

# Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens

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

## Remerciements

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

### Bureau d'éthique commerciale :

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

### Déménageurs :

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

### Société affiliée à l'industrie du déménagement :

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

### Gouvernements des provinces et des territoires :

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

### Gouvernement fédéral :

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

### Organisations de consommateurs :

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

### Monde universitaire :

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

## Introduction

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

## Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens

Les déménageurs canadiens qui souhaitent entretenir de bonnes relations avec leurs clients conviennent :

- De remettre aux clients une brochure énonçant les droits et les responsabilités du consommateur et du déménageur ainsi que de la documentation sur la responsabilité du déménageur pour les pertes ou les dommages, les divers programmes offerts, les limites de responsabilité et les coûts additionnels liés à chaque niveau de responsabilité. Le texte de la brochure doit être écrit dans un langage simple et facile à lire. Si le client téléphone pour demander un devis pour un déménagement local, le déménageur conviendra d'offrir au client de lui faire parvenir la brochure par la poste, par télécopieur ou par message électronique.
- De remettre des devis écrits des coûts; les devis décriront les coûts du transport et de tous les services demandés par le client. Le devis doit être présenté sur papier à en-tête de l'entreprise et mentionner son nom, son numéro de téléphone et son adresse, comporter une estimation complète du nombre de boîtes à déménager, de la taille et de la valeur des articles, le tarif horaire ou le montant forfaitaire pour le déménagement ainsi que les modalités de paiement et les dates des services à fournir. Le devis doit être signé par le représentant de l'entreprise de déménagement et par le client.
- De respecter les modalités inscrites au devis remis au client, conformément aux lois applicables.
- Pour un déménagement long courrier, d'étiqueter tous les articles et de dresser, avant de quitter la résidence, un inventaire descriptif des biens à déménager; l'inventaire doit être soumis pour signature au client ou à son représentant autorisé présent au lieu d'origine pour le chargement et également au lieu de destination une fois les biens déchargés. Une copie de l'inventaire descriptif doit être remis au client avant l'expédition. L'inventaire doit mentionner tous les dommages existants.
- De remettre au client, au moment du chargement, un connaissance qui énonce en détail les services à rendre au client ainsi que le montant et les modalités des paiements et la date de livraison.
- Si les frais sont calculés en fonction du poids, déterminer, au lieu d'origine, le poids des biens transportés à l'aide d'une balance homologuée et sur demande, remettre au client une preuve du poids. Si le poids réel dépasse de plus de 10 % le poids estimé, le déménageur procède, sur demande, à une nouvelle pesée des biens transportés et en fournit la preuve au client.
- De faire des efforts raisonnables pour respecter les dispositions prises pour l'expédition, notamment d'effectuer le ramassage et la livraison de la manière convenue. D'aviser le client des retards de service et de le tenir informé du moment où il est prévu que le travail pourra être exécuté. Cet avis

doit donner au client le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource de l'entreprise de déménagement.

- De s'assurer que le client reçoit une copie du connaissance ou de la facture au moment de la livraison; ce document doit donner une description claire des services fournis et des frais.
- D'accuser réception d'une réclamation pour perte, pour dommages ou pour retard dans les trente (30) jours, et par la suite de payer, de refuser de payer, de faire une offre juste ou d'informer le réclamant de l'état de sa réclamation et de tous les motifs du délai pour en disposer dans les cent vingt (120) jours de la réception d'une réclamation documentée pour perte ou dommages, ou d'une réclamation documentée pour un retard de livraison après les dates indiquées sur le connaissance, si la plainte est soumise par le client dans les soixante (60) jours de la livraison pour un déménagement long courrier ou dans les trente (30) jours de la livraison pour un déménagement local.
- De tenter de régler rapidement et équitablement les différends relatifs aux réclamations pour pertes ou dommages aux articles de ménage, soit par l'intermédiaire d'un service interne de traitement des plaintes ou par un processus externe de règlement des différends, selon ce qui est approprié ou possible dans chaque cas. Il est recommandé aux entreprises de déménagement de s'inspirer du document rédigé au nom des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux intitulé « Gestion des plaintes des consommateurs : guide à l'intention des entreprises canadiennes » pour savoir ce qui constitue un processus équitable de résolution des différends; le document peut être téléchargé à [http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/\\$FILE/GestiondesPlaintes.pdf](http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/GestiondesPlaintes.pdf/$FILE/GestiondesPlaintes.pdf) ou consulté en ligne à l'adresse <http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwGeneratedInterF/ca01763f.html>.
- De communiquer avec le public par des annonces, des devis et de la documentation promotionnelle justes et véridiques sur les services qu'ils peuvent rendre.
- Si l'entreprise travaille en collaboration avec d'autres agents, de s'assurer que ces derniers respectent aussi les engagements ci-dessus.
- De procéder régulièrement à l'entretien et au nettoyage des installations et de l'équipement, conformément aux bonnes pratiques de l'industrie.