

Suivez cette liste de vérification pour réduire les chances d'être exposé à ce type de problème.

Lorsque le camion de déménagement est arrivé à la nouvelle maison de Madame A en Alberta, les déménageurs lui ont réclamé 2 000 \$ de plus que prévu avant de décharger ses biens.

Le prix initial avait été fixé à 2 650 \$ mais les déménageurs ont augmenté le montant final à 4 650 \$ parce que le poids des biens du ménage était de beaucoup supérieur au poids estimé par l'entreprise de déménagement.

« C'était comme s'ils gardaient mes meubles en otage. Ils m'ont dit "Si vous ne signez pas cette facture, nous ne déchargeons pas le camion", raconte Madame A en parlant de son déménagement entre deux villes de l'Alberta. Je suis venue à deux doigts de leur dire de tout garder. Je n'étais vraiment pas préparée à un choc pareil. »

C'est une bonne idée de demander un devis à au moins trois déménageurs et de vérifier les références pour avoir un meilleur aperçu des choix qui s'offrent à vous.

pour choisir une entreprise de déménagement

consommateur.ic.gc.ca

Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement

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

Remerciements

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

- **Graham Acreman**, vice-président, Boyd Moving and Storage, et président du conseil, Association canadienne des déménageurs
- **Marcel Boucher**, L'Union des consommateurs
- **Sheila Charneski**, présidente, Better Business Bureau of Mainland British Columbia
- **Rob Dowler**, directeur, Direction des affaires commerciales, ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, Ontario
- **Joan Huzar**, Conseil des consommateurs du Canada
- **Jay Jackson**, agent principal de la politique, Bureau de la concurrence
- **John Levi**, président, Association canadienne des déménageurs; 1 877 656-4993; mover.net
- **Rob Phillips**, directeur, Consumer Affairs, Consumer Services Division, gouvernement de l'Alberta
- **Susan Ramsay**, chef de la direction, The Moving Store
- **Marielle Sauvé**, adjointe à la direction, Services aux consommateurs, Office de la protection du consommateur, gouvernement du Québec
- **Jim Savary**, département d'économie, Université York
- **Kernaghan Webb**, chef de la recherche et conseiller principal en matière de politiques juridiques, Bureau de la consommation, Industrie Canada (président du groupe de travail)
- **Bob Whitelaw**, président et chef de la direction, Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale (jusqu'en avril 2004)

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
et du marketing
Industrie Canada
Bureau 2680, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Tél. : (613) 947-7466
Télec. : (613) 954-6436
Courriel : publications@ic.gc.ca

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.
Also available in English.

Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement



Liste de vérification des consommateurs

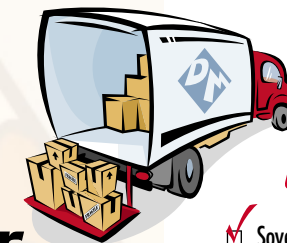
Il est possible de s'épargner une grande partie du stress provoqué par un déménagement en retenant les services de la bonne entreprise. Avant de choisir une entreprise de déménagement, il est sage de faire des recherches et de demander aux membres de votre famille et à vos amis les noms des entreprises qu'ils recommandent. Il est aussi utile de communiquer avec des organisations comme le Bureau d'éthique commerciale pour obtenir la liste des déménageurs suggérés. Vous pouvez demander si l'entreprise est membre d'une association de déménageurs ou si elle souscrit à un programme fiable d'accréditation de déménageurs.

Suivez cette liste de vérification pour réduire les chances d'être exposé à ce type de problème.

Quand Monsieur R a déménagé de Vancouver à Toronto, il a communiqué avec trois grandes entreprises de déménagement et demandé des devis avant de choisir un déménageur. À titre de protection additionnelle, il a souscrit une assurance auprès du déménageur. Le coût du déménagement s'élevait à environ 10 000 \$.

Une fois ses biens arrivés à destination, ayant constaté que plusieurs estampes rares d'une valeur de quelque 50 000 \$ n'étaient pas là, Monsieur R a immédiatement communiqué avec le bureau principal de l'entreprise de déménagement.

Non seulement l'entreprise a-t-elle accusé Monsieur R de faire une réclamation bidon, parce qu'aucun des préposés à l'emballage ne se rappelait avoir vu les estampes manquantes, mais elle a ajouté qu'elle ne pouvait être tenue responsable des actions de ces préposés parce qu'ils étaient des travailleurs occasionnels engagés comme sous-traitants et non des employés à temps plein de l'entreprise.

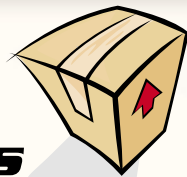


Qu'est-ce que la couverture de la valeur de remplacement?

Même si vous retenez la meilleure entreprise de déménagement, vous devez savoir comment vous protéger.

- ✓ Vérifiez d'abord auprès de votre agent ou de votre courtier d'assurance si votre police d'assurance habitation vous couvre pendant le déménagement et si oui, informez-vous du montant de la franchise. Assurez-vous que votre police est une police dite « tous risques » parce qu'une couverture moindre vous expose à des risques.
- ✓ Vérifiez ensuite auprès de l'entreprise de déménagement ce qui en est de la couverture de la valeur de remplacement. Cela signifie que l'entreprise de déménagement accepte d'être légalement responsable jusqu'à concurrence d'un montant qui représente votre estimation de la valeur des biens déménagés. Ce montant est souvent déterminé en multipliant le poids (en livres) de vos biens par 10 \$, mais ce n'est qu'une méthode empirique. Assurez-vous que la valeur déclarée est suffisamment élevée pour remplacer tout votre mobilier et tous vos effets personnels. Assurez-vous également d'obtenir la *couverture de valeur à neuf* et NON uniquement la couverture de valeur dépréciée.
- ✓ Demandez à l'entreprise de déménagement de vous remettre de la documentation expliquant comment fonctionne la *couverture de la valeur de remplacement*.
- ✓ Demandez également des renseignements sur la façon de présenter une réclamation et le délai dans lequel la plainte doit être soumise.
- ✓ Renseignez-vous sur les différences entre les boîtes préparées par le propriétaire et celles préparées par l'entreprise de déménagement, et sur les articles qui exigent des précautions spéciales (p. ex., marbre, verre et autres articles « aux risques du propriétaire » qui ne sont pas emballés par des professionnels).
- ✓ Si vous ne souscrivez pas à la *couverture de la valeur de remplacement*, l'entreprise de déménagement est habituellement responsable jusqu'à concurrence de 0,60 \$ par livre des articles détruits ou perdus. (Pour un téléviseur typique, cette couverture s'élève à environ 30 \$.)
- ✓ Assurez-vous de bénéficier d'une protection adéquate, soit par votre police d'assurance ou par la *couverture de la valeur de remplacement* de l'entreprise de déménagement.

Demandez un devis



- ✓ S'il s'agit d'un déménagement long-courrier, un déménageur sérieux inspectera vos biens pour préparer un devis fiable. Si un déménageur affirme que l'inspection est inutile ou veut faire un devis au téléphone, il est préférable de vous adresser à une autre entreprise. Lors de la préparation du devis, assurez-vous de montrer au déménageur tout ce qui doit être déménagé et demandez combien il vous en coûtera si vous ajoutez des articles le jour du déménagement.
- ✓ Quand vous demandez un devis, assurez-vous de donner au déménageur des renseignements précis sur l'emplacement de votre ancienne résidence et de la nouvelle. Informez-le des obstacles comme les escaliers ou les escaliers mécaniques qui exigent des dispositions spéciales. Pour éviter que les frais augmentent, donnez au déménageur le plus de renseignements possible.
- ✓ Il est utile de dresser un inventaire de tout ce qui doit être déménagé, du sous-sol au grenier, et de vous assurer que des dispositions spéciales sont prises pour les articles qui exigent une attention spéciale, par exemple l'équipement électronique, les électroménagers, un piano.
- ✓ Assurez-vous que le devis et tous les autres renseignements vous sont donnés par écrit, notamment la date de livraison et le nom complet de la personne avec qui vous avez discuté.
- ✓ Le devis doit être présenté sur le papier à en-tête de l'entreprise. Il doit mentionner son nom, son numéro de téléphone et son adresse, et comporter une estimation complète du nombre de boîtes à déménager, préciser la taille et la valeur des articles, le tarif horaire ou le montant forfaitaire pour le déménagement ainsi que les modalités de paiement et les dates des services à fournir. Si les articles doivent être déménagés à l'extérieur du pays, assurez-vous d'obtenir le nom et l'adresse des agents qui s'occuperont du déménagement à destination.
- ✓ Pour un déménagement local, le devis doit mentionner le nombre d'heures que le déménagement exigera. Assurez-vous que le devis est daté et que la date du déménagement est inscrite. Ne signez pas de contrat à moins que ces renseignements ne soient inscrits.
- ✓ N'hésitez pas à négocier. Méfiez-vous si le prix d'un déménageur est beaucoup plus bas que les autres. Cela pourrait signifier que les services seront inférieurs à la norme ou que des charges plus élevées s'ajouteront par la suite.

- ✓ Méfiez-vous aussi des déménageurs qui n'exigent pas le paiement de la taxe sur les produits et services (TPS) et de ceux qui acceptent uniquement les paiements en espèces. Il s'agit souvent de déménageurs peu scrupuleux ou de ceux qui refusent de payer les réclamations ou même de livrer les biens.

Obtenez des renseignements détaillés



- ✓ Qui a la responsabilité de l'emballage? Informez-vous de votre responsabilité et de la leur si vous faites l'emballage vous-même.
- ✓ Est-il possible d'utiliser des boîtes d'autres fournisseurs que le déménageur, par exemple des boîtes obtenues à l'épicerie?
- ✓ Toutes les boîtes préparées par le propriétaire doivent-elles être scellées et étiquetées?
- ✓ Des permis ou des documents de douane sont-ils nécessaires, par exemple pour traverser la frontière? Qui doit les préparer?
- ✓ Le coût du déménagement est-il affecté par des tarifs saisonniers spéciaux ou par d'autres facteurs? Il peut coûter moins cher de déménager entre octobre et juin, ou au milieu d'un mois.
- ✓ Si un dépôt est demandé, l'argent sera-t-il déposé dans un compte en fidéicomis comme l'exigent certaines provinces et certains territoires? Le dépôt est-il remboursable? Clarifiez les modes de paiement dès le début.
- ✓ Quelles sont les modalités en place pour protéger vos biens en vertu de la politique de l'entreprise de déménagement quant au coût de remplacement, y compris le coût de remplacement des biens que vous aurez emballés? Y a-t-il une franchise? Si oui, quel est le montant de la franchise?

Commencez par ces questions

- ✓ Est-ce que l'entreprise connaît et respecte les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens? Vous remet-elle une brochure énonçant les droits et les responsabilités du consommateur et du déménageur? De la documentation sur la responsabilité du déménageur pour les pertes ou les dommages, les divers programmes offerts, les limites de responsabilité et les coûts additionnels liés à chaque niveau de responsabilité?
- ✓ L'entreprise est-elle assurée? Demandez le nom de la compagnie d'assurance et le numéro de police.
- ✓ Est-ce que l'entreprise possède son équipement, ou est-ce que les services seront fournis par un sous-traitant ou une autre entreprise? Dans ce cas, de quelle entreprise s'agit-il? Quels sont les antécédents de cette entreprise? Obtenez des références.
- ✓ Qui fournira les services à destination, par exemple le déballage, le règlement des réclamations, l'entreposage? Est-ce l'entreprise avec laquelle le contrat est conclu, une entreprise affiliée ou une autre entreprise?
- ✓ Si votre mobilier doit passer la nuit dans un camion de déménagement, le camion sera-t-il stationné dans un endroit sécuritaire? Assurez-vous de faire appel à une entreprise qui utilise des véhicules conçus pour le déménagement et l'entreposage d'articles de ménage.
- ✓ L'entrepôt utilisé appartient-il à l'entreprise ou à un tiers? C'est une bonne idée de visiter et d'inspecter les bureaux, l'entrepôt et les véhicules de l'entreprise avant le déménagement.
- ✓ L'entreprise de déménagement est-elle titulaire d'un certificat de la Commission des accidents du travail? Sinon, vous pourriez devoir indemniser les employés blessés pendant le déménagement.

- ✓ Soyez prêt lorsque les déménageurs arrivent. Assurez-vous que tout est prêt : le temps pendant lequel les déménageurs attendent vous sera facturé à l'heure.
- ✓ Assurez-vous que votre lieu de départ et votre lieu de destination sont prêts. Si vous emménagez dans un appartement, réservez l'ascenseur de l'immeuble et informez le concierge ou le gérant de l'heure d'arrivée des déménageurs. Au besoin, prenez les dispositions nécessaires pour le stationnement dans la rue.
- ✓ Les Lignes directrices sur les bonnes pratiques pour les déménageurs canadiens stipulent que pour les déménagements long-courrier, tous les articles doivent être étiquetés et inscrits sur une liste par l'entreprise de déménagement, et qu'une copie de l'inventaire doit vous être remise pour vos dossiers. Assurez-vous de conserver une copie de cet inventaire. Une fois à destination, cochez chaque article et inscrivez les modifications nécessaires sur l'inventaire avant de le signer. Sinon, le déménageur pourra refuser votre réclamation pour articles perdus ou endommagés.
- ✓ S'il s'agit d'un déménagement local, dressez un inventaire des articles à déménager et supervisez-en le chargement et le déchargement, ou demandez à quelqu'un de faire la supervision. Si des articles sont perdus ou endommagés, assurez-vous d'en prendre note sur l'inventaire et informez-en rapidement l'entreprise de déménagement. Habituellement, les réclamations doivent être faites dans les 30 jours pour un déménagement local et dans les 60 jours pour un déménagement long-courrier.
- ✓ Une fois le chargement terminé, faites le tour de toutes les pièces pour vous assurer que tout a été chargé et qu'il ne reste rien dans les penderies, derrière les portes, au grenier ou dans le garage.
- ✓ Apportez vous-même tous vos documents personnels et importants. Faites une copie de sauvegarde des données de votre ordinateur et apportez-la vous-même, ainsi que votre ordinateur.
- ✓ Apportez avec vous tous vos objets de valeur (p. ex. bijoux, médicaments d'ordonnance, œuvres d'art) et prenez les dispositions spéciales nécessaires pour les articles périssables (p. ex. aliments, plantes) qui peuvent être affectés par la chaleur ou le froid. Prenez les dispositions appropriées pour vos animaux domestiques.
- ✓ Une fois le déchargement terminé, examinez le logement, les corridors et les chemins d'accès ainsi que le véhicule qui a servi au déménagement pour vous assurer que tout a été déchargé.
- ✓ Bienvenue dans votre nouvelle résidence!