance	18,3 %	5,8 %	9,2 %	10,2 %	21,3 %
Stock d'ouverture	0,5 %	0,2 %	0,4 %	0,2 %	0,5 %
Stock de clôture	0,5 %	0,3 %	0,8 %	0,5 %	0,5 %
Frais d'exploitation (dépenses indirectes) (C)	63,0 %	70,5 %	71,2 %	75,2 %	59,5 %
Total des dépenses (B+C = D)	91,3 %	78,1 %	82,9 %	90,1 %	92,7 %
Bénéfice/perte net (A-D)	8,7 %	21,9 %	17,1 %	9,9 %	7,3 %

Source : Statistique Canada, Profils des petites entreprises, 2012

4.4.2 L'Ontario

La même analyse a été réalisée spécifiquement pour l'Ontario, où un échantillon de 634 entreprises a été inclus dans le Profil de l'industrie du déménagement résidentiel d'Industrie Canada. Les résultats sont résumés dans le tableau 4.5. L'industrie du déménagement des biens usagés de maison et de bureau en Ontario a généré une part de bénéfice net total de 9 % par rapport au chiffre d'affaires total, ce qui est légèrement plus élevé que dans l'ensemble de l'industrie du déménagement résidentiel au Canada. La plus grande dépense de l'industrie du déménagement des biens usagés de maison et de bureau en Ontario était les frais d'exploitation qui représentaient 63,3 % des revenus totaux. La main-d'œuvre et les commissions constituaient 22,7 % du chiffre d'affaires total, soit un peu moins que l'échantillon canadien. Le coût des ventes a atteint 27,7 % du chiffre d'affaires, dont les salaires et les avantages sociaux représentaient 10,2 % du chiffre d'affaires total. Le tableau 4.5 détaille également ces informations en quartiles de revenu. Comme pour les données pancanadiennes, le quartile inférieur (en revenu) a enregistré le bénéfice net le plus élevé en pourcentage du revenu total (25,2 %) et le quartile supérieur a enregistré le plus faible (7,8 %). Les entreprises du quartile inférieur en Ontario ont été plus rentables par rapport au même quartile de l'industrie du déménagement de biens usagés de maison et de bureau au Canada. Enfin, le pourcentage d'entreprises qui a réalisé un bénéfice en 2012 a atteint 76,3 % en Ontario. Les 23,7 % restants ont subi des pertes cette année (n'étaient pas rentables).

D'après les données du quartile inférieur des entreprises ontariennes de cette industrie, ces dernières sont plus rentables que les entreprises du même secteur dans l'ensemble du Canada. Elles génèrent un bénéfice de plus de 25 % après déduction des frais sur les recettes totales. Cette information montre que l'industrie est généralement rentable en particulier pour les petites entreprises de l'Ontario.

**Tableau 4.5 :
Performance financière de l'industrie du déménagement des biens usagés de maison et de bureau, Ontario, 2012**

REVENUS ET DÉPENSES	Ensemble de l'industrie	Quartile inférieur (25 %)	Moitié inférieure (25 %)	Moitié supérieure (25 %)	Quartile supérieur (25 %)
Total des revenus (A)	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Ventes de biens et de services	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Tous les autres revenus	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Coûts des ventes (dépenses directes) (B)	27,7 %	6,7 %	13,3 %	15,5 %	32,4 %
Salaires et avantages sociaux	10,2 %	1,4 %	2,6 %	4,3 %	12,4 %
Achats, matériel et sous-traitance	17,5 %	5,3 %	10,5 %	11,7 %	19,8 %
Stock d'ouverture	0,7 %	0,0 %	0,6 %	0,2 %	0,8 %
Stock de clôture	0,7 %	0,0 %	0,5 %	0,6 %	0,7 %
Frais d'exploitation (dépenses indirectes) (C)	63,3 %	68,1 %	73,4 %	74,4 %	59,9 %
Total des charges (B+C = D)	91,0 %	74,8 %	86,7 %	89,9 %	92,2 %
Bénéfice/perte net (A-D)	9,0 %	25,2 %	13,3 %	10,1 %	7,8 %

Source : Statistique Canada, Profils des petites entreprises 2012

4.5 Analyse de l'indice des prix

Le dernier ensemble de données accessibles au public en ce qui concerne l'industrie du déménagement résidentiel reflète l'évolution des prix dans l'industrie depuis 2007. Statistique Canada a généré un indice des prix pour l'industrie du transport par camion avec suffisamment de détails pour être pertinent pour l'industrie du déménagement des biens usagés de maison et de bureau. Cet ensemble de données montre la variation relative des prix dans l'IDR entre 2007 et 2014. L'indice est fixé à 100 pour 2013. Les données sont uniquement disponibles au niveau agrégé à l'échelle nationale. Le tableau 4.6 affiche cet indice des prix ainsi que le résumé historique de l'indice des prix à la consommation (IPC) généré par Statistique Canada. Ces deux indicateurs devraient favoriser la compréhension des pratiques tarifaires dans l'IDR par rapport au reste de l'économie.

La première différence notable qui se dégage du tableau 4.6 est l'établissement des prix dans l'IDR après 2007. L'indice des prix de l'IDR semble être supérieur à l'IPC à partir de 2008. Par exemple, les prix dans l'industrie du déménagement résidentiel ont été de 3,1 % plus élevés en 2014 qu'en 2013 alors que l'ensemble des prix mesurés par l'IPC était de seulement 2,0 % de plus. De même, les prix globaux ont été de 5,1 % inférieurs en 2010 qu'en 2013, mais les prix de l'IDR n'étaient que de 2 % de moins. Autrement dit, l'IDR a connu des hausses de prix plus lentes entre 2010 et 2013 que l'ensemble de l'économie, probablement en raison de la concurrence dans l'industrie. Mais cela a changé dans l'année la plus récente : les prix dans l'IDR ont augmenté plus rapidement que l'IPC à mesure que l'économie s'améliorait.

Tableau 4.6 :
Indices des prix, Canada (2013=100)

Indices des prix (2013=100)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Indice des prix de l'industrie du déménagement résidentiel au Canada*	90,1	94,5	94,9	98,0	99,1	99,7	100,0	103,1
Indice des prix à la consommation du Canada, Résumé historique**	90,8	92,9	93,2	94,9	97,6	99,1	100,0	102,0

*Source : Statistique Canada, tableau 332-0016 – Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui, par le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuel (indice, 2013=100).

**Source : Statistique Canada, CANSIM, tableau 326-0021 et nos de catalogue 62-001-X, 62-010-X et 62-557-X.

6. Profil des entreprises de déménagement résidentiel

5.1 Introduction

Prism Economics and Analysis a mené une enquête auprès des entreprises de déménagement résidentiel en février 2015. Il s'agissait d'un sondage Web avec un contact téléphonique de suivi. L'Association canadienne des déménageurs (ACD) a distribué le lien du sondage à l'ensemble de ses sociétés membres. Le contact téléphonique de suivi a été fait auprès de 100 entreprises membres de l'ACD et de 50 entreprises non membres de l'ACD. Au total, nous avons obtenu 86 réponses d'entreprises de déménagement résidentiel, dont 54 sont des entreprises membres de l'ACD et 22 ne le sont pas²⁹.

Le tableau 5.1 présente la répartition géographique des répondants. Quatre-vingt-deux répondants ont indiqué leur emplacement; environ 65 % étaient de l'Ontario, 15,6 % de la Colombie-Britannique, avec plusieurs réponses provenant du Québec et d'autres provinces.

Tableau 5.1 :
Province des répondants

Répondants	ON	C.-B.	Î.-P.- É.	N.-É.	QC	AB	SK	T.-N.- L.	Total
Nombre de répondants	53	12	1	3	6	3	3	1	82
Pourcentage des répondants	65 %	15 %	1 %	4 %	7 %	4 %	4 %	1 %	100 %

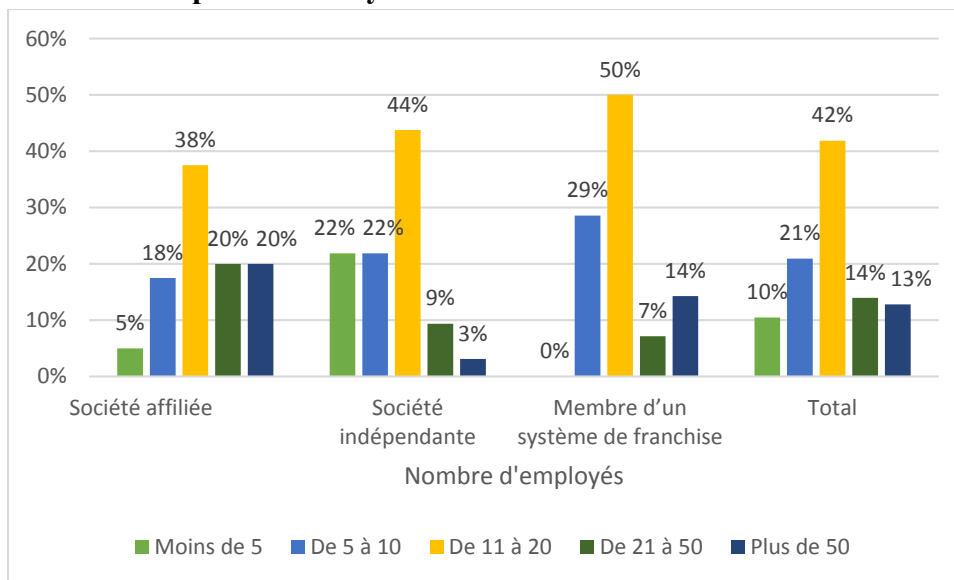
Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

²⁹ Notez qu'il ne s'agissait pas d'un sondage aléatoire et stratifié et que par conséquent, il doit être considéré comme une illustration de l'industrie plutôt que valide au plan statistique. L'ACD a distribué le sondage par courriel à tous ses membres, ainsi qu'à des non-membres de l'ACD identifiés par Prism Economics grâce à Internet.

5.2 Caractéristiques des entreprises de déménagement résidentiel

Le tableau 5.2 montre l'affiliation des entreprises et le nombre d'employés. Sur les 86 répondants, 36 % étaient des entreprises indépendantes, 46 % étaient des sociétés affiliées comme dans le cadre d'une société nationale de transport et 16 % faisaient partie d'un système de franchise. En termes d'importance de la main-d'œuvre, 42 % du total des répondants comptaient entre 11 et 20 employés. Les sociétés indépendantes ont généralement moins de 5 à 20 employés, tandis que les sociétés affiliées sont pour la plupart des entreprises de milieu de gamme et les franchisés sont regroupés dans la gamme de 5 à 20 employés.

Tableau 5.2 :
Votre entreprise est-elle indépendante,
fait-elle partie d'un système de franchise ou est-elle affiliée?



Source : Prism Economics and Analysis, février-mars 2015.

Le tableau 5.4 montre la répartition des entreprises par la taille du parc de camions qu'elles possèdent et qu'elles louent. Presque tous les répondants au sondage ont déclaré posséder leurs propres camions. Les parcs de véhicules appartenant à l'entreprise prédominaient parmi les entreprises de déménagement résidentiel. Le plus grand nombre de réponses proviennent d'entreprises de taille moyenne avec 5 à 10 de leurs propres camions (39 %), 28 % ont 1 à 4 camions et 24 % de 10 à 24 camions. Néanmoins, la location de camions est une méthode importante pour augmenter le parc de véhicules pour près de 60 % des entreprises interrogées. Les petites entreprises utilisent le crédit-bail comme un moyen d'augmenter leur capacité beaucoup plus que les grandes entreprises. De plus, les très petites entreprises remplissent leurs exigences en utilisant des propriétaires exploitants de camions (qui sont des sous-traitants indépendants et non des salariés). Une exception notable est une grande entreprise de déménagement qui fonctionne avec des affiliés et qui a déclaré qu'elle sous-traite avec 6 100 propriétaires exploitants. Dans les réponses des entreprises de l'Ontario (par rapport au total des réponses), les petites entreprises sont surreprésentées, en partie parce que le siège social de la très grande entreprise qui a répondu est situé à l'extérieur de la province et fonctionne avec un parc de propriétaires exploitants qui fournit des services surtout en sous-traitance.

Tableau 5.4 :
Taille du parc de véhicules des déménageurs résidentiels

Taille du parc de véhicules (nombre de camions)	Parc de véhicules appartenant à l'entreprise		Parc de véhicules loués		Taille du parc de propriétaires exploitants	
	Ontario	Total	Ontario	Total	Ontario	Total
>500	0 %	1 %	0 %	0 %	6 %	43 %
100-500	2 %	1 %	3 %	1 %	0 %	1 %
25-50	8 %	6 %	3 %	1 %	0 %	1 %
10-24	21 %	24 %	3 %	3 %	6 %	3 %
5-10	35 %	39 %	23 %	11 %	6 %	1 %
1-4	33 %	28 %	50 %	32 %	59 %	30 %
Total	100 %	100 %	63 %	58 %	35 %	6 %
Nombre de répondants	48	79	30	38	17	34

Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

L'emploi dans l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario connaît une variation saisonnière considérable (voir le tableau 5.5). Le tableau montre que les déménageurs résidentiels enregistrent une augmentation significative du nombre d'employés en haute saison, de mai à septembre. Ce changement s'observe dans tous les types d'entreprises. Le nombre d'emplois dans les entreprises passe d'environ 31 % des répondants dans la fourchette de moins de 10 emplois dans la saison régulière à 9 % pendant la haute saison. Les fourchettes d'emploi supérieures à 21 employés passent de 27 % des répondants en saison régulière à 62 % des répondants en haute saison. Cette augmentation illustre le fait que l'industrie dépend fortement des travailleurs saisonniers. La répartition entre les répondants de l'Ontario et ceux d'autres provinces montre que les entreprises établies en Ontario font davantage d'embauche saisonnière que les entreprises établies dans d'autres provinces.

Tableau 5.5 :
Emploi des déménageurs résidentiels (saison régulière et haute saison)

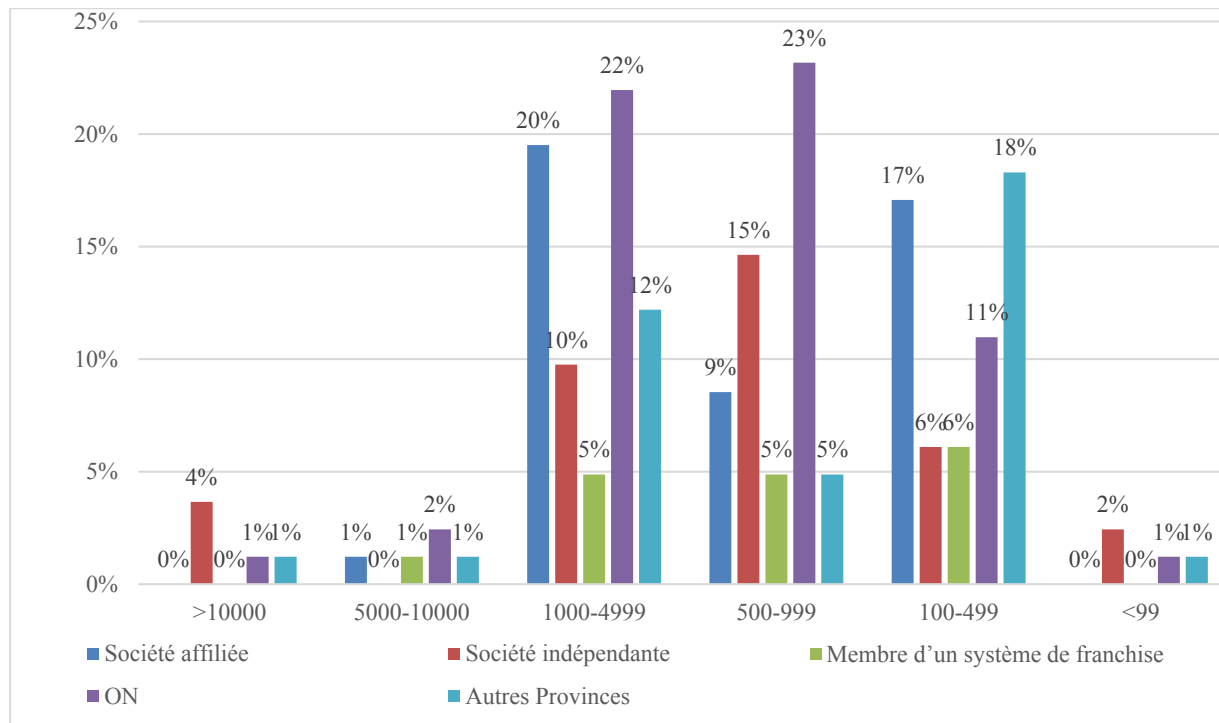
Type d'entreprise		Nombre d'employés					Pour cent	Nombre total
		Moins de 5	5 à 10	11 à 20	21 à 50	Plus de 50		
Société affiliée	saison régulière	5 %	18 %	38 %	20 %	20 %	100 %	40
	haute saison	0 %	5 %	20 %	38 %	38 %	100 %	40
Société indépendante	saison régulière	22 %	22 %	44 %	9 %	3 %	100 %	32
	haute saison	6 %	13 %	41 %	31 %	9 %	100 %	32
Membre d'un système de franchise	saison régulière	0 %	29 %	50 %	7 %	14 %	100 %	14
	haute saison	0 %	0 %	21 %	57 %	21 %	100 %	14
Total	saison régulière	10 %	21 %	42 %	14 %	13 %	100 %	86
	haute saison	2 %	7 %	28 %	38 %	24 %	100 %	86
Ontario	saison régulière	15 %	12 %	44 %	12 %	17 %	100 %	52
	haute saison	2 %	10 %	25 %	35 %	29 %	100 %	52
Autres provinces	saison régulière	3 %	35 %	38 %	18 %	6 %	100 %	34
	haute saison	3 %	3 %	32 %	44 %	18 %	100 %	34
Total	saison régulière	10 %	21 %	42 %	14 %	13 %	100 %	86
	haute saison	2 %	7 %	28 %	38 %	24 %	100 %	86

Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

Le tableau 5.6 montre le nombre de déménagements effectués par des entreprises de déménagement résidentiel dans l'année la plus récente. Les sociétés indépendantes font le plus petit nombre de déménagements. Parallèlement, le tableau montre que, en Ontario, une entreprise effectue le plus grand nombre de déménagements et domine la catégorie en faisant plus de 10 000 déménagements en un an, mais elle fonctionne par sous-traitance avec des

propriétaires exploitants. Les sociétés affiliées et franchisées effectuent entre 100 et 1 000 déménagements par an. En comparant les entreprises ontariennes à celles des autres provinces, on constate qu'un petit nombre d'entreprises de l'Ontario sont de grands acteurs du marché avec 23 % et 22 % des déménagements dans les catégories de 500 à 999 et de 1 000 à 5000 employés.

Tableau 5.6 :
Nombre annuel de déménagements effectués par des entreprises de déménagement résidentiel



Nombre de déménagements	Société affiliée	Société indépendante	Membre d'un système de franchise	Ontario	Autres provinces	Total	Nombre
Total	46 %	37 %	17 %	61 %	39 %	100 %	82
>10 000	0 %	4 %	0 %	1 %	1 %	4 %	3
5000-10000	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	2 %	2
1000-4999	20 %	10 %	5 %	22 %	12 %	34 %	28
500-999	9 %	15 %	5 %	23 %	5 %	28 %	23
100-499	17 %	6 %	6 %	11 %	18 %	29 %	24
<99	0 %	2 %	0 %	1 %	1 %	2 %	2

Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

Les réponses ont été analysées afin de montrer les coûts moyens de déménagements pour les

répondants de l'Ontario et de l'extérieur de la province (indiqués dans le tableau 5.7). Le coût moyen des déménagements des répondants situés en Ontario était de 3 204 \$, par rapport au coût moyen de 4 713 \$ pour les déménagements dans les autres provinces. Cette différence reflète probablement le fait que plus de déménagements en Ontario sont intra et interurbains à l'intérieur de la province et couvrent des distances plus courtes. Le coût plus élevé des déménagements dans d'autres provinces reflète probablement les plus grandes distances entre les villes dans et entre les provinces.

Tableau 5.7 :
Coût des déménagements

Coût (\$)	Nombre de réponses		
	Autres provinces	Ontario	Total
<500	1	2	3
500-999	4	5	9
1000-1999	2	11	13
2000-2999	4	5	9
3000-3999	0	6	6
4000-4999	5	3	8
5000-9999	7	3	10
>10 000	4	3	7
Total	27	38	65
Coût moyen du déménagement	4 713 \$	3 204 \$	3 831 \$

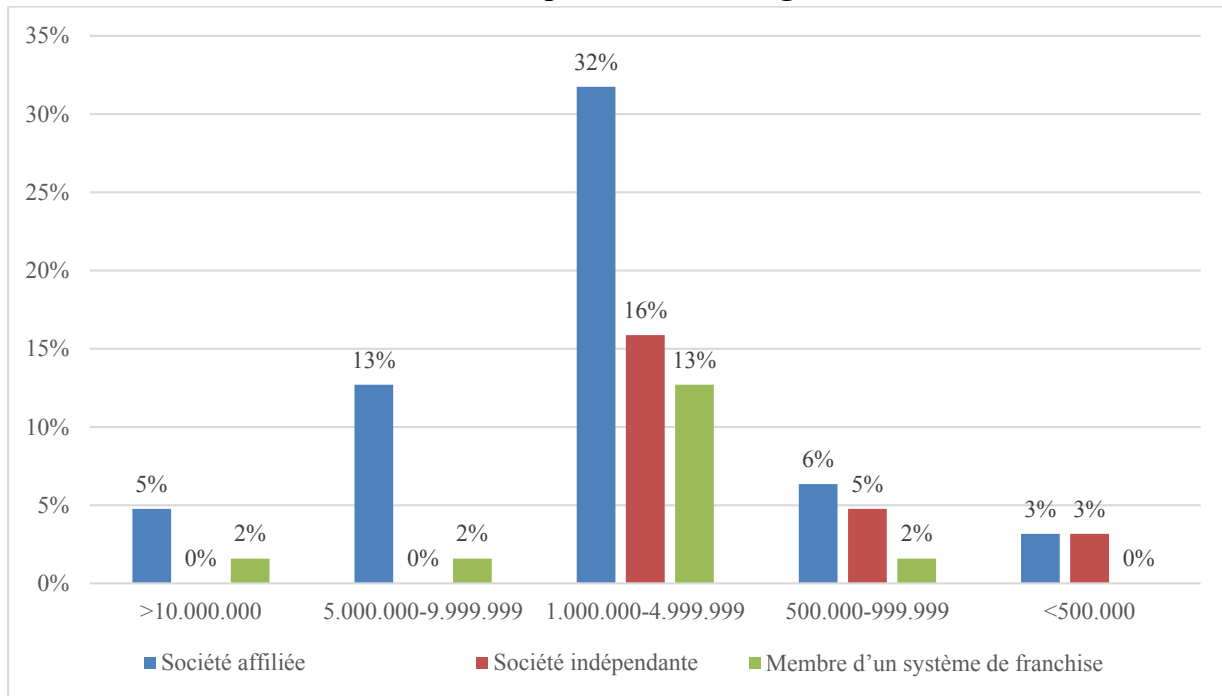
Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

Le coût du déménagement – tel que rapporté dans cette enquête auprès des entreprises de déménagement – est beaucoup plus élevé que le coût rapporté dans le sondage réalisé auprès du grand public (rapporté ci-dessus dans le tableau 3.3). Les sondages portent sur des sujets différents (le public par rapport aux entreprises de déménagement). De plus, le sondage auprès des entreprises n'est pas un échantillon valide au plan statistique, et les réponses sont susceptibles de surreprésenter les entreprises établies (membres de l'ACD ou d'autres organisations) qui ont un courriel et un numéro de téléphone facilement accessibles. Les petites entreprises qui sont plus difficiles à joindre sont également plus susceptibles de faire de petits déménagements.

Le tableau 5.8 montre la tendance du chiffre d'affaires annuel des entreprises de

déménagement résidentiel. Les sociétés affiliées obtiennent les plus hauts revenus dans les cinq catégories de revenus. Les sociétés indépendantes sont notamment concentrées dans les trois catégories inférieures de revenus. (À noter que les répondants n'ont pas tous déclaré leurs revenus : 63 entreprises ont répondu, soit 75 % des répondants.)

Tableau 5.8 :
Revenu annuel des entreprises de déménagement résidentiel



Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

Le tableau 5.9 montre les adhésions et les enregistrements dans l'industrie. Parmi les répondants à l'enquête, 84 % sont membres de l'Association canadienne des déménageurs (ACD), 65 % sont membres du Better Business Bureau (BBB) et 96 % sont enregistrés auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou CSPAAT (ou l'autorité compétente dans les autres provinces) – qui est obligatoire pour toute entreprise ayant des employés et/ou des travailleurs. Les résultats présentés ici sont quelque peu biaisés dans la mesure où ce sondage a été distribué par l'ACD à ses membres, ce qui peut expliquer le fort pourcentage de répondants qui sont membres de l'ACD. Prism a identifié de nombreuses entreprises qui se considèrent comme des déménageurs résidentiels sans être membres de l'ACD. Cependant, peu de ces entreprises ont participé à l'enquête³⁰.

Tableau 5.9 :
Adhésion et enregistrement auprès de l'Association de l'industrie et de la CSPAAT

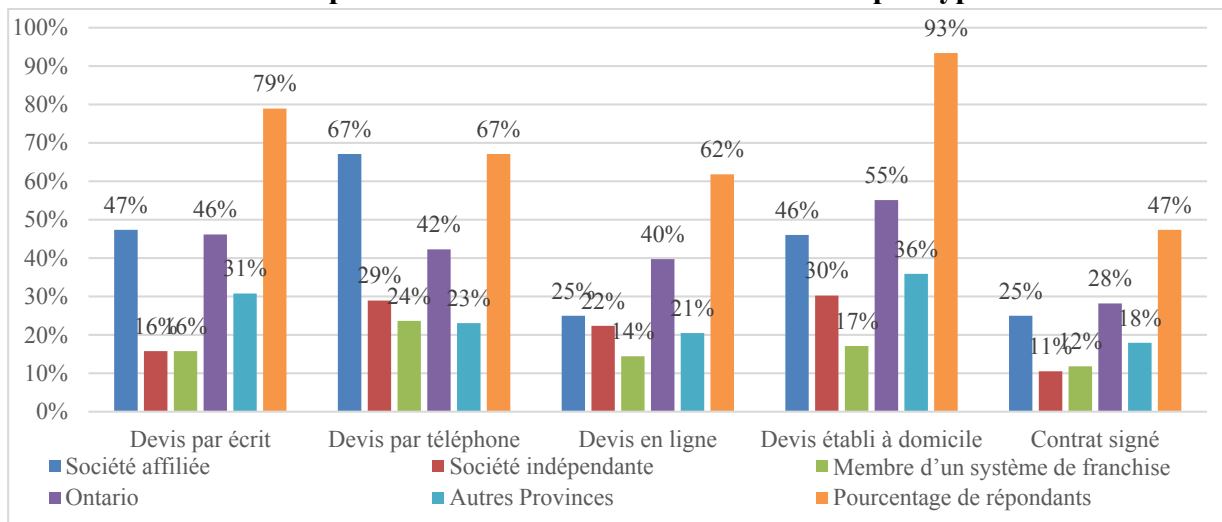
Type d'entreprise	Membre de l'ACD	Membre du BBB	Enregistrement auprès de la CSPAAT
Société affiliée	42 %	32 %	76 %
Société indépendante	25 %	22 %	30 %
Membre d'un système de franchise	17 %	12 %	33 %
Pourcentage du total	84 %	65 %	96 %
Total	64	69	82

Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

³⁰ Remarque : Prism Economics a identifié quelque 1 700 entreprises de l'Ontario qui se déclarent déménageurs résidentiels dans les annuaires téléphoniques, sur Internet ou dans d'autres sources de données. Le sondage a été distribué aux entreprises qui avaient des adresses Internet.

On a demandé aux entreprises si elles fournissent une estimation ou un devis et sous quelle forme (voir le tableau 5.10). La plupart des entreprises fournissent une estimation ou un devis par divers moyens, le plus grand pourcentage (93 %) établissant leur devis après une visite à domicile, 79 % offrant un devis par écrit, 67 % par téléphone et 62 % en ligne. Cependant, moins de la moitié (47 %) a signé un contrat.

Tableau 5.10 :
Entreprises fournissant des estimations/devis par type



Type d'entreprise	Devis écrit	Devis par téléphone	Devis en ligne	Devis établi lors d'une visite à domicile	Contrat signé
Société affiliée	47 %	67 %	25 %	46 %	25 %
Société indépendante	16 %	29 %	22 %	30 %	11 %
Membre d'un système de franchise	16 %	24 %	14 %	17 %	12 %
Ontario	46 %	42 %	40 %	55 %	28 %
Autres provinces	31 %	23 %	21 %	36 %	18 %
Pourcentage des répondants	79 %	67 %	62 %	93 %	47 %
Nombre total de répondants	76	76	76	76	76

Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

On a demandé aux entreprises les raisons les plus courantes des écarts entre les devis et les estimations qu'elles fournissent et le prix final pour le client (voir le tableau 5.11). La raison la plus souvent citée était que le client ou les locaux n'étaient pas prêts pour le déménagement. La deuxième raison était que le client avait plus de meubles que prévu, suivie par les problèmes routiers liés à des restrictions ou des obstacles sur place, comme les allées de garage, le stationnement, etc.

Tableau 5.11 :
Causes les plus courantes communes d'écart entre le devis et le prix final facturé au client

Type d'entreprise	Distance plus longue	Plus de meubles	Absence d'ascenseur	Problèmes liés à la route	Pas prêt	Total
Total	5 %	28 %	10 %	22 %	35 %	172
Société affiliée	1 %	32 %	6 %	25 %	36 %	81
Société indépendante	11 %	22 %	11 %	18 %	38 %	55
Membre d'un système de franchise	6 %	31 %	17 %	19 %	28 %	36
Ontario	3 %	16 %	7 %	12 %	23 %	61 %
Autres provinces	2 %	13 %	3 %	10 %	12 %	39 %

Remarque : Réponses multiples permises; ne totalisent pas 100 %.

Source : Prism Economics and Analysis, mars 2015.

5.3 Divergences dans le profil de l'industrie du déménagement

Le profil de l'industrie du déménagement résidentiel (IDR) dans les deux sections ci-dessus fournit des images quelque peu divergentes en ce qui concerne la taille et la structure de l'industrie et des entreprises. Les données tirées de Structure des industries canadiennes situent le nombre d'établissements dans l'industrie du déménagement en Ontario à 856. Cependant, Prism Economics and Analysis a identifié plus de 1 800 entités comme déménageurs résidentiels grâce à des recherches sur Internet et dans l'annuaire. L'information anecdotique de l'ACD indique un nombre de déménageurs en Ontario encore plus élevé. Ces différences peuvent être attribuées aux méthodes utilisées pour différentes estimations de l'industrie du déménagement.

Le Registre des entreprises au Canada est une série de données de Statistique Canada qui comprend une liste complète et à jour des entreprises actives au Canada qui ont un compte d'impôt sur le revenu des sociétés, sont un employeur ou ont un compte de TPS. Les données sont compilées à partir d'une enquête obligatoire, de fichiers administratifs et d'autres sources. Elles ne comprennent pas les entités commerciales qui ne paient pas d'impôt sur le revenu des

sociétés ou de TPS et qui n'ont pas d'employés. Par conséquent, les propriétaires uniques qui ne répondent pas à ces critères ne seraient pas pris en compte dans les données. Les entités qui offrent des services de déménagement sur une base occasionnelle (ou même sur une base permanente) et qui ne déclarent pas leurs revenus comme revenu des sociétés, ou qui déclarent des revenus inférieurs à 30 000 \$ en revenus annuels ne seraient pas prises en compte dans les données. Le Registre des entreprises est basé sur le numéro d'entreprise fourni par l'Agence du revenu du Canada. Si un déménageur ne s'enregistre pas auprès de l'ARC, il ne sera pas pris en compte dans les données³¹.

Le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) exige l'immatriculation d'un utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU) pour les véhicules de plus de 4 500 kg. Bien que la plupart des déménageurs conduiraient des véhicules au-dessus de cette limite, les déménageurs qui ont des véhicules plus petits ne seraient pas tenus d'avoir une IUVU ni de permis de véhicule commercial. Le MTO ne précise pas si les propriétaires de véhicules exploitent une entreprise de déménagement.

Ces questions peuvent être importantes pour établir l'importance, l'envergure et les caractéristiques de l'industrie du déménagement résidentiel dans la province. Diverses estimations ont été faites, mais les seules données vérifiables sont fournies par Statistique Canada. Les sources de données ne prendraient pas en compte les personnes qui fournissent des services de déménagement sans payer l'impôt des sociétés ou d'impôts retenus à la source pour les employés. L'information anecdotique est qu'un grand nombre de personnes qui offrent des services de déménagement résidentiel font partie de l'économie souterraine – mais il est impossible de confirmer les chiffres ou les caractéristiques de ces déménageurs.

³¹ Statistique Canada, Registre des entreprises du Canada, http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2&SDDS=1105

6. La protection des consommateurs et les politiques publiques

Le transport par camion de biens ménagers est régi séparément par chacune des dix provinces et trois territoires du Canada. À l'heure actuelle en Ontario, il n'y a pas de législation spécifique à l'IDR, mais plusieurs lois générales ont des dispositions pertinentes qui s'appliquent :

1. *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*
2. Code de la route – Règl. de l'Ontario 643/05 – Transport de marchandises : des règles qui doivent être incluses dans le connaissance et régissant la responsabilité de ces marchandises pour certains transports de biens domestiques.
3. Code criminel

Plusieurs domaines au sein du gouvernement s'intéressent aux activités de l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario, comme la Direction de la politique des consommateurs du Bureau de la consommation d'Industrie Canada, qui suit les questions de protection des consommateurs. Les organisations non gouvernementales ayant un intérêt dans l'industrie du déménagement comprennent l'Association canadienne des déménageurs (ACD), le Better Business Bureau (BBB), le Conseil des consommateurs du Canada et le Centre pour la défense de l'intérêt public.

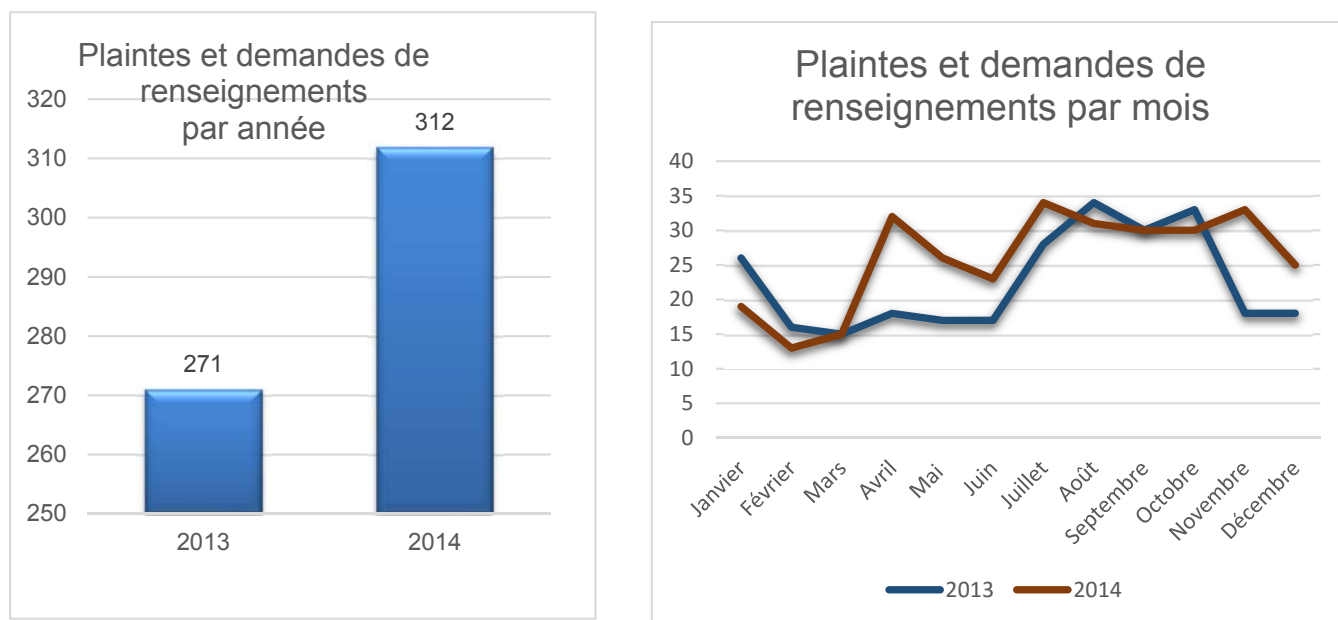
6.1 Direction de la protection des consommateurs, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

La Direction de la protection du consommateur du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario supervise les questions de protection des consommateurs en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Les données sur les plaintes des consommateurs et les mesures prises sont publiées sur la liste de mise en garde pour les consommateurs du Ministère.

Le tableau 6.1 présente des données sur les plaintes et les demandes de renseignements par mois et par année pour 2013-2014³². Bien que les plaintes et demandes de renseignements aient augmenté en 2014, il est impossible de dégager une tendance à partir de ces données.

³² En 2013, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a entrepris un examen et une modification du système de classification de données utilisé pour consigner les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs. Pour cette raison, à partir de 2013 et par la suite, les comparaisons de données ne doivent pas être faites avec celles des années précédentes.

**Tableau 6.1 :
Tendances annuelles et mensuelles (2013-2014)**



Source : Direction de la protection des consommateurs, mars 2015

Le tableau 6.2 présente les plaintes des consommateurs par catégorie pour 2014. Les trois principaux types de plaintes sont : le prix final dépassant l'estimation de plus de 10 % si l'accord du consommateur comprenait une estimation, les biens perdus ou endommagés et les biens retenus des consommateurs.

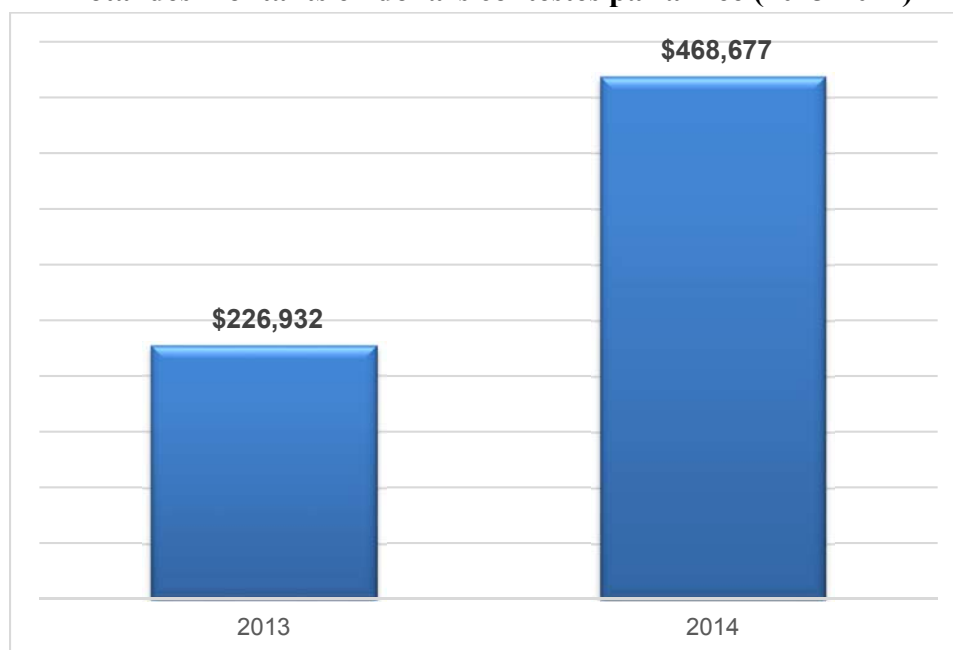
**Tableau 6.2 :
Descriptions des principales plaintes et demandes de renseignements,
Direction de la protection des consommateurs, 2014**

	Total des plaintes et des demandes de renseignements	Pourcentage
Prix final plus de 10 % supérieur à l'estimation	36	12 %
Articles perdus/endommagés	33	11 %
Biens des consommateurs retenus	33	11 %
Biens/services non fournis	32	10 %
Différends au sujet de la facturation (général)	31	10 %
Fausse représentation	29	9 %
Qualité du service	24	8 %
Pratiques commerciales/conduite	24	8 %
Plaintes non classées ailleurs	70	22 %
Total	312	100 %

Source : Direction de la protection des consommateurs, mars 2015

La valeur en dollars des différends a augmenté de manière spectaculaire, passant de 226 932 \$ en 2013 à 468 677 \$ en 2014. En 2014, 33 % des plaintes et des demandes de renseignements concernaient des montants supérieurs à 1 000 \$ (voir le tableau 6.3). La moyenne des montants en litige a augmenté, doublant presque de 2013 à 2014.

Tableau 6.3 :
Total des montants en dollars contestés par année (2013-2014)



	Année	
	2013	2014
Montants en dollars en litige	226 932 \$	468 677 \$
Nombre de plaintes et de demandes de renseignements	271	312
Montant moyen de la plainte	837 \$	1 502 \$

Source : Direction de la protection des consommateurs, mars 2015

6.2 L'Association canadienne des déménageurs

L'Association canadienne des déménageurs (ACD) est une association sectorielle qui représente les entreprises de déménagement gérées par leur propriétaire au Canada. Il s'agit d'une association volontaire d'entreprises de déménagement qui établit certaines normes d'exploitation pour ses membres. Ses objectifs consistent à promouvoir les intérêts de ses membres et à offrir un forum de discussion des questions d'intérêt commun. L'ACD a un programme d'agrément des déménageurs canadiens qui a été conçu pour identifier des entreprises de déménagement et d'entreposage résidentiel reconnues, qui fournissent aux consommateurs des services garantis basés sur « la conduite éthique, la compétence

professionnelle et le traitement efficace des plaintes »³³.

Le tableau 6.3 regroupe tous les types de plaintes et de réclamations reçues par l'ACD – au sujet de membres et de non-membres de l'ACD pour les déménagements à l'intérieur du pays (principalement canadiens). Les données ne permettent pas une ventilation par province, mais la tendance révèle un nombre croissant de plaintes. Il convient de noter l'augmentation des plaintes observée entre 2011 et 2014, de près de 270 %.

Tableau 6.3 :
Association canadienne des déménageurs – Tous les types de plaintes par année

Pourcentage de plaintes au cours de l'année								
Type de plainte	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Logo (Utilisant le logo de l'ACD ou affirmant en être membre)	5,6 %	2,5 %	1,8 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %	1,3 %	0,5 %
Devis/contrat (Écart entre le devis et le contrat)	13,0 %	16,2 %	12,8 %	7,5 %	19,8 %	17,5 %	5,0 %	10,9 %
Coût (Coût plus élevé que prévu)	43,3 %	32,5 %	38,5 %	31,3 %	40,7 %	32,5 %	41,9 %	38,3 %
Manipulation (Traitement des biens)	13,5 %	14,7 %	22,0 %	10,0 %	23,5 %	28,6 %	21,3 %	17,4 %
Domages	21,4 %	34,5 %	34,9 %	48,8 %	35,8 %	31,0 %	41,3 %	32,3 %
Vol/perte	13,5 %	16,2 %	16,5 %	8,8 %	14,8 %	11,1 %	20,0 %	15,9 %
Temps	30,7 %	21,8 %	26,6 %	20,0 %	19,8 %	25,4 %	28,1 %	31,3 %
Propriétaires/employés (Comportement)	8,8 %	10,7 %	13,8 %	23,8 %	11,1 %	23,0 %	21,9 %	23,4 %
Réclamation/assurance (Indemnisation manquante ou insuffisante)	7,0 %	10,2 %	5,5 %	12,5 %	13,6 %	5,6 %	7,5 %	11,4 %
Total des plaintes/réclamations*	215	197	109	80	81	126	160	201

* Comprend tous les types de plaintes et réclamations de consommateurs et d'autres déménageurs au sujet de membres et de non-membres de l'ACD; une plainte peut englober plusieurs problèmes.

Source : Association canadienne des déménageurs, mars 2015

Lorsque l'ACD reçoit une plainte d'un consommateur, elle communique généralement avec le déménageur pour obtenir son point de vue sur la question et parvenir à une résolution en facilitant la communication entre les parties. L'ACD n'a pas de pouvoir d'arbitrage ou de médiation des différends.

Lorsque l'ACD reçoit une plainte (par téléphone, courriel, lettre, formulaire en ligne),

³³ Association canadienne des déménageurs, Canadian Mover Program, novembre 2005, <http://www.mover.net/movers/content/CertifiedMoverProgram.pdf>

l'organisation l'enregistre, qu'elle concerne un de ses membres ou non. Selon la nature de la plainte, l'ACD coche un ou plusieurs de ses codes de type de plainte. L'ACD est d'avis que le nombre de plaintes importe moins que la tendance des plaintes qui a été assez constante au fil du temps. La surfacturation et les dommages à la propriété sont de loin les plus grands griefs des consommateurs, avec des retards dans le service ou la livraison suivant de près. De plus, l'ACD indique que le nombre de déménageurs qui s'affilient de manière illicite à l'ACD semble être en augmentation, ce qui laisse croire qu'ils voient un certain intérêt commercial à le faire.

L'ACD a noté que l'industrie du déménagement résidentiel regroupe à la fois des déménageurs légitimes et réputés, et un grand nombre de moins légitimes. Les déménageurs moins légitimes ne sont pas membres de l'ACD, sont peu susceptibles d'être des entreprises enregistrées et peuvent également fonctionner dans l'économie souterraine, à savoir ne pas payer d'impôt sur le revenu, de TVH ou d'autres taxes. Ces déménageurs moins légitimes peuvent fonctionner sans adresse commerciale permanente. L'ACD considère ces déménageurs comme un problème pour la protection des consommateurs, car ils font l'objet d'un nombre disproportionné de plaintes de la part de la clientèle qui n'a aucun recours puisqu'on ne peut pas les retracer en cas de difficulté liée à la clientèle. Cependant, l'ACD ne possède pas de données sur le nombre de déménageurs moins légitimes, ni le nombre de plaintes des consommateurs qui leur sont imputables.

6.3 Le Better Business Bureau

Le Better Business Bureau (BBB) est une organisation à but non lucratif, dirigée par ses membres et axée sur la promotion de la confiance du marché. Il regroupe 112 organisations locales indépendantes aux États-Unis et au Canada. Le BBB (en Ontario) agit comme un intermédiaire entre le consommateur et les entreprises, traitant plus de 885 litiges entre des consommateurs et des entreprises en 2013, dont près de 78 % ont été réglés. Lorsque le BBB est informé d'un litige concernant un consommateur, il communique avec l'entreprise et offre d'agir comme médiateur dans le différend. Les services de médiation sont gratuits pour les entreprises et les consommateurs.

Le chapitre ontarien du BBB compile des données sur les conflits impliquant des déménageurs résidentiels traités par l'organisation. Le tableau 6.4 montre que le nombre de plaintes des consommateurs au sujet de déménageurs résidentiels a augmenté pour atteindre un sommet en 2013. Le taux de résolution de ces plaintes a diminué au cours de la période de trois ans.

Tableau 6.4 :
Plaintes déposées par des consommateurs contre des déménageurs résidentiels
auprès du Better Business Bureau, Ontario

Période	Nombre	Résolution	Pourcentage résolu
2012 – (10 mars au 31 déc.)	255 plaintes	176 ont été résolues	69,0 %
2013 – (1 ^{er} janv. au 31 déc.)	375 plaintes	216 ont été résolues	57,6 %
2014 – (1 ^{er} janv. au 31 déc.)	335 plaintes	145 ont été résolues	43,3 %
2015 – (1 ^{er} janv. au 10 mars)	50 plaintes	25 ont été résolues	50,0 %

Source : Better Business Bureau, Ontario, mars 2015

Quelques plaintes courantes reçues par le Better Business Bureau :

- l'application d'une franchise sur les réclamations de responsabilité de base,
- les entreprises n'utilisent pas des balances publiques certifiées,
- devis établi par téléphone,
- modification de la taille du camion et/ou réduction du nombre de déménageurs sans préavis à un déménagement rémunéré « à l'heure »,
- frais supplémentaires non divulgués (objets lourds, devoir monter des articles dans les escaliers, etc.),
- retards de livraison (les consommateurs encourent des dépenses de poche lorsque leurs biens ne sont pas arrivés à temps),
- sous-traitance – l'entreprise qu'ils trouvent et avec laquelle ils signent un contrat n'est pas celle qui finit par faire le déménagement,
- boire, fumer et prendre de longues pauses au travail lorsque le consommateur paie à l'heure,
- différends sur le délai de réclamation des pertes ou des dommages, certaines entreprises fixant leurs propres délais (le BBB a vu 48 heures, 10 jours, 30 jours, etc.),
- informations obligatoires absentes des contrats,
- les tickets de balance n'identifient jamais le consommateur ou ses biens,
- montant facturé supérieur au devis, le consommateur ne peut pas payer, de sorte qu'ils entreposent ses biens et lui facturent des montants supplémentaires³⁴.

Le principal rôle que joue le BBB est l'éducation des consommateurs; l'organisation a décelé des difficultés dans la transmission des messages nécessaires aux consommateurs et aux déménageurs. Le BBB aide les consommateurs en fournissant des renseignements sur la réputation des entreprises sur le marché; il aide également à localiser des fournisseurs de services réputés.

³⁴ Better Business Bureau, Région du centre de l'Ontario, mars 2015.

6.4 Les associations de protection des consommateurs

La plupart des organisations non gouvernementales de protection des consommateurs, comme le Conseil des consommateurs du Canada et le Centre pour la défense de l'intérêt public, ont eu peu d'implication directe dans l'industrie du déménagement résidentiel. Cependant, celles qui ont eu une certaine implication directe ont surtout écouté les plaintes des consommateurs, et les ont dirigés vers les services gouvernementaux qui peuvent être en mesure de les aider. Elles surveillent également les médias et d'autres instances publiques. La plupart des organisations jouent un rôle informel en dirigeant les consommateurs là où ils peuvent être en mesure d'obtenir une assistance. En Ontario, ces organisations réfèrent principalement les consommateurs au Ministère afin qu'ils puissent mieux connaître leurs droits contractuels.

Le Better Business Bureau a un effectif de 7 personnes qui a traité plus de 19 000 plaintes des consommateurs l'an dernier (toutes des industries de l'Ontario); 335 de ces plaintes portaient sur l'industrie du déménagement résidentiel. Les consommateurs qui ont des problèmes avec une entreprise de déménagement sont invités à présenter une plainte. Une fois qu'une plainte a été déposée par écrit (par courriel, par télécopieur, par écrit, via le site Web), des services de conciliation sont disponibles pour faciliter le règlement. Le personnel étudie la plainte, et si elle est acceptée (conforme aux normes de la politique), on communique par écrit avec l'entreprise pour lui demander sa version des faits. Cette information est transmise au consommateur qui peut être d'accord ou non. Si le consommateur est en désaccord, il peut envoyer une réfutation à l'entreprise, qui a la possibilité de donner une réponse finale. S'il est déterminé que l'entreprise a agi raisonnablement, la plainte est close. Dans le cas contraire, ce résultat se reflète dans l'information accessible au grand public. Le Better Business Bureau offre un agrément général et des normes à ses membres. Les organisations du BBB mènent des recherches sur les organisations, acceptent des références et examinent les plaintes.

La plupart des organisations de consommateurs ne sont pas outillées pour accueillir et traiter les plaintes des consommateurs. Toutefois, lorsque celles-ci arrivent, inévitablement, les plaintes sont renvoyées au Ministère ou dirigées vers des parties compétentes. Ces organisations donnent aux consommateurs des conseils sur les endroits où obtenir de l'aide.

Les organisations de consommateurs ont déclaré que c'est la nature de la plainte qui ressort (comme retenir les biens des consommateurs) plutôt que le nombre de plaintes qu'elles ont reçues. Elles ont déclaré que l'industrie du déménagement a reçu une attention accrue en raison de l'impuissance des victimes, et parce qu'il s'agit souvent d'un enjeu de nature civile ou pénale, selon le cas.

Un problème parmi d'autres, c'est que souvent les consommateurs ne comprennent pas quels services ils achètent par l'entremise de l'entreprise de déménagement – ce qui augmente le risque qu'ils courent. En général, ces organisations non gouvernementales sont préoccupées par la gravité des plaintes. Si le problème peut être de nature criminelle, on oriente les

consommateurs vers le centre antifraude de la GRC. Les associations de consommateurs ont souligné qu'elles s'efforcent de ne pas s'ingérer dans le conflit, mais de rester empathiques et d'aiguiller les consommateurs en conséquence.

La plupart des organisations, comme le Conseil des consommateurs du Canada, ne sont pas en mesure de commenter la fréquence des plaintes reçues au fil du temps, mais elles ont fait remarquer qu'il semble y avoir des lacunes du côté de la responsabilité envers les consommateurs. Elles précisent que, comme les gens déménagent rarement, ils ne sont pas au courant des problèmes, ce qui augmente le facteur de risque et les rend plus vulnérables dans une telle transaction. Elles ont décelé en outre un manque d'information dans la mesure où les gens ne savent pas où s'adresser pour obtenir des informations fiables.

Les problèmes ou les plaintes des consommateurs au sujet d'entreprises de déménagement résidentiel touchaient surtout le prix final par rapport au devis (qui peut finir par être trois ou quatre fois le montant original), les articles endommagés ou perdus (et comment les consommateurs sont indemnisés pour cela) et les entreprises qui exigent d'être payées avant que les meubles ne soient déchargés du camion.

Ces organismes ont reçu des plaintes adressées à des entreprises de toute taille. Des plaintes sont formulées à l'égard des déménagements qui ont lieu sur un éventail de distances, longues ou courtes, locales et interurbaines.

Les organismes qui offrent des conseils aux consommateurs suggèrent généralement d'obtenir trois estimations avant de prendre une décision, de vérifier les références de chaque entreprise et de documenter la transaction par écrit. Il est également indispensable de noter les coordonnées de l'entreprise de déménagement.

Plusieurs organisations (ACD) sont préoccupées par le fait qu'un nombre élevé de plaintes au sujet de déménageurs résidentiels peut être attribuable à des déménageurs moins légitimes. Ces déménageurs moins légitimes apparaissent et disparaissent régulièrement, car ils sont à peine plus qu'un individu avec un numéro de téléphone et un camion, ce qui pose des difficultés du point de vue de la mise en application des règles. Lorsque des problèmes surviennent, ils ont fermé et ré-ouvert leur entreprise sous une autre raison sociale. Il est difficile de repérer et de suivre cette catégorie de déménageurs et de prendre des mesures contre eux.

Joindre les consommateurs pour les informer de leurs droits en matière de déménagement résidentiel est un défi majeur pour les organisations de consommateurs. Peu d'organisations de consommateurs, autres que l'ACD et le BBB, ont un budget disponible pour fournir ce type de service, car ce sont principalement des organisations de défense des droits plutôt que des fournisseurs de services. En l'absence d'organisme officiel pour traiter ces plaintes, certaines organisations ont pris l'initiative de renseigner les consommateurs (par exemple, au sujet des lois sur la circulation routière), mais cela est fait de manière ponctuelle. En outre, peu d'organisations disposent des fonds nécessaires pour élaborer des conseils ciblés pour les

déménagements résidentiels. La plupart maintiennent un site Web et des comptes de médias sociaux pour joindre les consommateurs. Elles réfèrent les plaintes des consommateurs à des personnes ressources appropriées. Cette activité limitée dénote surtout le manque de ressources de ces organisations, et non l'absence d'un besoin.

La plupart des organisations non gouvernementales de consommateurs ont simplement déclaré qu'elles ne disposent pas des ressources nécessaires pour résoudre ce problème particulier. Plusieurs disent qu'elles observent ce que la province fait, mais qu'elles ne disposent pas de ressources pour mettre en place un plan, quel qu'il soit, et que cette question ne peut faire l'objet d'une collecte de fonds ou du soutien de la population. La plupart des organisations contactées n'ont actuellement aucun plan en vue de réaliser des campagnes de communication ou de sensibilisation du public autour des questions du déménagement résidentiel. Au contraire, faire progresser la question de l'industrie du déménagement résidentiel pour ces organisations implique de soulever cette question auprès du gouvernement provincial pour que des mesures soient prises. Ces organisations ont indiqué que des modifications législatives seraient nécessaires pour établir des normes raisonnables visant les besoins de la population.

Les organisations de défense des consommateurs ont proposé les solutions suivantes pour les questions de plaintes des consommateurs au sujet des entreprises de déménagement résidentiel :

- avoir une autorité gouvernementale ou chien de garde chargé de régler l'IDR et de faire respecter les règles,
- obtenir des éclaircissements sur quelle mesure législative s'applique et qui l'applique,
- vérifier si un système de permis serait un moyen efficace de régler l'industrie (ou si un autre instrument de réglementation serait plus pratique) et en créer un si cela permettait de régler les problèmes des consommateurs,
- résoudre le problème du service et de la prestation, en particulier concernant les contrats entre les consommateurs et les entreprises de déménagement,
- élaborer une stratégie de communication sur cette question, qui comprend
 - des ressources supplémentaires pour l'information du public,
 - une ressource de confiance et fiable pour l'information du public, comme le site Web du Ministère, des dépliants ou de brèves fiches de conseils pour les consommateurs,
 - l'amélioration de l'information aux consommateurs par le plus grand nombre de moyens possible,
- faire preuve de leadership car les consommateurs ne savent pas – et n'ont pas d'intérêt à savoir – quel niveau de gouvernement est responsable de la protection des consommateurs,
- prévoir des sanctions pour la non-conformité.

Néanmoins, ces organisations de consommateurs n'ont pas procédé à des évaluations détaillées des questions de protection des consommateurs en matière de déménagement résidentiel et, par conséquent, n'ont pas de solutions complètes à offrir, ou plus de détails que ce que nous avons présenté ci-dessus.

7. Conclusion

Principales conclusions

1. Les éléments communs aux approches réglementaires des divers territoires de compétence en ce qui concerne le traitement des questions de protection des consommateurs pour les déménageurs résidentiels sont : l'octroi de permis et l'enregistrement des entreprises, les exigences en matière d'assurance responsabilité minimale, un contrat écrit et un devis écrit avant le déménagement.

Les régimes dans quinze territoires internationaux et trois provinces canadiennes diffèrent quant au niveau de réglementation et aux exigences en matière de contrats, d'estimations et d'assurance responsabilité civile ³⁵. Lorsque les États et les pays ont des régimes réglementaires spécifiques pour l'industrie du déménagement résidentiel, les règlements couvrent généralement certains des éléments suivants :

- 1) l'octroi de permis/l'enregistrement des entreprises de déménagement;
- 2) des exigences minimales en matière d'assurance responsabilité civile (mais qui ont tendance à être très basses et ne couvrent pas la valeur réelle des biens transportés);
- 3) des exigences relatives à un contrat écrit décrivant les détails du déménagement avant le chargement;
- 4) un devis écrit avant le déménagement;
- 5) le contrôle des prix est rare;
- 6) les territoires américains ont tendance à être plus réglementés que l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

Lorsque la résolution des différends est offerte, la plupart des territoires exigent que les consommateurs déposent une réclamation dans les 90 jours du déménagement, après quoi ils n'ont plus droit à la résolution des différends. Certains territoires offrent la résolution des différends ou de l'arbitrage; la plupart offrent des conseils aux consommateurs et les renvoient devant les tribunaux civils pour obtenir réparation.

L'enquête menée auprès du grand public a montré que 29 % des personnes ont déménagé au cours des trois dernières années, sans différence notable dans la fréquence des déménagements selon le sexe et le niveau d'instruction. On observe une différence selon les cohortes d'âge : les groupes d'âge plus jeunes déménagent plus fréquemment que les groupes plus âgés. La plupart des gens qui déménagent ne font pas appel à un déménageur. Chez ceux qui utilisent des déménageurs, l'utilisation des déménageurs augmente de manière significative avec l'âge et le

³⁵ À noter que les territoires examinés ne fournissent pas d'informations sur l'expérience d'une réduction des plaintes suite à la mise en place de régimes de réglementation. Les territoires ne produisent pas de rapports sur le nombre et les types de plaintes au sujet de déménageurs avec lesquels des comparaisons pourraient être faites.

niveau d'instruction. La plupart des gens qui ont eu recours à un déménageur ont payé moins de 1 000 \$ et 21 % ont payé entre 1 001 \$ et 2000 \$.

Environ la moitié de ceux qui ont retenu les services d'une entreprise de déménagement ont constaté une différence entre l'estimation et le prix final. Parmi ceux-ci, un nombre presque égal a payé un prix final plus élevé que ceux qui ont payé un prix final inférieur à l'estimation. Près de 86 % des répondants qui ont eu recours à un déménageur ont été satisfaits; 15 % étaient quelque peu ou très insatisfaits. Les personnes qui ont exprimé la satisfaction envers leur déménageur ont cité la qualité du service, le personnel, la rapidité et le prix. Celles qui étaient insatisfaites de leurs déménageurs ont cité le prix, le bris, la rapidité et la qualité du personnel le plus fréquemment.

Principales conclusions

2. Les statistiques sur l'industrie du déménagement sous-estiment le nombre d'entreprises qui exploitent des entreprises de déménagement en Ontario parce qu'il y a un nombre inconnu – mais important – d'exploitants individuels qui ne sont pas pris en compte dans les données.

Les données sur l'industrie du déménagement résidentiel sous-estiment la taille de l'industrie en termes de nombre d'établissements et de personnes employées dans l'industrie. Les données de Statistique Canada répertorient 856 établissements en Ontario, soit 41 % du total canadien. Près de 60 % des déménageurs en Ontario identifiés par Statistique Canada se trouvent à Toronto. Séparément, Prism a repéré les coordonnées de quelque 1 800 déménageurs résidentiels en Ontario. Pour l'anecdote, certains membres de l'industrie estiment qu'il y a plus de 3 000 déménageurs à Toronto seulement. Les petites entreprises de moins de 20 employés représentent la majorité des déménageurs dans toutes les régions de la province. Près de la moitié des établissements étaient de taille inconnue, ce qui signifie qu'ils n'avaient pas d'employés et fonctionnent comme des entreprises à propriétaire exploitant qui embauchent du personnel à court terme au besoin. Les preuves empiriques suggèrent qu'il existe un grand nombre d'entreprises de déménagement moins légitimes. Il s'agit d'une industrie où l'entrée et la sortie sont très faciles, qui nécessite peu d'investissement en capital, possède un haut degré de saisonnalité et attire les déménageurs occasionnels et les travailleurs non qualifiés et semi-qualifiés.

Les données sur la performance financière des entreprises de déménagement résidentiel montrent que la rentabilité est inversement proportionnelle à la taille : le quartile inférieur des entreprises a affiché le plus grand bénéfice net en pourcentage du chiffre d'affaires total, tandis que le quartile supérieur des entreprises a déclaré le plus faible bénéfice net. En 2013, plus du trois quarts des déménageurs résidentiels ont déclaré qu'ils étaient rentables.

Les réponses au sondage confirment le degré élevé de saisonnalité dans l'industrie des ménages résidentiels en Ontario. Les gens déménagent généralement à la fin du printemps et

au début de l'automne. Les petites entreprises embauchent des travailleurs saisonniers pour répondre à cette demande de pointe. On ne sait pas combien de ces travailleurs saisonniers reçoivent une formation sur le transport des biens et des meubles. Le coût moyen de l'embauche d'une entreprise de déménagement résidentiel en Ontario est estimé à 3 204 \$ d'après les réponses au sondage sur les entreprises de déménagement, bien que l'échantillon de l'enquête soit biaisé en faveur des déménageurs plus établis et ceux qui sont membres d'associations³⁶. On peut s'attendre à ce que beaucoup de déménageurs intra-urbains locaux exigent bien en dessous de ce montant. Ce nombre plus élevé contraste avec le montant moyen que les gens ont indiqué dépenser pour leur déménagement avec des déménageurs résidentiels, 69 % dépensant 1 \$ et 1000 \$ et 21 % entre 1 001 \$ et 2000 \$.

Principales conclusions

3. Le nombre de plaintes concernant les déménagements semble augmenter, de même que les montants en litige. L'incidence déclarée de plaintes concernant les déménagements représente une proportion relativement faible des personnes qui déménagent au cours d'une année donnée.

Les répondants à l'enquête sur les déménageurs résidentiels ont signalé qu'une importante majorité d'entre eux fournissent : un devis écrit (79 %), un devis par téléphone (67 %), un devis en ligne (62 %), un devis établi lors d'une visite à domicile (93 %). Moins de la moitié (47 %), cependant, fournissent un contrat signé. Les répondants des entreprises ont cité les raisons les plus courantes ci-dessous pour justifier l'écart entre le devis et le prix final payé par le client : la distance, plus de meubles, l'absence d'ascenseur, des problèmes liés à la route et les clients qui n'étaient pas prêts.

Les données fournies par la Direction de la protection des consommateurs révèlent que les plaintes et demandes de renseignements des consommateurs au sujet de déménageurs résidentiels étaient plus élevées en 2014 qu'en 2013. Les principales plaintes et demandes de renseignements acheminées à la Direction sur les déménageurs résidentiels sont : prix final dépassant l'estimation de plus de 10 % si l'accord du consommateur comprenait une estimation, les objets perdus /endommagés, les biens retenus du consommateur, des biens ou services non fournis et des litiges au sujet de la facturation. Les montants moyens en litige ont augmenté au cours des deux dernières années. L'Association canadienne des déménageurs a également connu une pointe dans le nombre de plaintes – suivant un creux en 2011 dû à la récession. Le Better Business Bureau continue de recevoir bien plus de 300 plaintes chaque année. La Direction de la protection des consommateurs indique qu'il n'y a pas de tendance discernable dans les types d'entreprises dont les consommateurs se plaignent.

³⁶ À noter que 84 % des répondants se sont identifiés comme membres de l'ACD et 32 % comme membres du BBB.

Principales conclusions

4. Les consommateurs qui ont des difficultés avec leurs déménageurs sont vulnérables parce qu'ils ignorent souvent leurs droits dans un tel litige et les recours dont ils disposent.

Les organisations non gouvernementales ont indiqué que parce que les consommateurs déménagent rarement, ils ignorent souvent les problèmes possibles, et deviennent plus vulnérables relativement à cette transaction. Joindre les consommateurs afin de les informer de leurs droits en matière de déménagement résidentiel est un défi majeur. Les organisations non gouvernementales de consommateurs et de l'industrie ne disposent pas du budget nécessaire pour organiser des campagnes de sensibilisation des consommateurs. Les organisations non gouvernementales manquent de ressources, financières et humaines, pour résoudre les problèmes.

Principales conclusions

5. D'autres recherches pour déterminer la taille réelle et l'envergure de l'industrie du déménagement seraient nécessaires afin de mettre en œuvre un système efficace pour s'attaquer aux déménageurs moins légitimes.

Ce rapport présente une recherche de base sur l'industrie du déménagement résidentiel dans la province.

La taille et l'envergure de l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario restent incertaines parce que l'information fournie par différentes sources de données n'est pas cohérente. Par exemple, les données de Structure des entreprises canadiennes de Statistique Canada fournies sous-estiment peut-être la réalité. Les recherches sur Internet et dans les annuaires identifient nettement plus d'entreprises et de particuliers qui offrent des services de déménagement aux consommateurs. L'information anecdotique de l'association de l'industrie fait état d'un nombre encore plus grand de déménageurs. Cette incertitude est probablement aggravée par le fait qu'une partie de cette activité se fait en espèces et peut ne pas être déclarée. La protection des consommateurs est plus difficile dans ce contexte, car une entreprise de déménagement peut être difficile à retracer en cas de litige avec un consommateur. Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour quantifier la taille, l'envergure et les caractéristiques de la partie clandestine de l'industrie du déménagement afin de rendre possible une réponse plus efficace aux entreprises problématiques.

Annexe I : Données statistiques

Nombre d'établissements de l'industrie du déménagement résidentiel par division de recensement et par taille
(Nombre d'employés), Ontario, 2013

Division de recensement	Total	Taille								
		inconnue	1-4	5-9	10-19	20-49	50-99	100-199	200-499	500 +
Ontario	856	422	206	92	53	59	13	8	2	1
Stormont, Dundas et Glengarry	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0
Prescott et Russell	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0
Ottawa	47	13	15	4	3	9	0	3	0	0
Leeds et Grenville	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0
Lanark	7	3	1	2	0	1	0	0	0	0
Frontenac	7	2	0	2	1	1	1	0	0	0
Lennox et Addington	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Hastings	5	0	3	0	0	1	1	0	0	0
Prince Edward	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Northumberland	7	3	1	3	0	0	0	0	0	0
Peterborough	5	1	1	2	0	0	0	1	0	0
Kawartha Lakes	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Durham	42	21	9	6	1	5	0	0	0	0
York	100	59	26	9	3	2	0	1	0	0
Toronto	195	115	43	14	7	11	2	2	0	1
Peel	136	67	40	11	6	7	3	0	2	0
Dufferin	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Wellington	12	6	2	2	0	2	0	0	0	0
Halton	36	19	8	1	3	2	2	1	0	0
Hamilton	22	9	4	2	5	2	0	0	0	0
Niagara	11	2	5	1	1	2	0	0	0	0
Haldimand-Norfolk	4	2	1	0	1	0	0	0	0	0
Brant	4	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Waterloo	46	26	9	6	2	2	1	0	0	0
Perth	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Oxford	7	2	1	3	1	0	0	0	0	0
Elgin	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Chatham-Kent	4	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Essex	16	8	3	4	0	1	0	0	0	0
Lambton	6	2	2	1	1	0	0	0	0	0
Middlesex	22	8	4	6	2	2	0	0	0	0
Huron	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bruce	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Grey	6	3	1	0	1	1	0	0	0	0
Simcoe	33	14	9	2	3	4	1	0	0	0

Division de recensement	Taille									
	Total	inconnue	1-4	5-9	10-19	20-49	50-99	100-199	200-499	500 +
Muskoka	6	4	1	1	0	0	0	0	0	0
Haliburton	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Renfrew	5	2	1	0	0	1	1	0	0	0
Nipissing	6	2	2	1	1	0	0	0	0	0
Parry Sound	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Manitoulin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sudbury	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Grand Sudbury	12	4	3	2	2	1	0	0	0	0
Timiskaming	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cochrane	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0
Algoma	8	3	0	1	4	0	0	0	0	0
Thunder Bay	5	3	0	0	2	0	0	0	0	0
Rainy River	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kenora	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Source : Structure des industries canadiennes, 2013

Annexe II : Industrie du déménagement résidentiel – Questions du sondage

Introduction

Prism Economics and Analysis (Prism) entreprend une étude sur l'industrie du déménagement résidentiel en Ontario. Nous menons cette recherche pour le compte du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario. Les objectifs de cette étude consistent à approfondir la compréhension de l'industrie du déménagement résidentiel dans toute la province et à comprendre comment les différentes organisations de cette industrie offrent leurs services au public. Les résultats de cette étude fourniront des informations essentielles sur l'industrie du déménagement résidentiel afin de chercher des moyens d'améliorer l'éducation et la protection des consommateurs.

Cette enquête ne devrait pas prendre plus de dix minutes de votre temps. Aucune réponse ne sera attribuée à des organismes individuels et toutes les données seront strictement confidentielles, et rapportées seulement à un niveau agrégé. Votre participation est entièrement volontaire.

1. Profils d'entreprise

1. Code postal – Lieu de votre siège social (adresse) :
2. Votre entreprise est-elle :
 - a. une société indépendante
 - b. membre d'un système de franchise
 - c. une société affiliée (par ex., une société de transport nationale)
3. Votre entreprise fonctionne-t-elle principalement :
 - a. à l'échelle nationale à travers le Canada
 - b. partout en Ontario
 - c. localement (déménageurs sur de courtes distances)
4. Offrez-vous des services d'entreposage?
5. En quelle année votre société a-t-elle été créée sous sa raison sociale actuelle?
6. Combien d'employés votre entreprise emploie-t-elle généralement (dans un mois hors saison moyen)?
Moins de 5 _____

- 5 à 10 _____
- 11 à 20 _____
- 21 à 50 _____
- Plus de 50 _____

7. Combien d'employés votre entreprise emploie-t-elle généralement dans la haute saison des déménagements?

- Moins de 5 _____
- 5 à 10 _____
- 11 à 20 _____
- 21 à 50 _____
- Plus de 50 _____

8. Taille du parc de véhicules : combien de camions votre parc comprend-il?

- a. appartenant à la société _____
- b. loués _____
- c. propriétaire exploitant _____

9. Quelle est la distance moyenne d'un déménagement (en km)?

10. Nombre de déménagements par an :

11. Revenu annuel :

2. Pratiques commerciales

12. En pensant à votre entreprise au cours des trois dernières années, diriez-vous que les activités ont augmenté, diminué ou sont restées au même niveau?

13. Quel type de publicité faites-vous et où?

14. Êtes-vous membre d'une association industrielle ou d'entreprises?

- a. Better Business Bureau?
- b. L'Association canadienne des déménageurs?
- c. Autres?

15. Avez-vous une assurance responsabilité commerciale? Si oui, de combien?

16. Avez-vous une assurance responsabilité ou autre pour les biens du client?

- a. Offrez-vous une couverture d'assurance aux clients?
 - b. Si oui, de combien?
 - c. Avez-vous une franchise en cas de perte ou de dommages? Si oui, de combien?
17. Êtes-vous inscrit auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail?
18. Est-ce que vous sous-traitez des déménagements ou des parties de déménagement à d'autres entreprises de déménagement ou des exploitants indépendants?

3. Estimations et établissement de prix

18. Comment présentez-vous un devis ou une estimation à vos clients?
- a. Offrez-vous un devis ou une estimation par écrit?
 - b. Offrez-vous une estimation par téléphone?
 - c. Estimations en ligne
 - d. Faites-vous une visite à domicile pour établir un devis?
 - e. Fournissez-vous un contrat signé?
19. Pouvez-vous nous dire comment vous préparez un devis pour un client qui s'adresse à vous? Quelles sont les variables spécifiques envisagées? [Remarque : Le prix des déménagements sur de longues distances est établi en fonction du poids et de la distance; les déménagements locaux sont facturés au taux horaire.]
20. Quelles sont les causes les plus communes des écarts entre le prix du devis et le prix final facturé au client? Diriez-vous...
- a. Distance plus longue que prévu?
 - b. Plus de meubles?
 - c. L'absence d'ascenseurs?
 - d. Problèmes avec les allées de garage ou d'autres problèmes liés à la route?
 - e. Client ou locaux pas prêts?
 - f. Autre?
21. Combien de temps à l'avance un contrat signé est-il requis avant que les services de déménagement puissent être fournis?
22. Comment gérez-vous les conflits avec les consommateurs concernant l'estimation et le prix final?

23. Comment gérez-vous les conflits sur d'autres questions avec les clients?
24. Que voyez-vous comme le plus grand défi de votre entreprise dans les trois à cinq prochaines années?

Annexe III : Industrie du déménagement résidentiel — Questions d’entretien avec les informateurs clés

Introduction :

Prism Economics and Analysis (Prism) entreprend une étude sur l’industrie du déménagement résidentiel en Ontario. Nous menons cette recherche pour le compte du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l’Ontario. Les objectifs de cette étude consistent à approfondir la compréhension de l’industrie du déménagement résidentiel dans toute la province et à comprendre comment les différentes organisations de cette industrie offrent leurs services au public. Les résultats de cette étude fourniront des informations essentielles sur l’industrie du déménagement résidentiel afin de chercher des moyens d’améliorer l’éducation et la protection des consommateurs.

Cette discussion devrait prendre tout au plus une heure de votre temps. Aucune réponse ne sera attribuée à des organismes individuels et toutes les données seront strictement confidentielles, et rapportées seulement à un niveau agrégé. Votre participation est entièrement volontaire.

1. Parlez-nous de la participation de votre organisation dans le secteur du déménagement résidentiel. Pouvez-vous me parler du rôle que joue votre organisation à l’égard de cette question?
2. Êtes-vous responsable du traitement des plaintes des consommateurs? Si oui, décrivez la manière dont vous traitez les plaintes des consommateurs que vous recevez.
3. Combien de plaintes avez-vous reçues à l’égard des entreprises de déménagement en Ontario l’année dernière?
4. Quelles ont été les principales questions ou plaintes que les consommateurs ont soulevées au sujet de compagnies de déménagement résidentiel?
5. Au cours des trois dernières années, le taux de plaintes :
 - a. a augmenté
 - b. a diminué
 - c. est resté le même
6. Ces plaintes concernaient-elles des entreprises qui sont :
 - a. de petites entreprises indépendantes

- b. membres d'un système de franchise
 - c. des sociétés affiliées (par ex., une société de transport nationale)
7. Les plaintes concernaient-elles des déménagements qui ont eu lieu :
- a. à l'échelle nationale à travers le Canada
 - b. partout en Ontario
 - c. localement (déménageurs sur de courtes distances)
8. [Si l'organisation est une association de l'industrie]
Offrez-vous un agrément aux entreprises de déménagement résidentiel?
- a. Quels critères doivent être remplis pour obtenir cet agrément?
9. Offrez-vous aux consommateurs des conseils sur les entreprises de déménagement?
- a. Quel genre de conseils faut-il offrir aux consommateurs sur les entreprises de déménagement?
 - b. Comment avez-vous procédé pour élaborer ces conseils?
10. Parlez-moi de votre stratégie de communication.
- a. Comment joignez-vous les consommateurs afin de les informer de leurs droits concernant les déménageurs résidentiels?
 - b. Comment informez-vous les entreprises de déménagement de leurs obligations concernant les consommateurs et les clients?
11. Au cours des dernières années, la stratégie de votre organisation sur cette question a-t-elle changé? Si oui, comment (spécifiquement concernant l'Ontario, s'il s'agit d'une organisation nationale)?
12. Y a-t-il des plans en cours dans votre organisation pour résoudre les problèmes au sein de l'industrie du déménagement résidentiel à l'avenir?
13. Quelles ont été, selon vous, les plus grandes réussites de votre organisation concernant les progrès sur les questions touchant l'industrie du déménagement résidentiel? Pourquoi?
14. Que voyez-vous comme le plus grand défi sur cette question dans les trois à cinq prochaines années?
15. Quelles solutions voyez-vous pour les questions des plaintes des consommateurs au sujet des entreprises de déménagement résidentiel?

Annexe IV : Liste des entretiens

Better Business Bureau en Ontario, lundi 23 février 2015.

Association canadienne des déménageurs, mercredi 4 mars 2015.

Conseil des consommateurs du Canada, lundi 23 février 2015.

Protection des consommateurs de l'Ontario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, lundi 23 février 2015.

Bureau de la consommation, Industrie Canada, vendredi 6 mars 2015.

Centre pour la défense des intérêts du public, mercredi 25 février 2015.

Annexe V : Bibliographie

Australia Furniture Removers Association, « Moving Tips : Insurance ». Lien :

<http://www.afra.com.au/consumer/considering-insurance/>

California Public Utilities Commission, « Moving Companies Frequently Asked Questions ».

Lien : <http://www.cpuc.ca.gov/PUC/Transportation/faqs/>

California Public Utilities Commission, « Moving Companies: Consumer Information

Center ». Lien : http://www.cpuc.ca.gov/PUC/CEC/z_cpuconsumers/d_movers.htm

Structure des industries canadiennes, Statistique Canada, 2013. Tableau CANSIM 551-0003.

Lien :

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=5510003&pattern=&p2=31&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&paSer=&csid=&retrLang=fra&lang=fra=>

CANSIM Tableau 332-0016, « Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mensuel (indice, 2013=100) », Statistique Canada, 2007-2014. Lien :

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?id=3320016&pattern=&p2=-1&stByVal=1&p1=1&tabMode=dataTable&paSer=&csid=&retrLang=fra&lang=>

CANSIM Tableau 403-0015, « Trucking revenue distribution by type of product hauled, by province and territory, annual (dollars) », Statistique Canada, 2009-2010. Lien :

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=eng&retrLang=eng&id=4030015&paSer=&pattern=&stByVal=1&p1=1&p2=-1&tabMode=dataTable&csid=>

CANSIM, tableau 326-0021 et catalogue n^{os} 62-001-X, 62-010-X et 62-557-X, « Indice des prix à la consommation », Statistique Canada, 2007-2014. Lien :

<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=eng&retrLang=eng&id=3260021&paSer=&pattern=&stByVal=1&p1=1&p2=-1&tabMode=dataTable&csid=>

ConsumerReports.org, « Protecting yourself from moving scams », Consumer Reports Money Adviser, May 2013, <http://www.consumerreports.org/cro/2013/05/protect-yourself-from-moving-scams/index.htm>

Federal Motor Carrier Safety Administration, Regulation § 371.2, « Brokers of Property ».

Lien : <http://www.fmcsa.dot.gov/regulations/title49/section/371.2>

Florida Department of Agriculture and Consumer Services, « Moving Companies ». Lien :

<http://www.freshfromflorida.com/Divisions-Offices/Consumer-Services/Business-Services/Moving-Companies>

Government of Western Australia, Department of Commerce, « Australian Consumer Law: Preventing unfair terms in furniture removal agreements ». Lien : <https://www.commerce.wa.gov.au/sites/default/files/atoms/files/aclpreventingunfairtermsinfurnitureremoval.pdf>

Government of Western Australia, Department of Commerce, « Furniture removalist agrees to change unfair contract (Miller's Moves) ». Lien : <https://www.commerce.wa.gov.au/announcements/furniture-removalist-agrees-change-unfair-contract-millers-moves>

Illinois Commerce Commission, « Household Goods Movers ». Lien : <http://www.icc.illinois.gov/motorcarrier/householdgoods/>

Michigan Public Service Commission, « Motor Carrier Act and the Motor Carrier Rules ». Lien : http://www.dleg.state.mi.us/mpsc/motor/act_rules/act_rules_intrahhgonly.pdf

Minnesota Department of Transportation, « A Moving Experience: A Practical Guide to Moving ». Lien : http://www.dot.state.mn.us/cvo/property/mover_booklet.pdf

New Hampshire Department of Justice, Consumer Protection Antitrust Bureau, « Moving Companies ». Lien : <http://doj.nh.gov/consumer/sourcebook/moving-companies.htm>

New Jersey Department of Law & Public Safety, Division of Consumer Affairs, « Public Movers and Warehousemen ». Lien : <http://www.state.nj.us/lps/ca/adoption/pmwado012009.htm>

New York State Department of Transportation, « Summary of Information for Shippers of Household Goods ». Lien : <https://www.dot.ny.gov/divisions/operating/osss/repository/Summary%20of%20Information%20for%20Shippers%20of%20Household%206-18-07.pdf>

New Zealand Ministry of Consumer Affairs, « Moving and transporting goods ». Lien : <http://www.consumeraffairs.govt.nz/for-consumers/services/moving-goods>

Oregon Department of Transportation, Motor Carrier Transportation, « Oregon Household Goods Movers ». Lien : <http://www.oregon.gov/odot/mct/pages/movers.aspx>

Profils des petites entreprises, Statistique Canada, 2012. Lien : <http://www.ic.gc.ca/app/sme-pme/bnchmrkngtl/rprt-flw.pub?execution=e1s2>

Tasmanian Government Department of Justice, Consumer Affairs and Fair Trading, « Public Warning Notice : Easymove Australia ». Lien : http://www.consumer.tas.gov.au/public_warning_notices/public_warning

Texas Department of Motor Vehicles, « Moving Checklist ». Lien :

http://txdmv.gov/publications-tac/doc_download/675-moving-checklist

U.S. Department of Transportation, Federal Motor Carrier Safety Administration, *Your Rights and Responsibilities When You Move*, 2013 Update,
<http://www.fmcsa.dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/docs/Rights-and-Responsibilities-2013.pdf>

United States Senate, Committee on Commerce, Science and Transportation, *Internet Moving Broker : A New Consumer Protection Problem in the Household Goods Moving Industry*, Staff Report for Chairman Rockefeller, 19 septembre 2012, Office of Oversight and Investigations, Majority Staff, http://www.commerce.senate.gov/public/?a=Files.Serve&File_id=e91ce6b0-6262-4cd3-b127-6d29bae0fa52

Victoria Consumer Affairs, « Superstar Removals and Cleaning P/L, Shine Removals P/L, Blue Rhino Removals and Transport P/L – Court action ». Lien :
<http://www.consumer.vic.gov.au/news-and-events/news-updates/superstar-removals-and-cleaning-shine-removals-blue-rhino-removals-and-transport-court-action>

Washington Utilities and Transportation Commission, « Movers ». Lien :
<http://www.utc.wa.gov/consumers/movers/Pages/default.aspx>