

# Guide du consommateur canadien <sup>2008-2009</sup>

Un consommateur averti  
sait se renseigner



Ce guide pratique renferme conseils, trucs et renseignements sur les droits des consommateurs, ainsi qu'un répertoire de ressources utiles.

No. de catalogue: lu20-1/2008F-PDF

ISBN 978-1-100-90333-0

60536



## Bienvenue au Guide du consommateur canadien

Industrie Canada publie le *Guide du consommateur canadien* pour vous aider à devenir un consommateur averti et sûr de lui. Le Guide offre de l'information sur de nombreux sujets, dont les contrats, le logement et les rénovations, le vol d'identité et la façon d'être un consommateur respectueux de l'environnement, et bien davantage. C'est un outil pratique non seulement pour les consommateurs, mais pour les professionnels qui les renseignent.

L'édition 2008-2009 est augmentée de sections sur les cartes-cadeaux, les prêts sur salaire et la télévision numérique. Les consommateurs auront avantage à poser des questions avant d'acheter ces produits et services afin de prendre des décisions éclairées. Tout particulièrement, compte tenu qu'une transition relative à la façon dont les consommateurs reçoivent les signaux de télévision est en cours, ils y trouveront également des renseignements très importants sur la télévision numérique.

Outre des conseils pratiques dans divers domaines, le Guide renferme un répertoire des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux d'aide aux consommateurs.

Le Guide a été créé et est tenu à jour par le Comité des mesures en matière de consommation, auquel siègent les gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral du Canada.

Pour en savoir davantage sur le Comité des mesures en matière de consommation ainsi que sur d'autres produits d'information à l'intention des consommateurs, veuillez consulter le site Web ([www.cmcweb.ca](http://www.cmcweb.ca)).



# Préface

La protection des consommateurs est un objectif important des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral du Canada. Le Comité des mesures en matière de consommation (CMC) a créé le *Guide du consommateur canadien*. Dans un esprit de coopération et dans le but d'accroître l'efficacité dans le domaine de la consommation, le CMC a été mis sur pied en vertu du chapitre huit de *l'Accord sur le commerce intérieur*.

Le CMC, qui est composé d'un représentant du gouvernement fédéral et de chaque province et territoire, fournit une tribune visant la coopération au niveau national dans le but d'améliorer le marché au profit des consommateurs canadiens en harmonisant les lois et en offrant de l'information.

Les gouvernements qui prennent part à ce projet sont ceux du Canada, de l'Ontario, du Québec, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba, de la Colombie-Britannique, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de Terre-Neuve-et-Labrador, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Le format électronique de ce guide sera mis à jour régulièrement.

## Avis aux lecteurs

Ce guide a été préparé à l'intention des consommateurs et ne peut remplacer la connaissance directe. La liste qui se trouve dans ce guide ne signifie pas que les auteurs recommandent ou appuient nécessairement les produits et services des organismes répertoriés.

Les auteurs ont tout fait pour assurer l'exactitude des renseignements contenus dans ce guide au moment de sa publication. N'hésitez pas à transmettre corrections, remarques et suggestions à l'adresse suivante :

Cette publication est disponible sur demande en formats multiples. Veuillez communiquer avec :

**Bureau de la consommation**  
Industrie Canada  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Télécopieur : (613) 952-6927  
Courriel : [info.consommation@ic.gc.ca](mailto:info.consommation@ic.gc.ca)

# Table des Matières

<b>Préface</b> .....	<b>2</b>
<b>Renseignement généraux</b> .....	<b>6</b>
Comment se plaindre efficacement .....	6
Comment réussir	
Lettre de plainte type	
Que faire quand vous avez porté plainte en vain? .....	8
Cour des petites créances	
Recours collectif	
Infoconsommation.ca .....	9
<b>Conseils aux consommateurs – Introduction</b> .....	<b>10</b>
Achat de bien et de services .....	11
Achat d'un véhicule .....	13
Achats en ligne .....	14
Agences de recouvrement .....	18
Cartes-cadeaux .....	19
Commandes postales .....	20
Commander	
Biens non demandés	
Fraude Postale	
Consommateurs et environnement .....	22
Contrats .....	23
Centres de conditionnement physique	
Multipropriétés	
Déménagement .....	24
Dossiers de crédit .....	25
Debt .....	26
Signaux d'alerte	
La case départ : un budet	
Services-conseils en matière de budget et de crédit	
Entretien des vêtements et textiles .....	27
Fraude concernant les paiements à l'avance .....	27
Fraude relative aux cartes de débit .....	28

Funérailles . . . . .	29
Enterrement	
Type de cercueil	
L'embaumement : un luxe ou une nécessité?	
Incinération	
Funérailles conventionnelles	
Service commémoratif	
Préarrangements funéraires	
Achat d'une concession dans un cimetière	
Mausolées et colombariums	
Sociétés de prévoyance funéraire	
Don d'un corps ou d'organes humains	
Garanties . . . . .	31
Location-achat . . . . .	32
Logement . . . . .	33
Maisons neuves	
Condominiums	
Location	
Rénovations domiciliaires	
Organismes de bienfaisance . . . . .	36
Pratiques commerciales déloyales et mensongères . . . . .	36
Prêts sur salaire . . . . .	37
Publicité trompeuse . . . . .	38
Relations propriétaires-locataires . . . . .	38
Remboursement et échange . . . . .	39
Sécurité des produits . . . . .	39
Télémarketing . . . . .	40
Conseils sur le magasinage en ligne sécuritaire	
Prudence et bon sens	
Hameçonnage vocal	
Téléphones cellulaires . . . . .	41
Frais	
Plaintes	
Télévision numérique . . . . .	42
Vendeurs itinérants . . . . .	43
Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples . . . . .	44
Vie privée des consommateurs . . . . .	45
Vol d'identité . . . . .	46
Voyages . . . . .	47
Renseignez-vous au sujet de votre destination	
Votre agent de voyages	
Achat de services de voyage en ligne	
Vos assurances	
Transport aérien	
Autres modes de transport	

<b>Répertoire des organismes</b> .....	<b>51</b>
Bureaux gouvernementaux d'information aux consommateurs .....	52
Gouvernement fédéral	
Gouvernements provinciaux et territoriaux	
Autres organismes gouvernementaux .....	55
Organismes d'aide aux consommateurs .....	60
Bureaux d'éthique commerciale .....	65
Consommateurs et environnement .....	66
Dossiers de crédit .....	68
Énergie et services publics .....	69
Efficacité énergétique	
Plaintes	
Organismes de réglementation des services publics	
Faillites .....	70
Fraude .....	71
Logement .....	73
Société canadienne d'hypothèques et de logement	
Associations professionnelles	
Ministères provinciaux et territoriaux du logement	
Santé et alimentation .....	79
Ministères provinciaux et territoriaux de la santé	
Personnes handicapées	
Autres organismes	
Services-conseils en matière de budget et de crédit .....	81
Services gouvernementaux	
Organismes sans but lucratif	
Services financiers .....	83
Banques	
Assurances	
Organismes provinciaux et territoriaux de réglementation des assurances	
Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisse populaires	
Valeurs mobilières	
Services funéraires .....	91
Véhicules automobiles .....	92

# Renseignements généraux



## Comment se plaindre efficacement

Les consommateurs qui déposent une plainte concernant un produit ou un service n'ont pas toujours la vie facile. Le Courriel des plaintes, qui se trouve à [www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca), est une ressource précieuse qui vous aidera à porter plainte efficacement. En effet, ce puissant outil Internet vous donne instantanément accès aux ressources et aux conseils spécialisés qui vous permettront de mener à bien votre démarche et de présenter une plainte claire, logique et efficace. Les lignes directrices qui suivent vous guideront également dans ce sens.

### Commencer par le commencement

- Si vous n'êtes pas satisfait du bien ou du service acquis, adressez-vous d'abord au vendeur, à l'entreprise ou au détaillant concerné. S'il y a un bureau des plaintes, faites-y appel. Sinon, parlez à un gérant ou à une autre personne qui a le pouvoir de décider. Le mieux est de le rencontrer. Soyez ferme et d'affaire tout en restant poli. Expliquez votre problème et la solution que vous recherchez avec calme et précision.
- Si vous n'arrivez pas à vos fins de cette façon, demandez le numéro de téléphone du siège social de l'entreprise et communiquez avec son service à la clientèle. Demandez à votre interlocuteur de décrire ce que l'entreprise compte faire pour remédier à la situation et dans quel délai. Notez le nom de votre interlocuteur au cas où vous deviez un jour relater la conversation. Gardez en dossier une description détaillée de votre plainte et datez vos notes.
- Si l'appel ne vous donne pas satisfaction, écrivez au propriétaire, au directeur général ou à un autre membre de la haute direction (une lettre type suit). La lettre doit exposer en détail votre plainte et ce que vous avez fait pour y donner suite. Elle doit aussi contenir une demande de mesures concrètes. S'il s'agit d'un produit, faites parvenir une copie de la lettre au fabricant, et versez-en une à votre dossier.

- Si aucune de ces interventions ne réussit, consultez le répertoire de ce Guide pour déterminer quels organismes pourraient vous aider. Si vous ne savez pas par où commencer, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre localité (qui se trouve aussi dans le répertoire); un membre de son personnel vous orientera vers l'organisme approprié, ou utilisez le courriel des plaintes pour formuler votre plainte en ligne.
- Les poursuites en justice sont un dernier recours. Toutefois, si vous décidez d'en tenter une, sachez qu'il existe souvent des limites de temps pour le faire. Renseignez-vous auprès d'un juriste au sujet des procédures judiciaires et des limites provinciales ou territoriales qui pourraient s'appliquer à votre cas.

### Comment réussir

- N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger leurs erreurs. Elles savent qu'il n'y a pas meilleure publicité qu'un client satisfait.
- Gardez toujours en dossier les documents importants qui concernent la transaction : reçus de caisse, demandes de réparation, garanties, chèques oblitérés, contrats et correspondance avec l'entreprise.
- Ne tardez pas. Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, vous devez le retourner rapidement afin de ne pas perdre votre droit à un remboursement ni celui de réclamer des dommages dans certains cas. Renseignez-vous toujours au sujet de la politique de retour avant d'acheter.





## Lettre de plainte type



*(Votre adresse)  
(Votre ville, province ou territoire et code postal)  
(Votre adresse électronique, si vous en avez une où on peut vous rejoindre)  
(Date)*

*(Nom de la personne-ressource s'il y en a une)  
(Son titre, le cas échéant)  
(Service des plaintes, s'il n'y a pas de personne-ressource)  
(Raison sociale de l'entreprise)  
(Adresse postale)  
(Ville, province ou territoire et code postal)*

Madame **OU** Monsieur (nom de la personne-ressource) **OU** Madame, Monsieur, (s'il n'y a pas de personne-ressource)

Objet : *(numéro de compte, le cas échéant)*

Le *(date)*, j'ai (acheté, loué ou fait réparer) un (nom du produit et numéro de série ou de modèle ou service rendu) à (endroit).

Malheureusement, votre produit n'a pas bien fonctionné (ou le service était inadéquat). Je suis déçu(e), car *(expliquez le problème : par exemple, le produit est défectueux, le service n'a pas été rendu adéquatement, le montant facturé n'était pas le bon, un renseignement était inexact ou mal expliqué au moment de la vente).*

Afin de résoudre le problème, j'aimerais que *(indiquez ce que vous attendez du marchand – par exemple remboursement, mise au compte de la carte de crédit, réparation ou échange)*. Je joins la documentation pertinente *(incluez une copie de tous les documents découlant de l'achat, dont les reçus de caisse, les garanties, les chèques oblitérés et les contrats, mais n'envoyez pas d'originaux)*.

J'espère que vous me répondrez et que vous saurez résoudre mon problème. J'attendrai jusqu'au *(10 jours ouvrables suffisent généralement)* avant de demander l'aide d'un organisme de protection du consommateur ou de déposer une plainte auprès d'un bureau d'éthique commerciale. Vous pouvez me joindre à l'adresse susmentionnée ou par téléphone *(domicile et/ou affaires, y compris l'indicatif régional)*.

Veillez agréer, *(ajoutez monsieur-madame selon la même formule que pour la salutation au début de la lettre)*, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

*(votre signature et votre nom)*

p.j.

c.c. : *(indiquez à qui vous envoyez copie de la lettre, par exemple, au fabricant du produit.)*



## Que faire quand vous avez porté plainte en vain?

Si vous jugez que l'entreprise a eu suffisamment de temps et que votre problème n'a pas été réglé, vous pouvez transmettre au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire ou au bureau d'éthique commerciale (consulter le répertoire de ce Guide) une copie de votre lettre et de tout document connexe (conservez les originaux) ou encore porter plainte auprès de ces organismes. Si vous utilisez le Courriel des plaintes ([www.courrieldesplaintes.ca](http://www.courrieldesplaintes.ca)), vous pourriez acheminer automatiquement votre plainte au bureau gouvernemental compétent.

### Cour des petites créances

La Cour des petites créances peut se révéler une méthode informelle et relativement peu coûteuse de régler les différends mettant en cause des montants de moins de 3 000 \$ ou, dans certaines provinces, des montants pouvant atteindre 25 000 \$. Cependant, des frais s'appliquent au dépôt d'une demande. Si l'affaire va de l'avant, vous aurez aussi à engager des dépenses, par exemple pour la signification des ordonnances, les honoraires des témoins et les frais de déplacement.

Vous n'êtes pas tenu d'être représenté par un avocat à cette cour, mais vous en avez le droit dans la plupart des provinces et territoires. Le personnel de la cour sait comment aider les consommateurs à remplir les formulaires requis, et les juges ont le pouvoir de régler les différends. La cour permet à chaque partie de donner sa version des faits et ne s'attend pas à ce que les consommateurs connaissent toutes les formalités judiciaires.

Pour savoir comment procéder, communiquez avec la cour des petites créances ou la cour provinciale ou territoriale de votre région (consulter la section gouvernementale de l'annuaire du téléphone). Les sites Web de ces cours renferment souvent de la procédure à suivre et les formulaires que vous devrez remplir.

### Recours collectif

Le but du recours collectif est de permettre à un grand nombre de personnes qui ont subi des pertes ou des blessures de même nature de tenter d'être dédommagées.

Cela signifie qu'une personne qui n'a peut-être pas les moyens d'intenter seule une poursuite peut le faire en se joignant à d'autres personnes ayant des réclamations semblables contre le même défendeur. Tous les participants à un recours collectif partagent les coûts et les résultats.

Le recours collectif permet aux consommateurs présentant une cause légitime de s'engager dans une procédure judiciaire qui, autrement, coûterait trop cher. À l'heure actuelle, seules certaines provinces permettent les recours collectifs. Ce type de poursuite compte plusieurs étapes. Il faut, entre autres, obtenir d'un tribunal l'autorisation de procéder. Il est toujours sage de commencer par se faire expliquer la démarche et les coûts par un juriste.

## Infoconsommation.ca

Infoconsommation.ca ([www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca)) est un portail Web où les consommateurs canadiens peuvent trouver rapidement et facilement des renseignements exacts, pertinents et fiables préparés à leur intention. L'information provient de différents ministères et organismes des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, et de certains organismes non gouvernementaux.

Le site est conçu de façon à s'y retrouver facilement. Son puissant moteur de recherche peut trouver rapidement des renseignements très précis, accompagnés des coordonnées des organismes compétents.

Infoconsommation.ca renferme également le Courriel des plaintes ([www.courrieldesplaintes.ca](http://www.courrieldesplaintes.ca)), un outil interactif qui permet aux consommateurs de porter plainte plus efficacement, ainsi que la section *Les points de mire*, qui met l'accent sur les sujets d'actualité en matière de consommation.



# Conseils aux consommateurs – Introduction

Être un consommateur averti constitue la meilleure protection dans le marché actuel. Ce qui signifie que les consommateurs doivent se renseigner avant d'acheter, connaître leurs droits, et savoir protéger le caractère privé de leurs renseignements personnels et financiers.

Les sections qui suivent portent sur un vaste éventail de sujets. Bien qu'aucun ouvrage renferme toute l'information qui soit, les renseignements que vous trouverez ici vous permettront de distinguer les bonnes pratiques commerciales des pratiques frauduleuses, et de consommer judicieusement. Passez ces conseils en revue en vous rappelant que, peu importe la situation, votre démarche doit être la même : vous renseigner, poser des questions et n'acheter que si vous n'avez aucun doute sur votre achat. « Se conduire en acheteur averti » est encore le meilleur conseil que l'on peut donner au consommateur qui considère l'achat d'un bien ou d'un service.

## **Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables**

Vous trouverez partout dans le Guide des conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables.

Ces renseignements, qui se trouvent dans des encadrés verts, vous aideront à prendre des décisions plus responsables en matière de consommation.

## Achat de biens et de services

### Avant l'achat

- Recherchez les soldes, mais comparez toujours les prix. Ne tenez pas pour acquis qu'un article est une aubaine simplement parce qu'on vous le dit. Ne vous empressez pas de faire un gros achat parce que « le prix n'est bon qu'aujourd'hui ».
- Si vous achetez directement d'un vendeur itinérant, c'est-à-dire un représentant qui vend ses biens en personne ailleurs qu'à son adresse d'affaires habituelle (p. ex., à domicile), assurez-vous que l'entreprise détient l'autorisation ou le permis exigé par les autorités compétentes.
- Demandez au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) s'il peut vous fournir de l'information relative au produit ou au service qui vous intéresse.
- Tenez compte des frais supplémentaires, comme les frais de livraison, les frais d'installation, les coûts afférents au service et les frais de manutention et d'expédition. Ajoutez-les au prix de votre achat.
- Renseignez-vous au sujet de la politique de remboursement et d'échange de l'entreprise.
- Lisez la garantie pour déterminer ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. Informez-vous de ce que vous devez faire et de ce que le fabricant ou le marchand doit faire en cas de problème.
- Ne signez jamais de contrat avant de le lire. Ne signez pas non plus de contrat qui contient des espaces vierges ou des modalités que vous ne comprenez pas. En fait, ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.
- Vous pouvez communiquer avec votre bureau d'information aux consommateurs (consulter le répertoire de ce Guide) pour savoir si votre achat est assujéti à une période d'annulation. Certaines provinces et certains territoires exigent une période d'annulation automatique (période de réflexion) des contrats de crédit, d'agences de rencontre, de centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat auprès d'un vendeur itinérant (consulter aussi la rubrique « Contrats » du présent guide).
- Fuyez les vendeurs agressifs, qu'ils vous sollicitent au téléphone ou en personne. Ne vous sentez jamais obligé d'acheter.
- Lorsque vous êtes sollicité par téléphone, ne faites affaire qu'avec les entreprises que vous connaissez.
- Méfiez-vous des entreprises dont l'adresse se limite à un numéro de case postale. Cela peut indiquer que l'entreprise en question ne veut pas être retracée une fois qu'elle a obtenu votre argent. Si vous devez un jour déposer une plainte contre elle, il sera peut-être difficile de la trouver.
- Ne répondez pas aux offres de primes ou de cadeaux gratuits pour lesquelles on vous demande de déboursier des sommes d'argent aussi petites soient-elles (consulter aussi la rubrique « Fraudes concernant les paiements à l'avance » du présent guide).
- Au supermarché, comparez le prix unitaire (p. ex., prix au gramme ou au kilogramme) des articles pour déterminer leur prix réel et en avoir pour votre argent. Ne tenez pas pour acquis, par exemple, que le prix unitaire des articles vendus en gros format est plus bas, car ce n'est pas toujours le cas.
- Utilisez vos bons de réduction judicieusement : ils ne sont pas toujours synonymes d'aubaines. Comparez plutôt le prix que vous paieriez pour l'article avec un bon et le prix des autres marques.
- Méfiez-vous toujours des promesses verbales que vous font les vendeurs. Préférez les écrits aux paroles.

## Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Si vous prévoyez acheter des électroménagers ou du matériel électronique, de chauffage, de refroidissement ou d'éclairage, recherchez le symbole ENERGY STAR. Il vous indique que l'article est parmi les plus éconergétiques sur le marché. Pour en savoir davantage, consultez le site <http://oee.nrcan.gc.ca/energystar>.

Le Guide renferme d'autres conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables. Consultez aussi la section « Consommateurs et environnement » qui s'y trouve.

### Après l'achat

- Lisez et suivez les directives concernant le produit et le service après-vente.
  - Lisez la garantie afin de savoir ce qu'elle couvre et pendant combien de temps.
  - Sachez que la façon dont vous utilisez ou entretenez un produit peut annuler la garantie.
  - Conservez tous les reçus de caisse, garanties, contrats d'entretien et directives accompagnant le produit.
  - Si le produit n'est pas satisfaisant, communiquez sans tarder avec le détaillant (à défaut de quoi vous pouvez vous adresser au fabricant). En essayant de réparer le produit vous-même, vous risquez d'annuler sa garantie d'entretien.
  - Notez toutes les communications que vous avez avec l'entreprise.
- En cas de problème, renseignez-vous sur vos droits auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide ainsi que la section « Comment se plaindre efficacement » qui s'y trouve.)
  - Vérifiez si votre contrat renferme des dispositions relatives à l'annulation. Renseignez-vous auprès de votre bureau d'information aux consommateurs (consulter le répertoire de ce Guide) pour savoir si vous avez droit à une période d'annulation (ou de réflexion).
  - Lorsque vous rapportez un produit pour le faire réparer, assurez-vous que la personne à qui vous le remettez comprend le problème et le consigne par écrit. Exigez qu'on vous remette une copie de votre demande de réparation et conservez-la. Ne faites rien réparer avant d'obtenir une estimation des coûts.

## Achat d'un véhicule

L'achat d'un véhicule peut être palpitant, mais votre enthousiasme risque de s'évanouir rapidement si le véhicule ne correspond pas à celui dont la publicité ou le concessionnaire vous a vanté les mérites.

- Avant de partir à la recherche d'une voiture, d'une camionnette ou d'un camion à usage personnel, déterminez vos besoins. Gardez à l'esprit les distances que vous parcourez ordinairement, les conditions routières (autoroutes ou routes non pavées) et les charges que vous transportez. Le véhicule a beau être attrayant, vous ne serez pas satisfait s'il ne fait pas l'affaire.
- Choisir un bon concessionnaire peut vous éviter bien des maux de tête tant à l'achat qu'après. Rendez visite à plusieurs concessionnaires et comparez. Certains peuvent offrir des options et un prix différents pour un véhicule de même marque et de même modèle.
- Expliquez au vendeur toutes les options que vous voulez et méfiez-vous des concessionnaires qui veulent vous vendre un véhicule « entièrement équipé ». Bien que les options soient généralement vendues en ensemble, il y en a probablement dont vous n'avez pas besoin et que vous ne devriez pas avoir à acheter. À la fin de l'année modèle (généralement la fin du printemps ou l'été), vous aurez plus de difficulté à obtenir tout ce que vous désirez.
- Demandez-vous sérieusement si vous voulez acheter ou louer. Rien ne vaut un achat ferme payé comptant, mais très peu de gens peuvent se le permettre de nos jours. Vous pourriez décider d'acheter le véhicule à crédit ou de le louer. Quoi que vous décidiez, lisez attentivement le contrat. Comparez les options de financement offertes par différents prêteurs : les variations dans les taux d'intérêt et le montant des mises de fonds pourraient vous surprendre. Renseignez-vous sur le coût total du prêt ou de la location, ce qui vous aidera à choisir ce qui vous convient le mieux.
- N'oubliez pas d'inclure dans votre budget tous les coûts d'utilisation du véhicule, dont l'entretien, le stationnement, les assurances et le carburant. Dans les grands centres, de nombreux Canadiens considèrent qu'il est plus avantageux de louer un véhicule lorsqu'ils en ont besoin que de l'acheter (consulter aussi la rubrique « Voyages » du présent guide pour obtenir plus d'information). Il existe, dans certaines villes canadiennes, des entreprises de partage de véhicules dont les usagers ont accès à n'importe quel véhicule de la flotte communautaire. Les frais sont calculés en fonction du kilométrage et du temps.
- Si vous achetez un véhicule d'occasion, vérifiez le journal de bord du véhicule et faites inspecter le véhicule par un mécanicien indépendant.
- Malheureusement, les techniques de vente à pression sont encore très présentes. Ne vous laissez pas entraîner dans une transaction qui ne vous intéresse pas ou que vous ne pouvez pas vous permettre. Si vous n'êtes pas satisfait, partez tout simplement.
- Rappelez-vous qu'une fois que vous avez signé un contrat avec un concessionnaire ou un vendeur de véhicules d'occasion, vous êtes lié par ce contrat. Une fois que les deux parties ont signé, le vendeur n'est pas obligé de vous dégager si vous changez d'idée. Il n'y a pas de période de réflexion.
- Si on vous a vendu un « citron », communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire pour savoir s'il peut vous aider. Vous pouvez aussi vous adresser au Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (<http://camvap.ca>), dont le service d'arbitrage exécutoire peut remplacer le recours aux tribunaux (consulter la rubrique « Véhicules » du répertoire de ce Guide). Le Bureau de la consommation offre également une fiche d'information sur les « citrons », qui se trouve à la rubrique « Ressources pour les consommateurs » sous l'onglet « Marché du détail » de son site Web <http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/accueil>.

### Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Vous pouvez conserver l'énergie, faire des économies et aider à protéger l'environnement lorsque vous conduisez votre véhicule. L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada vous renseigne sur le choix d'un véhicule écoénergétique, la conduite écoénergétique, l'entretien d'un véhicule, la marche au ralenti et les carburants de remplacement dans son site Web [www.oeenrcan.gc.ca/transports/personnel](http://www.oeenrcan.gc.ca/transports/personnel).

## Achats en ligne

Un nombre croissant de consommateurs achètent régulièrement des biens et services sur Internet. Le commerce électronique est rapide, facile et pratique non seulement pour les consommateurs, mais de plus en plus pour les fraudeurs qui convoitent leur argent. Tous les moyens sont bons, y compris les enchères et ventes frauduleuses, les pourriels (courriels non sollicités) et l'hameçonnage (courriel non sollicité qui tente de vous soutirer vos renseignements personnels).

Les règles élémentaires qui vous permettent de consommer judicieusement s'appliquent autant sur Internet qu'en personne. Cela dit, Internet présente un défi additionnel puisque certains indices que vous relevez consciemment ou non lorsque vous magasinez en personne n'existent pas dans le monde virtuel. Le marchand électronique peut se trouver dans une autre ville, une autre province ou sur un autre continent. Vous ne pouvez pas vous promener dans le magasin et vous faire une idée des installations, des produits ni du personnel.

### Sachez à qui vous avez affaire

Les marchands fiables affichent une information abondante sur leur entreprise, y compris toutes leurs coordonnées. De plus, leur site renferme, entre autres :

- des liens vers des évaluations objectives de leurs produits et services, par exemple des critiques de leurs produits dans des revues;
- la mention de leur appartenance à des organismes visant le respect de normes, comme des associations industrielles ou un bureau d'éthique commerciale;
- des certificats ou sceaux de qualité;
- d'autres façons d'acheter leurs produits ou services (p. ex., par téléphone, en magasin ou par catalogue).

### Sachez exactement ce que vous achetez

Le fournisseur doit donner suffisamment de renseignements, dont la taille, la couleur, le poids et la texture du produit, pour que vous puissiez évaluer adéquatement ce que vous achetez.

### Sachez ce à quoi vous vous engagez

Chaque fois que vous achetez en ligne, vous concluez un contrat avec le fournisseur. Tout fournisseur fiable décrira les clauses de ce contrat sur son site Web. Lisez le contrat et



conservez-en une copie à titre de référence. Insistez sur ce qui suit :

- une information détaillée et assez complète pour que vous compreniez les conditions de la vente;
- une description de la politique de confidentialité de l'entreprise et des fonctions de sécurité du site;
- une explication sur la façon dont l'entreprise traite les plaintes et les retours de marchandise;
- la date de livraison du produit.

Attention aux cas suivants :

- L'entreprise n'indique pas les modalités et conditions de vente sur son site.
- Les modalités sont si complexes et détaillées qu'elles sont difficiles à comprendre et que vous pourriez être tenté d'en abandonner la lecture.

Vous pouvez consulter aussi la rubrique « Contrats » du présent guide.

### Sachez combien vous payez

- Demandez le prix total, incluant les taxes et les frais d'expédition. Les transactions internationales comporteront des frais supplémentaires comme des droits de douane et des frais de courtage. Vérifiez le montant des frais auprès du marchand ou de son courtier en douane pour ne pas avoir de mauvaise surprise, car ces frais sont parfois exorbitants. Le site Web [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/00551f.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/00551f.html) renferme de plus amples renseignements sur le sujet.



- L'Agence des services frontaliers du Canada calcule et ajoute la TPS ou la TVH au coût de la plupart des articles achetés à l'étranger. Il arrive quelquefois que les grandes entreprises calculent les taxes au point de vente.
- Le montant que vous verrez sur votre relevé de carte de crédit ne sera pas nécessairement le même que celui affiché dans le site du marchand, vu le taux de change de la devise étrangère en dollars canadiens.

## Sécurité des systèmes de paiement

Avant de donner votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers, assurez-vous que le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé. La majorité des fureteurs Internet indiquent si la communication en ligne est protégée. Recherchez un de ces indices :

- un icône, souvent un cadenas ou une clé, affiché en bordure de la fenêtre de votre navigateur. Le cadenas doit être en position fermée et la clé doit être intacte;
- l'adresse du site Web commence par <https://> — le « s » indiquant que le site est sécurisé.

## Sachez quels renseignements vous donnez au fournisseur et pourquoi

Ne faites jamais affaire avec un fournisseur qui n'a pas de politique par laquelle il s'engage à protéger vos renseignements personnels. De nombreux fournisseurs Internet accordent autant de valeur à cette information qu'aux recettes de la vente. Assurez-vous de savoir pourquoi ils vous demandent ces renseignements et ce qu'ils ont l'intention d'en faire; demandez-vous s'ils ont des raisons valables d'utiliser vos renseignements à de telles fins. Les entreprises canadiennes sont assujetties aux lois sur la protection de la vie privée. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter <http://www.privcom.gc.ca/>.

## Achats en ligne faits par les enfants et les adolescents

Il est facile de berner les enfants et les adolescents à propos d'un article qui s'avère plus petit ou moins amusant qu'il le semblait en ligne, ou dont la qualité n'est pas acceptable. Souvent, les jeunes consommateurs ne comprennent pas le coût réel de leur achat ni les conséquences liées à la divulgation de renseignements personnels. Conscientisez-les aux risques et montrez-leur comment s'en protéger.

Les sites Web suivants peuvent vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser Internet :

- Réseau éducation-médias  
[www.media-awareness.ca/francais/index.cfm](http://www.media-awareness.ca/francais/index.cfm),
- Association canadienne du marketing  
[www.the-cma.org/french/](http://www.the-cma.org/french/),
- Les normes canadiennes de la publicité  
[www.adstandards.com/fr/index.asp](http://www.adstandards.com/fr/index.asp).

## Ventes aux enchères en ligne

- Les ventes aux enchères en ligne peuvent être risquées. Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.
- Dans le cas de ventes privées, il se peut que les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site de l'encanteur. Les sites réputés affichent l'échelle de satisfaction des clients et les modalités du mécanisme de règlement des différends.

Le site Web de la Gendarmerie royale du Canada renferme de plus amples renseignements sur le sujet ([www.rcmp.ca/scams/index\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/index_f.htm)).

## Achats à l'étranger

- Les achats à l'étranger comportent plus de risques. Comme différentes lois et normes s'appliquent, il est souvent difficile d'obtenir satisfaction en cas de conflit.
- Lorsque vous calculez le prix, tenez compte des frais de manutention et d'expédition, des taxes, des droits de douane et du taux de change.
- Assurez-vous que le produit est conforme aux normes de sécurité canadiennes. Vous trouverez de l'information sur celles qui s'appliquent à votre achat dans le site Web de l'Association canadienne de normalisation (CSA International) ([www.csa-international.org](http://www.csa-international.org)).

Si vous ne réussissez pas à régler un différend avec un marchand en ligne étranger, signalez-le au Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs à l'adresse [www.econsumer.gov/francais/index.html](http://www.econsumer.gov/francais/index.html). Le Réseau offre ce service de déclaration au nom de 21 gouvernements nationaux.

## Signaux d'alerte

Les fournisseurs fiables :

- Ne vous demanderont jamais de renseignements relatifs à la carte de crédit avant d'autoriser l'entrée au site.
- Ne tenteront pas de vous faire prendre une décision précipitée.
- Ne vous enverront pas d'offres non sollicitées par courriel. Les exceptions à cette règle sont rares : en général, ces offres n'ont pas beaucoup de valeur et bon nombre d'entre elles sont carrément frauduleuses. De plus, les courriels non sollicités peuvent contenir des virus informatiques. La meilleure pratique consiste à supprimer ces messages. N'y répondez surtout pas, ne serait-ce que pour faire rayer votre nom de la liste d'envoi.
- Ne vous feront pas d'offres qui semblent trop belles pour être vraies. Si une chose est trop belle pour être vraie, c'est généralement le cas.
- Ne tenteront pas de « s'emparer » de votre ordinateur. Méfiez-vous particulièrement des fournisseurs qui utilisent des « pièges à fureteur » conçus pour vous empêcher de sortir de leur site. Ces pièges pourraient, par exemple, inhiber le bouton « Précédent » de votre fureteur ou éliminer toutes les options des sites visités récemment. D'autres pièges ouvrent une nouvelle fenêtre chaque fois que vous en fermez une. Tenez-vous loin des fournisseurs qui ont recours à ces tactiques et n'achetez jamais tout simplement pour sortir du piège.

## Information additionnelle

Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre localité (consulter le répertoire de ce Guide). Certaines provinces et certains territoires ont adopté des lois pour aider à protéger les consommateurs qui font des achats en ligne.

L' Aide au magasinage en ligne » vous aidera à faire des choix judicieux ([www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca02129f.html](http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca02129f.html)).

Le Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique (<http://cmcweb.ca/epic/site/cmc-cmc.nsf/fr/fe00064f.html>) établit un cadre de pratiques pour les vendeurs en ligne.

Au Canada, de nombreuses lois prescrivent la nature des renseignements personnels que peuvent exiger les gouvernements, les entreprises et d'autres organisations, ainsi que l'utilisation qu'ils peuvent en faire. Le site [www.privcom.gc.ca/information/02\\_05\\_d\\_08\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/information/02_05_d_08_f.asp) renferme plus d'information sur une de ces lois, la Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques. Le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire peut vous renseigner sur les autres lois en vigueur dans votre localité (consulter le répertoire de ce Guide).

## Pourriel

Un pourriel est un courriel non sollicité qui annonce un produit ou un service et qui est envoyé simultanément à des milliers d'adresses électroniques. Les pourriels sont souvent synonymes d'escroquerie, de virus et de contenu offensant. Il est important que vous sachiez vous en protéger et en protéger les autres.

### Protégez votre ordinateur

- Installez des logiciels de protection comme les programmes antipourriel et antivirus.
- N'ouvrez jamais de pièces jointes à moins qu'elles proviennent d'une source sûre. Dans le doute, vérifiez d'abord auprès de l'expéditeur avant d'ouvrir le message.
- Débranchez-vous d'Internet et mettez votre ordinateur hors tension lorsque vous terminez une séance en ligne. Les polluposteurs cherchent des ordinateurs domestiques non protégés qui utilisent une connexion Internet à haute vitesse pour s'en servir comme zombies (c'est-à-dire des ordinateurs connectés à Internet, dont se sont emparés un pirate informatique, un virus ou cheval de Troie, et qui sont utilisés à distance pour effectuer des tâches malicieuses, souvent à l'insu de son utilisateur, d'où le terme « zombie »).

### Protégez votre adresse électronique

- Utilisez plus d'une adresse électronique. Créez-en une pour vos proches et vos relations d'affaires. Créez-en une autre pour tout le reste.
- Choisissez une adresse électronique complexe composée de lettres et de chiffres, la rendant ainsi plus difficile à repérer au hasard par les polluposteurs.

- N'affichez jamais votre adresse électronique sur Internet. Ne la partagez qu'avec des personnes que vous connaissez et qui sont dignes de confiance.

### **Protégez-vous**

- Supprimez toujours les pourriels. Ne les ouvrez même pas.
- Ne répondez jamais à un pourriel. Ne cliquez jamais sur un lien inséré dans un courriel et permettant de retirer votre adresse d'une liste d'envoi : c'est le meilleur moyen de confirmer l'existence de votre adresse électronique et de multiplier les pourriels.

### **Hameçonnage**

L'hameçonnage survient lorsqu'un courriel semble provenir d'une entreprise fiable avec qui vous faites affaire, comme une banque ou un fournisseur en ligne. Ces messages laissent souvent sous-entendre que le destinataire doit fournir d'urgence des renseignements personnels — nom d'utilisateur, mot de passe ou même numéros de cartes de crédit — en le menaçant parfois de bloquer son compte s'il ne se conforme pas. Dans de tels cas, le lien fourni mène vers un site contrefait qui ressemble au site légitime.

Sachez que les entreprises fiables ne communiquent jamais avec leurs clients de cette façon. Dans le doute, appelez l'entreprise pour vous assurer que la demande est légitime. Toutefois, confirmez le numéro dans l'annuaire téléphonique pour éliminer la possibilité d'un faux. Si vous soupçonnez un cas d'hameçonnage, ne répondez pas et ne cliquez sur aucun lien. Vérifiez directement les sites qui vous intéressent à l'aide d'un fureteur.

Pour obtenir plus d'information au sujet du pourriel et de l'hameçonnage — et de la façon d'y mettre fin — consultez les sites Web [www.arretezlepourrieli.ca](http://www.arretezlepourrieli.ca) et [www.rcmp.ca/scams/phishing\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/phishing_f.htm).

Si vous êtes victime d'une fraude en ligne, signalez l'incident à PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada. Pour signaler une fraude, vous pouvez composer le 1-888-495-8501, envoyer un courriel à [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com) ou encore remplir un formulaire de plainte électronique sur le site [www.rescol.ca](http://www.rescol.ca). Il est à noter que PhoneBusters ne recueille pas actuellement de données sur le pourriel. Si vous recevez un pourriel, effacez-le tout simplement.

## Agences de recouvrement

### Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

Une agence de recouvrement est une entreprise qui fait en sorte qu'une dette soit remboursée à une personne ou à une entreprise. Lorsque vous devez de l'argent à une entreprise et que votre compte est en souffrance (aussi appelé « défaut de paiement »), l'entreprise peut remettre votre dossier à une agence de recouvrement.

### Comment transiger avec une agence de recouvrement

- Dans la majorité des provinces, le créancier doit vous aviser par écrit qu'il a remis votre dossier à une agence de recouvrement. (Les agences sont tenues de le faire ou tout au moins de prendre des mesures raisonnables pour que vous receviez l'avis.) L'agence communiquera avec vous pour recouvrer l'argent que vous devez à son client.
- Une fois votre dossier transmis officiellement à une agence de recouvrement, ne communiquez plus avec votre créancier, vous ne feriez que brouiller les cartes. Cependant, si une erreur s'est glissée dans votre dossier, vous devez en aviser le créancier et l'agence.
- Si vous le pouvez, remboursez votre dette. Vous n'entendrez plus parler de l'agence si vous payez tout ce que vous devez. Votre obligation se limite au montant de votre dette et l'agence n'a pas le droit de vous faire payer les dépenses qu'elle a engagées pour recouvrer l'argent.
- S'il vous est impossible de tout payer immédiatement, expliquez-en la raison à l'agence.
- Proposez-lui d'autres méthodes de paiement, un paiement unique à une date ultérieure ou des mensualités, par exemple.
- N'envoyez jamais d'argent comptant de façon à conserver une preuve de paiement (chèque oblitéré ou reçu de l'agence).
- Assurez-vous toujours de déposer suffisamment d'argent dans votre compte bancaire pour repayer votre dette et n'oubliez jamais de faire vos versements.
- Si votre situation financière change, communiquez immédiatement avec l'agence pour vous expliquer. Faites-lui aussi parvenir un avis écrit.

Ne prenez pas vos dettes à la légère. Si vous attendez trop longtemps avant de les payer, vous vous exposerez à une poursuite en justice qui pourrait se traduire par le prélèvement d'argent de votre paye ou la saisie de vos biens (consulter aussi la rubrique « Endettement » du présent guide).

### Je crois que l'agence de recouvrement me traite injustement

Bien que les règlements diffèrent dans l'ensemble du Canada, une agence de recouvrement n'est pas autorisée généralement à recourir aux mesures suivantes :

- tenter de recouvrer une dette sans vous en avoir d'abord avisé par écrit ou pris des mesures raisonnables à cet effet;
- intenter ou recommander que soit intentée une poursuite en justice permettant de recouvrer une dette sans vous en avoir d'abord informé;
- vous harceler ou harceler votre famille, ou vous téléphoner à des fins de recouvrement à un moment interdit par la loi (les interdictions varient d'une province ou d'un territoire à l'autre);
- transmettre implicitement ou explicitement des renseignements fautifs ou tendancieux à qui que ce soit;
- communiquer ou tenter de communiquer avec vous sans se présenter d'abord, sans déclarer qui réclame ce paiement et sans préciser le montant dû;
- continuer de réclamer le paiement d'une dette à une personne qui prétend ne pas être le débiteur, à moins que l'agence ait d'abord tenté par tous les moyens de s'assurer que cette personne est bien le débiteur;
- communiquer ou tenter de communiquer avec vos amis, votre employeur, vos proches ou vos voisins pour obtenir des renseignements autres que votre numéro de téléphone ou votre adresse, à moins qu'une de ces personnes n'ait garanti le paiement de la dette, que vous ayez demandé à l'agence de discuter de la dette avec cette personne ou, s'il s'agit de votre employeur, à la seule fin de confirmer la nature de votre travail, le titre de votre fonction et l'endroit où vous travaillez.

Si vous avez des doutes sur la probité des pratiques d'une agence de recouvrement, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).

## **Cartes-cadeaux**

Les cartes-cadeaux permettent de se procurer des biens et des services d'un magasin ou d'une chaîne de magasins. Les consommateurs en achètent souvent pour donner en cadeau à leurs proches qui, à leur tour, peuvent s'en servir pour acheter ce qui est offert par le détaillant.

Les cartes-cadeaux sont pratiques lorsque les personnes à qui elles sont destinées fréquentent souvent le même magasin ou ont des goûts différents des vôtres. Si votre ami est un amateur de science-fiction, par exemple, et que vous ne vous y retrouvez pas, vous pouvez lui acheter une carte-cadeau chez un détaillant qui se spécialise dans ce domaine.

Avant d'acheter une carte-cadeau, posez-vous les questions suivantes :

- ➔ L'utilisation de la carte est-elle assujettie à des restrictions? Quel en est le délai d'utilisation? Y a-t-il des produits ou services exclus (p. ex., une carte qui ne s'applique pas aux soldes)?
- ➔ Le détenteur de la carte peut-il l'échanger pour de l'argent comptant s'il ne l'utilise pas?
- ➔ La carte entraîne-t-elle des frais pour l'acheteur ou le détenteur?
- ➔ Quelles sont les probabilités que votre ami se serve de sa carte? Certaines personnes n'échangent jamais leur carte ou attendent trop longtemps et découvrent qu'elle n'est plus valide ou que sa valeur a diminué. Les cartes non utilisées représentent des sommes appréciables pour certaines entreprises. Assurez-vous que votre ami fréquente le magasin qui vend la carte. En cas de doute, l'argent comptant peut être préférable.

Obtenez les réponses à ces considérations auprès du détaillant avant d'acheter la carte-cadeau.

La réglementation des cartes-cadeaux est de compétence provinciale et territoriale. Renseignez-vous sur les règles en vigueur auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre localité (consulter le répertoire de ce Guide). Ainsi, depuis octobre 2007, les marchands ontariens ne peuvent plus imposer de date limite pour l'échange des cartes-cadeaux ni, dans la plupart des cas, de frais initiaux. Ils doivent aussi en expliquer clairement les conditions d'utilisation.

## Commandes postales

Les commandes postales — dont les achats par catalogue, les offres dans les revues et les notices d'accompagnement — constituent un autre moyen de faire des achats.

### Commander

- Conservez en dossier les coordonnées de l'entreprise, la description des produits commandés, la date de la commande, le montant que vous avez payé et le mode de paiement.
- Prenez en note le délai de livraison promis.
- Si vous choisissez d'envoyer votre commande et votre paiement par courrier recommandé, Postes Canada le fera pour vous, moyennant certains frais, en joignant un numéro de suivi à votre envoi afin que vous puissiez vous assurer qu'il est arrivé à destination.
- Si l'on vous dit que la livraison accuse du retard, versez à votre dossier la date de cet avis et la nouvelle date de livraison que vous avez acceptée, le cas échéant.
- Pour limiter la quantité de courrier non sollicité, inscrivez-vous au Service d'interruption de sollicitation de l'Association canadienne du marketing ([www.the-cma.org/french/](http://www.the-cma.org/french/)) sous l'onglet « Information aux consommateurs » de son site Web. L'Association avisera ses membres de supprimer vos coordonnées de leurs listes de publipostage. Cependant, tous les marchands ne sont pas membres de cette association et vous continuerez à recevoir une certaine quantité de courrier non sollicité. Il est à noter que le Service d'interruption de sollicitation de l'Association canadienne du marketing ne traite que du courrier non sollicité. Pour réduire le nombre d'appels non sollicités des télévendeurs, vous pouvez vous inscrire à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus administrée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter [www.lnnte.gc.ca](http://www.lnnte.gc.ca).

### Biens non demandés

Vous n'avez aucune obligation d'accepter ou de payer de la marchandise qui vous est postée sans que vous l'ayez commandée.

Dans la plupart des provinces et territoires, vous devez retourner aux frais de l'expéditeur la marchandise qu'il vous réclame. Toutefois, dans certaines provinces et certains territoires, l'expéditeur ne peut pas vous forcer à payer les biens ou services reçus à moins que vous ne vous y soyez engagé par écrit.

Pour déposer une plainte concernant des biens non demandés, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).

### Fraude postale

- Méfiez-vous des « cadeaux gratuits » pour lesquels on vous demande de payer les « taxes » ou des « frais d'inscription », des concours exigeant des frais de participation ou un achat, des possibilités d'emploi et de travail à domicile exigeant des frais, des offres pour lesquelles on vous demande votre numéro de carte de crédit ou de compte bancaire, des prêts qui exigent que vous payiez des frais à l'avance, des envois postaux qui semblent provenir d'organismes gouvernementaux officiels alors que ce n'est pas le cas, ainsi que des avis de prix vous demandant d'appeler un numéro 1-900 (consulter aussi la rubrique « Fraudes concernant les paiements à l'avance » de ce Guide).
- Lisez l'offre attentivement. Demandez l'avis d'une personne de confiance.
- Ne faites affaire qu'avec des entreprises ou des organismes de bienfaisance dont la réputation et l'intégrité sont éprouvées.
- Ne donnez jamais votre numéro de carte de crédit ni de renseignements personnels, financiers ou d'emploi, à moins que vous ne sachiez à qui vous avez affaire.
- N'envoyez jamais d'argent pour de la marchandise ou des services « gratuits ».
- Méfiez-vous des achats impulsifs. Prenez le temps de comparer l'offre aux produits, services et prix offerts dans votre région.
- Conservez une copie du bon de commande, votre compte rendu de la conversation, une copie de l'annonce publicitaire, le chèque oblitéré, le reçu, les lettres et les enveloppes.
- Demandez au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) ou au bureau d'éthique commerciale si des plaintes ont été portées contre l'entreprise.

La fraude postale est un crime. Si vous croyez avoir été victime d'une telle fraude, communiquez avec PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada, au 1-888-495-8501 ou à l'adresse [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com). Dans le cas des fraudes faites en ligne, vous pouvez envoyer un courriel au Signalement en direct des délits économiques (<https://www.recol.ca/intro.aspx?lang=fr>).

Consultez également la rubrique « Achats en ligne » de ce Guide.

## Consommateurs et environnement

### Éco-étiquetage

Pour faire des achats plus écologiques, recherchez les étiquettes de certification. Le gouvernement canadien appuie deux programmes d'éco-étiquetage.

#### EcoLogo®

Les produits ÉcoLogoMD ont été évalués en fonction de leur incidence sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie — soit de l'acquisition des matières premières à la disposition du produit, en passant par la transformation, le transport, la distribution et l'utilisation. Les produits ÉcoLogoMD sont les « meilleurs de leur catégorie » en ce qui a trait à la consommation d'énergie et à la quantité de matériel recyclé, de matières dangereuses et d'eau utilisée. Parmi ces produits, notons la peinture, les isolants, les tapis, les produits nettoyants, les revêtements de sol, les mouchoirs de papier, les produits industriels du papier, l'énergie renouvelable, l'imprimerie, le café ainsi que les meubles et le matériel de bureau. Vous en trouverez la liste complète sur le site Web du programme Choix environnemental ([www.ecologo.org/fr](http://www.ecologo.org/fr)).



### ENERGY STAR®

Le symbole international ENERGY STARMD est une façon simple pour les consommateurs de reconnaître les produits commercialisés les plus éconergétiques. Seuls les fabricants et les détaillants dont les produits répondent aux critères ENERGY STARMD ont le droit d'y apposer l'étiquette arborant ce symbole.



En choisissant les produits certifiés ENERGY STARMD, vous conserverez l'énergie et économiserez sur les services publics tout en réduisant la pollution de l'air et les émissions de gaz à effet de serre sans sacrifier les caractéristiques, la polyvalence ou le style des produits à haut rendement. À l'heure actuelle, vous pouvez vous procurer de nombreux produits ENERGY STARMD au Canada : gros électroménagers, matériel électronique de consommation, systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, matériel de bureau, portes, fenêtres et puits de lumière, appareils d'éclairage et de signalisation, et certains produits commerciaux et industriels.

L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada administre et fait la promotion du programme ENERGY STARMD au Canada. Pour en savoir davantage sur le programme et les produits certifiés, consultez le site <http://oee.nrcan.gc.ca/energystar/francais/achat/index.cfm>.

## Conservation de l'eau

Environnement Canada offre aux consommateurs des conseils et des solutions en vue de préserver et de protéger notre réserve d'eau en apportant de petits changements à notre vie quotidienne. L'eau est une ressource essentielle à l'échelle mondiale et il revient à chacun d'entre nous de la conserver.

L'eau : pas de temps à perdre – La conservation de l'eau : guide du consommateur ([www.ec.gc.ca/water/fr/info/pubs/nttw/f\\_nttwi.htm](http://www.ec.gc.ca/water/fr/info/pubs/nttw/f_nttwi.htm)) et d'autres renseignements sont disponibles sur le site Web d'Environnement Canada ([www.ec.gc.ca](http://www.ec.gc.ca)).

Il existe de nombreuses éco-étiquettes qui ne sont pas nécessairement appuyées par les gouvernements. Avant de faire l'achat d'un produit en fonction de l'éco-étiquette qui se trouve sur son emballage, assurez-vous d'abord de savoir ce que signifie l'étiquette.

## Déclarations environnementales

Le Bureau de la concurrence, en collaboration avec l'Association canadienne de normalisation, a publié récemment des lignes directrices volontaires dans le but d'aider les entreprises à faire en sorte que la promotion commerciale axée sur l'aspect écologique ne trompe pas les consommateurs. L'objectif de ce Guide est d'améliorer l'exactitude des déclarations environnementales comme « recyclable », « biodégradable » ou « respectueux de l'environnement » que les entreprises peuvent faire au sujet de leurs produits.

Le Guide est disponible à [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca) sous la rubrique « Rapports et lignes directrices ».

## Contrats

Un contrat est une convention écrite ou verbale entre deux ou plusieurs parties qui s'attendent à ce qu'elle soit exécutoire au sens de la loi. Le droit contractuel est très complexe et peut dérouter autant les consommateurs que les entreprises.

Lisez toujours un contrat attentivement et ne le signez pas avant de le comprendre en entier. Lorsque c'est possible, demandez à un juriste ou à une personne de confiance d'examiner tout ce que vous devez signer.

En règle générale, un contrat est conclu si les conditions suivantes s'appliquent :

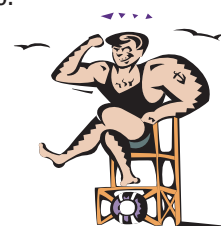
- ➔ les parties ont l'intention de conclure une entente;
- ➔ il y a une offre et elle est acceptée;
- ➔ les parties reçoivent quelque chose (p. ex., l'entreprise reçoit de l'argent et vous recevez un service) en retour de leur promesse.

Dans certaines provinces et certains territoires, il existe une période d'annulation automatique (période de réflexion) des contrats de crédit, des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique, de préarrangements funéraires et de préachat d'une concession au cimetière, d'achat d'une

multipropriété, d'achat anticipé de gaz naturel et d'électricité, et d'achat d'un vendeur itinérant, que l'entreprise vous l'indique ou non. Une période de réflexion est une durée précise au cours de laquelle vous pouvez revenir sur votre décision et annuler le contrat, peu importe la raison. Les conditions varient selon le produit et la province ou le territoire. N'oubliez toutefois pas que l'annulation ne s'applique pas à tous les types de contrats.

Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou de votre territoire (consulter le répertoire de ce Guide) au sujet des lois en vigueur dans votre province ou territoire afin de savoir si vous avez droit à une période d'annulation et, si tel est le cas, quelle en est la durée et à quels produits et services elle s'applique.

À moins que le contrat ne soit assujéti à une période de réflexion automatique, rappelez-vous qu'il peut être difficile voire impossible de l'annuler. Ne signez rien avant d'être certain de vouloir le produit ou le service.





## Contrats spéciaux

### Centres de conditionnement physique

Avant de devenir membre d'un centre de conditionnement physique, méfiez-vous :

- des centres qui ne sont pas encore ouverts — ils n'ouvriront peut-être jamais;
- des annonces promettant un abonnement à bas prix — plusieurs centres finissent par vous faire signer des contrats plus longs et beaucoup plus dispendieux;
- des garanties d'annulation en tout temps — lisez le contrat écrit pour en connaître toutes les modalités d'inscription et d'annulation;
- des petits caractères — plusieurs annonces et les contrats à bas prix limitent grandement les heures d'utilisation et le choix des services;
- des contrats à long terme — de nombreux abonnés cessent de fréquenter le centre après quelques mois;
- des frais incroyablement bas sans cotisation mensuelle.

Avant de signer :

- consultez votre médecin (vous devriez le faire avant d'entreprendre n'importe quel programme d'exercices);
- visitez le centre aux heures auxquelles vous le fréquenterez;
- assurez-vous que l'équipement et les services promis existent vraiment;
- demandez aux membres actuels s'ils sont satisfaits;
- visitez plusieurs centres;
- assurez-vous de vouloir persister, car les bonnes intentions disparaissent souvent devant l'effort exigé;
- lisez le contrat attentivement pour déterminer si le paiement à tempérament entraîne des intérêts et vous assurer que s'y trouvent toutes les promesses qu'on vous a faites;
- consultez le bureau d'information aux consommateurs (consulter le répertoire de ce Guide) afin de connaître les lois en vigueur dans votre province ou territoire et vos droits concernant l'annulation d'un contrat.



## Multipropriétés

- Les promoteurs de multipropriétés et de terrains de camping promettent parfois des primes et cadeaux alléchants pour « appâter » les consommateurs. Ils vous feront parcourir des dizaines de kilomètres pour vous présenter une interminable séance de vente à pression avant de vous remettre le cadeau.
- Ne vous laissez pas tenter. Réfléchissez d'abord au temps que vous allez passer à cet endroit et s'il est vraiment celui où vous aimeriez prendre vos vacances ou passer vos temps libres. N'achetez pas dans le seul but de faire un bon investissement. La propriété pourrait être difficile à revendre.
- Posez des questions au sujet des frais supplémentaires, comme les frais de crédit, les frais annuels et les frais d'entretien. Ces derniers peuvent augmenter tous les ans.
- Comparez ce que vous coûterait la propriété annuellement à votre budget de vacances actuel.
- Demandez si la multipropriété sera disponible au moment où vous prenez vos vacances, et si votre adhésion vous donne la possibilité de séjourner dans d'autres multipropriétés ou terrains de camping.
- Parlez à des gens qui ont déjà fait affaire avec cette entreprise. Informez-vous au sujet des services, de la disponibilité, de l'entretien et de la possibilité de séjourner ailleurs.
- Obtenez un contrat écrit qui comprend les promesses verbales qu'on vous a faites. Demandez à un juriste indépendant de lire le contrat et les documents, et assurez-vous que les documents que vous signez ne renferment pas d'espaces vides.
- Avant de signer le contrat, assurez-vous que tous les droits d'annulation et périodes de réflexion y sont énoncés.
- Demandez à votre bureau d'éthique commerciale (consulter le répertoire de ce Guide) si on a déjà porté plainte contre l'entreprise, le promoteur ou la société de gestion.
- Assurez-vous que la propriété est conforme au code du bâtiment, au code de prévention des incendies et aux autres règlements municipaux et provinciaux ou territoriaux.

## Déménagement

Vous trouverez des conseils sur le choix d'un déménageur dans la section « Déménager » de la Liste de vérification des consommateurs pour choisir une entreprise de déménagement ([www.consommateur.ic.gc.ca/demenagement](http://www.consommateur.ic.gc.ca/demenagement)).

En voici un résumé :

- Demandez les conseils et les recommandations de votre famille, de vos proches ou du bureau d'éthique commerciale de votre localité (consulter le répertoire de ce Guide). Vous vous assurerez ainsi les services de déménageurs qui ont fait leurs preuves.
- Assurez-vous d'avoir tous les renseignements essentiels avant de signer un contrat. L'entreprise de déménagement est-elle cautionnée; dispose-t-elle d'un équipement adéquat; offre-t-elle des services de déballage, d'entreposage et de règlement des réclamations; l'endroit où elle entreposera vos biens est-il approprié et sécuritaire? Vous devez savoir exactement ce pour quoi vous payez.
- Donnez le plus de renseignements possible à l'entreprise de déménagement et demandez une estimation écrite des coûts. En lui fournissant des détails, vous permettez au déménageur de préparer une estimation plus juste. Méfiez-vous d'une estimation qui vous semble trop basse.
- Achetez une assurance déménagement. Votre assurance habitation protège peut-être une partie ou la totalité du déménagement. Autrement, obtenez une assurance valeur de remplacement. Ce n'est pas nécessairement la solution la moins coûteuse, mais c'est celle qui offre la meilleure protection. Si votre déménageur vous propose une assurance, demandez-lui ce qu'elle couvre.

Le jour du déménagement :

- Assurez-vous que tout est prêt à partir : évitez l'emballage de dernière minute.
- Assurez-vous que l'endroit où vous déménagez est prêt à vous accueillir. S'il s'agit d'une tour d'habitation ou d'une maison en rangée, vous devrez peut-être réserver un ascenseur ou une place de stationnement.
- Faites l'inventaire de vos biens et surveillez le chargement et le déchargement. En cas de problème, présentez sans attendre votre réclamation pour vous assurer que l'affaire se règle rapidement.
- Emportez vos objets de valeur au lieu de les confier au déménageur.

Il est souvent préférable de se renseigner sur les tarifs et les services offerts par plusieurs déménageurs. Vous obtiendrez ainsi un service qui convient à vos besoins et à votre budget.



## Dossiers de crédit

Un dossier de crédit résume les antécédents d'une personne en matière de crédit. Les prêteurs prennent leurs décisions en se fiant principalement à ce document.

Votre dossier de crédit renferme des renseignements personnels et de l'information sur votre situation financière personnelle actuelle et passée : prêts, cartes et autres formes de crédit, renseignements bancaires, dettes recouvrées par une agence, le cas échéant, description de toutes les demandes de renseignements concernant votre dossier de crédit.

Votre dossier de crédit renferme également votre cote de crédit, que l'agence évalue au moyen d'une échelle allant de 1 (vous payez toujours vos factures en 30 jours) à 9 (vous avez cessé de payer vos factures ou vous avez soumis une proposition de remise de dette à un prêteur). Il renferme aussi un tableau qui fait état de vos habitudes de paiement au cours des deux dernières années (c.-à-d. le nombre de fois que vous avez payé vos factures en 30, 60 et 90 jours).

Vérifiez annuellement l'exactitude de votre dossier de crédit. Vous pouvez en obtenir une copie auprès des trois principales agences canadiennes d'évaluation du crédit (Equifax, TransUnion et les Bureaux de crédit du Nord inc.); consulter la rubrique « Dossiers de crédit » du répertoire de ce Guide).

Si vous y trouvez des erreurs que vous ne pouvez pas corriger en communiquant avec l'agence d'évaluation, demandez l'aide du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).

**Vous avez peut-être vu ou entendu les annonces de certaines entreprises qui promettent d'assainir ou d'effacer votre mauvais dossier de crédit. Ces entreprises imposent des frais élevés, qui atteignent généralement plusieurs centaines de dollars, sans nécessairement tenir promesse. En fait, il n'y a rien qu'une entreprise de rétablissement de crédit puisse faire que vous ne puissiez faire vous-même.**

**Personne ne peut exiger d'une agence d'évaluation du crédit d'effacer des renseignements négatifs mais exacts avant l'expiration du délai prescrit par la loi. De plus, il n'existe pas d'échappatoire ou de loi dont les entreprises de rétablissement de crédit peuvent tirer parti pour faire disparaître des renseignements exacts de votre dossier de crédit. Le seul moyen de rétablir votre mauvaise cote de crédit est d'adopter en permanence de bonnes pratiques financières.**

Pour en savoir davantage au sujet de vos dossier et pointage de crédit, consultez la publication *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit* préparée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et qui se trouve sur son site Web sous la rubrique « Publications pour les consommateurs » ([www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications)).

# Endettement

## Signaux d'alerte

Si vous réglez souvent vos comptes après la date d'échéance, que vous faites régulièrement des chèques sans provisions ou que vous recevez des appels d'une agence de recouvrement, vous avez probablement un problème d'endettement. N'attendez pas pour agir. Selon votre situation personnelle et le montant de vos dettes, vous pouvez prendre différentes mesures pour mieux gérer votre argent et réduire votre endettement.

## La case départ : un budget

Un budget est un outil qui vous permet de prendre en main votre situation financière. Il vous aidera à tirer plein parti de vos ressources, à planifier et, plus que tout, à savoir exactement où va votre argent. Il existe plusieurs façons de faire votre budget : vous en trouverez en ligne en cherchant faire un budget dans votre moteur de recherche. Vous pouvez également télécharger un budget modèle offert par l'outil Prenez vos dettes en main, en choisissant l'option « Avant d'aller plus loin » et ensuite « Réaménager votre budget ». [www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca02154f.html](http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca02154f.html).

## Services-conseils en matière de budget et de crédit

Si vous éprouvez des difficultés financières et que vous pensez avoir besoin d'aide, il serait peut-être avantageux de faire appel à un conseiller en matière de budget ou de crédit. Il vous aidera à établir un plan réaliste pour gérer votre argent et vous proposera des moyens de payer vos dettes.

- Vous pouvez avoir recours à des services-conseils même si vous n'éprouvez actuellement aucun problème d'endettement. Ils vous aideront à éviter d'éventuelles difficultés.
- De nombreux organismes communautaires et d'aide aux consommateurs offrent des services gratuits, mais peuvent imposer des frais modiques pour certains d'entre eux. Même en pareil cas, vous pourrez souvent obtenir des services gratuits.
- Les entreprises privées qui offrent ce type de service peuvent exiger des frais. Assurez-vous de les connaître. La première consultation est-elle gratuite? Combien coûteront les consultations suivantes?

- Si l'on vous propose une consolidation ou un plan de gestion de vos dettes, lisez le contrat très attentivement avant de le signer. Que vous en coûtera-t-il? (Les frais sont parfois compris dans les mensualités.) Quelle proportion de vos paiements servira à rembourser votre dette?
- Quelle est la durée du régime et quelles en sont les conditions (p. ex., en cas d'abandon)? Méfiez-vous d'un conseiller qui vous presse de vous engager sans avoir pris le temps d'évaluer à fond votre situation et de vous expliquer toutes les possibilités.

Choisissez un conseiller avec soin. Certaines personnes semblent vouloir vous aider mais pourraient, en bout de ligne, exploiter votre vulnérabilité. Communiquez avec le bureau d'éthique professionnelle pour obtenir de l'aide ou le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) pour savoir si on a déjà porté plainte contre la personne ou l'entreprise dont vous comptez utiliser les services.

Consultez le répertoire de ce Guide pour trouver un conseiller en matière de budget ou de crédit. Pour obtenir plus d'information au sujet de l'endettement, vous pouvez consulter Prenez vos dettes en main ([www.consommateur.ic.gc.ca/dette](http://www.consommateur.ic.gc.ca/dette)). Vous pouvez consulter aussi la rubrique « Agences de recouvrement » du présent guide.

Pour accéder à une fiche complète de renseignements de base sur l'endettement, jetez un coup d'œil à Se renseigner sur... l'endettement disponible sous l'onglet « Information pour les consommateurs » de la rubrique « Groupes de travail » du site Web du Comité des mesures en matière de consommation ([www.cmcweb.ca](http://www.cmcweb.ca)).

## Entretien des vêtements et textiles

En 2003, l'Office des normes générales du Canada a présenté de nouveaux symboles améliorés de l'industrie pour vous aider à lessiver et à faire nettoyer vos vêtements en toute sécurité.

Les étiquettes des vêtements fournissent des consignes d'entretien afin d'éviter le rétrécissement, le transfert des colorants, la décoloration et d'autres problèmes. Cinq symboles de base représentent les opérations d'entretien de lessive, de blanchiment, de séchage, de repassage et d'entretien professionnel.

*Le Guide des symboles pour l'entretien des vêtements et textiles* est disponible à [www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/h\\_ca02221f.html](http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/h_ca02221f.html).

---

## Fraudes concernant les paiements à l'avance

Méfiez-vous des annonces qui vous promettent des emplois garantis, des prêts garantis, le rétablissement de votre cote de crédit, la consolidation de vos dettes ou d'autres choses du genre. Dans bon nombre de cas, on vous demandera d'envoyer de l'argent à une entreprise et vous ne recevrez rien ou presque rien en retour.

On a enregistré récemment une hausse du nombre de plaintes de consommateurs qui ont été sollicités par courriel ou par la poste par de faux détaillants qui tentent d'obtenir frauduleusement des renseignements sur leurs cartes de crédit ou d'autres renseignements personnels. Vous trouverez plus d'information au sujet des fraudes les plus courantes à la page « Avertissements aux consommateurs » de la rubrique « Autres ressources » du site Web du Bureau de la concurrence (<http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca>).

- Méfiez-vous des annonces auxquelles vous devez répondre en composant un numéro 1-900. Des frais considérables peuvent vous être imposés pour ces appels.
- Évitez de donner des renseignements personnels comme vos numéros d'assurance sociale, de cartes de crédit ou de comptes bancaires. Ils permettent aux entreprises frauduleuses de porter des sommes à votre compte de carte de crédit ou de retirer de l'argent de votre compte bancaire à votre insu. En ce qui concerne le numéro d'assurance sociale, aucune loi n'interdit aux entreprises de le demander. Toutefois, l'obligation de le fournir ne s'applique qu'à quelques rares cas, dont le traitement des déclarations de revenus. Le site Web du Commissaire à la vie privée ([www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)) renferme plus d'information à ce sujet.
- Avant de payer quoi que ce soit, demandez que l'on vous fasse parvenir un contrat ou tout autre document faisant état des modalités relatives au service et des politiques de remboursement et d'annulation du service.
- Demandez depuis combien de temps l'entreprise est en activité et si elle détient un permis d'exploitation en conformité avec les lois municipales, provinciales ou territoriales, le cas échéant. Lisez attentivement tous les documents. Si vous avez des doutes concernant votre contrat, demandez conseil à un juriste ou à une personne de confiance avant de le signer.
- Renseignez-vous auprès du bureau d'éthique commerciale ou du bureau d'information aux consommateurs au sujet des lois qui régissent les pratiques commerciales dans votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).
- Si vous croyez qu'une offre est trompeuse, communiquez avec votre service de police, le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire ou le Bureau de la concurrence au 1-800-348-5358 ([www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)).

La rubrique « Escroqueries » du site Web de la Gendarmerie royale du Canada ([www.rcmp.ca/scams/index\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/index_f.htm)) peut vous aider à reconnaître et à éviter les fraudes en matière de consommation.

## Fraudes par carte de débit

Voici des conseils qui vous aideront à vous protéger contre les fraudes par carte de débit.

- Conservez votre carte de débit en lieu sûr et ne la prêtez à personne.
- Ne donnez votre numéro d'identification personnel (NIP) à personne, même s'il s'agit d'amis, de proches, d'employés de banque ou d'autorités policières. Si vous soupçonnez que quelqu'un connaît votre NIP, choisissez-en un autre immédiatement et avisez-en votre institution financière.
- Mémorisez votre NIP et évitez de le noter. Si toutefois vous devez le faire, assurez-vous de le camoufler adéquatement, par exemple en modifiant l'ordre des chiffres, en les remplaçant par d'autres chiffres ou par des symboles, et en ne le conservant pas au même endroit que votre carte de débit.
- Choisissez un NIP qui ne renvoie à aucun renseignement évident. La banque peut refuser de vous rembourser de l'argent perdu si votre NIP correspond à votre nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance ou numéro d'assurance sociale.
- Dans le cas de cartes perdues, volées ou coincées dans un guichet, avisez immédiatement votre institution financière.
- Si votre relevé mensuel semble renfermer des erreurs (p. ex., un achat en plus ou en moins), avisez immédiatement votre institution financière et changez votre NIP. Il se pourrait qu'un faux guichet ait volé les renseignements se trouvant sur votre carte et que vous soyez la cible de voleurs.

Lorsque vous utilisez votre carte dans un bureau, un magasin ou au guichet :

- Ne quittez jamais votre carte de débit des yeux; si possible, glissez-la vous-même dans le décodeur ou assurez-vous qu'elle y passe une seule fois.
- Méfiez-vous des curieux qui cherchent à lire votre NIP lorsque vous l'entrez. Placez-vous devant le clavier ou servez-vous de votre main pour leur bloquer la vue.
- Servez-vous de votre carte de débit seulement lorsque vous vous sentez en sécurité.
- Si quelqu'un tente de vous distraire au guichet automatique, terminez la transaction et retirez votre carte et votre argent avant de vous adresser à la personne.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte et le relevé de transaction lorsque vous avez terminé.

Si vous avez déjà été victime d'une fraude, avisez-en l'institution financière et le service de police. Vous pouvez aussi prendre d'autres mesures. Pour les connaître et apprendre comment vous protéger, consultez « Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit » de la rubrique « Ressources pour les consommateurs » sous l'onglet « Fraudes et arnaques » du site Web du Bureau de la consommation du Canada (<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/accueil>).



## Funérailles

La plupart des gens évitent de penser aux funérailles jusqu'à ce que le décès d'un être cher les y oblige. Le moment venu, il vous sera peut-être difficile de prendre les décisions nécessaires. Au Canada, les services funéraires et de pompes funèbres sont réglementés par les gouvernements provinciaux et territoriaux. Vous pouvez obtenir plus d'information auprès du bureau d'information aux consommateurs ou de l'agence de réglementation de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).

### Enterrement

L'enterrement est la mesure la plus courante prise à l'égard de la dépouille. Les corps doivent être enterrés dans des cimetières approuvés.

Il y a deux façons de procéder. La première est l'inhumation traditionnelle en terre, qui consiste à placer la dépouille dans un cercueil et à descendre celui-ci dans une fosse. Le deuxième type d'enterrement consiste à placer le corps et le cercueil de manière permanente dans un mausolée (tombeau) hors terre ou juste en-dessous du sol.

Les coûts de cimetière varient énormément. Avant d'acheter une concession, demandez un relevé écrit de tous les frais ainsi qu'une copie des règlements du cimetière.

#### Type de cercueil?

Le prix du cercueil peut facilement représenter la moitié du coût total d'un service funéraire moyen. Les prix varient d'une centaine de dollars pour un cercueil recouvert de tissu à plusieurs milliers de dollars pour un cercueil en métal ou en bois franc. Vous devrez peut-être demander à voir les cercueils moins chers, car ils ne sont pas généralement en montre dans les salons funéraires. Vous pourrez aussi acheter un cercueil en contreplaqué sur demande. Dans certaines régions, vous pouvez économiser en louant une coque de cercueil décorative pour les obsèques et le cortège funèbre. Des magasins de cercueils à rabais ont ouvert leurs portes dans différentes villes canadiennes, et certaines entreprises régionales fabriquent et vendent des cercueils.

Les gens s'endettent parfois lourdement à l'achat d'un cercueil parce qu'ils veulent faire honneur au défunt. Réfléchissez bien avant de grever votre budget. Vous pourriez demander à un bon ami ou à un proche de vous aider à choisir le cercueil. Et n'oubliez pas que vous n'avez pas besoin d'un cercueil si le corps est incinéré (cependant, un contenant doit être fourni).

### L'embaumement : un luxe ou une nécessité?

L'embaumement consiste à remplacer le sang par un fluide chimique afin de préserver temporairement le corps. On le fait généralement pour des raisons esthétiques et hygiéniques, lorsque le corps est exposé dans un cercueil ouvert. Prenez votre décision en tenant compte des avantages de l'embaumement et des souhaits du défunt et de ses proches. Si vous décidez de ne pas faire embaumer le corps, avisez-en le salon funéraire immédiatement. Sauf en Alberta et en Ontario, la plupart des salons funéraires embaument automatiquement le corps aux frais du client à moins d'avis contraire.

L'embaumement n'est généralement pas exigé par la loi, sauf, peut-être, si la dépouille doit être déplacée par avion ou autrement vers une autre province ou un autre territoire ou vers l'étranger, à moins que l'embaumement ne soit contraire aux croyances religieuses.

### Incinération

L'incinération est une solution de rechange à l'enterrement. Cette méthode permet de conserver des terres précieuses en cette ère d'étalement urbain. Elle coûte souvent moins cher que l'enterrement puisqu'elle élimine l'achat d'un cercueil et d'une concession dans un cimetière.

Avant d'obtenir la permission de faire incinérer un corps, un médecin légiste doit l'examiner et le médecin traitant doit signer un certificat médical de décès.

Les chapelles funéraires et les crématoriums exigent le plus souvent que le corps soit placé dans un contenant combustible, de construction rigide et muni de poignées. Vous pouvez fournir votre propre contenant artisanal.

Après l'incinération, il ne reste habituellement que deux ou trois kilos d'os pulvérisés et de cendres, et peut-être des morceaux de jointure artificielle. Ces matières ne présentent aucun risque pour la santé. Vous êtes libre d'en disposer comme bon vous semble. La plupart des crématoriums et des salons funéraires entreposent les cendres temporairement pour donner aux gens le temps de décider ce qu'ils veulent en faire. Vous pouvez également choisir d'enterrer les cendres dans une concession d'un cimetière.

## Funérailles conventionnelles

Des funérailles conventionnelles consistent en un service dans un établissement religieux comme une église, un temple ou une chapelle funéraire, en présence du corps, suivi de l'enterrement. Les services suivants ont habituellement compris dans les frais exigés par le salon funéraire ou le cimetière :

- transport du corps au salon funéraire,
- utilisation des installations du salon funéraire,
- embaumement et maquillage,
- prix du cercueil,
- utilisation d'un corbillard pour le transport du corps au cimetière ou au crématorium,
- dispositions relatives au service,
- enregistrement du décès et obtention du permis d'inhumation,
- préparation de l'avis de décès pour les journaux.

Dans la plupart des provinces et territoires, les salons funéraires et cimetières doivent fournir aux clients une liste détaillée des coûts de tous les produits et services qu'ils offrent. Cela vous permettra de choisir uniquement les services dont vous avez besoin et que vous pouvez vous permettre.

## Service commémoratif

Un service commémoratif a habituellement lieu en l'absence de la dépouille, par exemple si elle est déjà inhumée, incinérée ou donnée à des fins de recherche médicale. Les services commémoratifs permettent également aux proches qui vivent ailleurs de se rappeler l'être cher.

Le service commémoratif a le plus souvent lieu dans les quelques jours ou semaines suivant le décès. Tout comme le service funèbre, il peut être important ou modeste, et il peut se dérouler un établissement religieux comme une église, un temple ou une chapelle funéraire, un hôtel, un club privé ou la maison familiale. Les arrangements sont habituellement simples. L'embaumement, l'exposition du corps et d'autres services liés aux funérailles conventionnelles sont éliminés, ce qui réduit les coûts.

## Préparez-vous

### Préarrangements funéraires

Lorsque vous songez à des préarrangements, posez-vous les questions suivantes :

- Le salon funéraire jouit-il d'une bonne réputation? Demandez des recommandations à vos amis. Évaluez les probabilités que l'entreprise existera à votre décès.
- Le salon paiera-t-il des intérêts sur l'argent investi dans vos préarrangements funéraires? Le cas échéant, comparez les taux de divers salons funéraires. Qui recevra ces intérêts : vous, votre succession ou le salon funéraire?
- Si vous payez à tempérament, y aura-t-il des frais supplémentaires en cas de retard?
- Les biens et services qui vous seront fournis sont-ils tous décrits en détail dans le contrat?
- Les préarrangements correspondent-ils à vos croyances religieuses? Le service pourra-t-il avoir lieu dans votre propre établissement religieux comme une église ou un temple si vous le désirez ou devra-t-il se dérouler dans la chapelle funéraire?
- Vos préarrangements couvrent-ils les frais d'indexation liés à l'inflation?

### Achat d'une concession dans un cimetière

Vous pouvez aussi acheter une concession et une stèle funéraire à l'avance. Avant de signer un contrat, obtenez les réponses aux questions suivantes :

- Qu'arrivera-t-il si vous déménagez ou changez d'idée pour une raison ou une autre? Pourrez-vous vendre la concession ou faire un transfert de propriété?
- Quelles sont les modalités de paiement?
- Qu'arrivera-t-il si vous ne payez pas?

### Mausolées et colombariums

Si vous ne désirez pas acheter une concession dans un cimetière, vous pouvez acheter une place dans un mausolée (pour un cercueil) ou un colombarium (pour une urne cinéraire). Dans de tels cas comme dans celui du préachat de services funéraires ou d'une concession dans un cimetière, vous devez vous renseigner au sujet des coûts et des services avant l'achat.

- Qu'aurez-vous pour votre argent?
- Y a-t-il un supplément pour la plaque d'identité et l'ajout d'un vase à fleurs?



- Quelles sont les modalités de paiement?
- Vous remboursera-t-on si vous décidez de ne pas utiliser votre place?

Renseignez-vous au sujet des heures d'ouverture des colobariums et des mausolées qui ne sont généralement pas accessibles en permanence comme les cimetières. Cette information vous sera particulièrement utile si vous n'habitez pas dans la même ville que celle où est situé le colobarium ou le mausolée et que vous ne vous y rendez qu'occasionnellement.

### **Sociétés de prévoyance funéraire**

Les sociétés de prévoyance funéraire sont des organismes bénévoles sans but lucratif qui aident les gens à prendre par anticipation les dispositions nécessaires pour des obsèques simples, dignes et peu coûteuses. Elles favorisent le don du corps et des organes à des fins de recherche médicale.

La plupart des sociétés de prévoyance funéraire ont signé un contrat ou un accord juridique avec un ou plusieurs salons funéraires locaux afin qu'ils offrent des services à leurs membres.

Les sociétés qui ne peuvent obtenir ce type d'accord conseillent elles-mêmes leurs clients. Les membres reçoivent un formulaire dont ils se servent pour décrire les arrangements qu'ils désirent. La société et/ou le salon funéraire participant en conservent une copie. Ainsi, si vous déménagez, votre dossier de membre sera transmis à la société de prévoyance funéraire près de votre nouvelle localité.

### **Don d'un corps ou d'organes humains**

La science médicale utilise à bon escient les tissus et les organes donnés pour la recherche, l'enseignement et les greffes. On peut donner le corps en entier ou seulement certaines parties, et il est facile de le faire. Vous n'avez qu'à indiquer vos volontés par écrit et signer la feuille de papier. Assurez-vous d'en faire part à votre famille et de conserver la feuille ou une carte de don signée dans votre portefeuille. Votre permis de conduire est peut-être accompagné d'une carte de don universelle que vous devez remplir et signer pour que vos volontés soient respectées.

---

## **Garanties**

Une garantie est un document écrit remis à la personne qui achète un produit, lui promettant de le remplacer ou de le réparer, le cas échéant, dans un délai précis. Toutes les garanties ne sont pas pareilles : lisez-les toujours attentivement avant d'acheter pour connaître la nature et la durée de la protection qu'elles confèrent.

De nombreux contrats, mais pas tous, contiennent des garanties. Certaines lois provinciales ou territoriales stipulent qu'une garantie implicite s'applique à tous les contrats de vente. Pour savoir si une garantie s'applique à votre cas, relisez le contrat ou communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de la province ou du territoire où vous avez acheté le produit (consulter le répertoire de ce Guide). Vous devrez peut-être joindre certains documents à votre réclamation. Assurez-vous de toujours conserver en lieu sûr les reçus de caisse et toute l'information sur la garantie.

## Location-achat

La location-achat peut sembler une solution simple lorsqu'on est à court d'argent, mais elle peut se révéler coûteuse. Les frais de location peuvent atteindre trois ou quatre fois ce qu'il vous en aurait coûté si vous aviez payé comptant ou si vous aviez acheté à tempérament.

Avant de signer un contrat de location-achat, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce un article dont j'ai absolument besoin immédiatement?
- Puis-je reporter l'achat jusqu'au moment où j'aurai économisé suffisamment d'argent pour payer comptant ou au moins faire un versement initial en vertu d'un contrat d'achat à tempérament?
- Ai-je examiné toutes mes options de crédit, y compris un crédit de détail du marchand ou l'emprunt à une caisse populaire ou à une banque?
- Un article trouvé dans une vente-débaras, dans les annonces classées ou dans un magasin d'articles usagés répondrait-il à mes besoins aussi bien qu'un neuf?

Si vous décidez que la location-achat est ce qui vous convient le mieux, voici quelques questions à vous poser avant de signer le contrat.

- Quel est le coût total de l'article? Trouvez la réponse en multipliant le montant de chaque paiement par le nombre de versements requis pour acheter l'article. N'oubliez pas les frais supplémentaires, comme le financement, la manutention et les paiements libératoires de fin de contrat. Un paiement libératoire est une grosse somme d'argent qui s'ajoute aux versements réguliers. Il peut y en avoir un seul ou plusieurs qui sont généralement exigés vers la fin du calendrier des versements. Les paiements libératoires permettent de modifier la structure d'un prêt traditionnel, par exemple pour éliminer le versement initial.

- Est-ce que j'opte pour un article neuf ou d'occasion?
- Puis-je acheter l'article avant la fin de la période de location? Si tel est le cas, comment le prix sera-t-il calculé?
- Obtiendrai-je un crédit pour tous mes versements si je décide d'acheter l'article?
- Y a-t-il des frais de réparation pendant la période de location? Aurai-je un article de remplacement pendant les réparations?
- Qu'arrivera-t-il si je fais un versement en retard? L'entreprise saisira-t-elle l'article? Vais-je payer une pénalité si je retourne l'article avant la fin du contrat?

Comparez les services offerts par différents commerçants. Vérifiez s'il existe des lois provinciales ou territoriales en matière de pratiques commerciales auprès de votre bureau d'information aux consommateurs (consulter le répertoire de ce Guide). Lisez le contrat attentivement, assurez-vous que vous en comprenez toutes les conditions et veillez à ce qu'il renferme toutes les promesses faites par le commerçant avant de le signer.

Assurez-vous de savoir ce qu'on vous donnera pour votre argent. Comparez ce que vous coûterait en tout l'article acheté à tempérament, y compris la mise de fonds initiale, et le coût total de la location-achat.



## Logement

### Achat d'une propriété

Les experts disent que la plupart des consommateurs passent plus de temps à faire leur épicerie qu'à inspecter le plus important achat de leur vie : leur maison.

La meilleure façon de choisir une maison est de faire une liste des « impératifs ». Il est recommandé de passer le plus de temps possible à examiner tous les aspects d'une maison que vous désirez acheter.

Établissez le montant que vous pouvez payer, en fonction d'un versement hypothécaire ne dépassant pas 30 pourcent de votre revenu. Comparez les taux hypothécaires, les modalités et les conditions qu'offrent votre banque et d'autres institutions financières. Vous constaterez qu'ils varient énormément. Vous pouvez vous faire une bonne idée des prix de l'immobilier dans les quartiers qui vous intéressent en consultant le journal, le *Multiple Listing Service* ([www.mls.ca](http://www.mls.ca)) ou les sites Web des agences qui ne vendent pas de propriétés mais qui aident les propriétaires à vendre eux-mêmes la leur.

À moins que vous ne travailliez dans le domaine du bâtiment, vous ne verrez pas nécessairement les défauts d'une maison qui vous intéresse. Retenez les services d'un inspecteur en bâtiment compétent. Demandez à vos amis et voisins de vous en recommander un. Considérez sérieusement les conseils donnés par l'inspecteur, qui devrait toujours remettre un rapport écrit. Rappelez-vous que les inspecteurs en bâtiment ne sont pas réglementés et ne sont pas responsables de leurs erreurs professionnelles. L'Association canadienne des inspecteurs de biens immobiliers peut vous aider à trouver un inspecteur (consulter le répertoire de ce Guide).

Pour obtenir plus d'information sur l'achat d'une propriété, consultez la section « Achat d'un logement » du site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement ([www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/aclo/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/aclo/index.cfm)).

Pour porter plainte contre un agent immobilier, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire ou l'association des agents et courtiers immobiliers de votre région (consulter le répertoire de ce Guide).

### Maisons neuves

L'association des constructeurs d'habitations de votre région peut vous fournir des renseignements généraux. (Vous trouverez une liste des membres de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations dans le site [www.chba.ca/FindMembers/index.php](http://www.chba.ca/FindMembers/index.php).) Nombre de ces associations fournissent non seulement de l'information, mais aussi des contrats types pour aider les consommateurs à comprendre le marché.

Les ministères fédéraux de la consommation et de l'habitation ainsi que leurs sites Web sont aussi utiles (consulter le répertoire de ce Guide). La Société canadienne d'hypothèques et de logement a publié le *Manuel du propriétaire-occupant*, que vous pouvez acheter pour apprendre à entretenir votre nouvelle maison ([www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/enlo/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/enlo/index.cfm)).

### Copropriétés (condominiums)

Les copropriétés vous intéressent? Si vous n'avez jamais vécu dans ce genre d'habitation, informez-vous de toutes les restrictions et règles avant d'acheter. Demandez à voir une copie du règlement de la corporation : certains articles pourraient imposer des limites très précises, par exemple en ce qui a trait aux éclairages saisonniers ou à ce que vous pouvez planter dans votre jardin. Parlez à vos futurs voisins. Informez-vous des frais d'entretien et de la fréquence des augmentations antérieures. Demandez s'il existe un fonds de réserve adéquat pour les gros travaux d'entretien ou de réparation comme la toiture, les allées pavées et les stationnements. Tout comme vous le feriez si vous achetiez une maison, faites inspecter le condominium avant de signer l'offre.

Vous trouverez plus d'information dans le document *Logements en copropriété : Guide de l'acheteur*, publié par la Société canadienne d'hypothèques et de logement ([www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/enlo/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/enlo/index.cfm) — faites défiler l'écran et cliquez sur le titre du document).

## Location

Lorsque vous cherchez un logement, vous devez vous poser plusieurs des questions que se posent les futurs propriétaires. Vous vous assurerez ainsi que le logement vous convient, que vous pouvez vous le permettre, et qu'il est sécuritaire et bien entretenu.

En outre, lisez attentivement le bail pour connaître vos obligations et celles du propriétaire. Devez-vous faire un dépôt de garantie? Si tel est le cas, quel en est le montant? Quelles sont les conditions de remise du dépôt lorsque vous déménagerez? Le propriétaire vous versera-t-il des intérêts? Les lois qui régissent les relations propriétaires-locataires varient d'une région canadienne à un autre. Vous avez donc intérêt à les connaître, surtout si vous prévoyez déménager hors de votre province ou territoire.

Le site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement renferme une mine de renseignements sur la location, des conseils pratiques, des listes de vérification et des modèles de correspondance qui sauront orienter vos recherches ([www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/lolo/vogulolo/polo/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/lolo/vogulolo/polo/index.cfm)).

## Rénovations domiciliaires

Les projets de rénovation modestes et simples sont des mirages. Qui dit « rénovation » dit temps, effort et désordre. Votre satisfaction dépendra du soin avec lequel vous aurez planifié les travaux.

- Évaluez vos propres compétences et le temps que vous pouvez consacrer au projet. Vous serez mieux en mesure de demander une aide adaptée à vos besoins. Les services offerts vont des projets clés en main dirigés par un architecte ou un entrepreneur général à l'aide ponctuelle d'un ouvrier autonome.
- Dressez une liste complète et détaillée des rénovations que vous voulez effectuer. Si vous changez quelque chose au beau milieu du projet, les coûts changeront en conséquence.
- Procurez-vous les permis nécessaires auprès du service municipal d'inspection des bâtiments (c'est à vous de le faire, à moins d'entente contraire avec le fournisseur). Renseignez-vous également sur les primes d'assurance additionnelles qui pourraient faire augmenter les coûts.
- Dressez une liste de fournisseurs éventuels. Demandez à vos proches, amis et voisins, et aux associations de gens d'affaires de vous en recommander.

- Certaines associations et corporations professionnelles (p. ex., ordre d'architectes ou association de constructeurs) fournissent une liste de spécialistes en rénovation.
- Demandez au bureau d'éthique commerciale ou à l'association de gens d'affaires de votre région si des plaintes ont été portées contre l'entreprise que vous aimeriez engager (consulter le répertoire de ce Guide).
- Téléphonnez à au moins six fournisseurs pour organiser au moins trois entrevues.
- Demandez des références et vérifiez-en la validité.

Les entrevues sont des conversations à deux sens. Le fournisseur devrait vous poser beaucoup de questions sur ce que vous voulez. Vos questions devraient porter sur son expérience de travaux semblables ainsi que sur la durée des travaux, les étapes à franchir, le recours aux sous-traitants et les permis nécessaires.

N'acceptez pas que le fournisseur vous fasse un prix durant l'entrevue. Demandez-lui plutôt de vous envoyer une estimation écrite de tous les coûts, y compris la main-d'œuvre et tous les frais supplémentaires. Lisez attentivement toutes les estimations. Elles devraient indiquer les grandes lignes du projet et fournir au moins une ventilation partielle des coûts.

Ne signez jamais un contrat avant de l'avoir lu entièrement et d'être satisfait de toutes les conditions qu'il contient et d'être certain que le fournisseur soit capable de répondre à vos besoins. Ne laissez jamais le fournisseur commencer les travaux avant d'avoir lu attentivement, compris, accepté et signé le contrat (consulter aussi la rubrique « Contrats » du présent guide afin d'obtenir d'autres conseils sur la signature de contrats).

Le contrat devrait inclure les renseignements suivants :

- la nature et l'envergure des travaux à effectuer;
- les responsables de l'exécution des travaux (y compris une liste des sous-traitants et des précisions sur qui devra les payer et à quel moment);
- le coût total;
- les dates de début et de fin;
- les responsables du nettoyage à la fin des travaux;
- les nom et adresse du fournisseur, ainsi que vos nom et adresse.



Lorsqu'il s'agit de rénovations majeures, joignez au contrat une liste des modules de travail et un échéancier. Le contrat devrait également comprendre un calendrier des paiements.

Faites le moins grand nombre de paiements possible et consultez la loi sur le privilège de construction de votre province ou territoire. La loi peut exiger que vous reteniez un pourcentage du paiement jusqu'à l'achèvement substantiel des travaux. On vous demandera de signer un certificat d'achèvement, mais ne le faites pas avant que les travaux ne soient terminés à votre satisfaction.

Dans certaines provinces et certains territoires, les entrepreneurs ne peuvent pas demander d'avance à moins de détenir un permis. Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre localité (consulter le répertoire de ce Guide).

Consultez le site Web Par écrit S.V.P. ([www.hiringcontractor.com/Fr/default.asp](http://www.hiringcontractor.com/Fr/default.asp)) pour en apprendre davantage sur l'embauche d'un entrepreneur.

### Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Le chauffage peut représenter plus de la moitié de vos dépenses énergétiques domiciliaires. Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), cela représente quelque 17 pourcent de l'énergie consommée au Canada. Vous pouvez réaliser d'importantes économies en achetant une maison éconergétique ou en rénovant à l'encontre de la conservation d'énergie.

La rénovation est l'occasion idéale de faire de votre maison un endroit plus sain pour vous, votre collectivité et l'environnement. La SCHL offre la série de feuillets documentaires *Rénovation éconergétique* sur le site [www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/relo/reec/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/relo/reec/index.cfm). Vous y trouverez de l'information sur l'économie d'énergie dans des maisons de styles et d'âges différents, ainsi qu'une section sur les améliorations éconergétiques.

L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada offre le programme écoÉNERGIE Rénovation — Maisons, dont les mesures incitatives aident les Canadiens à rendre leurs maisons plus éconergétiques. Consultez le site [www.oeo.nrcan.gc.ca/residentiel/personnel/renovations.cfm?attr=4](http://www.oeo.nrcan.gc.ca/residentiel/personnel/renovations.cfm?attr=4) pour en savoir davantage.

L'Office offre aussi des ressources aux propriétaires de maisons neuves ([www.oeo.nrcan.gc.ca/residentiel/personnel/maisons-neuves.cfm?attr=4](http://www.oeo.nrcan.gc.ca/residentiel/personnel/maisons-neuves.cfm?attr=4)) :

- Le Système de cote ÉnerGuide pour les maisons neuves favorise la construction de maisons éconergétiques en renseignant les entrepreneurs au sujet des matériaux et techniques éconergétiques, et accorde une cote ÉnerGuide aux maisons finies.
- La Norme R-2000 encourage la construction de maisons éconergétiques qui ne présentent pas de dangers pour leurs habitants ni pour l'environnement.
- D'autres programmes d'efficacité énergétique pour les nouvelles maisons sont offerts dans des régions précises.

### Ouvriers itinérants

Certains ouvriers tentent de vendre leurs services à domicile en promettant des aubaines pour la réfection du toit, le pavage de l'entrée d'auto ou l'inspection du système de chauffage, sous prétexte qu'ils sont « dans le coin ». Ils insistent généralement pour que vous signiez le contrat immédiatement afin de bénéficier du prix spécial.

Il s'agit d'une technique de vente à pression. Ne vous y laissez pas prendre. Si vous pensiez faire exécuter ces travaux de toute façon, demandez au vendeur des références dans la région. Obtenez également des estimations d'autres fournisseurs.

Bien que la majorité des ouvriers itinérants soient honnêtes, certains ne le sont pas. Ils vous demanderont un dépôt pour ne jamais revenir ou accompliront peut-être des travaux de qualité inférieure. À moins que vous n'ayez des références personnelles, vous ne saurez pas vraiment ce que vous achetez avant qu'il ne soit trop tard (consulter aussi la rubrique « Vendeurs itinérants » de ce Guide).

Il se peut que les autorités de votre province ou territoire exigent des vendeurs itinérants qu'ils soient cautionnés et qu'ils détiennent un permis, et qu'elles prescrivent une période de réflexion pendant laquelle vous pouvez annuler le contrat, peu importe la raison. Communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire pour obtenir plus d'information (consulter le répertoire de ce Guide).

## Organismes de bienfaisance

Les dons sont une source de financement essentielle à plusieurs causes et organismes de bienfaisance louables. Malheureusement, il y a des gens qui prétendent recueillir des fonds au nom de ces organismes mais qui les empochent. En tant que donateur, il est important que vous soyez bien informé des fins auxquelles sera utilisé votre argent.

### Soyez un donateur averti

- Recueillez le plus d'information possible au sujet de l'organisme de bienfaisance et cherchez à savoir le pourcentage de votre don qui sera consacré à des services directs.
- Consultez le site Web de l'Agence du revenu du Canada ([www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)) afin d'y consulter la liste en ligne des organismes de bienfaisance enregistrés afin de vous assurer qu'un organisme est enregistré en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et d'accéder à sa déclaration annuelle de renseignements. Seuls les organismes de bienfaisance enregistrés ont le droit d'émettre des reçus officiels de dons.

### Méfiez-vous...

- des solliciteurs qui vous pressent de faire un don sur place. Vous avez le droit de réfléchir à loisir et de dire « non »;
- de quiconque communique avec vous pour vous remercier d'avoir fait un don que vous ne vous rappelez pas avoir fait. Cette tactique est souvent utilisée pour vous convaincre que ce don a eu un effet positif dans votre collectivité alors qu'en réalité, vous n'avez jamais remis d'argent à cet organisme frauduleux;
- des raisons sociales qui ressemblent à celles d'organismes réputés. Certains fraudeurs n'hésiteront pas à utiliser des mots, des logos ou des symboles confondants afin de vous faire croire que vous donnez à un organisme établi.

Ne fournissez jamais de renseignements personnels (p. ex., numéro de carte de crédit ou information bancaire) à une personne ou un organisme que vous ne connaissez pas.

Pour obtenir plus d'information sur les organismes de bienfaisance enregistrés, consultez la rubrique « Organismes de bienfaisance et dons » du site Web de l'Agence du revenu du Canada ([www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)) ou téléphonez au numéro bilingue sans frais 1-888-892-5667.

Si vous avez été victime d'une fraude en rapport avec un don de charité, communiquez avec PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada, au 1-888-495-8501 ou à l'adresse [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com). Dans les cas de fraude en ligne, vous pouvez également envoyer un courriel au Signalement en direct des délits économiques ([www.recol.ca](http://www.recol.ca)), un programme dirigé par la Gendarmerie royale du Canada.

---

## Pratiques commerciales déloyales et mensongères

La plupart des provinces et des territoires appliquent des lois qui protègent les consommateurs contre les pratiques déloyales ou mensongères. En règle générale, elles prennent la forme de déclarations qui sauraient probablement tromper le consommateur moyen.

Si vous croyez avoir été trompé, communiquez avec le Bureau de la concurrence (1-800-348-5358 ou [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/h\\_00019f.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/h_00019f.html)), le bureau d'éthique commerciale ou le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide). Si votre plainte concerne l'étiquetage ou la commercialisation des aliments, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments au 1-800-442-2342.

Les consommateurs sont aussi protégés contre la publicité trompeuse (consulter la rubrique « Publicité trompeuse » du présent guide).

## Prêts sur salaire

Un prêt sur salaire est un prêt que vous devez rembourser à même votre prochain chèque de paye. Vous serez obligé de prouver au prêteur que vous avez un revenu stable provenant d'un emploi. Certains prêteurs acceptent aussi la preuve que vous recevez des prestations du gouvernement ou que vous avez d'autres sources de revenus. La plupart des entreprises établissent le montant des prêts en fonction d'un pourcentage de la prochaine paye du client, pourcentage qui se situe généralement entre 30 et 50 pourcent. En retour, vous devrez donner à l'entreprise un chèque dont le montant est égal à la somme du montant du prêt et de tous les frais additionnels **OU** la permission de retirer ce montant de votre compte bancaire après que vous aurez touché votre paye.

Les prêts sur salaire coûtent généralement beaucoup plus cher que les autres types de prêts légaux. Par conséquent, examinez les solutions de rechange moins coûteuses avant de vous engager. Vous pourriez, par exemple, obtenir une carte ou une marge de crédit d'une institution financière, demander l'aide de vos proches ou trouver le moyen de remettre vos dépenses jusqu'à la paye.

Les prêts sur salaire devraient être un dernier recours. Leur coût élevé et le fait que vous devez les rembourser en entier à votre prochaine paye pourraient vous causer des ennuis financiers encore plus graves. Une fois que vous aurez acquitté le prêt, il ne vous restera probablement plus beaucoup d'argent pour vivre, vous forçant à emprunter encore sur votre prochaine paye, et risquer l'endettement chronique.

Si vous décidez d'emprunter sur votre salaire, lisez attentivement le contrat et déterminez le coût réel de l'emprunt. Peu importe le nom que donne les prêteurs aux frais additionnels (frais administratifs, intérêts, frais d'ouverture de dossier), c'est vous qui les paierez, alors assurez-vous d'en connaître le montant.

**Assurez-vous d'avoir bien compris le contrat avant de le signer et demandez qu'on vous en remette une copie avant de quitter l'établissement.**

Pour vous renseigner au sujet des prêts sur salaire, téléphonez à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 1-866-461-3222 (ATS : 1-866-914-6097) ou consultez le site Web de l'Agence ([www.fcac.gc.ca/fra/publications/fichesconseils/fcpretsal-fra.asp](http://www.fcac.gc.ca/fra/publications/fichesconseils/fcpretsal-fra.asp)) où vous trouverez une fiche-conseil sur les prêts sur salaire et le document *Le coût des prêts sur salaire* ([www.fcac.gc.ca/fra/publications/paydayloans/costofpaydayloans\\_toc\\_f.asp](http://www.fcac.gc.ca/fra/publications/paydayloans/costofpaydayloans_toc_f.asp)). Renseignez-vous aussi auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) sur les règles que doivent suivre les prêteurs sur salaire de votre collectivité.

## Publicité trompeuse

La *Loi sur la concurrence* interdit un certain nombre de pratiques publicitaires dans le but de garantir aux consommateurs des prix et des produits concurrentiels.

- La publicité est trompeuse lorsque la description du produit ou du service est en substance contraire à la vérité ou susceptible d'induire en erreur les consommateurs pour les convaincre d'acheter.
- Il y a étiquetage double lorsqu'un vendeur affiche deux ou plusieurs prix pour un produit ou un service et ne consent pas le plus bas prix au client.
- Les ventes pyramidales sont des programmes de commercialisation à paliers multiples qui utilisent des moyens frauduleux précis pour obtenir de l'argent (consulter la rubrique « Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples » du présent guide).
- On parle de publicité-leurre lorsqu'un vendeur attire les consommateurs en annonçant un produit à un prix réduit sans en avoir une quantité raisonnable, dans l'espoir qu'ils achèteront un produit plus coûteux.



Les consommateurs sont aussi protégés par des lois qui interdisent les pratiques commerciales déloyales ou mensongères.

Vous pouvez porter plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet de ces pratiques même si vous n'avez pas l'intention d'acheter le produit. Les consommateurs peuvent communiquer avec le Bureau de la concurrence afin de porter plainte ou obtenir de plus amples renseignements au 1-800-348-5358 ou [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca) sous la rubrique « Plaintes et renseignements ». Si votre plainte concerne l'étiquetage ou la commercialisation des aliments, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments au 1-800-442-2342. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).

Vous pouvez également porter plainte au sujet de la publicité trompeuse auprès de l'organisme non gouvernemental Les normes canadiennes de la publicité ([www.adstandards.com/fr/index.asp](http://www.adstandards.com/fr/index.asp)). Il est composé de représentants d'annonceurs, d'agences de publicité, des médias et des consommateurs. Les codes d'éthique de l'organisme incitent ses membres à présenter honnêtement leurs produits et services.

Consultez aussi les rubriques « Contrats », « Fraudes concernant les paiements à l'avance », « Pratiques commerciales déloyales ou mensongères » et « Vie privée des consommateurs » de ce Guide.

---

## Relations propriétaires-locataires

Les règlements sur la location immobilière varient énormément d'un bout à l'autre du Canada. L'application de la loi revient à différents organismes ou ministères selon la province ou le territoire.

Consultez les pages gouvernementales de votre annuaire téléphonique ou le site Web de votre province ou territoire. S'il n'y a pas de rubrique relative aux relations propriétaires-locataires, renseignez-vous en composant le numéro de téléphone général du gouvernement de votre province ou territoire.

Le site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement renferme une importante section sur la location ([www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/lolo/vogulolo/polo/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/lolo/vogulolo/polo/index.cfm)) qui propose, entre autres, de l'information sur les relations propriétaires-locataires pour chaque province et territoire (consulter également la section « Location » de la rubrique « Logement » de ce Guide).



## Remboursement et échange

Aucune loi n'oblige les entreprises à accepter des retours à moins que les articles ne soient défectueux, mais on considère généralement qu'une politique en faveur des remboursements et des échanges joue un rôle crucial dans la création et le maintien de bonnes relations avec la clientèle.

Avant d'acheter, renseignez-vous au sujet de la politique de remboursement et d'échange du marchand.

---

## Sécurité des produits

Créez un environnement sécuritaire, suivez les modes d'emploi et protégez-vous des dangers en sachant les reconnaître. Vous devriez porter attention également aux rappels de produits annoncés dans les médias.

- Lisez la documentation sur les gros appareils, outils et autres articles avant de les acheter. De nombreux sites Web et revues de protection des consommateurs vous renseigneront sur les prix, les caractéristiques et la sécurité de divers produits. Vous les trouverez sur Internet ou à la bibliothèque.
- Apprenez le maniement sécuritaire des outils et appareils électriques. Si vous ignorez, par exemple, ce qu'est un disjoncteur de fuite de terre, renseignez-vous. Lisez attentivement le mode d'emploi avant de procéder.
- N'utilisez pas un appareil à des fins autres que celles prévues par le fabricant.
- Assurez-vous que les jouets conviennent à l'âge des enfants. Un bâton de baseball conçu pour les enfants de dix ans peut se révéler une arme fatale entre les mains de votre bambin de trois ans.
- On recommande que les enfants portent toujours un casque lorsqu'ils sont à bicyclette, comme l'exigent déjà certaines provinces. Choisissez un casque sécuritaire qui porte l'étiquette de l'ACNOR (Association canadienne de normalisation — CSA), de l'ANSI (l'organisme américain de normalisation) ou des laboratoires Snell.
- Les jeunes enfants mettent des choses dans leur bouche et peuvent s'étouffer avec de très petits objets. Faites attention aux ballons, aux balles, aux billes et aux jouets pour enfants plus âgés.
- Soyez particulièrement vigilant à l'achat d'articles pour bébés. Les lits et les clôtures pour bébés ont énormément changé au cours des dernières années en raison des nouvelles normes de sécurité. La vente, la publicité et l'importation de marchettes sont maintenant interdites au Canada. Si vous achetez des articles d'occasion, assurez-vous qu'ils respectent les normes courantes.
- Faites preuve de discernement à l'achat de petits électroménagers, d'outils électriques, d'articles pour bébés et de jouets dans des ventes-débarras ou des bazars. Ils peuvent représenter un danger lié à la peinture au plomb ou aux défauts qui compromettent la sécurité. N'achetez que des articles qui sont conformes aux normes de sécurité courantes.
- Lisez les étiquettes. Certains produits peuvent se transformer en véritables poisons mortels lorsqu'ils sont mélangés à d'autres produits, mal entreposés ou utilisés dans des endroits mal aérés.
- Gardez hors de la vue et de la portée des jeunes enfants tous les médicaments, produits de nettoyage, apprêts pour bois, peintures et fournitures artistiques toxiques. Conservez-les toujours dans le récipient d'origine. Affichez le numéro du centre antipoison près du téléphone (vous le trouverez au début de l'annuaire téléphonique). Disposez adéquatement des produits qui sont vieux ou périmés.
- Recherchez des aliments et des médicaments vendus dans des emballages inviolables.
- Méfiez-vous des articles qui renferment du plomb (p. ex., la vaisselle décorée de peinture ou de vernis au plomb). S'il vous est impossible de vous assurer qu'un article ne contient pas de plomb, ne l'achetez pas.

Le gouvernement du Canada offre maintenant le site Web *Canadiens en santé* ([www.healthycanadians.gc.ca/media/2007-10-24\\_f.html](http://www.healthycanadians.gc.ca/media/2007-10-24_f.html)), qui vous renseigne sur les aliments et les produits pour enfants qui font l'objet de rappels pour des raisons de sécurité ou de salubrité.

## Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Ne jetez pas de médicaments périmés ou inutilisés aux ordures, dans la toilette ni dans le lavabo, car leurs composants chimiques peuvent contaminer l'eau ou le sol.

Demandez à votre pharmacien s'il participe à un programme écologique de recyclage des médicaments. La plupart des pharmacies le font : la Colombie-Britannique, l'Alberta et de nombreuses régions des autres provinces et territoires incinèrent les médicaments inutilisés. Si vous n'habitez pas dans une de ces régions, demandez à la municipalité si elle incinère les médicaments.

## Télémarketing

Les Canadiens peuvent maintenant s'inscrire à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus, qui leur permet de réduire le nombre d'appels des télévendeurs qu'ils reçoivent. Il suffit de visiter [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ce service. L'Association canadienne du marketing offre le Service d'interruption de sollicitation qui permet aux consommateurs de limiter la quantité de publicité postale qu'ils reçoivent. Veuillez visiter [www.the-cma.org/french](http://www.the-cma.org/french) afin d'obtenir plus de renseignements au sujet de ce service. Ces deux services sont offerts gratuitement.

Bien que de nombreuses entreprises honnêtes vendent par téléphone, un nombre croissant d'entreprises malhonnêtes font de même.

### Pratiques de télémarketing frauduleuses

Vous pouvez signaler les pratiques de télémarketing frauduleuses au Bureau de la concurrence (1-800-348-5358 ou [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/h\\_00019f.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/h_00019f.html)) ou au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide). Vous pouvez également communiquer avec PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada, au 1-888-495-8501 ou à l'adresse [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com). Le site Web de la Gendarmerie royale du Canada ([www.rcmp.ca/scams/index\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/index_f.htm)) peut vous aider à reconnaître et à éviter les escroqueries.

### Conseils sur le magasinage en ligne sécuritaire

- Si l'on vous dit que vous avez gagné un prix, ne vous engagez pas à faire un achat et ne payez aucuns frais supplémentaires pour le recevoir.
- Conservez toujours en dossier les raison sociale, adresse et numéro de téléphone de l'entreprise en cause, la liste des produits commandés, la date de

votre achat, le montant que vous avez payé (y compris l'expédition et la manutention) et le mode de paiement.

- Prenez en note la date de livraison promise.
- Si l'on vous dit que la livraison accusera un retard, inscrivez dans vos dossiers la date de cet avis et la nouvelle date de livraison, le cas échéant.

### Prudence et bon sens

- Ne vous sentez pas obligé d'acheter immédiatement ou sans avoir toute l'information nécessaire.
- Quand une offre semble trop belle pour être vraie, pensez-y bien avant de l'accepter.
- Magasinez et comparez les coûts et les services.
- Demandez au bureau d'éthique commerciale ou au bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) si des plaintes ont été portées contre l'entreprise.
- L'inscription sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) vous empêche de recevoir la plupart des appels de télémarketing, mais il y a des exceptions. Les organisations charitatives enregistrées peuvent encore téléphoner pour solliciter des dons et d'autres organismes, comme les entreprises de sondages, les partis politiques et les journaux offrant des abonnements, peuvent également continuer de communiquer avec vous. De plus, si vous avez fait affaire avec une entreprise au cours des 18 derniers mois, on considère que cette entreprise a un lien avec vous et qu'elle a le droit de vous téléphoner. Pour information composez le 1-866-580-DNCL (866-580-3625) ou visitez le [www.LNTE-DNCL.gc.ca](http://www.LNTE-DNCL.gc.ca).
- La documentation trompeuse concernant des prix gagnés peut constituer une infraction en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Pour signaler ce type de documentation, communiquez avec le Bureau de la concurrence.

## Hameçonnage vocal

L'hameçonnage vocal survient lorsqu'une entreprise frauduleuse se sert de la technologie appelée voix sur IP (VoIP) et du téléphone pour faire croire aux consommateurs qu'elle est une entreprise légitime en espérant leur soutirer des renseignements personnels. Les gouvernements, les institutions financières, les services de vente aux enchères en ligne et leurs systèmes de paiement peuvent être la cible de l'hameçonnage vocal.

Dans la plupart des cas d'hameçonnage, les fraudeurs préparent un message enregistré en camouflant leur véritable identité : celle qui apparaît à l'afficheur lorsque le consommateur reçoit l'appel correspond à l'identité d'une organisation officielle. Le message oriente les utilisateurs peu méfiants vers un autre numéro de téléphone, où on leur demande d'entrer des renseignements personnels au moyen du clavier téléphonique. Les criminels volent ces renseignements en convertissant les tonalités en format numérique.

L'hameçonnage vocal cible des données numériques comme les numéros de carte de crédit, les numéros d'identité personnelle, les numéros d'assurance sociale, les dates de naissance et les numéros de comptes bancaires.

Savoir que ces pratiques frauduleuses existent est la meilleure forme de protection. Alors, méfiez-vous toujours des communications non sollicitées. Ne fournissez jamais de renseignements personnels au téléphone et ne vous fiez pas uniquement à la fonction d'identification de l'appelant comme preuve de l'honnêteté d'une organisation.

Vous trouverez plus d'information sur l'hameçonnage vocal en consultant la rubrique « Escroqueries » du site Web de la Gendarmerie royale du Canada ([www.rcmp.ca/scams/vishing\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/vishing_f.htm)).



---

## Téléphones cellulaires

De plus en plus de Canadiens achètent des cellulaires. Or, il y a tellement de choix possibles sur le marché des cellulaires qu'il est très facile d'être dépassé par la technologie, les définitions et les engagements.

Que vous prévoyiez acheter un nouveau téléphone et un forfait ou changer ceux que vous avez déjà, il est important de comprendre le type d'utilisateur que vous êtes. Prenez le temps d'établir vos besoins et communiquez avec autant de fournisseurs que possible. Il s'agit d'un achat complexe et plus vous passerez de temps à établir vos besoins, plus grandes seront vos chances d'obtenir ce que vous désirez au prix qui vous convient. Les conseils qui suivent vous aideront à comprendre vos besoins en matière de cellulaire.

**Évaluez le nombre de minutes dont vous aurez besoin et quand vous prévoyez les utiliser.** Vous servirez-vous du cellulaire le jour, en soirée ou pendant la fin de semaine? Rappelez-vous que, dans la majorité des cas, vous paierez non seulement les appels que vous ferez mais aussi ceux que vous recevrez.

**Déterminez les services qui sont importants pour vous,** par exemple l'afficheur, la messagerie vocale et l'accès à Internet. Faites un choix judicieux puisque les frais augmentent généralement en fonction du nombre de services choisis.

**Pensez aux caractéristiques physiques de l'appareil.** Est-il pratique? Songez à la durée de vie de la pile, au volume, au clavier et à l'écran.

**Un contrat avec ça?** Vous pouvez vous engager à long terme, acheter des cartes prépayées ou payer au mois. Il y a des avantages et des inconvénients dans tous les cas. Bien que les contrats à long terme permettent parfois d'économiser à l'achat de minutes ou de l'appareil, rappelez-vous que leur annulation peut coûter très cher. Les cartes prépayées vous offrent plus de souplesse, mais pas toujours le meilleur tarif à la minute.

**Frais** Sachez que des frais mensuels s'ajoutent à tous les services. À titre d'exemple, les fournisseurs peuvent facturer des frais spéciaux pour connecter votre téléphone à leur réseau. D'autres frais s'ajoutent, entre autres pour le service 911, et les taxes sont en sus. Assurez-vous de demander à combien s'élèvera le total de votre facture mensuelle avant de vous engager.

Si vous avez déjà un forfait de cellulaire, passez attentivement en revue chaque ligne de votre facture lorsque vous la recevez. Le forfait vous convient-il? Si vos habitudes d'utilisation ne semblent plus y correspondre, demandez à votre fournisseur de vous en proposer un qui répond mieux à vos besoins.

**Plaintes** La plupart des questions relatives aux conditions de vente de biens et de services, notamment les contrats, les garanties, le matériel et la facturation, sont de compétences provinciales ou territoriales plutôt que fédérales. Si vous êtes incapable de résoudre un différend directement avec une entreprise particulière, vous devriez communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province afin d'obtenir des conseils ou de l'aide. Une liste de bureaux gouvernementaux d'information aux consommateurs se trouve dans le répertoire de ce Guide.

De plus, vous pouvez avoir recours aux services du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) récemment mis en place. Le CPRST, dont de nombreux fournisseurs de services de téléphonie cellulaire sont membres, est un organisme indépendant ayant le mandat de recevoir, de faciliter la résolution de, et, au besoin, de résoudre les plaintes du consommateur et de la petite entreprise admissible concernant certains services de télécommunications au détail, y compris les services de téléphonie cellulaire. (Consulter la section « Autres organismes gouvernementaux » du répertoire de ce Guide.)

Vous trouverez plus d'information sur l'achat d'un cellulaire ou d'un forfait et des outils pour vous aider à le faire, vous pouvez consulter [www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca).

### Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Lorsque vous n'en avez plus besoin, ne jetez pas vos vieux téléphones ni vos piles. Il existe peut-être un programme de disposition écologique et responsable de ces articles dans votre localité. La plupart des fournisseurs de cellulaires et certains organismes de bienfaisance offrent ce type de programme. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur.

## Télévision numérique

À compter du 31 août 2011, les signaux de télévision transmis en direct au Canada le seront sous forme numérique seulement. La qualité de la réception des signaux dépendra du service (câble, satellite ou antenne) et du type de syntoniseur de votre poste (analogique ou numérique).

Si vous êtes abonné à un service de **câblodiffusion** ou de **diffusion par satellite**, vous devriez pouvoir continuer à recevoir les signaux. Vous pouvez le confirmer auprès de votre fournisseur.

Si votre poste analogique capte les signaux transmis en direct au moyen d'une **antenne** (extérieure ou placée sur le téléviseur), vous devrez apporter certains changements à votre poste analogique pour continuer à les recevoir une fois la transition terminée. Vous devrez peut-être vous procurer un convertisseur de signaux ou encore acheter un téléviseur muni d'un syntoniseur numérique pour capter directement les signaux numériques. Certains canaux, notamment ceux des

États-Unis, diffuseront en format numérique avant la date de transition prévue le 31 août 2011. Les personnes qui désirent tirer avantage de tels canaux avant cette date doivent se procurer un convertisseur de type « **analog pass-through** », qui permettra à leur téléviseur de capter tant les canaux numériques que les canaux analogiques.

Vous avez peut-être ce type de téléviseur puisque plusieurs postes vendus en magasin sont déjà dotés d'un syntoniseur numérique-analogique jumelé; il serait toutefois préférable de vous en assurer. Consultez le fabricant ou le mode d'emploi du téléviseur pour déterminer si votre poste est doté d'un syntoniseur numérique, (aussi appelés syntoniseur ATSC).

Les téléviseurs analogiques équipés d'un convertisseur fonctionneront après le 31 août 2011, mais ils ne fourniront que l'image analogique standard.

La situation sera la même pour les téléviseurs analogiques qui fonctionnent par câble ou au moyen d'un satellite. Dans certains cas, vous verrez une barre noire au haut et au bas de l'écran puisque certaines émissions numériques ont un format rectangulaire beaucoup plus large (16:9) que le format plus carré (4 :3) de la plupart des écrans des téléviseurs analogiques.

De plus, vous n'aurez pas accès aux services de télévision numérique, comme la vidéo sur demande et le contenu interactif. Vous voudrez peut-être commencer à magasiner pour un téléviseur compatible avec la technologie numérique afin d'en tirer tous les avantages.

- Rien ne vous oblige à acheter immédiatement un nouveau téléviseur. Votre poste analogique continuera à fonctionner jusqu'au moment de la transition. Prenez le temps de comparer pour être bien renseigné le temps venu.
- Assurez-vous que le téléviseur que vous achetez soit muni d'un syntonisateur numérique (ATSC).
- La TVHD (télévision haute définition) et la TVN (télévision numérique) sont différentes. Seuls les appareils à haute définition peuvent diffuser des émissions en haute définition. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'avoir un appareil à haute définition pour visionner des émissions numériques.
- Pour visionner les émissions en haute définition, vous aurez peut-être besoin d'autre équipement.

Ainsi, pour visionner de telles émissions au moyen du câble ou d'un satellite, vous devrez vous procurer un convertisseur haute définition auprès de votre fournisseur et vous abonner à un service HD.

- Si vous achetez un téléviseur vendu sous l'appellation « Digital or HD Ready » ou « Digital or HD Compatible », vous devrez également vous procurer un convertisseur numérique pour recevoir la télévision numérique ou haute définition puisqu'un tel appareil n'est pas muni d'un syntonisateur numérique (ATSC) .

Réfléchissez à l'usage que vous ferez de votre téléviseur avant de l'acheter. La pièce où vous l'installerez est-elle assez grande pour la taille d'écran qui vous intéresse? Par exemple, on recommande une distance d'environ 2,1 mètres (7 pieds) d'un écran de 127 centimètres (50 pouces).

Avant d'acheter, renseignez-vous bien au sujet du produit que vous désirez pour en connaître les caractéristiques et le fonctionnement. Si vous avez des doutes au sujet de l'équipement télévisuel que vous venez d'acheter ou que vous croyez avoir été victime de publicité trompeuse ou de fausse représentation, communiquez avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide).

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez consulter le site Infoconsommation.ca ([www.infoconsommation.ca](http://www.infoconsommation.ca)).

---

## Vendeurs itinérants

La vente à domicile n'est plus aussi populaire qu'avant, mais si vous invitez un vendeur itinérant à entrer chez vous, rappelez-vous les conseils suivants :

- Demandez au vendeur de vous montrer une pièce d'identité personnelle et son permis de vendeur ou son immatriculation. Notez par écrit son nom, vos observations sur ses pièces d'identité, et les raison sociale et adresse de l'entreprise, et si le vendeur a en main les pièces d'identification appropriées.
- Ne vous sentez pas dans l'obligation d'acheter quoi que ce soit. Soyez attentif aux signaux d'alerte : le vendeur vous offre un cadeau gratuit à l'achat d'un article ou vous dit que l'offre n'est valable qu'une journée ou qu'un de vos voisins vient tout juste d'acheter le produit.
- Si le produit vous intéresse, demandez de la documentation publicitaire de façon à pouvoir appeler ou visiter les commerces de votre région qui vendent la même marchandise et comparer les prix. Certains produits offerts à domicile sont vendus au prix fort.
- Si vous vous sentez menacé ou intimidé, demandez à la personne de partir. Ne la laissez pas sans surveillance, peu importe la pièce où elle se trouve. Si vous avez des doutes, signalez immédiatement l'incident à la police.

Chaque province ou territoire accorde un certain nombre de jours (une période de réflexion) pendant lesquels vous pouvez annuler un contrat passé avec un vendeur itinérant, peu importe la raison. Le bureau d'information aux consommateurs de votre localité (consulter le répertoire de ce Guide) vous renseignera sur la durée de la période de réflexion qui vous est accordée selon l'endroit de votre résidence.

## Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples

La commercialisation à paliers multiples fonctionne comme suit : l'entreprise recrute des participants qu'elle paye pour vendre ses produits à d'autres personnes qui deviennent, à leur tour, des participantes et qui sont payées pour vendre les mêmes produits à d'autres personnes, et ainsi de suite.

Ce type de commercialisation est légal au Canada pourvu qu'il ne contrevienne pas à la *Loi sur la concurrence*.

La vente par dénoyautage, le marketing matriciel et les systèmes binaires ressemblent à la commercialisation à paliers multiples, mais certains sont illégaux en vertu du *Code criminel*, de la *Loi sur la concurrence* et de certaines lois provinciales et territoriales.

Aux termes de la *Loi sur la concurrence*, les programmes de commercialisation à paliers multiples qui font allusion à une rémunération éventuelle doivent aussi indiquer combien gagne la majorité des participants.

La vente pyramidale est un système de commercialisation à paliers multiples comportant certaines pratiques trompeuses qui en font une infraction criminelle en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Ces pratiques comprennent :

- un paiement à ceux qui recrutent de nouveaux membres (qui paient aussi pour le même droit);
- l'exigence que les nouvelles recrues achètent des produits pour participer;
- la vente de quantités déraisonnables de marchandise aux participants;
- une politique abusive de retour des produits.

La vente pyramidale contrevient également au *Code criminel*.

Avant de vous inscrire à un programme de commercialisation à paliers multiples, posez-vous les questions suivantes :

- Ce type de commercialisation à paliers multiples est-il illégal? Il serait préférable de consulter un juriste indépendant avant de signer des documents ou d'investir de l'argent.
- Combien de temps et d'argent devrai-je consacrer à mon entreprise? Les programmes légitimes n'exigent pas que vous investissiez d'importantes sommes à l'avance ni que vous achetiez un vaste inventaire de leurs produits.

- Quelles sont les conséquences juridiques et fiscales de devenir vendeur? Vous devrez respecter les lois sur la protection du consommateur et, dans certaines provinces et territoires, obtenir un permis de vente. De plus, les ministères fédéral, provinciaux et territoriaux du revenu vous demanderont probablement de percevoir la TPS ou la TVH et les taxes de vente provinciales ou territoriales.
- Le prétendu niveau de bénéfice des gros vendeurs est-il représentatif des recettes de la majorité des participants? Dans certains cas, lorsqu'on considère le temps consacré à vendre les produits, à faire le suivi auprès des clients et à recruter de nouveaux membres, on constate que le « salaire horaire » est plutôt bas. Les gains réalisés par la plupart des participants à un tel programme ne dépassent pas 2 000 \$ annuellement.

Si vous souhaitez établir un programme de commercialisation à paliers multiples, obtenez du Bureau de la concurrence un avis écrit sur la conformité de votre programme aux lois. Pour en savoir davantage, communiquez avec le Bureau au 1-800-348-5358 ou consultez le site Web [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/01230f.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/01230f.html). Le site Web de la Gendarmerie royale du Canada contient également de précieux conseils ([www.rcmp.ca/scams/pyramid\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/pyramid_f.htm)).



## Vie privée des consommateurs



Depuis 20 ans, les progrès fulgurants des communications électroniques ont fait du respect de la vie privée un enjeu crucial. Vous devez protéger vos renseignements personnels en tout temps.

Un malfaiteur n'a besoin que de renseignements personnels élémentaires pour vider vos comptes bancaires ou porter des achats à vos comptes de cartes de crédit. Il pourrait même ouvrir des comptes en votre nom, ce qui vous ferait perdre beaucoup de temps et d'argent. Et que dire des barrages publicitaires et des messages inopportuns!

De simples précautions contribueront grandement à protéger votre vie privée, votre argent et votre paix d'esprit.

- Interdisez aux fabricants, vendeurs par catalogue, entreprises offrant des abonnements à des revues, organismes de bienfaisance et autres entreprises ou organismes avec qui vous faites affaire de vendre vos coordonnées à des fins de commercialisation. Renseignez-vous aussi au sujet de leur politique en matière de confidentialité.
- Si une entreprise vous demande votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou des renseignements personnels qui ne sont pas essentiels à la transaction, demandez-lui pourquoi. Ne divulguez pas votre NAS à n'importe qui. Aucune loi n'interdit aux entreprises de le demander. Toutefois, l'obligation de le fournir ne s'applique qu'à quelques rares cas spécifiques, dont le traitement des déclarations de revenu. Le site Web du Commissaire à la vie privée ([www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)) renferme plus d'information à ce sujet.

- Donnez votre numéro de carte de crédit ou votre numéro de compte bancaire seulement aux personnes ou aux entreprises dont vous achetez les biens. N'inscrivez pas non plus vos numéros de cartes de crédit sur vos chèques.
- Lorsque vous remplissez une fiche de garantie ou toute autre fiche de renseignements, n'y inscrivez aucun renseignement personnel facultatif ou superflu.
- Vérifiez la réputation des entreprises qui font la promotion de loteries, de concours et de tirages avant de faire affaire avec elles ou de leur transmettre des renseignements personnels ou financiers.
- Vérifiez toujours si les frais portés à vos comptes de cartes de crédit, de téléphone cellulaire, de téléphone et à d'autres comptes correspondent à des achats que vous avez autorisés.
- Emportez avec vous les reçus de cartes de crédit ou de débit.
- Ne laissez personne voir votre numéro d'identification personnel (NIP) lorsque vous vous servez de votre carte de débit.

Pour obtenir plus d'information sur la façon de protéger votre vie privée et vos renseignements personnels, vous pouvez consulter la Trousse d'information sur le vol d'identité des consommateurs ([www.cmcweb.ca/volidentite](http://www.cmcweb.ca/volidentite)) préparée par le Comité des mesures en matière de consommation. Vous pourriez consulter également Ville privée, dans la rubrique « Ressources pour consommateurs » sous l'onglet « La protection de la vie privée et protection » du site Web du Bureau de la consommation du Canada (<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/accueil>).

D'autres renseignements relatifs aux lois sur la protection de la vie privée se trouvent dans la fiche d'information *Lois sur la protection des renseignements personnels au Canada* ([www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)) du Commissariat à la protection de la vie privée au Canada. (Consulter aussi la rubrique « Fraudes par carte de débit » du présent guide.)

## Vol d'identité

Le vol d'identité est un crime grave et de plus en plus répandu. Il se produit lorsque quelqu'un se sert de vos renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement pour commettre un crime comme une fraude ou un vol. Les mesures qui suivent vous permettront de réduire les risques qu'on vole votre identité.

### Protégez vos renseignements personnels

- Si vous ne savez pas pourquoi on vous demande vos renseignements personnels, posez la question et n'acceptez que les motifs légitimes. Au Canada, de nombreuses lois prescrivent la nature des renseignements personnels que peuvent exiger les gouvernements, les entreprises et d'autres organisations, ainsi que l'utilisation qu'ils peuvent en faire. Le site [www.privcom.gc.ca/information/02\\_05\\_d\\_08\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/information/02_05_d_08_f.asp) renferme plus d'information sur une de ces lois, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques*. Le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) peut vous renseigner sur les autres lois en vigueur dans votre localité.
- Dissimulez toujours le clavier du guichet automatique lorsque vous entrez votre numéro d'identification personnel (NIP). Ne le divulguez à personne, même s'il s'agit d'amis, de proches, d'employés de votre institution financière ou d'autorités policières. Si vous soupçonnez quelqu'un de connaître votre NIP, changez-le immédiatement et avisez-en votre institution financière.
- Ayez sur vous uniquement les pièces d'identité et les cartes de paiement dont vous avez besoin.
- Choisissez un NIP ou un mot de passe qui ne contient pas votre nom, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ni votre numéro d'assurance sociale.
- Méfiez-vous de la publicité postale, téléphonique ou par Internet qui vous demande de fournir des renseignements personnels.
- Conservez votre certificat de naissance, votre carte d'assurance sociale et votre passeport en lieu sûr.
- Déchiquetez, détruisez ou déchirez les documents sensibles avant d'en disposer. Cela comprend les cartes de crédit et de débit périmées ou inutilisées.

### Assurez la sécurité de votre ordinateur et de son contenu

- Choisissez un mot de passe qui est une combinaison de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles.
- Installez un logiciel de protection antivirus et mettez-le à niveau régulièrement. Utilisez aussi un pare-feu, ce qui peut nécessiter du matériel ou des logiciels additionnels.
- Ne transmettez pas de renseignements personnels ou confidentiels par courriel.
- Dans le cas des transactions financières en ligne, assurez-vous que le site Web est sécurisé. Recherchez un des indices suivants :
  - l'adresse du site Web commence par `https://` — le « s » indiquant que le site est sécurisé.
  - un icône, souvent un cadenas ou une clé, affiché à l'écran. Le cadenas doit être en position fermée et la clé doit être intacte.
- Avant de disposer d'un disque dur, détruisez-le ou effacez-en vos renseignements personnels au moyen d'un logiciel de nettoyage.
- Visitez [www.arretezlepourrieli.ca](http://www.arretezlepourrieli.ca), un site Web conçu pour vous aider à vous protéger des menaces venant d'Internet. Le site inclut des statistiques, des conseils et des ressources sur le pourriel, les logiciels espions et l'hameçonnage.

### Soyez vigilant

- Examinez vos états financiers sur réception et signalez immédiatement tout écart ou cartes perdues ou volées à l'institution financière.
- Si vous ne recevez pas vos états financiers, informez-en votre institution financière et Postes Canada.
- Une fois par année, demandez une copie de votre dossier de crédit et assurez-vous qu'il ne comporte pas d'erreurs.



## On a volé votre identité

- Signalez le vol immédiatement à vos institutions financières et au service de police.
- Suivez les conseils fournis dans la *Trousse d'information sur le vol d'identité des consommateurs* publiée dans le site Web du Comité des mesures en matière de consommation ([www.cmcweb.ca/volidentite](http://www.cmcweb.ca/volidentite)).
- Demandez aux principales agences canadiennes d'évaluation du crédit (Equifax, TransUnion ou Les Bureaux de crédit du Nord inc. — consulter le répertoire de ce Guide) s'il est indiqué de mentionner la fraude dans votre dossier.
- Aidez à combattre les fraudes en signalant l'incident à PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada, au 1-888-495-8501 ou à l'adresse [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com). Pour signaler une fraude faite en ligne, vous pouvez également envoyer un courriel au Signalement en direct des délits économiques (<https://www.recol.ca/intro.aspx?lang=fr>).

Le site Web de la Gendarmerie royale du Canada renferme d'autres renseignements sur le vol d'identité et sur la façon de s'en protéger ([www.rcmp.ca/scams/identity\\_theft\\_f.htm](http://www.rcmp.ca/scams/identity_theft_f.htm)).

## Voyages

Vous voulez passer des vacances agréables? Commencez à les planifier bien avant de faire vos valises.

### Renseignez-vous au sujet de votre destination

Si vous voyagez à l'étranger, consultez le site Web du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international ([www.voyage.gc.ca/consular\\_home-fr.asp](http://www.voyage.gc.ca/consular_home-fr.asp)) pour obtenir plus d'information sur votre destination.

### Votre agent de voyages

Certaines provinces et certains territoires exigent que les agents de voyages soient inscrits ou détiennent un permis. Renseignez-vous auprès de votre bureau d'information aux consommateurs (consulter le répertoire de ce Guide).

- L'agent a-t-il suivi un programme de formation?
- A-t-il beaucoup voyagé?
- Depuis combien de temps l'agence ou l'exploitant sont-ils en affaires?
- L'agence ou l'agent est-il membre d'une association professionnelle ou commerciale (voir ci-après)?

De nombreuses agences sont membres d'associations professionnelles ou commerciales. Elles doivent normalement remplir certaines exigences concernant la formation, la dotation en personnel et le financement. Voici les noms de quelques-unes de ces associations :

- Institut canadien des conseillers de voyageurs : Il s'agit de l'organisme qui régit les agents de voyages canadiens. L'Institut veille au respect de la formation et des normes professionnelles et offre des cours reconnus aux agents de voyages. Les conseillers de voyageurs agréés sont des membres qui ont réussi l'examen de l'Institut et qui exercent leur profession à temps plein depuis trois ans.
- Association du transport aérien international (IATA) : Les agences qui affichent le sigle de l'IATA sont autorisées à vendre des billets des compagnies aériennes qui en sont membres.
- Association du transport aérien du Canada : Les agences affiliées sont autorisées à vendre des billets de transporteurs canadiens.
- Association canadienne des agences de voyages : Les membres doivent se conformer aux normes et code d'éthique de l'Association.

Faire affaire avec des compagnies affiliées à ces agences ne garantit pas que vous n'aurez pas de problèmes si l'exploitant retenu par votre agent fait faillite, mais elle offre une certaine protection.

## Achat de services de voyage en ligne

Vous pouvez aussi acheter des services de voyage en ligne sans passer par une agence. Les conseils fournis à la section « Achats en ligne » vous aideront à faire des achats judicieux sur Internet. Il est important de noter que l'achat de services de voyage en ligne n'offre pas nécessairement la même protection qu'une agence de voyages dans le cas, par exemple, où l'entreprise dont vous avez acheté les services fait faillite. Lisez toujours les petits caractères avant d'acheter puisque certaines offres peuvent limiter grandement les choix en cas de modification ou d'annulation. Renseignez-vous au sujet des mesures de protection des consommateurs en vigueur auprès du bureau d'information aux consommateurs ou du chapitre de l'association commerciale de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide). Ainsi, dans certaines provinces, ces mesures ne s'appliquent qu'aux agences membres de l'association provinciale.

## Vos assurances

Même si la plupart des vacances se déroulent bien, protégez-vous contre d'éventuels problèmes. Que se produirait-il si vous perdiez vos bagages ou tombiez malade dans un autre pays ou si votre fournisseur faisait faillite? Les voyageurs avertis se protègent des pertes financières ou d'autres problèmes en prenant l'assurance adéquate.

### Vérifiez vos protections

Avant d'acheter une assurance voyage, vérifiez la protection dont vous bénéficiez déjà et considérez une assurance additionnelle, le cas échéant.

- Votre assurance de biens meubles peut couvrir la perte ou le vol de bagages.
- Votre assurance automobile peut couvrir les collisions et la responsabilité civile même pour les véhicules loués (voir ci-après).
- Votre carte de crédit peut offrir une couverture en cas d'urgence médicale, de perte de bagages et d'autres ennuis.
- Le régime public d'assurance maladie vous confère une certaine protection hors de votre province ou territoire. Quand vous voyagez à l'étranger, vous êtes responsable des frais médicaux ou d'hospitalisation dépassant les taux fixés par le régime.
- Sachez que dans certains pays, les services de santé coûtent beaucoup plus cher qu'au Canada. Il vaut mieux acheter une assurance médicale supplémentaire pour couvrir la différence.

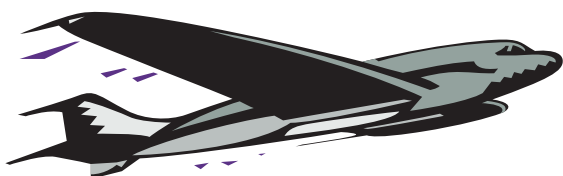
- Une absence de trois mois ou plus peut modifier votre couverture d'assurance maladie publique. Renseignez-vous au sujet des règles en vigueur auprès du bureau du régime de votre province ou territoire.
- Votre régime privé d'assurance maladie couvre peut-être les dépenses médicales engagées à l'étranger. Le cas échéant, renseignez-vous sur la nature et le montant de la couverture.
- De nombreuses polices d'assurance maladie et accident ne couvrent pas toutes les situations ou encore les problèmes médicaux que vous avez déjà, comme une maladie cardiaque. Lisez les polices attentivement.
- Renseignez-vous auprès du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire (consulter le répertoire de ce Guide) afin de déterminer s'il existe un programme de dédommagement des consommateurs dans l'éventualité où votre agent de voyages ou un autre fournisseur faisait faillite ou manquait à ses engagements. Selon votre lieu de résidence, vous pourriez vous procurer une assurance contre tout manquement possible de votre fournisseur de services de voyage.

## Transport aérien

Ces quelques conseils vous aideront à voyager en sécurité et à éviter les délais inutiles aux points de contrôle de sûreté. Visitez les sections [www.tc.gc.ca/sujet/voyage/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/sujet/voyage/menu.htm) et [www.tc.gc.ca/sujet/voyage/voyageur.htm](http://www.tc.gc.ca/sujet/voyage/voyageur.htm) du site Web de Transports Canada pour obtenir d'autres conseils pratiques sur le transport aérien.

### Avant de partir

- ➔ Déterminez l'heure à laquelle vous devez arriver à l'aéroport. Communiquez avec votre transporteur, car l'heure d'enregistrement peut varier selon le transporteur et la destination.
- Sachez combien de bagages vous êtes autorisé à apporter avec vous et combien chaque pièce peut peser. Les restrictions s'appliquant à la quantité de bagages enregistrés et de bagages de cabine varient selon le transporteur et la destination. Il pourrait également y avoir des frais pour les bagages enregistrés.
- Faites vous-même vos bagages; ne laissez jamais quelqu'un d'autre s'en occuper.
- Laissez les médicaments sur ordonnance dans leur contenant d'origine étiqueté.
- Assurez-vous que vos téléphone cellulaire, ordinateur portatif, jeux électroniques et autres appareils électroniques sont chargés et prêts à être inspectés au point de contrôle de sûreté.
- Il est interdit d'emporter certaines choses dans l'avion, dont les liquides, les objets tranchants et les médicaments en vente libre. Renseignez-vous au sujet des restrictions avant de vous rendre à l'aéroport. Si vous avez emporté un article interdit dans vos bagages de cabine, vous devrez le laisser sur place avant d'embarquer dans l'avion.
- Transportez tous vos médicaments dans vos bagages de cabine, accompagnés des détails au sujet de votre état de santé et du traitement. Cela aidera l'équipage ou les médecins qui devront vous traiter au cours de votre voyage. Apportez avec vous une copie de votre ordonnance, en particulier lors de voyages à l'étranger, et renseignez-vous au sujet des effets secondaires des médicaments que vous devez prendre avant de monter à bord.



## Plaintes relatives au transport aériens

Si vous n'arrivez pas à régler un litige avec un transporteur, vous pouvez porter plainte auprès de l'Office des transports du Canada. En tant qu'organisme de réglementation économique de l'industrie du transport aérien au Canada, il s'assure que les transporteurs canadiens et étrangers respectent les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les changements importants survenus au cours des dernières années dans l'industrie canadienne du transport aérien ont amené un élargissement du rôle de l'Office. Ainsi, l'Office traite les plaintes des consommateurs, exerce une surveillance sur les prix exigés par les transporteurs aériens et s'occupe des cas d'infraction à la Loi dans divers domaines, dont ceux qui suivent.

- ➔ Qualité du service : Si vos démarches auprès du transporteur aérien n'ont rien donné, vous pouvez faire appel à l'Office. Ce dernier tentera de régler le différend directement avec vous et le transporteur ou en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux.
- ➔ Conditions de transport : Tous les transporteurs aériens sont tenus de publier et de mettre à la disposition des consommateurs les conditions qui s'appliquent à leurs vols, et de s'y conformer. Ils doivent, entre autres, établir des politiques en matière de perte de bagages, de refus d'embarquement ainsi que de transport des mineurs et des personnes handicapées. Ces conditions doivent être raisonnables et exemptes de discrimination indue. Si vous estimez que le transporteur n'a pas adopté de politiques en la matière ou que ses politiques ne sont pas raisonnables, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.
- ➔ Prix passagers et taux marchandises : Dans le cas des routes intérieures qui sont desservies par un seul transporteur et ses sociétés affiliées, l'Office traite les plaintes et exerce une surveillance pour déterminer si les prix et taux exigés par les transporteurs sont raisonnables et si ces derniers offrent aux voyageurs et aux expéditeurs une fourchette suffisamment large de prix et de taux.
- ➔ Transport accessible : L'Office traite les plaintes à ce sujet et veille à ce que les transporteurs aériens suppriment tous les obstacles possibles à la mobilité des personnes handicapées.

Pour en savoir davantage, téléphonez à l'Office des transports du Canada au 1-888-222-2592 ou consultez son site Web [www.otc-cta.gc.ca/air-aerien/common/plaint\\_f.html](http://www.otc-cta.gc.ca/air-aerien/common/plaint_f.html).

## Autres modes de transport

L'avion n'est pas le seul moyen de transport. Vous pouvez aussi choisir de voyager par voie maritime ou terrestre (notamment en train, en autobus ou en auto). Pour obtenir plus d'information à ce sujet, vous pouvez communiquer avec Transports Canada (consulter la rubrique « Autres organismes gouvernementaux » du répertoire de ce Guide ou [www.tc.gc.ca/sujet/voyage/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/sujet/voyage/menu.htm)).

### Location d'automobile

Les agences de location prennent un énorme risque chaque fois qu'elles remettent les clés d'un de leurs véhicules à un client. Pensez-y : vous pouvez louer une auto quelques jours pour 150 \$, c'est-à-dire 200 fois moins que le prix de remplacement du véhicule. C'est pourquoi le contrat de location est complexe. Lisez-le attentivement pour bien comprendre vos devoirs et obligations (consulter aussi la rubrique « Contrats » du présent guide).

Assurez-vous également d'avoir suffisamment d'assurance.

La couverture la plus importante est l'assurance responsabilité. Elle vous protégera si vous causez un accident qui blesse une autre personne ou endommage ses biens, exception faite de son véhicule.

L'assurance responsabilité devrait être offerte automatiquement. Si c'est la première fois que vous faites affaire avec l'agence, renseignez-vous sur l'assurance responsabilité qu'elle offre et sur le montant de la couverture. Certaines personnes désirent une couverture plus large que celle qu'on leur offre.

Si vous êtes propriétaire d'une voiture, votre assurance responsabilité s'étend peut-être à n'importe quel véhicule que vous conduisez. Vous pouvez lire votre police ou téléphoner à votre assureur pour déterminer si vous jouissez de cette couverture.

La protection du véhicule prend généralement la forme d'une « assurance collision sans franchise » dont les primes sont de 10 \$ à 15 \$ par jour. Cette somme peut sembler raisonnable, mais attention au montant total de la facture! Vous trouverez peut-être les coûts acceptables si vous ne louez de véhicule qu'occasionnellement. Si vous louez souvent, vous avez deux possibilités : faire ajouter une clause de protection pour les véhicules loués à votre police actuelle ou payer la location avec une carte de crédit qui offre une assurance auto.

En règle générale, l'assurance collision n'est valide que si vous respectez les modalités du contrat de location.

## Conseils en matière d'environnement aux consommateurs responsables

Le train et l'autobus sont des moyens de transport beaucoup plus écologiques que l'avion et l'automobile. On estime, par exemple, que les émissions de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) en grammes, par passager, par kilomètre (en fonction du nombre réel de sièges occupés) sont presque le double si vous voyagez en avion ou en automobile que si vous prenez le train ou l'autobus. (Source : Environnement Canada — estimations de 1995)

# Répertoire des organismes

- Bureaux gouvernementaux d'information aux consommateurs
- Autres organismes gouvernementaux
- Organismes d'aide aux consommateurs
- Bureaux d'éthique commerciale
  
- Consommateurs et environnement
- Dossiers de crédit
- Énergie et services publics
- Faillites
- Fraude
- Logement
- Santé et alimentation
- Services-conseils en matière de budget et de crédit
- Services financiers
- Services funéraires
- Véhicules automobiles

## **Bureaux gouvernementaux d'information aux consommateurs**

Voici les coordonnées des différents bureaux d'information aux consommateurs au Canada. Le personnel de ces bureaux est au service des consommateurs, mais consultez d'abord la liste des autres organismes gouvernementaux et de protection des consommateurs pour déterminer si l'un d'eux serait mieux placé pour vous aider.

### **Gouvernement fédéral**

#### **Bureau de la consommation du Canada**

Le Bureau de la consommation, qui relève d'Industrie Canada et collabore avec les secteurs public et privé, utilise l'information, la recherche et des instruments novateurs d'orientation des politiques pour compléter et renforcer les règlements visant la protection du consommateur. Le Bureau unit ses efforts à ceux de ses partenaires dans les domaines de l'éducation et de la sensibilisation du consommateur afin de favoriser une meilleure compréhension du pouvoir que détient le consommateur dans l'économie canadienne.

235, rue Queen

Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Télécopieur : 613-952-6927

Courriel : [info.consommation@ic.gc.ca](mailto:info.consommation@ic.gc.ca)

Site Web : [www.consommateur.ic.gc.ca](http://www.consommateur.ic.gc.ca)

#### **Bureau de la concurrence**

Le Bureau de la concurrence est un organisme indépendant qui assure l'exécution des lois suivantes : *Loi sur la concurrence*, *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (pour les produits autres que les aliments), *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* et *Loi sur l'étiquetage des textiles*. Le rôle du Bureau est de promouvoir et de maintenir une concurrence loyale pour que les Canadiens bénéficient de produits et de services de qualité à bon prix. Le Bureau enquête sur les pratiques anticoncurrentielles tout en faisant la promotion de la conformité aux lois susmentionnées. Si vous ou une personne de votre entourage êtes victime de pratiques commerciales déloyales, communiquez directement avec le Bureau aux coordonnées suivantes ou au moyen du site Web ([www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/01260f.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/01260f.html)).

50, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 0C9

Téléphone : 819-997-4282

Sans frais : 1-800-348-5358

ATS : 1-800-642-3844

Télécopieur : 819-997-0324

Courriel : [burconcurrence@bc-cb.gc.ca](mailto:burconcurrence@bc-cb.gc.ca)

Site Web : [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)

## Ailleurs au Canada

Communiquez avec le centre d'information du Bureau (coordonnées ci-dessus) pour communiquer avec un bureau régional par téléphone ou courriel.

### Atlantique

Suite 1309, Maritime  
Centre  
1505 Barrington Street  
PO Box 940, Station M  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2V9

### Ontario

9th Floor, 55 Bay  
Street North  
Hamilton (Ontario)  
L8R 3P7  
4th Floor, 151 Yonge  
Street  
Toronto (Ontario)  
M5C 2W7

### Pacifique

Library Square  
2000–300 West  
Georgia Street  
Vancouver  
(Colombie-Britannique)  
V6B 6E1

### Prairies et Nord canadien

Room 400, Standard  
Life Tower  
639–5 Avenue  
South West  
Calgary (Alberta)  
T2P 0M9  
4th Floor, 400 St. Mary  
Avenue  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 4K5

### Québec

6850, rue Sherbrooke  
Est, bureau 100  
Montréal (Québec)  
H1N 1E1

## Agence de la consommation financière du Canada

L'Agence a été mise sur pied dans le but de protéger et d'informer les consommateurs dans le domaine des services financiers ainsi que d'encadrer les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Téléphone : 613-996-5454  
Sans frais : 1-866-461-2232  
ATS : 613-947-7771  
Sans frais : 1-866-914-6097  
Télécopieur : 613-941-1436  
Sans frais : 1-866-814-2224  
Site Web : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca)

## Gouvernements provinciaux et territoriaux

### Alberta

Service Alberta  
Consumer Contact Centre  
10888–102 Avenue, 17th Floor, TD Tower  
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1  
Téléphone : 780-427-4088  
Sans frais : 1-877-427-4088  
Courriel : [governmentservices@gov.ab.ca](mailto:governmentservices@gov.ab.ca)  
Site Web : [www.servicealberta.gov.ab.ca](http://www.servicealberta.gov.ab.ca)

### Colombie-Britannique

La Business Practices and Consumer Protection Authority est un organisme sans but lucratif qui n'a pas de lien de dépendance avec le gouvernement. Le 4 juillet 2004, l'organisme a pris en charge la supervision des pratiques commerciales et la protection des consommateurs en Colombie-Britannique, fonctions autrefois assumées par la division des services en matière de consommation du ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général de la Colombie-Britannique.

Business Practices and Consumer Protection Authority  
5th Floor, 1019 Wharf Street  
PO Box 9244  
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2  
Téléphone : 604-320-1667  
Sans frais : 1-888-564-9963  
Télécopieur : 250-920-7181  
Courriel : [info@bpcpa.ca](mailto:info@bpcpa.ca)  
Site Web : [www.bpcpa.ca](http://www.bpcpa.ca)

## Île-du-Prince-Édouard

Consumer Services  
Office of the Attorney General  
4th Floor, Shaw Building  
95 Rochford Street  
PO Box 2000  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-4550  
Sans frais : 1-800-658-1799  
Télécopieur : 902-368-5283  
Site Web : <http://www.gov.pe.ca/attorneygeneral/index.php3?number=1002799&lang=F>

## Manitoba

Office de la protection du consommateur  
Consommation et Corporations  
302-258 Portage Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6  
Téléphone : 204-945-3800  
Sans frais : 1-800-782-0067  
Télécopieur : 204-945-0728  
Courriel : [consumersbureau@gov.mb.ca](mailto:consumersbureau@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html)

## Nouveau-Brunswick

Médiateur des loyers et services à la consommation  
Ministère de la Justice et de la Consommation  
Édifrice du Centenaire  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Téléphone : 506-453-2682  
Télécopieur : 506-444-4494  
Site Web : [www.gnb.ca/0062/index-f.asp](http://www.gnb.ca/0062/index-f.asp)

## Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations  
Public Enquiries  
Mail Room, 8 South, Maritime Centre  
1505 Barrington Street  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5  
Téléphone : 902-424-5200  
Sans frais : 1-800-670-4357  
Télécopieur : 902-424-0720  
Courriel : [askus@gov.ns.ca](mailto:askus@gov.ns.ca)  
Site Web : [www.gov.ns.ca/snsmr](http://www.gov.ns.ca/snsmr)

## Nunavut

Bureau de la consommation  
Ministère des Services communautaires et gouvernementaux  
PO Box 440  
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0  
Téléphone : 867-793-3303  
Sans frais : 1-866-223-8139  
Télécopieur : 867-793-3321

## Ontario

Ministère des petites entreprises et des services  
aux consommateurs  
Suite 1500, 5775 Yonge Street  
Toronto (Ontario) M7A 2E5  
Téléphone : 416-326-8611  
Sans frais : 1-800-889-9768  
ATS : 416-325-3408  
Sans frais : 1-800-268-7095  
Télécopieur : 416-326-8665  
Courriel : [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)  
Site Web : [www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur)

## Québec

Office de la protection du consommateur  
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4  
Sans frais : 1-888-672-2556  
Télécopieur : 418-528-0976  
Site Web : [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

## Saskatchewan

Consumer Protection Branch  
Saskatchewan Department of Justice  
Suite 500, 1919 Saskatchewan Drive  
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2  
Téléphone : 306-787-5550  
Sans frais : 1-888-374-4636  
Télécopieur : 306-787-9779  
Courriel : [consumerprotection@justice.gov.sk.ca](mailto:consumerprotection@justice.gov.sk.ca)  
Site Web : [www.justice.gov.sk.ca/cpb](http://www.justice.gov.sk.ca/cpb)

## Terre-Neuve-et-Labrador

Trade Practices Division  
Department of Government Services  
5 Mews Place  
PO Box 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-2600  
Sans frais : 1-877-968-2600  
Télécopieur : 709-729-6998  
Courriel : [gslinfo@gov.nl.ca](mailto:gslinfo@gov.nl.ca)  
Site Web : [www.gs.gov.nl.ca/cca/tp](http://www.gs.gov.nl.ca/cca/tp)



## Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs  
Department of Municipal and  
Community Affairs  
Suite 400, 5201–50th Avenue  
PO Box 1320  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9  
Téléphone : 867-873-7125  
Télécopieur : 867-873-0609  
Courriel : [michael\\_gagnon@gov.nt.ca](mailto:michael_gagnon@gov.nt.ca)  
Site Web : [www.maca.gov.nt.ca/operations/  
consumer\\_affairs/index.html](http://www.maca.gov.nt.ca/operations/consumer_affairs/index.html)

## Yukon

Consumer Services  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5111  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 5111  
Télécopieur : 867-667-3609  
Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.community.gov.yk.ca/  
consumer/index.html](http://www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html)

## Autres organismes gouvernementaux

Il existe des organismes gouvernementaux qui traitent de questions précises, comme l'inspection des aliments, les faillites, la vie privée, les télécommunications, les transports, la sécurité des produits de consommation et la sécurité routière.

### Agence canadienne d'inspection des aliments

L'Agence canadienne d'inspection des aliments fournit tous les services fédéraux d'inspection ayant trait aux aliments, à la santé des animaux et à la protection des végétaux.

59, promenade Camelot  
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9  
Téléphone : 613-225-2342  
Sans frais : 1-800-442-2342  
ATS : 1-800-465-7735  
Télécopieur : 613-228-6601  
Site Web : [www.cfia-acia.agr.ca](http://www.cfia-acia.agr.ca)

### Ailleurs au Canada

#### Atlantique

1081, rue Main  
C.P. 6088  
Moncton (Nouveau-  
Brunswick) E1C 8R2  
Téléphone : 506-851-7400  
Télécopieur : 506-851-2689

#### Québec

2001, rue University,  
bureau 746-C  
Montréal (Québec) H3A 3N2  
Téléphone : 514-283-8888  
Télécopieur : 514-283-3143

#### Ontario

174 Stone Road West  
Guelph (Ontario) N1G 4S9  
Téléphone : 519-837-9400  
Télécopieur : 519-837-9766

#### Ouest canadien

Room 654, 220–4 Avenue SE  
Calgary (Alberta) T2G 4X3  
Téléphone : 403-292-4301  
Télécopieur : 403-292-5707

### Bureau du surintendant des faillites

Le Bureau du surintendant des faillites aide à assurer que les procédures de faillite et d'insolvabilité soient engagées de façon professionnelle, transparente et juste. Il est responsable, entre autres, de l'administration des actifs des faillis, des réorganisations commerciales, des propositions de consommateurs et des mises sous séquestre. Le Bureau est également responsable de tenir un registre public des procédures de faillite et d'insolvabilité, de recevoir les plaintes et d'enquêter, de délivrer des licences à des syndicats du secteur privé pour l'administration des actifs et, enfin, d'établir des normes professionnelles pour l'administration des actifs et de les faire respecter.

155, rue Queen, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Téléphone : 613-941-1000  
Télécopieur : 613-941-2862  
Site Web : <http://strategis.ic.gc.ca/epic/site/bsf-osb.nsf/fr/accueil>

## Service de recherche de noms

Le Bureau maintient, depuis 1978, une banque de données interrogeable des faillites et propositions enregistrées au Canada. Ce service vous permet de déterminer si une personne morale ou un particulier a déjà fait faillite ou présenté une proposition à ses créanciers et, le cas échéant, indique le nom et la raison sociale du syndic. Si vous désirez interroger cette banque, rendez-vous à la page d'accueil du Bureau (<http://strategis.ic.gc.ca/epic/site/bsf-osb.nsf/fr/accueil>) et cliquez sur l'hyperlien « Recherche de noms – Insolvabilité » au bas de la page.

Téléphone : 613-941-2863

Télécopieur : 613-941-9490

### Ailleurs au Canada

#### Alberta

##### Calgary

5th Floor, 639–5 Avenue SW  
Calgary (Alberta) T2P 0M9  
Téléphone : 403-292-5607  
Télécopieur : 403-292-5188

##### Edmonton

Suite 725, Canada Place  
9700 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 4C3  
Téléphone : 780-495-2476  
Télécopieur : 780-495-2466

#### Colombie-Britannique

##### Vancouver

Suite 1900, 300 West Georgia Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 6E1  
Téléphone : 604-666-5007  
Télécopieur : 604-666-4610

#### Manitoba

4th Floor, 400 St. Mary Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5  
Téléphone : 204-983-3229  
Télécopieur : 204-983-8904

#### Ontario

##### Hamilton

9th Floor, 55 Bay Street North  
Hamilton (Ontario) L8R 3P7  
Téléphone : 905-572-2847  
Télécopieur : 905-572-4066

##### London

Room 303, Federal Building  
451 Talbot Street  
London (Ontario) N6A 5C9  
Téléphone : 519-645-4034  
Télécopieur : 519-645-5139

##### Ottawa

Place Bell  
160, rue Elgin, 11<sup>e</sup> étage, bureau B-119  
Ottawa (Ontario) K2P 2P7  
Téléphone : 613-995-2994  
Télécopieur : 613-996-0949

##### Toronto

6th Floor, 25 St. Clair Avenue East  
Toronto (Ontario) M4T 1M2  
Téléphone : 416-973-6486  
Télécopieur : 416-973-7440

#### Québec

##### Montréal

5, Place Ville-Marie, 8<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 2G2  
Téléphone : 514-283-6192  
Télécopieur : 514-283-9795

##### Sainte-Foy

1141, route de l'Église, 4<sup>e</sup> étage  
Sainte-Foy (Québec) G1V 3W5  
Téléphone : 418-648-4280  
Télécopieur : 418-648-4120

##### Sherbrooke

2665, rue King Ouest  
Sherbrooke (Québec) J1L 1C1  
Téléphone : 819-564-5742  
Télécopieur : 819-564-4299

#### Saskatchewan

##### Regina

600–1945 Hamilton Street  
Regina SK S4P 2C7  
Tel.: 306-780-5391  
Fax: 306-780-6947

##### Saskatoon

7th Floor, 123–2nd Avenue South  
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 7E6  
Téléphone : 306-975-4298  
Télécopieur : 306-975-5317

## **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications**

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) est un organisme indépendant ayant le mandat de recevoir, de faciliter la résolution de, et, au besoin, de résoudre les plaintes du consommateur et de la petite entreprise admissible concernant certains services de télécommunications au détail. Le CPRST s'efforce d'y arriver en temps opportun de façon accessible, impartiale, diligente, efficace et informelle lorsque la communication directe entre un consommateur ou une petite entreprise et un membre du CPRST s'est révélée infructueuse.

C.P. 81088  
Ottawa, Ontario K1P 1B1  
Téléphone : 1-888-221-1687  
ATS : 1-877-782-2384  
Télécopieur : 1-877-782-2924  
Courriel : [info@ccts-cprst.ca](mailto:info@ccts-cprst.ca)  
Site Web : [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

## **Commissariat à la protection de la vie privée**

Le Commissariat est un défenseur du droit à la vie privée des Canadiens. Son mandat comprend notamment : l'examen des plaintes et la vérification de l'application des deux lois fédérales en la matière (la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques); la publication d'information sur les pratiques adoptées par les secteurs public et privé en matière de traitement des renseignements personnels; l'initiative de mener des recherches sur des questions liées à la protection de la vie privée; la sensibilisation de la population canadienne aux enjeux liés à la protection de la vie privée. Le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des particuliers et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Il mène ses enquêtes indépendamment de tout autre organisme fédéral.

Place de Ville, Tour B  
112, rue Kent, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 1H3  
Téléphone : 613-995-8210  
Sans frais : 1-800-282-1376  
Télécopieur : 613-947-6850  
ATS : 613-992-9190  
Site Web : [www.privcom.gc.ca/index\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/index_f.asp)

## **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes réglemente et surveille tous les aspects du système canadien de radiodiffusion de même que les entreprises et les fournisseurs de services de télécommunication qui sont du ressort fédéral.

Édifice central, Les Terrasses de la Chaudière  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) K1A 0N2  
Téléphone : 819-997-0313  
Sans frais : 1-877-249-2782  
ATS : 819-994-0423  
Sans frais : 1-877-909-2782  
Télécopieur : 819-994-0218  
Site Web : [www.crtc.gc.ca/frn/welcome.htm](http://www.crtc.gc.ca/frn/welcome.htm)

## **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunication canadiennes – Ailleurs au Canada**

### **Alberta**

Suite 520, 10405 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta)  
T5J 3N4  
Téléphone : 780-495-3224

### **Colombie-Britannique**

Suite 530, 580 Hornby Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6C 3B6  
Téléphone : 604-666-2111  
ATS : 604-666-0778  
Télécopieur : 604-666-8322

### **Manitoba**

Suite 1810, 275 Portage Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3  
Téléphone : 204-983-6306  
ATS : 204-983-8274  
Télécopieur : 204-983-6317

## Ailleurs au Canada

### Nouvelle-Écosse

Suite 1410, Metropolitan Place  
99 Wyse Road  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5  
Téléphone : 902-426-7997  
Télécopieur : 902-426-2721

### Ontario

Suite 624, 55 St. Clair Avenue East  
Toronto (Ontario) M4T 1M2  
Téléphone : 416-952-9096

### Québec

205, avenue Viger Ouest, bureau 504  
Montréal (Québec) H2Z 1G2  
Téléphone : 514-283-6607

### Saskatchewan

Suite 103, Cornwall Professional Building  
2125 11th Avenue  
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3  
Téléphone : 306-780-3422

## Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada (OTC) administre les règlements économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. Il reçoit les plaintes des consommateurs et s'occupe des questions générales portant sur le transport aérien. L'OTC traite aussi les plaintes sur les tarifs et les services dans l'industrie du transport ferroviaire et agit en tant qu'organisme de réglementation économique de certains secteurs de l'industrie maritime. Enfin, il veille à l'élimination des obstacles abusifs à l'accès des personnes handicapées aux services et installations de transport de compétence fédérale.

15, rue Eddy  
Gatineau (Québec) K1A 0N9  
Téléphone : 1-888-222-2592  
ATS : 1-800-669-5575  
Télécopieur : 819-997-6727  
Courriel : [info@cta-otc.gc.ca](mailto:info@cta-otc.gc.ca)  
Site Web : [www.otc-cta.gc.ca/index\\_f.html](http://www.otc-cta.gc.ca/index_f.html)

## Santé Canada – Sécurité des produits de consommation

Santé Canada veille à la protection des Canadiens en effectuant la recherche et l'évaluation, et en collaborant à la gestion des risques pour la santé et la sécurité associés aux produits de consommation, y compris les produits antiparasitaires, que les Canadiens utilisent quotidiennement.

AL 0900C2  
Ottawa (Ontario) K1A 0K9  
Téléphone : 613-957-2991  
Sans frais : 1-866-225-0709  
ATS : 1-800-267-1245  
Télécopieur : 613-941-5366  
Courriel : [info@hc-sc.gc.ca](mailto:info@hc-sc.gc.ca)  
Site Web : [www.sc-hc.gc.ca/cps-spc/index\\_f.html](http://www.sc-hc.gc.ca/cps-spc/index_f.html)

## Ailleurs au Canada

Faites le numéro sans frais 1-866-662-0666 pour que votre appel soit acheminé vers le bureau régional compétent.

### Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest

Calgary  
Room 282, Harry Hays Building  
220-4 Avenue SE  
Calgary (Alberta) T2G 4X3  
Téléphone : 403-292-4677  
Courriel : [Alberta\\_Prodsafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Alberta_Prodsafe@hc-sc.gc.ca)

Edmonton (s'applique également aux Territoires-du-Nord-Ouest)

#1440, Sun Life Building  
c/o Suite 730, Canada Place  
9700 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 4C3  
Téléphone : 780-495-2626  
Courriel : [Alberta\\_Prodsafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Alberta_Prodsafe@hc-sc.gc.ca)

### Atlantique

Nouveau-Brunswick et  
Île-du-Prince-Édouard  
10, rue Highfield, 1<sup>er</sup> étage  
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 9V5  
Téléphone : 506-851-6638  
Courriel : [Atlantic\\_ProdSafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca)

## Ailleurs au Canada

Faites le numéro sans frais 1-866-662-0666 pour que votre appel soit acheminé vers le bureau régional compétent..

Nouvelle-Écosse  
Suite 1625, 1505 Barrington Street  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3Y6  
Téléphone : 902-426-8300  
Courriel : [Atlantic\\_ProdSafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca)

Terre-Neuve-et-Labrador  
3rd Floor, John Cabot Building  
10 Barbers Hill  
St. John's (Terre-Neuve) A1C 6M1  
Téléphone : 709-772-4050  
Courriel : [Atlantic\\_ProdSafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Atlantic_ProdSafe@hc-sc.gc.ca)

### Colombie-Britannique et Yukon

Suite 400, 4595 Canada Way  
Burnaby (Colombie-Britannique)  
V5G 1J9  
Téléphone : 604-666-5003  
Courriel : [Bby\\_Prodsafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Bby_Prodsafe@hc-sc.gc.ca)

### Manitoba et Saskatchewan

Manitoba  
510 Lagimodiere Boulevard  
Winnipeg (Manitoba) R2J 3Y1  
Téléphone : 204-983-5490  
Courriel : [Mb\\_Prodsafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Mb_Prodsafe@hc-sc.gc.ca)

Saskatchewan  
Room 412, 101-22nd Street East  
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 0E1  
Téléphone : 306-975-4502  
Courriel : [Sk\\_Prodsafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Sk_Prodsafe@hc-sc.gc.ca)

### Ontario et Nunavut

Hamilton  
9th Floor, 55 Bay Street North  
Hamilton (Ontario) L8R 3P7  
Téléphone : (905) 572-2845  
Courriel : [Tor\\_ProdSafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Tor_ProdSafe@hc-sc.gc.ca)

Toronto (s'applique aussi au Nunavut)  
2301 Midland Avenue  
Toronto (Ontario) M1P 4R7  
Téléphone : 416-973-4705  
Sans frais : 1-866-662-0666  
Courriel : [Tor\\_Prodsafe@hc-sc.gc.ca](mailto:Tor_Prodsafe@hc-sc.gc.ca)

### Québec

Longueuil  
1001, Saint-Laurent Ouest  
Longueuil (Québec) J4K 1C7  
Téléphone : 450-646-1353  
ou 514-283-5488  
Courriel : [Quebec\\_Prod@hc-sc.gc.ca](mailto:Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca)

Québec  
901, Cap-Diamant, bureau 266-1  
Québec (Québec) G1K 4K1  
Téléphone : 418-648-4327  
Courriel : [Quebec\\_Prod@hc-sc.gc.ca](mailto:Quebec_Prod@hc-sc.gc.ca)

## Transports Canada – Sécurité routière

Transports Canada collabore avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes nationaux de sécurité à l'amélioration de la sécurité routière au pays. La Direction générale de la sécurité routière remplit de nombreuses fonctions qui sont d'intérêt public. Elle a pour mandat de réduire le nombre de pertes de vie et de blessés, les dommages aux biens et à l'environnement, la détérioration de la santé ainsi que la consommation d'énergie qui découlent de l'utilisation des véhicules automobiles au Canada.

Pour obtenir des renseignements généraux et sur la sécurité routière (y compris sacs gonflables, dispositifs de frein antiblocage, pneus et conduite en hiver) : faites le 613-998-8616 ou le 1-800-333-0371 (sans frais).

Tour C, Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5  
Téléphone : 613-990-2309  
ATS : 1-888-675-6863  
Site Web : [www.tc.gc.ca/securiteroutiere/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/securiteroutiere/menu.htm)

## Ailleurs au Canada

### Atlantique

C.P. 42  
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 8K6  
Téléphone : 1-800-387-4999  
Site Web : [www.tc.gc.ca/atl/fr/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/atl/fr/menu.htm)

### Ontario

Suite 300, 4900 Yonge Street  
North York (Ontario) M2N 6A5  
Téléphone : 416-973-9820  
Télécopieur : 416-973-9907  
Site Web : [www.tc.gc.ca/OntarioRegion/surface/francais/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/OntarioRegion/surface/francais/menu.htm)

### Pacifique

620-800 Burrard Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2J8  
Téléphone : 604-666-3518  
Télécopieur : 604-666-7255  
Site Web : [www.tc.gc.ca/pacifique/routier/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/pacifique/routier/menu.htm)

### Prairies et Nord canadien

344 Edmonton Street  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0P6  
Téléphone : 204-983-3152  
Sans frais : 1-888-463-0521  
Site Web : [www.tc.gc.ca/prairieandnorthern/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/prairieandnorthern/menu.htm)

### Québec

800, boulevard René-Lévesque Ouest,  
bureau 638  
Montréal (Québec) H3B 1X9  
Téléphone : 514-283-5722  
Télécopieur : 514-283-8234  
Site Web : [www.tc.gc.ca/quebec/fr/routier/menu.htm](http://www.tc.gc.ca/quebec/fr/routier/menu.htm)

## Organismes d'aide aux consommateurs

Ces organismes aident les consommateurs, les protègent et défendent leurs intérêts. Les services qu'ils offrent sont variés. Certains organismes d'envergure ont un mandat plus général, tandis que d'autres, plus petits, offrent des services plus limités. Tous s'intéressent aux tendances, problèmes et enjeux en matière de consommation, qui sont liés à leurs activités de protection et de sensibilisation des consommateurs.

### Association des consommateurs du Canada

L'Association des consommateurs du Canada (ACC), fondée en 1947, est un organisme bénévole indépendant et sans but lucratif. Son mandat est de sensibiliser les consommateurs aux enjeux du marché, de promouvoir leurs intérêts auprès des secteurs public et privé, et de collaborer avec ces secteurs à trouver des solutions aux problèmes liés à la consommation. L'ACC s'intéresse plus particulièrement aux aliments, à la santé, au commerce, aux normes, aux services financiers, aux télécommunications et aux tendances émergentes. Elle possède un secrétariat national à Ottawa et quelques bureaux régionaux. Suite 1319, 2 Carlton Street

436, rue Gilmour, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K2P 0R8  
Téléphone : 613-238-2533  
Télécopieur : 613-238-2538  
Courriel : [info@consumer.ca](mailto:info@consumer.ca)  
Site Web : [www.consumer.ca](http://www.consumer.ca)

## Ailleurs au Canada

### Alberta Consumers' Association (Consumers Association of Canada, Alberta)

PO Box 11171  
Edmonton (Alberta) T5J 3K4  
Téléphone : 780-426-3270  
Télécopieur : 780-425-9578  
Courriel : [contact@albertaconsomers.org](mailto:contact@albertaconsomers.org)  
Site Web : [www.albertaconsomers.org](http://www.albertaconsomers.org)

### CAC Manitoba

Suite 21, 222 Osborne Street South  
Winnipeg (Manitoba) R3L 1Z3  
Téléphone : 204-452-2572  
Sans frais : 1-888-596-0900  
Télécopieur : 204-284-1876  
Courriel : [info@consumermanitoba.ca](mailto:info@consumermanitoba.ca)  
Site Web : [www.consumermanitoba.ca](http://www.consumermanitoba.ca)

### Consumers' Association of Canada (Saskatchewan Branch) Inc.

306, 222-3rd Avenue South  
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 1M1  
Téléphone : 306-242-4909  
Sans frais : 1-888-395-5661  
Télécopieur : 306-955-5810  
Courriel : [office@consumersask.com](mailto:office@consumersask.com)  
Site Web : [www.consumersask.com](http://www.consumersask.com)

### **Association pour la protection des automobilistes**

Cet organisme à but non lucratif fait la promotion des intérêts des automobilistes. L'Association vise l'amélioration de la réglementation, des pratiques commerciales et de la sécurité routière.

292, boulevard Saint-Joseph Ouest  
Montréal (Québec) H2V 2N7  
Téléphone : 514-272-5555  
Télécopieur : 514-273-0797  
Courriel : [apamontreal@apa.ca](mailto:apamontreal@apa.ca)  
Site Web : [www.apa.ca/template.asp?lang=french](http://www.apa.ca/template.asp?lang=french)

Suite 1319, Carlton Street  
Toronto (Ontario) M5B 1J3  
Téléphone : 416-204-1444  
Télécopieur : 416-204-1985  
Courriel : [apatoronto@apa.ca](mailto:apatoronto@apa.ca)  
Site Web : [www.apa.ca/template.asp?lang=french](http://www.apa.ca/template.asp?lang=french)

### **Conseil canadien d'évaluation des jouets**

Le Conseil est un organisme de bienfaisance à but non lucratif qui teste plus de 1 600 jouets et publie ses conclusions dans le bulletin annuel Information jouets. Ses activités aident les parents à faire des choix éclairés.

1973, chemin Baseline  
Ottawa (Ontario) K2C 0C7  
Téléphone : 613-228-3155  
Télécopieur : 613-228-3242  
Courriel : [cttc@toy-testing.org](mailto:cttc@toy-testing.org)  
Site Web : [www.toy-testing.org](http://www.toy-testing.org)

### **Conseil des consommateurs du Canada**

Le Conseil des consommateurs du Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui collabore avec les consommateurs, les entreprises et les gouvernements afin de promouvoir les droits et devoirs des consommateurs et ainsi améliorer le marché.

Suite 100, 35 Madison Avenue  
Toronto (Ontario) M5R 2S2  
Téléphone : 416-961-3487  
Télécopieur : 416-975-8819  
Site Web : [www.consumerscouncil.com](http://www.consumerscouncil.com)

### **Le Centre pour la défense de l'intérêt public**

Le Centre est un organisme à but non lucratif qui fournit, depuis 1976, des services juridiques et de recherche sur l'accès à certains services public importants au nom de tous les consommateurs, et particulièrement des plus vulnérables. Le Centre a pour principaux champs d'intérêt les télécommunications, l'énergie, la vie privée, l'information, le commerce électronique, les services financiers, la radiodiffusion, la télédiffusion et la concurrence.

1, rue Nicholas, bureau 1204  
Ottawa (Ontario) K1N 7B7  
Téléphone : 613-562-4002  
Télécopieur : 613-562-0007  
Courriel : [piac@piac.ca](mailto:piac@piac.ca)  
Site Web : [www.piac.ca](http://www.piac.ca)

### **Organismes québécois d'aide aux consommateurs**

Association coopérative d'économie familiale Abitibi-Témiscamingue  
322, rue Perreault, bureau 5  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3C6  
Téléphone : 819-764-3302  
Télécopieur : 819-762-3351  
Courriel : [acef-at@cablovision.qc.ca](mailto:acef-at@cablovision.qc.ca)

### **Association coopérative d'économie familiale Amiante-Beauce-Etchemins**

37, rue Notre-Dame Ouest, bureau 202  
Thetford-Mines (Québec) G6G 1J1  
Téléphone : 418-338-4755  
Sans frais : 1-888-338-4755  
Télécopieur : 418-338-6234  
Courriel : [acefabe@consommateur.qc.ca](mailto:acefabe@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-be/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-be/index.htm)

### **Association coopérative d'économie familiale de Lanaudière**

200, rue de Salaberry, bureau 124  
Joliette (Québec) J6E 4G1  
Téléphone : 450-756-1333  
Sans frais : 1-866-414-1333  
Télécopieur : 450-759-8749  
Courriel : [aceflanaudiere@consommateur.qc.ca](mailto:aceflanaudiere@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/aceflan/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/aceflan/index.htm)

### **Association coopérative d'économie familiale de la Péninsule**

158, rue Soucy, bureau 308  
Matane (Québec) G4W 2E3  
Téléphone : 418-562-7645  
Télécopieur : 418-562-7645  
Courriel : [acefpen@cgocable.ca](mailto:acefpen@cgocable.ca)

### **Association coopérative d'économie familiale de l'Est de Montréal**

5955, rue de Marseille  
Montréal (Québec) H1N 1K6  
Téléphone : 514-257-6622  
Télécopieur : 514-257-7998  
Courriel : [acefest@consommateur.qc.ca](mailto:acefest@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acefest/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acefest/index.htm)

### **Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie**

187, rue Laurier, bureau 202  
Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4  
Téléphone : 819-563-8144  
Télécopieur : 819-563-8235  
Courriel : [acef.estrie@qc.aira.com](mailto:acef.estrie@qc.aira.com)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acefestr/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acefestr/index.htm)

### **Association coopérative d'économie familiale de l'Île-Jésus**

1686, boulevard des Laurentides, bureau 103  
Laval (Québec) H7M 2P4  
Téléphone : 450-662-9428  
Télécopieur : 450-662-2647  
Courriel : [aceflav@mediom.com](mailto:aceflav@mediom.com)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/aceflav/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/aceflav/index.htm)

### **Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais**

109, rue Wright  
Gatineau (Québec) J8X 2G7  
Téléphone : 819-770-4911  
Courriel : [acefout@videotron.ca](mailto:acefout@videotron.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acefout/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acefout/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale de Québec**

570, rue du Roi  
Québec (Québec) G1K 2X2  
Téléphone : 418-522-1568  
Télécopieur : 418-522-7023  
Courriel : [acefque@mediom.qc.ca](mailto:acefque@mediom.qc.ca)

**Association coopérative d'économie  
familiale de Rimouski-Neigette et Mitis**

124, rue Sainte-Marie, bureau 306  
C.P. 504  
Rimouski (Québec) G5L 7C5  
Téléphone : 418-723-0744  
Télécopieur : 418-723-7972  
Courriel : [acefrikiglobetrotter.qc.ca](mailto:acefrikiglobetrotter.qc.ca)

**Association coopérative d'économie  
familiale des Basses-Laurentides**

42-B, rue Turgeon  
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3H4  
Téléphone : 450-430-2228  
Télécopieur : 450-435-7184  
Courriel : [acefbl@consommateur.qc.ca](mailto:acefbl@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-bl/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-bl/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale des Bois-Francs**

59, rue Monfette, bureau 230  
Victoriaville (Québec) G6P 1J8  
Téléphone : 819-752-5855  
Télécopieur : 819-758-6426  
Courriel : [acefbf@cdcbf.qc.ca](mailto:acefbf@cdcbf.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-bf/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-bf/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale du Grand-Portage**

5, rue Iberville  
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1G5  
Téléphone : 418-867-8545  
Télécopieur : 418-867-8546  
Courriel : [acefgp@globetrotter.net](mailto:acefgp@globetrotter.net)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-gp/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-gp/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale du Haut-Saint-Laurent**

28, rue Saint-Paul, bureau 111  
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 4A8  
Téléphone : 450-371-3470  
Télécopieur : 450-371-3425  
Courriel : [acefhsl@rocler.qc.ca](mailto:acefhsl@rocler.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-hsl/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-hsl/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale du Nord de Montréal**

7500, avenue de Chateaubriand  
Montréal (Québec) H2R 2M1  
Téléphone : 514-277-7959  
Télécopieur : 514-277-7730  
Courriel : [info.acefnord@videotron.ca](mailto:info.acefnord@videotron.ca)  
Site Web : [www.acefdunorddemontreal.org](http://www.acefdunorddemontreal.org)

**Association coopérative d'économie  
familiale du Sud-Ouest de Montréal**

6734, boulevard Monk  
Montréal (Québec) H4E 3J1  
Téléphone : 514-362-1771  
Télécopieur : 514-362-0660  
Courriel : [acefsom@consommateur.qc.ca](mailto:acefsom@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-som/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-som/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale Montérégie-Est**

279, rue Principale, bureau 305  
Granby (Québec) J2G 2W1  
Téléphone : 450-375-1443  
Sans frais : 1-888-375-1443  
Télécopieur : 450-375-2449  
Courriel : [acefin-est@qc.aira.com](mailto:acefin-est@qc.aira.com)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acefgranby/index.php](http://www.consommateur.qc.ca/acefgranby/index.php)

1195, rue Saint-Antoine, bureau 306  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 3K6  
Téléphone : 450-252-0808  
Courriel : [acefm-est@ntic.qc.ca](mailto:acefm-est@ntic.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acefgranby/](http://www.consommateur.qc.ca/acefgranby/)

**Association coopérative d'économie  
familiale Rive-Sud de Montréal**

510, chemin Chambly, bureau 200  
Longueuil (Québec) J4H 3L7  
Téléphone : 450-677-6394  
Sans frais : 1-877-677-6394  
Télécopieur : 450-677-0101  
Courriel : [acefrsm@consommateur.qc.ca](mailto:acefrsm@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-rsm/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-rsm/index.htm)

**Association coopérative d'économie  
familiale Rive-Sud de Québec**

33, rue Carrier  
Lévis (Québec) G6V 5N5  
Téléphone : 418-835-6633  
Sans frais : 1-877-835-6633  
Télécopieur : 418-835-5818  
Courriel : [acef@acefrsq.com](mailto:acef@acefrsq.com)  
Site Web : [www.acefrsq.com](http://www.acefrsq.com)

**Association des consommateurs pour la  
qualité dans la construction**

L'Association se consacre entièrement  
au marché de la construction et de la  
rénovation résidentielle au Québec.

6226, rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 2M2  
Téléphone : 514-384-2013  
Sans frais : 1-877-624-7667  
Télécopieur : 514-521-0736  
Courriel : [acqc@consommateur.qc.ca](mailto:acqc@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acqc/2.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acqc/2.htm)

**Association pour la protection des  
intérêts des consommateurs Côte-Nord**

872, rue de Puyjalon  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1N1  
Téléphone : 418-589-7324  
Télécopieur : 418-589-7088  
Courriel : [apic@groupepopulaires.org](mailto:apic@groupepopulaires.org)



### **Bureau d'information en consommation**

Dirigé par des étudiants du premier cycle en sciences de la consommation à l'Université Laval, le Bureau a pour mission d'aider les étudiants dans leur démarche de recherche d'information ou de résolution de problèmes en matière de consommation.

Pavillon Maurice-Pollack, bureau 2208  
Sainte-Foy (Québec) G1K 7P4  
Téléphone : 418-656-2131, poste 3548  
Courriel : [bic@fsaa.ulaval.ca](mailto:bic@fsaa.ulaval.ca)

### **Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles**

2356, rue Centre  
Montréal (Québec) H3K 1J7  
Téléphone : 514-596-4444  
Télécopieur : 514-596-4443  
Courriel : [carrefour.anim@csgdm.qc.ca](mailto:carrefour.anim@csgdm.qc.ca)  
Site Web : [www.carrefourpop.org](http://www.carrefourpop.org)

### **Carrefour d'entraide Drummond Inc.**

255, rue Brock, 3<sup>e</sup> étage  
Drummondville (Québec) J2C 1M5  
Téléphone : 819-477-8105  
Télécopieur : 819-477-7012

### **Centre de recherche et d'information en consommation de Port-Cartier**

1, rue Wood, bureau 2  
C.P. 204  
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8  
Téléphone : 418-766-3203  
Télécopieur : 418-766-3312  
Courriel : [cricportcartier@globetrotter.net](mailto:cricportcartier@globetrotter.net)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/cric/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/cric/index.htm)

### **Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest**

3, rue Clarence-Gagnon, bureau 3  
C.P. 183B  
Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 1K5  
Téléphone : 418-435-2884  
Télécopieur : 418-435-3991  
Courriel : [circco@bellnet.ca](mailto:circco@bellnet.ca)

### **Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie**

274, rue Bureau  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7  
Téléphone : 819-378-7888  
Télécopieur : 819-376-6351  
Courriel : [acef@infotek.qc.ca](mailto:acef@infotek.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/acef-mau/index.htm](http://www.consommateur.qc.ca/acef-mau/index.htm)

### **Centre populaire de Roberval**

106, avenue Marcoux  
Roberval (Québec) G8H 1E7  
Téléphone : 418-275-4222  
Télécopieur : 418-275-9097  
Courriel : [gmorin@centrepoproberval.com](mailto:gmorin@centrepoproberval.com)

### **Club populaire des consommateurs de Pointe Saint-Charles**

1945, rue Mullins, bureau 30  
Montréal (Québec) H3K 1N9  
Téléphone : 514-932-5088  
Télécopieur : 514-932-7557  
Courriel : [cpc@qc.aira.com](mailto:cpc@qc.aira.com)

### **Coalition des associations de consommateurs du Québec**

La Coalition regroupe des associations québécoises de consommateurs qui visent la promotion et la défense des intérêts des consommateurs.

1600, avenue De Lorimier, bureau 393  
Montréal (Québec) H2K 3W5  
Téléphone : 514-362-8623  
Sans frais : 1-877-962-2227  
Télécopieur : 514-598-5863  
Courriel : [info@cacq.ca](mailto:info@cacq.ca)  
Site Web : [www.cacq.ca](http://www.cacq.ca)

### **Éducaloi**

Éducaloi est un organisme sans but lucratif dont la mission est d'informer les Québécois et les Québécoises de leurs droits et obligations en leur fournissant de l'information juridique de qualité dans un langage simple et accessible.

11, rue Notre-Dame Ouest  
C.P. 55032, succursale Notre-Dame  
Montréal (Québec) H2Y 4A7  
Site Web : [www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca)

### **Groupe de recherche en animation et planification économique**

1433, 4<sup>e</sup> Avenue  
Québec (Québec) G1J 3B9  
Téléphone : 418-522-7356  
Télécopieur : 418-522-0845  
Courriel : [legrape@videotron.ca](mailto:legrape@videotron.ca)  
Site Web : [www.legrape.tk](http://www.legrape.tk)

### **Le cyberconsommateur averti**

Ce site, une collaboration France-Québec, renferme des renseignements précieux sur la façon d'éviter les pièges de la consommation électronique.

Courriel : [cyber@consommateur.qc.ca](mailto:cyber@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/cyber](http://www.consommateur.qc.ca/cyber)

### **Les Éditions Protégez-Vous (magazine Protégez-Vous)**

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 305  
Montréal (Québec) H2K 1C3  
Téléphone : 1-866-895-7186  
Télécopieur : 514-223-7160  
Courriel : [courrier@protegez-vous.ca](mailto:courrier@protegez-vous.ca)  
Site Web : [www.protegez-vous.ca](http://www.protegez-vous.ca)

### **Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires**

Cet organisme sans but lucratif (autrefois l'Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec) défend les intérêts des investisseurs québécois.

82, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H2X 1X3  
Téléphone : 514-286-1155  
Télécopieur : 514-286-1154  
Courriel : [admin@medac.qc.ca](mailto:admin@medac.qc.ca)  
Site Web : [www.medac.qc.ca](http://www.medac.qc.ca)

### Option consommateurs

Option consommateurs est une association sans but lucratif dont la mission est de défendre et de promouvoir les intérêts des consommateurs. Elle offre des services d'information juridique, de médiation, de consultation et d'information budgétaire ainsi que des séances d'éducation.

Elle réalise également des recherches d'envergure et représente les intérêts des consommateurs auprès des décideurs. Ses principaux dossiers sont les services bancaires, la protection de la vie privée, l'endettement, les pratiques commerciales déloyales, l'énergie et la sécurité alimentaire.

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604  
Montréal (Québec) H2K 1C3  
Téléphone : 514-598-7288  
Sans frais : 1-888-412-1313  
Télécopieur : 514-598-8511  
Courriel : [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)  
Site Web : [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

### Réseau de protection du consommateur

Ce site Web présente de l'information provenant de 28 organismes québécois d'aide aux consommateurs.

Courriel : [RPC@consommateur.qc.ca](mailto:RPC@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca](http://www.consommateur.qc.ca)

### Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi

2422, rue Roussel  
Chicoutimi-Nord (Québec) G7G 1X6  
Téléphone : 418-549-7597  
Télécopieur : 418-549-1325  
Courriel : [sbc@v1.videotron.ca](mailto:sbc@v1.videotron.ca)  
Site Web : [www.rc02.com/sbc](http://www.rc02.com/sbc)

### Service budgétaire et communautaire de Jonquière

C.P. 42  
Jonquière (Québec) G7X 7V8  
Téléphone : 418-542-8904  
Télécopieur : 418-542-1424  
Courriel : [servicebudgetairejonq@videotron.ca](mailto:servicebudgetairejonq@videotron.ca)

### Service budgétaire et communautaire de la MRC Maria-Chapdelaine

1230, boulevard Walberg, bureau 304  
Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 1H2  
Téléphone : 418-276-1211  
Télécopieur : 418-276-5802  
Courriel : [sbcmrcmc@destination.ca](mailto:sbcmrcmc@destination.ca)

### Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est

415, rue Collard Ouest  
C.P. 594  
Alma (Québec) G8B 5W1  
Courriel : [info@servicebudgetaire.com](mailto:info@servicebudgetaire.com)  
Site Web : [www.servicebudgetaire.com](http://www.servicebudgetaire.com)

### Service budgétaire populaire de La Baie et Bas-Saguenay

864, rue de la Fabrique  
La Baie (Québec) G7B 2S8  
Téléphone : 418-544-5611  
Télécopieur : 418-544-5590  
Courriel : [s.budgetlabelaie@royaume.com](mailto:s.budgetlabelaie@royaume.com)

### Service budgétaire populaire de Saint-Félicien Inc.

1211, rue Notre-Dame  
Saint-Félicien (Québec) G8K 1Z9  
Téléphone : 418-679-4646  
Télécopieur : 418-679-5902  
Courriel : [sbp.st-felicien@qc.aira.com](mailto:sbp.st-felicien@qc.aira.com)

### Service budgétaire populaire des Sources

312, boulevard Morin  
Asbestos (Québec) J1T 3B9  
Téléphone : 819-879-4173  
Télécopieur : 819-879-6949  
Courriel : [info@sbdessources.com](mailto:info@sbdessources.com)  
Site Web : [www.sbdessources.com](http://www.sbdessources.com)

### Service d'aide aux consommateurs de Shawinigan

Cet organisme privé sans but lucratif s'intéresse principalement aux services financiers, au commerce électronique, à l'efficacité énergétique et à la recherche de diverses solutions pour les familles à faibles revenus.

500, avenue Broadway, bureau 102  
Shawinigan (Québec) G9N 1M3  
Téléphone : 819-537-1414  
Télécopieur : 819-537-5259  
Courriel : [sac@cgocable.ca](mailto:sac@cgocable.ca)  
Site Web : [www.service-aide-consommateur.qc.ca](http://www.service-aide-consommateur.qc.ca)

### Solutions Budget Plus

79, rue Wellington Nord, bureau 202  
Sherbrooke (Québec) J1H 5A9  
Téléphone : 819-563-0535  
Télécopieur : 819-563-5337  
Courriel : [sbpop@globetrotter.net](mailto:sbpop@globetrotter.net)  
Site Web : [www.solutionsbudgetplus.com](http://www.solutionsbudgetplus.com)

### Union des consommateurs

Née de la fusion de la Fédération des associations coopératives d'économie familiale et de l'Action réseau consommateur en 2002, l'Union des consommateurs a pour mission de défendre les droits et intérêts des consommateurs. Elle désire plus particulièrement faire entendre haut et fort les préoccupations des personnes à faibles et modestes revenus.

6226, rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 2M2  
Téléphone : 514-521-6820  
Sans frais : 1-888-521-6820  
Télécopieur : 514-521-0736  
Courriel : [union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)  
Site Web : [www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

## Bureaux d'éthique commerciale

Les bureaux d'éthique commerciale (BEC) sont des organismes sans but lucratif financés principalement par les entreprises locales qui en sont membres.

Les BEC aident les consommateurs à déterminer si une société ou un organisme de bienfaisance a déjà fait l'objet d'une plainte. Ils participent également au règlement des plaintes portées contre les entreprises. Votre BEC vous demandera probablement de déposer une plainte écrite afin de constituer un dossier précis sur le litige. Il communiquera ensuite avec l'entreprise concernée au sujet de la plainte.

Si cette communication ne suffit pas à résoudre le litige de façon satisfaisante, le BEC vous proposera peut-être d'autres modes de règlement, dont la médiation et l'arbitrage. Les BEC ne jugent ni n'évaluent des produits ou des marques particulières. Ils ne traitent pas non plus de plaintes relatives au prix de biens ou de services, ne règlent pas les différends patronaux-syndicaux ni ne donnent d'avis juridiques.

Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale

2 St. Clair Avenue East, Suite 800

Toronto (Ontario) M4T 2T5

Téléphone : 416-644-4936

Télécopieur : 416-644-4945

Site Web : [www.cbbb.ca/francais](http://www.cbbb.ca/francais)

### Ailleurs au Canada

#### Alberta

BBB of Central and Northern Alberta

888 Capital Place

9707-110 Street

Edmonton (Alberta) T5K 2L9

Téléphone : 780-482-2341

Sans frais : 1-800-232-7298

Télécopieur : 780-482-1150

Courriel : [info@edmontonbbb.org](mailto:info@edmontonbbb.org)

Site Web : [www.edmontonbbb.org](http://www.edmontonbbb.org)

BBB of Southern Alberta

Suite 350, 7330 Fisher Street SE

Calgary (Alberta) T2H 2H8

Téléphone : 403-531-8780

Télécopieur : 403-640-2514

Courriel : [info@betterbusinessbureau.ca](mailto:info@betterbusinessbureau.ca)

Site Web : [www.betterbusinessbureau.ca](http://www.betterbusinessbureau.ca)

#### Atlantique

BBB of the Maritime Provinces

Suite 805, 1888 Brunswick Street

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8

Téléphone : 902-422-6581

Télécopieur : 902-429-6457

Courriel : [bbbmp@bbbmp.ca](mailto:bbbmp@bbbmp.ca)

Site Web : [www.bbbmp.ca](http://www.bbbmp.ca)

Bureau de Yarmouth

Téléphone : 902-742-2432

Télécopieur : 902-742-1248

#### Ontario

BBB in Mid-western and Central Ontario

(centre et centre-ouest, dont la région métropolitaine de Toronto)

354 Charles Street East

Kitchener (Ontario) N2G 4L5

Téléphone : 519-579-3080

Sans frais : 1-800-459-8875

Télécopieur : 519-570-0072

Courriel : [info@bbbmwo.ca](mailto:info@bbbmwo.ca)

Site Web : [www.bbbmwo.ca](http://www.bbbmwo.ca)

Bureau d'affaires

1 Eva Road

Toronto (Ontario) M9C 4Z5

Téléphone : 416-621-9184

BBB of Eastern Ontario and the Outaouais

(Est et du Nord ontariens et Outaouais)

700, avenue Industrial, bureau 505

Ottawa (Ontario) K1G 0Y9

Téléphone : 613-237-4856

Sans frais : 1-877-859-8566

Télécopieur : 613-237-4878

Courriel : [info@ottawa.bbb.org](mailto:info@ottawa.bbb.org)

Site Web : [www.ottawa.bbb.org](http://www.ottawa.bbb.org)

BBB of South Central Ontario

100 James Street South

Hamilton (Ontario) L8P 2Z2

Téléphone : 905-526-1111

Télécopieur : 905-526-1225

Site Web : [www.thebbb.ca](http://www.thebbb.ca)

#### Québec

Bureau d'éthique commerciale du Québec inc.

1370, rue Notre-Dame Ouest

Montréal (Québec) H3C 1K8

Téléphone : 514-286-9281

Télécopieur : 514-323-1511

Courriel : [bbbbec@bbb-bec.com](mailto:bbbbec@bbb-bec.com)

Site Web : [www.bbb-bec.com/main.cfm?l=fr](http://www.bbb-bec.com/main.cfm?l=fr)

#### Saskatchewan

BBB of Saskatchewan

201-2080 Broad Street

Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3

Téléphone : 306-352-7601

Sans frais : 1-888-352-7601

Télécopieur : 306-565-6236

Courriel : [info@bbbsask.com](mailto:info@bbbsask.com)

Site Web : [www.bbbsask.com](http://www.bbbsask.com)

## Ailleurs au Canada

### Colombie-Britannique

BBB of Mainland B.C.  
Suite 404, 788 Beatty Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1  
Téléphone : 604-682-2711  
Télécopieur : 604-681-1544  
Courriel : [contactus@bbbvan.org](mailto:contactus@bbbvan.org)  
Site Web : [www.bbbvan.org](http://www.bbbvan.org)

Au service de l'Intérieur de la C.-B.  
Téléphone : 1-888-803-1222  
Télécopieur : 604-681-1544  
Courriel : [contactus@bbbvan.org](mailto:contactus@bbbvan.org) (écrire  
« BBB Contact Us-Interior » à la ligne d'objet)  
Site Web : [www.interior.bbbvan.org](http://www.interior.bbbvan.org)

BBB of Vancouver Island  
220-1175 Cook Street  
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 4A1  
Téléphone : 250-386-6348  
Sans frais : 1-877-826-4222  
Télécopieur : 250-386-2367  
Courriel : [info@bbbvanisland.org](mailto:info@bbbvanisland.org)  
Site Web : [www.vi.bbb.org](http://www.vi.bbb.org)

### Manitoba

BBB of Manitoba and Northwestern Ontario  
1030B Empress Street  
Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4  
Téléphone : 204-989-9010  
Sans frais : 1-800-385-3074  
Télécopieur : 204-989-9016  
Courriel : [bbbinquiries@bbbmanitoba.ca](mailto:bbbinquiries@bbbmanitoba.ca)  
Site Web : [www.bbbmanitoba.ca](http://www.bbbmanitoba.ca)

BBB of Western Ontario  
Suite 308, 200 Queens Avenue  
PO Box 2153  
London (Ontario) N6A 1J3  
Téléphone : 519-673-3222  
Sans frais : 1-877-283-9222  
Télécopieur : 519-673-5966  
Courriel : [info@london.bbb.org](mailto:info@london.bbb.org)  
Site Web : [www.london.bbb.org](http://www.london.bbb.org)

BBB of Windsor and Southwestern Ontario  
Suite 302, 880 Ouellette Avenue  
Windsor (Ontario) N9A 1C7  
Téléphone : 519-258-7222  
Télécopieur : 519-258-1198  
Courriel : [bbb@bbbwindsor.com](mailto:bbb@bbbwindsor.com)  
Site Web : [www.bbbwindsor.com](http://www.bbbwindsor.com)

Bureau de Chatham  
Téléphone : 519-351-0592

### Terre-Neuve-et-Labrador

BBB of Newfoundland and Labrador  
Suite 301, 360 Topsail Road  
St. John's (Terre-Neuve) A1E 2B6  
Téléphone : 709-364-2222  
Sans frais : 1-877-663-2363  
Télécopieur : 709-364-2255  
Courriel : [info@bbbnl.org](mailto:info@bbbnl.org)  
Site Web : [www.bbbnl.org](http://www.bbbnl.org)

---

## Consommateurs et environnement

Les organismes suivants peuvent vous aider à trouver de plus amples renseignements ou à connaître la façon de devenir un consommateur plus responsable de l'environnement.

### Office de l'efficacité énergétique, Ressources naturelles Canada

L'Office de l'efficacité énergétique peut vous aider à conserver l'énergie et à réaliser des économies. Vous y trouverez de l'information sur les rénovations domiciliaires, les maisons neuves, les gros électroménagers, l'équipement et les contrôles de chauffage, de climatisation et de ventilation, les fenêtres, les portes et les puits de lumière, l'éclairage, le matériel de bureau, les appareils électroniques ainsi que le programme ENERGY STARMD, ÉnerGuide et R-2000. Vous y trouverez aussi des renseignements au sujet de l'efficacité des véhicules.

580, rue Booth, 18<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Téléphone : 613-995-2943  
ATS : 613-996-4397  
Télécopieur : 613-943-1590  
Site Web : [www.oee.nrcan.gc.ca/francais/index.cfm](http://www.oee.nrcan.gc.ca/francais/index.cfm)

### ***Environnement Canada***

Environnement Canada a pour mandat de préserver et d'améliorer la qualité du milieu naturel, tout en coordonnant les politiques et les programmes sur l'environnement du gouvernement fédéral. Sur son site Web, vous trouverez de l'information sur la façon dont Environnement Canada gère la conservation et la protection des ressources naturelles du Canada, prévoit les variations météorologiques et les changements dans l'environnement. Vous y trouverez également de l'information sur la façon dont les consommateurs peuvent protéger l'environnement, notamment des renseignements sur les sujets suivants : recyclage, économie d'énergie, prévention de la pollution, incitatifs et remises et bien davantage.

Service de renseignements  
70, rue Crémazie  
Gatineau QC K1A 0H3  
Téléphone : 819-997-2800  
Sans frais : 1 800 668-6767  
Télécopieur : 819-994-1412  
ATS : 819-994-0736  
Courriel : [enviroinfo@ec.gc.ca](mailto:enviroinfo@ec.gc.ca)  
Site Web : [www.ec.gc.ca](http://www.ec.gc.ca)

### ***Choix environnemental (Programme ÉcoLogo)***

Le programme ÉcoLogo « Choix environnemental » du Canada, mis sur pied en 1988, aide les consommateurs à reconnaître les produits et services qui sont moins nocifs pour l'environnement. Les produits ou services certifiés ÉcoLogo sont fabriqués ou offerts de façon à améliorer l'efficacité énergétique, à réduire les sous-produits dangereux, à utiliser des matières recyclées ou à réutiliser les produits.

5 Alderney Drive  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B2Y 2N6  
Téléphone : (902) 426-7231  
Télécopieur : (902) 426-6348  
ATS : (819) 994-0736  
Courriel : [15th.reception@ec.gc.ca](mailto:15th.reception@ec.gc.ca)  
Site Web : [www.ecologo.org](http://www.ecologo.org)

### ***Réseau canadien de l'environnement***

Le RCEN est un organisme indépendant, ne prenant aucune position d'ordre politique sur les questions environnementales. Il encourage et suscite la participation des groupes de travail et des organismes aux activités liées au domaine de l'environnement. Le Réseau canadien de l'environnement offre une base de données d'ONGE et de partenaires qui s'occupent des questions environnementales partout dans le monde.

300-945, rue Wellington Ouest  
Ottawa (Ontario) K1Y 2X5  
Téléphone : 613-728-9810  
Télécopieur : 613-728-2963  
Courriel : [info@cen-rce.org](mailto:info@cen-rce.org)

### ***Centre canadien de la prévention de la pollution***

Le Centre canadien de la prévention de la pollution (C2P2) est un organisme non-gouvernemental sans but lucratif, qui est un chef de file reconnu en matière de prévention de la pollution. Le C2P2 favorise les mesures qui permettent d'éviter ou de réduire la création de pollution et de déchets. Le C2P2 offre l'accès à une bibliothèque de la documentation la plus complète qui soit sur la prévention de la pollution et l'environnement sur Internet.

Suite 134, 215 Spadina Avenue  
Toronto (Ontario) M5T 2C7  
Téléphone : 416-979-3534  
Sans frais : 1-800-667-9790  
Télécopieur : 416-979-3936  
Courriel : [info@c2p2online.com](mailto:info@c2p2online.com)  
Site Web : [www.c2p2online.com](http://www.c2p2online.com)

### **One Earth**

One Earth est un groupe de recherche et de défense sans but lucratif situé à Vancouver, en Colombie-Britannique, qui cherche à transformer les habitudes de consommation non-durables à l'échelle locale, nationale et internationale en modèle de durabilité à long terme. One Earth offre des trousseaux d'information et des outils qui peuvent servir à prendre des décisions éclairées et à apporter des changements sociaux à l'égard de la consommation durable, tout en essayant de faire du Canada un chef de file en matière de développement durable.

Unit 1205 – 1255 Main Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6A 4G5  
Téléphone : 604-669-5143 or 604-805-0282  
Courriel : [info@OneEarthWeb.org](mailto:info@OneEarthWeb.org)  
Site Web : [www.oneearthweb.org](http://www.oneearthweb.org)

### **My Sustainable Canada**

My Sustainable Canada est un organisme national sans but lucratif à la défense de politiques sur les solutions en matière de consommation durable. My Sustainable Canada offre une mine de renseignements sur le comportement du consommateur ainsi que la politique et la recherche sur la consommation durable, très utile lorsque l'on tente de devenir un consommateur plus respectueux de l'environnement.

743 Avondale Avenue  
Kitchener (Ontario) N2M 2W6  
Téléphone : 519-886-3699  
Courriel : [info@mysuscan.org](mailto:info@mysuscan.org)  
Site Web : [www.mysustainablecanada.org](http://www.mysustainablecanada.org)

---

## **Dossiers de crédit**

Vous pouvez consulter ou obtenir votre dossier de crédit auprès des agences d'évaluation du crédit dont les coordonnées suivent. Des frais s'appliquent si vous voulez en recevoir une copie sous forme électronique; toutefois, vous pouvez l'obtenir gratuitement si vous le commandez et désirez le recevoir par la poste.

### **Equifax Canada Inc.**

Division des relations avec les consommateurs  
C.P. 190, succursale Jean-Talon  
Montréal (Québec) H1S 2Z2  
Téléphone : 514-493-2314  
Sans frais : 1-800-465-7166  
Télécopieur : 514-355-8502  
Courriel : [consumer.relations@equifax.com](mailto:consumer.relations@equifax.com)  
Site Web : [www.equifax.com/home/fr\\_ca](http://www.equifax.com/home/fr_ca)

### **TransUnion Canada**

Pour les résidents de toutes les provinces, sauf le Québec  
Consumer Relations  
709 Main Street West  
PO Box 338, LCD 1  
Hamilton (Ontario) L8L 7W2  
Téléphone : 905-525-0262  
Sans frais : 1-800-663-9980  
Site Web : [www.tuc.ca](http://www.tuc.ca)

### **Les Bureaux de crédit du Nord Inc.**

336, boulevard Rideau  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1P2  
Télécopieur sans frais : 1-800-646-5876  
Courriel : [bcn@bcn.qc.ca](mailto:bcn@bcn.qc.ca)  
Site Web : [www.creditbureau.ca](http://www.creditbureau.ca)

Pour les résidents du Québec  
Service à la clientèle  
1, Place Laval Ouest, bureau 370  
Laval (Québec) H7N 1A1  
Téléphone : 514-335-0374  
Sans frais : 1-877-713-3393  
Site Web : [www.tuc.ca](http://www.tuc.ca)

# Énergie et services publics

## Efficacité énergétique

### Office de l'efficacité énergétique, Ressources naturelles Canada

L'Office de l'efficacité énergétique peut vous aider à conserver l'énergie et à réaliser des économies. Vous y trouverez de l'information sur les rénovations domiciliaires, les maisons neuves, les gros électroménagers, l'équipement et les contrôles de chauffage, de climatisation et de ventilation, les fenêtres, les portes et les puits de lumière, l'éclairage, le matériel de bureau, les appareils électroniques, ENERGY STARMD, ÉnerGuide et R-2000. Vous y trouverez aussi des renseignements au sujet de l'efficacité des véhicules.

580, rue Booth, 18<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Téléphone : 613-995-2943  
ATS : 613-996-4397  
Télécopieur : 613-943-1590  
Site Web : [www.oeenrcan.gc.ca/francais/index.cfm?attr=0](http://www.oeenrcan.gc.ca/francais/index.cfm?attr=0)

## Plaintes

Si vous désirez porter plainte au sujet d'une facture, faites-le directement auprès de votre société de services publics, dont vous trouverez les coordonnées sur la facture. En cas d'échec, vous pouvez vous adresser aux organismes de réglementation des services publics de votre province ou territoire.

## Organismes de réglementation des services publics

### Alberta

Alberta Utilities Commission  
4th Floor, Fifth Avenue Place  
425-1 Street SW  
Calgary (Alberta) T2P 3L8  
Téléphone : 403-592-8845  
Télécopieur : 403-592-4406  
Courriel : [Info@auc.ab.ca](mailto:Info@auc.ab.ca)  
Site Web : [www.auc.ab.ca](http://www.auc.ab.ca)

Office of the Utilities Consumer Advocate  
TD Tower  
Suite 1701, 10088-102 Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1  
Téléphone : 780-644-5130  
Télécopieur : 780-644-5129  
Courriel : [UCAhelps@gov.ab.ca](mailto:UCAhelps@gov.ab.ca) ou  
[UtilitiesConsumerAdvocate@gov.ab.ca](mailto:UtilitiesConsumerAdvocate@gov.ab.ca)  
Site Web : [www.ucahelps.gov.ab.ca](http://www.ucahelps.gov.ab.ca)

### Colombie-Britannique

British Columbia Utilities Commission  
6th Floor, 900 Howe Street  
PO Box 250  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2N3  
Téléphone : 604-660-4700  
Sans frais : 1-800-663-1385  
Télécopieur : 604-660-1102  
Courriel : [Commission.Secretary@bcuc.com](mailto:Commission.Secretary@bcuc.com)  
Site Web : [www.bcuc.com](http://www.bcuc.com)

### Île-du-Prince-Édouard

Regulatory and Appeals Commission  
Suite 501, National Bank Tower  
134 Kent Street  
PO Box 577  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7L1  
Téléphone : 902-892-3501  
Sans frais : 1-800-501-6268  
Télécopieur : 902-566-4076  
Courriel : [info@irac.pe.ca](mailto:info@irac.pe.ca)  
Site Web : [www.irac.pe.ca](http://www.irac.pe.ca)

### Manitoba

Régie des services publics du Manitoba  
Suite 400, 330 Portage Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4  
Téléphone : 204-945-2638  
Sans frais : 1-866-854-3698  
Télécopieur : 204-945-2643  
Courriel : [publicutilities@gov.mb.ca](mailto:publicutilities@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html](http://www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html)

### Nouveau-Brunswick

Commission de l'énergie et des services  
publics du Nouveau-Brunswick  
15, Market Square, bureau 1400  
PO Box 5001  
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) E2L 4Y9  
Téléphone : 506-658-2504  
Sans frais : 1-866-766-2782  
Télécopieur : 506-643-7300  
Courriel : [general@pub.nb.ca](mailto:general@pub.nb.ca)  
Site Web : [www.pub.nb.ca/HomeFre.htm](http://www.pub.nb.ca/HomeFre.htm)

## Nouvelle-Écosse

Utility and Review Board  
3rd Floor, Summit Place  
1601 Lower Water Street  
PO Box 1692, Unit M  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3S3  
Téléphone : 902-424-4448  
Télécopieur : 902-424-3919  
Courriel : [uarb.board@gov.ns.ca](mailto:uarb.board@gov.ns.ca)  
Site Web : [www.nsuarb.ca](http://www.nsuarb.ca)

## Ontario

Commission de l'énergie de l'Ontario  
PO Box 2319  
2300 Yonge Street  
Toronto (Ontario) M4P 1E4  
Téléphone : 416-314-2455  
Sans frais : 1-877-632-2727  
Télécopieur : 416-440-7656  
Site Web : [www.oeb.gov.on.ca/html/fr/index.html](http://www.oeb.gov.on.ca/html/fr/index.html)

## Québec

Régie de l'énergie  
Tour de la Bourse  
800, place Victoria, bureau 255  
C.P. 001  
Montréal (Québec) H4Z 1A2  
Téléphone : 514-873-5050  
Sans frais : 1-888-873-2452  
Télécopieur : 514-873-2070  
Courriel : [secretariat@regie-energie.qc.ca](mailto:secretariat@regie-energie.qc.ca)  
Site Web : [www.regie-energie.qc.ca](http://www.regie-energie.qc.ca)

1200, route de l'Église, bureau 3.10  
Québec (Québec) G1V 5A4  
Téléphone : 418-646-0970  
Sans frais : 1-888-527-3443  
Télécopieur : 418-646-1021

## Saskatchewan

En Saskatchewan, il n'y a pas de commission des services publics ni de régie de l'énergie. Toute demande de renseignements doit prendre la forme d'une lettre au ministre compétent, postée à :

Legislative Buildings  
Regina (Saskatchewan) S4S 0B3

## Terre-Neuve-et-Labrador

Newfoundland and Labrador Board of Commissioners of Public Utilities  
Suite E-210, Prince Charles Building  
20 Torbay Road  
PO Box 21040  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1A 5B2  
Sans frais : 1-866-782-0006  
Télécopieur : 709-726-9604  
Courriel : [ito@pub.nf.ca](mailto:ito@pub.nf.ca)  
Site Web : [www.pub.nf.ca](http://www.pub.nf.ca)

## Territoires du Nord-Ouest

Northwest Territories Public Utility Board  
203-62 Woodland Drive  
PO Box 4211  
Hay River (Territoires du Nord-Ouest) X0E 1G1  
Téléphone : 867-874-3944  
Télécopieur : 867-874-3639  
Site Web : [www.nwtpublicutilitiesboard.ca/about.htm](http://www.nwtpublicutilitiesboard.ca/about.htm)

## Yukon

Yukon Utilities Board  
PO Box 31728  
Whitehorse (Yukon) Y1A 6L3  
Téléphone : 867-667-5058  
Télécopieur : 867-667-5059  
Courriel : [yub@northwestel.net](mailto:yub@northwestel.net)  
Site Web : [www.yukonutilitiesboard.yk.ca](http://www.yukonutilitiesboard.yk.ca)

## Faillites

Pour les cas de faillite, le Bureau du surintendant des faillites sert à assurer l'administration juste et ordonnée des actifs de faillite. Dans certaines circonstances, le Bureau aidera les débiteurs à trouver un syndic. Il enquête également sur les plaintes des débiteurs concernant une présumée fraude.

Vous trouverez les coordonnées de tous les bureaux de cet organisme à la section « Autres organismes gouvernementaux » du présent guide.

## Saskatchewan Agriculture and Food

Ce ministère offre des renseignements précis aux agriculteurs qui désirent se protéger contre leurs créanciers ou demander la protection de la Loi sur les faillites.

Suite 329, 3085 Albert Street  
Regina (Saskatchewan) S4S 0B1  
Téléphone : 306-787-5140  
Sans frais : 1-866-457-2377  
Farm Stress Line (ligne d'urgence) : 1-800-667-4442  
Télécopieur : 306-798-3042  
Courriel : [aginfo@agr.gov.sk.ca](mailto:aginfo@agr.gov.sk.ca)  
Site Web : [www.agr.gov.sk.ca](http://www.agr.gov.sk.ca)



## **Fraude**

Si vous êtes victime de fraude, communiquez immédiatement avec la police de votre localité ainsi que votre institution financière afin de la signaler. Vous pouvez trouver les coordonnées de la police de votre localité pour les situations non urgentes dans les pages de l'annuaire téléphonique.

Si vous êtes victime d'une fraude par carte de crédit, vous devriez communiquer avec les agences d'évaluation du crédit de telle sorte qu'elle soit notée dans votre dossier. Vous trouverez les coordonnées des principales agences d'évaluation de crédit à la section « Répertoire des organismes – Renseignements sur le crédit et organismes chargés de transmettre de tels renseignements » du présent répertoire (<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01514f.html>).

Pour signaler une fraude, vous pouvez également communiquer avec les organismes suivants :

### **PhoneBusters**

PhoneBusters est un centre d'appel antifraude canadien dirigé par la Police provinciale de l'Ontario, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Bureau de la concurrence. PhoneBusters joue un rôle important dans l'éducation du public sur les pratiques frauduleuses des télévendeurs. PhoneBusters joue également un rôle essentiel en fournissant à divers organismes d'application de la loi les témoignages des victimes, la documentation, les statistiques et des enregistrements sur bandes magnétiques recueillis dans le cadre d'enquêtes. PhoneBusters est l'organisme central du Canada chargé de recueillir des renseignements sur les plaintes en matière de télémarketing, de lettres frauduleuses (Nigéria) et de vol d'identité. .

Box 686

North Bay (Ontario) P1B 8J8

Sans frais : 1-888-495-8501

Téléphone : 1-705-495-8501 (au pays et à l'étranger)

Courriel : [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com)

Site Web : [www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com)

### **SEDDE (Signalement en direct des délits économiques)**

Signalement en direct des délits économiques (SEDDE) est une initiative qui fait appel à un partenariat intégré regroupant des organismes d'application de la loi internationaux, fédéraux et provinciaux, ainsi qu'à des organismes de réglementation et à des organisations commerciales privées qui s'intéressent de façon légitime aux enquêtes en recevant une copie des plaintes relatives à des délits économiques. SEDDE vous permet de déposer des plaintes relatives à des fraudes en ligne grâce à un canal sécuritaire et privé. Le service SEDDE est administré par la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Site Web : [www.recol.ca](http://www.recol.ca)

### **Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

La Gendarmerie royale du Canada est le service de police national canadien. Le site Web de la GRC contient une section consacrée aux escroqueries, qui offre des renseignements détaillés sur différents types de fraudes et des moyens de protéger vos renseignements personnels.

GRC - Affaires publiques et services de communication

Quartier général, 1200, promenade Vanier

Ottawa (Ontario) K1A 0R2

Téléphone : 613-993-7267

Télécopieur : 613-993-0260

Site Web : [www.rcmp-grc.gc.ca](http://www.rcmp-grc.gc.ca)

Vous trouverez ci-après une liste d'autres organismes importants qui peuvent vous donner des conseils sur la façon de vous protéger contre la fraude et vous offrir de l'aide si vous en avez été victime.

### **Agence de la consommation financière du Canada (ACFC)**

L'Agence de la consommation financière du Canada vise à protéger et à renseigner les consommateurs dans le domaine des services financiers, en leur offrant de l'information sur la fraude par cartes de crédit et de débit, ainsi qu'à encadrer les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Téléphone : 613-996-5454  
Sans frais : 1-866-461-2232  
ATS : 613-947-7771  
Sans frais : 1-866-814-6097  
Télécopieur : 613-941-1436  
Sans frais : 1-866-814-2224  
Site Web : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca)

### **Commissariat à la protection de la vie privée**

Le Commissariat est un défenseur du droit à la vie privée des Canadiens. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada peut fournir des réponses aux questions relatives aux renseignements personnels et à la façon de les protéger. Le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des particuliers sur les pratiques adoptées par les secteurs public et privé en matière de traitement des renseignements personnels. Il mène ses enquêtes indépendamment de tout autre organisme fédéral.

Place de Ville, Tour B  
112, rue Kent, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 1H3  
Téléphone : 613-995-8210  
Sans frais : 1-800-282-1376  
Télécopieur : 613-947-6850  
ATS : 613-992-9190  
Site Web : [www.privcom.gc.ca/index\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/index_f.asp)

### **Sécurité publique Canada**

SecuriteCanada.ca est un site Web qui offre essentiellement de l'information et des services sur la sécurité publique au Canada. Vous y trouverez de l'information classée par sujet, notamment sur la sécurité financière et la sécurité sur Internet, pour n'en nommer que quelques-uns.

269, rue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1A 0P8  
Sans frais : 1-800-O-Canada (1-800-622-6232)  
ATS : 1-800-465-7735  
Télécopieur : 613-941-0827  
Courriel : [safety@canada.gc.ca](mailto:safety@canada.gc.ca)  
Site Web : [www.safecanada.ca](http://www.safecanada.ca)

## Logement

### Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, a pour mandat d'offrir aux Canadiens des habitations sûres, abordables et de qualité. La SCHL propose aux consommateurs de l'assurance prêt hypothécaire, du soutien au logement social, des travaux de recherche de pointe afin d'améliorer la qualité et d'assurer l'abordabilité des logements, ainsi que de l'information pour contribuer à la prise de décisions.

700, chemin Montréal  
Ottawa (Ontario) K1A 0P7  
Téléphone : 613-748-2000  
Sans frais : 1-800-668-2642  
ATS : 613-748-2447  
Courriel : [chic@cmhc-schl.gc.ca](mailto:chic@cmhc-schl.gc.ca)  
Site Web : [www.cmhc-schl.gc.ca/fr](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr)

### Ailleurs au Canada

#### Atlantique

9th Floor, Barrington Tower  
1894 Barrington Street  
PO Box 9315, Station A  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3K 5W9  
Téléphone : 902-426-3530  
Télécopieur : 902-426-9991  
Prairies et territoires

Suite 200, 1000-7 Avenue SW  
Calgary (Alberta) T2P 5L5  
Téléphone : 403-515-3000  
Sans frais : 1-888-841-4975  
Télécopieur : 403-515-2930

#### Colombie-Britannique

200-1111 West Georgia Street  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6E 4S4  
Téléphone : 604 731-5733  
ATS : 1-800-309-3388  
Télécopieur : 604-737-4139 Québec

1100, boulevard René-Lévesque Ouest  
1<sup>er</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 5J7  
Téléphone : 514-283-2222  
Sans frais : 1-888-772-0772

#### Ontario

Suite 300, 100 Sheppard Avenue East  
Toronto (Ontario) M2N 6Z1  
Téléphone : 416-221-2642  
Sans frais : 1-800-309-3388  
Télécopieur : 416-218-3310

#### Prairies et territoires

Suite 200, 1000-7 Avenue SW  
Calgary (Alberta) T2P 5L5  
Téléphone : 403-515-3000  
Sans frais : 1-888-841-4975  
Télécopieur : 403-515-2930

#### Québec

1100, boulevard René-Lévesque Ouest  
1<sup>er</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 5J7  
Téléphone : 514-283-2222  
Sans frais : 1-888-772-0772

### Associations professionnelles

#### Association canadienne de l'immeuble

La mission première de cette association est de représenter les intérêts de ses membres auprès du gouvernement fédéral et de suivre l'évolution des lois qui régissent le secteur immobilier au Canada. L'Association adopte souvent des positions très favorables au droit et à l'accession des Canadiens à la propriété.

200, rue Catherine, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K2P 2K9  
Téléphone : 613-237-7111  
Télécopieur : 613-234-2567  
Courriel : [info@crea.ca](mailto:info@crea.ca)  
Site Web : [www.crea.ca/fr\\_index.htm](http://www.crea.ca/fr_index.htm)

### **Association canadienne des constructeurs d'habitations**

L'Association s'efforce d'améliorer les conditions du marché pour ses membres, de soutenir leur professionnalisme et de promouvoir les intérêts des consommateurs en matière de logement.

50, avenue Laurier Ouest, bureau 500

Ottawa (Ontario) K1P 5J4

Téléphone : 613-230-3060

Télécopieur : 613-232-8214

Courriel : [chba@chba.ca](mailto:chba@chba.ca)

Site Web : [www.chba.ca](http://www.chba.ca)

Consultez le site [www.chba.ca/FindMembers/index.php](http://www.chba.ca/FindMembers/index.php)

pour trouver les coordonnées des membres de l'Association.

### **Association canadienne des déménageurs (L')**

L'Association fournit aux consommateurs de l'information sur de nombreux sujets, dont la recherche d'un déménageur et le dépôt d'une plainte, ainsi que des mises en garde importantes.

Suite 404, 2200 Sherobee Road

Mississauga (Ontario) L5A 3Y3

Téléphone : 905-848-6579

Sans frais : 1-866-860-0065

Télécopieur : 905-848-8499

Courriel : [admin@mover.net](mailto:admin@mover.net)

Site Web : [www.mover.net](http://www.mover.net)

### **Association canadienne des inspecteurs de biens immobiliers**

Cette association nationale fournit des renseignements sur les inspecteurs en bâtiments résidentiels. Les associations provinciales fournissent des répertoires généraux ainsi qu'une liste de questions à poser lors d'une courte inspection d'une maison.

C.P. 13715

Ottawa (Ontario) K2K 1X6

Téléphone : 613-839-5344

Sans frais : 1-888-748-2244

Télécopieur : 613-839-2554

Courriel : [info@cahi.ca](mailto:info@cahi.ca)

Site Web : [www.cahpi.ca/index.php?lang=fr](http://www.cahpi.ca/index.php?lang=fr)

## Ailleurs au Canada

### Alberta

129 Tuscarora Place NW  
PO Box 27039, Tuscany RPO  
Calgary (Alberta) T3L 2Y1  
Téléphone : 403-248-6893  
Sans frais : 1-800-351-9993  
Télécopieur : 403-204-0898  
Courriel : [cahpi@telus.net](mailto:cahpi@telus.net)  
Site Web : [www.cahpi-alberta.com](http://www.cahpi-alberta.com)

### Ontario

Ontario Association of Home Inspectors  
Box 38108, Castlewood RPO  
Toronto (Ontario) M5N 3A8  
Téléphone : 416-256-0960  
Sans frais : 1-888-744-6244  
Télécopieur : 905-771-1079  
Site Web : [www.oahi.com](http://www.oahi.com)

### Atlantique

Suite 257, 3045 Robie Street  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3K 4P6  
Sans frais : 1-888-748-2244  
Site Web : [www.cahpi-atl.com](http://www.cahpi-atl.com)

### Québec

Association des inspecteurs  
en bâtiments du Québec  
7777, Louis-H.-Lafontaine, bureau 008  
Anjou (Québec) H1K 4E4  
Téléphone : 514-352-2427 et 514-703-2315  
Sans frais : 1-877-644-2427  
Télécopieur : 514-355-8248  
Courriel : [info@aibq.qc.ca](mailto:info@aibq.qc.ca)  
Site Web : [www.aibq.qc.ca](http://www.aibq.qc.ca)

### Colombie-Britannique

5-3304 Appaloosa Road  
Kelowna (Colombie-Britannique) V1V 2W5  
Téléphone : 250-491-3979  
Sans frais : 1-800-610-5665  
Télécopieur : 250-491-2285  
Sans frais : 1-866-405-9232  
Site Web : [www.cahpi.bc.ca](http://www.cahpi.bc.ca)

### Saskatchewan

PO Box 20025, RPO Cornwall Centre  
Regina (Saskatchewan) S4P 4J7  
Téléphone : 1-866-546-7888  
Courriel : [j.sabo@sasktel.net](mailto:j.sabo@sasktel.net)  
Site Web : [www.cahpi-sk.com](http://www.cahpi-sk.com)

## Canadians for Properly Built Homes

*Canadians for Properly Built Homes* est un organisme national sans but lucratif qui préconise l'accès des Canadiens à des logements résidentiels sains, sécuritaires, durables et éconergétiques. L'organisme, qui vise à sensibiliser et à protéger les consommateurs, est dirigé par un conseil d'administration bénévole qui jouit de l'appui d'un conseil consultatif composé d'experts de l'industrie et d'autres intervenants clés qui y siègent bénévolement. Sa présence se fait sentir partout au pays. En effet, l'organisme entreprend des projets aux niveaux municipal, provincial et fédéral, et sollicite la participation des Canadiens.

C.P. 11032, succursale H  
3659, chemin Richmond  
Ottawa (Ontario) K2H 7T8  
Télécopieur : 613-248-4691  
Courriel : [info@canadiansforproperlybuilthomes.com](mailto:info@canadiansforproperlybuilthomes.com)  
Site Web : [www.canadiansforproperlybuilthomes.com](http://www.canadiansforproperlybuilthomes.com)

## Ministères provinciaux et territoriaux du logement

### Alberta

Housing Support Program  
Alberta Municipal Affairs and Housing  
18C Commerce Place  
10155-102 Street  
Edmonton (Alberta) T5J 4L4  
Téléphone : 780-427-2732  
Télécopieur : 780-422-1419  
Courriel : [comments@gov.ab.ca](mailto:comments@gov.ab.ca)  
Site Web : [www.municipalaffairs.gov.ab.ca](http://www.municipalaffairs.gov.ab.ca)

### Colombie-Britannique

Office of Housing and Construction  
Standards  
PO Box 9844, Stn Prov Govt  
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9T2  
Téléphone : 250-356-6633  
Télécopieur : 250-356-9377  
Site Web : [www.housing.gov.bc.ca](http://www.housing.gov.bc.ca)

### Île-du-Prince-Édouard

Office of the Director of  
Residential Rental Property  
Island Regulatory and Appeals Commission  
Suite 501, 134 Kent Street  
PO Box 577  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7L1  
Téléphone : 902-892-3501  
Sans frais : 1-800-501-6268  
Télécopieur : 902-566-4076  
Site Web : [www.irac.pe.ca/rental](http://www.irac.pe.ca/rental)

## Manitoba

Direction de la location à usage d'habitation  
Finances Manitoba  
302-254 Edmonton Street  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4  
Téléphone : 204-945-2476  
Sans frais : 1-800-782-8403  
Télécopieur : 204-945-6273  
Courriel : [rtb@gov.mb.ca](mailto:rtb@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html)

Bureau du logement du Manitoba  
Bureau principal  
Main Floor, 185 Smith Street  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3G4  
Téléphone : 204-945-4663  
Sans frais : 1-800-661-4663  
Télécopieur : 204-948-2012  
Site Web : [www.gov.mb.ca/fs/housing/mha.fr.html](http://www.gov.mb.ca/fs/housing/mha.fr.html)

## Nouveau-Brunswick

Ministère du Développement social  
Édifice Sartain-MacDonald  
551, rue King, 2<sup>e</sup> étage  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Téléphone : 506-453-2001  
Télécopieur : 506-453-5768  
Site Web : [www.gnb.ca/habitation](http://www.gnb.ca/habitation)

Médiateur des loyers et services à la consommation  
Ministère de la Justice et de la Consommation  
Place King  
440, rue King, bureau 649  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8  
Téléphone : 506-453-2659  
Télécopieur : 506-444-4494  
Site Web : [www.gnb.ca/0062/Rentalsman/index-f.asp](http://www.gnb.ca/0062/Rentalsman/index-f.asp)

## Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Community Services  
Nelson Place  
5675 Spring Garden Road  
PO Box 696  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2T7  
Téléphone : 902-424-6830  
Sans frais : 1-877-424-1177  
Télécopieur : 902-424-0661  
Site Web : [www.gov.ns.ca/coms/housing/index.html](http://www.gov.ns.ca/coms/housing/index.html)

## Nunavut

Nunavut Housing Corporation  
PO Box 480  
Arviat (Nunavut) X0C 0E0  
Téléphone : 867-857-3000  
Télécopieur : 867-857-3040  
Site Web : [www.autochtonesauCanada.gc.ca](http://www.autochtonesauCanada.gc.ca)

## Ontario

Ministère des Affaires municipales et du Logement  
17th Floor, 777 Bay Street  
Toronto (Ontario) M5G 2E5  
Téléphone : 416-585-7041  
ATS : 416-585-6991  
Sans frais : 1-866-220-2290  
Courriel : [mininfo@mah.ontario.ca](mailto:mininfo@mah.ontario.ca)  
Site Web : [www.mah.gov.on.ca/Page2108.aspx](http://www.mah.gov.on.ca/Page2108.aspx)

## Québec

Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir  
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4J3  
Téléphone : 418-691-2019  
Télécopieur : 418-643-7385  
Courriel : [communications@mamr.gouv.qc.ca](mailto:communications@mamr.gouv.qc.ca)  
Site Web : [www.mamr.gouv.qc.ca](http://www.mamr.gouv.qc.ca)

Régie du logement  
Site Web : [www.rdl.gouv.qc.ca](http://www.rdl.gouv.qc.ca)

Société d'habitation du Québec  
Aile Saint-Amable, 3<sup>e</sup> étage  
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau  
Québec (Québec) G1R 5E7  
Sans frais : 1-800-463-4315  
Télécopieur : 418-643-4560  
Site Web : [www.shq.gouv.qc.ca](http://www.shq.gouv.qc.ca)

## Saskatchewan

Saskatchewan Housing  
Department of Social Services  
6th Floor, Victoria Tower  
1855 Victoria Avenue  
Regina (Saskatchewan) S4P 3T2  
Téléphone : 306-787-4177  
Sans frais : 1-800-667-7567  
Site Web : [www.socialservices.gov.sk.ca/housing](http://www.socialservices.gov.sk.ca/housing)

## Terre-Neuve-et-Labrador

Newfoundland and Labrador Housing Corporation  
Sir Brian Dunfield Building  
2 Canada Drive  
PO Box 220  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1C 5J2  
Téléphone : 709-724-3000  
Télécopieur : 709-724-3250  
Site Web : [www.nlhc.nl.ca](http://www.nlhc.nl.ca)

## Territoires du Nord-Ouest

Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest  
PO Box 2100  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2P6  
Sans frais : 1-866-956-9842  
Site Web : [www.nwthc.gov.nt.ca/fr/index.html](http://www.nwthc.gov.nt.ca/fr/index.html)

## Yukon

Yukon Housing Corporation  
410H Jarvis Street  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H5  
Téléphone : 867-667-5759  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 5759  
Télécopieur : 867-667-3664  
Courriel : [ykhouse@gov.yk.ca](mailto:ykhouse@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.housing.yk.ca](http://www.housing.yk.ca)

## Organismes de réglementation du secteur immobilier

### Alberta

Real Estate Council of Alberta  
Suite 350, 4954 Richard Road SW  
Calgary (Alberta) T3E 6L1  
Téléphone : 403-228-2954  
Sans frais : 1-888-425-2754  
Télécopieur : 403-228-3065  
Courriel : [info@reca.ca](mailto:info@reca.ca)  
Site Web : [www.reca.ca](http://www.reca.ca)

### Colombie-Britannique

Real Estate Council of British Columbia  
Suite 900, 750 West Pender Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 2T8  
Téléphone : 604-683-9664  
Sans frais : 1-877-683-9664  
Télécopieur : 604-683-9017  
Courriel : [info@recbc.ca](mailto:info@recbc.ca)  
Site Web : [www.recbc.ca](http://www.recbc.ca)

### Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Real Estate Commission  
7 Scarfe Court  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3B 1W4  
Téléphone : 902-468-3511  
Sans frais : 1-800-390-1015  
Télécopieur : 902-468-1016  
Sans frais : 1-800-390-1016  
Courriel : [info@nsrec.ns.ca](mailto:info@nsrec.ns.ca)  
Site Web : [www.nsrec.ns.ca](http://www.nsrec.ns.ca)

### Ontario

Real Estate Council of Ontario  
Suite 600, East Tower  
3250 Bloor Street West  
Toronto (Ontario) M8X 2X9  
Téléphone : 416-207-4800  
Sans frais : 1-800-245-6910  
Télécopieur : 416-207-4820  
Courriel : [information@reco.on.ca](mailto:information@reco.on.ca)  
Site Web : [www.reco.on.ca](http://www.reco.on.ca)

### Québec

L'Association des courtiers et agents  
immobiliers du Québec  
6300, rue Auteuil, bureau 300  
Brossard (Québec) J4Z 3P2  
Téléphone : 450-676-4800  
Sans frais : 1 800 440-5110  
Télécopieur : 450-676-7801  
Courriel : [info@acaiq.com](mailto:info@acaiq.com)  
Site Web : [www.acaiq.com](http://www.acaiq.com)

### Saskatchewan

Saskatchewan Real Estate Commission  
237 Robin Crescent  
Saskatoon (Saskatchewan) S7L 6M8  
Téléphone : 306-374-5233  
Sans frais : 1-877-700-5233  
Télécopieur : 306-373-2295  
Site Web : [www.srec.sk.ca](http://www.srec.sk.ca)

### Terre-Neuve-et-Labrador

Superintendent of Real Estate Trading Act  
Confederation Building, West Block  
Prince Philip Drive  
PO Box 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)  
A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-2660  
Télécopieur : 709-729-3205

### Yukon

Superintendent of Real Estate Agents Act  
Consumer Services  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5111  
Télécopieur : 1-800-661-0408, poste 5111  
Télécopieur : 867-667-3609  
Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.gov.yk.ca/consumer/index.html](http://www.gov.yk.ca/consumer/index.html)

## Programme de certification des maisons neuves

Les propriétaires de maisons neuves peuvent avoir accès au Programme de certification des maisons neuves, offert dans la plupart des provinces. Moyennant certains frais, les propriétaires peuvent acheter une garantie limitée pour leur maison. De plus, les maisons admissibles sont conformes aux normes du *Code national du bâtiment du Canada*.

### Alberta

The Alberta New Home Warranty Program  
233 Mayland Place NE  
Calgary (Alberta) T2E 7Z8  
Téléphone : 403-253-3636  
Sans frais : 1-800-352-8240  
Télécopieur : 403-253-5062  
Courriel : [ConsumerRep@anhwp.com](mailto:ConsumerRep@anhwp.com)  
Site Web : [www.anhwp.com](http://www.anhwp.com)

Suite 204, 10464 Mayfield Road NW  
Edmonton (Alberta) T5P 4P4  
Téléphone : 780-484-0572  
Sans frais : 1-800-352-8240  
Télécopieur : 780-486-7896

### Atlantique

Atlantic Home Warranty Program  
15 Oland Crescent  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3S 1C6  
Téléphone : 902-450-9000  
Sans frais : 1-800-320-9880  
Télécopieur : 902-450-5454  
Courriel : [info@ahwp.org](mailto:info@ahwp.org)  
Site Web : [www.ahwp.org](http://www.ahwp.org)

### Manitoba

New Home Warranty Program  
of Manitoba Inc.  
Suite 200, 675 Pembina Hwy  
Winnipeg (Manitoba) R3M 2L6  
Téléphone : 204-453-1155  
Télécopieur : 204-287-8561  
Courriel : [mbnhwp@mbnhwp.com](mailto:mbnhwp@mbnhwp.com)  
Site Web : [www.mbnhwp.com](http://www.mbnhwp.com)

## Ontario

Tarion Warranty Corporation  
Concourse Level, 5150 Yonge Street  
Toronto (Ontario) M2N 6L8  
Téléphone : 416-229-9200  
Sans frais : 1-877-982-7466  
Télécopieur : 416-229-3800  
Sans frais : 1-877-664-9710  
Site Web : [www.tarion.com](http://www.tarion.com)

## Québec

Plan de garantie des bâtiments  
résidentiels neufs  
La Régie du bâtiment du Québec  
545, boulevard Crémazie Est, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2  
Téléphone : 514-873-0976  
Sans frais : 1-800-361-0761  
Télécopieur : 514-864-2903  
Sans frais : 1-888-315-0106  
Courriel : [crc@rbq.gouv.qc.ca](mailto:crc@rbq.gouv.qc.ca)  
Site Web : [www.rbq.gouv.qc.ca/  
dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/index.asp](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/index.asp)

## Ailleurs au Canada

Suite A201, 1600–90 Ave SW  
Calgary (Alberta) T2V 5A8  
Téléphone : 403-278-5665  
Sans frais : 1-888-776-7707  
Télécopieur : 403-278-5551

17685–57th Avenue  
Cloverdale (Colombie-Britannique) V3S 1H1  
Téléphone : 604-575-9155  
Sans frais : 1-877-575-9155  
Télécopieur : 604-575-9156

## Saskatchewan

New Home Warranty Program  
of Saskatchewan  
Suite 4, 3012 Louise Street East  
Saskatoon (Saskatchewan) S7J 3L8  
Téléphone : 306-373-7833  
Télécopieur : 306-373-7977  
Courriel : [director@NHWP.org](mailto:director@NHWP.org)  
Site Web : [www.nhwp.org](http://www.nhwp.org)

## National Home Warranty Programs Ltd.

Bureau national (et demandes de  
renseignements provenant de la  
Saskatchewan)  
Suite 3000, 10303 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 3N6  
Téléphone : 780-425-2981  
Sans frais : 1-800-472-9784  
Télécopieur : 780-426-2723  
Site Web : [www.nationalhomewarranty.com](http://www.nationalhomewarranty.com)

Suite 1200, 543 Granville Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1X8  
Téléphone : 604-608-6678  
Sans frais : 1-888-243-8807  
Télécopieur : 604-408-1001

Suite 200, 5 Donald Street  
Winnipeg (Manitoba) R3L 2T4  
Téléphone : 204-284-0293  
Télécopieur : 204-889-9864



## Santé et alimentation

Pour savoir si un produit alimentaire est sûr, communiquez avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (consulter la section « Autres organismes gouvernementaux »). Pour obtenir des renseignements généraux sur la santé, adressez-vous à Santé Canada. Ce ministère vous donnera toute l'information dont vous avez besoin sur différents volets de la santé, dont les produits de consommation, la santé des personnes âgées et la prévention de la maladie. De nombreuses provinces ont des lignes infosanté et des sites Web.

### Santé Canada

AL 0900C2  
Ottawa (Ontario) K1A 0K9  
Téléphone : 613-957-2991  
Sans frais : 1-866-225-0709  
ATS : 1-800-267-1245  
Télécopieur : 613-941-5366  
Courriel : [info@hc-sc.gc.ca](mailto:info@hc-sc.gc.ca)  
Site Web : [www.hc-sc.gc.ca/index\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/index_f.html)

### Division du vieillissement et des aînés

Direction de la promotion et des programmes de la santé  
AL 1908A1  
200, promenade Eglantine  
Ottawa (Ontario) K1A 0K9  
Téléphone : 613-952-7606  
Télécopieur : 613-957-9938  
Courriel : [seniors@phac-aspc.gc.ca](mailto:seniors@phac-aspc.gc.ca)  
Site Web : [www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/index\\_pages/whatsnew\\_f.htm](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/index_pages/whatsnew_f.htm)

### Agence de santé publique du Canada

AL 6501H  
130, chemin Colonnade  
Ottawa (Ontario) K1A 0K9  
Courriel : [PHAC\\_Web\\_Mail@phac-aspc.gc.ca](mailto:PHAC_Web_Mail@phac-aspc.gc.ca)  
Site Web : [www.phac-aspc.gc.ca/index-fra.php](http://www.phac-aspc.gc.ca/index-fra.php)

## Ailleurs au Canada

### Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest

Suite 815, Canada Place  
9700 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 4C3  
Téléphone : 780-495-2754  
Télécopieur : 780-495-7842  
Courriel : [ab\\_nwt@phac-aspc.gc.ca](mailto:ab_nwt@phac-aspc.gc.ca)  
Site Web : [www.phac-aspc.gc.ca/canada/regions/ab-nwt/index.html](http://www.phac-aspc.gc.ca/canada/regions/ab-nwt/index.html)

### Atlantique

Suite 1525, Maritime Centre  
1505 Barrington Street  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3Y6  
Téléphone : 902-426-2700  
Télécopieur : 902-426-9689  
Courriel : [pphaltantic-spspatlantique@phac-aspc.gc.ca](mailto:pphaltantic-spspatlantique@phac-aspc.gc.ca)  
Site Web : [www.phac-aspc.gc.ca/canada/regions/atlantic](http://www.phac-aspc.gc.ca/canada/regions/atlantic)

### Colombie-Britannique et Yukon

Suite 405, Winch Building  
757 West Hastings Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1A1  
Téléphone : 604-666-2083  
Télécopieur : 604-666-2258

### Manitoba et Saskatchewan

1015 Arlington Street  
Winnipeg (Manitoba) R3E 3R2  
Téléphone : 204-789-2000  
Télécopieur : 204-789-7878

### Ontario et Nunavut

11th Floor, 180 Queen Street West  
Toronto (Ontario) M5V 3L7  
Téléphone : 416-973-0003  
Télécopieur : 416-973-0009

### Québec

Complexe Guy-Favreau, Tour Est  
200, boulevard René-Lévesque Ouest Bureau 218  
Montréal (Québec) H2Z 1X4  
Téléphone : 514-283-2306  
Télécopieur : 514-283-6739

## Ministères provinciaux et territoriaux de la santé

### Alberta

Alberta Health and Wellness  
10025 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 2N3  
Téléphone : 780-427-7164  
Courriel : [health.ahinform@gov.ab.ca](mailto:health.ahinform@gov.ab.ca)  
Site Web : [www.health.gov.ab.ca](http://www.health.gov.ab.ca)

### Colombie-Britannique

Ministry of Health  
1515 Blanshard Street  
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 3C8  
Téléphone : 250-952-1742  
Sans frais : 1-800-465-4911  
Courriel : [HLTH.Health@gems1.gov.bc.ca](mailto:HLTH.Health@gems1.gov.bc.ca)  
Site Web : [www.gov.bc.ca/healthservices](http://www.gov.bc.ca/healthservices)

### Île-du-Prince-Édouard

Department of Health  
2nd Floor, Jones Building  
11 Kent Street  
PO Box 2000  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-6130  
Sans frais : 1-800-241-6970  
Télécopieur : 902-368-6136  
Site Web : [www.gov.pe.ca/hss](http://www.gov.pe.ca/hss)

### Manitoba

Santé Manitoba  
Téléphone : 204-945-3744  
Sans frais : 1-866-626-4862  
Site Web : [www.gov.mb.ca/health/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/index.fr.html)

### Nouveau-Brunswick

Ministère de la Santé  
Place Carleton  
520, rue King  
C.P. 5100  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5G8  
Téléphone : 506-457-4800  
Télécopieur : 506-453-5442  
Courriel : [hw\\_sme@gnb.ca](mailto:hw_sme@gnb.ca)  
Site Web : [www.gnb.ca/0051/index-f.asp](http://www.gnb.ca/0051/index-f.asp)

### Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Department of Health  
PO Box 488  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2R8  
Téléphone : 902-424-5818  
Sans frais : 1-800-387-6665  
ATS/ATM : 1-800-670-8888  
Courriel : [dohwen@gov.ns.ca](mailto:dohwen@gov.ns.ca)  
Site Web : [www.gov.ns.ca/health](http://www.gov.ns.ca/health)

### Nunavut

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Sivummut Building 1107  
PO Box 1000  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
Téléphone : 867-975-5700  
Télécopieur : 867-975-5799  
Site Web : [www.gov.nu.ca/hsssite/health](http://www.gov.nu.ca/hsssite/health)

### Ontario

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
Suite M1-57, McDonald Block  
900 Bay Street  
Toronto (Ontario) M7A 1R3  
Ligne infosanté : 1-866-532-3161  
ATS : 1-800-387-5559  
Télécopieur : 416-314-8721  
Courriel : [infomoh@gov.on.ca](mailto:infomoh@gov.on.ca)  
Site Web : [www.health.gov.on.ca/indexf.html](http://www.health.gov.on.ca/indexf.html)

### Québec

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Téléphone (Québec) : 418-644-4545  
Téléphone (Montréal) : 514-644-4545  
Sans frais : 1-877-644-4545  
ATS/ATM (Montréal) : 514-873-4626  
Sans frais : 1-800-361-9596  
Site Web : [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)

### Saskatchewan

Saskatchewan Health  
T. C. Douglas Building  
3475 Albert Street  
Regina (Saskatchewan) S4S 6X6  
Téléphone : 306-787-0146  
Sans frais : 1-800-667-7766  
Ligne infosanté : 1-877-800-0002  
ATS : 1-888-425-4444  
Courriel : [info@health.gov.sk.ca](mailto:info@health.gov.sk.ca)  
Site Web : [www.health.gov.sk.ca](http://www.health.gov.sk.ca)

### Terre-Neuve-et-Labrador

Department of Health and Community Services  
1st Floor, Confederation Building, West Block  
Prince Philip Drive  
PO Box 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)  
A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-4984  
Courriel : [healthinfo@gov.nl.ca](mailto:healthinfo@gov.nl.ca)  
Site Web : [www.health.gov.nl.ca/health](http://www.health.gov.nl.ca/health)

### Territoires du Nord-Ouest

Department of Health and Social Services  
PO Box 1320  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)  
X1A 2L9  
Téléphone : 867-920-6173  
Télécopieur : 867-873-0266  
Site Web : [www.hlthss.gov.nt.ca](http://www.hlthss.gov.nt.ca)

### Yukon

Santé et Affaires sociales du Yukon  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-3673  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 3673  
Télécopieur : 867-393-3096  
Site Web : [www.hss.gov.yk.ca/fr](http://www.hss.gov.yk.ca/fr)

## **Personnes handicapées**

Pour obtenir une liste des organismes canadiens d'aide aux personnes handicapées, consultez la section « Spécialement pour vous : Personnes ayant des incapacités » du site Web de Santé Canada ([www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/jfy-spv/dis-inca\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/jfy-spv/dis-inca_f.html)).

## **Autres organismes**

### **Les Diététistes du Canada**

Les Diététistes du Canada (organisme connu sous le nom d'Association canadienne des diététistes entre 1935 et 1996) mettent en commun les connaissances et les compétences de leurs membres pour influencer les politiques en matière d'alimentation, de nutrition et de santé. L'organisme établit les normes de formation et de pratique des diététistes.

Suite 604, 480 University Avenue  
Toronto (Ontario) M5G 1V2  
Téléphone : 416-596-0857  
Télécopieur : 416-596-0603  
Site Web : [www.dietetistes.ca](http://www.dietetistes.ca)

---

## **Services-conseils en matière de budget et de crédit**

Vous éprouvez des difficultés financières et vous pensez avoir besoin d'aide? Vous auriez peut-être avantage à rencontrer un conseiller en matière de budget ou de crédit. Ce genre de service est offert par les gouvernements provinciaux, des entreprises et des organismes à but non lucratif.

Vous trouverez, dans l'annuaire téléphonique, les coordonnées d'entreprises ainsi que d'autres organismes à but non lucratif qui offrent des services-conseils en matière de budget et de crédit. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire. Votre bureau d'éthique commerciale peut aussi vous aider à déterminer si la personne ou l'entreprise dont vous prévoyez utiliser les services a déjà fait l'objet de plaintes.

## **Services gouvernementaux**

### **Nouvelle-Écosse**

#### *Debtor Assistance Program*

Ce programme est offert par Service Nova Scotia and Municipal Relations.

Téléphone : 902-424-5200  
Sans frais : 1-800-670-4357  
Site Web : [www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/debtor](http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/debtor)

### **Saskatchewan**

#### *Provincial Mediation Board*

Dirigé par le ministère de la Justice et Procureur général de la Saskatchewan, cet organisme offre des services-conseils budgétaires.

Sans frais : 1-888-215-2222  
Télécopieur sans frais : 1-888-867-7776  
Site Web : [www.justice.gov.sk.ca/provincialmediationboard](http://www.justice.gov.sk.ca/provincialmediationboard)

Suite 120, 2151 Scarth Street  
Regina (Saskatchewan) S4P 2H8  
Téléphone : 306-787-5387  
Télécopieur : 306-787-5574

Main Floor, Sturdy Stone Building  
122–3rd Avenue North  
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6  
Téléphone : 306-933-6520  
Télécopieur : 306-933-7030

## Organismes sans but lucratif

### Ontario

#### *Ontario Association of Credit Counselling Services*

Cet organisme de bienfaisance enregistré représente un réseau ontarien d'agences sans but lucratif qui offrent des services-conseils en matière de crédit.

Téléphone : 1-888-746-3328

Site Web : [www.oaccs.com/agencies.html](http://www.oaccs.com/agencies.html)

### Québec

#### *Coalition des associations de consommateurs du Québec*

Il s'agit d'un groupe provincial d'aide aux consommateurs dont 22 des membres offrent des services-conseils en matière de crédit.

1600, avenue De Lorimier, bureau 393

Montréal (Québec) H2K 3W5

Téléphone : 514-362-8623

Sans frais : 1-877-962-2227

Télécopieur : 514-598-5863

Courriel : [info@cacq.ca](mailto:info@cacq.ca)

Site Web : [www.cacq.ca](http://www.cacq.ca)

#### *Union des consommateurs*

Née de la fusion de la Fédération des associations coopératives d'économie familiale et de l'Action réseau consommateur en 2002, l'Union des consommateurs a pour mission de défendre les droits et intérêts des consommateurs. Elle vise plus particulièrement à faire entendre haut et fort les préoccupations des personnes à faibles et modestes revenus.

6226, rue Saint-Hubert

Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820

Sans frais : 1-888-521-6820

Télécopieur : 514-521-0736

Courriel : [union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)

Site Web : [www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

### **Autres provinces et territoires**

#### *Conseil de crédit du Canada*

Les membres de cette association nationale d'agences de services-conseils à but non lucratif servent toutes les provinces et tous les territoires.

Pour trouver une agence près de chez-vous, consultez le site Web [www.creditcounsellingcanada.ca/fr/index.html](http://www.creditcounsellingcanada.ca/fr/index.html).

## Services financiers

### Banques

Si vous n'êtes pas satisfait des services qu'offre votre banque, la première solution consiste à en parler à un représentant du service à la clientèle, qui pourra peut-être vous aider. Sinon, demandez à parler à un superviseur ou au directeur.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, cherchez à savoir si vous pouvez vous adresser à une autre personne rattachée à la banque. Demandez au représentant ou au directeur à qui vous devez vous adresser.

Si vos démarches ne donnent pas les résultats escomptés, communiquez avec l'ombudsman de la banque, dont le mandat est d'aider les consommateurs et le personnel de la banque à résoudre leurs différends.

Voici les coordonnées de l'ombudsman de toutes les banques canadiennes énumérées dans l'annexe I de la Loi sur les banques. Vous trouverez une liste complète des banques qui font des affaires au pays, y compris des succursales de banques étrangères, dans le site Web du Bureau du surintendant des institutions financières Canada ([www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index\\_f.aspx?DetailID=568](http://www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index_f.aspx?DetailID=568)) ou en composant le 1-800-385-8647.

En dernier recours, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (voir ci-dessous).

#### Ombudsman des banques

##### Bank West

1010–24 Street SE  
High River (Alberta) T1V 2A7  
Sans frais : 1-888-652-6575  
Télécopieur : 403-652-2237  
Email: [ron.munaweera@bankwest.ca](mailto:ron.munaweera@bankwest.ca)

##### Banque Canadian Tire

PO Box 12000, Station Main  
Welland (Ontario) L3B 6C7  
Télécopieur : 905-735-2644

##### Banque Laurentienne du Canada

Tour de la Banque Laurentienne  
1981, avenue McGill College  
Montréal (Québec) H3A 3K3  
Téléphone : 514-284-7192  
Sans frais : 1-800-473-4782

##### Banque le Choix du Président

a/s Ombudsman de la CIBC  
PO Box 342, Commerce Court  
Toronto (Ontario) M5L 1G2  
Téléphone : 416-861-3313  
Sans frais : 1-800-308-6859  
Télécopieur : 416-980-3754  
Sans frais : 1-800-308-6861  
Courriel : [ombudsman@cibc.com](mailto:ombudsman@cibc.com)

##### Banque Manulife du Canada (demandes écrites seulement)

500 King Street North  
PO Box 1602, Station Waterloo  
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

##### Banque Nationale du Canada

C.P. 275  
Montréal (Québec) H2Y 3G7  
Sans frais : 1-888-300-9004  
Télécopieur : 514-866-3399  
Sans frais : 1-800-260-8003

##### Banque Scotia

Scotia Plaza  
44 King Street West  
Toronto (Ontario) M5H 1H1  
Téléphone : 416-933-3299  
Sans frais : 1-800-785-8772  
Télécopieur sans frais : 1-866-787-7061  
Courriel : [ombudsman@scotiabank.com](mailto:ombudsman@scotiabank.com)

##### BMO Groupe financier (Banque de Montréal)

8th Floor, Bank of Montreal Tower  
55 Bloor Street West  
Toronto (Ontario) M4W 3N5  
Sans frais : 1-800-371-2541  
Télécopieur : 1-800-766-8029  
Courriel : [bmo.ombudsman@bmo.com](mailto:bmo.ombudsman@bmo.com)

##### Bridgewater Bank

Suite 150, 926–5 Avenue SW  
Calgary (Alberta) T2P 0N7  
Sans frais : 1-866-243-4308  
Courriel : [ombudsman@bridgewaterbank.ca](mailto:ombudsman@bridgewaterbank.ca)

##### Canadian Western Bank

Suite 2300, 10303 Jasper Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 3X6  
Sans frais : 1-888-423-8854  
Courriel : [graham.gilbert@cwbank.com](mailto:graham.gilbert@cwbank.com)

##### CIBC

PO Box 342  
Commerce Court  
Toronto (Ontario) M5L 1G2  
Téléphone : 416-861-3313  
Sans frais : 1-800-308-6859  
Télécopieur : 416-980-3754  
Sans frais : 1-800-308-6861  
Courriel : [ombudsman@cibc.com](mailto:ombudsman@cibc.com)

##### Citizens Bank of Canada

401–815 West Hastings Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1B4  
Téléphone : 604-708-7746  
Télécopieur : 604-682-2704  
Courriel : [ombudsman@citizensbank.ca](mailto:ombudsman@citizensbank.ca)

##### CS Alterna Bank

400, rue Albert, 3<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 5B2  
Sans frais : 1-866-560-0120  
Télécopieur : 1-866-560-0177

**Dundee Bank of Canada**  
(demandes écrites seulement)  
20th Floor, 1 Adelaide Street East  
Toronto (Ontario) M5C 2V9

**First Nations Bank of Canada**

a/s Ombudsman du Groupe  
Financier Banque TD  
PO Box 1, Toronto-Dominion Centre  
Toronto (Ontario) M5K 1A2  
Téléphone : 416-982-4884  
Sans frais : 1-888-361-0319  
Télécopieur : 416-983-3460  
Courriel : [td.ombudsman@td.com](mailto:td.ombudsman@td.com)

**General Bank of Canada**

10727-82 Avenue  
Edmonton (Alberta) T6E 2B1  
Téléphone : 780-439-5568  
Télécopieur : 780-431-5567  
Courriel : [gbcumbudsman@wheatongroup.ca](mailto:gbcumbudsman@wheatongroup.ca)

**Groupe Financier Banque TD**

PO Box 1, Toronto-Dominion Centre  
Toronto (Ontario) M5K 1A2  
Téléphone : 416-982-4884  
Sans frais : 1-888-361-0319  
Télécopieur : 416-983-3460  
Courriel : [td.ombudsman@td.com](mailto:td.ombudsman@td.com)

**Pacific & Western Bank of Canada**

2002-140 Fullarton Street  
London (Ontario) N6A 5P2  
Sans frais : 1-800-213-4282

**RBC Groupe Financier  
(Banque Royale du Canada)**

PO Box 1, Royal Bank Plaza  
Toronto (Ontario) M5J 2J5  
Sans frais : 1-800-769-2542  
Télécopieur : 416-974-6922

**TD Canada Trust**

PO Box 1, Toronto-Dominion Centre  
Toronto ON M5K 1A2  
Téléphone : 416-982-4884  
Sans frais : 1-888-361-0319  
Télécopieur : 416-983-3460  
Courriel : [td.ombudsman@td.com](mailto:td.ombudsman@td.com)

***Ombudsman des services bancaires et d'investissement***

Si vous n'êtes pas capable de résoudre le litige avec l'ombudsman de votre banque, communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Cet organisme indépendant enquête sur les plaintes déposées par les particuliers et les petites et moyennes entreprises au sujet des services bancaires. Sa tâche est de régler les différends avec impartialité et rapidité.

PO Box 896, Station Adelaide  
Toronto (Ontario) M5C 2A1  
Sans frais : 1-888-451-4519  
Télécopieur sans frais : 1-888-422-2865  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site Web : [www.obsi.ca/default.aspx?langID=2](http://www.obsi.ca/default.aspx?langID=2)

***Autoréglementation et réglementation gouvernementale des banques***

*Agence de la consommation en matière financière du Canada*

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a pour mandat d'informer et de protéger les consommateurs de services financiers. Elle encadre aussi les institutions financières afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois et aux autres mesures fédérales de protection des consommateurs.

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Téléphone : 613-996-5454  
Sans frais : 1-866-461-3222  
ATS : 613-947-7771  
Sans frais : 1-866-914-6097  
Télécopieur : 613-941-1436  
Sans frais : 1-866-814-2224  
Site Web : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca)

### *Association des banquiers canadiens*

L'Association des banquiers canadiens établit des normes bancaires et favorise le dialogue entre les banques et le public..

30th Floor, Commerce Court West  
199 Bay Street  
PO Box 348  
Toronto (Ontario) M5L 1G2  
Téléphone : 416-362-6092  
Sans frais : 1-800-263-0231  
Télécopieur : 416-362-7705  
Courriel : [inform@cba.ca](mailto:inform@cba.ca)  
Site Web : [www.cba.ca/fr](http://www.cba.ca/fr)

#### **Ailleurs au Canada**

##### **Montréal**

Place Montréal Trust  
1800, avenue McGill College,  
bureau 2480  
Montréal (Québec) H3A 3J6  
Téléphone : 514-840-8747  
Télécopieur : 514-282-7551

##### **Ottawa**

50, rue O'Connor, bureau 1421  
Ottawa (Ontario) K1P 6L2  
Téléphone : 613-234-4431  
Télécopieur : 613-234-9803

### *Bureau du surintendant des institutions financières*

Le Bureau du surintendant des institutions financières est le principal organisme de réglementation des institutions financières fédérales (principalement des banques) et des régimes de retraite. Sa mission consiste à protéger les détenteurs de polices, les déposants et les cotisants aux régimes de retraite contre les pertes injustifiées.

255, rue Albert  
Ottawa (Ontario) K1A 0H2  
Téléphone : 613-943-3950  
Sans frais : 1-800-385-8647  
ATS : 613-943-3980  
Télécopieur : 613-990-5591  
Site Web : [www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index\\_f.aspx?ArticleID=3](http://www.osfi-bsif.gc.ca/osfi/index_f.aspx?ArticleID=3)

#### **Ailleurs au Canada**

##### **Montréal**

200, boulevard René-Lévesque Ouest  
Bureau 903  
Montréal QC H2Z 1X4  
Téléphone : 514-283-4836

##### **Toronto**

121 King Street West  
PO Box 39  
Toronto (Ontario) M5H 3T9  
Téléphone : 416-973-6662

##### **Vancouver**

1095 West Pender Street  
PO Box 11  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 2M6  
Téléphone : 604-666-5335

### **Assurances**

En cas de problème, adressez-vous d'abord à votre agent ou à votre courtier d'assurance. Si vous avez toujours besoin d'aide, vous pouvez communiquer avec l'une des associations de l'industrie ou avec l'organisme de réglementation des assurances de votre province ou territoire.

#### **Associations de l'industrie des assurances**

##### *Assurance résidentielle, commerciale et automobile*

Bureau d'assurance du Canada  
Suite 2400, 777 Bay Street  
PO Box 121  
Toronto (Ontario) M5G 2C8  
Téléphone : 416-362-2031  
Télécopieur : 416-361-5952  
Site Web : [www.ibc.ca/fr/index.asp](http://www.ibc.ca/fr/index.asp)

## Ailleurs au Canada

### Alberta et Nord canadien

Suite 401, 10722-103 Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 2G6  
Téléphone : 780-423-2212  
Sans frais : 1-800-377-6378  
Télécopieur : 780-423-4796

### Atlantique

Suite 1706, 1969 Upper Water Street  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3R7  
Téléphone : 902-429-2730  
Sans frais : 1-800-565-7189  
Télécopieur : 902-420-0157

### Colombie-Britannique, Saskatchewan et Manitoba

Suite 1010, 510 Burrard Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3A8  
Téléphone : 604-684-3635  
Sans frais : 1-877-772-3777  
Télécopieur : 604-684-6235

### Ontario

Suite 2400, 777 Bay Street  
PO Box 121  
Toronto (Ontario) M5G 2C8  
Téléphone : 416-362-9528  
Sans frais : 1-800-387-2880  
Télécopieur : 416-644-4961

### Québec

Tour de la Bourse  
800, place Victoria, bureau 2410  
C.P. 336  
Montréal (Québec) H4Z 0A2  
Téléphone : 514-288-4321  
Sans frais : 1-877-288-4321  
Télécopieur : 514-288-0753

Service de conciliation en assurance de dommage  
Suite 701, 10 Milner Business Court  
Toronto (Ontario) M1B 3C6  
Sans frais : 1-877-225-0446  
Télécopieur : 416-299-4261  
Site Web : [www.giocanada.org/french/index.html](http://www.giocanada.org/french/index.html)

### Assurance vie et incapacité

Association canadienne des compagnies  
d'assurances de personnes inc.  
Suite 1700, 1 Queen Street East  
Toronto (Ontario) M5C 2X9  
Téléphone : 416-777-2221  
Télécopieur : 416-777-1895  
Site Web : [www.clhia.ca/fr/index\\_fr\\_red.htm](http://www.clhia.ca/fr/index_fr_red.htm)

Service de conciliation des assurances  
de personnes du Canada  
1001, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 640  
Montréal (Québec) H3A 3C8  
Information: 514-845-6173  
Sans frais : 1-800-361-8070  
Plaintes : 514-282-2088  
Sans frais : 1-866-582-2088  
Télécopieur : 514-845-6182  
Site Web : [www.clhio.ca/index\\_fr.html](http://www.clhio.ca/index_fr.html)

## Ailleurs au Canada

### Montréal

1001, boulevard Maisonneuve  
Ouest Bureau 630  
Montréal (Québec) H3A 3C8  
Téléphone : 514-845-9004  
Télécopieur : 514-45-6182

### Ottawa

46, rue Elgin, bureau 400  
Ottawa (Ontario) K1P 5K6  
Téléphone : 613-230-0031  
Télécopieur : 613-230-0297



## Organismes provinciaux et territoriaux de réglementation des assurances

### Alberta

Alberta Insurance Council  
Suite 901, Toronto Dominion Tower  
10088–102 Avenue  
Edmonton (Alberta) T5J 2Z1  
Téléphone : 780-421-4148  
Télécopieur : 780-425-5745  
Courriel : [info@abcouncil.ab.ca](mailto:info@abcouncil.ab.ca)  
Site Web : [www.abcouncil.ab.ca](http://www.abcouncil.ab.ca)

Suite 500, 222–58 Avenue SW  
Calgary (Alberta) T2H 2S3  
Téléphone : 403-233-2929  
Télécopieur : 403-233-2990

### Colombie-Britannique

Insurance Council of British Columbia  
Suite 300, 1040 West Georgia Street  
PO Box 7  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 4H1  
Téléphone : 604-688-0321  
Sans frais : 1-877-688-0321  
Télécopieur : 604-662-7767

### Île-du-Prince-Édouard

Superintendent of Insurance  
Office of the Attorney General  
4th Floor, 95 Rochford Street  
PO Box 2000  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-4550  
Télécopieur : 902-368-5283  
Site Web : [www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info](http://www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info)

### Manitoba

Direction de la réglementation des  
institutions financières  
Finances Manitoba  
Suite 1115, 405 Broadway  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3L6  
Téléphone : 204-945-2542  
Sans frais : 1-800-282-8069  
Télécopieur : 204-948-2268  
Courriel : [insurance@gov.mb.ca](mailto:insurance@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.gov.mb.ca/finance/cca/firb/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/firb/index.fr.html)

### Nouveau-Brunswick

Direction des assurances  
Ministère de la Justice et  
de la Consommation  
Place King  
440, rue King, 6<sup>e</sup> étage  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Téléphone : 506-453-2415  
Télécopieur : 506-453-7435  
Site Web : [www.gnb.ca/0062/index-f.asp](http://www.gnb.ca/0062/index-f.asp)

Bureau du défenseur du consommateur  
en matière d'assurances  
Place Keystone  
270, avenue Douglas, bureau 406  
Bathurst (Nouveau-Brunswick) E2A 1M9  
Téléphone : 506-549-5555  
Sans frais : 1-888-283-5111  
Télécopieur : 506-549-5559  
Courriel : [nb@cai-dma.ca](mailto:nb@cai-dma.ca)  
Site Web : [www.insurance-assurance.ca/index.php?lang=1](http://www.insurance-assurance.ca/index.php?lang=1)

### Nouvelle-Écosse

Superintendent of Insurance  
4th Floor, 1723 Hollis Street  
PO Box 2271  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3C8  
Téléphone : 902-424-6331  
Télécopieur : 902-424-1298  
Courriel : [fininst@gov.ns.ca](mailto:fininst@gov.ns.ca)

### Ontario

Commission des services  
financiers de l'Ontario  
5160 Yonge Street  
PO Box 85  
North York (Ontario) M2N 6L9  
Téléphone : 416-250-7250  
Sans frais : 1-800-668-0128  
ATS : 1-800-387-0584  
Télécopieur : 416-590-7070  
Courriel : [contactcentre@fSCO.gov.on.ca](mailto:contactcentre@fSCO.gov.on.ca)  
Site Web : [www.fSCO.gov.on.ca/french](http://www.fSCO.gov.on.ca/french)

### Québec

Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : 418-525-0337  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 418-647-0376  
Courriel : [renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca)  
Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Tour de la Bourse, 22<sup>e</sup> étage  
800, Square Victoria  
C.P. 246  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Téléphone : 514-395-0337  
Télécopieur : 514-873-3090  
Sans frais : 1-877-525-0337

### Saskatchewan

Pour porter plainte contre une  
compagnie d'assurance :

Superintendent of Insurance  
Financial Institutions Division  
Saskatchewan  
Financial Services Commission  
Suite 601, 1919 Saskatchewan Drive  
Regina (Saskatchewan) S4P 3V7  
Téléphone : 306-787-6700  
Télécopieur : 306-787-9006  
Courriel : [fid@sfsc.gov.sk.ca](mailto:fid@sfsc.gov.sk.ca)  
Site Web : [www.sfsc.gov.sk.ca/financial/insurance.shtml](http://www.sfsc.gov.sk.ca/financial/insurance.shtml)

Pour porter plainte contre un  
agent ou un courtier :

Insurance Councils of Saskatchewan  
Suite 310, 2631–28th Avenue  
Regina (Saskatchewan) S4S 6X3  
Téléphone : 306-352-7870  
Télécopieur : 306-569-3018

Site Web : [www.insurancecouncils.sk.ca](http://www.insurancecouncils.sk.ca)

## Terre-Neuve-et-Labrador

Financial Services Regulatory Division  
Department of Government Services  
2nd Floor, Confederation Building,  
West Block  
Prince Philip Drive  
PO Box 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)  
A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-2602  
Télécopieur : 709-729-3205  
Site Web : [www.gs.gov.nl.ca/cca/fsr](http://www.gs.gov.nl.ca/cca/fsr)

## Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Treasury Division, Department of Finance  
Third Floor, YK Centre  
4922–28th Street  
PO Box 1320  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)  
X1A 2L9  
Téléphone : 867-920-3423  
Sans frais : 1-800-661-0820

## Yukon

Superintendent of Insurance  
Consumer Services  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5111  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 5111  
Télécopieur : 867-667-3609  
Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.community.gov.yk.ca/  
consumer/index.html](http://www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html)

## Sociétés de fiducie, coopératives de crédit, mouvements coopératifs et caisses populaires

Si vous n'êtes pas satisfait des services qu'offre votre institution financière, tentez de résoudre le problème avec ses représentants. Si vous n'y arrivez pas, communiquez avec l'un des organismes de réglementation ci-dessous.

### Alberta

Alberta Superintendent  
of Financial Institutions  
Terrace Building  
Room 402, 9515–107 Street  
Edmonton (Alberta) T5K 2C3  
Téléphone : 780-427-5064  
Télécopieur : 780-420-0752  
Courriel : [financial.inst@gov.ab.ca](mailto:financial.inst@gov.ab.ca)  
Site Web : [www.finance.gov.ab.ca/  
business/fin\\_inst/index.html](http://www.finance.gov.ab.ca/business/fin_inst/index.html)

### Manitoba

Direction de la réglementation  
des institutions financières  
Finances Manitoba  
Suite 1115, 405 Broadway  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3P6  
Téléphone : 204-945-2543  
Sans frais : 1-800-782-8069  
Télécopieur : 204-948-2268  
Courriel : [coop-cu@gov.mb.ca](mailto:coop-cu@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.gov.mb.ca/finance/  
index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/index.fr.html)

### Nouvelle-Écosse

Financial Institutions Division  
Department of Finance  
4th Floor, 1723 Hollis Street  
PO Box 2271  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3C8  
Téléphone : 902-424-6331  
Télécopieur : 902-424-1298  
Courriel : [fininst@gov.ns.ca](mailto:fininst@gov.ns.ca)  
Site Web : [www.gov.ns.ca/finance/  
financialinstitutions](http://www.gov.ns.ca/finance/financialinstitutions)

### Colombie-Britannique

Financial Institutions Commission  
Suite 1200, 13450–102nd Avenue  
Surrey (Colombie-Britannique) V3T 5X3  
Téléphone : 604-953-5200  
Sans frais : 1-866-206-3030  
Télécopieur : 604-953-5301  
Courriel : [FICOM@ficombc.ca](mailto:FICOM@ficombc.ca)  
Site Web : [www.fic.gov.bc.ca](http://www.fic.gov.bc.ca)

### Nouveau-Brunswick

Direction des coopératives de crédit,  
coopératives et fiducies  
Ministère de la Justice et de la  
Consommation  
Place King  
440, rue King, bureau 637  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Téléphone : 506-453-2315  
Télécopieur : 506-453-7474  
Site Web : [www.gnb.ca/0062/index-f.asp](http://www.gnb.ca/0062/index-f.asp)

### Nunavut

Bureau d'enregistrement  
Ministère de la Justice PO Box 1000,  
Station 570  
Iqaluit (Nunavut) XOA 0H0  
Téléphone : 867-975-6590  
Télécopieur : 867-975-6594  
Site Web : [www.justice.gov.nu.ca/  
francais/legalreg.html](http://www.justice.gov.nu.ca/francais/legalreg.html)

### Île-du-Prince-Édouard

Office of the Attorney General  
4th Floor, Shaw Building  
PO Box 2000  
95 Rochford Street  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-4550  
Télécopieur : 902-368-5283  
Site Web : [www.gov.pe.ca/oag/ccaaid-info](http://www.gov.pe.ca/oag/ccaaid-info)

### Ontario

Commission des services  
financiers de l'Ontario  
5160 Yonge Street  
PO Box 85  
North York (Ontario) M2N 6L9  
Téléphone : 416-250-7250  
Sans frais : 1-800-668-0128  
ATS : 1-800-387-0584  
Télécopieur : 416-590-7070  
Courriel : [contactcentre@fscsco.gov.on.ca](mailto:contactcentre@fscsco.gov.on.ca)  
Site Web : [www.fscsco.gov.on.ca](http://www.fscsco.gov.on.ca)

## Québec

Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : 418-525-0337  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 418-647-0376  
Courriel : [renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca)  
Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Tour de la Bourse, 22<sup>e</sup> étage  
800, place Victoria  
C.P. 246  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Téléphone : 514-395-0337  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 514-873-3090

## Saskatchewan

Financial Institutions Division  
Saskatchewan Financial  
Services Commission  
Suite 601, 1919 Saskatchewan Drive  
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2  
Téléphone : 306-787-6700  
Télécopieur : 306-787-9006  
Courriel : [fid@sfsc.gov.sk.ca](mailto:fid@sfsc.gov.sk.ca)  
Site Web : [www.sfsc.gov.sk.ca](http://www.sfsc.gov.sk.ca)

## Terre-Neuve-et-Labrador

Credit Union Deposit Guarantee  
Corporation  
PO Box 340  
Marystown (Terre-Neuve-et-Labrador)  
A0E 2M0  
Téléphone : 709-279-0170  
Sans frais : 1-877-279-0170  
Télécopieur : 709-279-0177  
Site Web : [www.cudgc.nf.net](http://www.cudgc.nf.net)

## Territoires du Nord-Ouest

Northwest Territories Registrar of Securities  
Department of Justice  
1st Floor, Stuart M. Hodgson Building  
5009–49th Street  
PO Box 1320  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)  
X1A 2L9  
Téléphone : 867-920-3318  
Télécopieur : 867-873-0243  
Site Web : [www.justice.gov.nt.ca/SecuritiesRegistry](http://www.justice.gov.nt.ca/SecuritiesRegistry)

## Yukon

Consumer Services  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5111  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 5111  
Télécopieur : 867-667-3609  
Courriel : [www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html](http://www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html)

## Valeurs mobilières

Les organismes dont les coordonnées suivent peuvent vous fournir information et conseils au sujet de l'acquisition de valeurs mobilières (actions, obligations et fonds mutuels).

### **Advocis (The Financial Advisors Association of Canada)**

Advocis renseigne les consommateurs sur le rôle des planificateurs financiers et sur la façon d'en choisir un.

Suite 209, 390 Queens Quay West  
Toronto (Ontario) M5V 3A2  
Téléphone : 416-444-5251  
Sans frais : 1-800-563-5822  
Télécopieur : 416-444-8031  
Courriel : [info@advocis.ca](mailto:info@advocis.ca)  
Site Web : [www.advocis.ca](http://www.advocis.ca)

### **Commissions des valeurs mobilières**

Il existe dans toutes les provinces et tous les territoires une commission des valeurs mobilières chargée d'administrer et de faire respecter les lois sur les valeurs mobilières. Ces commissions veillent, entre autres, à protéger les investisseurs contre les pratiques malhonnêtes, inappropriées et frauduleuses. Les consommateurs qui veulent porter plainte peuvent s'adresser aux commissions, dont certaines demandent de le faire par écrit plutôt qu'électroniquement, vu le caractère confidentiel de l'information.

## **Alberta**

Alberta Securities Commission  
4th Floor, 300–5th Avenue SW  
Calgary (Alberta) T2P 3C4  
Téléphone : 403-297-6454  
Sans frais : 1-877-355-0585  
Plaintes : 403-355-3888  
Télécopieur : 403-297-6156  
Courriel : [inquiries@seccom.ab.ca](mailto:inquiries@seccom.ab.ca)  
Site Web : [www.albertasecurities.com](http://www.albertasecurities.com)

## **Colombie-Britannique**

British Columbia Securities Commission  
701 West Georgia Street  
PO Box 10142, Pacific Centre  
Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2  
Téléphone : 604-899-6854  
Sans frais : 1-800-373-6393  
Télécopieur : 604-899-6506  
Courriel : [inquiries@bcsc.bc.ca](mailto:inquiries@bcsc.bc.ca)  
Site Web : [www.bcsc.bc.ca](http://www.bcsc.bc.ca) et  
[www.investright.org](http://www.investright.org)

## **Île-du-Prince-Édouard**

Securities Office  
Consumer, Corporate and  
Insurance Services Division  
Office of the Attorney General  
4th Floor, Shaw Building  
95 Rochford Street  
PO Box 2000  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-4552  
Télécopieur : 902-368-5283  
Courriel : [mlgallant@gov.pe.ca](mailto:mlgallant@gov.pe.ca)  
Site Web : [www.gov.pe.ca/securities](http://www.gov.pe.ca/securities)

## **Manitoba**

Commission des valeurs  
mobilières du Manitoba  
500–400 St. Mary Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5  
Téléphone : 204-945-2548  
Télécopieur : 204-945-0330  
Courriel : [securities@gov.mb.ca](mailto:securities@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.msc.gov.mb.ca/  
index\\_fr.html](http://www.msc.gov.mb.ca/index_fr.html)

## **Nouveau-Brunswick**

Commission des valeurs mobilières du  
Nouveau-Brunswick  
85, rue Charlotte, bureau 300  
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) E2L 2J2  
Téléphone : 506-658-3060  
Sans frais : 1-866-933-2222  
Télécopieur : 506-658-3059  
Courriel : [information@nbsc-cvmnb.ca](mailto:information@nbsc-cvmnb.ca)  
Site Web : [www.nbsc-cvmnb.ca/nbsc/  
LanguageRH.do?type=french](http://www.nbsc-cvmnb.ca/nbsc/<br/>LanguageRH.do?type=french)

## **Nouvelle-Écosse**

Nova Scotia Securities Commission  
2nd Floor, Joseph Howe Building  
1690 Hollis Street  
PO Box 458  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J9  
Téléphone : 902-424-7768  
Télécopieur : 902-424-4625  
Site Web : [www.gov.ns.ca/nssc](http://www.gov.ns.ca/nssc)

## **Nunavut**

Bureau d'enregistrement  
Ministère de la Justice  
PO Box 1000, Station 570  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
Téléphone : 867-975-6590  
Télécopieur : 867-975-6594  
Courriel : [legal.registries@gov.nu.ca](mailto:legal.registries@gov.nu.ca)  
Site Web : [www.justice.gov.nu.ca/  
français/legalreg.html](http://www.justice.gov.nu.ca/<br/>français/legalreg.html)

## **Ontario**

Commission des valeurs  
mobilières de l'Ontario  
Suite 1903, 20 Queen Street West  
Toronto (Ontario) M5H 3S8  
Téléphone : 416-593-8314  
Sans frais : 1-877-785-1555  
ATS : 1-866-827-1295  
Télécopieur : 416-593-8122  
Courriel : [inquiries@osc.gov.on.ca](mailto:inquiries@osc.gov.on.ca)  
Site Web : [www.osc.gov.on.ca/index\\_fr.jsp](http://www.osc.gov.on.ca/index_fr.jsp)

## **Québec**

Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : 418-525-0337  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 418-647-0376  
Courriel : [renseignements-consommateur@  
lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-consommateur@<br/>lautorite.qc.ca)  
Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)  
Tour de la Bourse, 22<sup>e</sup> étage  
800, Square Victoria  
C.P. 246  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Téléphone : 514-395-0337  
Sans frais : 1-877-525-0337  
Télécopieur : 514-873-3090

## **Saskatchewan**

Securities Division  
Saskatchewan Financial Services  
Commission  
Suite 601, 1919 Saskatchewan Drive  
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2  
Téléphone : 306-787-5645  
Télécopieur : 306-787-5899  
Site Web : [www.sfsc.gov.sk.ca](http://www.sfsc.gov.sk.ca)

## **Terre-Neuve-et-Labrador**

Financial Services Regulation Division  
Consumer and Commercial Affairs Branch  
Department of Government Services  
2nd Floor, Confederation Building,  
West Block  
Prince Philip Drive  
PO Box 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)  
A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-4189  
Télécopieur : 709-729-6187  
Site Web : [www.gov.nf.ca/gsl/cca/scon](http://www.gov.nf.ca/gsl/cca/scon)

## **Territoires du Nord-Ouest**

Northwest Territories Registrar of Securities  
Department of Justice  
1st Floor, Stuart M. Hodgson Building  
5009–49th Street  
PO Box 1320  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)  
X1A 2L9  
Téléphone : 867-920-3318  
Télécopieur : 867-873-0243  
Courriel : [SecuritiesRegistry@gov.nt.ca](mailto:SecuritiesRegistry@gov.nt.ca)  
Site Web : [www.justice.gov.nt.ca/  
SecuritiesRegistry](http://www.justice.gov.nt.ca/<br/>SecuritiesRegistry)

## **Yukon**

Registrar of Securities  
Corporate Affairs  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5314  
Sans frais : 1-800-661-0408  
Télécopieur : 867-393-6251  
Courriel : [corporateaffairs@gov.yk.ca](mailto:corporateaffairs@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.community.gov.yk.ca/  
corp/index.html](http://www.community.gov.yk.ca/<br/>corp/index.html)

## **Institut des fonds d'investissement du Canada**

Il s'agit de l'association nationale de l'industrie des fonds d'investissement. Elle a pour mandat de mieux faire connaître aux consommateurs les fonds communs de placement et l'ensemble du secteur de l'investissement. Elle offre des cours de formation en matière de fonds communs de placement.

1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1800  
Montréal (Québec) H3A 2R7  
Téléphone : 514-985-7025  
Télécopieur : 514-985-5113

4th Floor, 11 King Street West  
Toronto (Ontario) M5H 4C7  
Téléphone : 416-363-2150  
Sans frais : 1-866-347-1961  
Télécopieur : 416-861-9937  
Site Web : [www.ific.ca](http://www.ific.ca)

## **The Investor Learning Centre of Canada**

Cet organisme sans but lucratif – créé par l'Institut des fonds d'investissement du Canada, dont la raison sociale est maintenant CSI Global Education Inc. – offre des ressources impartiales sur les investissements. À ses publications, ateliers et centre d'information s'ajoute un service de réponse aux demandes de renseignements concernant les investisseurs, les obligations, les actions, le capital et le régime de marché.

15th Floor, 200 Wellington Street West  
Toronto (Ontario) M5V 3G2  
Téléphone : 1-866-866-2601  
Courriel : [customer\\_support@csi.ca](mailto:customer_support@csi.ca)  
Site Web : [www.csi.ca/student/fr\\_ca/home.xhtml](http://www.csi.ca/student/fr_ca/home.xhtml)

---

## **Services funéraires**

### **Organismes de réglementation des services funéraires**

#### **Alberta**

Funeral Services Regulatory Board  
11810 Kingsway Avenue  
Edmonton (Alberta) T5G 0X5  
Téléphone : 780-452-6130  
Sans frais : 1-800-563-4652  
Télécopieur : 789-452-6085  
Courriel : [office@afsrab.ca](mailto:office@afsrab.ca)  
Site Web : [www.afsrab.ca](http://www.afsrab.ca)

#### **Colombie-Britannique**

Business Practices and Consumer  
Protection Authority  
5th Floor, 1019 Wharf Street  
PO Box 9244  
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2  
Téléphone : 604-320-1667  
Sans frais : 1-888-564-9963  
Télécopieur : 250-920-7181  
Courriel : [info@bpcpa.ca](mailto:info@bpcpa.ca)  
Site Web : [www.bpcpa.ca](http://www.bpcpa.ca)

#### **Île-du-Prince-Édouard**

Linda Peters  
Compliance Officer  
Office of the Attorney General  
4th Floor, Shaw Building  
105 Rochford Street  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)  
C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-5653  
Télécopieur : 902-368-5283  
Courriel : [Impeters@gov.pe.ca](mailto:Impeters@gov.pe.ca)

#### **Manitoba**

Commission administrative en vertu  
de la Loi sur les embaumeurs et les  
entrepreneurs de pompes funèbres  
Room 311, Legislative Building  
254 Portage Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6  
Téléphone : 204-947-1098  
Télécopieur : 204-945-0424  
Courriel : [embalmersdirectors@gov.mb.ca](mailto:embalmersdirectors@gov.mb.ca)

#### **Nouveau-Brunswick**

Commission d'immatriculation des  
embaumeurs et entrepreneurs de  
pompes funèbres  
1063, rue Main  
C.P. 31  
Hampton (Nouveau-Brunswick) E0G 1Z0  
Téléphone : 506-832-5541  
Télécopieur : 506-832-3082  
New Brunswick Funeral Directors  
and Embalmers Association  
515, boulevard Everard-H.-Daigle  
C.P. 7245  
Grand Falls (Nouveau-Brunswick) E3Z 2R5  
Téléphone : 506-473-3063  
Télécopieur : 506-473-3494  
Courriel : [info@nbfuneraldirectors.ca](mailto:info@nbfuneraldirectors.ca)  
Site Web : [www.nbfuneraldirectors.ca](http://www.nbfuneraldirectors.ca)

## Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Board of Registration  
of Embalmers and Funeral Directors  
c/o Service Nova Scotia and  
Municipal Relations  
PO Box 2723  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3P7  
Téléphone : 902-453-5545  
Sans frais : 1-800-670-4357  
Télécopieur : 902-424-0702  
Site Web : [www.gov.ns.ca/snsmr/  
paal/ndxemb.asp](http://www.gov.ns.ca/snsmr/paal/ndxemb.asp)

## Nunavut

Bureau de la consommation  
Ministère des Services communautaires  
et gouvernementaux  
PO Box 440  
Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0  
Téléphone : 867-793-3303  
Sans frais : 1-866-223-8139  
Télécopieur : 867-793-3321

## Ontario

Conseil des services funéraires  
Suite 2810, 777 Bay Street  
PO Box 117  
Toronto (Ontario) M5G 2C8  
Téléphone : 416-979-5450  
Sans frais : 1-800-387-4458  
Télécopieur : 416-979-0384  
Courriel : [info@funeralboard.com](mailto:info@funeralboard.com)  
Site Web : [www.funeralboard.com/public\\_fr](http://www.funeralboard.com/public_fr)

Unité de la réglementation des cimetières  
32nd Floor, 250 Yonge Street  
Toronto (Ontario) M5B 2N5  
Téléphone : 416-326-8393  
Sans frais : 1-800-889-9768  
Télécopieur : 416-326-8406

## Québec

Office de la protection du consommateur  
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4  
Sans frais : 1-888-672-2556  
Télécopieur : 418-528-0976  
Site Web : [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

## Saskatchewan

Funeral and Cremation Services  
Council of Saskatchewan  
3847C Albert Street  
Regina (Saskatchewan) S4S 3R4  
Téléphone : 306-584-1575  
Télécopieur : 306-584-1576  
Courriel : [sask.funeral@sasktel.net](mailto:sask.funeral@sasktel.net)  
Site Web : [www.fcscs.ca](http://www.fcscs.ca)

## Terre-Neuve-et-Labrador

Embalmers and Funeral Directors  
Board of Newfoundland and Labrador  
PO Box 839  
Lewisporte (Terre-Neuve-et-Labrador)  
A0G 3A0  
Téléphone : 709-535 2827  
Télécopieur : 709-535 8440  
Courriel : [contact@nlfuneralboard.ca](mailto:contact@nlfuneralboard.ca)  
Site Web : [www.nlfuneralboard.ca](http://www.nlfuneralboard.ca)

## Yukon

Consumer Services  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5811  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 5111  
Télécopieur : 867-393-6295  
Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.community.gov.yk.ca/  
consumer/index.html](http://www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html)

---

## Véhicules automobiles

Si votre véhicule est défectueux, parlez-en d'abord avec le concessionnaire. Si le problème n'est pas résolu, adressez-vous au constructeur (les coordonnées suivent). Certaines entreprises fournissent le service à la clientèle à partir de leur bureau des États-Unis.

Pour mieux vous servir, certaines entreprises vous demanderont peut-être certains renseignements :

- numéro d'identification du véhicule;
- nom du propriétaire du véhicule;
- adresse du propriétaire;
- le nombre de kilomètres au compteur;
- la nature du problème.

Si cette démarche n'est pas fructueuse, communiquez avec l'un des services de règlement des différends dont les coordonnées suivent.

Pour tout renseignement concernant un véhicule, vous pouvez aussi communiquer avec un organisme gouvernemental, un organisme d'aide aux consommateurs ou une association d'automobilistes.

## Constructeurs

### Audi Canada

Sans frais : 1-800-822-2834  
Site Web : [www.audi.ca/audi/ca/fr2.html](http://www.audi.ca/audi/ca/fr2.html)

### BMW Group Canada

Sans frais : 1-800-567-2691  
Site Web : [www.bmwgroup.ca/content/fr/default.asp](http://www.bmwgroup.ca/content/fr/default.asp)

### Chrysler Canada

Sans frais : 1-800-387-9983  
Site Web : [www.chryslercanada.ca/fr](http://www.chryslercanada.ca/fr)

### Ford du Canada

Sans frais : 1-800-565-3673  
Site Web : [www.ford.ca/francais](http://www.ford.ca/francais)

### General Motors du Canada

Sans frais : 1-800-263-7854  
ATS : 1-800-263-3830  
Site Web : [www.gmcanada.com](http://www.gmcanada.com)

### Honda Canada

Sans frais : 1-888-946-6329  
Site Web : [www.honda.ca](http://www.honda.ca)

### Hyundai Auto Canada

Sans frais : 1-800-461-5695  
Courriel : [cr@hyundaicanada.com](mailto:cr@hyundaicanada.com)  
Site Web : [www.hyundaicanada.com](http://www.hyundaicanada.com)

### Infiniti

Sans frais : 1-800-361-4792  
Site Web : [www.infiniti.ca/fr/index.html](http://www.infiniti.ca/fr/index.html)

### Jaguar Canada

Sans frais : 1-800-668-6257  
Site Web : [www.jaguar.ca/ca/fr/homepage.htm](http://www.jaguar.ca/ca/fr/homepage.htm)

### Kia Canada

Sans frais : 1-877-542-2886  
Courriel : [customer@kia.ca](mailto:customer@kia.ca)  
Site Web : [www.kia.ca](http://www.kia.ca)

### Land Rover Canada

Sans frais : 1-800-346-3493  
Site Web : [www.landrover.com/ca/fr/Vehicles/home.htm](http://www.landrover.com/ca/fr/Vehicles/home.htm)

### Lexus

Sans frais : 1-800-265-3987  
Site Web : [www.lexus.ca](http://www.lexus.ca)

### Mazda Canada

Sans frais : 1-800-263-4680  
Site Web : [www.mazda.ca/root.asp](http://www.mazda.ca/root.asp)

### Mercedes-Benz Canada

Sans frais : 1-800-387-0100  
Site Web : [www.mercedes-benz.ca/index.cfm?Language=French&id=6753](http://www.mercedes-benz.ca/index.cfm?Language=French&id=6753)

### Mini Canada

Sans frais : 1-866-378-6464  
Site Web : [www.mini.ca](http://www.mini.ca)

### Mitsubishi Motors Canada

Sans frais : 1-888-576-4878  
Site Web : [www.mitsubishi-motors.ca/Home.aspx](http://www.mitsubishi-motors.ca/Home.aspx)

### Nissan Canada

Sans frais : 1-800-387-0122  
Site Web : [www.nissan.ca/fr](http://www.nissan.ca/fr)

### Porsche Canada

Sans frais : 1-800-767-7243  
Site Web : [www.porsche.com/canada](http://www.porsche.com/canada)

### Saab Canada

Sans frais : 1-800-263-3777  
Site Web : [www.GM.ca/saab](http://www.GM.ca/saab)

### Saturn

Sans frais : 1-800-263-3777  
Site Web : [http://gm.ca/ss/gm/homepage.do?lang=fr\\_CA&brand=saturn](http://gm.ca/ss/gm/homepage.do?lang=fr_CA&brand=saturn)

### Smart Canada

Sans frais : 1-877-627-8004  
Site Web : [www.thesmart.ca/index.cfm?Language=French&id=4720](http://www.thesmart.ca/index.cfm?Language=French&id=4720)

### Subaru Canada

Sans frais : 1-800-894-4212  
Site Web : [www.subaru.ca](http://www.subaru.ca)

### Suzuki Canada

Site Web : [www.suzuki.ca](http://www.suzuki.ca)

### Toyota Canada

Sans frais : 1-888-869-6828  
Site Web : [www.toyota.ca](http://www.toyota.ca)

### Volkswagen Canada

Sans frais : 1-800-822-8987  
Site Web : [www.vw.ca/vwca/index/0,2280,41,00.html](http://www.vw.ca/vwca/index/0,2280,41,00.html)

### Volvo Cars of Canada

Sans frais : 1-800-663-8255  
Site Web : [www.volvocanada.com](http://www.volvocanada.com)

## Associations de consommateurs et organismes non gouvernementaux

### Association canadienne des automobilistes

1145, chemin Hunt Club, bureau 200  
Ottawa (Ontario) K1V 0Y3  
Téléphone : 613-247-0117  
Télécopieur : 613-247-0118  
Site Web : [www.caa.ca/home-f.cfm](http://www.caa.ca/home-f.cfm)

## Ailleurs au Canada

### Alberta

Alberta Motor Association  
Administration Office  
10310 G. A. MacDonald (39A) Avenue NW  
Edmonton (Alberta) T6J 6R7  
Téléphone : 780-430-5555  
Sans frais : 1-800-642-3810  
Site Web : [www.ama.ab.ca](http://www.ama.ab.ca)

### Colombie-Britannique

CAA British Columbia  
4567 Canada Way  
Burnaby (Colombie-Britannique)  
V5G 4T1  
Téléphone : 604-298-2122  
Site Web : [www.bcaa.com](http://www.bcaa.com)

### Ontario

CAA Niagara  
3271 Schmon Parkway  
Thorold (Ontario) L2V 4Y6  
Téléphone: 905-984-8585  
Site Web : [www.caa.niagara.net](http://www.caa.niagara.net)

CAA North and East Ontario  
1224, rue Wellington

Ottawa (Ontario)

500, chemin Hazeldean  
Ottawa (Ontario)  
Téléphone : 613-820-1890  
Télécopieur : 613-820-7382  
Courriel : [contactcaa@caaneo.on.ca](mailto:contactcaa@caaneo.on.ca)  
Site Web : [www.caaneo.on.ca](http://www.caaneo.on.ca)

CAA South Central Ontario  
60 Commerce Valley Drive East  
Thornhill (Ontario) L3T 7P9  
Téléphone : 905-525-1210  
Service aux membres : 416-221-4300  
Sans frais : 1-800-268-3750  
Courriel : [info@caasco.ca](mailto:info@caasco.ca)  
Site Web : [www.caasco.on.ca](http://www.caasco.on.ca)

### Atlantique

CAA Maritimes  
378, chemin Westmorland  
Saint John (Nouveau Brunswick)  
E2J 2G4  
Téléphone : 506-634-1400  
Sans frais : 1-800-561-8807  
Télécopieur : 506-653-9500  
Courriel : [info@caa.maritimes.ca](mailto:info@caa.maritimes.ca)  
Site Web : [www.caa.maritimes.ca](http://www.caa.maritimes.ca)

### Québec

CAA Québec  
Édifice CAA  
1180, rue Drummond  
Montréal (Québec) H3G 2R7  
Téléphone : 514-861-5111  
Service aux membres : 514-861-1917  
Sans frais : 1-866-827-8801  
Télécopieur : 514-861-9896  
Courriel : [info@caa-quebec.qc.ca](mailto:info@caa-quebec.qc.ca)  
Site Web : [www.caaquebec.com/Accueil/Index.htm?lang=fr](http://www.caaquebec.com/Accueil/Index.htm?lang=fr)

### Manitoba

CAA Manitoba  
870 Empress Street  
PO Box 1400  
Winnipeg (Manitoba) R3G 3H3  
Téléphone : 204-262-6166  
Sans frais : 1-800-222-4357  
Courriel : [contact@caamanitoba.com](mailto:contact@caamanitoba.com)  
Site Web : [www.caamanitoba.com](http://www.caamanitoba.com)

### Saskatchewan

CAA Saskatchewan  
200 Albert Street North  
Regina (Saskatchewan) S4R 5E2  
Téléphone : 306-791-4321  
Sans frais : 1-800-564-6222  
Télécopieur : 306-949-4461  
Courriel : [caa.admin@caask.ca](mailto:caa.admin@caask.ca)  
Site Web : [www.caask.ca](http://www.caask.ca)

## Association des journalistes professionnels de l'automobile du Canada

Il s'agit d'une association de spécialistes du domaine de l'automobile évaluent véhicules neufs et tendances de l'industrie.

PO Box 398, Main Post Office  
Cobourg (Ontario) K9A 4L1  
Sans frais : 1-800-361-1516  
Courriel : [beth@ajac.ca](mailto:beth@ajac.ca)  
Site Web : [www.ajac.ca/web](http://www.ajac.ca/web)

## Association pour la protection des automobilistes

Suite 1319, 2 Carlton Street  
Toronto (Ontario) M5B 1J3  
Téléphone : 416-204-1444  
Télécopieur : 416-204-1985  
Courriel : [apatoronto@apa.ca](mailto:apatoronto@apa.ca)  
Site Web : [www.apa.ca/template.asp?lang=french](http://www.apa.ca/template.asp?lang=french)

292, boulevard Saint-Joseph Ouest  
Montréal (Québec) H2V 2N7  
Téléphone : 514-272-5555  
Télécopieur : 514-273-0797  
Courriel : [apamontreal@apa.ca](mailto:apamontreal@apa.ca)  
Site Web : [www.apa.ca/template.asp?lang=french](http://www.apa.ca/template.asp?lang=french)



## Organismes gouvernementaux

### Ressources naturelles Canada – Office de l'efficacité énergétique

Vous pouvez conserver l'énergie, réaliser des économies et aider à protéger l'environnement lorsque vous conduisez votre véhicule. L'Office vous renseigne, entre autres, sur le choix d'un véhicule écoénergétique, la conduite écoénergétique, l'entretien d'un véhicule, la marche au ralenti et les carburants de remplacement.

580, rue Booth, 18<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Téléphone : 613-995-2943  
ATS : 613-996-4397  
Télécopieur : 613-943-1590  
Site Web : [www.oeenrcan.gc.ca/francais/index.cfm?attr=0](http://www.oeenrcan.gc.ca/francais/index.cfm?attr=0)

### Transports Canada – Sécurité routière

Ce bureau vous renseigne sur la sécurité routière, les défauts de fabrication et les rappels. Vous trouverez ses coordonnées à la section « Autres organismes gouvernementaux » du présent guide.

### Règlement des différends

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) agit à titre d'intermédiaire entre le consommateur et le constructeur de véhicules automobiles pour régler les différends concernant les défauts de fabrication ou l'application de la garantie du constructeur relativement aux véhicules neufs qui n'ont pas plus de quatre ans, sans compter l'année en cours. L'organisme offre ce service dans tout le pays. On peut le joindre au numéro sans frais 1-800-207-0685 ou consulter le site [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).

Vous pouvez aussi communiquer avec l'administrateur PAVAC de votre province ou territoire, dont les coordonnées suivent.

### Ailleurs au Canada

#### Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Alberta Arbitration and Mediation Services Inc.  
Suite 605, 10707–100 Avenue  
University of Lethbridge Building  
Edmonton (Alberta) T5J 3M1  
Téléphone : 780-439-9359  
Télécopieur : 780-433-9024  
Courriel : [brenda.davidson@aams.ab.ca](mailto:brenda.davidson@aams.ab.ca)

#### Atlantique

Better Business Bureau of the Maritime Provinces  
Suite 805, 1888 Brunswick Street  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8  
Téléphone : 902-422-2230  
Télécopieur : 902-429-6457  
Courriel : [atlcan@camvap.ca](mailto:atlcan@camvap.ca)  
Site Web : [www.bbbsmp.ca/camvap.html](http://www.bbbsmp.ca/camvap.html)

#### Colombie-Britannique et Yukon

Better Business Bureau of Mainland B.C.  
Suite 404, 788 Beatty Street  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1  
Téléphone : 604-682-6280  
Télécopieur : 604-681-1544  
Courriel : [camvap@bbbvancouver.org](mailto:camvap@bbbvancouver.org)

#### Manitoba

Better Business Bureau of Manitoba and Northwestern Ontario  
1030B Empress Street  
Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4  
Téléphone : 204-989-9017  
Télécopieur : 204-989-9016  
Courriel : [camvap@mts.net](mailto:camvap@mts.net)  
Site Web : [www.bbbsmanitoba.ca](http://www.bbbsmanitoba.ca)

#### Ontario

Administrateur provincial  
Suite 255, 55 St. Clair Avenue West  
Toronto (Ontario) M4V 2Y7  
Téléphone : 416-921-2686  
Télécopieur : 416-967-6320  
Courriel : [vita@camvap.ca](mailto:vita@camvap.ca)

#### Québec

Soreconi inc.  
Centre d'affaires L'exécutif  
3107, avenue des Hôtels  
Québec (Québec) G1W 4W5  
Téléphone : 418-649-9292  
Télécopieur : 418-649-0845  
Courriel : [ccote@camvap.ca](mailto:ccote@camvap.ca)

#### Saskatchewan

Better Business Bureau of Saskatchewan  
201–2080 Broad Street  
Regina (Saskatchewan) S4P 1Y3  
Téléphone : 306-352-7602  
Télécopieur : 306-565-6236  
Courriel : [michelle@bbbsask.com](mailto:michelle@bbbsask.com)  
Site Web : [www.bbbsask.com](http://www.bbbsask.com)

## Autres organismes

### Alberta

Les résidents de l'Alberta doivent s'adresser au Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC) en ce qui a trait à la vente, à la location et aux réparations des véhicules automobiles. L'AMVIC est un conseil de l'industrie autogéré et sans but lucratif qui, au nom du gouvernement, octroi des permis aux entreprises du secteur de l'automobile et enquête sur les plaintes reliées à la vente, à la location et à la réparation de véhicules automobiles en vertu des *Fair Trading Act et Automotive Business Licensing Regulation*.

Alberta Motor Vehicle Industry Council  
Suite 303, 9945–50 Street  
Edmonton (Alberta) T6A 0L4  
Téléphone : 780-466-1140  
Télécopieur : 780-462-0633  
Enquêtes (sans frais) : 1-877-979-8100  
Octroi de permis (sans frais) : 1-877-979-8100  
Site Web : [www.amvic.org](http://www.amvic.org)

Suite 205, Southland Tower  
10655 Southport Road SW  
Calgary (Alberta) T2W 4Y2  
Téléphone : 403-301-2744  
Télécopieur : 403-252-4636

### Colombie-Britannique

Les résidents de la Colombie-Britannique qui ont des problèmes d'assurance automobile ont accès à un service de règlement de différends offert par la Insurance Corporation of British Columbia.

Insurance Corporation of British Columbia  
151 West Esplanade  
North Vancouver (Colombie-Britannique) V7M 3H9  
Téléphone : 604-661-2800  
Sans frais : 1-800-663-3051  
Site Web : [www.icbc.com/dispute/how\\_to.asp](http://www.icbc.com/dispute/how_to.asp)

### Manitoba

L'Office de la protection du consommateur aide les Manitobains à régler les plaintes concernant l'achat, la location et la réparation des véhicules.

Office de la protection du consommateur  
Consommation et Corporations  
Finances Manitoba  
302–258 Portage Avenue  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6  
Téléphone : 204-945-3800  
Sans frais : 1-800-782-0067  
Télécopieur : 204-945-0728  
Courriel : [consumersbureau@gov.mb.ca](mailto:consumersbureau@gov.mb.ca)  
Site Web : [www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html)

## Ontario

Les résidents de l'Ontario peuvent communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux si leur plainte concerne les réparations automobiles. Le personnel examine ces plaintes pour déterminer s'il y a contravention à la Loi sur les réparations de véhicules automobiles de l'Ontario. Cela inclut les problèmes de garantie, le retour des pièces usagées et les estimations.

Ministère des petites entreprises et des services aux consommateurs  
Suite 1500, 5775 Yonge Street  
Toronto (Ontario) M7A 2E5  
Téléphone : 416-326-8611  
Sans frais : 1-800-889-9768  
ATS : 416-325-3408  
Sans frais : 1-800-268-7095  
Courriel : [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)  
Site Web : [www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur)

En ce qui concerne les plaintes contre les concessionnaires, les résidents de l'Ontario doivent s'adresser au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles. Cet organisme indépendant sans but lucratif applique la Loi sur les commerçants de véhicules automobiles au nom du gouvernement de l'Ontario. L'organisme inscrit les concessionnaires et les vendeurs de véhicules automobiles, effectue des inspections et des enquêtes, et agit comme médiateur en cas de plaintes. Il administre le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, qui sert de « cour de dernier recours » aux consommateurs qui ont subi une perte financière dans certains types de transactions avec un concessionnaire inscrit en vertu de la Loi.

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles  
Suite 800, 789 Don Mills Road  
Toronto (Ontario) M3C 1T5  
Téléphone : 416-226-4500  
Sans frais : 1-800-943-6002  
Télécopieur : 416-226-3208  
Site Web : [www.omvic.on.ca](http://www.omvic.on.ca)

## Yukon

Les résidents du Yukon doivent communiquer avec le bureau des services aux consommateurs du ministère des Services aux collectivités.

Consumer Services  
Department of Community Services  
Third Floor, Andrew Philipson Law Centre  
2130 Second Avenue  
PO Box 2703  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6  
Téléphone : 867-667-5111  
Sans frais : 1-800-661-0408, poste 5111  
Télécopieur : 867-667-3609  
Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)  
Site Web : [www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html](http://www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html)