

QUEEN  
HC  
120  
.C63  
C36  
1990

Consommation  
Corporations  
Canada

Consumer and  
Corporate Affairs  
Canada

Pensez à recycler!



Think Recycling!

**GUIDE**  
**SERVICES**  
**FÉDÉRAUX AUX**  
**CONSOMMATEURS**

**Faisons équipe**  
**pour un marché**  
**dynamique**

HC120  
.C63  
C36  
1990  
CCA  
FILE

Canada

Consommateurs • Entreprises • Gouvernements

C&CC n° 190 15326 B 90-03

## AVANT-PROPOS

---

Le Guide fédéral des services aux consommateurs renferme d'utiles renseignements sur les programmes et les services d'aide que les ministères, sociétés de la Couronne et les organismes fédéraux offrent aux consommateurs et consommatrices.

Cette réédition vise à :

- aider les députés et les sénateurs et leur personnel à répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des consommateurs;
- sensibiliser davantage les fonctionnaires aux questions de consommation et à susciter une collaboration plus étroite entre les responsables des ministères où les services aux consommateurs sont importants;
- promouvoir une coopération accrue entre les groupes de consommateurs et les sociétés de la Couronne et les ministères et organismes fédéraux intéressés.

Les attentes et les besoins des utilisateurs du Guide étant nombreux et variés, chaque description des services offerts comprend les renseignements suivants :

- l'objectif des programmes ou services intéressant les consommateurs;
- le genre d'aide fréquemment requise et, en regard, les personnes-ressources compétentes;
- le cas échéant, la liste des publications disponibles en matière de consommation et les lois et règlements ayant trait à des programmes ou services précis touchant le consommateur;
- s'il y a lieu, une liste des adresses et numéros de téléphone des bureaux régionaux ou de district.

L'utilisateur souhaitant se renseigner sur un sujet précis pourra se reporter utilement à la table des matières ou à l'index.

Direction de la politique et des services en consommation  
Consommation et Corporations Canada  
Place du Portage, tour I  
16<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9



Avril 1990

HC120  
C63  
C36  
1999  
CCD File

## TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
Sigles des ministères, sociétés et organismes cités .....	iii
Index .....	iv
Agriculture Canada .....	1
Approvisionnement et Services Canada	
Centre d'édition du gouvernement du Canada .....	3
Service du programme de dépôt .....	6
Programme des bureaux de Service Canada .....	7
Banque du Canada	
Obligations d'épargne du Canada .....	9
Bureau canadien de la sécurité aérienne .....	12
Bureau du surintendant des institutions financières Canada .....	14
Comités d'usagers du service postal .....	16
Commission canadienne des droits de la personne .....	19
Communications Canada	
Gestion du spectre .....	21
Conseil canadien des normes .....	23
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes .....	25
Consommation et Corporations Canada	
Bureau de la consommation .....	28
Bureau des corporations et de la Politique législative .....	34
Bureau de la politique de concurrence .....	36
Énergie, Mines et Ressources Canada .....	39
Environnement Canada	
Choix environnemental .....	42
Direction de la planification et de la gestion des eaux .....	44
Office national des transports du Canada .....	47
Santé et Bien-être social Canada	
Direction générale de la protection de la santé .....	49
Direction générale des services et de la promotion de la santé .....	51

	<u>Page</u>
Société canadienne des postes .....	53
Société canadienne d'hypothèques et de logement .....	56
Société d'assurance-dépôts du Canada .....	58
Statistique Canada .....	60
Transports Canada	
Direction de la sécurité routière et de la réglementation automobile .....	63
Garde côtière canadienne .....	66
Direction générale de la sécurité et de la réglementation automobile ...	68

**SIGLES DES MINISTÈRES, SOCIÉTÉS ET ORGANISMES CITÉS**

---

Agr	Agriculture Canada
ASC	Approvisionnement et Services Canada
BC	Banque du Canada
BCSA	Bureau canadien de la sécurité aérienne
BSIF	Bureau du surintendant des institutions financières Canada
CUSP	Comités d'usagers du service postal
CCDP	Commission canadienne des droits de la personne
Com	Communications Canada
CCN	Conseil canadien des normes
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
C&CC	Consommation et Corporations Canada
EMR	Énergie, Mines et Ressources Canada
EC	Environnement Canada
ONT	Office national des transports du Canada
SBSC	Santé et Bien-être social Canada
SCP	Société canadienne des postes
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SADC	Société d'assurance-dépôts du Canada
SC	Statistique Canada
TC	Transports Canada

**INDEX**

<u>Mots-clés</u>	<u>Abréviation</u>	<u>Page</u>
<b>A</b>		
abus de substances	SBSC	50
alcool	SBSC	50
drogues	SBSC	50
tabac	SBSC	50
accès aux programmes et services du gouvernement fédéral	ASC	6
agriculture	Agr	1
assurance-dépôts	SADC	57
aliments		
additifs	SBSC	48
emballage	C&CC	28
étiquetage	C&CC	28
publicité	C&CC	28,35
sécurité	Agr, SBSC	1,50
valeur nutritive des	SBSC	50
autobus scolaires, sécurité des	TC	62
<b>B</b>		
banques, demandes de renseignements et plaintes concernant les	BSIF	10
balances, inspection et mise à l'essai des	C&CC	30
bibliothèques depositaires des publications du gouvernement fédéral	ASC	6
<b>C</b>		
caravanes, normes de sécurité des	TC	62
cartographie	EMR	38
ceintures de sécurité et ensembles de retenue d'enfants	TC	62
certification technique	CRTC	24
compagnies d'assurance, demandes de renseignements et plaintes concernant les	BSIF	10
compteurs, inspection et mise à l'essai des	C&CC	30
conservation de l'eau	Agr, EC	1,43
conservation de l'énergie	EMR	38
conservation des sols	Agr	1
consommateurs, financement des groupes de	C&CC	27
consommateurs, revenus et dépenses des	SC	59
consommation d'essence des véhicules automobiles	EMR, TC	38,62
cosmétiques, sécurité des	SBSC	50
courrier : perdu, endommagé ou en retard	SCP	52



<u>Mots-clés</u>	<u>Abréviation</u>	<u>Page</u>
<b>D</b>		
discrimination relative à l'obtention des biens et services	CCDP	18
drogues, abus, sécurité des	SBSC	48,50
droits de la personne	CCDP	18
<b>E</b>		
électricité, mise à l'essai des compteurs	C&CC	30
emballage, normes et inspection des produits d'	C&CC	28
environnement, préoccupations relatives à	EC	41
Ecologo	EC	41
examen des plaintes relatives aux services postaux	CUSP	16
étiquetage des produits de consommation	C&CC	28
explosifs	EMR	38
<b>F</b>		
faillite	C&CC	33
financement des associations de consommateurs	C&CC	28
<b>H</b>		
harcèlement dans l'obtention de biens et services	CCDP	18
hausses des tarifs : câblodistribution, télévision payante et services spécialisés	CRTC	24
hygiène dentaire	SBSC	48
hypothèques, souscription à des	SCHL	55
<b>I</b>		
indice des prix à la consommation	SC	59
institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral	BSIF	14
instruments de mesure, inspection et mise à l'essai des	C&CC	30
instruments de pesage, inspection et mise à l'essai des	C&CC	30
instruments médicaux	SBSC	48
interférence dans la réception radio et télévision	Com	20
<b>L</b>		
levés et cartes géographiques	EMR	38
<i>Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt</i>	C&CC	27
<b>M</b>		
main d'oeuvre, statistiques	SC	59
métaux précieux, inspection et normes des	C&CC	28
minéraux et métaux	EMR	38
motocyclettes, sécurité des	TC	62
motoneiges, sécurité des	TC	62

<u>Mots-clés</u>	<u>Abréviation</u>	<u>Page</u>
<b>N</b>		
nutrition	Agr	1
<b>O</b>		
Obligations d'épargne du Canada	BC	9
<b>P</b>		
pesticides	Agr	1
photos aériennes, vente de	EMR	38
pratiques commerciales, publicité trompeuse dans les produits dangereux, sécurité des	C&CC	28, 35
programme de dépôt des publications (bibliothèques)	C&CC	29
programmes d'aide au logement	ASC	6
protection des consommateurs :	SCHL	59
par l'inspection de la sécurité des produits	C&CC	27
par des poids et mesures adéquats		29
contre la fraude dans l'emballage, la production, l'étiquetage, la publicité et la vente des produits		30
publications du gouvernement, accessibilité équitable des		28
publicité trompeuse sur les aliments	ASC	3
publicité trompeuse	C&CC	28, 35
	C&CC	35
<b>R</b>		
radiation, risques que présente la	SBSC	48
radio	Com	21
octroi de licences et certification des BP, ondes courtes, amateur, télécopieur, aviation et marine		
octroi de licences pour les ondes mf et ma		
réception et interférence		
radiodiffusion : radio, câblodistribution, télévision payante et services spéciaux	CRTC	24
rappels, véhicules automobiles	TC	62
recensement, données sur le	SC	59
réception des émissions de télévision et interférence	Com	20
Référence Canada	ASC	7
régimes de pension, demandes de renseignements et plaintes concernant les	BSIF	14
revenu, statistiques	SC	59

<u>Mots-clés</u>	<u>Abréviation</u>	<u>Page</u>
<b>S</b>		
santé mentale	SBSC	48
santé, risques pour la	SBSC	48,50
santé, promotion de la	SBSC	50
sécurité aérienne, statistiques	BCSA	12
service du programme de dépôt	ASC	6
services postaux, plaintes et demandes de renseignements concernant les	SCP	52
sièges d'auto et ensembles de retenue d'enfants	TC	62
sociétés de fiducie, demandes de renseignements et plaintes concernant les	BSIF	14
sociétés de prêt, demandes de renseignements et plaintes concernant les	BSIF	14
subventions à des groupes de consommateurs	C&CC	28
<b>T</b>		
télécommunications, tarifs et qualité du service	CRTC Com	24 20
télévision, certification technique pour la	Com	20
textiles, inspection et normes des	C&CC	28
transport ferroviaire, demandes de renseignements et plaintes concernant le	ONT	46
transports		
énergie	EMR	38
aériens	ONT	46
ferroviaires	ONT	46
<b>V</b>		
véhicules automobiles	TC	62
consommation de carburant	EMR, TC	38,62
défauts compromettant la sécurité	TC	62
enquêtes sur les accidents	TC	62
importation	TC	62
mise à l'essai	TC	62

## AGRICULTURE CANADA

---

Immeuble Sir John Carling  
930, avenue Carling  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C7

### **OBJECTIF**

L'objectif d'Agriculture Canada est de conseiller les gens et de les renseigner sur les programmes ministériels, la production agricole, la conservation des sols et de l'eau, la protection des cultures ainsi que l'innocuité et la salubrité des aliments.

### **AIDE AUX CONSOMMATEURS**

#### Information/demandes de renseignements

#### Services-ressources

##### Agriculture

Grande culture  
Élevage  
Gestion des sols  
Visites à la Ferme expérimentale centrale

Renseignements au public  
(613) 995-5222

##### Aliments et salubrité des aliments

Programme national de contrôle de  
la salmonellose  
Contrôle de la qualité  
Colloques sur la salubrité des aliments

Direction générale de la  
production et de l'inspection  
des aliments  
(613) 992-2114  
(613) 995-5433

##### Pesticides

Informations sur différents ravageurs

Renseignements sur les  
pesticides  
(613) 993-4544  
1-800-267-6315

### **PUBLICATIONS**

#### Aliments et salubrité des aliments

° Fiches d'information sur la façon de garder les aliments salubres



## APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

### 1. CENTRE D'ÉDITION DU GOUVERNEMENT DU CANADA

Ottawa (Ontario)  
K1A 0S9

#### OBJECTIF

Le Centre d'édition du gouvernement du Canada (CEGC) coordonne les activités d'édition des ministères et des organismes du gouvernement fédéral afin de sensibiliser efficacement le public aux politiques, aux programmes et aux services du gouvernement.

#### AIDE AUX CONSOMMATEURS

Le CEGC offre à l'échelle nationale un service téléphonique de consultation et de ventes pour les publications tarifées du gouvernement fédéral :

- commandes par cartes de crédit seulement  
(Visa/Mastercard) (819) 956-4801
- commandes téléphoniques régulières seulement (819) 956-4802
- demandes de prix et de disponibilité (819) 956-4800
- demandes générales d'information (819) 997-2560
- ATME\* (819) 956-5151
- télécopieur (819) 994-1498
- télex 053-4296

#### PUBLICATIONS

##### Catalogues

Pour mieux renseigner la population canadienne sur les quelque 22 000 publications du gouvernement fédéral, le CEGC publie une variété de catalogues gratuits et tarifés :

##### 1. Catalogues gratuits

###### a) Titres Choisis

Publié annuellement avec quelques suppléments à l'occasion, ce catalogue regroupe sous des sujets variés les publications les plus représentatives et les plus susceptibles d'intéresser le grand public. Illustré de façon attrayante, *Titres Choisis* vous offre en plus une description complète des nouvelles publications, des renseignements sur les réimpressions, les nouveautés à paraître, les coéditions ainsi que les procédures de commande. Un index des titres couvre les ouvrages présentés dans ce catalogue.

---

\*ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

## APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

---

### PUBLICATIONS (suite)

#### b) Vedettes-matières

Les vedettes-matières présentent des bibliographies approfondies sur des sujets jugés intéressants pour le grand public. Les vedettes-matières suivantes sont (ou seront prochainement) disponibles :

- ° No 1 : Agriculture; environnement; faune, flore et pêcheries.
- ° No 2 : Énergie et ressources naturelles; géographie, géologie.
- ° No 3 : Histoire et archéologie; sociologie (incluant les Autochtones, les groupes ethniques et les femmes).
- ° No 4 : Économie, gestion et commerce; main-d'oeuvre.
- ° No 5 : Arts; santé, alimentation, conditionnement physique et loisirs.
- ° No 6 : Formation; lexiques et répertoires; linguistique.
- ° No 7 : Gouvernement, politique et rapports parlementaires; législation.
- ° No 8 : Communications; construction et architecture; science et technologie; transports.
- ° No 9 : Abonnements et périodiques.

Les vedettes-matières sont publiées régulièrement et traitent seulement des publications tarifées.

### 2. Catalogues tarifés

#### a) Liste hebdomadaire des publications du gouvernement du Canada

Cette liste présente toutes les nouvelles publications gratuites et tarifées parues au cours de la semaine. Vous y trouverez également les informations nécessaires pour commander : titres, numéros de catalogue, prix, ministères responsables. Pour connaître immédiatement toutes les nouvelles publications du gouvernement du Canada, la *Liste hebdomadaire* sera votre outil de travail. Bilingue. Prix : 60,00 \$ par année. (52 numéros).

#### b) Catalogue trimestriel des publications du gouvernement du Canada

Ce catalogue présente un relevé de toutes les publications parues dans la *Liste hebdomadaire* au cours du trimestre. Afin de compléter ce catalogue, un index bilingue, détaillé et complet, couvre tous ces ouvrages. Le *Catalogue trimestriel* est un outil de référence utile et permanent. Cartonné. Bilingue. Prix : 25,00 \$ par année. (4 numéros et un index annuel).

## APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

---

### PUBLICATIONS (suite)

#### c) Liste des publications fédérales sur microfiches

Publiée six fois par année, cette liste vous renseigne sur le prix et la quantité des publications disponibles pour la vente. Elle énumère également certaines publications offertes gratuitement. Les publications y sont citées par ordre alphabétique (titres) et alpha-numérique (numéros de catalogue). Ce catalogue pourrait s'avérer d'un grand secours pour les institutions telles que les librairies et les bibliothèques responsables de la vente et des données d'information sur les publications du gouvernement du Canada. Format : 48X, 185 pages par fiche. Quinze fiches cataloguées par ordre alphabétique et 16 fiches cataloguées par ordre alpha-numérique. Prix : 73,50 \$ par année. (6 numéros).

### 3. Où et comment obtenir les publications du gouvernement du Canada

Les publications tarifées sont disponibles par l'entremise d'un réseau de librairies associées au Centre d'édition. Vous pouvez également les commander par l'entremise de la librairie de votre localité ou en vous adressant directement au Centre d'édition.

Pour consulter les publications, visitez votre bibliothèque locale. Un programme de service de dépôt permet aux bibliothèques publiques et d'institutions d'éducation d'obtenir gratuitement les nouvelles publications. Elles seront en mesure de vous fournir la totalité des publications dont vous aurez besoin.

Pour obtenir une liste complète des librairies associées et des bibliothèques de dépôt, veuillez demander la brochure *Où et comment obtenir les publications du gouvernement du Canada*.

S'adresser au : Service à la clientèle  
Centre d'édition du gouvernement du Canada  
Approvisionnement et Services Canada  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0S9  
(819) 997-2560

### LOI PERTINENTE

Le mandat et la ligne de conduite du Centre d'édition du gouvernement du Canada sont décrits dans le *Manuel de la politique administrative* du Conseil du Trésor, chapitre 335 -- Édition.



## **APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA**

---

### **2. SERVICE DU PROGRAMME DE DÉPÔT**

Ottawa (Ontario)  
K1A 0S9

#### **OBJECTIF**

Assurer à la population canadienne un accès équitable à l'information recueillie au moyen de fonds publics et publiée par le gouvernement fédéral.

#### **AIDE À LA CLIENTÈLE**

Le Service du programme de dépôt fonctionne en collaboration avec plus de 700 bibliothèques canadiennes dans le but de rendre accessible au public les publications du gouvernement fédéral. Grâce à ce réseau de dépositaires approuvés, une grande gamme de publications provenant du parlement, des ministères et de Statistique Canada peuvent être consultées sans frais dans les bibliothèques du pays. Le gouvernement fournit les publications, tarifées et gratuites, et les bibliothèques fournissent l'espace, le personnel et l'expertise.

Les membres du Parlement ont aussi le droit de recevoir gratuitement des publications des ministères et de Statistique Canada par l'entremise du Service de programme de dépôt. Ce service les aide à se tenir au courant et à informer leurs électeurs.

#### **PUBLICATIONS**

*La liste hebdomadaire des publications du Gouvernement du Canada et Le catalogue trimestriel des publications du Gouvernement du Canada* sont compilés par le Service du programme de dépôt. Ce sont des ouvrages utiles et à jour servant à identifier et à obtenir les publications du gouvernement fédéral. Ils sont, de même que l'abonnement, disponibles aux dépositaires par l'entremise du Centre d'édition du gouvernement du Canada.

## APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

### 3. PROGRAMME DES BUREAUX DE SERVICE CANADA

Ottawa (Ontario)  
K1A 0S5

#### OBJECTIF

Faciliter l'accès à la population canadienne aux programmes et services du gouvernement fédéral.

#### AIDE AUX CONSOMMATEURS

Le Programme des bureaux de Service Canada est responsable de Référence Canada, un service bilingue de référence téléphonique et de renseignements généraux sur le gouvernement fédéral. Offert sans frais à travers le Canada, ce service répond aux questions d'ordre général, et les demandes qui nécessitent des recherches sont renvoyées au fonctionnaire compétent du ministère approprié. Dans certains cas Référence Canada collabore avec une province ou un service de renseignements territorial. Dans ces cas, on emploie le nom de la province ou du service territorial indiqué, mais le service est le même.

#### PUBLICATIONS

*Guide sur les programmes et services du gouvernement fédéral* - une publication annuelle qui décrit les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral. Cette publication énumère les adresses des bureaux fédéraux à travers le Canada.

Le *Guide* est en vente au Centre d'édition du gouvernement du Canada et chez les agents libraires associés.

#### BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT DE RÉFÉRENCE CANADA

(Dans certains cas, Référence Canada utilise le nom du service provincial ou territorial.)

##### Alberta

Référence Canada  
Sans frais 1-800-232-9481  
Edmonton (403) 495-2021  
ATME\* (403) 495-4161

##### Manitoba

Référence Canada  
Sans frais 1-800-282-8060  
Winnipeg (204) 945-3744  
ATME\* (204) 945-4796

---

\*ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

**APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA**

---

**BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT DE RÉFÉRENCE CANADA (suite)**

**Colombie-Britannique**

Référence Canada  
Sans frais 1-800-663-1381  
Vancouver (604) 666-5555  
ATME\* (604) 666-2560

**Terre-Neuve**

Référence Canada  
Sans frais 1-800-563-2432  
St-John's (709) 772-4365  
ATME\* (709) 772-6226

**Nouvelle-Écosse**

Référence Canada  
Sans frais 1-426-8092  
Halifax (902) 426-8092  
ATME\* (902) 426-6696

**Ontario**

Référence Canada  
Région d'Ottawa/Hull  
Sans frais 1-800-267-0340  
Ottawa (613) 995-7151  
ATME\* (613) 952-0845

Indicatifs régionaux 807 et 705  
Sans frais 1-800-461-1664  
North Bay (705) 476-4910  
ATME\* (705) 476-7788

Indicatifs régionaux 416 et 519  
Sans frais 1-800-387-0700  
Toronto (416) 973-1993  
ATME\* (416) 973-8099

**Nouveau-Brunswick**

Référence Canada  
Sans frais 1-800-442-4400  
Fredericton (506) 453-2525

**Île-du-Prince-Édouard**

Renseignements de l'Île  
Sans frais 1-800-368-5050  
Charlottetown (902) 368-5050

**Québec**

Communication-Québec  
Pour un appel interurbain sans  
frais, faites le "0" et demandez  
Zénith Communication-Québec

Pour des appels locaux, consultez  
les pages bleues de l'annuaire  
téléphonique sous Communication-  
Québec

**Saskatchewan**

Centre de renseignements  
gouvernementaux  
Sans frais 1-800-667-7160  
Régina (306) 780-6683  
ATME\* (306) 780-7565

**Yukon**

Renseignements Yukon  
Sans frais 1-800-661-0408  
Whitehorse (403) 667-5811/12

---

\*ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

**BANQUE DU CANADA**

---

**OBLIGATIONS D'ÉPARGNE DU CANADA**

234, rue Wellington  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G9

**OBJECTIF**

Au nom du ministre des Finances, la Banque du Canada offre au grand public des services liés à la vente et à l'administration des Obligations d'épargne du Canada.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Campagne annuel des ventes  
Mode d'épargne sur le salaire

Livraison des certificats d'obligations

Tenue des registres de propriété  
Obligations perdues

Transferts

Paiement des intérêts  
Renseignements généraux

Changement d'adresse

**Services-ressources**

Charles Spencer  
Division des valeurs  
(613) 782-8388

Denise Aitken/Suzanne Séguin  
Division de la Dette publique  
(613) 782-8381/8372

Correspondance  
Division de la Dette publique  
(613) 782-7450

Montcalm Proulx/Sheila Morrice  
Division de la Dette publique  
(613) 782-8271/8635

Dossiers des propriétaires  
d'obligations  
Division de la Dette publique  
(613) 782-8341

Dossiers des propriétaires  
d'obligations  
Division de la Dette publique  
(613) 782-8341

On peut également s'adresser directement aux agences de la Banque du Canada à Ottawa (Ontario), Halifax (Nouvelle-Écosse), Saint-Jean (Nouveau-Brunswick), Montréal (Québec), Toronto (Ontario), Winnipeg (Manitoba), Régina (Saskatchewan), Calgary (Alberta) et Vancouver (Colombie-Britannique). Voir leurs adresses ci-dessous.

**BANQUE DU CANADA**

---

**PUBLICATIONS**

- ° Brochure de renseignements à l'intention des propriétaires d'obligations
- ° Tableaux des valeurs mensuelles

Les publications susmentionnées sont offertes au grand public dans toutes les banques et institutions financières.

**S'adresser à :**

Pierre Brûlé  
Département des Valeurs  
Banque du Canada  
245, rue Sparks  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G9  
(613) 782-8553

**AGENCES**

**Nouvelle-Écosse**

Case postale 127  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2M5

ou

1583, rue Hollis  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1V4  
(902) 420-4600

**Nouveau-Brunswick**

Case postale 6068, succursale A  
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)  
E2L 4R5

ou

75, rue Prince William  
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)  
E2L 2B2  
(506) 635-3600

**Ontario**

234, rue Sparks  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G9  
(613) 782-8111

Case postale 550, succursale A  
Toronto (Ontario)  
M5W 1E0

ou

250, avenue University  
Toronto (Ontario)  
M5H 3E5  
(416) 593-2000

**Manitoba**

161, avenue Portage  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 0Y4  
(204) 983-5530

**BANQUE DU CANADA**

---

**AGENCES (suite)**

**Québec**

Case postale 6018  
Montréal (Québec)  
H3C 3C2

ou

901, carré Victoria  
Montréal (Québec)  
H2Z 1R2  
(514) 866-4561

**Alberta**

Case postale 98  
Bureau de poste central  
Calgary (Alberta)  
T2P 2H4

ou

404, Sixième avenue sud-ouest  
Calgary (Alberta)  
T2P 0R9  
(403) 261-3400

**Saskatchewan**

Case postale 1065  
Régina (Saskatchewan)  
S4P 3B3

ou

2220, Douzième avenue  
Régina (Saskatchewan)  
S4P 0M8  
(306) 352-2654

**Colombie-Britannique**

900, rue Hastings ouest,  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6C 1E6  
(604) 643-6100

## BUREAU CANADIEN DE LA SÉCURITÉ AÉRIENNE

---

Place du Centre, 4<sup>e</sup> étage  
200, promenade du Portage  
Hull (Québec)  
C.P. 9120, terminus postal Alta Vista  
K1G 3T8

### **OBJECTIF**

L'objectif du Bureau canadien de la sécurité aérienne est de promouvoir la sécurité aérienne en constatant les manquements à la sécurité, en procédant à des enquêtes indépendantes et/ou publiques sur les faits aéronautiques afin d'en dégager les causes et autres facteurs en jeu, en rendant public ses rapports d'enquêtes et les conclusions qu'il en tire et en faisant des recommandations sur les moyens d'éliminer ou de réduire les manquements à la sécurité.

Note: Le BCSA sera appelé à devenir le Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports lors de la promulgation par le président du Conseil Privé.

### **AIDE AUX CONSOMMATEURS**

#### Information/demandes de renseignements

Statistiques sur la sécurité aérienne  
Rapports sur des faits aéronautiques  
Programme de rapports confidentiels  
sur la sécurité aérienne (PRACSA)

#### Services-ressources

Communications (819) 994-8054  
Enquêtes (819) 994-8028  
Rapports confidentiels  
(819) 994-8065

#### Services d'aide :

PRACSA	1-800-567-6865
Conférenciers	(819) 994-8051
Faits aéronautiques	(819) 994-8054

### **PUBLICATIONS**

- Rapports d'enquêtes sur des faits aéronautiques
- Rapports annuels
- Rapports sur la sécurité

#### S'adresser au :

Coordonnateur, Communications  
C.P. 9120, terminus postal Alta Vista  
Ottawa (Ontario)  
K1G 3T8  
(613) 994-8054

**BUREAU CANADIEN DE LA SÉCURITÉ AÉRIENNE**

---

**LOIS PERTINENTES**

*Loi sur le Bureau canadien de la sécurité aérienne*

**BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT**

**Atlantique**

175, chemin Edinburgh  
Moncton (Nouveau-Brunswick)  
E1E 2K9  
(506) 857-7141/7142  
Télécopieur : (506) 856-7467

**Québec**

185, avenue Dorval  
Bureau 403  
Dorval (Québec)  
H9S 5J9  
(514) 633-3246  
Télécopieur : (514) 663-2944

**Ontario**

5075, rue Yonge  
8<sup>e</sup> étage  
Willowdale (Ontario)  
M2N 6C6  
(416) 224-3445  
Télécopieur : (416) 224-3433

**Centre**

355-550, rue Century  
Winnipeg (Manitoba)  
R3H 0Y1  
(204) 983-5548  
Télécopieur : (204) 949-5548

**Ouest**

14220, Yellowhead Trail  
Bureau 12  
Edmonton (Alberta)  
T5L 3C2  
(403) 495-3865  
Télécopieur : (403) 495-2079

**Pacifique**

#8-3071, chemin Number Five  
Richmond (Colombie-Britannique)  
V6X 2T4  
(604) 666-5826  
Télécopieur : (604) 666-7230



**BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADA**

---

255, rue Albert  
13<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H2

**OBJECTIF**

L'objectif du Bureau consiste à faire la lumière sur les plaintes provenant du public contre les institutions financières du Canada assujetties à la réglementation fédérale, notamment les banques, les sociétés fiduciaires et de prêt, les compagnies d'assurance et les régimes de pension; et à agir comme intermédiaire entre les clients et les institutions financières en vue de résoudre les plaintes.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

Information/demandes de renseignements

Services-ressources

Toute plainte ou demande de renseignements au sujet d'une institution financière ou d'un régime de pension assujetti à la surveillance fédérale, par exemple :

Affaires publiques

Frais d'administration bancaires	
Qualité des services	(613) 990-7849
Erreurs, transactions en retard	(613) 990-7890
Mécanismes du traitement des plaintes	(613) 993-1677
Prêts, hypothèques, crédit	
Conformité à la loi	(ATME*) (613) 990-0473
Guichets automatiques	
Régime enregistré d'épargne retraite (REÉR)	
Comptes bancaires	
Prestation des régimes de pension	
Compagnies d'assurance générale	
Compagnies d'assurance-vie	

**PUBLICATIONS**

Diverses publications, qui sont actuellement en voie de préparation, feront connaître le rôle du Bureau en ce qui concerne ces questions. En outre, chaque institution financière, particulièrement les institutions de dépôt, publie à l'intention de ses clients des dépliants et des brochures sur le suivi des plaintes et des demandes de renseignements.

---

\*ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

**BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADA**

---

**Point de distribution des publications**

Directeur  
Bureau du surintendant des  
institutions financières Canada  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H2

**LOIS PERTINENTES**

*Loi sur les banques*  
*Loi sur les compagnies d'assurance canadiennes et britanniques*  
*Loi sur la compagnie d'assurance étrangère*  
*Loi sur les compagnies fiduciaires*  
*Loi sur les compagnies de prêt*  
*Loi sur les sociétés d'investissement*  
*Loi sur les sociétés coopératives de crédit*  
*Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*

## COMITÉS D'USAGERS DU SERVICE POSTAL

---

### OBJECTIF

L'objectif du Comité consiste à mettre à la disposition de la population canadienne un mécanisme indépendant qui permet d'examiner les tarifs et les services de Postes Canada et à tenir des consultations publiques et à formuler des recommandations. Les comités d'usagers du service postal examinent les problèmes et besoins particuliers à chaque région, sur le plan du service postal; accueillent les plaintes ou les observations relatives au service postal des usagers de la région, et tentent de négocier avec la Société canadienne des postes en mettant en oeuvre des moyens pour corriger les problèmes vécus par les usagers.

### AIDE AUX CONSOMMATEURS

#### Information/demandes de renseignements

Délais du courrier venant d'une autre ville; l'emplacement des "superboîtes"; la perte d'un colis envoyé par courrier prioritaire; problèmes dus au réacheminement du courrier.

Note : la plainte n'est reçue par le Comité que si l'usager l'a présentée à la SCP et que celle-ci a disposé d'un temps suffisant pour remédier à la situation, et si l'usager n'est pas satisfait de la réponse ou de l'action proposée.

#### Services-ressources

Le coordonnateur régional du comité d'usagers approprié.  
(Consulter la liste)

### BUREAUX DES COMITÉS D'USAGERS

Note : Les comités d'usagers traitent des problèmes du service postal identifiés par les usagers du service postal dans leur région.

#### Atlantique

Simonds Warehouse, 3<sup>e</sup> étage  
1869, rue Upper Wellington  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1S9  
(902) 426-5378

#### Ontario

Case postale 193  
Place de la Banque Royale, tour Nord  
200, rue Bay, pièce 2255  
Toronto (Ontario)  
M5J 2J4  
(416) 973-8246

#### Ontario (suite)

66, rue Slater, pièce 506  
Ottawa (Ontario)  
K1P 5H1  
(613) 952-4080

451, rue Talbot, pièce 201  
London (Ontario)  
N6A 4Y4  
(519) 645-5142

COMITÉS D'USAGERS DU SERVICE POSTAL

---

**BUREAUX DES COMITÉS D'USAGERS (suite)**

Pacifique

800, rue Burrard, pièce 1510  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2H8  
(604) 666-1475

Prairies

400, avenue Taché, pièce 609  
Winnipeg (Manitoba)  
R2H 3C3  
(204) 983-4599

Édifice Liberty, pièce 407  
10506, avenue Jasper  
Edmonton (Alberta)  
T5J 2W9  
(403) 594-4900

Québec

Tour Est, pièce 502  
200, boul. René-Lévesque ouest  
Montréal (Québec)  
H2Z 1X4  
(514) 496-2297

112, rue Dalhousie, pièce 004  
Québec (Québec)  
G1K 4C1  
(418) 648-7428

**COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE**

---

320, rue Queen  
Ottawa (Ontario)  
K1A 1E1

**OBJECTIF**

L'objectif de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) est de protéger les gens contre la discrimination ou le harcèlement lorsqu'ils ont affaire aux organismes réglementés par le gouvernement fédéral, à savoir les banques, les compagnies aériennes, ferroviaires, de transport interprovincial ou de téléphone, ainsi que les agences et les ministères gouvernementaux.

La Commission désire donner à la population libre accès aux installations de ces organismes, ou lui laisser l'usage de celles-ci, si elles sont généralement ouvertes au public.

Les motifs illicites de distinction sont les suivants : âge, race, couleur ou origine ethnique, religion, sexe, état civil ou matrimonial, commutation de peine ou handicaps.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

Information/demandes de renseignements

Concernant les plaintes de discrimination et de harcèlement

(Tous les bureaux acceptent les appels à frais virés)

Répondre aux demandes de renseignements sur la discrimination ou le harcèlement; si ces demandes ne relèvent pas du gouvernement fédéral, elles seront référées aux personnes compétentes par la Commission.

Services d'aide

Diffusion de matériel d'information (parfois disponible sur cassettes ou en braille).

Services-ressources

Administration centrale	(613) 995-1151
Atlantique	(902) 426-8380
Québec	(514) 283-5218
Ontario	(416) 973-5527
Prairies	(204) 983-2189
Alberta/T.N.-O.	(400) 495-4040
Capitale nationale	(613) 996-0026
Demandes de renseignements	(613) 995-1151

Services-ressources

(613) 995-1151

## COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

---

### PUBLICATIONS

- ° Suite à votre plainte : description du processus de présentation d'une plainte
- ° Série aide mémoire : questions et réponses sur les divers aspects de la discrimination (une brochure par motif de distinction illicite)
- ° Tableau des motifs de distinction illicite : organigramme qui explique les motifs de distinction illicites dans chaque province
- ° *Loi canadienne sur les droits de la personne* : guide
- ° Rapport annuel, 1988
- ° Harcèlement (politique)
- ° Qu'est-ce que le harcèlement?
- ° L'égalité dans la différence

S'adresser au :            Directeur de la production  
   320, rue Queen  
   Ottawa (Ontario)  
   K1A 1E1  
   (613) 995-1151

### LOI PERTINENTES

*Loi canadienne sur les droits de la personne*

Pour faciliter la consultation de la loi, les personnes intéressées peuvent en obtenir une version refondue auprès du directeur de la production.

**COMMUNICATIONS CANADA**

---

Tour Journal Nord  
300, rue Slater  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C8

**GESTION DU SPECTRE**

**OBJECTIF**

La gestion du spectre a pour objet la planification et l'application de règles et de règlements techniques visant à permettre à tous les services radio d'être exploités, exempts de brouillage, à la satisfaction des intéressés et pour en arriver à un partage équitable de cette ressource entre tous les utilisateurs canadiens.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Renseignements généraux

Délivrance de licences aux stations radio  
(radio amateur, service radio général,  
taxis, avions, bateaux, etc.)

Tenue d'examens pour les candidats au  
certificat d'opérateur radio

Examen des plaintes relatives au brouillage  
des ondes radio et télévision

**Services-ressources**

Direction générale de  
l'information  
Administration centrale  
(613) 990-4900

Bureaux régionaux  
(énumérés ci-dessous)

ou

Le bureau de district le plus  
près (veuillez consulter  
l'annuaire téléphonique de  
votre localité sous  
"Communications Canada")

**PUBLICATIONS**

Le brouillage à la radio et à la télévision  
Manuel pratique du "débrouillard"

Index des circulaires de la réglementation des télécommunications  
(un seul exemplaire à la fois)

**S'adresser à la :**

Direction générale de l'information  
Ministère des Communications  
300, rue Slater  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C8  
(613) 990-4900

**COMMUNICATIONS CANADA**

---

**LOI PERTINENTE**

*Loi sur la radio*

**BUREAUX RÉGIONAUX**

**Atlantique**

Ministère des Communications  
Immeuble Terminal Plaza, 7<sup>e</sup> étage  
1222, rue Main  
Moncton (Nouveau-Brunswick)  
E1C 8R2  
(506) 857-6505

**Québec**

Ministère des Communications  
295, rue Saint-Paul est  
Montréal (Québec)  
H2Y 1H1  
(514) 283-7737

**Pacifique**

Ministère des Communications  
800, rue Burrard, pièce 1700  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2J7  
(604) 666-5425

**Ontario**

Ministère des Communications  
55, avenue St. Clair est  
9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
(416) 973-8215

**Centre**

Ministère des Communications  
386, avenue Broadway  
Pièce 200  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 3Y9  
(204) 983-4391



## **CONSEIL CANADIEN DES NORMES**

---

350, rue Sparks, pièce 1200  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6N7

### **OBJECTIF**

Le Conseil canadien des normes a pour objectif d'encourager et de favoriser la normalisation volontaire en vue de développer l'économie nationale, de faciliter le commerce national et international et d'aider et de protéger les consommateurs.

### **AIDE AUX CONSOMMATEURS**

Le Conseil canadien des normes fournira aux députés, aux ministères gouvernementaux ou à des groupes ou organismes de l'information sur les buts, usages et bénéfices de la normalisation.

Les individus et groupes intéressés peuvent communiquer avec les bureaux du CCN pour une présentation sur les services offerts par le Conseil, ou pour obtenir copie d'un vidéo de 5 min sur l'importance des normes au processus de réforme réglementaire, à la protection des consommateurs, au commerce, à la gestion des achats, à la santé et sécurité, etc.

#### **Information/demandes de renseignements**

Pour une présentation sur les normes ou pour obtenir la trousse-vidéo

Programmes d'information et d'éducation du consommateur; information sur le Comité consultatif des normes du consommateur

Information sur des normes spécifiques, systèmes de certification et règlements techniques

#### **Services-ressources**

Responsable, Affaires publiques  
(613) 238-3222

Responsable, Services médias  
(613) 238-3222

Responsable, Service d'information sur les normes  
(613) 238-3222

Sans frais : 1-800-267-8220

## **CONSEIL CANADIEN DES NORMES**

---

### **PUBLICATIONS**

- Le Conseil canadien des normes - services et activités (une série de dépliants sur les divers services offerts par le Conseil)
- Le magazine Consensus (une revue trimestrielle sur les activités et développements dans l'arène normative)
- Guide de participation du consommateur aux activités de normalisation

D'autres publications sur des aspects particuliers du domaine de la normalisation ou sur les services du CCN sont disponibles. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le :

Responsable des publications  
Conseil canadien des normes  
350, rue Sparks, bureau 1200  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6N7  
(613) 238-3222

## CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Ottawa (Ontario)  
K1A 0N2

### OBJECTIF

Créé en 1968, aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion*, le CRTC réglemente et surveille tous les aspects de la radiodiffusion au pays, radio, télévision, tant publiques que privées, télédistribution de même que la télévision payante et les services spécialisés. La *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* confère au CRTC le pouvoir de réglementer toutes les sociétés de télécommunications relevant de la compétence fédérale; Bell Canada, BC Tel, CNCP, Téléglobe Canada, Telesat Canada, Terra Nova Tel et Norouestel.

La consultation du public, lors d'audiences ou par écrit, constitue l'une des fonctions essentielles du Conseil à titre d'organisme de réglementation. Des audiences ont lieu tout au cours de l'année dans l'ensemble du pays et servent à étudier les demandes de radiodiffusion ou de télécommunications.

Le CRTC attache une très grande importance à la consultation des personnes et des groupes intéressés à ses prises de décision, que ce soit par le biais de ses audiences publiques ou des commentaires et des plaintes reçus.

### AIDE AUX ABONNÉS

Les Services d'information du CRTC fournissent des renseignements et traitent les plaintes relatives à la nature, à la qualité et à la disponibilité des services de radiodiffusion et de télécommunications.

#### Information/demandes de renseignements

Qualité du service (radio, télévision, câble, télévision payante, téléphone)

Contenu des émissions et de la publicité (violence, stéréotypes sexuels, équilibre dans la programmation)

Information sur les procédures d'intervention, publications, audiences publiques, le traitement des plaintes, etc.

#### Services-ressources

Services d'information  
(819) 997-0313

Visuor (malentendant)  
(819) 994-0423

## CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

### PUBLICATIONS

Le Conseil a cessé la publication des recueils de ses décisions et de ses énoncés de politique. Plusieurs des volumes antérieurs ne sont pas disponibles.

Les publications tarifées encore disponibles sont :

- ° Les années 1980; décennie de la pluralité -- radiodiffusion, satellites et télévision payante
- ° L'image des femmes

Les publications suivantes sont disponibles gratuitement :

- ° Radiodiffusion et communauté
- ° La radio MF au Canada : une politique en vue d'assurer un service radiophonique diversifié
- ° Politique relative aux entreprises de réception de radiodiffusion (télévision par câble)
- ° Rapport : Comité d'enquête sur le service national de radiodiffusion
- ° La radiodiffusion et les télécommunications canadiennes : l'expérience du passé, les choix pour l'avenir
- ° Bibliographie des études du CRTC (1982)
- ° L'équilibre en radiodiffusion : rapport sur un colloque tenu les 16 et 17 janvier 1981 à Hull (Québec)
- ° Guide de la télévision communautaire à l'intention des collectivités isolées et de celles du Nord
- ° Le CRTC à votre écoute
- ° Le choix, à quel prix?
- ° Rapport du comité consultatif sur la musique de langue française
- ° Stéréotypes sexuels dans les médias de la radiodiffusion
- ° L'industrie de la musique country au Canada

### Points de distribution des publications

On peut se procurer les publications gratuites :

- (i) aux bureaux régionaux du CRTC
- (ii) aux Services de l'information du CRTC  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C9

On peut se procurer les publications tarifées :

- (i) au Service à la clientèle .  
Centre d'édition du gouvernement canadien  
Approvisionnement et Services Canada  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0S9  
(819) 997-2560
- (ii) auprès des agents libraires agréés

## CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

### LOIS PERTINENTES

Vous trouverez ci-dessous la liste des lois et règlements ayant trait au CRTC. On peut consulter ces documents dans les bibliothèques publiques, en acheter des exemplaires chez les agents libraires agréés ou auprès du Centre d'édition du gouvernement du Canada, d'Approvisionnement et Services Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0S9, (819) 997-2560.

*Loi sur la radiodiffusion*

*Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*

*Loi sur Bell Canada*

*Loi nationale sur les attributions en matière de télécommunications*  
(antérieurement *Loi nationale sur les transports*)

*Loi sur les chemins de fer*

*Loi sur la réorganisation et l'aliénation de Téléglobe Canada*

Règlement de 1986 sur la radio

Règlement de 1987 sur la télédiffusion

Règlement de 1986 sur la télédistribution

Règlement sur la télévision payante

Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion

Règles de procédures du CRTC (radiodiffusion)

Règles de procédures du CRTC (télécommunications)

Règlement sur les tarifs du CRTC (télécommunications)

### BUREAUX RÉGIONAUX

#### Maritimes

1809, rue Barrington, pièce 1007  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3K8  
(902) 426-7997  
ATME\*(902) 426-7268

#### Québec

Complexe Guy Favreau, tour Est  
200 boul. René-Lévesque ouest  
Pièce 602  
Montréal (Québec)  
(514) 283-6607  
ATME\*(514) 283-8316

#### Prairies

275, avenue Portage  
Suite 1810  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 2B3  
(204) 983-6306  
ATME\* (204) 983-8274

#### Pacifique

800, rue Burrard, Suite 1500  
Case postale 1580  
Vancouver (Colombie Britannique)  
V6Z 2G7  
(604) 666-2111  
ATME\* (604) 666-0778

---

\* Appareil de télécommunication pour les malentendants

## CONSUMMATION ET CORPORATIONS CANADA

---

### 1. BUREAU DE LA CONSOMMATION

Place du Portage, tour I  
50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9

#### OBJECTIF

Dans l'exécution du mandat du ministre des Consommateurs et des Sociétés, le Bureau de la consommation est chargé de protéger, d'aider et de défendre les consommateurs ainsi que de promouvoir l'équité sur le marché.

Quatre directions au sein du Bureau sont responsables de l'élaboration et de l'administration des textes législatifs ou des programmes qui touchent les consommateurs. L'inspection et d'autres services sont confiés à cinq bureaux régionaux.

a) La sous-activité de la Politique et des services en consommation doit élaborer une politique de consommation concernant une vaste gamme de sujets découlant du mandat du ministre aux termes de la *Loi sur le ministère de la Consommation et des Corporations*, lesquels sujets ne sont pas particulièrement liés aux lois qui relèvent d'autres sous-activités du Bureau. Politique et services en consommation recommande, entreprend et coordonne des programmes dans les secteurs gouvernemental, privé et bénévole qui contribuent à la promotion et à la protection de l'intérêt des consommateurs canadiens.

La Direction administre la *Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt*, qui réglemente environ un million de transactions d'escompte par an.

La Direction administre également le Programme des subventions et des contributions de 1,8 million de dollars, conçu pour promouvoir l'avancement des groupes bénévoles de consommateurs qui s'occupent des consommateurs et d'examiner les questions de consommation aux répercussions nationales.

Les régions, de concert avec l'administration centrale, préparent et mettent en oeuvre des initiatives locales et régionales de défense des droits des consommateurs. Ces activités s'inscriront dans le cadre des priorités du programme national, le cas échéant.

**CONSUMMATION ET CORPORATIONS CANADA**

---

**Information/demandes de renseignements**

*Loi sur la cession du droit au  
remboursement en matière d'impôt*

Programme de subventions aux associations  
de consommateurs

Demandes de renseignements et plaintes  
d'ordre général en provenance des  
consommateurs

**Services-ressources**

Charlottetown (902) 566-8746

Administration centrale  
(819) 953-3715

Administration centrale  
(819) 953-4165

ou

Bureaux régionaux et de  
district du Ministère  
(consulter l'annuaire  
téléphonique de votre  
localité)

**b) La Direction des produits de consommation** est chargée, par le biais d'inspections, de normes et de directives, de prévenir les fraudes dans la production, l'étiquetage, l'emballage, l'annonce et la vente de la plupart des produits de consommation, dont les textiles, les métaux précieux, les produits préemballés et les aliments. Toutes les annonces concernant les produits alimentaires qui sont diffusées à la radio et à la télévision doivent être préalablement approuvées.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Aide et demandes de renseignements dans  
les domaines suivants : étiquetage et  
emballage des textiles, métaux précieux  
et produits non alimentaires préemballés

Aide et demandes de renseignements dans  
les domaines suivants : approbation des  
annonces de produits alimentaires pour  
la radio et la télévision

Aide et demandes de renseignements dans  
les domaines suivants : classement,  
composition, emballage, étiquetage et  
annonce de produits alimentaires

**Services-ressources**

Atlantique (902) 426-5422  
Québec (514) 283-0718  
Ontario (416) 224-4045  
Prairies (204) 983-6014  
Pacifique (604) 666-5035

Administration centrale  
(819) 997-1591

Atlantique (902) 426-7835  
Québec (514) 283-7623  
Ontario (416) 224-4050  
Prairies (204) 983-3699  
Pacifique (604) 666-5036

## CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

---

### Services d'aide

Il est possible d'obtenir des conseils techniques en s'adressant aux personnes-ressources spécialisées de l'administration centrale et des régions. La Direction des produits de consommation participe à des expositions, à des présentations dans les places publiques, à des colloques sur le commerce et à d'autres activités en vue de sensibiliser les consommateurs et les commerçants aux programmes mis en oeuvre par la Direction.

### **PUBLICATIONS**

- ° Les étiquettes nous parlent des fibres
- ° Le duvet : léger, chaud, confortable
- ° Cherchez cette étiquette
- ° Lisons les étiquettes
- ° Métaux précieux - Prenez garde!
- ° Guide des fabricants et annonceurs - Aliments
- ° Guide du Règlement sur l'étiquetage et l'annonce des textiles
- ° Guide de la *Loi et du Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*
- ° Guide de la *Loi et du Règlement sur le poinçonnage des métaux précieux*

### **LOIS PERTINENTES**

Dans le cadre des quatre principaux programmes (aliments, textiles, métaux précieux et produits non alimentaires préemballés) un certain nombre de lois et de règlements fédéraux sont appliqués dont la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles*, la *Loi sur la marque de commerce nationale et l'étiquetage exact* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. La Direction, en collaboration avec d'autres ministères, applique la *Loi des aliments et drogues*, la *Loi sur les produits agricoles du Canada*, la *Loi sur l'inspection du poisson* ainsi que quelques règlements provinciaux. La Direction s'occupe également de programmes volontaires tels que l'étiquetage pour l'entretien des textiles et la normalisation des tailles des vêtements au Canada.

c) La Direction de la sécurité des produits veille à éliminer ou à réduire les dangers que présentent les produits de toutes sortes, à en informer les consommateurs et à les instruire sur la façon d'éviter ces dangers.

### **AIDE AUX CONSOMMATEURS**

#### Information/demandes de renseignements

Produits dangereux

#### Services-ressources

Bureaux régionaux et de district (consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité ou la liste des bureaux régionaux ci-dessous)



## CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

---

### Services d'aide

Représentants pour les sujets de la sécurité des produits

Bureaux régionaux et de district (consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité ou la liste des bureaux régionaux ci-dessous)

### PUBLICATIONS

- ° Votre enfant est-il en sécurité?
- ° Prenez le temps de sauver une vie
- ° Les aventures de Plutus et Saturnien (bandes dessinées)
- ° La vigilance n'a pas de prix (film sur les meubles d'enfants, disponible à l'Office national du film)

(Ces publications sont gratuites. S'adresser aux bureaux régionaux ou de district.)

### LOI PERTINENTE

*Loi sur les produits dangereux* et les règlements afférents

### BUREAUX RÉGIONAUX

Les bureaux régionaux et de districts de la sécurité des produits sont situés à Saint-Jean (Terre-Neuve); Moncton (Nouveau-Brunswick); Halifax (Nouvelle-Écosse); Québec (Québec), Montréal (Québec), Toronto (Ontario); Hamilton (Ontario); Winnipeg (Manitoba); Saskatoon (Saskatchewan); Calgary (Alberta); Edmonton (Alberta); Vancouver (Colombie-Britannique). Prière de consulter l'annuaire téléphonique de votre localité pour les adresses et les numéros de téléphone.

d) La Direction de la métrologie légale régit les aspects du commerce qui font intervenir les mesures, telles que définies dans diverses lois fédérales, principalement la *Loi sur les poids et mesures* et la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*. La Direction établit les spécifications applicables aux appareils de pesage et de mesurage ainsi qu'aux compteurs d'électricité et de gaz naturel et approuve ces appareils et compteurs. Elle s'applique à réduire le plus possible les mesures inexactes et à assurer l'équité dans le commerce des biens et services; elle définit les unités de mesure et assure le réglage d'un système d'étalons de masse, de longueur, de volume, de temps et d'électricité. La Direction de la métrologie légale effectue également la vérification initiale et des vérifications périodiques sélectives des appareils utilisés afin d'assurer en permanence l'exactitude des mesures. Elle représente le Canada au sein de l'Organisation internationale de métrologie légale (OIML), dont le but principal consiste à normaliser et à coordonner, sur le plan international divers règlements administratifs et techniques en matière de mesures adoptées par ses États membres. Les représentants de divers organismes gouvernementaux forment un comité directeur au sein duquel le directeur de la Métrologie légale, représentant le Canada, est membre votant.

## CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

---

### AIDE AUX CONSOMMATEURS

#### Information/demandes de renseignements

Approbation des compteurs d'électricité et de gaz naturel et de tous genres d'appareils de pesage et de mesurage utilisés dans le commerce

Vérification de tous les compteurs d'électricité et de gaz et appareils de pesage et de mesurage

Mesure exacte des marchandises (par exemple l'essence) et facturation exacte de l'électricité et du gaz

Représentant canadien auprès de l'Organisation internationale de métrologie légale

#### Services-ressources

Administration centrale  
(613) 952-0651

Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique de votre localité, pages bleues)

Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique de votre localité, pages bleues)

Administration centrale  
(613) 952-2632

### PUBLICATIONS

- Diverses publications techniques sur les spécifications de conception, de rendement, d'installation et d'utilisation des appareils de mesure utilisés dans le commerce.
- Diverses brochures destinées aux gens d'affaires et aux consommateurs décrivant les responsabilités, les problèmes et les lignes d'action à adopter.

Pour de plus amples renseignements concernant les publications du Bureau de la consommation, s'adresser au :

Centre des publications  
Direction des communications  
Ministère de la Consommation et des Corporations  
Place du Portage, tour II, 3<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9  
(819) 953-1072 .

ou  
aux Bureaux régionaux et de district de  
Consommation et Corporations Canada (consulter les pages  
bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)

**CONSUMMATION ET CORPORATIONS CANADA**

---

**LOIS PERTINENTES**

*Loi sur les poids et mesures et son règlement d'application*

*Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz naturel et son règlement d'application*

**BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT**

**Atlantique**

1489, rue Hollis, pièce 1500  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3M5  
(902) 426-6080

**Québec**

Complexe Guy-Favreau  
Tour Est, pièce 502  
200, boul. René-Lévesque ouest  
Montréal (Québec)  
H2Z 1X4  
(514) 496-1797

**Ontario**

Immeuble fédéral, 6<sup>e</sup> étage  
4900, rue Yonge  
Willowdale (Ontario)  
M2N 6B8  
(416) 224-4031

**Prairies**

260, avenue St. Mary, pièce 202  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0M6  
(204) 983-2366

**Pacifique**

1400-800, rue Burrard  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2H8  
(604) 666-5000

**CONSUMMATION ET CORPORATIONS CANADA**

---

**2. BUREAU DES CORPORATIONS ET DE LA POLITIQUE LÉGISLATIVE**

Direction des faillites  
Place du Portage, tour II  
2<sup>e</sup> étage, 50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9

**Le Service aux débiteurs** fournit aux débiteurs surendettés pour lesquels il n'existe pas d'autre solution, l'occasion d'un secours et d'une réhabilitation financière par l'entremise de la *Loi sur la faillite*.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Plaintes

Programme général d'information

**Services-ressources**

Bureaux régionaux et de district (consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)

Administration centrale  
(819) 997-1210  
(819) 997-1059  
(819) 997-2053

**Services d'aide**

Des conférenciers sont disponibles pour parler à des groupes sur des sujets touchant la faillite.

Administration centrale  
(819) 997-1059

**PUBLICATIONS**

- ° Si vous envisagez la faillite personnelle
- ° Guide du créancier
- ° Le Bulletin sur l'insolvabilité (mensuel)

Ces publications sont gratuites. S'adresser au Bureau de district des faillites, au :

Centre des publications  
Direction des communications  
Ministère de la Consommation et des Corporations  
Place du Portage, tour II, 3<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9  
(819) 953-1072

**CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA**

---

**BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT**

**Atlantique**

1489, rue Hollis, pièce 1500  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 3M5  
(902) 426-2900

**Québec**

Complexe Guy-Favreau  
Tour Est, pièce 510  
200, boul. René-Lévesque ouest  
Montréal (Québec)  
H2Z 1X4  
(514) 283-6192

112, rue Dalhousie  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1K 4C1  
(418) 648-4280

1335, rue King ouest, bureau 402  
Sherbrooke (Québec)  
J1J 2B8  
(819) 564-5742

**Manitoba**

260, avenue St. Mary, pièce 203  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0M6  
(204) 983-3229

**Alberta**

10225, 100<sup>e</sup> avenue  
Edmonton (Alberta)  
T5J 0A1  
(403) 495-2476

Édifice Sam Livingston  
510, Douzième avenue sud-ouest,  
Calgary (Alberta)  
T2R 0H3  
(403) 292-5607

**Ontario**

255, avenue Argyle  
(Rez-de-chaussée)  
Ottawa (Ontario)  
K2P 1B8  
(613) 995-2994

10, rue John sud  
Pièce 655  
Hamilton (Ontario)  
L8N 4A7  
(416) 572-2847

25, avenue St. Clair est  
7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
(416) 973-6486

Édifice fédéral  
451, rue Talbot, pièce 302  
London (Ontario)  
N6A 5C9  
(519) 645-4034

127, rue Cedar, pièce 702  
Sudbury (Ontario)  
P3E 1B1  
(705) 671-0636

**Saskatchewan**

2212, rue Scarth  
Régina (Saskatchewan)  
S4P 2J6  
(306) 780-5391

105, 21<sup>e</sup> rue est  
Saskatoon (Saskatchewan)  
S7K 0B3  
(306) 975-4298

**Colombie-Britannique**

1400-800, rue Burrard  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2H8  
(604) 666-5007

## CONSUMMATION ET CORPORATIONS CANADA

---

### 3. BUREAU DE LA POLITIQUE DE CONCURRENCE

Place du Portage, tour I  
21<sup>e</sup> étage, 50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9

#### OBJECTIF

Le Bureau de la politique de concurrence est responsable de l'application de la *Loi sur la concurrence* dont le but est de préserver et de favoriser la concurrence au Canada. L'objectif est d'assurer aux consommateurs des prix compétitifs et un choix dans les produits en éliminant certaines pratiques commerciales restrictives.

#### AIDE AUX CONSOMMATEURS

##### Information/demandes de renseignements

Administration centrale  
Région du Québec  
Région de l'Ontario  
Région du Pacifique

##### Services-ressources

(819) 994-0798  
(514) 496-1641  
(416) 224-4064  
(604) 666-3072

#### PUBLICATIONS

- ° Rapport annuel du Directeur des enquêtes et recherches
- ° Allocutions prononcées par des cadres supérieurs du Bureau
- ° Bulletins d'information sur diverses dispositions de la loi
- ° Communiqués (publication périodique)

#### S'adresser au :

Centre des publications  
Direction des communications  
Place du Portage, tour II  
3<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9  
(819) 953-1072

a) La Direction des pratiques commerciales s'occupe des plaintes et mène des enquêtes dans les cas présumés de pratiques commerciales frauduleuses et de publicité trompeuse en vertu de la *Loi sur la concurrence*.

Toute personne lésée par suite d'un comportement allant à l'encontre d'une disposition relative à la publicité trompeuse et aux pratiques commerciales déloyales peut réclamer le montant de la perte ou des dommages subis à la partie responsable de ce comportement. Le dossier des procédures, advenant une condamnation en vertu de la loi, est admissible en preuve dans une telle action civile.

## CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

---

### AIDE AUX CONSOMMATEURS

#### Information/demandes de renseignements

Plaintes

#### Services-ressources

Administration centrale  
(819) 997-3333  
(819) 997-4282  
ou Bureaux régionaux ou de  
district du Ministère (consul-  
ter les pages bleues de  
l'annuaire téléphonique de  
votre localité)

### PUBLICATIONS

- ° Bulletin de la publicité trompeuse (publication trimestrielle)
- ° Guide de la publicité et des pratiques commerciales douteuses
- ° Comment éviter la publicité trompeuse : lignes directrices

#### S'adresser au :

Centre des publications  
Direction des communications  
Ministère de la Consommation et des Corporations  
Place du Portage, tour II, 3<sup>e</sup> étage  
50, rue Victoria  
Hull (Québec)  
K1A 0C9  
(819) 953-1072

ou aux Bureaux régionaux et de district du Ministère

### PLAINTES

Pour mettre le Directeur des enquêtes et recherches au courant d'une situation susceptible de constituer une infraction en vertu des dispositions sur la publicité trompeuse et les pratiques commerciales déloyales de la loi, veuillez vous adresser à l'un des bureaux ci-dessous. Il est préférable de présenter la plainte par écrit, sauf si une enquête immédiate s'impose afin d'obtenir les preuves nécessaires, comme dans le cas des soldes de courte durée ou dans les situations mettant en cause des vendeurs itinérants.

### BUREAUX RÉGIONAUX DE LA DIRECTION DES PRATIQUES COMMERCIALES

#### Atlantique

Place Windmill  
Bureau 1  
1000, chemin Windmill  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B3B 1L7  
(902) 426-6002

Édifce Cormack  
Bureau 202  
2, Steers Cove  
St. John's (Terre-Neuve)  
A1C 6J5  
(709) 772-5519

**CONSUMMATION ET CORPORATIONS CANADA**

---

**BUREAUX RÉGIONAUX DE LA DIRECTION DES PRATIQUES COMMERCIALES (suite)**

**Québec**

Complexe Guy-Favreau  
Tour Est, bureau 502  
200, boul. René-Lévesque ouest  
Montréal (Québec)  
H2Z 1X4  
(514) 283-7712

112, rue Dalhousie  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1K 4C1  
(418) 648-3939

**Ontario**

Édifce Fédéral  
Bureau 300  
451, rue Talbot  
London (Ontario)  
N6A 5C9  
(519) 645-4119

4900, rue Yonge  
6<sup>e</sup> étage  
Willowdale (Ontario)  
M2N 6B8  
(416) 224-4065

10, rue John sud  
Bureau 600  
Hamilton (Ontario)  
L8N 4A7  
(416) 572-2873

**Prairies**

260, avenue St. Mary  
Bureau 345  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0M6  
(204) 983-5567

Édifce Oliver  
10225, 100<sup>e</sup> avenue  
Edmonton (Alberta)  
T5J 0A1  
(403) 495-2489

Édifce Sam-Livingston  
Bureau 309  
510, Douzième avenue sud-ouest  
Calgary (Alberta)  
T2R 0H3  
(403) 292-5608

**Pacifique**

800, rue Burrard  
Bureau 1400  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2H8  
(604) 666-8659

Ou encore, notamment lorsqu'il s'agit de publicité à l'échelle nationale,  
communiquer avec le :

Préposé aux plaintes  
Direction des pratiques commerciales  
Bureau de la politique de concurrence  
Ministère de la Consommation et des Corporations  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C9  
(819) 997-4282



## ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

Immeuble Sir William-Logan  
580, rue Booth  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0E4

### OBJECTIF

Le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources explore la masse continentale du Canada. Il administre les travaux de recherche et de développement en matière de technologie reliée à l'énergie et aux ressources minérales. Il voit à la mise en oeuvre de politiques et de programmes qui visent à assurer une mise en valeur équitable ainsi qu'une saine gestion des ressources minérales et pétrolières du Canada.

Le programme principal des activités du Ministère englobe l'énergie, les minéraux, les sciences de la Terre et l'administration.

Le Secteur de l'énergie fournit renseignements et conseils sur les politiques, les stratégies et les activités fédérales en matière d'énergie. Il encourage une utilisation raisonnable des ressources énergétiques du Canada, conformément aux grands objectifs sociaux, économiques et environnementaux du gouvernement.

La Division de l'énergie reliée aux transports du Secteur de l'énergie administre des programmes et des politiques visant à favoriser la mise au point et l'adoption de nouvelles technologies énergétiques et des sources d'énergie nouvelles pour le transport.

La plupart des mesures de soutien pour l'industrie minérale canadienne relèvent du Programme des minéraux et des sciences de la Terre du Ministère. Ces programmes s'appliquent à un éventail de secteurs-clés, dont la Commission géologique du Canada qui fournit une information remarquable à l'exploration minérale et à l'évaluation du potentiel minéral. Le Centre canadien de la technologie des minéraux et de l'énergie, ou CANMET, est chargé de la recherche et du développement au Ministère. Le CANMET collabore étroitement avec l'industrie dans le but de perfectionner la technologie de l'extraction et de la transformation des minéraux, la technologie métallurgique, la sécurité minière, le traitement du pétrole et du gaz ainsi que des domaines connexes. Levés, cartographie et télédétection donnent de l'information géographique en vue de la gestion des ressources au Canada. Le Secteur de la politique minérale informe et conseille le gouvernement canadien au sujet de l'industrie minérale canadienne et de sa place dans l'économie mondiale. La Direction des explosifs réglemente la fabrication et la distribution des explosifs et le Bureau de recherche et de développement énergétique coordonne le programme interministériel de recherche et de développement énergétiques auquel participent douze ministères et organismes.

ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

---

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

Information/demandes de renseignements

Minéraux et métaux

Énergie

Cartographie

Demandes de renseignements généraux

Services-ressources

Secteur de la politique  
minérale  
(613) 996-1612

Secteur de l'énergie  
(613) 996-7432

Secteur des levés et de la  
cartographie  
(613) 995-4321

Direction des communications  
(613) 995-0947

Services aux consommateurs

Direction des explosifs

Vente de photographies aériennes

Énergie reliée aux transports

(613) 995-2388

(613) 995-4560

(613) 995-7300

**PUBLICATIONS**

- ° Les carburants alcoolisés - livret ou brochure
- ° Véhicules électriques et véhicules à l'hydrogène - livret ou brochure
- ° Les carburants classiques - livret ou brochure
- ° Les carburants gazeux - livret ou brochure
- ° Les carburants synthétiques - livret ou brochure
- ° Le gaz naturel - un carburant de rechange
- ° Laissons les explosifs aux experts
- ° Les explosifs de sauvetage : guide de sécurité

S'adresser à : Denis Gauthier  
Direction des Communications  
580, rue Booth, 8<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0E4  
(613) 995-6783

## ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES

---

### LOI PERTINENTE

*La Loi sur le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources*

### BUREAUX RÉGIONAUX

#### Colombie-Britannique

Énergie, Mines et Ressources Canada  
100, rue Pender ouest  
Pièce 307  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6B 1R8  
(604) 666-8350

#### Alberta

Énergie, Mines et Ressources Canada  
630, Quatrième avenue sud-ouest  
3<sup>e</sup> étage  
C.P. 2918, succursale M  
Calgary (Alberta)  
T2P 3M2  
(403) 292-4488

#### Saskatchewan

Énergie, Mines et Ressources Canada  
Immeuble S.J. Cohen  
7<sup>e</sup> étage  
199, Quatrième avenue sud  
Saskatoon (Saskatchewan)  
S7K 5X2  
(306) 975-4519

#### Manitoba

Énergie, Mines et Ressources Canada  
213, avenue Notre-Dame  
Pièce 1002  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 1N3  
(204) 983-0058

#### Ontario

Énergie, Mines et Ressources Canada  
55, avenue St-Clair est  
6<sup>e</sup> étage, pièce 606  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
(416) 973-5814

#### Québec

Énergie, Mines et Ressources Canada  
Édifice Guy-Favreau  
Pièce 501  
200, boul. René-Lévesque ouest  
Montréal (Québec)  
H2Z 1X4  
(514) 238-8508

#### Nouvelle-Écosse

Énergie, Mines et Ressources Canada  
Tour de la Banque de Montréal, Pièce 503  
5151, rue George  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1M5  
(902) 426-2167

#### Terre-Neuve

Énergie, Mines et Ressources Canada  
215, rue Water, pièce 301  
Case postale 65  
St. John's (Terre-Neuve)  
A1C 6C9  
(709) 772-4213

## ENVIRONNEMENT CANADA

---

### 1. CHOIX ENVIRONNEMENTAL

107, rue Sparks  
2<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H3

#### OBJECTIF

Choix environnemental a été créé pour aider le consommateur à trouver des produits qui contribueront à alléger le fardeau pour l'environnement. Les produits et services conformes aux critères du Choix environnemental peuvent afficher le symbole du programme, une feuille d'érable composée de trois colombes entrelacées.

#### AIDE AUX CONSOMMATEURS

##### Information/demandes de renseignements

Renseignements généraux (publications, information, pour ajouter les noms sur la liste d'envoi, permission d'utiliser ÉcoLogo)

##### Services-ressources

Alexandra Halkett Oberle  
Agente de communications  
Choix environnemental  
(613) 952-9463

#### PUBLICATIONS

L'ÉcoLogo - Le bulletin de Choix environnemental  
Choix environnemental - Questions et réponses

##### S'adresser à :

Alexandra Halkett Oberle  
107, rue Sparks  
2<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H3  
(613) 952-9463

#### LOI PERTINENTE

Toutes les directives du programme Choix environnemental sont incluses dans la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* Alinéa 8(1)(b)

**ENVIRONNEMENT CANADA**

---

**2. DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DE LA GESTION DES EAUX**

Ottawa (Ontario)  
K1A 0H3

**OBJECTIF**

L'objectif de la Direction de la planification et de la gestion des eaux est d'améliorer la prise de conscience du public au sujet des questions environnementales, de même que sa compréhension de la complexité de celles-ci et, d'améliorer la connaissance des Canadiens au sujet d'activités écologiques pertinentes.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Renseignements généraux au sujet de la planification et de la gestion des eaux

**Services-ressources**

Paul Wagner, Communications  
Direction de la planification  
et de la gestion des eaux  
(819) 997-6555

ou

Bureaux régionaux

**PUBLICATIONS**

Guide du consommateur pour épargner l'eau au foyer?  
Notions élémentaires sur l'eau et questions et réponses  
Série de fiches sur l'eau  
Ce que les Canadiens peuvent faire pour leur environnement

**S'adresser à :**

James Riordan  
Coordonnateur, prise de conscience de l'eau  
Direction de la planification  
et de la gestion des eaux  
Conservation et protection  
Environnement Canada  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H3  
(819) 953-9428

**ENVIRONNEMENT CANADA**

---

**LOI PERTINENTE**

*Loi canadienne sur la protection de l'environnement*

## ENVIRONNEMENT CANADA

---

### 3. SERVICE CANADIEN DES PARCS

Ottawa (Ontario)  
K1A 0H3

#### OBJECTIF

L'objectif du Service canadien des parcs est de favoriser chez le public la connaissance, l'appréciation et la jouissance du patrimoine naturel et culturel du Canada de manière à le léguer intact aux générations futures.

#### AIDE AU CONSOMMATEURS

##### Information/demandes de renseignements

Renseignements généraux au sujet des parcs canadiens

##### Services-ressources

Bill Milliken  
Directeur des communications  
Service canadien des parcs  
(819) 997-3736

ou

Bureaux régionaux  
Environnement Canada

#### PUBLICATIONS

- ° Un enchantement : Les parcs nationaux du Canada
- ° À la découverte des lieux historiques nationaux du Canada

Pour obtenir des publications :

Informathèque  
Environnement Canada  
Place Vincent Massey  
351, boul. Saint Joseph  
Hull (Québec)  
K1A 0H3  
(819) 997-2800

#### LOIS PERTINENTES

- ° *Loi sur les parcs nationaux*

**ENVIRONNEMENT CANADA**

---

**BUREAUX D'INFORMATION RÉGIONAUX**

**Atlantique**

Direction des communications  
Environnement Canada  
45, Alderney Drive  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B2Y 2N6  
(902) 426-1930

**Québec**

Direction des communications  
Environnement Canada  
3, rue Buade  
Case postale 6060  
Québec (Québec)  
G1R 4V7  
(418) 648-7204

**Ontario**

Direction des communications  
Environnement Canada  
25, avenue St. Clair est  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
(416) 973-1093

**Ouest et Nord**

Direction des communications  
Environnement Canada  
2<sup>e</sup> étage, 4999, 98<sup>e</sup> avenue  
Twin Atria 2  
Edmonton (Alberta)  
T6B 2X3  
(403) 468-8074

**Pacifique et Yukon**

Direction des communications  
Environnement Canada  
Kapilano 100 - Park Royal South  
2<sup>e</sup> étage  
West Vancouver (Colombie-Britannique)  
V7T 1A2  
(604) 666-5902



**OFFICE NATIONAL DES TRANSPORTS DU CANADA**

---

Terrasses de la Chaudière  
15, rue Eddy  
Hull (Québec)  
K1A 0N9

**OBJECTIF**

L'Office national des transports du Canada (ONT) a été créé par la *Loi nationale de 1987 sur les transports*, promulguée le 1er janvier 1988. La loi a pour but de favoriser la mise en place d'un réseau sûr, rentable et bien adapté de services de transport viables et efficaces pour satisfaire aux besoins des expéditeurs et des voyageurs, y compris les personnes handicapées.

L'Office est responsable de la réglementation économique des transports au Canada. Il remplace la Commission canadienne des transports qui avait été constituée il y a plus de vingt ans par la *Loi nationale de 1967 sur les transports*.

L'Office est un organisme autonome qui se rapporte au Parlement par l'entremise du ministre des Transports. Il est investi de tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure au Canada.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

Information/demandes de renseignements

Secrétaire

Directrice, Communications

Services-ressources

Suzanne Clément  
Office national des transports  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N9  
(819) 997-0677  
Télécopieur : (819) 953-5253

Karen Laughlin  
Office national des transports  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N9  
(819) 997-0344  
Télécopieur : (819) 953-8353

**LOI PERTINENTE**

*Loi sur les transports nationaux de 1987.*

OFFICE NATIONAL DES TRANSPORTS DU CANADA

---

**BUREAUX RÉGIONAUX**

Atlantique

Édifice Place l'Assomption  
770, rue Main  
Moncton (Nouveau-Brunswick)  
E1C 9L5  
(506) 857-7444  
Télécopieur : (506) 857-7105

Québec

Édifice Dominion Public, 7<sup>e</sup> étage  
685, rue Cathcart  
Montréal (Québec)  
(514) 283-7620  
Télécopieur : (514) 283-9702

Ontario

28, rue Cumberland nord  
Thunder Bay (Ontario)  
P7A 4K9  
(807) 345-3534  
Télécopieur : (807) 345-8045

Ouest

350, Troisième avenue nord  
3<sup>e</sup> étage  
Saskatoon (Saskatchewan)  
S7K 6G7  
(306) 975-5201  
Télécopieur : (306) 975-5206

Nord

Édifice Air Terminal  
Pièce 304, niveau de la mezzanine  
Aéroport de Whitehorse  
Whitehorse (Territoire du Yukon)  
Y1A 3E4  
(403) 668-4453  
Télécopieur : (403) 668-7954

Pacifique

Royal Centre, pièce 1836  
1055, rue Georgia ouest  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6E 3P3  
(604) 666-2050  
Télécopieur : (604) 666-3377

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

---

### 1. DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PROTECTION DE LA SANTÉ

Ottawa (Ontario)  
K1A 0L2

#### OBJECTIF

L'objectif de la Direction générale est de protéger et améliorer le bien-être de la population canadienne en définissant et en gérant les risques pour la santé et en formulant des recommandations à leur sujet.

#### AIDE AUX CONSOMMATEURS

##### Information/demandes de renseignements

La sécurité des aliments, des médicaments,  
des cosmétiques

La radioprotection et les instruments  
médicaux

##### Services-ressources

Direction des opérations  
régionales  
Ottawa : (613) 954-6807  
Hull : (819) 997-3035

ou aux bureaux régionaux et de  
district

Bureau de la radioprotection  
et des instruments médicaux  
Ottawa : (613) 954-6650

ou aux bureaux régionaux et de  
district

#### PUBLICATIONS

- ° Les plaintes qui comptent
- ° Voir au travers du brouillard des vaporisateurs et des humidificateurs
- ° La salubrité des aliments : votre affaire
- ° Les aliments en conserve : échec à la contamination
- ° La moisissure et ses dessous
- ° Mangez...sur le pouce en toute sécurité
- ° Les substances toxiques naturelles dans les plantes
- ° Les additifs alimentaires
- ° Les aflatoxines et la protection du consommateur
- ° Antiacides
- ° Le consommateur et les lois canadiennes sur les drogues
- ° Verres de contact
- ° L'étiquetage des cosmétiques
- ° Remèdes anti-toux
- ° Interactions médicamenteuses
- ° Listeria
- ° L'habitude des laxatifs
- ° Les préparations de vitamines

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

---

### PUBLICATIONS (suite)

S'adresser à la : Direction des opérations régionales  
Direction générale de la protection de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0L2  
(613) 957-1770

### LOIS PERTINENTES

- ° La *Loi des aliments et drogues* et les règlements afférents (y compris les règlements sur les cosmétiques et sur les instruments médicaux)
- ° La *Loi sur les stupéfiants* et les règlements afférents
- ° La *Loi sur les dispositifs émettant des radiations* et les règlements afférents

### BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT

#### Atlantique

Conseiller, Services éducatifs  
Direction générale de la protection  
de la santé  
Édifice Ralston  
1557, rue Hollis  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1V5  
(902) 426-5579

#### Ontario

Conseiller, Services éducatifs  
Direction générale de la protection  
de la santé  
2301, avenue Midland  
Scarborough (Ontario)  
M1P 4R7  
(416) 973-1451

#### Québec

Conseiller, Services éducatifs  
Direction générale de la protection  
de la santé  
1001, boul. St-Laurent ouest  
Longueuil (Québec)  
J4K 1C7  
(514) 646-1353

#### Manitoba et Saskatchewan

Conseiller, Services éducatifs  
Direction générale de la protection  
de la santé  
510, boul. Laginodière  
Winnipeg (Manitoba)  
R2J 3Y1  
(204) 983-3004

#### Alberta, Colombie-Britannique, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest

Conseiller, Services éducatifs  
Direction générale de la protection  
de la santé  
3155, Willington Green  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V5G 4P2  
(604) 666-3359

**SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA**

---

**2. DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES ET DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ**

Ottawa (Ontario)  
K1A 1B4

**OBJECTIF**

L'objectif de la Direction générale est d'établir, de promouvoir et d'appuyer des mesures visant à préserver et à améliorer la santé et le bien-être de la population et aider les provinces et les territoires à élaborer et à maintenir des normes nationales en matière d'hygiène.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Santé cardiovasculaire  
Santé dentaire  
Santé mentale

Unité des questions liées à l'enfance  
et à la famille  
Nutrition  
Abus  
d'alcool  
de drogues  
de tabac

**Services-ressources**

Direction des services de la  
santé  
(613) 954-8629

Direction de la promotion de  
la santé  
(613) 957-7792

**PUBLICATIONS**

- ° Santé cardiovasculaire
- ° Santé dentaire
- ° Questions liées à l'enfance et à la famille
- ° Santé mentale
- ° Nutrition
- ° Abus d'alcool, de drogues, de tabac
- ° Questions d'ordre général liées à la santé

On peut se procurer un catalogue des publications en s'adressant à :

Unité des publications  
Direction générale des services et de la promotion de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
Immeuble Jeanne-Mance, 5<sup>e</sup> étage  
Parc Tunney  
Ottawa (Ontario)  
K1A 1B4  
(613) 954-8576

**SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA**

---

**BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT**

**Atlantique**

Direction générale des services et  
de la promotion de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
Tour Duke, pièce 1110  
Carré Scotia  
5251, rue Duke  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 1P4  
(902) 426-2700

**Québec**

Direction générale des services et  
de la promotion de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
Complexe Guy-Favreau  
Tour Est, pièce 210  
200, boul. René-Lévesque ouest  
Montréal (Québec)  
H2Z 1X4  
(514) 283-1042

**Ontario**

Direction générale des services et  
de la promotion de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
2221, rue Yonge, pièce 605  
Toronto (Ontario)  
M4S 2B4  
(416) 973-1804

**Prairies**

Direction générale des services et  
de la promotion de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
213, avenue Notre-Dame  
Pièce 603  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 1N3  
(204) 983-2567

**Pacifique**

Direction générale des services et  
de la promotion de la santé  
Santé et Bien-être social Canada  
750, rue Cambie, 4<sup>e</sup> étage  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6B 4V5  
(604) 666-3100

## SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

---

Ottawa (Ontario)  
K1A 0B1

### **OBJECTIF**

Déterminée à fournir de bons services, la Société canadienne des postes collabore de près avec ses clients afin de mettre au point des produits et des services répondant à des besoins précis. Afin de souligner davantage l'intention de la Société de répondre rapidement et efficacement aux préoccupations et aux exigences de ses clients, la Société a mis en application un programme plus efficace pour accélérer le traitement des réclamations. Résolue d'améliorer l'accessibilité des produits et des services postaux, la Société canadienne des postes augmentera d'un tiers le nombre de ses comptoirs postaux au cours des prochaines années. Au cours des cinq prochaines années, la Société verra son réseau passer de 10,9 millions à 11,5 millions de points de remise. La Société a développé et mis en oeuvre un système de gestion de croissance voué à planifier le déploiement des services postaux dans les zones résidentielles et commerciales nouvellement aménagées. Nous avons également amélioré l'accessibilité de nos services en augmentant de façon substantielle le nombre des comptoirs postaux et des points de remise desservis, ceci faisant partie d'un programme permanent d'amélioration des services offerts à nos clientèles rurales et urbaines. La Société canadienne des postes tient sa promesse de mieux servir sa clientèle.

### **AIDE AUX CONSOMMATEURS**

#### Information/Demandes de renseignements

Toutes demandes de renseignements ou d'enquêtes concernant le courrier perdu ou endommagé, les livraisons tardives et les erreurs de livraison doivent être adressées au service responsable des liaisons gouvernementales ou bien à l'un des bureaux divisionnaires du service à la clientèle.

#### Services-ressources

Société canadienne des postes  
Liaisons gouvernementales  
Édifice Sir Alexander-Campbell  
Ottawa (Ontario)  
(613) 734-8440 poste 55240  
ou le Bureau divisionnaire du  
Service à la clientèle de  
votre région tel qu'indiqué  
ci-dessous.

#### Services d'aide

Une documentation et des productions audiovisuelles variées sont disponibles. Des spécialistes en la matière pourront également vous fournir l'aide technique nécessaire.

Pour de plus amples renseignements, adressez-vous au Service à la clientèle à Ottawa (613) 734-6029 ou bien à l'un des bureaux divisionnaires du Service à la clientèle.

## SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

---

### PUBLICATIONS

- ° Courrier électronique
  - Intelpost
  - Telepost
  - Envoypost
- ° Un bon emballage
- ° Les Messageries prioritaires
- ° Le code postal est essentiel
- ° Une adresse facile à lire accélère le courrier
- ° Économisez avec des formats standards
- ° Surveillez vos pièces jointes, évitez le glissement en dehors de la fenêtre
- ° Faites-vous payer plus vite avec les enveloppes précodées

### LOI PERTINENTE

*Loi sur la Société canadienne des postes et règlements afférents*

### BUREAUX DIVISIONNAIRES ET DE DISTRICT

#### Atlantique

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division de l'Atlantique  
Case postale 1689  
Halifax (Nouvelle-Écosse)  
B3J 2B1  
(902) 426-7031

#### Québec

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division de Montréal  
715, rue Peel, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec)  
H3C 4L7  
(514) 283-2556

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division de Québec  
1305, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec)  
G1S 2A0  
(418) 648-2291

#### Ontario

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division Huron  
300, rue Wellington  
London (Ontario)  
N6B 3P2  
(519) 645-4262

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division Rideau  
2733, chemin Lancaster  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0C1  
(613) 993-1296

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division York  
20, rue Bay  
Toronto (Ontario)  
M5J 1C0  
(416) 973-2433



**SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES**

---

**BUREAUX DIVISIONNAIRES ET DE DISTRICT (suite)**

**Manitoba**

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division Mid-West  
7-266, avenue Graham  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0K0  
(204) 983-5481

**Colombie-Britannique**

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division du Pacifique  
Case postale 2110  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6B 4Z3  
(604) 685-2692

**Alberta**

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division Foothills  
Case postale 99, succursale M  
Calgary (Alberta)  
T2P 2M7  
(403) 292-5434

Gestionnaire, Service à la clientèle  
Division Foothills  
10020-101, avenue A  
Edmonton (Alberta)  
T5J 4J4  
(403) 495-3053

## SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Bureau national  
682, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0P7

### OBJECTIF

L'objectif de la Société canadienne d'hypothèques et de logement est de bien renseigner les consommateurs sur toute question relative aux politiques et services, programmes et réalisations du gouvernement fédéral en matière d'habitation.

### AIDE AUX CONSOMMATEURS

#### Information/demandes de renseignements

Financement de maisons  
Réparations et entretien  
Questions techniques  
Recherche en matière d'habitation

#### Personnes-ressources

Centre des relations publiques  
Bureau national  
(613) 748-4639  
ou  
Bureaux des succursales de la  
SCHL

#### Services d'aide

Centre canadien de la documentation sur l'habitation	(613) 748-2363
Centre des relations publiques	(613) 748-4639

### PUBLICATIONS

Une liste des publications de la SCHL est disponible à votre succursale de la SCHL. Des ouvrages sont publiés sur les sujets suivants :

- ° Le logement pour les personnes handicapées
- ° Le logement pour les personnes âgées
- ° Les enfants et leur environnement
- ° La construction résidentielle
- ° La conservation de l'énergie
- ° La rénovation d'habitations
- ° Les quartiers résidentiels
- ° Recherches et statistiques
- ° Productions vidéos

Pour obtenir les publications, veuillez communiquer avec :

L'agent de distribution  
SCHL  
682, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0P7  
(613) 748-4639

**SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT**

---

**LOI PERTINENTE**

*Loi nationale sur l'habitation*

**BUREAUX RÉGIONAUX**

Les bureaux de la SCHL à travers le pays offrent un éventail complet de programmes et de services.

Consultez l'annuaire téléphonique de votre localité pour connaître les coordonnées du bureau le plus près.

## SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-DÉPÔTS DU CANADA

---

Place de Ville, tour A  
22<sup>e</sup> étage  
320, rue Queen  
Case postale 2340, succursale D  
Ottawa (Ontario)  
K1P 5W5

### OBJECTIF

La Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) a été créée en 1967 en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*.

Seules peuvent être membres de la SADC les banques, les sociétés de fiducie et les sociétés de prêt qui sont constituées en vertu d'une loi fédérale ou d'une loi provinciale. La SADC est financée par les primes qu'elle perçoit de ses institutions membres.

La SADC a pour mandat de fournir une assurance contre la perte totale ou partielle de dépôts, de veiller à ce que ses institutions membres suivent des pratiques commerciales et financières saines et de favoriser d'une manière générale la stabilité et la compétitivité du système financier canadien.

Ces trois fonctions doivent être remplies dans l'intérêt des déposants et de manière à minimiser les risques de perte pour la société.

### AIDE AUX CONSOMMATEURS

#### Information/demandes de renseignements

Ligne téléphonique sans frais : 1-800-267-1999

### PUBLICATIONS

- ° Dépliants d'information
- ° Liste des institutions membres
- ° Rapport annuel
- ° *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*
- ° Règlement administratif général de la Société d'assurance-dépôts du Canada

#### S'adresser à :

Denis E. Racine  
Directeur des relations publiques  
320, rue Queen  
22<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1P 5W5  
(613) 996-2061  
Télécopieur : (613) 996-6095

## SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-DÉPÔTS DU CANADA

---

### LOIS PERTINENTES

*Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*

Règlement administratif général de la Société d'assurance-dépôts du Canada

*Loi sur les sociétés d'investissement*

*Loi sur les associations coopératives de crédit*

Partie X de la *Loi sur la gestion des finances publiques*

*Loi sur les institutions financières et modifiant le système d'assurance-dépôts*

## **STATISTIQUE CANADA**

---

Ottawa (Ontario)  
K1A 0T6

### **OBJECTIF**

L'objectif de Statistique Canada est de renseigner la population canadienne sur les conditions économiques, les entreprises, les institutions et le cadre social du pays.

### **AIDE AUX CONSOMMATEURS**

Statistique Canada est une source d'informations nombreuses tant statistiques qu'analytiques sur des sujets variés tels que l'évolution des prix, le marché du travail, la famille, l'éducation, la santé, la justice, les revenus et les dépenses des consommateurs.

#### Information/demandes de renseignements

Demandes de renseignements généraux  
Indice des prix à la consommation  
Enquête sur la population active  
Données du recensement de 1986  
Dépenses des familles

Demandes de renseignements des répondants

Service aux députés et sénateurs

#### Services-ressources

Bureaux régionaux  
(voir liste ci-dessous)

Bureaux régionaux  
(voir liste ci-dessous)

Division des communications  
(613) 951-1188

### **PUBLICATIONS**

Statistique Canada publie plus de 600 titres par année. Le Catalogue de Statistique Canada comprend une liste complète de ces publications (numéro 11-204 au catalogue, 10 \$, édition française ou anglaise). On peut commander ces publications du service des "Ventes des publications" en téléphonant au (613) 951-7277 ou sans frais au 1-800-267-6677. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez vous adresser à l'un des centres de consultation régionaux.

### **LOIS PERTINENTES**

*Loi sur la statistique*

*Loi sur les déclarations des corporations et des syndicats ouvriers*

**STATISTIQUE CANADA**

---

**CENTRES DE CONSULTATION RÉGIONAUX**

**Terre-Neuve et Labrador**

Renseignements statistiques  
St. John's (709) 772-4073  
Appels sans frais : 1-800-563-4255

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
St. John's (709) 772-4048  
Appels sans frais : 1-800-563-4255

**Maritimes**

Renseignements statistiques  
Halifax (902) 426-5331  
Appels sans frais : 1-800-565-7192

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Halifax (902) 426-8100  
Appels sans frais : 1-800-565-1685

**Québec**

Renseignements statistiques  
Montréal (514) 283-5725  
Appels sans frais : 1-800-361-2831

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Montréal (514) 283-5724  
Appels sans frais : 1-800-363-6720

**Région de la capitale nationale**

Ottawa (613) 951-8116

Si vous demeurez à l'extérieur de  
la zone de communication locale,  
veuillez composer le numéro sans  
frais pour votre province.

**Manitoba**

Renseignements statistiques  
Winnipeg (204) 983-4020  
Appels sans frais : 1-800-542-3404

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Winnipeg (204) 983-2773  
Appels sans frais : 1-800-665-3393

**Saskatchewan**

Renseignements statistiques  
Régina (306) 780-5405  
Appels sans frais : 1-800-667-7164

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Régina (306) 780-7445  
Appels sans frais : 1-800-667-7164

**Alberta et Territoires du  
Nord-Ouest**

Renseignements statistiques  
Edmonton (403) 495-3027  
Appels sans frais : 1-800-282-3907  
T.N.-O. (à frais  
virés) : (403) 495-3028

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Edmonton (403) 495-4627  
Appels sans frais : 1-800-661-9884

**Sud de l'Alberta**

Renseignements statistiques  
Calgary (403) 292-6717  
Appels sans frais : 1-800-472-9708

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Calgary (403) 292-4907  
Appels sans frais : 1-800-472-9708

STATISTIQUE CANADA

---

CENTRES DE CONSULTATION RÉGIONAUX (suite)

Ontario

Renseignements statistiques  
Toronto (416) 973-6586  
Appels sans frais : 1-800-263-1136

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Toronto (416) 973-6598  
Appels sans frais : 1-800-387-0730

Colombie-Britannique et Yukon

Renseignements statistiques  
Vancouver (604) 666-3691  
Appels sans frais : 1-800-663-1551  
(sauf Atlin, C.-B.)  
Yukon & Atlin (C.-B.) : Zénith 08913

Demandes de renseignements sur les  
enquêtes des entreprises  
Vancouver (604) 666-7932  
Appels sans frais : 1-800-663-0172



**TRANSPORTS CANADA**

---

**DIRECTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA RÉGLEMENTATION AUTOMOBILE**

Édifce Canada  
344, rue Slater, 13<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N5

**OBJECTIF**

Réduire le nombre des décès, la gravité des blessures, les atteintes à la santé, les dommages matériels et la consommation de carburant liés à l'utilisation de véhicules automobiles au Canada.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

**Services-ressources**

Plaintes sur les défauts des véhicules automobiles

Analyse et enquête des plaintes du public  
(613) 993-9851

Renseignements sur les rappels de véhicules automobiles

Analyse et évaluation des systèmes de rappels  
(613) 993-9542

Demandes de renseignements ou plaintes sur la consommation de carburant

Génie de l'énergie et pollution  
(613) 998-2534

Demandes de renseignements sur l'importation d'un véhicule par un particulier

Essais des pièces, importation et vérification de conformité  
(613) 998-2157

Éducation du public sur les ceintures de sécurité et les ensembles de retenue d'enfants; conduite avec facultés affaiblies, statistiques sur les accidents

Communication et information au public  
(613) 998-1978

Demandes de renseignements sur les installations d'essais

Centre d'essais pour véhicules automobiles  
Blainville (Québec)  
(514) 430-7981

## TRANSPORTS CANADA

### PUBLICATIONS

- ° Rapport annuel sur la sécurité routière
- ° Guide de consommation de carburant 1988
- ° Impact
- ° Les rappels de véhicules
- ° Rouler sans se dégonfler
- ° Normes de sécurités
  - Voitures de tourisme
  - Autobus scolaire
  - Motocyclettes et motoneiges
  - Camions, autobus et véhicules à usages multiples
- ° Prenez-en-soin
- ° Importation de véhicules au Canada
- ° Normes de sécurité - Remorques
- ° Ancrages d'attache pour les ensembles de retenue d'enfants
- ° Guide pour les programmes d'incitation en milieu de travail au port de la ceinture de sécurité
- ° Les feux de jour

S'adresser à :            Transports Canada  
                                 Direction de la sécurité routière et de la  
                                 réglementation automobile  
                                 Promotion de la sécurité routière  
                                 Ottawa (Ontario)  
                                 K1A 0N5  
                                 (613) 998-1978

### AUDIO-VISUEL

Le Catalogue audio-visuel donne la liste de tous les documents audio-visuels que le public peut emprunter. Si vous désirez emprunter des films ou bandes vidéos, veuillez envoyer votre demande (en indiquant le format requis) à la :

Bibliothèque, Sécurité routière  
Transports Canada, ASFCBA  
344, rue Slater, salle 1305  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5  
Tél : (613) 998-1980

**TRANSPORTS CANADA**

---

**ÉQUIPES DE RECHERCHE UNIVERSITAIRE SUR LA SÉCURITÉ DES VÉHICULES**

**Nouvelle-Écosse**

Université de la Nouvelle-Écosse  
(902) 423-1526

**Québec**

Université McGill  
(514) 398-5027

École Polytechnique  
(514) 340-4669

**Nouveau-Brunswick**

Université du Nouveau-Brunswick  
(506) 453-4570

**Saskatchewan**

Université de la Saskatchewan  
(306) 966-7007

**Ontario**

Collège Polytechnique Ryerson  
(416) 979-5191

**Alberta**

Université de Calgary  
(403) 220-6005

Université Western  
(519) 661-2137

**Colombie-Britannique**

Université de la  
Colombie-Britannique  
(604) 228-3158

**Manitoba**

Université du Manitoba  
(204) 788-6528

**TRANSPORTS CANADA**

---

**2. GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE**

Édifce Canada  
344, rue Slater  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N7

**OBJECTIF**

La Garde côtière exécute des politiques et des programmes opérationnels pour accroître la sécurité, l'efficacité et la rentabilité des activités maritimes dans les eaux de juridiction fédérale. Elle met aussi sur pied, exploite et entretient au besoin des services et installations du système de transport maritime.

**AIDE AUX CONSOMMATEURS**

**Information/demandes de renseignements**

Réglementation du transport maritime

Aide à la navigation

Stations radio

Déglaçage

Recherche et sauvetage

Officiers et volontaires des navires-écoles

Recherche et développement

**Services-ressources**

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

Administration centrale  
ou bureaux régionaux

**TRANSPORTS CANADA**

---

**PUBLICATIONS**

Guide de sécurité nautique  
Soyez vigilant!  
La planche à voile

Administration centrale  
de la Garde côtière

ou

Transports Canada  
Affaires publiques  
Place de Ville, C-21  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N5

**AUDIO-VISUEL**

La Garde côtière a produit des films qui font connaître au public ses activités. On peut se les procurer en s'adressant à l'administration centrale de la Garde côtière ou aux Affaires publiques de Transports Canada.

**BUREAUX RÉGIONAUX DE LA GARDE CÔTIÈRE**

**Terre-Neuve**

Garde côtière canadienne  
Case postale 1300  
St. John's (Terre-Neuve)  
A1C 6H8

**Maritimes**

Garde côtière canadienne  
Case postale 1013  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B2Y 4K2

**Laurentides**

Garde côtière canadienne  
104, rue Dalhousie  
Québec (Québec)  
G1K 4B8

**Centre**

Garde côtière canadienne  
Édifice Toronto-Star, 20<sup>e</sup> étage  
1, rue Yonge  
Toronto (Ontario)  
M5E 1E5

**Ouest**

Garde côtière canadienne  
224, West Esplanade  
North Vancouver (Colombie-Britannique)  
V7M 3J7

