

**Forces armées  
canadiennes  
Programme de  
réinstallation  
Aperçu**



**Servir ceux qui  
servent**

**BGRS**



# Table des matières

## Introduction

- Au sujet du PR FAC
- Au sujet de BGRS
- Au sujet des services Web

## La réinstallation

- Amorcer le processus
- Responsabilités respectives
- Chronologie d'un déménagement
- Transfert électronique de fonds

## Directive de réinstallation des FAC

- Aperçu

## Foire aux questions

# Introduction



Au sujet du PR FAC

Au sujet de BGRS

Au sujet des services Web



BGRS

# Au sujet du PR FAC

- Un programme unique qui offre de l'aide aux membres des FAC et à leur famille lorsqu'ils doivent se réinstaller en raison des besoins opérationnels.
- Le PR FAC comporte une composante de financement de base pour le remboursement direct des dépenses que la Directive de réinstallation des FAC juge essentielles à la réinstallation d'un membre des FAC.
- Le programme fait preuve de souplesse selon sa situation personnelle et familiale.
- Le programme permet à BGRS de s'occuper de toutes les exigences de voyage précisées dans la Directive de réinstallation (p. ex. VRD, VID, VNLS, etc.) par l'entremise du fournisseur de services de voyage (HRG).
- Le contrat du PR FAC ne comprend pas le mouvement physique des articles de ménage et des effets personnels (AM et EP). Toutefois, BGRS peut aider les membres des FAC à remplir le formulaire pertinent.

# Au sujet de BGRS

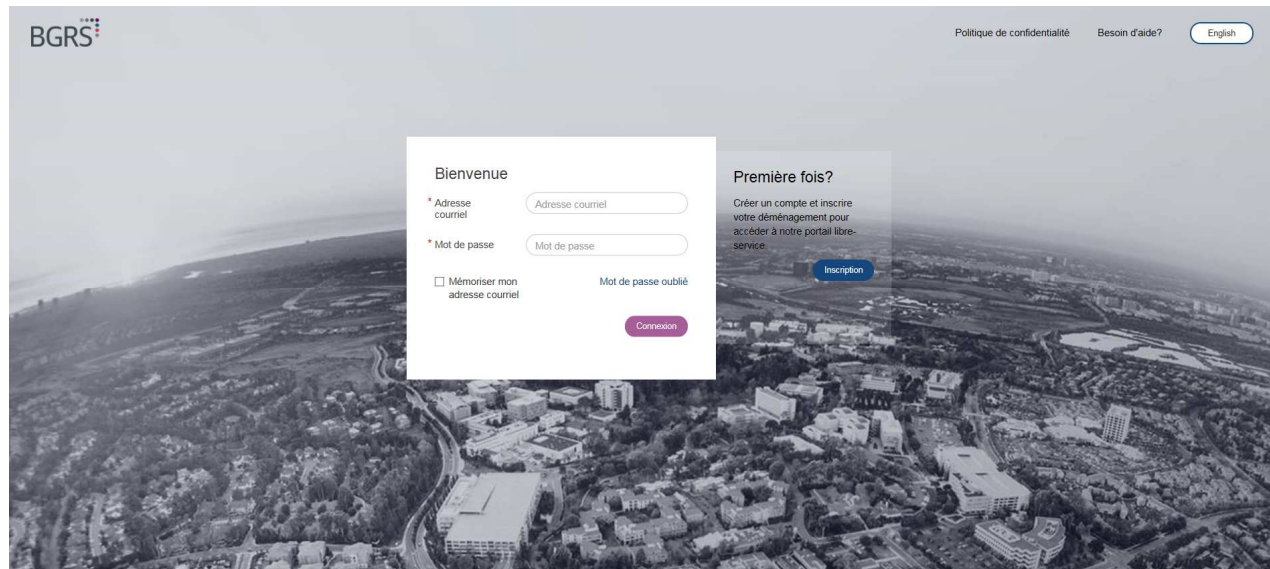
- Gestion de plus de 14 000 réinstallations de membres des FAC par année .
- Prestation de services de soutien aux membres des FAC et à leur famille, principalement au moyen de services en ligne enregistrables et interactifs, notamment des conseils professionnels, des informations et de l'aide tout au long de leur réinstallation, dans le but de leur donner toutes les occasions raisonnables de maximiser les indemnités du PR FAC.
- Le service Web permet aux membres des FAC de compléter le processus de réinstallation électroniquement de n'importe quel endroit connecté à l'Internet.
- Notre système électronique fait en sorte qu'un dossier électronique est conservé pour toutes les transactions et tous les renseignements échangés entre les membres des FAC et BGRS.
- Les services Web sont offerts 24/7.
- Nos agents sont disponibles de 8 h à 20 h (Heure normale de l'Est), du lundi au vendredi.

# Services Web – Guide de BGRS

Le site Web sécurisé de BGRS permet aux membres des FAC :

- d’afficher leur budget de réinstallation, de demander des avances de fonds, de télécharger des reçus, d’effectuer le suivi de leurs dépenses et de présenter des réclamations;
- de consulter le Répertoire pour choisir des tiers fournisseurs de services (TFS);
- de consulter des renseignements sur la réinstallation, y compris des séances d’information virtuelles (SIV) et des fiches explicatives.

[bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca)

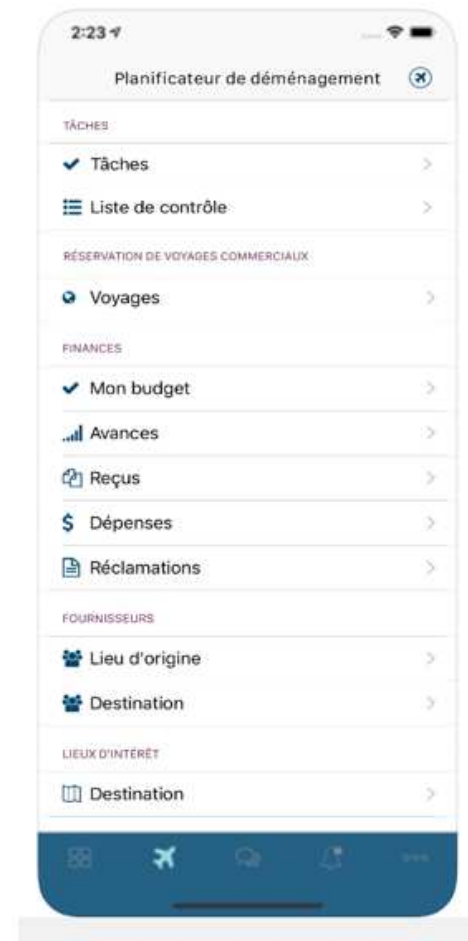


# Services Web – Application mobile



## Principales caractéristiques de l'application mobile de BGRS :

1. Conception permettant d'améliorer l'expérience utilisateur grâce à des éléments comme le planificateur de déménagement, le centre des communications et le centre de ressources.
2. Interface facile à utiliser pour gérer les dépenses de réinstallation à partir d'appareils mobiles.
3. Capacité de catégoriser et d'organiser les postes de dépenses, y compris télécharger des reçus et présenter des réclamations.
4. Outils informatifs pour améliorer l'expérience utilisateur : cartes des destinations indiquant les écoles, les hôpitaux, les restaurants, les magasins, les hôtels et d'autres points d'intérêt.
5. Accès aux coordonnées de BGRS et des fournisseurs.
6. Gestion des messages et des tâches en suspens.



# La réinstallation



Amorcer le processus

Responsabilités respectives

Chronologie d'un déménagement

Financement



BGRS



# Amorcer le processus

Un membre des FAC :

- Reçoit un message d'affectation
- S'inscrit à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca) ou sur l'application mobile en suivant les instructions qui figurent dans le message d'affectation (il peut s'écouler jusqu'à 5 jours ouvrables avant que BGRS ne reçoive l'autorisation du dossier des FAC)
- Remplit l'évaluation préliminaire de réinstallation
- Grâce au site Web sécurisé des membres (SWSM), il peut :
  - Réserver une session de planification
  - Passer en revue les tâches personnalisées créées pour son déménagement
  - Consulter le Centre de documentation pour se familiariser avec les FAQ, les séances d'information virtuelles et les fiches explicatives
  - Consulter la section des Finances pour connaître son budget de déménagement

# Sessions de planification personnalisées

Les membres des FAC peuvent réserver une session de planification de 30 minutes pour discuter de leur situation particulière avec un agent de BGRS, y compris une visite du site Web sécurisé des membres, de l'aide pour clarifier des sections de la Directive de réinstallation des FAC, l'examen des réclamations de dépenses, etc.

Pour garantir rapidement la réservation d'une session de planification durant la période active des affectations, les membres des FAC doivent réserver leur session immédiatement après avoir complété leur évaluation préliminaire de réinstallation (EPR). Le système de BGRS priorise les demandes d'une première session de planification les 5 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'EPR. Demander une première session 4 jours après avoir complété l'EPR réduit de façon importante l'élément de priorité car il ne reste alors qu'un seul jour ouvrable dans la structure de priorité.

Toutes les demandes subséquentes pour une session de planification sont fonction de leur disponibilité.

# La réinstallation

## Ce que font les membres des FAC...

- S'inscrivent à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca);
- Réservent une session de planification;
- Entrent leurs renseignements bancaires;
- Lisent la Directive de réinstallation;
- Effectuent les tâches personnalisées;
- Demandent des avances de fonds et présentent leurs réclamations de dépenses;
- Demandent un transport commercial;
- Téléchargent des pièces justificatives et des reçus;
- Choisissent directement les TFS.
- Remplissent les formulaires pour les AM et EP et les transmettent aux Mouvements de la base;
- Finalisent leur dossier de déménagement une fois installés à destination.

## Ce que fait BGRS...

- Guide l'expérience de réinstallation;
- Clarifie le processus et la Directive de réinstallation;
- Fournit l'aide d'agents bilingues;
- Aide à prioriser les étapes de réinstallation en générant des tâches personnalisées;
- Donne une estimation des fonds;
- Établit un budget de déménagement;
- Avance des fonds à la demande d'un membre des FAC;
- Examine les dépenses et les reçus;
- Facilite le transport commercial par l'entremise de HRG;
- Aide le membre des FAC à remplir les formulaires pour les AM et EP, y compris le transport de son VP.

# Chronologie d'un déménagement

- Habituellement, la date de changement d'effectif (DCE) est la première journée de déplacement.
- Les membres des FAC coordonnent la vente et l'achat de leur résidence en fonction de leur date de changement d'effectif pour faciliter, le plus possible, un déménagement de porte à porte conformément à la Directive de réinstallation des FAC.
- Généralement, la date d'entrée en fonction (DEF) est la première journée où le membre des FAC se présente à son nouveau lieu de service. Selon l'exemple qui suit, la DEF serait la journée suivant la dernière journée de déplacement.
- Les membres des FAC peuvent demander aux FAC une DEF 30 jours avant ou après la DCE.



# Accès au financement

- Les membres des FAC doivent s'assurer que leurs renseignements bancaires sont ajoutés à leur profil sur le site Web sécurisé des membres;
- Les membres des FAC doivent demander une avance ou présenter une réclamation à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca) pour recevoir des fonds;
- Le financement de réinstallation est distribué aux membres des FAC par TEF;
- Les membres des FAC doivent s'assurer de demander une avance de fonds en prévision de l'engagement de dépenses;
- Une fois qu'une avance de fonds est approuvée par BGRS, il faut compter environ 7 jours pour que les fonds soient déposés dans le compte bancaire du membre des FAC.



Aperçu  
Directive de reinstallation des FAC



BGRS

# Accès à la directive de réinstallation

Pour consulter la Directive de réinstallation des FAC, aller à :

<https://www.canada.ca/en/department-national-defence/corporate/policies-standards/relocation-directive/2018.html>

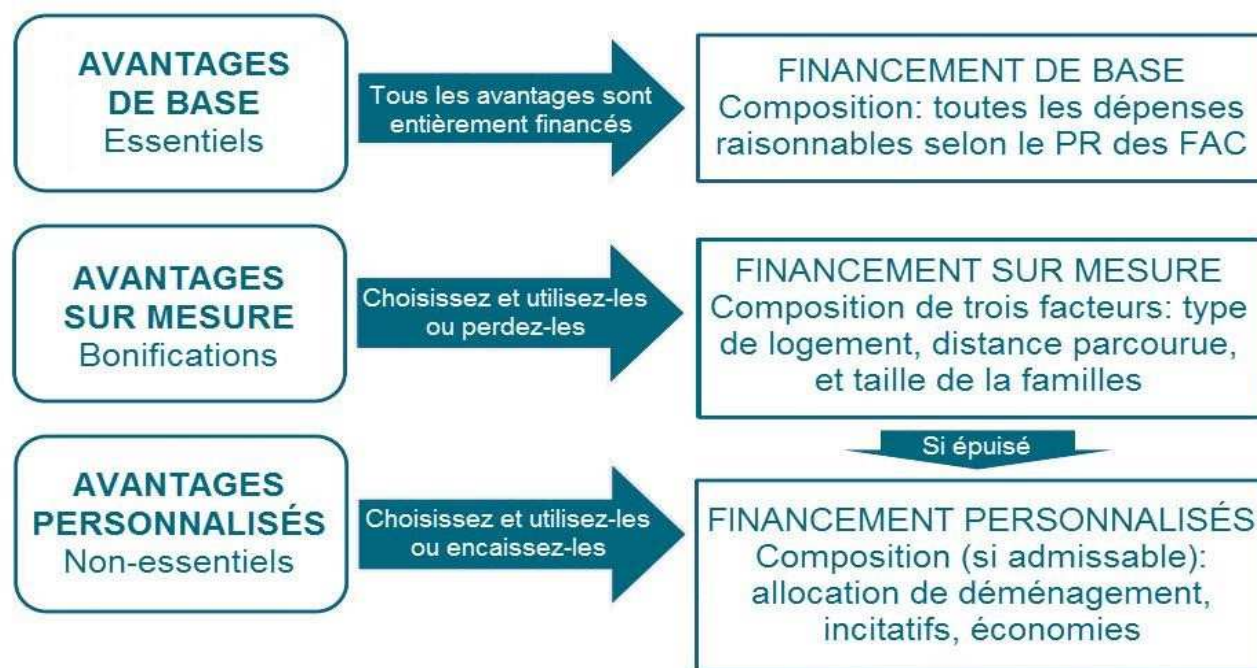
- Après s'être inscrit à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca) et rempli l'évaluation préliminaire de réinstallation (ÉPR), le profil de déménagement fournit un lien direct vers la dernière version de la Directive de réinstallation.



# Financement de réinstallation

(selon le Chapitre 1 de la directive de réinstallation)

Les réinstallations sont financées grâce à trois volets d'indemnités (selon l'article 1.2.02 de la Directive de réinstallation).





# Voyage à la recherche d'un domicile (VRD)

(selon le Chapitre 4 de la Directive de réinstallation)

VRD normal (selon l'article 4.1.01)

- But : trouver un logement permanent au nouveau lieu de service dans le but d'effectuer un déménagement de porte à porte;
- 5 jours et 5 nuits plus deux journées de déplacement (7 jours et 6 nuits) pour le membre des FAC ou son conjoint, remboursés à même la composante de base;
- Durant le VRD, les membres des FAC reçoivent un remboursement en fonction de l'indemnité de repas (selon les articles 3.1.01 et 4.3.01);
- Les membres des FAC ont également droit au remboursement de leurs frais de logement durant leur VRD (selon l'article 4.4.01);
- Les membres des FAC qui ont des personnes à charge ont droit à une aide en rapport avec les frais de garde durant leur VRD (selon l'article 4.6.01).

# LRFAD

(selon le Chapitre 5 de la Directive de réinstallation)

Les membres des FAC ont droit à des indemnités pour le logement, les repas et les frais accessoires en cours de déplacement lorsqu'ils sont autorisés à déménager leurs articles de ménage et leurs effets personnels (AM et EP).

Habituellement, ces indemnités couvrent les dépenses suivantes :

- Indemnités de repas (une indemnité quotidienne selon l'article 5.07)
- Logements commerciaux (selon l'article 5.08)
- Logements non commerciaux (selon l'article 5.09)
- Indemnité pour frais accessoires (selon les articles 1.4 et 5.10)



# Expédition des AM et EP

(selon le Chapitre 9 de la Directive de réinstallation)

- Un déménagement de porte à porte est la coordination de toutes les étapes nécessaires à une réinstallation (selon l'article 2.2.01).
- Ne pas parvenir à effectuer un déménagement de porte à porte peut affecter le remboursement des frais de logement, de repas et des frais accessoires en cours de déplacement (LRFAD) et les frais d'entreposage éventuels des AM et EP.
- Lorsqu'un membre des FAC en fait la demande, BGRS l'aide à remplir le formulaire requis et à choisir les dates d'emballage et de chargement pour le déménagement. Le membre transmet ensuite le formulaire aux Mouvements de la base pour réserver le déménagement dans le cadre du contrat relatif aux services de déménagement d'articles de ménage (SDAM) (selon l'article 9.01).

# L'allocation de déménagement de 650 \$

(selon le Chapitre 1 de la Directive de réinstallation)

- Lorsqu'un déménagement des articles de ménage et des effets personnels (AM et EP) est autorisé et que les critères d'admissibilité ont été établis, les membres des FAC reçoivent une allocation de déménagement non soumise à une justification de 650 \$ (selon l'article 1.2.2.02)
- Il n'y a pas de liste exhaustive de ce que couvre l'allocation de déménagement car elle sert à compenser les dépenses qui ne sont pas prévues de façon précise dans la Directive de réinstallation.
- L'allocation de déménagement n'est pas imposable et elle est versée lorsque les membres présentent une réclamation de dépenses.

## L'indemnité d'affectation/de réinstallation

- L'indemnité d'affectation est administrée par la base/l'escadre des membres des FAC OU
- L'indemnité de réinstallation de la Réserve est administrée au niveau central par les FAC/DGAR

# Voyage jusqu'au nouveau lieu de service par véhicule personnel

(selon le Chapitre 6 de la Directive de réinstallation)

- Les membres des FAC autorisés à utiliser un véhicule personnel ou une motocyclette et à tirer une remorque ont droit à une indemnité de kilométrage (selon l'article 6.09).
- Durant le voyage, ils ont droit à des indemnités de logement et de repas (selon les articles 6.05 et 6.04, respectivement).

Les membres des FAC ont droit à un jour civil de voyage (selon l'article 6.09) :

- pour les voyages de 500 km ou moins;
- pour chaque tranche de 500 km parcourus;
- lorsque la distance pour le dernier jour du voyage est plus de 500 km ou moins de 600 km.

# Déplacement par transporteur commercial

(selon le Chapitre 6 de la Directive de réinstallation)

Au cours de leur réinstallation, les membres des FAC peuvent avoir besoin d'un transporteur commercial pour les raisons suivantes :

- déplacement pour un voyage à la recherche d'un domicile (VRD)/voyage d'inspection à destination (VID);
- voyage jusqu'au nouveau lieu de service (VNLS);
- retour pour aider au déménagement lors d'un déménagement non accompagné/d'une restriction imposée ou à partir du lieu d'enrôlement.

Les membres des FAC doivent présenter leurs demandes de déplacement par transporteur commercial par le biais de la section Voyages à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca)

- Les demandes de déplacement sont ensuite vérifiées et envoyées par BGRS à Hogg Robinson Group (HRG), le fournisseur de services de voyages indépendant, qui effectue les réservations et qui contacte directement le membre des FAC avec un itinéraire.
- Selon la définition du transport commercial (article 1.4), le surclassement en classe affaires ou en première classe n'est pas autorisé en vertu du PR FAC.
- Pour obtenir les sièges désirés, les membres des FAC doivent présenter leur demande de voyage aussi longtemps d'avance que possible.
- Les seuls changements autorisés doivent être liés à des raisons de service ou en cas d'événements familiaux malheureux selon les articles 4.2.03 et 6.08 de la Directive de réinstallation des FAC.

# Tiers fournisseurs de services

(selon les Chapitres 1 et 2 de la Directive de réinstallation)

- BGRS invite des fournisseurs comme des évaluateurs, des inspecteurs en bâtiments, des avocats, des notaires, des agents de recherche de logements et des courtiers ou agents immobiliers à faire partie de notre répertoire de fournisseurs (selon les articles 1.4 et 2.7.01).
- Pour s'y joindre, ces fournisseurs doivent accepter certains niveaux de services, ainsi que des tarifs négociés au préalable.
- Si un membre des FAC choisit d'utiliser un fournisseur qui ne fait pas partie du répertoire et que son tarif dépasse le tarif négocié au préalable, le membre doit assumer personnellement les dépenses supplémentaires (selon l'article 2.7.01).
- Les membres des FAC prennent contact avec le TFS et s'identifient comme tel.
- Les membres des FAC doivent s'assurer que leur TFS soumette une facture avant la journée où les fonds sont requis, car il faut environ 7 jours pour que les fonds parviennent au TFS, une fois la transaction approuvée par BGRS.
- Les membres des FAC doivent certifier que les services des TFS ont bel et bien été rendus.
- Pour les TFS non participants, les membres des FAC peuvent demander une avance de fonds pour payer directement le TFS, puis présenter une réclamation de dépenses sur le SWSM pour effectuer le rapprochement de l'avance de fonds.

**BGRS**

# Location, achat et vente

(selon les Chapitres 7 et 8 de la Directive de réinstallation)

Exemples des indemnités de base:

Vente de la résidence principale

- Commission de courtage ne dépassant pas les taux négociés au préalable (selon l'article 8.2.03)
- Frais d'avocat ou de notaire ne dépassant pas les taux négociés au préalable (selon l'article 8.2.04)
- Responsabilité relative à une location ou à un bail (selon l'article 7.03)
- Nettoyage professionnel (selon l'article 3.4.04)
- Frais d'évaluation (selon l'article 8.2.05)

Achat de la résidence principale

- Commission d'une agence de location jusqu'à l'équivalent de deux jours (selon l'article 7.05)
- Vérification du crédit pour une nouvelle location (selon l'article 7.05)
- Première inspection des structures ne dépassant pas les taux négociés au préalable (article 8.3.08)
- Frais d'avocat ou de notaire ne dépassant pas les taux négociés au préalable (selon l'article 8.2.07)



# Indemnité pour l'occupation temporaire de deux résidences

(selon le Chapitre 8 de la Directive de réinstallation)

- Dans certains cas, les membres des FAC doivent assumer les coûts reliés à l'entretien de deux résidences à la fois.
- Pour couvrir les dépenses supplémentaires de la deuxième résidence, ils peuvent réclamer les dépenses réelles et raisonnables engagées pour l'entretien de la résidence d'origine (selon l'article 8.2.07), pourvu qu'elle demeure invendue et inoccupée et qu'elle soit activement mise en marché (selon l'article 1.4).

L'indemnité pour l'occupation temporaire de deux résidences peut couvrir les dépenses suivantes :

- les intérêts sur l'hypothèque de premier rang (ou sur celle de deuxième rang s'il n'y en a pas sur la première);
- les taxes foncières et scolaires;
- les services publics;
- l'assurance-habitation;
- les travaux d'entretien (tels que la tonte du gazon, le déneigement et les autres petits travaux);
- la location d'un emplacement pour maison mobile.

Foire aux questions



# Foire aux questions

Une fois rempli le formulaire d'ÉPR, vous aurez accès à beaucoup plus de contenu informatif. Les quelques réponses qui suivent pourront vous aider à bien préparer votre déménagement.

## Quand BGRS peut-elle m'offrir des services?

BGRS est autorisée à fournir des services lorsque toutes les étapes suivantes ont été complétées :

- le membre des FAC a reçu un message d'affectation;
- les FAC ont donné à BGRS l'autorisation de procéder au déménagement;
- le membre des FAC a créé un compte auprès de BGRS – le message d'affectation renferme des instructions sur la façon de compléter cette étape;
- le membre des FAC a complété l'évaluation préliminaire de réinstallation (ÉPR).

BGRS fournira des services par téléphone ou par courriel aux membres des FAC qui ont de la difficulté à s'inscrire ou qui n'ont pas accès à Internet là où ils se trouvent.

# Dois-je garder mes reçus pour toutes mes dépenses?

- Les membres des FAC doivent garder leurs reçus pour les dépenses pour lesquelles ils prévoient demander un remboursement au cours de leur réinstallation. Toutes les dépenses doivent être accompagnées d'un reçu pour obtenir un remboursement (selon l'article 2.9.04) à moins que la Directive de réinstallation ne précise qu'ils ne sont pas nécessaires.
- Les membres des FAC peuvent télécharger leurs reçus électroniquement, en tout temps, en les numérisant ou en les photographiant.
- La Directive de réinstallation stipule que les repas et les frais accessoires sont assujettis au versement d'une allocation quotidienne et n'exigent donc pas la présentation de reçus (selon l'article 3.1.01)
- Les membres des FAC doivent conserver les originaux de leurs reçus pour la période prescrite par les directives de l'ARC.

# Pourquoi une évaluation de ma propriété est-elle nécessaire?

- Pour les propriétaires, une évaluation de la propriété est nécessaire (selon l'article 8.2.05) pour :
  - aider à déterminer la valeur marchande;
  - faciliter la vente de la maison;
  - déterminer la valeur de la maison aux fins du financement;
  - établir le budget de réinstallation.
  - déterminer son admissibilité comme activement mise en marché
- Définition: Le prix d'inscription de la résidence principale ne dépasse pas la valeur marchande établie selon l'article 8.2.05 du PRIFC.

Lorsque plusieurs évaluations sont obtenues, le financement est calculé d'après la moyenne des valeurs estimatives (selon l'article 8.2.05).

# Comment puis-je savoir si je suis admissible à un VRD ou à un VID?

(selon le Chapitre 4 de la Directive de réinstallation)

- Un membre des FAC peut avoir droit à un VRD s'il n'a pas encore de logement garanti à son nouveau lieu de service.
- Un membre des FAC peut avoir droit à un VID lorsqu'il a déjà un logement garanti ou signé un contrat officiel pour la construction d'une résidence de remplacement.
- Les membres des FAC ont droit à un VRD ou à un VID, mais pas les deux.
- Le voyage doit être effectué après la réception de l'avis officiel d'affectation et normalement avant la date de changement d'effectif (selon l'article 4.2.01).
- Le formulaire de demande de VRD/VID (disponible à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca)) doit être rempli, signé et téléchargé à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca) pour authentifier l'autorisation des FAC d'effectuer le voyage en question.

# Où puis-je trouver la liste des TFS si je n'ai pas encore reçu mon message d'affectation?

- La liste des TFS participants et leurs accords sur les niveaux de services ne sont disponibles qu'à l'adresse suivante : [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca)
- Un membre des FAC doit avoir un dossier actif et avoir complété son évaluation préliminaire de réinstallation (ÉPR) pour y avoir accès.



# Ma belle-mère est agente immobilière. Puis-je utiliser ses services pour ma réinstallation?

- Tous les tiers fournisseurs de services (TFS) doivent être sans lien de dépendance avec vous.
- Une transaction sans lien de dépendance est une transaction entre deux ou plusieurs parties qui n'ont aucun lien de dépendance, conformément à l'interprétation de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Les personnes qui ont un lien de dépendance comprennent, notamment :

- les descendants unis directement par les liens du sang, ainsi que les conjoints et les conjoints de fait, les frères, les sœurs et les parents par alliance, les membres de la famille non immédiate comme les cousins, les tantes, les oncles, les neveux et les nièces.
- Veuillez consulter les articles 1.4 et 2.7.01 de la Directive de réinstallation pour plus d'information.

# **Ai-je le droit d'acheter ou de vendre avant d'avoir reçu mon avis d'affectation?**

Un membre des FAC peut réclamer des indemnités pourvu que la date de clôture de la vente ou de l'achat ne dépasse pas une année avant ou deux années après :

- la date de changement d'effectif; ou
- la date d'expédition des AM et EP au nouveau lieu de service, selon la plus tardive des deux dates.

Veillez consulter la section 8.1.03 de la Directive de réinstallation pour plus d'information.

# Puis-je réserver moi-même mes billets d'avion?

- Les réservations de transport commercial sont régies par un autre contrat avec HRG.
- Toutes les réservations de transport commercial (vols, location de voiture et train) doivent être demandées en ligne via le SWSM.

# Puis-je choisir mes propres déménageurs plutôt que de faire appel à la Section des meubles et des effets?

- L'expédition et l'entreposage des AM et EP sont régis par le contrat relatif aux services de déménagement d'articles ménagers (selon l'article 9.01).
- Les FAC prendront les arrangements nécessaires et prendront en charge les coûts de l'emballage, du chargement, de l'assurance, de l'expédition, de l'entreposage en cours de déménagement (conformément aux restrictions), du déchargement et du déballage des AM et EP autorisés.
- Veuillez consulter le chapitre 9 de la Directive de réinstallation pour plus d'information.
- Avec l'aide de BGRS, les membres des FAC doivent remplir le formulaire de déménagement d'articles ménagers (disponible à [bgrsguide.bgrs.ca](http://bgrsguide.bgrs.ca)), le télécharger sur le SWSM et le transmettre à l'agent des Meubles et des effets du service des mouvements de la base.



**Merci!**

**BGRS**

