



Le Programme de certification des déménageurs canadiens L'Association canadienne des déménageurs

Les plaintes des consommateurs concernant les services de déménagement et d'entreposage ont incité le gouvernement et l'industrie du déménagement à agir. Pour le consommateur, le défi est de trouver un déménageur qui procure un service de déménagement sans souci, sécuritaire et économique. Pour le déménageur professionnel, il s'agit de prouver au consommateur qu'il est en mesure de procurer des services de déménagement de premier ordre et de se distinguer de ceux qui ne répondent pas aux normes minimales de l'industrie. Afin de procurer une solution pratique pour relever ces défis, Industrie Canada a formé un comité constitué de représentants des gouvernements fédéral et provincial, de l'industrie du déménagement y compris l'Association canadienne des déménageurs (ACD), d'organismes de consommateurs y compris le Bureau d'éthique commerciale et d'académiciens, afin de concevoir un programme pour aider les consommateurs canadiens à trouver des services de déménagement professionnels fiables et de bonne foi.

Nombre de documents dictant les normes sur les services d'entreposage et de déménagement professionnels sont le fruit de dialogues entre ces représentants. Industrie Canada, de concert avec l'ACD, a préparé des lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens et une liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement. Le Programme de certification des déménageurs canadiens de l'ACD a été conçu pour identifier les compagnies de déménagement et d'entreposage professionnelles de biens ménagers qui peuvent assurer aux consommateurs des services compétents, fondés sur une conduite conforme à l'éthique et qui sont en mesure de traiter les plaintes efficacement.

Bien que de nombreux déménageurs de l'industrie canadienne du déménagement et de l'entreposage – agents d'entreprises de fourgons automobiles et déménageurs indépendants – soient à la hauteur ou excèdent les normes généralement admises, il nous fallait améliorer l'image et la réputation de l'industrie toute entière en préconisant des services professionnels et dignes de foi.

Les membres certifiés de l'Association canadienne des déménageurs s'engagent au nom de leur compagnie et employés à respecter les principes du Programme de certification des déménageurs canadiens :

- **Respecter le code d'éthique de l'ACD**

Nous, les membres de l'Association canadienne des déménageurs, dans nos efforts pour promouvoir de hautes normes de conduite à l'intérieur de l'association et dans toute l'industrie, promettons de respecter les règles de professionnalisme suivantes :

- i. Nous agirons de façon juste envers les clients et tiendrons compte de leurs besoins.
 - ii. Nous respecterons les dispositions de nos contrats.
 - iii. Nous maintiendrons notre intégrité professionnelle et notre honneur personnel.
 - iv. Nous fournirons des services efficaces, fiables et de haute qualité.
 - v. Nous garantirons que nos services soient fournis de façon sécuritaire.
 - vi. Nous veillerons au maintien de pratiques concurrentielles.
 - vii. Nous appuierons l'éducation dans l'industrie, afin d'améliorer les services.
 - viii. Nous remplirons toutes nos obligations de membres.
- **Documents commerciaux essentiels** pour l'adhésion et l'engagement à tenir l'ACD informée de tout changement pouvant affecter ces documents.
 - Permis d'exploitation d'un commerce;
 - Certificat de constitution en corporation (page titre seulement);
 - En-tête du formulaire de déclaration de TPS;
 - Certificat d'assurance d'indemnisation des travailleurs;
 - Certificat d'assurance prévoyant une assurance responsabilité minimum de 1 million de dollars et une assurance responsabilité minimum de 250 000 \$ sur le chargement avec la date d'expiration;
 - Annonce dans les Pages jaunes ou autre matériel publicitaire (facultatif);
 - Formulaire signé du Code d'éthique de l'ACD;
 - **Se conformer aux directives d'Industrie Canada pour les déménageurs canadiens** et
 - **Accepter de se soumettre à un arbitrage indépendant** si c'est nécessaire.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une exigence, l'ACD conseille de faire suivre le cours des déménageurs professionnels du Canada à au moins une personne à l'emploi de la compagnie afin de s'assurer que le déménageur comprend le rôle de conseiller en déménagement et les services que procurent les déménageurs professionnels au Canada. Une expérience de 10 ans ou plus dans l'industrie du déménagement peut tenir lieu d'équivalent.

Le déménageur canadien certifié est le titre accordé à un déménageur qui s'est conformé aux principes du Programme de certification des déménageurs canadiens en procurant un service de déménagement équitable, abordable, professionnel, sécuritaire et à propos.

Un déménageur canadien certifié recevra un certificat avec un sceau qu'il peut utiliser dans sa publicité. Le sceau permet aux consommateurs de consulter le site web de l'ACD, www.mover.net ou le bureau national de l'ACD pour vérifier si le déménageur est un membre certifié. Le site web procure une liste des déménageurs canadiens certifiés afin d'aider le public à se procurer des services de déménagement professionnels dignes de foi, fondés sur l'éthique dans leur région. Il sert aussi à procurer au public une brochure pour trouver un déménageur canadien certifié.

La certification est renouvelée chaque année à moins que les normes de conduites n'aient pas été respectées. Alors que l'admissibilité se fonde sur les documents soumis, le maintien de

cette appellation dépend du rendement, soit le genre et la fréquence des plaintes et l'aptitude à les résoudre rapidement. Un déménageur perdra son statut de déménageur canadien certifié si advenant une plainte, il néglige de se conformer au processus d'arbitrage ou reçoit continuellement des plaintes du même genre sans corriger la situation.

L'ACD abrogera le statut de déménageur certifié si certains des facteurs suivants sont réunis :

- des plaintes sérieuses et de même nature, soumises fréquemment
- des plaintes non réglées pouvant signaler des problèmes de gestion non corrigés
- un manque à solutionner équitablement et rapidement des disputes
- un manque à accepter les décisions arbitraires
- un manque à soumettre les documents requis pour l'adhésion et le renouvellement du certificat.

Advenant le cas où le bureau national de l'ACD détiendrait des preuves que les normes n'ont pas été respectées, le Président de l'ACD peut suspendre un déménageur certifié et exiger une preuve pour ratifier cette décision. Après avoir revu l'information fournie et toute plainte précise (s'il y a lieu), le Président peut réintégrer le déménageur comme membre certifié ou non et soumettre la question au conseil d'administration de l'ACD à la prochaine réunion à des fins d'examen. Le Conseil d'administration prendra la décision finale quant à réintégrer ou non le statut de déménageur canadien certifié.

Un conseil consultatif du PCDC se compose d'administrateurs et de membres choisis de l'ACD pour procurer des conseils et des directives sur la façon d'administrer et de réviser efficacement ce programme.

Vous pouvez trouver des renseignements supplémentaires au sujet du PCDC sur le site www.mover.net :

Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens à :
http://www.mover.net/cam/content/GoodPracticeGuidelines_f.pdf

Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement
[http://www.mover.net/cam/content/ListeDeVerification .pdf](http://www.mover.net/cam/content/ListeDeVerification.pdf)

Choisir un déménageur - comment décider?
<http://www.mover.net/cam/content/ChoisirUnDemenageur.pdf>