



Canadian Association of Movers

Association canadienne des déménageurs

PO Box 30039, RPO New Westminster, Thornhill, Ontario, Canada L4J 0C6

Tel/Tél: 905.848.6579 • Toll free: 866.860.0065 • Sans frais: 877.656.4993 • Fax/Télé: 866.601.8499

admin@mover.net • www.mover.net

*Une lettre de l'Association canadienne des déménageurs à l'Ombudsman des Forces Armées Canadiennes relativement à la lettre d'intérêt (LOI) / Demande de Proposition (DDP) relativement aux services de déménagement d'articles de ménage qui sont actuellement en cours d'élaboration par le Comité Interministériel de Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada.*

Le 19 mars 2013

Bureau de l'Ombudsman

Attention: M. Marc Rouleau, Conseiller Spécial (Consultant)

Cher M. Rouleau,

Je vous écris afin de faire un suivi sur votre récente rencontre avec Anne Martin de United Van Lines et Glenn Warner de Capital Movers & Storage. Ils vous ont exprimé les préoccupations de l'ensemble de l'industrie.

Les membres de l'Association Canadienne des Déménageurs et de l'ensemble de l'industrie du déménagement au Canada sont fiers de servir les hommes et les femmes des Forces Armées Canadiennes. Nous admirons leur volonté de mettre leur vie en péril afin d'atteindre les objectifs et les engagements internationaux du Canada. Nous sommes parfaitement conscients du stress présent dans leurs vies – un stress qu'une affectation à une zone de combat impose à toute une famille.

Un déménagement est également un moment très stressant pour une famille. Un déménagement se classe parmi les événements les plus stressants dans la vie de toute personne. Il ne devrait pas être l'un des facteurs contribuant défavorablement à compromettre la stabilité des familles de militaires. Et il n'a pas à être l'un des ces facteurs. Avec le présent système, les familles de militaires sont bien servies par l'industrie du déménagement.

Les déménageurs canadiens déménagent des centaines de familles canadiennes chaque jour et, gérés adéquatement, ces déménagements peuvent s'avérer être une expérience difficile, mais certainement pas une expérience exagérément stressante. Établissons le contraste, si vous le voulez bien, entre les différences relatives à un déménagement pour un employé du gouvernement (GE) et un employé non gouvernemental (NGE) :

- Le NGE ne fait pas face à un déménagement obligatoire à tous les cinq ans – un GE y est soumis.
- Le NGE a reçu des semaines, même des mois de préavis de déménagement – un GE n'a eu que cinq jours.
- Le déménagement d'un NGE est réalisé par des professionnels qui comprennent bien la pression que subit une famille et qui s'efforcent d'effectuer des services de déménagement rapides et professionnels – le déménagement d'un GE est souvent supervisé par des inspecteurs dont le but est évidemment de chercher les failles et qui ajoutent du stress sur l'équipe de déménagement et la famille, ce qui en retour, ajoute une pression non nécessaire à cette situation.
- Pour le déménagement d'un NGE, le déménageur effectue les tâches requises, et encore plus, afin d'offrir le meilleur service possible – pour le déménagement d'un GE, on exige du déménageur d'effectuer des tâches non requises afin de réussir l'inspection, parmi lesquelles il y en a qui ne permettent pas d'améliorer la qualité du déménagement.
- Le déménagement d'un NGE n'est pas affecté par des pénalités exagérées qui réduisent significativement la récompense liée aux efforts du déménageur – le déménagement d'un GE l'est.
- Le déménagement d'un NGE est fréquemment planifié hors des périodes de pointe au cours desquelles les équipes régulières d'un déménageur sont disponibles pour effectuer le travail – le déménagement d'un GE est souvent planifié dans la période la plus occupée de l'industrie du déménagement alors que des équipes temporaires doivent être embauchées.

- L'accès par un déménageur à la propriété d'un NGE afin d'effectuer adéquatement le déménagement est facilité par une entente mutuelle propice à la famille et au déménageur – la période de temps dont bénéficie le déménageur à la résidence d'un GE est limitée.
- Les NGEs ont la possibilité de personnaliser le déménagement afin qu'il réponde bien à leurs besoins – des GEs non pas cette possibilité.
- L'opinion d'un NGE est habituellement le facteur principal dans l'évaluation de la performance d'un déménageur – la conformité au contrat est plutôt le plus haut facteur d'évaluation dans le déménagement d'un GE.

En tant qu'industrie, notre capacité à répondre aux besoins des hommes et des femmes des Forces Armées Canadiennes est une préoccupation majeure. Dans toute l'industrie, des compagnies tentent de trouver des méthodes permettant de répondre aux normes et aux conditions du document qui peut devenir la Demande de Proposition (DDP) relativement aux services de déménagement d'articles de ménage. Nous comprenons que votre rôle n'est pas d'aider l'industrie à obtenir un contrat plus raisonnable, mais bien d'agir au nom des employés du gouvernement du Canada afin de garantir qu'ils ont l'opportunité, au cours de leur carrière, de préserver la stabilité des membres de leur famille. Comme la mobilité est un facteur inhérent à une carrière militaire, un déménagement doit être considéré comme un élément clé dans la préservation de cette stabilité à une période déjà relativement stressante. Un déménagement de qualité effectué par les professionnels de notre industrie est essentiel.

Je me permets de vous offrir quelques réflexions :

- Le processus de soumission proposé pourrait réduire le nombre d'entrepreneurs disponibles pour effectuer ces tâches essentielles. Les difficultés de l'industrie mises à part, il y aurait une capacité moindre pour effectuer ce travail et, par conséquent, des risques potentiels pouvant affecter l'exécution de ce service.
- L'industrie fait face à un manque de chauffeurs et de main d'œuvre et doit faire face aux charges accrues imposées par le gouvernement du Canada dans la période mensuelle de pointe – du 20 juin au 20 juillet – à chaque année. Le processus ne tient pas compte de cet élément et ne permet pas à l'industrie de moderniser ses méthodes. Cette situation est insoutenable.
- Nous croyons qu'il est important de tenir compte des commentaires importants de l'industrie du déménagement dans le cadre du développement de la Demande de Proposition alors que le processus actuel exclut ceux qui connaissent le mieux l'industrie ainsi que ses obligations contractuelles avec le gouvernement.
- Nous avons eu une rencontre avec le Comité Interministériel et nous sommes grandement préoccupés par la possibilité que la DDP soit publiée sous sa forme actuelle.

Nous comprenons votre rôle et désirons solliciter votre aide dans la représentation des militaires du Canada dans ce processus. Serait-il possible que nous ayons une rencontre très prochainement, en personne ou via un appel conférence, afin de discuter de ce sujet?

Sincèrement,

John Levi

Au nom des membres de l'Association Canadienne des Déménageurs