

# RESSOURCES POUR LE CONSOMMATEUR

## Association canadienne des déménageurs

Contactez l'Association canadienne des déménageurs pour:

- obtenir une liste des déménageurs certifiés de votre région;
- vérifier la certification d'un déménageur, **même celui qui vous a fourni ce dépliant**;
- trouver de l'information pertinente sur le déménagement; ou
- demander de l'aide pour votre déménagement.

Vous pouvez obtenir toute la documentation sur le Programme de certification des déménageurs canadiens, les *Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens* et la *Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement* sur notre site Web :

[www.mover.net](http://www.mover.net)

### Industrie Canada

La *Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement* d'Industrie Canada est publiée sur son site Web au:

[www.strategic.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/en/ca02029e.html](http://www.strategic.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/en/ca02029e.html)

Les coordonnées du Bureau de la consommation d'industrie Canada peuvent aussi être obtenues sur le site Web de l'ACD, [www.mover.net](http://www.mover.net), en cliquant sur l'onglet Consommateurs.

### Bureau d'éthique commerciale

Vous pouvez obtenir les coordonnées de tous les bureaux d'éthique commerciale du Canada au [www.bbb.org](http://www.bbb.org) ainsi que sur notre site Web au [www.mover.net](http://www.mover.net).

## ASSOCIATION CANADIENNE DES DÉMÉNAGEURS

PO Box 26004 RPO Churchill  
Mississauga, ON Canada L5L 5W7  
Tél: 905-848-6579  
Sans Frais: 1-866-860-0065  
Email: [cam\\_national@mover.net](mailto:cam_national@mover.net)  
[www.mover.net](http://www.mover.net)

VER MAR2016



# CHOISIR UN DÉMÉNAGEUR

## À QUI FAIRE CONFIANCE?

*Ce dépliant vous est offert par un déménageur désireux de vous fournir un service professionnel et reconnu par l'Association canadienne des déménageurs comme se conformant à toutes les normes du programme de certification des déménageurs canadiens.*

Le Programme de certification des déménageurs canadiens a été créé par l'Association canadienne des déménageurs avec l'aide du Bureau de la consommation, Industrie Canada et du Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale.

# EST-CE TROP BEAU POUR ÊTRE VRAI?

Vous êtes sur le point de confier tous vos biens ménagers à un déménageur. Vous pouvez diminuer une grande partie du stress associé au déménagement en embauchant les bonnes personnes. Un mauvais choix peut occasionner des coûts importants - émotionnels et financiers.

Un escroc profitera des consommateurs en offrant des prix coupés, en faisant des promesses irréalistes, en augmentant le prix le jour du déménagement et en retenant les biens ménagers en guise de rançon. Les consommateurs doivent se méfier d'une « entreprise criminelle déguisée en compagnie de déménagement, » tel qu'indiqué par le détective Kevin Hooper du service de police de Toronto (CNEWS, 20-05-2010, « Des policiers arrêtent des escrocs en déménagement »).

Et encore pire, il y a des individus qui se présentent comme des courtiers en déménagement, recherchant des clients en ligne ou par le biais de toutes formes de publicité. Ils ne possèdent pas de camions, de bureaux, de main-d'œuvre, d'entrepôts, de certificats de sécurité au travail (sans ceci, le consommateur est légalement responsable des accidents du travail survenant dans sa propriété) ou de couverture d'assurance. Ils se contentent tout simplement de trouver des clients, puis de sous-traiter le travail à n'importe quelle personne qui acceptera la commande.

Ces escrocs ne se tiennent aucunement responsables du niveau de service offert. Assurez-vous que la compagnie que vous choisissez a bien toutes les ressources requises pour effectuer le travail. Un consommateur doit surveiller certains signaux d'alarme tels:

- des exploitants ayant seulement un numéro de téléphone cellulaire (aucun numéro régulier)
- des exploitants sans adresse civique
- des exploitants qui n'acceptent que de l'argent comptant (impossible pour vous d'effectuer un arrêt de paiement)
- des exploitants qui ne paient pas les taxes
- des exploitants qui refusent de venir à la maison pour effectuer une évaluation sur place

Si cela vous semble trop beau pour être vrai, ce l'est. Soyez un acheteur averti!

**Pourquoi prendre un risque? Fiez-vous à un déménageur membre de L'Association canadienne des déménageurs.**

# RESPONSABILITÉ DU CONSOMMATEUR

Effectuez des recherches détaillées sur les compagnies de déménagement appropriées avant de faire votre sélection finale. Demandez un devis à au moins trois déménageurs de votre région et vérifiez leurs références pour pouvoir évaluer vos options et les coûts. Exigez que tous les engagements soient notés par écrit. Recherchez la meilleure valeur - pas le meilleur prix.

Communiquez avec l'ACD et nous vous recommanderons un déménageur canadien certifié qui, pour un prix équitable, vous fournira un service professionnel et sécuritaire, dans les délais prévus. Demandez un rapport de fiabilité de votre Bureau d'éthique commerciale local avant de vous engager.

**C'EST VOTRE RESPONSABILITÉ DE FAIRE UN CHOIX ÉCLAIRÉ. C'EST NOTRE RESPONSABILITÉ DE VOUS AIDER À CHOISIR.**

# NOTRE ENGAGEMENT

L'Association canadienne des déménageurs a élaboré le Programme de certification des déménageurs canadiens fondé sur son propre Code d'éthique ainsi que sur les *Lignes directrices sur les bonnes pratiques* et la *Liste de vérification* conçues par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada et un comité d'intervenants composé de représentants des entreprises de déménagement, des consommateurs, du monde des affaires, des gouvernements provinciaux et des établissements d'enseignement.

Un déménageur canadien certifié s'engage à se conformer à notre Code d'éthique et aux *Lignes directrices sur les bonnes pratiques* d'industrie Canada.

Grâce à ce programme, vous pourrez

- choisir votre déménageur en toute confiance;
- vous fier aux renseignements fournis; et
- compter sur un service professionnel.

# NOTRE CODE D'ÉTHIQUE

Les membres de l'Association canadienne des déménageurs travaillent avec l'objectif commun de favoriser un code de conduite doté de normes élevées à l'intérieur de l'Association et dans toute l'industrie et s'engagent à se conformer à son code d'éthique.