



BROCHURE DE RENSEIGNEMENTS PRÉALABLES AU DÉMÉNAGEMENT

01 mai 2018

Table des matières :

INTRODUCTION	3
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET RESPONSABILITÉS	4
VOS RESPONSABILITÉS	4
RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	5
ÉTAPE 1 – CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT	6
VOS RESPONSABILITÉS	6
RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	6
ÉTAPE 2 - EMBALLAGE	7
VOS RESPONSABILITÉS	7
RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	8
ÉTAPE 3 – CHARGEMENT	9
VOS RESPONSABILITÉS	9
RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	9
ÉTAPE 4 – DÉCHARGEMENT	10
VOS RESPONSABILITÉS	10
RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	10
ÉTAPE 5 – DÉBALLAGE.....	12
VOS RESPONSABILITÉS	12
RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	12
<i>Annexe A à la CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT</i>	<i>14</i>
<i>Appendice 1 de l'annexe A : DÉMÉNAGEMENT D'ARTICLES PARTICULIERS.....</i>	<i>16</i>
<i>Appendice 2 de l'annexe A : SERVICES INADMISSIBLES.....</i>	<i>21</i>
<i>Annexe B : EMBALLAGE.....</i>	<i>22</i>
<i>Annexe C : CHARGEMENT</i>	<i>24</i>
<i>Annexe D : DÉCHARGEMENT.....</i>	<i>25</i>
<i>Annexe E : DÉBALLAGE.....</i>	<i>26</i>
<i>Annexe F : PROTECTION VALEUR À NEUF DES AM ET DES EP ET PROCESSUS DE RÉCLAMATION</i>	<i>27</i>
<i>Annexe G : VÉHICULE PERSONNEL (VPVP)</i>	<i>32</i>
<i>Annexe H : DÉMÉNAGEMENTS À DESTINATION/EN PROVENANCE DES ÉTATS-UNIS</i>	<i>36</i>
<i>Annexe I : Renseignements pour votre retour au Canada</i>	<i>37</i>
BIBLIOGRAPHIE.....	44
NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS	44
<i>Sections des M&E.....</i>	<i>44</i>
<i>Les publications suivantes ont servi à préparer cette brochure de renseignements.....</i>	<i>45</i>

INTRODUCTION

Le succès d'un déménagement n'est pas une question de chance. C'est le résultat de la planification, du travail acharné et du respect des responsabilités de chacun. Vos efforts et votre participation active auront une incidence directe sur l'aboutissement du projet. Pour que votre déménagement soit moins stressant, cette brochure d'information présente en détail les services que vous offrira le transporteur (l'entreprise de déménagement) et les tâches que vous (l'expéditeur) devrez accomplir à chaque étape de l'expédition de vos articles ménagers et effets personnels (AM et EP). Tous les efforts ont été déployés pour que le contenu de cette brochure reflète le contrat actuel conclu avec le service de déménagement de vos AM et EP. Veuillez prendre le temps d'examiner les renseignements qu'elle contient. Cela vous aidera à comprendre et à gérer vos attentes. Si vous avez des questions concernant la brochure ou les étapes de votre déménagement, veuillez communiquer avec le conseiller en déménagement ou votre agent de transport (AT), votre agent en réinstallation, l'examineur du dossier de réinstallation ou le coordonnateur ministériel (ci-après l'AT). Vous devez accuser réception de la présente brochure en signant et en datant le formulaire ci-joint.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET RESPONSABILITÉS

Vos responsabilités

À la réception de votre message d'affectation, vous devez immédiatement vous inscrire auprès des Services globaux de relogement Brookfield (SGRB) afin de réserver votre déménagement. Tout retard dans la réservation de votre déménagement peut se traduire par une majoration des coûts pour l'État dont vous devrez assumer la responsabilité.

- Vous êtes chargé de respecter tous les délais des services de déménagement coordonnés par l'agent de transport et convenus entre vous-même et le transporteur.
- Vous ou votre représentant devez être présent à votre résidence entre 8 h et 20 h 30 chaque jour où un service de déménagement est prévu. Votre résidence est votre lieu de travail durant les services prévus de déménagement. Votre absence durant ces services exige l'approbation écrite de votre commandant qui doit être fournie à la section des AM et EP de la base.
- À défaut de respecter les délais coordonnés entre vous, l'agent de transport et le transporteur, vous vous exposez à une majoration importante des coûts, dont vous devrez assumer la responsabilité.
- **En aucun cas vous ne devez coordonner avec le transporteur un changement de date pour la prestation des services de déménagement, sans l'approbation préalable de l'AT et des SGRB.**
- Vous devez soigneusement consulter cette brochure, comprendre parfaitement toutes les modalités de déménagement, et demander des éclaircissements au sujet des éléments dont vous n'êtes pas sûr.
- Vous devez fournir une adresse électronique personnelle et un numéro de téléphone cellulaire pour permettre de vous contacter aux points d'origine et de destination. Faites savoir au transporteur votre date d'arrivée et votre date de prise de possession. Informez le transporteur de tout changement qui pourrait survenir.
- Vous êtes maître de toutes les étapes de votre déménagement. Si à un moment quelconque, vous vous sentez submergé ou avez le sentiment de perdre la trace du service actuel de déménagement, vous avez le droit de demander aux représentants du transporteur de ralentir le rythme ou de cesser provisoirement le service qu'ils vous rendent (consultation préalable au déménagement, emballage, chargement, déchargement et déballage).
- Si à moment quelconque durant votre déménagement, le transporteur n'assume pas ses responsabilités en vertu du contenu de cette brochure, adressez-vous immédiatement à votre agent de transport local.
- Dans votre intérêt, nous vous recommandons vivement de prévoir 24 heures pour que les équipements électroniques sensibles atteignent la température ambiante avant d'utiliser les articles transportés durant les mois d'hiver.

Responsabilités du transporteur

- Le transporteur est chargé de vous fournir des services et de la documentation dans la langue officielle de votre choix (français ou anglais).
- Le transporteur est chargé de coordonner tous les services de déménagement des AM et EP et des VPVP (consultation préalable au déménagement, emballage, chargement, déchargement et déballage) qui doivent débuter entre 8 h et 16 h et prendre fin au plus tard à 20 h 30, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés officiellement reconnus par le gouvernement fédéral. Les services de déménagement peuvent avoir lieu en dehors de ces heures, s'ils ont été approuvés par l'agent de transport et convenus par vous-même et le transporteur.
- Le transporteur est chargé de confirmer avec vous, au moins 24 heures avant la prestation des services, l'heure exacte où seront fournis les services de consultation préalable au déménagement, de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage. Il doit respecter les heures convenues mutuellement et vous avertir sans tarder de tout retard supérieur à une heure. Le retard total ne doit pas dépasser quatre heures par rapport aux délais convenus.
- Le transporteur est chargé de vous fournir des services privatifs de téléphone, de télécopieur et de courriel dans ses bureaux et il doit accuser réception de toutes les transmissions ou y répondre dans les 60 minutes entre 8 h et 16 h (heures de bureau du transporteur).
- Pour ce qui est de la sécurité des AM et EP, le transporteur est responsable de ce qui suit :
 - prendre des précautions raisonnables pour protéger les AM et EP contre les dégâts et les pertes.
 - utiliser des équipements de manutention appropriés au moment de déménager/charger les AM et les EP.
 - protéger en permanence tous les AM et EP contre les éléments (pluie, neige ou soleil) et contre le vol.
- Pour ce qui est de la protection de la résidence, le transporteur doit correctement protéger la résidence contre les dégâts causés par inadvertance. Il est responsable des coûts de remplacement/réparation des dégâts subis par les biens au point d'origine et au point de destination et causés par le transporteur.
- Le transporteur est tenu de vous fournir des exemplaires de tous les documents signés.
- Le transporteur est chargé de vous aviser immédiatement quand des AM et EP ou un VPVP ont été perdus ou endommagés (c.-à-d. qu'on a laissé tomber par inadvertance la télévision dans le camion de déménagement pendant le déchargement ou qu'on a fait des trous dans le sofa en en retirant l'emballage).

ÉTAPE 1 – CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT

Vos responsabilités

- Vous devez assister à la consultation préalable au déménagement.
- Assurez-vous que votre résidence et vos AM et EP sont propres.
- Familiarisez-vous avec le contenu de la brochure de renseignements préalables au déménagement.
- Posez des questions si vous avez le moindre doute.
- Précisez tous les articles que vous envisagez de déménager.
- Précisez les articles qui peuvent se trouver dans un lieu d'entreposage qui n'est pas immédiatement attenant à votre résidence (locaux d'entreposage d'un condo, garages d'un logement familial, etc.). Pour les besoins de cette personne-ressource, ces lieux sont considérés comme un seul lieu de ramassage avec votre résidence principale.
- Identifiez tous les articles de grande valeur.
- Examiner la tournée pièce par pièce avec le questionnaire fourni par le transporteur et le poids auquel vous avez droit.
- Contactez le transporteur si vous avez des ajouts/suppressions à vos biens ménagers une fois le questionnaire rempli. Le transporteur doit être averti des ajouts avant la journée d'emballage. Tout ajout effectué le jour de l'emballage ou du chargement peut être refusé par le transporteur.

Responsabilités du transporteur

- Vous informer en cas de retard dépassant une heure, le retard ne devant pas dépasser quatre heures par rapport au délai convenu.
- Vous remettre et examiner avec vous la brochure de renseignements préalables au déménagement.
- Répondre à vos questions.
- Procéder à une inspection visuelle complète de vos biens ménagers et vous fournir le poids estimatif de votre chargement.
- Déterminer les articles qui nécessitent une préparation spéciale ou qui ne peuvent pas être transportés en toute sécurité – annexe A, appendice 1.
- Déterminer les services qui ne sont pas couverts par ce contrat – annexe A, appendice 2.
- Procéder à un examen détaillé du processus de traitement des réclamations.
- Vous fournir une liste de tous les appareils ménagers et électroniques qui doivent être certifiés le jour de l'emballage.
- Vous fournir une copie pièce par pièce du questionnaire généré par voie électronique dans les deux jours ouvrables suivant l'inspection visuelle.
- Si vous tenez à une protection supplémentaire valeur à neuf parce que celle qui est fournie par le gouvernement n'est pas suffisante pour couvrir la valeur de vos biens, le transporteur doit vous l'offrir.

Vous trouverez des renseignements complémentaires au sujet de la consultation préalable au déménagement à l'annexe A, pages 11 à 16.

ÉTAPE 2 - EMBALLAGE

Vos responsabilités

- Soyez là avec le transporteur à l'heure convenue et à toutes les heures durant l'entretien/la certification des articles avant l'emballage et/ou durant l'emballage.
- Veillez à ce que seuls les articles non essentiels soient emballés si vous avez pris des dispositions préalables à l'emballage.
- Préparez votre maison pour l'équipe d'emballage : faites dégeler les réfrigérateurs et les congélateurs, drainez l'eau de tous les appareils électroménagers, retirez des murs tous les articles à expédier, déplacez les articles des vides sanitaires et des greniers vers un secteur plus facilement accessible au transporteur (à l'exception des greniers du logement familial à la BFC Borden et à la BFC Kingston).
- Éliminez les produits inflammables ou dangereux et les autres articles non admissibles ou prenez d'autres dispositions pour leur déménagement.
- Ne préparez que les articles qui sont admissibles au transport, s'ils sont préparés par l'expéditeur.
- Veillez à retirer de vos articles les étiquettes datant de déménagements précédents.
- Identifiez clairement tous les articles qui ne sont pas emballés et/ou déménagés à votre nouvelle résidence (c.-à-d. les articles qui doivent être entreposés à long terme, les articles qui voyagent avec vous, etc.) à l'intention de l'équipe d'emballage. Dans la mesure du possible, ces articles doivent être enlevés du secteur de travail des emballeurs pour éviter toute confusion.
- Les appareils et les équipements électroniques doivent être prêts pour le déménagement et la certification. Vous devez fournir le dispositif de blocage pour les laveuses à chargement frontal.
- Séparez les articles de grande valeur dans une pièce à part.
- Veillez à ce que les articles de grande valeur soient mentionnés sur la liste d'inventaire des articles de grande valeur (AGV) – annexe A, appendice 1.
- En cas de réclamation, il est vivement souhaitable que vous autorisiez le transporteur à emballer professionnellement la totalité de vos articles.

Responsabilités du transporteur

- Arrivez à l'heure prévue ou avertissez l'intéressé de tout retard.
- Protégez les planchers de la résidence pour éviter de les endommager.
- Veillez à ce que seuls les articles non essentiels soient emballés si vous avez pris des dispositions préalables à l'emballage.
- Mettez de côté les articles non admissibles et identifiez les articles qui doivent faire l'objet d'une préparation.

- Procédez à la certification des articles majeurs, des appareils électroménagers et des appareils électroniques.
- Dressez la liste et emballez tous les articles de grande valeur.
- Enlevez tous les conteneurs vides, les matériaux d'emballage et autres débris qui se sont accumulés durant l'emballage et le chargement sur les lieux.

Vous trouverez des renseignements complémentaires au sujet de la consultation préalable au déménagement à l'annexe B, page 17.

ÉTAPE 3 – CHARGEMENT

Vos responsabilités

- Soyez sur place à l'heure convenue avec le transporteur et durant toute l'opération de chargement.
- Accompagnez le chauffeur durant l'étiquetage et l'énumération de vos biens.
- Vous devez approuver les listes et les exceptions, qui précisent l'état de vos articles (bosses, éraflures, etc.), avant de les approuver; notez toute objection à l'encre dans l'inventaire.
- Les dégâts causés aux biens/à la résidence doivent être signalés immédiatement au chauffeur et annoté sur la documentation. Les réclamations au titre des dégâts subis par des biens doivent être adressées au transporteur dans les sept jours civils.
- Le transporteur et vous-mêmes êtes responsables de vérifier toutes les pièces, les placards, les greniers, les sous-sols, les armoires, les tiroirs, les abris, les terrains et le garage pour vous assurer que rien n'a été laissé derrière.

Responsabilités du transporteur

- Arrivez à l'heure convenue ou avertissez de tout retard.
- Protéger la résidence durant l'opération de chargement.
- Étiquetez et énumérez tous les biens ménagers et les caisses emballées.
- Signalez à l'expéditeur et mentionnez les dégâts préexistants dans l'inventaire.
- Protégez les biens contre les intempéries.
- Mentionnez les dégâts causés à la résidence sur les listes d'inventaire ou le connaissement.
- L'entrepreneur doit obtenir les coordonnées du nouveau propriétaire, le cas échéant; prendre des dispositions pour la réparation et / ou le remplacement des biens endommagés dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date du chargement.
- Retirez tous les contenants vides, les matériaux d'emballage et autres débris accumulés au cours de l'emballage et du chargement.

Vous trouverez des renseignements complémentaires au sujet de la consultation préalable au déménagement à l'annexe C, page 19

ÉTAPE 4 – DÉCHARGEMENT

Vos responsabilités

- Soyez sur place avec le transporteur à l'heure convenue et soyez présent durant le déchargement.
- Comptabilisez tous vos articles en utilisant les feuilles Bingo ou les listes d'inventaire.
- Notez les articles non étiquetés pour les rapprocher ultérieurement des listes d'inventaire; vous devrez inscrire tous les écarts sur les listes d'inventaire. La feuille Bingo est destinée à faciliter la tâche du militaire et n'est pas un document approuvé par le gouvernement.
- Notez les caisses endommagées.
- Ne signez pas l'inventaire tant que vous n'avez pas examiné vos biens et mentionné les articles endommagés ou manquants à la fois sur la copie du chauffeur et sur votre propre copie de l'inventaire. Si vous omettez de noter les dégâts/pertes à ce moment, cette partie de votre réclamation risque d'être compromise. La signature de l'inventaire au moment de la livraison ne doit pas vous empêcher de faire une réclamation au titre des dégâts et/ou des pertes de petits articles emballés qui peuvent s'être égarés durant l'emballage ou le déballage des articles ainsi que des articles où les dégâts n'étaient pas faciles à déceler au moment de la livraison.
- Les dégâts causés aux biens/à la résidence doivent être signalés immédiatement au chauffeur. Les réclamations au titre des dégâts causés aux biens doivent être adressées au transporteur dans les sept jours civils.
- Vous avez le droit de faire cesser le déchargement à tout moment pour déterminer le numéro d'étiquette d'un article, et vous avez également le droit de demander à l'équipe de déchargement de ralentir le rythme si vous avez du mal à suivre les progrès.

Responsabilités du transporteur

- Arrivez à l'heure convenue ou avertissez de tout retard.
- Protégez la résidence contre les dégâts aux tapis, etc.
- Protégez les biens contre les intempéries (p. ex. la pluie).
- Régularisez les discordances entre les feuilles Bingo et la liste d'inventaire et mentionnez les écarts irréconciliables sur la liste d'inventaire.
- Dans les limites de l'espace et de l'accès, mettez les articles dans des pièces précisées par vous-même ou conformément aux feuilles d'inventaire.
- L'expéiteur doit vous informer des dégâts/pertes et vous aider à les noter.
- Remontez les meubles et tous autres articles qui ont été démontés au point d'origine par le transporteur.
- Remontez les articles démontés au point d'origine par le transporteur ou par le chauffeur.
- Cessez le déchargement à tout moment si vous avez besoin de déterminer le numéro d'étiquette d'un article, et ralentissez le rythme si vous avez des problèmes à suivre les progrès.

Vous trouverez des renseignements complémentaires au sujet de la consultation préalable au déménagement à l'annexe D, page 20.

ÉTAPE 5 – DÉBALLAGE

Vos responsabilités

- Soyez là à l'heure convenue avec le transporteur et soyez présent en permanence durant le déballage.
- Établissez l'ordre de priorité des pièces où vous voulez que les articles soient déballés en premier afin de vous assurer que votre maison devient habitable le plus rapidement possible.
- Mettez les articles non déballés à l'écart dans des placards/tiroirs, etc.
- Indiquez aux déballeurs où suspendre vos vêtements qui ont été expédiés dans des boîtes garde-robe.
- Insistez pour que les déballeurs ralentissent le rythme si, à un moment quelconque, vous avez le sentiment de ne pas pouvoir suivre l'opération de déballage.
- Si le déballage n'est pas terminé avant 20 h 30, vous avez le droit de demander que les déballeurs reviennent le lendemain pour terminer le travail.
- Utilisez le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés pour noter les articles endommagés ou perdus découverts durant le déballage. Si vous ne le faites pas, cette portion de votre réclamation risque d'être refusée.
- Ne signez pas le certificat de déballage ou le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés tant que vous n'avez pas la certitude que vous avez vérifié tous les articles dont vous avez demandé le déballage. À défaut de noter les articles perdus ou endommagés à ce moment, vous risquez de compromettre cette partie de votre réclamation.
- Si vous décidez de déballer vous-même vos articles, vous devez alors signer un formulaire attestant que vous refusez les services de déballage. Si vous refusez les services de déballage, vous avez le droit au ramassage unique et gratuit des caisses dans les 30 jours suivant la livraison.

Responsabilités du transporteur

- Arrivez à l'heure convenue ou avertissez de tout retard.
- Vous devez commencer le déballage au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour du déchargement.
- Préparez les appareils et les gros articles pour pouvoir les utiliser à destination dans les 24 heures. Le transporteur doit préparer les gros articles et les appareils en vue de leur utilisation. Cela ne comprend pas le raccordement des tuyauteries de gaz ou d'eau. Il s'agit là d'une responsabilité incomptant à l'expéditeur. La certification se fait au gré du transporteur.
- Déballez toutes les caisses, les barils, les cartons et les caisses.
- Mettez les articles non déballés sur des tables/comptoirs/planchers, mais ne les rangez pas dans des placards ou dans des tiroirs, etc.
- Suspendez les vêtements retirés des boîtes garde-robe dans des placards.
- Le transporteur doit enlever tous les matériaux d'emballage fournis et les contenants vides de votre résidence à l'achèvement du déballage. Si un ramassage supplémentaire est nécessaire à l'issue du déballage, l'expéditeur doit appeler le transporteur dans les 30 jours suivant la livraison, et ce dernier doit fournir ce service dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage. Si l'expéditeur n'a pas protégé les matériaux d'emballage et les boîtes vides contre les intempéries, ce service peut lui être refusé.
- Si le transporteur à destination refuse d'assurer le déballage, il doit signer le certificat de déballage à cet effet et il est tenu responsable des articles emballés qui ont été endommagés ou perdus.

Vous trouverez des renseignements complémentaires au sujet de la consultation préalable au déménagement à l'annexe E, page 21.

Annexe A à la CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT

1. La consultation préalable au déménagement est normalement la première rencontre en personne entre vous-même et le transporteur, et c'est à cette occasion que commence le processus d'expédition des AM et EP ou des VPVP du point de vue de l'expéditeur. La détection des écueils potentiels à cette étape peut prévenir ou limiter les problèmes au moment du déménagement.

Responsabilités du transporteur

2. Le transporteur est responsable de la consultation préalable au déménagement en personne à votre résidence.
3. Le transporteur est chargé de vous fournir la brochure de renseignements préalables au déménagement et d'en examiner le contenu en détail avec vous pour s'assurer que vous comprenez complètement les modalités et procédures qui entrent en jeu dans ce déménagement. Celles-ci englobent, sans toutefois s'y limiter :
 - a. Un examen des articles jugés inadmissibles, des articles qui ne sont acceptés qu'en quantité limitée et des articles que l'expéditeur est chargé de préparer pour l'expédition et qui ont été identifiés durant la consultation préalable au déménagement. Appendice 1.
 - b. Un examen des services qui ne sont pas visés par le contrat et qui seront coordonnés à vos frais. Appendice 2.
 - c. Une explication détaillée de la couverture de protection de valeur à neuf (PVN) des VPVP et une explication détaillée du processus de réclamation. Annexe F.
4. Le transporteur est tenu de vous fournir une liste de tous les gros articles et appareils qui nécessitent un entretien courant et une certification avant la journée d'emballage ou au dernier jour de l'emballage.
5. Le transporteur est chargé de vous fournir une estimation électronique du poids pièce par pièce au plus tard deux jours ouvrables après la consultation. Cette estimation du poids préalable au déménagement doit être établie pièce par pièce et doit mentionner chaque meuble, le nombre estimatif de caisses par mètre cube, le poids estimatif des AM et EP par pièce et le poids estimatif total des AM et EP.
6. Le transporteur est chargé de vous fournir des prix par écrit au sujet des services exclus du contrat.

Responsabilités de l'employé

7. Mentionnez tous les articles que vous prévoyez de déménager, y compris les articles qui se trouvent dans les vides sanitaires, le grenier, le garage, la remise, le chalet, le bureau ou les articles entreposés hors des lieux comme dans un espace de stockage en libre-service. Tous ces articles doivent être disponibles pour examen au moment de la consultation. Étant donné que le contrat du gouvernement n'autorise qu'un seul ramassage des biens ménagers, vous serez chargé de regrouper tous les biens dans un seul endroit, avant l'arrivée de l'équipe d'emballage du transporteur. (Les lieux comme les garages du logement familial et les casiers d'entreposage d'un condo sont considérés comme un seul lieu de ramassage.)
8. Vous êtes chargé d'examiner en détail la brochure de renseignements préalables au déménagement. Si vous ne comprenez pas l'une des procédures ou modalités, vous êtes tenu de demander des éclaircissements au transporteur et/ou à l'agent de transport.

9. Si vous retirez ou ajoutez des AM et EP avant la consultation préalable au déménagement, vous devez en informer le transporteur immédiatement, pour que l'estimation du poids puisse être modifiée avant la date du chargement. Le transporteur ne sera pas rémunéré par le MDN au titre du déménagement d'articles supplémentaires/d'un poids supplémentaire ajoutés après la fin de l'emballage. C'est pourquoi le transporteur a le droit de refuser ou de demander directement le paiement au titre des articles ajoutés par vous après la fin de l'emballage.

Comment traiter les AM et EP insalubres/contaminés

10. À titre de directive, les AM et les EP peuvent être jugés insalubres/contaminés s'ils contiennent une quantité excessive de moisissure, de puces, de sang, de vermine, d'excréments, d'odeurs nauséabondes ou d'irritants. Cela englobe également les AM et les EP qui sont dans un état de fouillis extrême.
11. Au cours de la consultation préalable au déménagement, ou à l'étape de l'emballage ou du chargement, si le transporteur détermine que les AM et les EP sont insalubres, tous les services de déménagement seront suspendus. Votre chaîne de commandement en sera informée pour remédier à la situation le plus rapidement possible. Une fois la question résolue, les services de déménagement reprendront. Le transporteur peut à nouveau inspecter votre résidence s'il l'estime justifié. Dans les situations extrêmes, votre déménagement peut être annulé. Ces situations seront étudiées au cas par cas.
12. Les AM et les EP jugés insalubres/contaminés le jour de la livraison ne seront livrés en aucun cas en raison du risque possible de contamination de la résidence/des résidences annexes et/ou des problèmes de santé.

Documentation à remplir pour les déménagements entre le Canada et les États-Unis continentaux

13. Au cours de la consultation préalable au déménagement, le transporteur est chargé de vous informer de toutes les pièces justificatives exigibles pour permettre le transport des AM et des EP et/ou des VPVP à travers la frontière entre le Canada et les États-Unis.

Appendice 1 de l'annexe A : DÉMÉNAGEMENT D'ARTICLES PARTICULIERS

Acceptation des articles préparés par l'expéditeur

1. Le transporteur doit accepter les articles suivants sous réserve que vous les préparez conformément aux instructions du fabricant, ou selon les directives ci-dessous :
 - a. les bonbonnes de plongée sous-marine doivent être vidées, la soupape de pression doit être retirée et un bouchon anti-poussière doit être installé;
 - b. les lits d'eau et les bains-tourbillon doivent être vides;
 - c. les réservoirs à carburant des moteurs à combustion doivent être vidés;
 - d. les équipements de conditionnement physique doivent être démontés;
 - e. les lits pour bébés/nourrissons doivent être démontés;
 - f. les articles extérieurs encastrés dans le sol ou arrimés à un édifice doivent être enlevés, détachés et nettoyés;
 - g. les articles extérieurs, tels que les armoires utilitaires et les hangars en acier de moins de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi, les portiques, les glissades, les balançoires, les portiques d'escalade, les antennes paraboliques, les cuves thermales (spas), le mobilier de jardin et tout autre article extérieur de nature semblable, y compris les bateaux et les embarcations, doivent être démontés et nettoyés. Les articles démontés doivent être suffisamment petits pour être chargés dans un fourgon normal;
 - h. l'expéditeur doit démonter et nettoyer les articles intérieurs comme les rayonnages en acier, les tables de billard, les tables de travail allongées, les comptoirs et les saunas. Les articles démontés doivent pouvoir être chargés dans un fourgon normal;
 - i. pour tous les articles (en particulier ceux dont il est question aux points f et g ci-dessus), le transporteur doit informer l'expéditeur par écrit, lors de la consultation préalable au déménagement, des articles qu'il doit lui-même déplacer, détacher ou enlever jusqu'au trottoir ou du trottoir à sa résidence pour des raisons de sécurité, d'accessibilité et de taille qui pourraient compromettre le chargement et le déchargement sécuritaires. Si le transporteur n'en informe pas l'expéditeur, il est alors responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles;
 - j. vous devez fournir au transporteur des directives sur la manière de démonter et de monter les articles (c.-à-d. des Shranks, des unités murales) et l'aider au besoin;
 - k. les pièces mécaniques des horloges (comme une horloge de grand-père) doivent être préparées pour être expédiées en attachant le pendule, en retirant les poids et en arrimant les chaînes;
 - l. les magnétophones et magnétoscopes, les lecteurs de DVD et de Blue-ray ou les articles analogues doivent être préparés pour être expédiés en en retirant tous les supports de stockage amovibles (comme les disques, les bandes et les cartes SD) et les cartouches d'encre de toutes les imprimantes, le cas échéant;
 - m. toutes les piles doivent être retirées des articles ménagers et il faut s'en débarrasser comme il faut;
 - n. les tables de billard doivent être préparées pour l'expédition selon les spécifications du fabricant et mises dans un secteur accessible au transporteur;
 - o. le propriétaire doit emballer ses articles personnels à condition que le transporteur en effectue l'inspection;

- p. toutes les pièces mécaniques des pianos doivent être préparées en vue de leur expédition et s'il y a lieu, à cause de la taille, placées dans un secteur accessible au transporteur;
- q. l'expéditeur doit préparer et emballer les armes à feu non prohibées, et y joindre les documents justificatifs, avec le transporteur et conformément à la réglementation fédérale.

Articles acceptés en quantité limitée

2. Le transporteur doit accepter les articles suivants selon des quantités qui ne dépassent pas les limites précisées :
 - a. bouteilles vides (c.-à-d. bocaux de conserve, bouteilles de bière, de vin). Limite : 100 lb;
 - b. les pièces principales d'un VPVP, d'une motoneige ou d'une motomarine, les blocs-moteurs de moto et les grosses pièces (y compris les capots de caisse). Limite : 500 lb;
 - c. les matériaux de construction. Limite : 500 lb;
 - d. les matériaux de bricolage et les collections (c.-à-d. les roches qui font partie d'un passe-temps d'art lapidaire. Limite : 500 lb);

Articles acceptés aux risques de l'expéditeur

3. Le transporteur peut accepter les articles suivants si l'expéditeur convient de ne pas le tenir responsable de la perte de ceux-ci ni des dommages qu'ils pourraient subir. Le transporteur est toutefois responsable des dommages que ces articles pourraient causer aux autres AM et EP expédiés.
 - a. les plantes d'intérieur;
 - b. les fleurs séchées;
 - c. la céramique non cuite.

Articles inadmissibles

4. Durant la consultation préalable au déménagement, le transporteur doit indiquer à l'expéditeur quels articles sont inadmissibles. Les articles suivants sont jugés inadmissibles et ne doivent en aucun cas être transportés :
 - a. les biens visés par la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-19.01/>), par le *Règlement sur le transport des marchandises dangereuses* (<http://www.tc.gc.ca/fra/tmd/clair-tdesm-211.htm>) ou d'autres lois fédérales ou provinciales ne doivent pas être transportés avec les AM et les EP (contenants sous pression, sauf articles de toilette personnels, carburant, bonbonnes de propane, engrais, etc.);
 - b. le bois de chauffage;
 - c. les denrées périssables;
 - d. le bétail et les animaux de compagnie;
 - e. les aéronefs, les ultralégers, les microlégers et leurs pièces;
 - f. les matériels agricoles ou de construction;
 - g. les spas de plus de 900 lb ou de plus de 300 pieds cubes;
 - h. les piscines hors-terre;
 - i. les saunas de plus de 152 pieds cubes;
 - j. les barbecues extérieurs fixes (en brique, en ciment ou en pierre);
 - k. les pierres de terrasse, les pierres ornementales et les statues en béton;

- I. les remorques de plus de 12 pi de long, de 8 pi de large et de 3 pi de haut;
- m. les bateaux de plus de 12 pi de long;
- n. les motomarines;
- o. les canots et les kayaks de plus de 18 pi de long;
- p. les niches;
- q. les munitions et les armes à feu prohibées selon le *Code criminel du Canada* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/>);
- r. les articles se trouvant dans la résidence de l'expéditeur ayant appartenu ou appartenant à une entreprise personnelle (p. ex. salon de coiffure, service de rembourrage, de couture ou de tailleur);
- s. tous les types de clôtures ou d'enclos extérieurs pour animaux;
- t. tous les types de bâtiments extérieurs transportables en bois comme les cabanons et les pavillons de jardin;
- u. les armoires et les remises en acier de plus de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi;
- v. les liquides (pots de peinture, pots Mason scellés, boissons) qui, s'ils se rompent ou se déversent à la suite du bris du récipient, risquent de causer des dommages importants à la cargaison.

Articles de grande valeur

- 5. Si vous prévoyez de déménager des articles ayant une valeur particulière ou exceptionnelle, ils doivent être mentionnés dans l'inventaire des articles de grande valeur (IAGV) fourni par le transporteur en précisant la marque, le modèle et le numéro de série, le cas échéant. Il est recommandé que vous regroupez tous ces articles dans un même endroit le jour de l'emballage à l'exception des articles qui nécessitent la certification d'un technicien. Le transporteur examinera l'IAGV avec vous pour s'assurer de son intégralité.
- 6. Des preuves d'achat ou des évaluations certifiées sont requises pour les articles comme les peintures à l'huile, les gravures, les antiquités, les fourrures, les objets d'art, les véhicules de collection, les ensembles assortis, les collections et tout autre article de grande valeur. Les articles de cette catégorie dont la valeur est supérieure à 5 000 \$ doivent être accompagnés d'une évaluation écrite à l'appui. Des photographies sont exigibles lorsqu'un article ne peut être décrit par écrit.
- 7. Les articles suivants ne sont pas couverts par la couverture d'assurance du transporteur et doivent voyager avec vous : comptes, factures, actes, reconnaissance de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, objets en céramique, collections de timbres et de pièces, billets d'avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, actions, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins industriels, teinture ou schémas, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées, ou pièces d'aéronefs.
- 8. Si vous avez une collection de livres précieux, des cartes sportives ou des CD, des DVD, des jeux vidéo ou des vidéos ayant une grande valeur, assurez-vous d'avoir la liste complète de cette collection. Remettez une copie de cette liste au transporteur et demandez-lui de la signer pour en accuser réception. Le non-respect de cette mesure de précaution pourrait entraîner des problèmes en cas de réclamation.

Véhicules récréatifs

9. Le transporteur doit transporter les véhicules récréatifs et autres équipements motorisés suivants avec les AM et les EP.
 - a. véhicules tout-terrain (VTT);
 - b. motoneiges;
 - c. motocyclettes;
 - d. tricycles ou bicyclettes motorisés;
 - e. mobylettes;
 - f. scooters;
 - g. bateaux mesurant moins de 12 pi de long comportant un moteur en-bord ou hors-bord.

Articles nécessitant une manutention spéciale

10. S'il détermine, pour des motifs de sécurité ou pour éviter d'endommager la résidence, qu'on ne peut déplacer un article vers un endroit de la résidence ou à partir de cet endroit sans l'aide de services professionnels de manutention, le transporteur doit :
 - a. indiquer à l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, les articles qui exigent des soins particuliers;
 - b. vous avez la responsabilité de préparer les articles nécessitant une manutention spécialisée en vue de leur expédition, notamment de prendre les dispositions nécessaires pour détenir l'équipement de manutention spécialisée requis pour déplacer l'objet afin que le transporteur puisse l'utiliser lors du chargement.

Appendice 2 de l'annexe A : SERVICES INADMISSIBLES

1. Les services suivants sont inadmissibles (c.-à-d. qu'ils ne peuvent pas être facturés au gouvernement) :
 - a. l'accès à un espace d'entreposage;
 - b. l'accès à un grenier et à un vide sanitaire (à l'exception des greniers dans les logements familiaux à la BFC Borden et à la BFC Kingston);
 - c. le nettoyage;
 - d. le branchement et le débranchement d'appareils électroménagers (au-delà de ce qui est nécessaire pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, conformément à la certification de l'appareil);
 - e. la fumigation;
 - f. l'assurance supplémentaire dépassant la couverture autorisée;
 - g. le traitement antimites;
 - h. la fourniture de socles pour le transport des laveuses automatiques;
 - i. l'enlèvement et l'installation des cantonnières, des tringles à rideaux, des crochets muraux pour cadres, etc.;
 - j. l'enlèvement ou la pose de moquettes, de tapis de couloir;
 - k. l'enlèvement des appareils encastrés;
 - l. le chargement et le transport supplémentaires.

Annexe B : EMBALLAGE

1. Les services d'emballage comprennent l'emballage des AM et EP, la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers, le démontage du mobilier ou d'autres articles aux fins d'emballage convenable, l'inspection de toute boîte emballée par l'expéditeur (pour les articles non admissibles) et la mise en caisse d'articles si le transporteur le juge nécessaire. Le transporteur peut remballer les contenants que vous avez emballés. Toutefois, si le transporteur décide de ne pas remballer un contenant, il demeurera responsable des articles que contient celui-ci.

Responsabilités du transporteur

2. Le transporteur doit s'assurer que la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers importants en vue de leur expédition sont faites sans entraver l'emballage.
3. Le transport doit terminer l'emballage la veille de la date de chargement à moins que le transporteur et l'expéditeur n'aient convenu d'emballer et de charger un petit chargement (4 000 lb ou moins) la journée du chargement.
4. Le transporteur doit obtenir l'approbation de l'AT pour exécuter les services de préemballage dans le cas de biens de plus de 14 000 lb, ou lorsque cela est jugé nécessaire. Le préemballage ne doit pas être fait plus de 10 jours ouvrables avant la date de chargement au cours de la période active des affectations (PAA) ou de cinq jours ouvrables avant ladite date en dehors de cette période. Le transporteur doit vous informer qu'il a obtenu l'autorisation de l'AT et il ne doit pas emballer un article qui empêcherait l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui a été désigné comme essentiel à son existence quotidienne;
5. Le transporteur doit établir la date et les heures de préemballage avec l'expéditeur, de préférence pendant la consultation préalable au déménagement, mais au plus tard trois semaines avant la date de chargement.

Préparation et certification des gros articles et appareils ménagers

6. Le dernier jour de l'emballage, le transporteur doit :
 - a. s'assurer qu'un technicien diplômé certifie le bon fonctionnement de tous les articles et appareils ménagers;
 - b. s'assurer que du personnel qualifié prépare les articles à expédier conformément aux spécifications du fabricant en enclenchant ou en déclenchant le dispositif de blocage et/ou en drainant les machines à laver et les réfrigérateurs qui produisent de la glace et les lave-vaisselle portables.
 - c. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste des articles et appareils ménagers importants préparés et certifiés en vue de l'expédition. Cette liste doit être signée et datée par le transporteur et l'expéditeur.

Responsabilités de l'employé

7. Vous devez faire en sorte que tous les gros articles et appareils ménagers soient accessibles pour la préparation/certification le jour du chargement.
8. Vous êtes chargé de fournir des dispositifs d'immobilisation, comme convenu dans le cadre de la consultation préalable au déménagement, afin d'empêcher tout mouvement au cours du déménagement comme le prescrit le manuel d'instructions du fabricant. Si vous ne fournissez pas le dispositif d'immobilisation au transporteur, ce dernier est dégagé de toute responsabilité en cas de dommages connexes.
9. Vous devez être prêt à fournir des instructions ou à aider au démontage en fournissant les directives nécessaires le jour de l'emballage/du chargement.
10. Les armes doivent être clairement marquées et étiquetées sur la caisse/le contenant (arcs, épées, pistolets, etc.) et être accessibles pour l'inspection du transporteur avant le chargement. Le transporteur ne peut pas manipuler les armes à feu directement, mais il fournira des étuis pour arme à feux au besoin et s'assurera qu'elles sont correctement scellées pour le transport.
11. Empaquez les articles personnels que vous emporterez avec vous à votre nouveau domicile – vêtements de voyage, lunettes/lunettes de soleil, toutes les clés y compris les clés des classeurs et des vaisseliers, les documents personnels comme votre passeport et tout autre article non couvert par l'assurance de valeur à neuf (AVN) pourvu que vous pouvez transporter ces articles en toute sécurité.

Annexe C : CHARGEMENT

Responsabilités du transporteur

1. Le transporteur doit obtenir l'approbation de l'AT pour fournir des services de préchargement le jour précédent la date prévue pour les chargements dont le poids estimatif est supérieur à 14 000 lb, ou s'il le juge nécessaire. Une fois qu'il a obtenu l'approbation de l'AT, le transporteur doit vous en informer et effectuer tous les services d'emballage avant le préchargement.
2. Le transporteur doit affecter une unité qui peut s'occuper du chargement au complet.
3. Le transporteur ne doit procéder qu'à un seul ramassage des AM et des EP, c'est-à-dire à l'adresse de la résidence au point d'origine.
4. Il doit laisser une remorque à la résidence de l'expéditeur pour le chargement uniquement dans les cas exceptionnels.
5. Il doit démonter le mobilier et les autres articles s'il y a lieu (à moins qu'ils ne soient expressément exclus de l'Annexe A).
6. Le transporteur doit étiqueter et préparer les AM et les EP avec votre participation, en utilisant la liste d'inventaire préimprimée.
7. Le transporteur doit mettre tous les AM et les EP à l'intérieur de la remorque. Il est strictement interdit de transporter des effets quelconques à l'extérieur du véhicule, (p. ex. sur un hayon arrière).
8. Le transporteur doit vous fournir une copie de la liste d'inventaire des biens, qui doit être signée et datée par vous et par le transporteur.
9. Le transporteur doit enlever tous les matériaux d'emballage non utilisés et tous autres débris de la résidence de l'expéditeur.

Expéditeur

10. Vous devez vous assurer que tous vos biens sont chargés.
11. Vous devez procéder à une inspection et constater les dégâts causés à la résidence par les activités d'emballage/chargement.
12. Pour les VPVP, consultez l'annexe G, page 26.

Annexe D : DÉCHARGEMENT

Responsabilités du transporteur

1. Le transporteur doit décharger et installer les AM et les EP dans les pièces correspondantes conformément à la liste d'inventaire ou à vos directives.
2. Le transporteur doit remonter le mobilier et les autres articles qui ont été démontés au point d'origine par le transporteur.
3. Le transporteur doit préparer les gros articles et appareils ménagers pour leur utilisation. Cela ne comprend pas le raccordement aux conduites de gaz ou d'eau. Cela relève des responsabilités de l'expéditeur.
4. Le transporteur est tenu de vous aider durant le déchargement pour s'assurer que toutes les exceptions, comme les pertes et les dommages visibles, sont notées sur la liste d'inventaire.
5. Le transporteur doit remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste d'inventaire signée avant de quitter la résidence. La signature de la liste d'inventaire ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison
6. Le transporteur et vous devez signer et dater le connaissance.

Expéditeur

7. Vous devez comptabiliser tous vos articles à l'aide des feuilles Bingo ou de la liste d'inventaire.
8. S'il s'agit d'un envoi fragmenté, notez les articles qui manquent et qui peuvent vous empêcher de vous installer.
9. Vous ne pouvez pas retarder la livraison à cause de rénovations, de travaux de peinture, de nettoyage, etc.
10. Les articles ne peuvent être livrés qu'à un seul endroit.

Annexe E : DÉBALLAGE

Responsabilités du transporteur

1. Vous avez droit à un service de déballage complet. La compagnie de déménagement a l'obligation de placer les articles déballés sur les tables, les comptoirs et les planchers, mais pas dans les armoires ou les tiroirs. Elle doit vous donner suffisamment de temps pour ranger les articles de manière organisée à mesure qu'ils sont déballés.
2. Entretien et renouvellement de la certification au point de destination : le jour du déballage, le transporteur doit s'assurer que les articles et gros appareils électroménagers sont préparés en vue d'être utilisés par l'expéditeur au plus tard le jour du déballage, c.-à-d. que tout ce qui en entrave le mouvement doit être déplacé. Pour les petits chargements qui sont livrés et déballés le même jour, le transporteur peut effectuer la certification 24 heures après la livraison afin de permettre aux appareils électroménagers de s'acclimater et de se stabiliser.
3. Étant donné que la certification aux points d'origine et de destination s'effectue à la discrétion du transporteur, celui-ci sera tenu responsable des dommages causés aux articles (appareils électroniques, ordinateurs, etc.) et aux appareils électroménagers, à moins que l'on puisse prouver de façon concluante que ces dommages sont sans rapport avec le déménagement. Si un article ou un appareil électroménager ne fonctionne pas au point de destination, on présupposera que les dommages sont liés au déménagement, à moins qu'un technicien en réparation qualifié n'indique le contraire.
4. Formulaire de perte/dommage – articles emballés : le transporteur doit vous aider à indiquer les dommages et/ou les pertes sur le formulaire « PERTE/DOMMAGE – ARTICLES EMBALLÉS ». Le transporteur doit vous remettre une copie du formulaire dûment rempli, signé et daté. Au cas où il n'y aurait pas de dommages, une note à cet effet doit être inscrite sur le formulaire.
5. Certificat de déballage : le transporteur doit demander à l'expéditeur de signer et de dater le certificat de déballage une fois que le déballage s'est déroulé à sa satisfaction. Le transporteur doit vous remettre une copie du formulaire dûment rempli, signé et daté.
6. Le transporteur doit enlever tous les matériaux d'emballage fournis et les contenants vides de votre résidence à l'achèvement du déballage. Si un ramassage supplémentaire est nécessaire, le transporteur doit fournir ce service unique dans les 30 jours suivant le déchargement et dans les cinq jours ouvrables qui suivent le déballage. Si vous n'avez pas protégé les matériaux d'emballage et les caisses vides contre les intempéries, ce service peut vous être refusé.

Responsabilités de l'employé

7. Si vous choisissez de faire votre propre déballage, vous devrez signer un formulaire attestant que vous avez refusé les services de déballage. Si vous refusez les services de déballage, vous avez droit à un enlèvement unique des boîtes dans les 30 jours suivant la livraison, sans frais pour vous.

Annexe F : PROTECTION VALEUR À NEUF DES AM ET DES EP ET PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Comment faire une réclamation

Vos responsabilités :

- Vous devez soumettre votre réclamation dans les 90 jours civils suivant la date de livraison. Pour les dégâts causés à votre résidence de destination, une réclamation distincte doit être soumise dans les sept jours civils suivant la date de livraison. Vous n'avez le droit de soumettre qu'une seule réclamation pour les AM et les EP; il est donc essentiel que la réclamation soit complète, car aucune réclamation supplémentaire ne sera acceptée.
- Si vous n'avez pas les originaux des reçus des articles que vous réclamez, il vous appartient de faire des recherches et de justifier le coût d'articles semblables que vous proposez comme articles de remplacement.
- À titre de première mesure, il est éminemment souhaitable que vous réclamiez le coût total de valeur à neuf d'un article endommagé; une fois la réclamation soumise, il est impossible de majorer ce montant. Ce montant peut être réduit si l'article est réparé ou qu'une « allocation d'apparence » vous est offerte.
- Sachez que la procédure type quand un remplacement est approuvé, consiste pour le transporteur à vous remettre un chèque représentant 50 % du coût de remplacement convenu. Une fois l'article acheté, l'expéditeur remet au transporteur le reçu. Le transporteur lui transmet ensuite le solde de 50 % du coût de remplacement.
- Ne procédez pas aux réparations, au remplacement ou à l'élimination d'articles endommagés ou manquants, car le transporteur se réserve le droit de les inspecter et de désigner une entreprise de réparation, le cas échéant.
- Même si le transporteur ne ménagera aucun effort pour régler votre réclamation équitablement, il se peut que vous refusiez l'évaluation. Si tel est le cas, vous devez communiquer par écrit avec le transporteur et lui demander un examen de votre projet de règlement le plus rapidement possible.
- Consultez votre brochure de renseignements préalables au déménagement pour une liste des exclusions et des exceptions à la couverture PVN.
- Communiquez avec le transporteur en utilisant le numéro qui figure dans votre brochure de renseignements préalables au déménagement, si votre propriété subit des dégâts à n'importe quelle étape du déménagement. Les réclamations au titre des dégâts causés à votre propriété ne sont pas comprises dans votre couverture PVN. Vous devez par ailleurs noter les dégâts causés à votre propriété sur votre inventaire, votre connaissance ou votre certificat d'emballage/déballage.

Responsabilités du transporteur

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Affectez un gestionnaire de compte qui sera chargé de surveiller la procédure de réclamation.• Vous devez offrir un niveau de satisfaction systématiquement élevé en ce qui concerne le règlement des réclamations.• Vous devez fournir par écrit des instructions claires et concises soulignant la manière de présenter une réclamation et le | <p>déroulement de la procédure de réclamation qui suit.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vous devez remettre un formulaire de réclamation à l'expéditeur dans les cinq jours ouvrables suivant la demande de soumission d'une réclamation.• Vous devez au besoin aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation. |
|---|---|

- Fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider en ce qui concerne le processus de règlement des réclamations.
- Informer l'expéditeur des documents manquants dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.
- Vous devez offrir à l'expéditeur un règlement raisonnable et complet dans les 45 jours civils qui suivent la réception d'une réclamation visant des AM et des EP accompagnée des documents pertinents.
- Fournir à l'expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport expliquant en détail chacune des demandes acceptées et refusées.

Protection valeur à neuf

1. Le transporteur doit :
 - a. fournir la protection valeur à neuf, telle qu'elle est décrite ci-après, pour la perte physique ou les dommages matériels découlant d'une mauvaise manutention ou d'incidents dont le transporteur est responsable et qui ont eu lieu lors du préemballage, de l'emballage, du chargement, du transport, de l'entreposage, du déchargement ou du déballage des AM et des EP de l'expéditeur;
 - b. être responsable de la PVN lors de toutes les étapes du déménagement, peu importe qui fournit le service en son nom.
2. La protection minimale pour les envois transportés ou pour les lots en entreposage à long terme de 10 000 livres ou moins sera de 100 000 \$. La protection pour les envois de plus de 10 000 livres sera calculée selon un taux de 10 \$ par livre de poids réel. En cas de catastrophe entraînant la perte totale ou quasi totale d'un envoi ou de lots en entreposage à long terme, la protection doit s'appliquer à chaque envoi transporté ou lot en entreposage à long terme. Le montant de cette protection ne comprend pas les taxes.
3. La protection couvre l'emballage au point d'origine jusqu'au déballage au point de destination, y compris l'entreposage en cours de route jusqu'à 120 jours ou entreposage dans un fourgon, quel que soit le moyen de transport utilisé, ce qui peut englober le transport des fournisseurs de services tiers, les moyens de transport du gouvernement et les véhicules privés.
4. Si l'expéditeur souhaite obtenir une protection valeur à neuf supplémentaire parce que celle qui est fournie par le gouvernement n'est pas suffisante pour la valeur des biens, le transporteur doit lui en donner la possibilité, tel que cela est indiqué à l'annexe B – Base de paiement.
5. Le transporteur doit assumer les coûts de remplacement ou de réparation des articles et des appareils importants qui ont été certifiés en bon état de fonctionnement à l'origine et qui, à destination, ne fonctionnent pas, à moins qu'il ait été prouvé que les dommages ne sont pas liés au déménagement.
6. Les articles suivants sont exclus de la couverture de protection valeur à neuf :
 - a. comptes, factures, actes, reconnaissances de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, objets en terre cuite, collections de timbres ou de monnaies, billets d'avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, valeurs, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins industriels, matrices et modèles, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées et pièces d'aéronef;
 - b. les pertes et dommages résultant d'un vice propre à l'article assuré ou de l'usure normale, à moins que la détérioration ne soit directement liée à un entreposage inadéquat par le transporteur;
 - c. les pertes et dommages résultant d'un vice propre à l'article assuré ou de l'usure normale, à moins que la détérioration ne soit directement liée à un entreposage inadéquat par le transporteur;
 - d. les pertes et dommages résultant de la contamination par une matière radioactive;
 - e. la perte de la valeur marchande d'antiquités, d'œuvres d'art ou d'autres articles de grande valeur qui ont été endommagés et réparés par le transporteur;
 - f. le temps d'arrêt d'un ordinateur, le temps de location d'une télévision et autres pertes connexes;

- g. les problèmes émotifs, le stress ou la perte d'articles ayant une valeur intrinsèque comme les albums de photos de famille, les boîtes de souvenirs, les objets de famille;
 - h. les appels téléphoniques, les déplacements et le temps personnel nécessaires au règlement d'une réclamation.
7. Pour les besoins de ce contrat, la date de découverte d'une perte ou de dommages par l'expéditeur ou de signalement à l'expéditeur par le transporteur est fixée au jour où la perte ou les dommages sont survenus.
8. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de réparation du ou des articles avec du matériel neuf du même type et de la même qualité ou le coût de remplacement du ou des articles, taxes applicables comprises.
9. Afin d'accélérer le traitement d'une réclamation, le transporteur peut offrir une indemnité raisonnable pour dommages apparents si les dommages sont mineurs, comme une petite éraflure ou une entaille à un article que l'expéditeur ne veut pas faire réparer. Dans ce cas, la responsabilité du transporteur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de réparation (taxes applicables comprises) ou le coût de dépréciation de la valeur de l'article.
10. En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages subis par lui, la responsabilité du transporteur se limite à la valeur du véhicule selon le Livre bleu canadien le mois où a eu lieu le chargement ou à la valeur estimée établie par un professionnel. Le transporteur doit réparer le ou les articles avec du matériel du même type et de la même qualité.
11. Normalement, le transporteur n'aura pas à payer les coûts de réparation ou de remplacement en cas de dommages mineurs à des articles comme les outils de jardinage, tondeuses à gazon, souffleuses, articles de sport, embarcations, canoës, etc., auxquels un usage normal peut occasionner des dégâts tels que des égratignures, des échancrures, un écaillage ou des rayures.
12. Le transporteur doit assumer tous les coûts associés à l'obtention d'estimations de réparations ou d'autres documents exigibles.
13. Dans le cas où un chargement ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, le transporteur doit prendre immédiatement des mesures pour permettre à l'expéditeur d'emménager dans sa résidence et de commencer à y vivre (p. ex. y dormir, y préparer et y prendre ses repas), ou il doit assumer le coût des repas et de l'hébergement à l'extérieur, selon les taux fixés par le Conseil du Trésor après le dernier jour du temps requis pour le transport.
14. En cas de perte ou de dommages survenus à l'entrepôt, où l'expéditeur ne peut se rendre, le transporteur doit aviser l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit par l'entremise de l'agent de transport (AT). Il faut alors que l'expéditeur puisse :
- a. autoriser la réparation immédiate de l'article endommagé ou le remplacement immédiat de l'article perdu, moyennant l'approbation d'un représentant choisi par l'expéditeur;
 - b. faire réparer ou remplacer l'article perdu ou endommagé quand il est en mesure d'accepter la livraison du lot mis en entreposage à long terme (ELT);
 - c. Lorsque le transporteur paie la valeur à neuf d'un article endommagé, l'article endommagé devient la propriété du transporteur.

Processus de règlement des réclamations

1. Une fois que l'expéditeur a manifesté son intention de présenter une réclamation pour pertes ou dommages, le transporteur doit respecter le processus de règlement des réclamations. Dans tous les cas, le transporteur doit :
 - a. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;
 - b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;
 - c. clairement informer par écrit l'expéditeur du processus de réclamation pour perte ou dommages en lui fournissant des instructions claires et concises exposant la façon de déposer une réclamation. Les instructions doivent également englober les limites réglementaires, préciser que la réclamation doit être soumise dans les 90 jours civils de la date de livraison. Il faut souligner la(les) procédure(s) de règlement et les échéanciers à respecter. Il faut faire preuve de souplesse pour autoriser les auteurs d'une réclamation à modifier les réclamations visant des articles qui peuvent ne pas avoir été facilement visibles jusqu'à 90 jours civils après le déchargeement, de même que l'octroi d'une prolongation si elle est justifiée par des circonstances atténuantes;
 - d. fournir un formulaire de réclamation visant les AM et EP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant la demande de présentation d'une réclamation;
 - e. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;
 - f. fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider en ce qui concerne le processus de règlement des réclamations;
 - g. informer l'expéditeur des documents manquants dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la réclamation;
 - h. fournir à l'expéditeur un règlement raisonnable et complet dans les 45 jours civils suivant la réception d'une réclamation visant des AM et des EP accompagnée des documents pertinents;
 - i. accepter de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapide ou une autre situation semblable. Dans de telles circonstances, le transporteur doit informer l'expéditeur par écrit que la réclamation doit être reçue par le transporteur avant l'expiration du délai prévu par la loi;
 - j. remettre à l'expéditeur un rapport détaillé et complet avec chaque chèque de règlement, accompagné d'une explication détaillée des refus.

Annexe G : VÉHICULE PERSONNEL (VPVP)

<i>Vos responsabilités</i>	<i>Responsabilités du transporteur</i>
<ul style="list-style-type: none">• Au point d'origine, vous devez faire en sorte que le véhicule soit prêt pour le transporteur ou son représentant à votre résidence ou dans un endroit particulier.• Le véhicule doit être propre et préparé selon les instructions du transporteur.• En compagnie du transporteur, vous inspecterez le véhicule et le transporteur devra remplir un rapport sur l'état du véhicule (REV).• À la livraison, vous devez vérifier l'état du véhicule à fond par rapport au rapport sur l'état du véhicule.	<ul style="list-style-type: none">• Au moment de l'examen, le conseiller en déménagement fournira des renseignements sur le maniement du véhicule.• Il ramassera le véhicule à la résidence ou dans un endroit spécifique.• Il remplira un REV et le fera signer par l'expéditeur.• Il livrera le véhicule à la nouvelle résidence ou dans un endroit spécifique.• Il veillera à ce que le véhicule soit propre et il l'inspectera et notera les nouveaux dégâts avec l'expéditeur.

Introduction

1. Afin de rendre votre déménagement moins stressant, la présente brochure explique en détail les services que vous recevrez du transporteur ainsi que ce que l'on attend de vous (l'expéditeur) pour l'envoi de votre véhicule personnel (VPVP). Des efforts ont été déployés pour s'assurer que le contenu de la brochure correspond au contrat actuel de déménagement international des VPVP. Veuillez lire attentivement les renseignements qu'il contient et communiquer avec la section AM et EP de votre région pour toute question, à tout moment au cours du processus.

Généralités

2. Un VPVP décrépi et inutilisable ne sera pas déménagé aux frais de l'État. Vérifier que le VPVP est en bon état de fonctionnement avant chaque usage. S'il ne l'est pas, vous serez responsable des frais de réparation pour le remettre en état de marche. Le transporteur n'acceptera de transporter qu'un véhicule immatriculé, muni d'une licence et d'une police d'assurance.
3. La couverture d'assurance pour un nouveau VPVP équivaut au prix actuel du VPVP tel qu'indiqué sur l'acte de vente fourni par l'expéditeur.
4. Quant aux VPVP d'occasion, la valeur des VPVP sera basée sur ce qui figure dans l'édition du Canadian Red Book (« Official, Car Valuations » et « Canadian Older Car/Truck ») en vigueur le mois au cours duquel l'ordre de déménagement a été émis. Un montant supplémentaire de 1 000 \$ de couverture d'assurance sera ajouté à cette valeur afin de couvrir les coûts des accessoires et des équipements auxiliaires. Seuls les accessoires attachés de façon permanente au VPVP et l'équipement d'origine fourni par le fabricant, comme le matériel utilisé pour changer les pneus et effectuer des réparations mineures, peuvent être livrés avec le VPVP. Aucun autre article ne doit se trouver dans le véhicule.

5. Pour ce qui est des VPVP ne figurant pas dans le Canadian Red Book, la valeur assurée sera basée sur une évaluation provenant d'une firme professionnelle d'évaluation des véhicules. L'évaluation ne doit pas dater de plus de trente (30) jours civils. L'expéditeur est chargé d'obtenir et de régler cette évaluation et cette réclamation à titre de frais de relocalisation.
6. Le transporteur communiquera avec vous dans les sept jours civils après la date de réception de l'ordonnance de déménagement, ou dans les deux jours civils pour un déménagement d'urgence, afin de confirmer les caractéristiques du VPVP. À ce moment, vous serez informé des documents nécessaires au dédouanement au lieu de destination s'il s'agit d'un déménagement en dehors du Canada (origine/destination). La date de livraison de votre VPVP est régie par un guide du temps requis pour le transport; celui-ci détermine un créneau de jours civils à l'intérieur duquel le transporteur doit vous livrer votre VPVP. Une fois arrivé à destination, veuillez consulter l'AT – Mouvements de la Base de votre destination pour savoir si vos VPVP sont prêts à être livrés.

Au point d'origine

7. Le transporteur communiquera avec vous deux (2) jours civils avant la date de chargement afin de confirmer le moment et le lieu de ramassage. Le lieu convenu ne doit pas être à plus de 35 kilomètres de votre résidence. Si vous ne pouvez être présent au moment du ramassage, donnez une procuration à une personne qui se chargera du transfert du VPVP.

Documents à produire à une frontière internationale

8. Vous devez posséder les originaux des certificats d'immatriculation valides ou une preuve de propriété, une copie de votre passeport et tout autre document requis pour faciliter l'entrée des VPVP dans le pays de destination. Vous DEVEZ conserver ces documents avec vous pour passer les douanes et enregistrer les VP. La section des AM et EP fournira une copie des certificats d'immatriculation au transporteur; si celui-ci demande les originaux, veuillez immédiatement communiquer avec la section des AM et EP de votre région. Il est vivement recommandé de numériser les documents ou d'en faire une photocopie, car l'image est beaucoup plus nette au moment de fournir des copies à la section des AM et EP. Veuillez vous présenter à votre section des AM et EP immédiatement si les originaux des documents sont demandés par le transporteur.
9. Seuls les accessoires et les outils des VP (comme ceux utilisés pour changer les pneus ou pour effectuer des réparations mineures) fixés de manière permanente doivent être laissés dans les VP. En tant qu'expéditeur, vous avez la responsabilité de retirer toute plaque d'immatriculation avant de remettre les VP. Chaque expéditeur doit vérifier auprès de son unité responsable s'il doit ou non conserver les plaques d'immatriculation de sa province.
10. De plus, les enjoliveurs doivent être retirés et rangés dans le coffre de chaque VP. Les effets personnels, ainsi que tout autre article comme les sièges d'auto pour enfants ou les sièges d'appoint, ne doivent pas être laissés dans les VP. Assurez-vous que le véhicule a été lavé et nettoyé avant d'être pris en charge et inspecté par le transporteur. Donnez les clés de démarrage et de coffre au transporteur.
11. Veillez à ce que, au moment de transférer les VP au transporteur pour l'envoi, les liquides soient à un niveau approprié et les réservoirs d'essence ne contiennent pas plus du quart de leur capacité totale. Les radiateurs doivent contenir une quantité suffisante de liquide antigel à la concentration adéquate pour éviter tout dommage causé par le froid. Tous les pneus, y compris le pneu de secours, doivent être en bon état et satisfaire aux normes de sécurité minimales. De plus, les

pneus de secours doivent être bien arrimés. Les pneus de rechange (par exemple les pneus d'hiver) ne doivent pas être rangés dans le véhicule pour l'expédition, ils doivent accompagner vos AM et EP.

12. Assurez-vous que le transporteur est mis au fait des « directives particulières de manutention » des VP, comme celles au sujet du système d'alarme, du système d'immobilisation, ou de tout autre accessoire unique nécessaire au fonctionnement des VP.
13. Il est possible que, pour certaines destinations, le transporteur doive expédier les VP dans un conteneur maritime; il faudra donc que les batteries soient débranchées. Si tel est le cas, le transporteur en informera l'expéditeur et lui demandera de lui fournir toute instruction spéciale pour débrancher les batteries.
14. Veillez à ce que le transporteur prépare en votre présence le rapport sur l'état des véhicules dans le pays d'origine, et à ce qu'il vous en remette une copie une fois que vous aurez vérifié et approuvé l'identification de tout dommage préexistant aux VP. Il peut s'agir notamment de dommages à la carrosserie (des bosses, des éraflures, des dommages aux vitres, etc.), au châssis, à certains détails extérieurs (la batterie, les phares antibrouillard/projecteurs à faisceau étroit, l'état des pneus et du pare-brise, etc.) et aux détails intérieurs (les tapis et le revêtement des sièges).

Au point de destination

15. Dans le cadre de la procédure de livraison, vous êtes tenu de fournir vos coordonnées à la section des AM et EP à destination de même qu'au transporteur pour qu'ils puissent entrer en rapport avec vous aussitôt que le véhicule est prêt à être livré. En apprenant l'arrivée de votre VP, vous devez contacter le transporteur pour obtenir les documents d'expédition.
16. Si votre VP est importé au Canada : vous devez récupérer les documents d'expédition et vous présenter au bureau de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le plus proche afin de dédouaner votre VP. Une fois les formalités douanières remplies, retournez voir le transporteur avec les documents estampillés par l'ASFC.
17. Si votre VP est importé dans tout autre pays que le Canada : la section des AM et EP du pays de destination ou le Commissariat/Haut-Commissariat du Canada discutera avec vous des formalités douanières et des directives de livraison.
18. Avant de prendre livraison de votre VP, n'oubliez pas de l'inspecter sous tous les angles, de noter les dégâts qui n'étaient pas indiqués dans le REV du transporteur et de signer l'accusé de réception de votre VP. À défaut de noter les nouveaux dommages dans le REV, vous risquez de compromettre toute réclamation possible. Il incombe au transporteur de vous remettre une copie signée du rapport sur l'état du véhicule. Si vous constatez des dégâts après le départ du transporteur, vous devez le signaler immédiatement (dans les 24 heures) pour que votre dossier puisse être annoté comme il se doit.

Veuillez noter qu'en ce qui concerne l'expédition de VP pour les affectations dans une ambassade, le transporteur assurera la liaison avec la section responsable des déménagements pour cette ambassade afin de prendre les dispositions pour la livraison de vos VP.

Processus de réclamation

19. Des services et des formulaires de réclamation vous sont offerts dans les deux langues officielles du Canada.
20. Les réclamations doivent être déposées dans un délai de vingt (20) jours ouvrables à compter de la date de livraison des VP à destination finale, sauf si une demande écrite de prolongation, due à des circonstances exceptionnelles, a été remise au préalable au transporteur. Ces circonstances sont définies comme un déploiement ou une affectation imprévus, ou d'autres affectations similaires. Les prolongations dans ces circonstances ne doivent pas dépasser neuf (9) mois.

Réclamations au Canada/aux États-Unis

21. Des formulaires de réclamation et des instructions sur la manière de remplir le formulaire vous sont offerts sur le site Web du transporteur qui relève de la compagnie de transport qui vous est attribuée.
22. Le transporteur vous aidera à remplir le formulaire de demande de réclamation en attestant votre perte ou en répondant aux questions sur le formulaire et/ou le processus de réclamation.
23. Le transporteur doit accuser réception de votre demande de réclamation dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Si le formulaire n'a pas été rempli correctement ou qu'il ne contient pas les documents voulus, le transporteur a deux (2) jours ouvrables pour vous informer par écrit des mesures correctives à prendre.
24. Toute inquiétude suscitée par le processus d'expédition du VP – ou tout autre élément du processus de déménagement – peut être transmise à la section des AM et EP du point de destination. Vos commentaires nous sont précieux, car ils contribuent à résoudre des problèmes et à améliorer la qualité du service.

Annexe H : DÉMÉNAGEMENTS À DESTINATION/EN PROVENANCE DES ÉTATS-UNIS

1. Si vous déménagez aux États-Unis, votre famille et vous-même devrez avoir en votre possession des passeports et des visas en cours de validité. Aussitôt que vous les recevez, vous devez les transmettre à l'AT d'origine, pour que les dates de réception puissent être ajoutées à votre dossier de déménagement. Ceux-ci doivent être obtenus avant la journée de chargement pour éviter l'ajournement de votre déménagement. Vous devez déclarer à la frontière que vous déménagez aux États-Unis et devez remplir le formulaire des douanes I-94 des États-Unis. À défaut de vous conformer aux directives ci-dessus, vous vous exposez à un retard inutile dans le dédouanement de votre envoi aux douanes américaines.
2. Si vous déménagez au Canada en provenance des États-Unis, vous devrez avoir en votre possession les documents suivants afin de pouvoir franchir les douanes : passeport; message d'affectation ou avis de mutation; carte d'identité militaire ou civile avec photo; reçus pour les biens achetés aux États-Unis au cours des six mois précédent votre affectation; inventaire personnel détaillé indiquant la valeur des articles; et reçu concernant le paiement d'une redevance pour l'importation d'alcool, le cas échéant.

Annexe I : Renseignements pour votre retour au Canada

Ce document explique la procédure de votre retour au Canada. Il contient des renseignements précieux provenant d'organismes fédéraux comme l'Agence des services frontaliers du Canada et Transports Canada. Ces renseignements devraient vous aider à planifier le retour au Canada de vos AM et EP, de votre VP ainsi que de vos boissons alcoolisées et de vos animaux de compagnie.

Retour au Canada – Étape par étape

1. Ces procédures ne se rapportent qu'à la participation de la Section du transport au déménagement des AM et EP et des VP au Canada.

Voici les étapes à suivre pour votre déménagement au Canada :

- a. Vous recevez votre message d'affectation.
- b. Entrez en rapport avec un représentant de Brookfield et planifiez votre voyage de recherche de logement (VRL).
- c. Commencez à dresser l'inventaire de vos AM et EP, de vos denrées alimentaires et de vos boissons alcoolisées (vous les expédiez séparément) que vous ramenez avec vous au Canada.
- d. Amorcez votre VRL. Assurez-vous que les meubles que vous ramenez au Canada auront leur place dans votre nouvelle maison/votre nouveau logement. Le MDN n'est pas responsable du mobilier qui n'entre pas dans un nouveau logement.
- e. Contactez Brookfield et planifiez la date de votre déménagement et du ramassage de votre (vos) véhicule(s). N'oubliez pas de vous munir des certificats d'immatriculation du véhicule et des passeports (uniquement pour le militaire et son conjoint) pour l'entrevue. Si vous avez l'intention de déplacer une motocyclette ou une remorque, vous devrez également produire les certificats d'immatriculation. Pour une remorque, l'immatriculation n'est nécessaire que si elle a un numéro d'identification de véhicule (NIV). Soyez prêt à fournir à Brookfield le poids et les dimensions exactes de votre véhicule et de votre motocyclette. Après avoir rempli les demandes CF483 et VP, nous prendrons les dispositions pour les ramasser personnellement ou auprès de votre conseiller Brookfield si vous vous trouvez dans un lieu éloigné.
- f. Finalisez l'inventaire de vos AM et EP, y compris les aliments autorisés (consultez le site Web de l'ASFC) et les boissons alcoolisées (vous devez vous occuper de vos propres dispositions pour les expédier, notamment en franchise de droits). Même si cela n'est pas obligatoire, nous vous conseillons vivement de transmettre par courriel une copie électronique de votre inventaire d'AM et EP au cas où l'entreprise de déménagement perdrat sa copie. Vous aurez besoin d'au moins trois copies imprimées des listes d'inventaire comme suit : une copie pour l'entreprise de déménagement; une copie pour Douanes Canada et une copie que vous conserverez pour vos dossiers.
- g. Nettoyez à fond l'intérieur et l'extérieur de votre (vos) véhicule(s) au moins 24 heures avant de le(s) laisser chez le transporteur. Le transporteur nettoiera le châssis du véhicule avant l'expédition. Pour les déménagements outre-mer, vous devez retirer les deux plaques d'immatriculation du véhicule. Vous devez également retirer les enjoliveurs de roue et les mettre dans le coffre du véhicule. Laissez la roue de secours et les outils pour changer de roue dans le coffre.

- h. Le transporteur procédera au chargement de vos AM et EP et au ramassage de vos VP à la date requise, que vous aurez choisie lors de votre entrevue avec Brookfield. Si vous éprouvez des problèmes, appelez immédiatement la Section des mouvements. N'ATTENDEZ PAS que l'inventaire soit entièrement emballé et chargé pour faire part de vos préoccupations. Signez tous les documents ayant trait au déménagement et conservez une copie de ces documents signés par les déménageurs.
- i. Retour au Canada. À votre premier point d'entrée au Canada, sur le formulaire E311 de Douanes Canada, vous devez déclarer que vous avez des BIENS QUI SUIVENT et remettre une copie de votre liste d'inventaire à l'agent des douanes. Celui-ci se contentera de prédouaner votre envoi; le dédouanement définitif aura lieu officiellement la veille ou le jour de la livraison effective de vos biens à votre résidence.
- j. Le lendemain de votre arrivée au Canada, vous devez contacter la Section des mouvements de la base à destination et laissez un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre à tout moment, car votre déménagement peut arriver au Canada plus tôt que prévu. Suivez les directives de la Section des mouvements de la base, car cela réduira les coûts supplémentaires que le MDN pourrait devoir payer pour une livraison tardive.
- k. La Section des mouvements de la base à destination vous avisera des procédures à suivre avant de prendre possession de vos AM et EP; chaque emplacement est différent, aussi assurez-vous que vous avez droit à une séance d'information à la base de destination, pour vous tenir au courant des plus récents renseignements.

Exigences relatives à la propriété, à la possession et à l'utilisation

(que l'on appelle également la règle des six mois)

1. Pour avoir le droit d'importer hors droits et taxes vos meubles et vos effets personnels, vous devez être propriétaire, posséder et utiliser lesdits biens depuis au moins six mois avant votre retour au Canada. Ce délai de six mois est levé si vous êtes hors du Canada depuis au moins cinq ans.
2. Les biens de remplacement sont également dispensés du délai de six mois. Pour avoir droit à l'exemption, les biens doivent être des biens appelés à remplacer ceux qui auraient dû respecter les exigences relatives à la propriété, à la possession et à l'utilisation, en dehors du fait qu'ils ont été perdus ou détruits à cause d'un incendie, d'un vol, d'un accident ou d'une autre situation imprévue. En outre, les biens de remplacement doivent être d'une catégorie analogue et avoir à peu près la même valeur que les biens qu'ils remplacent.
3. La règle des six mois ne s'applique qu'au retour de vos meubles et de vos effets personnels. Les taxes sur les boissons alcoolisées et les véhicules automobiles sont calculées différemment.
4. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la publication intitulée Immigrer ou revenir vivre au Canada que vous trouverez sur le site Web de l'ASFC.

Listes d'inventaire

1. Vous devez dresser une liste d'inventaire complète de vos AM et EP, et de vos denrées alimentaires. À ne pas confondre avec le manifeste de chargement établi par l'entreprise de déménagement. Vos listes d'inventaire détaillées servent à dédouaner votre envoi aux douanes canadiennes. Elles servent essentiellement à décrire en détail ce que vous possédez au moment de votre retour au Canada.

Quel doit être le niveau de détail de la liste?

2. Si votre envoi devait se perdre lors du transport, une liste détaillée devra décrire tous les articles de la maison, un peu comme celle que vous enverriez à votre assureur. Il n'est pas nécessaire d'inscrire le titre de chaque DVD. À nouveau, vous aurez besoin des listes d'inventaire pour vos AM et EP de même que pour vos denrées alimentaires.
3. N'OUBLIEZ PAS : Il est interdit de ramener au Canada des viandes ou des sous-produits de viande, même si ces denrées proviennent des États-Unis ou du Canada. Les denrées alimentaires doivent être clairement identifiées par le nom du produit (p. ex. : FARINE, ÉPICES et HUILE D'OLIVE). Les denrées identifiées par le mot NOURRITURE peuvent être ouvertes par l'ASFC à vos frais. Il est inutile d'inscrire les ingrédients ou de photocopier les étiquettes.
4. Il vous appartient de vous assurer qu'une copie de vos listes d'inventaire est remise à l'entreprise de déménagement au cours du chargement. Si vous le souhaitez, vous pouvez envoyer par courriel une copie électronique à la Section des mouvements.

Boissons alcoolisées et caves à vins

- Même si en tant que liquide inflammable, l'alcool, par définition, n'a pas le droit d'être expédié, vous trouverez ci-après à titre gracieux une liste par province des régies des alcools, à laquelle doivent se conformer les tiers qui importent des boissons alcoolisées.
- N'oubliez pas : chaque province a une façon différente d'émettre une licence d'importation. Vous trouverez les coordonnées à la page suivante.

<http://www.cbsa.gc.ca/travel-voyage/fr-ar-fra.html>

Régies des alcools des provinces et des territoires

Terre-Neuve et Labrador Newfoundland Labrador Liquor Corporation http://www.nfliquor.com/	http://www.fin.gov.nt.ca/liquor/
Manitoba Société des alcools du Manitoba http://www.mbl.ca/fr	
Île-du-Prince-Édouard Prince Edward Liquor Commission http://www.peilcc.ca/	
Saskatchewan Saskatchewan Liquor and Gaming Authority http://www.slsa.gov.sk.ca/	
Nouvelle-Écosse Nova Scotia Liquor Commission http://www.mynslc.com/	
Alberta Alberta Gaming and Liquor Commission http://www.aglc.ca/	
Nouveau-Brunswick Alcool NB Liquor https://www.anbl.com/fr	
Colombie-Britannique British Columbia Liquor Stores http://www.bcliquorstores.com/	
Québec Société des alcools du Québec http://saq.com/	
Yukon Société des alcools du Yukon http://www.ylc.yk.ca/fr/index.html	
Ontario Régie des alcools de l'Ontario http://www.lcbo.com/content/lcbo/fr.html	
Territoires du Nord-Ouest North West Territories Liquor Commission	

Exportation de véhicules des États-Unis

1. Vous devez désormais saisir les renseignements sur l'exportation dans le Système automatisé d'exportation (SAI) au moment d'exporter un véhicule.
2. Le Census Bureau des États-Unis a modifié ses règlements le 4 mars 2013. En vertu d'une des modifications, les véhicules automoteurs usagés doivent être inscrits dans le SAI 72 heures avant l'exportation, peu importe la valeur ou le pays de destination finale (y compris le Canada). Cette modification est entrée en vigueur le 3 octobre 2014.

Remarque : Le Service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis (CBP) estime qu'un véhicule est « usagé » si le titre légal du véhicule est transféré par le constructeur, le distributeur ou le concessionnaire à l'acheteur du véhicule. Mentionnons à titre d'exemples les automobiles, les camions, les tracteurs, les autocars et les maisons mobiles.

Le CBP vous recommande de communiquer avec le bureau des douanes pour lui indiquer là où vous prévoyez de franchir la frontière directement, pour vérifier les documents qui seront exigés de votre part et les heures d'ouverture.

3. Vous n'avez pas besoin de présenter une demande si vous vous rendez provisoirement aux États-Unis ou au Canada avec votre véhicule.
4. Si vous avez des questions au sujet de cette nouvelle prescription, adressez-vous à la Trade Regulations Branch du Census Bureau : 1-800-549-0595, option #3 courriel : ftdregs@census.gov/trade

Les non-résidents des États-Unis doivent :

1. Sélectionner et autoriser un agent américain (c.-à-d. un transitaire, un courtier, etc.) à saisir les renseignements sur l'exportation dans le SAI en votre nom, par exemple Pacific Customs Brokers Ltd, Livingston etc.
2. Vous devez remettre à l'agent américain votre numéro de passeport étranger (au lieu d'un NIE) accompagné d'autres éléments de données prescrits.
3. Vous devez obtenir l'ITN auprès de l'agent autorisé :

Les étrangers qui se rendent en visite aux États-Unis ne peuvent pas s'inscrire pour saisir leurs données dans le SAI ou AESDirect

4. Pour trouver un agent ou un transitaire américain, il vous suffit d'utiliser un moteur de recherche Internet pour en trouver un ou de visiter le site : www.export.gov/logistics/eg_main_018144.asp

Source : <http://www.cbp.gov/trade/basic-import-export/export-docs/motor-vehicle>

Importation d'un véhicule au Canada

1. Si vous prévoyez d'importer un véhicule au Canada, vous devez savoir que celui-ci doit être conforme aux lois canadiennes sur l'importation. Le véhicule doit satisfaire aux exigences de

l'ASFC, de Transports Canada et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments avant de pouvoir être importé. Tous les véhicules doivent être propres et exempts de terre avant l'arrivée au Canada. Cette exigence s'applique à tous les véhicules, quelle qu'en soit l'origine.

2. Vous n'avez pas le droit d'importer un véhicule qui a été construit pour répondre aux normes de sécurité d'un autre pays que les États-Unis ou le Canada, à moins que le véhicule n'ait au moins 15 ans à la date de son entrée au Canada. Une évaluation professionnelle doit avoir lieu au plus tôt 30 jours avant de réserver le déménagement de votre véhicule pour chaque véhicule qui a au moins 15 ans, peu importe où il a été construit. Si vous expédiez un véhicule qui répond aux normes américaines, il se peut que l'on vous demande de faire faire une évaluation par un professionnel pour savoir si le véhicule n'a pas d'équivalent dans le Canadian Red Book.
3. Les véhicules qu'ils ont fabriqués pour être vendus aux États-Unis ne peuvent pas tous être importés au Canada. En règle générale, si le véhicule que vous prévoyez d'importer a été construit pour être vendu aux États-Unis et qu'il a moins de 15 ans, vous devez déterminer s'il peut être importé en vertu du programme de Registraire des véhicules importés de Transports Canada (RIV). Le programme RIV veille à ce que les véhicules importés au Canada soient modifiés, inspectés et certifiés afin de respecter les normes de sécurité canadiennes.
4. Vous devrez payer l'évaluation préimportation qui peut comporter des droits, la taxe d'accise et la TPS/TVH. Les taxes de vente provinciales/territoriales peuvent s'appliquer lorsque vous faites immatriculer votre véhicule.

<http://www.tc.gc.ca/fr/services/routier/importer-vehicule.html>

Taxes et immatriculation des véhicules

1. Si vous ramenez au Canada le même véhicule que vous avez sorti du Canada, vous n'avez pas à payer de taxes. Si vous achetez une voiture outre-mer, quelle qu'en soit l'origine, vous serez assujetti au paiement de taxes. L'ASFC vous aidera à déterminer combien vous devrez payer en fonction de nombreux facteurs comme la valeur du véhicule, son âge, les équipements en option, etc.
2. Si vous avez vécu à l'étranger pendant plus d'un an et que vous avez été propriétaire d'un véhicule pendant plus de six mois avant votre date de retour, il se peut que vous ayez droit à un rabais sur la manière dont les taxes sont calculées, sous réserve que vous conserviez le véhicule pendant une période de 12 mois après votre retour au Canada. À nouveau, l'ASFC peut vous aider à répondre à toute question que vous pourriez vous poser au sujet de votre situation.
3. La réimmatriculation de votre véhicule au Canada peut être un peu plus difficile. Si votre voiture n'a jamais été immatriculée au Canada avant votre retour, vous devrez faire enregistrer le véhicule auprès du Registraire des véhicules importés (RIV), et il y a des frais pour cela. Il se peut que votre véhicule doive subir une inspection fédérale avant d'être enregistré. En outre, l'autorité provinciale d'immatriculation peut également exiger une inspection de sécurité avant d'émettre des plaques d'immatriculation permanentes.
4. Les Canadiens qui rentrent au Canada doivent contacter leur bureau militaire local de traitement des permis pour s'assurer qu'ils peuvent conduire en toute légalité avec leurs plaques étrangères au Canada pendant une courte période de temps et pour connaître la façon et la date à laquelle ils doivent restituer les plaques. S'ils n'ont pas le droit de conduire au Canada avec des plaques étrangères ou que leurs plaques doivent être restituées avant de quitter le pays (p. ex. des plaques diplomatiques belges), ils doivent contacter à l'avance l'instance provinciale de destination pour savoir comment procéder.

Importation d'un animal de compagnie au Canada

1. Si vous prévoyez de ramener des animaux de compagnie avec vous, vous devez vous rendre sur le site Web de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. En règle générale, les chats et les chiens doivent être vaccinés contre la rage et le certificat de vaccination doit être rédigé (ou traduit) au moins en français ou en anglais. Les chiens qui ne sont pas accompagnés par leurs maîtres ont besoin à la fois d'un certificat de vaccination contre la rage et d'un certificat de santé délivré par un vétérinaire.
2. Le Canada n'exige pas une période d'attente entre le moment où l'animal est vacciné contre la rage et le moment où l'animal est importé au Canada.
3. Les chiens peuvent avoir besoin de documents supplémentaires pour prendre l'avion. Vérifiez auprès de votre compagnie aérienne pour déterminer si vous respectez ses exigences.
4. N'oubliez pas que l'importation au Canada de viandes et de sous-produits de viande est strictement interdite; ainsi, en raison de la nature des aliments pour animaux, l'Agence canadienne d'inspection des aliments interdit l'importation de toute nourriture animale qui n'est pas fabriquée et importée directement des États-Unis.
5. Il vous incombe d'entrer en rapport avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour obtenir plus de précisions.

www.inspection.gc.ca

Bibliographie

Agence des services frontaliers du Canada <http://www.cbsa-asfc.gc.ca>

Agence canadienne d'inspection des aliments www.inspection.gc.ca

Transports Canada <http://www.tc.gc.ca>

Registraire des véhicules importés (É.-U.) <http://www.riv.ca>

OAFIC 20-17 / CFAO 20-17 http://corpsec.mil.ca/admfincs/subjects/cfao/020-17_f.asp

Numéros de téléphone importants

Sections des M&E

Bagotville (418) 677-4000 (7827)

Borden (705) 424-1200 (7959, 2193)

CDLS Washington (202) 448-6247

Cold Lake (780) 840-8000 (8537)

Colorado Springs (719) 556-8249

Comox (250) 339-8211 (8278)

Edmonton (780) 973-4011 (4657)

Esquimalt (250) 363-2000 (4104, 4107)

Gagetown (506) 422-2000 (2779, 2217)

Gander (709) 256-1703 (1143)

Geilenkirchen 011-49-2451-717119 / 717136

Greenwood (902) 765-1494 (5503, 5193)

Halifax (902) 427-0550 (8533, 8535, 8537, 8539)

Kingston (613) 541-5010 (5605, 5014)

London (519) 660-5275 (5724, 5729)

Londres (RU) 011-44-1895-613023 / 613024

Montréal / St-Jean (450) 358-7099 (7415)

North Bay (705) 494-2011 (2521, 2522)

Ottawa (Local) (613) 992-8771 (613) 995-1018

Ottawa (Moves to USA / Pour les États-Unis)
(613) 995-5034

Ottawa (Overseas destinations / Destinations
outre-mer) (613) 996-5416

Petawawa (613) 687-5511 (5274, 5698)

Shilo (204) 765-3000 (3029)

St-John's (709) 570-4917

Toronto (416) 633-6200 (3762, 3764)

Trenton (613) 392-2811 (2245, 2535)

Valcartier (418) 844-5000 (5482, 6703)

Wainwright (780) 842-1363 (1683, 1687)

Winnipeg (204) 833-2500 (5026, 5061)

Yellowknife (867) 873-0700 (6888, 6932)

Les publications suivantes ont servi à préparer cette brochure de renseignements

ASFC BSF5087 Rev 10 : Vous revenez vivre au Canada

ASFC BSF5048 Rev 10 : L'importation d'un véhicule au Canada

ASFC BSF5113 F : Immigrer ou revenir au Canada

ASFC Mémorandum D2-3-2 : Anciens résidents du Canada – Numéro tarifaire 9805.00.00

Vous trouverez des copies électroniques de ces documents à la fois sur le site Web de l'ASFC et la page Web de la Section des mouvements de l'USFC (E).

Dernière révision : Mars 2018