QUEEN
HC
120
.C63
C36
1991

Consommation et Corporations Canada

Consumer and Corporate Affairs Canada

GUIDE

SERVICES FÉDÉRAUX AUX CONSOMMATEURS

HC120
.C63
C36
1991
CCA
FILE

Faisons équipe pour un marché dynamique

Canada

Consommateurs • Entreprises • Gouvernements

AVANT- PROPOS

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

La présente réédition vise à :

- aider les députés, 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 d'État et ministères et organismes fédéraux intéressés qui offrent des services et des programmes aux consommateurs.

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 type d'aide fréquemment requise et les services-ressources pouvant fournir cette aide;
- le cas échéant, la liste des publications disponibles en matière de consommation et la législation 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 bureaux de district.

L'utilisateur désirant obtenir des renseignements sur un sujet précis pourra facilement consulter la table des matières ou l'index des mots-clés.

Direction de la politique et des services en consommation
Consommation et Corporations Canada
Place du Portage, tour I
50, rue Victoria, 16e étage
Hull (Québec)
K1A OC9

Avril 1991

HC120
.C63
C36
1991
CCA File

papier recyclé

ISBN 0-662-96824-7
N° cat. RG 23-90/1991F
C&CC n° 190 00161 B 91-03

TABLE DES MATIÈRES

Page

Sigles des ministères, sociétés d'État et organismes cités iii

Index iv

Agriculture Canada 1

Approvisionnements et Services Canada
- Groupe Communication Canada--Édition 3
- Programme des services aux dépositaires 6
- Programme Référence Canada 7

Banque du Canada
- Obligations d'épargne du Canada 9

Bureau de la sécurité des transports du Canada 12

Bureau du surintendant des institutions financières Canada 15

Communications Canada
- Gestion du Spectre 17

Conseil canadien des normes 19

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 21

Consommation et Corporations Canada
- Bureau de la consommation 24
- Bureau des corporations et de la politique législative 31
- Bureau de la politique de concurrence 34

Énergie atomique du Canada Limitée 38

Énergie, Mines et Ressources Canada 39

Environnement Canada
- Choix environnemental 43
- Les partenaires de l'environnement 44
- Service canadien des parcs 45

TABLE DES MATIÈRES

Page

Santé et bien-être social Canada
Direction générale de la protection de la santé 48
Direction générale des services et de la promotion de la santé 50

Société canadienne des postes 52

Société canadienne d'hypothèques et de logement 55

Société d'assurance-dépôts du Canada 57

Statistique Canada 59

TPS--Bureau d'information des consommateurs 62

Transports Canada
Direction de la sécurité routière et de la réglementation automobile 63
Garde côtière canadienne 66

SIGLES DES MINISTÈRES, SOCIÉTÉS D'ÉTAT ET ORGANISMES CITÉS

- Agr — Agriculture Canada
- ASC — Approvisionnements et Services Canada
- BC — Banque du Canada
- BIC — Bureau d'information des consommateurs sur la TPS
- BSIF — Bureau du surintendant des institutions financières Canada
- BSTC — Bureau de la sécurité des transports du Canada
- C&CC — Consommation et Corporations Canada
- CCN — Conseil canadien des normes
- Com — Communications Canada
- CRTC — Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- EACL — Énergie atomique du Canada Limitée
- EC — Environnement Canada
- EMR — Énergie, Mines et Ressources Canada
- SADC — Société d'assurance-dépôts du Canada
- SBSC — Santé et Bien-être social Canada
- SC — Statistique Canada
- SCHL — Société canadienne d'hypothèques et de logement
- SCP — Société canadienne des postes
- TC — Transports Canada

INDEX

Mot-clé	Ministère, société d'État ou organisme	Page
A		
abus de substances	SBSC	50
alcool	SBSC	50
drogues	SBSC	50
tabac	SBSC	50
accélérateur d'électrons	EACL	38
accès aux programmes et services du gouvernement fédéral	ASC	3-8
agriculture	Agr	1-2
alcool	SBSC	50
aliments		
additifs	SBSC	48-49
emballage	C&CC	25-26
étiquetage	C&CC	25-26
publicité	C&CC	25-26
sécurité	Agr, SBSC	1-2,48-49
valeur nutritive	SBSC	50
appareils de mesurage et de pesage	C&CC	28-29
assurance-dépôts	SADC	57-58
atomique énergie	EACL	
B		
balances		
inspection et mise à l'essai	C&CC	
banques		
demandes de renseignements et plaintes	BSIF	15-16
bateaux	TC	66-67
bibliothèques dépositaires des publications du gouvernement fédéral	ASC	6
C		
caravanes		
normes de sécurité	TC	63-64
cartes-vente	EMR	40
cartographie	EMR	39-40
ceintures de sécurité et ensembles de retenue d'enfants	TC	63-64
compagnies d'assurance		
demandes de renseignements et plaintes	BSIF	15-16
compteurs		
inspection et mise à l'essai	C&CC	28-29
conservation de l'eau	Agr	1
conservation de l'énergie	EMR	39-42
conservation des sols	Agr	1

INDEX

Mot-clé	Ministère, société d'État ou organisme	Page
consommateurs		
financement des groupes	C&CC	24-25
revenus et dépenses	SC	59-61
consommation d'essence des véhicules		
automobiles	EMR, TC	39-42,63-64
cosmétiques		
sécurité	SBSC	48
courrier perdu, endommagé ou en retard	SCP	52-54
D		
dépot		
assurance	SADC	57-58
drogues		
abus	SBSC	50
sécurité	SBSC	48-49
E		
Éco-logo	EC	43
électricité		
mise à l'essai des compteurs	C&CC	28-29
électron		
accélération	EACL	38
emballage		
normes et inspection des produits	C&CC	25-26
environnement		
préoccupations relatives	EC	43-47
étiquetage des produits de consommation	C&CC	25-26
explosifs	EMR	39-42
F		
faillite	C&CC	31-33
H		
hausses des tarifs		
câblodistribution	CRTC	21,23
services spécialisés	CRTC	21,23
télévision payante	CRTC	21,23
hygiène dentaire	SBSC	50
hypothèques		
souscription	SCHL	55-56

INDEX

Mot-clé	Ministère, société d'État ou organisme	Page
I		
indice des prix à la consommation	SC	59-61
institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral	BSIF	15-16
instruments de mesure		
inspection et mise à l'essai	C&CC	28-29
instruments de pesage		
inspection et mise à l'essai	C&CC	28-29
instruments médicaux	SBSC	48
interférence dans la réception de la radio et de la télévision	Com	17-18
L		
levés et cartes géographiques	EMR	39-40
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt	C&CC	24-25
Loi sur le Bureau canadien d'enquête sur les *accidents de transport et de la sécurité des transports*	BSTC	13
M		
main-d'oeuvre		
statistiques	SC	59-61
maison		
réparations et entretien	SCHL	55-56
métaux précieux		
inspection et normes	C&CC	28-29
minéraux et métaux	EMR	39-40
motocyclettes		
sécurité	TC	63-64
motoneiges		
sécurité	TC	63-64
N		
normalisation	CCN	19-20
nutrition	SBSC	50
O		
obligations d'épargne du Canada	BC	9-11
P		
parcs	EC	45-47
pesticides	Agr	1
photos aériennes		
vente	EMR	40

INDEX

Mot-clé	Ministère, société d'État ou organisme	Page
pratiques commerciales		
publicité trompeuse	C&CC	34-37
produits dangereux		
sécurité	C&CC	27-28
programmes d'aide au logement	SCHL	55-56
programmes de dépôt des publications (bibliothèques)	ASC	6
protection des consommateurs		
par l'inspection de la sécurité des produits	C&CC	27-28
par des poids et mesures adéquats	C&CC	28-30
par les normes	CCN	19-20
contre la fraude dans l'emballage, la production, l'étiquetage, la publicité et la vente des produits	C&CC	25-26
publications du gouvernement		
accessibilité équitable	ASC	6
publicité trompeuse	C&CC	34-37
R		
radiation		
risques inhérents	SBSC	48
radio		
octroi de licences et certification des BP, ondes courtes, radio amateur, télécopieur, aviation et marine	Com	17-18
réception et interférence	Com	17-18
radiodiffusion		
câblodistribution	CRTC	21-23
radio	CRTC	21-23
services spéciaux	CRTC	21-23
télévision payante	CRTC	21-23
rappels d'autos	TC	63-64
recensement		
données	SC	59-61
réception des émissions de télévision et interférence	Com	17-18
recherche et sauvetage en mer	TC	66-67
Référence Canada	ASC	7-8
régimes de pension		
demandes de renseignements et plaintes	BSIF	15-16
remorques	TC	63-64
réparations et entretien du domicile	SCHL	55-56
revenu		
statistiques	SC	59-61

INDEX

Mot-clé	Ministère, société d'État ou organisme	Page
S		
santé		
cardio vasculaire	SBSC	50
dentaire	SBSC	50
promotion	SBSC	50-51
risques	SBSC	48-51
santé mentale	SBSC	50
sécurité		
aliments	SBSC	48-49
bateaux	TC	66-67
cosmétiques	SBSC	48-49
drogues	SBSC	48-49
produits dangereux	C&CC	27-28
produits de consommation	C&CC	27-28
véhicules automobiles	TC	63-64
services postaux		
plaintes et demandes de renseignements	SCP	52-54
sièges d'auto et ensembles de retenue d'enfants	TC	63-65
sites historiques	EC	45-47
sociétés de fiducie		
demandes de renseignements et plaintes	BSIF	15-16
sociétés de prêt		
demandes de renseignements et plaintes	BSIF	15-16
statistiques sur le recensement	SC	59-61
subventions à des groupes de consommateurs	C&CC	24-25
T		
tabac	SBSC	50
télécommunications		
qualité du service	CRTC	21-23
tarifs	CRTC	21-23
télévision		
certification technique	Com	17-18
textiles		
inspection et normes	C&CC	25-26
TPS--Bureau d'information des consommateurs	BIC	62
transports		
énergie	EMR	39-42
maritimes	TC	66-67
statistiques sur la sécurité	BSTC	12-13

INDEX

Mot-clé	Ministère, société d'État ou organisme	Page
V		
véhicules automobiles	TC	63-64
consommation de carburant	EMR, TC	39-42, 63-64
défauts compromettant la sécurité	TC	63-64
enquêtes sur les accidents	BSTC	12-14
importation	TC	63-64
mise à l'essai	TC	63-64
rappels	TC	63-64

AGRICULTURE CANADA

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

OBJECTIF

Conseiller la population canadienne et la renseigner sur les programmes ministériels, la production agricole, la conservation des sols et de l'eau, la protection des cultures ainsi que la salubrité des aliments.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Agriculture	
Productions végétales Bétail Gestion des sols Visites à la Ferme expérimentale centrale	Service des communications avec le secteur industriel et les régions (613) 995-8963
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 le contrôle de différents ravageurs	Renseignements sur les pesticides (613) 993-4544 Sans frais : 1-800-267-6315

PUBLICATIONS

- *Aide-mémoire agricole* (5251F)
- *L'agriculture canadienne* (1296F)
- Photos : le fromage Cheddar (1808B)
- Photos : races de bovins, de chevaux et de porcs (1749B)
- *Répertoire des programmes et des services* (5246F)

Les personnes intéressées peuvent commander gratuitement un maximum de cinq publications par année. Quant aux députés et aux sénateurs, ils peuvent obtenir un maximum de 100 publications annuellement.

AGRICULTURE CANADA

Points de distribution des publications

Direction générale des communications
Agriculture Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0C7
(613) 995-5222, poste 5239 (français)
poste 5240 (anglais)

Les publications payantes doivent être commandées auprès du :

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

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

1. GROUPE COMMUNICATION CANADA--ÉDITION

Ottawa (Ontario)
K1A 0S9

OBJECTIF

Coordonner 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 Groupe Communication Canada--Édition (GCC--É) offre un service téléphonique national de consultation et de vente pour les publications payantes du gouvernement fédéral.

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Commandes par cartes de crédit seulement (Visa ou Mastercard)	(819) 956-4801
Commandes téléphoniques ordinaires seulement	(819) 956-4802
Demandes de prix et de disponibilité	(819) 956-4800
Réclamations, renseignements généraux	(819) 997-1658
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 GCC--É publie une variété de catalogues gratuits et payants.

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 outre une description

*ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

complète des nouvelles publications, des renseignements sur la réimpression, les nouveautés à paraître, les coéditions ainsi que les procédures de commande. Un index des titres couvre les ouvrages présentés dans ce catalogue.

b) Vedettes-matières

Les vedettes-matières présentent des bibliographies approfondies sur des sujets variés. Les vedettes-matières suivantes sont (ou seront prochainement) disponibles:

N° 1 : Agriculture; environnement; faune, flore et pêche.

N° 2 : Énergie et ressources naturelles; géographie; géologie.

N° 3 : Histoire et archéologie; sociologie (entre autres les Autochtones, les groupes ethniques et les femmes).

N° 4 : Économie, gestion et commerce; main-d'oeuvre.

N° 5 : Arts; santé, alimentation, conditionnement physique et loisirs.

N° 6 : Formation; lexiques et répertoires; linguistique.

N° 7 : Gouvernement, politique et rapports parlementaires; législation.

N° 8 : Communications; construction et architecture; science et technologie; transports.

N° 9 : Abonnements et périodiques.

Les vedettes-matières sont publiées irrégulièrement et traitent seulement des publications payantes.

2. Catalogues payants

a) Liste hebdomadaire des publications du gouvernement du Canada

Cette liste présente toutes les nouvelles publications gratuites et payantes parues au cours de la semaine. Vous y trouverez également les informations nécessaires pour commander : titres, numéros de catalogue, prix et ministères responsables. Si vous désirez 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).

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

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 complémenter 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. 76,00 $ par année (quatre numéros et l'index annuel).

c) Liste des publications du gouvernement fédéral 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 alphanumérique (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. Prix : 73,80 $ par année (six numéros).

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

Les publications payantes sont disponibles par l'entremise d'un réseau de librairies associées au GCC--É. On peut également les commander par l'entremise de la librairie de sa localité ou en s'adressant directement au Groupe Communication Canada--Édition.

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

Pour obtenir une liste complète des librairies associées et des bibliothèques de dépôt, demander la brochure gratuite intitulée *Où et comment obtenir les publications du gouvernement du Canada* à l'adresse suivante.

Point de distribution des publications

Approvisionnements et Services Canada
Service à la clientèle
Groupe Communication Canada - Édition
Ottawa (Ontario)
K1A 0S9
(819) 997-1658

LÉGISLATION PERTINENTE

Le mandat et la ligne de conduite du Groupe Communication Canada--Édition sont décrits dans le *Manuel de la politique administrative* du Conseil du Trésor, chapitre 335, «Édition».

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

2. PROGRAMME DES SERVICES AUX DÉPOSITAIRES

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 AUX CONSOMMATEURS

Le Programme des services aux dépositaires 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 vaste gamme de publications provenant du Parlement, des ministères et de Statistique Canada peuvent être consultées sans frais dans les bibliothèques du pays. Le gouvernement du Canada fournit sans frais les publications, payantes et gratuites, et les bibliothèques fournissent l'espace, le personnel et l'expertise.

Les députés ont aussi le droit de recevoir gratuitement des publications des ministères et de Statistique Canada dans le cadre du Programme des services aux dépositaires. Ce programme les aide à se tenir au courant et à informer leurs commétants.

PUBLICATIONS

Liste hebdomadaire des publications du Gouvernement du Canada et le *Catalogue trimestriel* des publications du Gouvernement du Canada sont compilés dans le cadre du Programme des services aux dépositaires. Ce sont des ouvrages utiles et à jour servant à identifier et à obtenir les publications du gouvernement fédéral. Au même titre que l'abonnement, ils sont disponibles gratuitement aux dépositaires par l'entremise du Groupe Communication Canada--Édition.

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

3. PROGRAMME RÉFÉRENCE CANADA

Hull (Québec)
K1A 0S5

OBJECTIF

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Le programme est responsable de Référence Canada, un service bilingue de référence téléphonique et de renseignements généraux sur le gouvernement fédéral. Offert sans frais partout au 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 un service de renseignements provincial ou territorial. On emploie alors le nom de la province ou du service territorial indiqué, mais le service est le même.

PUBLICATIONS

- *Guide des programmes et services fédéraux*--une publication annuelle qui décrit les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral. Cette publication énumère les adresses des bureaux fédéraux partout au Canada. Le *Guide* est en vente au Groupe Communication Canada--Édition et chez les libraires associés.

BUREAUX RÉGIONAUX

Terre-Neuve

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

Nouvelle-Écosse

Référence Canada
Halifax (Nouvelle-Écosse)
(902) 426-8092
Sans frais 1800-426-8092
ATME* (902) 426-6696

Île-du-Prince-Édouard

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

Nouveau-Brunswick

Renseignements Nouveau-Brunswick
Frédéricton (Nouveau-Brunswick)
(506) 453-2525
Sans frais 1-800-442-4400

* ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

Québec

Communication-Québec
Consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique
ATME* 1-800-361-9596

Ontario

Indicatif régional 613 et l'Outaouais

Référence Canada
Ottawa (Ontario)
(613) 995-7151
Sans frais 1-800-267-0340
ATME* (613) 952-0845

Indicatifs régionaux 807 et 705

North Bay (Ontario)
(705) 476-4910
Sans frais 1-800-461-1664
ATME* (705) 476-7788

Indicatifs régionaux 416 et 519

Toronto (Ontario)
(416) 973-1993
Sans frais 1-800-387-0700
ATME* (416) 973-8099

Manitoba

Service de renseignements aux citoyens
Winnipeg (Manitoba)
(204) 945-3744
Sans frais 1-800-282-8060
ATME* (204) 945-4796

Saskatchewan

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

Alberta

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

Colombie-Britannique

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

Yukon

Centre de renseignements du Yukon
Whitehorse (Yukon)
(403) 667-5811/12
Sans frais 1-800-661-0408

Territoires du Nord-Ouest

Indicatif régional 403

Référence Canada (Edmonton)
Sans frais 1-800-232-9481

Indicatif régional 819

Référence Canada (Ottawa)
Sans frais 1-800-267-0340

* ATME - Appareil de télécommuniation pour les malentendants

BANQUE DU CANADA

234, rue Wellington
Ottawa (Ontario)
K1A 0G9

OBLIGATIONS D'ÉPARGNE DU CANADA

OBJECTIF

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Campagne annuelle des ventes Mode d'épargne sur le salaire	Charles Spencer Département des Valeurs (613) 782-8388
Changements d'adresse	Dossiers des propriétaires d'obligations Département de la Dette publique (613) 782-8341
Livraison des certificats d'obligations	Denise Aitken/Suzanne Thibault Département de la Dette publique (613) 782-8381/8211
Tenue des registres de propriété Obligations perdues	Correspondance Département de la Dette publique (613) 782-7450
Transferts	Sheila Morrice/Diane Boulerice Département de la Dette publique (613) 782-8635/8439
Versement des intérêts Renseignements généraux	Dossiers des propriétaires d'obligations Département de la Dette publique (613) 782-8341

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

BANQUE DU CANADA

PUBLICATIONS

- Brochure de renseignements à l'intention des titulaires d'obligations
- Tableaux des valeurs mensuelles des Obligations d'épargne du Canada (S92)

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

Point de distribution des publications

Pierre Brûlé
Banque du Canada
Département des Valeurs
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

Québec

Case postale 6018
Montréal (Québec)
H3C 3C2
ou
901, carré Victoria
Montréal (Québec)
H2Z 1R2
(514) 866-4561

Ontario

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

Case postale 550, succursale A
Toronto (Ontario)
M5W 1E8
ou
250, avenue University
Toronto (Ontario)
M5H 3E5
(416) 593-2000

BANQUE DU CANADA

Manitoba

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

Saskatchewan

Case postale 1065
Régina (Saskatchewan)
S4P 3B3
ou
2220, 12e avenue
Régina (Saskatchewan)
S4P 0M8
(306) 352-2654

Alberta

Case postale 98
Bureau de poste central
Calgary (Alberta)
T2P 2H4
ou
404, 6e avenue sud-ouest
Calgary (Alberta)
T2P 0R9
(403) 261-3400

Colombie-Britannique

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

BUREAU DE LA SÉCURITÉ DES TRANSPORTS DU CANADA

Place du Centre
200, Promenade du Portage, 4e étage
Hull (Québec)
ou
Case postale 9120
Terminus postal Alta Vista
Ottawa (Ontario)
K1G 3T8

OBJECTIF

Promouvoir la sécurité des transports en procédant à des enquêtes indépendantes et, au besoin, à des enquêtes publiques sur les accidents de transport afin d'en dégager les causes et les facteurs; en publiant des rapports rendant compte de ces enquêtes, publiques ou non, et en présentant les conclusions qu'il en tire; en constatant les entorses à la sécurité mises en évidence par de tels accidents; en formulant des recommandations sur les moyens d'éliminer ou de réduire ces entorses et en prenant l'initiative de mener des études et des enquêtes spéciales en matière de sécurité des transports.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Statistiques sur la sécurité des transports	Communications
Rapport sur des accidents de transport	(819) 994-8053
Programme de rapports confidentiels sur la sécurité aérienne (PRACSA)	Rapports confidentiels (819) 994-8065

Services d'aide	
PRACSA	1-800-567-6865
Conférenciers	(819) 994-8051
Accidents de transport	(819) 994-8053

PUBLICATIONS

- *Rapport annuel*
- Rapports d'enquêtes sur des accidents de transport
- *Rapport sur la sécurité des transport*
- Statistiques sur les accidents de transport

BUREAU DE LA SÉCURITÉ DES TRANSPORTS DU CANADA

Point de distribution des publications

Agent aux Affaires publiques
Case postale 9120
Terminus postal Alta Vista
Ottawa (Ontario)
K1G 3T8
(819) 994-8054

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur le Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de sécurité des transports

BUREAUX RÉGIONAUX

Atlantique

Enquêtes maritimes
Bally Rou Place
280, chemin Torbay, rez-de-chaussée
St. John's (Terre-Neuve)
A1A 3W8
(709) 772-4008
Télécopieur : (709) 772-5806

Enquêtes maritimes
Terrasses Parklane
5657, chemin Spring Garden
Pièce 405, casier 118
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3R4
(902) 426-2348
Télécopieur : (902) 426-5143

Enquêtes aéronautiques
175, Promenade Edinburgh
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1E 2K9
(506) 851-7141/42
Télécopieur : (506) 851-7467

Enquêtes ferroviaires et productoduc
Place de l'Assomption, 10e étage
770, rue Main, pièce 1028
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 9L5
(506) 851-7179
Télécopieur : (506) 851-6475

Québec

Enquêtes maritimes et ferroviaires
112, rue Dalhousie, pièce 003
Québec (Québec)
G1K 4C1
(418) 648-3576
Télécopieur : (418) 648-3656

Enquêtes aéronautiques, ferroviaires et productoduc
185, avenue Dorval, pièce 403
Dorval (Québec)
H9S 5J9
(514) 633-3246
Télécopieur : (514) 633-2944

BUREAU DE LA SÉCURITÉ DES TRANSPORTS DU CANADA

Ontario

Enquêtes aéronautiques
5074, rue Yonge, 8e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6C6
(416) 224-3445
Télécopieur : (416) 224-3433

Enquêtes maritimes
25, avenue St-Clair est, pièce 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M4
(416) 973-1518
Télécopieur : (416) 973-3293

Enquêtes ferroviaires et productoduc
Édifice du gouvernement du Canada
200, Town Center Court, pièce 218
Scarborough (Ontario)
M1P 4X8
(416) 973-6791/92
Télécopieur : (416) 973-6790

Enquêtes ferroviaires
Case postale 1599
4163, rue Petrolia
Petrolia (Ontario)
N0N 1R0
(519) 882-3703/04
Télécopieur : (519) 882-3705

Centre

Enquêtes aéronautiques
550, rue Century, pièce 355
Winnipeg (Manitoba)
R3H 0Y1
(204) 983-5548
Télécopieur : (204) 983-8026

Enquêtes ferroviaires et productoduc
433 rue Main, pièce 702
Winnipeg (Manitoba)
R3B 1B3
(204) 983-7293/94
Télécopieur : (204) 983-0984

Ouest

Enquêtes aéronautiques, ferroviaires et productoduc
14220, Yellowhead Trail, pièce 12
Edmonton (Alberta)
T5L 3C2
(403) 495-6715
Télécopieur : (403) 495-2079

Enquêtes ferroviaires et productoduc
Édifice Sam-Livingston
510, 12ième avenue sud-ouest
Pièce 210, casier 222
Calgary (Alberta)
T2R 0X5
(403) 299-3911/12
Télécopieur : (403) 299-3913

Pacifique

Enquêtes aéronautiques
3071, chemin Number Five, pièce 38
Richmond (Colombie-Britannique)
V6X 2T4
(604) 666-5826
Télécopieur : (604) 666-7230

Enquêtes maritimes
Kapilano 100
100, Park Royal sud, pièce 409
West Vancouver (Colombie-Britannique)
V7T 1A2
(604) 666-4956
Télécopieur : (604) 666-1910

Enquêtes ferroviaires et productoduc
800, rue Burrard, pièce 1310
Vancouver (Colombie-Britannique)
V3X 1Z5
(604) 666-1998/8297
Télécopieur : (604) 666-1982

BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADA

Place Kent, 13e étage
255, rue Albert
Ottawa (Ontario)
K1A 0H2

OBJECTIF

L'objectif du Bureau consiste à faire la lumière sur les plaintes formulées par le public à l'endroit des institutions financières du Canada assujetties à la réglementation fédérale, notamment les banques, les sociétés de fiducie et de prêts, 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

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Toute plainte ou demande de renseignements au sujet d'une institution financière ou d'un régime de pension assujettis à la surveillance fédérale, par exemple : Frais d'administration bancaire Qualité des services Erreurs, transactions en retard Mécanismes de traitement des plaintes Prêts, hypothèques, crédit Conformité à la loi Guichets automatiques Régime enregistré d'épargne-retraite (REÉR) Comptes bancaires Prestations des régimes de pension Compagnies d'assurances générales Compagnies d'assurance-vie	Agent d'information, Affaires publiques (613) 990-7849 (613) 990-7890 (613) 993-1677 (613) 990-0473 (ATME*)

* ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants.

BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADA

PUBLICATIONS

Le *Rapport annuel* du Bureau constitue sa publication la plus importante. On peut se procurer ce document chaque année, en octobre. 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.

Point de distribution des publications

Directeur des Communications et des Affaires publiques
Bureau du surintendant des
institutions financières Canada
Place Kent, 13e étage
255, rue Albert
Ottawa (Ontario)
K1A 0H2
(613) 993-0577

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur les banques
Loi sur les compagnies d'assurance canadiennes et britanniques
Loi sur les compagnies d'assurance étrangères
Loi sur les sociétés de fiducie
Loi sur les sociétés de prêt
Loi sur les sociétés d'investissement
Loi sur les associations coopératives de crédit
Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension

COMMUNICATIONS CANADA

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

GESTION DU SPECTRE

OBJECTIF

Élaborer des politiques et planifier et appliquer des règles et des règlements techniques permettant à tous les services radio d'être exploités à la satisfaction des intéressés et d'en arriver à un partage équitable du spectre des radiofréquences entre tous les utilisateurs canadiens.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Renseignements généraux	Direction générale de l'information Administration centrale (613) 990-4900
Délivrance de licences aux stations radio (radio amateur, taxis, avions, bateaux, etc.) ou Tenue d'examens pour les candidats au certificat d'opérateur radio ou Examen des plaintes relatives au brouillage des ondes radio et télévision	Bureaux régionaux (énumérés ci-après) ou Bureau de district le plus près (prière de consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)

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)

COMMUNICATIONS CANADA

Point de distribution des publications

Communications Canada
Direction générale de l'information
Immeuble Journal Nord
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8
(613) 990-4900

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur la radiocommunication

BUREAUX RÉGIONAUX

Atlantique

Immeuble Terminal Plaza
1222, rue Main, 7e étage
Case postale 5090
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 8R2
(506) 851-6525

Québec

715, rue Peel, pièce 306
Montréal (Québec)
H3C 4S2
(514) 283-2307

Ontario

55, avenue St. Clair est, 9e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
(416) 973-8215

Centre

386, avenue Broadway, pièce 200
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3Y9
(203) 983-4391

Pacifique

800, rue Burrard, pièce 1700
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2J7
(604) 666-5423

CONSEIL CANADIEN DES NORMES

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

OBJECTIF

Le Conseil canadien des normes (CCN) a été créé en 1970, conformément à la *Loi sur le Conseil canadien des normes, 1969-1970, c. 73.*

Encourager et favoriser la normalisation volontaire en vue de développer l'économie nationale, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être du public, d'aider et de protéger les consommateurs, de faciliter le commerce intérieur et extérieur, et de promouvoir la coopération internationale dans le domaine des normes.

Le CCN a été mis sur pied pour : appuyer le gouvernement en aidant l'industrie et les Canadiens à obtenir le meilleur avantage possible de l'utilisation de normes dans leurs affaires nationales et internationales; coordonner les activités de normalisation au Canada en établissant des politiques et des procédures pour l'élaboration des Normes nationales du Canada et l'accréditation des organismes de rédaction de normes, de certification et d'essais; représenter le gouvernement canadien dans les activités de normalisation volontaire à l'échelle internationale; et servir de point central du gouvernement pour la normalisation volontaire.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Vidéos et brochures visant à augmenter la sensibilisation à la normalisation en général et à promouvoir les services et les activités du CCN.	Coordinatrice, Services de promotion (613) 238-3222
Des renseignements sur : les normes nationales, internationales et étrangères, règlements techniques et exigences en matière de certification, les avis du GATT, la politique de normalisation de l'Europe de 1992 et les autres organismes à travers le Canada qui mettent des collections de normes à la disposition du public pour référence et examen.	Service d'information sur les normes (613) 238-3222 Sans frais 1-800-267-8220

CONSEIL CANADIEN DES NORMES

Centre de commande permettant l'achat, en devises canadiennes, de normes internationales et étrangères, de Normes nationales du Canada produites par l'Office des normes générales du Canada et de documents connexes.

Service des ventes de normes
(613) 238-3222
Sans frais: 1-800-267-8220

Le Conseil peut également fournir aux députés, aux ministères ou à des regroupements d'électeurs des présentations et colloques sur le rôle et les activités du Conseil, le Système de normes nationales, et les question normatives se rapportant au commerce, à la technologie, au développement industriel, à la qualité, à la protection du consommateur, et à d'autres domaines connexes.

Responsable, Affaires publiques

ou

Coordinatrice, Services de promotion
(613) 238-3222

Adresse postale

Conseil canadien des normes
350, rue Sparks, pièce 1200
Ottawa (Ontario)
K1P 6N7

Télécopieur: (613) 995-4564
Télex: 053-4403

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 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (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, Unitel Communications Inc. (jadis CNCP), Téléglobe Canada, Telesat-Canada, Terra Nova Tel, Norouestel, Maritime Telegraph and Telephone, New Brunswick Telephone et Newfoundland Telephone.

La consultation du public, dans le cadre d'audiences ou par écrit, constitue l'une des fonctions essentielles du Conseil dans son rôle d'organisme de réglementation. Les audiences qui ont lieu tout au long de l'année dans l'ensemble du pays 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 plaintes et des commentaires reçus.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

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.

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Coût et qualité du service (radio, télévision, câble, télévision payante, services spécialisés, téléphone)	Services d'information (819) 997-0313
ou	
Contenu des émissions et de la publicité (violence, stéréotypes sexuels, équilibre dans la programmation)	et
ou	
Information sur les procédures d'intervention, les publications, les audiences publiques, le traitement des plaintes, et autres.	ATME* (819) 994-0423

*ATME- Appareil de télécommunication pour les malentendants

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

PUBLICATIONS

Le CRTC 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 payantes comprennent entre autres :

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

Les publications suivantes sont offertes gratuitement :

- *La radio MF au Canada : une politique en vue d'assurer un service radiophonique diversifié* (1975)
- *Politique relative aux entreprises de réception de radiodiffusion (télévision par câble)* (1975)
- *La radiodiffusion et les télécommunications canadiennes : l'expérience du passé, les choix pour l'avenir* (1980)
- *L'équilibre en radiodiffusion : rapport sur un colloque tenu les 16 et 17 janvier 1981 à Hull (Québec)* (1982)
- *Guide de la télévision communautaire à l'intention des collectivités isolées et de celles du Nord* (1983)
- *Le choix, à quel prix?* (1985)
- *Rapport du Comité consultatif sur la musique de langue française* (1985)
- *Stéréotypes sexuels dans les médias de la radiodiffusion* (1986)
- *L'industrie de la musique country au Canada* (1986)
- *Le CRTC à votre écoute* (1989)

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 0N2

On peut se procurer les publications payantes :

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

ii) auprès des libraires agréés

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

LÉGISLATION PERTINENTE

Les lois et règlements suivants ont trait au CRTC. On peut les consulter dans les bibliothèques publiques, en acheter des exemplaires chez les libraires agréés ou auprès du Centre d'édition du gouvernement du Canada, d'Approvisionnements et Services Canada, Ottawa (Québec) 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 (auparavant *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 de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
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)
Règlement sur les droits de télécommunications
Règlement sur les rapports des entreprises de radiodiffusion

BUREAUX RÉGIONAUX

Atlantique

1809, rue Barrington, pièce 1007
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3K8
(902) 426-7997
ATME* (902) 426-6997

Québec

Complexe Guy-Favreau, tour est
200, boul. René-Lévesque ouest,
pièce 602
Montréal (Québec)
H2Z 1X4
(514) 283-6607
ATME* (514) 283-8316

Centres

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

Pacifique

800, rue Burrard, pièce 1380
Case postale 1300
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2G7
(604) 666-2111
ATME* (604) 666-0778

* ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

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

1. BUREAU DE LA CONSOMMATION

OBJECTIF

Le Bureau de la consommation a le mandat de protéger, d'aider et de défendre les consommateurs ainsi que de promouvoir l'équité sur le marché.

Au sein du Bureau, quatre directions 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) Direction de la politique et des services en consommation

La Direction élabore 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. Elle recommande, entreprend et coordonne des programmes dans les secteurs public, privé et bénévole qui contribuent à la promotion et à la protection des intérêts 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 année.

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

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt	Charlottetown (902) 566-8746
Programme de subventions et de contributions	Administration centrale (819) 953-3715

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Demandes de renseignements et plaintes d'ordre général	Administration centrale (819) 953-4165 ou Bureaux régionaux et bureaux de district du ministère (prière de consulter l'annuaire téléphonique de votre localité)

b) Direction des produits de consommation

La Direction 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, notamment les textiles, les métaux précieux, les produit préemballés et les aliments. Toutes les annonces concernant les produits alimentaire doivent être approuvées avant d'être diffusées à la radio et à la télévision.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources	
Aide et demandes de renseignements dans les domaines suivants : étiquetage et emballage des textiles, métaux précieux et produits non alimentaires préemballés	Atlantique	(902) 426-5422
	Québec	(514) 283-0718
	Ontario	(416) 224-4045
	Prairies	(204) 983-6014
	Pacifique	(604) 666-5035
Aide et demandes de renseignements dans les domaines suivants : approbation des annonces de produits alimentaires pour la radio et la télévision	Administration centrale (819) 997-1591	
Aide et demandes de renseignements dans les domaines suivants : classement, composition, emballage, étiquetage et annonce de produits alimentaires	Atlantique	(902) 426-7835
	Québec	(514) 283-7623
	Ontario	(416) 224-4050
	Prairies	(204) 983-3699
	Pacifique	(604) 666-5036

Services d'aide

On peut 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 endroits publics, à des colloques sur le commerce et à d'autres activités en vue de sensibiliser les consommateurs et les commerçants aux programmes qu'elle met en oeuvre.

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

PUBLICATIONS

- *Les étiquettes nous parlent des fibres*
- *C'est payant de lire les étiquettes*
- *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 sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation et *du règlement connexe*
- *Guide de la* Loi et du Règlement sur le poinçonnage des métaux précieux *et du règlement connexe*

LÉGISLATION PERTINENTE

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, y compris 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 de 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.

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

c) Direction de la sécurité des produits

La Direction élabore et met en vigueur des règlements afin que les produits de consommation ne posent aucun danger à la santé ou à la sécurité du public; veille à l'application de la *Loi sur les produits dangereux*; favorise les programmes volontaires destinés à protéger le consommateur; et mène des enquêtes sur les produits qui occasionnent des accidents ou des blessures aux consommateurs. Les programmes d'information de la Direction visent à sensibiliser le consommateur aux précautions à prendre pour réduire le nombre d'accidents.

SIMDUT

Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail établit, par le biais de consensus, des exigences nationales uniformes faisant en sorte que les renseignements sur les matières fabriquées, vendues, importées ou utilisées dans les lieux de travail au Canada soient transmis par les fournisseurs aux employeurs et, de là, aux employés.

SécurEnfants

Le programme SécurEnfants est un nouveau programme national de sensibilisation sur la sécurité des enfants relié aux produits de consommation. Il a pour objectif premier de réduire le nombre d'accidents qui causent des blessures et qui entraînent parfois le décès des enfants. Ce programme s'adresse aux enfants, aux parents et aux gens prenant soin des enfants, par le biais des informations pratiques et captivantes.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Produits dangereux	Bureaux régionaux et bureaux de district (prière de consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité ou la liste des bureaux présentée ci-après)
Services d'aide	
Représentants pour les sujets relatifs à la sécurité des produits	Bureaux régionaux et bureaux de district (prière de consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité ou la liste des bureaux régionaux présentée ci-après)

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

PUBLICATIONS

- *Votre enfant est-il en sécurité?*
- *Prenez le temps de sauver une vie*
- *Les aventures de Plutus et Saturnien*
- *Et si vos vêtements prenaient feu?*
- *La vigilance n'a pas de prix*
- *Bulletins d'information : La sécurité, pensons-y!*
  - *Lorsque des enfants vous rendent visite*
  - *Comment éviter les chutes à domicile*
  - *Les feux de cuisson peuvent être évités!*
  - *Le maniement des produits dangereux*
  - *Pour plus de sécurité dans votre salle de bain*
- *SécurEnfants : La sécurité bien jouée*

Points de distribution des publications

Bureau régional ou bureau de district le plus près.

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur les produits dangereux et règlements afférents

BUREAUX RÉGIONAUX ET DE DISTRICT

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

d) Direction de la métrologie légale

La Direction réglemente les aspects du commerce qui font intervenir les mesure, 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 au maximum 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 effectue également la vérification initiale ainsi que 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 la 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, qui représente le Canada, est membre votant.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Approbation des compteurs d'électricité et de gaz naturel et de tous genres d'appareils de pesage et de mesurage utilisés dans le commerce	Administration centrale (613) 952-0651
Vérification de tous les compteurs d'électricité et de gaz et appareils de pesage et de mesurage	Bureaux régionaux et bureaux de district du Ministère (prière de consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)
Mesure exacte des marchandises (par exemple l'essence) et facturation exacte de l'électricité et du gaz	Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)
Représentant canadien auprès de l'Organisation internationale de la métrologie légale	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.

Points de distribution des publications

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

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

ou

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

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur les poids et mesures et règlement d'application connexe
Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz naturel et règlement d'application connexe

BUREAUX RÉGIONAUX

Atlantique

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

Québec

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

Ontario

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

Prairies

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

Pacifique

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

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

2. BUREAU DES CORPORATIONS ET DE LA POLITIQUE LÉGISLATIVE

Bureau du surintendant des faillites

Place du Portage, tour II
50, rue Victoria, 2e étage
Hull (Québec)
K1A 0C9

Service aux débiteurs

Le Service 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

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Plaintes	Bureaux régionaux et bureaux de district (prière de consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)
Renseignements généraux concernant le programme	Administration centrale (819) 997-1210 (819) 997-1202 (819) 994-4753

Services d'aide

Des conférenciers sont à la disposition des groupes désirant aborder des sujets touchant la faillite	Halifax - formation (902) 426-2332

PUBLICATIONS

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

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Point de distribution des publications

Bureaux locaux des faillites
ou
Consommation et Corporations Canada
Centre des publications
Direction des communications
Place du Portage, tour II
50, rue Victoria, 3e étage
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 953-1972

BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT

Atlantique

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

Québec

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

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

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

Ontario

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

69, rue John sud, 2e étage
Hamilton (Ontario)
L8N 2B9
(416) 572-2847

25, avenue St. Clair est, 7e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
(416) 973-6846

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

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Manitoba

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

Saskatchewan

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

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

Alberta

Édifice Sam-Livingston
510, 12ième avenue sud-ouest
Calgary (Alberta)
T2R 0H3
(403) 292-5607

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

Colombie-Britannique

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

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

3. BUREAU DE LA POLITIQUE DE CONCURRENCE

Place du Portage, tour I
50, rue Victoria, 21e étage
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 de produits en éliminant certaines pratiques commerciales restrictives.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Administration centrale	(819) 994-0798
Québec	(514) 496-1641
Ontario	(416) 224-4064
Pacifique	(604) 668-8645

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 sur la concurrence*
- Communiqués

Point de distribution des publications

Consommation et Corporations Canada
Centre des publications
Direction des communications
Place du Portage, tour II
50, rue Victoria, 3e étage
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 953-1072

a) Direction des pratiques commerciales

La Direction 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.*

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

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. Advenant une condamnation en vertu de la loi, le dossier des procédures est admissible en preuve dans une telle action civile.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Plaintes	Administration centrale (819) 997-3333 (819) 997-4282 ou Bureaux régionaux ou bureaux de district (prière de consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique de votre localité)

Plaintes

Pour mettre le Directeur des enquêtes et recherches au courant d'une situation susceptible de constituer une infraction en vertu des dispositions de la loi relatives à la publicité trompeuse et les pratiques commerciales déloyales, veuillez vous adresser à l'un des bureaux régionaux ou à l'un des bureaux de district. 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.

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

Préposé aux plaintes
Consommation et Corporations Canada
Direction des pratiques commerciales
Bureau de la politique de concurrence
Ottawa (Ontario)
K1A 0C9
(819) 997-4282
Télécopieur : (819) 953-2557

PUBLICATIONS

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

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Point de distribution des publications

Consommation et Corporations Canada
Centre des publications
Direction des communications
Place du Portage, tour II
50, rue Victoria, 3e étage
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 953-1072

ou Bureaux régionaux et bureaux de district

BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT

Atlantique

Édifice Cormack
2, Steers Cove, pièce 202
St. John's (Terre-Neuve)
A1C 6J5
(709) 772-5519
Télécopieur : (709) 772-4649

50, avenue Brown
Case postale 38001
Parc industriel Burnside
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3B 1X2
(902) 426-6002
Télécopieur : (902) 426-4536

Québec

Complexe Guy-Favreau, tour est
200, boul. René-Lévesque ouest, piece 502
Montréal (Québec)
H2Z 1X4
(514) 283-7712
Télécopieur : (514) 283-3096

112, rue Dalhousie, 3e étage
Québec (Québec)
G1K 4C1
(418) 648-3939
Télécopieur : (418) 648-4120

Ontario

69, rue John sud, 2e étage
Hamilton (Ontario)
L8N 2B9
(416) 572-2873
Télécopieur : (416) 572-4216

Édifice Fédéral
451, rue Talbot, pièce 300
London (Ontario)
N6A 5C9
(519) 645-4119
Télécopieur : (519) 645-5114

4900, rue Yonge, 6e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8
(416) 224-4065
Télécopieur : (416) 224-4032

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Prairies

260, avenue St. Mary, pièce 345
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0M6
(204) 983-5567
Télécopieur : (204) 983-3159

Édifice Oliver
10225, 100e avenue
Edmonton (Alberta)
T5J 0A1
(403) 495-2489
Télécopieur : (403) 495-2466

Édifice Sam-Livingston
510, Douzième avenue sud-ouest
Pièce 309
Calgary (Alberta)
T2R 0H3
(403) 292-5608
Télécopieur : (403) 292-5188

Pacifique

800, rue Burrard, pièce 1400
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2H8
(604) 666-8659
Télécopieur : (604) 666-5031

ÉNERGIE ATOMIQUE DU CANADA LIMITÉE

344, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0S4

OBJECTIF

Énergie atomique du Canada Limitée (EACL) est une société d'État dont le rôle le plus connu consiste à assurer aux Canadiens l'accessibilité à une source d'énergie sûre, fiable et économique. EACL fournit également toute une gamme moins connue de produits et services dérivés de l'application des technologies nucléaires qui contribuent au mieux-être de l'ensemble des Canadiens. L'accélérateur d'électrons IMPELA a été mis au point et commercialisé par le Groupe commercial des accélérateurs d'EACL.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

(613) 831-2882 ou (204) 753-2311

PUBLICATIONS

- *Un engagement à long terme de EACL*
- *À la conquête du marché*

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur le contrôle de l'énergie atomique
Loi sur les sociétés canadiennes par actions
Loi relative à la gestion des finances publiques

BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT

436B, chemin Hazeldean
Kanata (Ontario)
K2N 1T9

ou

1281, rue Georgia ouest, pièce 900
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 3J7

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 (EMR) 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 des renseignements et des 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. Par l'entremise de la Direction de l'efficacité énergétique et des énergies de remplacement, il élabore des politiques et des programmes destinés à promouvoir l'efficacité énergétique et le recours aux énergies de remplacement au foyer, dans l'industrie et dans le secteur des transports. En outre, il administre des programmes visant à favoriser l'essor d'une industrie des carburants de rechange pour le transport au Canada. Le Secteur de l'énergie favorise, en collaboration avec les provinces, le développement efficace des industries canadiennes de l'électricité, de l'uranium et de l'énergie nucléaire. De plus, il élabore des analyses, des propositions d'orientation et des politiques portant sur tous les aspects de l'électricité revêtant de l'intérêt aux yeux du gouvernement fédéral, notamment sur les exportations et l'environnement.

Ces programmes s'appliquent à un éventail de secteurs clés, notamment à la Commission géologique du Canada, qui fournit une information remarquable dans les domaines de l'exploration minérale et de l'évaluation du potentiel minéral. Le Centre canadien de la technologie des minéraux et de l'énergie (CANMET) est chargé de la recherche et du développement au Ministère. 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. La Direction des levés, de la cartographie et de la télédétection donne 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 et le Bureau de la recherche et du développement énergétiques coordonne le programme interministériel de recherche et de développement énergétiques auquel participent 12 ministères et organismes.

ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Cartographie	Direction des levés, de la cartographie et de la télédétection (613) 995-4321
Énergie	Secteur de l'énergie (613) 996-7432
Minéraux et métaux	Secteur de la politique minérale (613) 996-1612
Recherche et développement énergétiques	Bureau de la recherche et du développement énergétiques (613) 995-8860
Renseignements généraux	Direction des communications (613) 995-0947
Technologie des minéraux et de l'énergie	Centre canadien de la technologie des minéraux et de l'énergie (613) 995-4267

Services d'aide

Direction des explosifs	(613) 995-2388
Vente de cartes	(613) 952-7000
Vente de photographies aériennes	(613) 995-4560
Programme des carburants de remplacement/gaz naturel	(613) 995-5415
Service téléphonique «énergie»	Sans frais : 1-800-267-5166

PUBLICATIONS

- *L'imagination à l'oeuvre* (brochure)
- *Guide du consommateur--Emprisonnons la chaleur** (guide d'amélioration de l'efficacité énergétique des maisons)
- *Le Guide des économies au volant**
- *Laissons les explosifs aux experts*
- *Les explosifs de sautage : Guide de sécurité*

ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

Points de distribution des publications

* Pour se procurer les publications marquées d'un * et d'autres publications portant sur l'efficacité énergétique, les énergies de remplacement et les carburants de rechange pour le transport, prière de s'adresser à :

Publications sur l'énergie
580, rue Booth
Ottawa (Ontario)
K1A 0E4
(613) 995-2943

Pour obtenir d'autres publications du Ministère, communiquer avec la :

Direction des communications
580, rue Booth, 8e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0E4
(613) 995-6783

LÉGISLATION PERTINENTE

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

BUREAUX RÉGIONAUX DES COMMUNICATIONS

Terre-Neuve

Atlantic Place
215, rue Water, pièce 301
Case postale 65
St-John's (Terre-Neuve)
A1C 6C9
(709) 772-4213
Télécopieur : (709) 772-5659

Nouvelle-Écosse

Tour Cogswell
2000, rue Barrington, pièce 102
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3K1
(902) 426-2167
Télécopieur: (902) 426-8035

Québec

Édifice Guy-Favreau
200, boul. René-Lévesque ouest, pièce 501
Montréal (Québec)
H2Z 1X4
(514) 283-8508
Télécopieur : (514) 283-8502

Ontario

Édifice Arthur-Meighan
25, avenue St. Clair est, pièce 901
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
(416) 973-5814
Télécopieur : (416) 973-6220

ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

Manitoba

275, avenue Portage, pièce 501
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2B3
(204) 983-0058
Télécopieur : (204) 983-0157

Saskatchewan

101, 22e rue est, pièce 607
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1
(306) 975-4519
Télécopieur : (306) 975-5058

Alberta et Territoires du Nord-Ouest

630, 4e avenue sud-ouest, 3e étage
Case postale, succursale M
Calgary (Alberta)
T2P 3M2
(403) 292-4488
Télécopieur : (403) 292-4491

Colombie-Britannique et Yukon

100, rue Pender ouest, pièce 307
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1R8
(604) 666-8350
Télécopieur : (604) 666-8353

ENVIRONNEMENT CANADA

1. PROGRAMME CHOIX ENVIRONNEMENTAL

107, rue Sparks, 2e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0H3

OBJECTIF

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements

Renseignements généraux (information, ajout de noms sur la liste d'envoi, permission d'utiliser l'Éco-Logo)

Services-ressources

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

PUBLICATIONS

- *L'Éco-Logo--Le bulletin de Choix environnemental*
- *Choix environnemental--Questions et réponses*

Point de distribution des publications

Alexandra Halkott Oberle
Choix environnemental
107, rue Sparks, 2e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0H3
(613) 952-9463

LÉGISLATION PERTINENTE

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

ENVIRONNEMENT CANADA

2. FONDS POUR LE PARTENARIAT EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

107 rue Sparks, 2e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0H3

OBJECTIF

Aider les groupes communautaires à protéger, à préserver, à améliorer et à remettre en état l'environnement à l'échelle locale. Les personnes ou entreprises dont les projets auront été approuvés pourront bénéficier d'une contribution fédérale qui couvre jusqu'à 50 pour cent de la totalité des coûts jusqu'à concurrence de 200 000 $ s'échelonnant sur trois années consécutives.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements

Renseignements généraux (comment présenter une demande, projets admissibles, dates limites de présentation des projets)

Services-ressources

Michael Jacino
Communications
Fonds pour le partenariat en matière d'environnement
(613) 952-9447
ou
Bureaux régionaux

PUBLICATIONS

- Dépliant, Guide à l'intention des candidats
- *Ensemble*--bulletin du Fonds pour le partenariat en matière d'environnement

Point de distribution des publications

Michael Jacino
107, rue Sparks, 2e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0H3
(613) 952-9447

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi canadienne sur la protection de l'environnement
Décret sur les lignes directrices visant le processus d'évaluation et d'examen en matière d'environnement

ENVIRONNEMENT CANADA

3. SERVICE CANADIEN DES PARCS

Ottawa (Ontario)
K1A 0H3

OBJECTIF

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 AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements

Renseignements généraux au sujet des parcs nationaux

Services-ressources

Renata Sander-Regier
Agente de communications
Service canadien des parcs
(819) 994-5075

ou

Bureaux régionaux des parcs nationaux

PUBLICATIONS

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

Point de distribution des publications

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

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur les parcs nationaux

ENVIRONNEMENT CANADA

BUREAUX RÉGIONAUX, BUREAUX DE DISTRICT ET BUREAUX D'INFORMATION

Atlantique

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

Renseignements sur les parcs nationaux :

Direction des communications
Environnement Canada - Parcs
Historic Properties
Rue Upper Water
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1S9
(902) 426-3457

Québec

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

Renseignements sur les parcs nationaux :

(même adresse que ci-dessus)
(418) 648-4177

Ontario

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

Renseignements sur les parcs nationaux :

Direction des communications
Environnement Canada - Parcs
111, rue Water est
Cornwall (Ontario)
K6H 6S3
(613) 938-5748

Ouest, Prairies et Nord

Environnement Canada
457, rue Main
Winnipeg (Manitoba)
R3B 3E8
(204) 983-2127

Direction des communications
Environnement Canada
Twin Atria 2
4999, 98e Avenue, 2e étage
Edmonton (Alberta)
T6B 2X3
(403) 468-8074

ENVIRONNEMENT CANADA

Renseignements sur les parcs nationaux :

Direction des communications
Environnement Canada - Parcs
Case postale 2989, succursale M
220, 4e Avenue sud-est, pièce 520
Calgary (Alberta)
T2P 3H8
(403) 292-4401

Pacifique et Yukon

Direction des communications
Environnement Canada
224, West Esplanade
North Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3H7
(604) 666-5902

Administration centrale

Informathèque
Environnement Canada
Place Vincent-Massey
351, boul. St-Joseph, 6e étage
Hull (Québec)
K1A 0H3
Tél. : (819) 997-2800

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

1. DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PROTECTION DE LA SANTÉ

Ottawa (Ontario)
K1A 0L2

OBJECTIF

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

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
La Sécurité des aliments, des médicaments et des cosmétiques	Direction des opérations régionales Ottawa : (613) 954-6807 Hull : (819) 997-3035 ou Bureaux régionaux et bureaux de district
Radioprotection et instruments médicaux	Bureau de la radioprotection et des instruments médicaux Ottawa : (613) 954-6650 ou Bureaux régionaux et bureaux 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 consommation*
- *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*

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

- *Interactions médicamenteuses*
- *Listeria*
- *L'habitude des laxatifs*
- *Les préparations de vitamines*

Point de distribution des publications

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

LÉGISLATION PERTINENTE

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

BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT

Atlantique

Conseiller, Services éducatifs
Direction de la protection de la santé
Park Lane
5657, route Spring Garden, pièce 601
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3R4
(902) 426-5775

Québec

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

Ontario

Conseiller, Services éducatifs
Direction de la protection de la santé
2301, avenue Midland
Scarborough (Ontario)
M1P 4R7
(416) 973-1447

Manitoba et Saskatchewan

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

Alberta, Colombie-Britannique, Yukon et Territoires du Nord-Ouest

Conseiller, Services éducatifs
Direction de la protection de la santé
3155, Willingdon Green
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4P2
(604) 666-6242

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

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

Ottawa (Ontario)
K1A 1B4

OBJECTIF

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Santé cardiovasculaire Santé dentaire Santé mentale	Direction des services de la santé (613) 954-8629
Unité des questions liées à l'enfance et à la famille Nutrition Abus d'alcool, de drogues ou de tabac	Direction de la promotion de la santé (613) 957-7792

PUBLICATIONS

Sujets :

- Santé dentaire
- Questions liées à l'enfance et à la famille
- Santé mentale
- Nutrition
- Abus d'alcool, de drogues ou de tabac

Les personnes intéressées peuvent se procurer un catalogue des publications à l'adresse suivante :

Point de distribution du catalogue des publications

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

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT

Atlantique

Tour Duke
Carré Scotia
5251, rue Duke, pièce 1110
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1P4
(902) 426-2700

Québec

Complexe Guy-Favreau, tour Est
200, boul. René-Lévesque ouest, pièce 210
Montréal (Québec)
H2Z 1X4
(514) 283-1042

Ontario

2221, rue Yonge, pièce 605
Toronto (Ontario)
M4S 2B4
(416) 973-1804

Prairies

213, avenue Notre-Dame, pièce 603
Winnipeg (Manitoba)
R3B 1N3
(204) 983-2554

Pacifique

750, rue Cambie, 4e étage
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 4V5
(604) 666-3100

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

OBJECTIF

La Société canadienne des poste (SCP), en collaboration avec ses clients et partenaires d'affaires, élabore des produits et services postaux qui répondent aux besoins actuels et futurs.

La Société canadienne des postes, une entreprise comprenant plusieurs milliers d'employés, livre aux Canadiens des produits et des services postaux fiables et accessibles, à des prix abordables.

En tant que société d'État, la Société canadienne des postes est responsable de lever, de traiter et de livrer chaque année quelque neuf milliards de messages et de colis. Le nombre de points de remise désservis dans les régions rurales et urbaines du Canada dépasse les 11 millions. Ses produits et services sont commercialisés par le biais d'un réseau reliant plus de 16 700 points de vente, dont plus de 68 pour cent sont administrés par des entreprises privées.

La SCP compte environ 60 000 employés à temps plein et à temps partiel, ainsi que des milliers d'employés occasionnels. Elle administre un réseau de 29 grands établissements de traitement mécanisé du courrier, ainsi qu'un parc automobile d'environ 5 700 véhicules affectés à l'acheminement. C'est l'entreprise canadienne qui utilise le plus de services de transport terrestre ou aérien.

Les clientèles rurales et urbaines du pays sont les premières à bénéficier des avantages incontestables de la refonte globale du système postal canadien, un système axé sur l'accessibilité, l'efficacité et la rentabilité.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Demandes de renseignements et d'enquête

Toute demande de renseignements et d'enquête sur le courrier perdu ou endommagé, les retards et les erreurs de livraison doit être acheminée aux bureaux du Service à la clientèle présents dans toutes les divisions de la SCP partout au Canada. Les adresses et les numéros de téléphone de ces bureaux sont indiqués sur les pages suivantes.

Service aux députés fédéraux

Pour toute question et demande les préoccupant, les députés fédéraux sont priés de communiquer avec le personnel du Bureau des relations gouvernementales au siège social, à l'adresse suivante:

Société canadienne des postes
Bureau des relations gouvernementales
Poste 1-D
Édifice Sir Alexander Campbell
Ottawa (Ontario)
K1A 0B1
(613) 734-8440

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

PUBLICATIONS

- *Rapport annuel*
- *Performance*
- *Entreprise*
- *Nos affaires, vos affaires*
- *Cadres*
- *Le Courrier du patrimoine*
- *Images du Canada*
- Collections du Canada
- Collection-souvenir des timbres postaux du Canada

AUDIOVISUEL

La Société canadienne des postes offre une grande variété de documents et de productions audiovisuelles. Les personnes intérésées peuvent s'adresser au gestionnaire du Service à la clientèle dans l'un des bureaux divisionnaires qui suivent.

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur la Société canadienne des postes et règlements afférents

BUREAU DIVISIONNAIRES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Atlantique

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division de l'Atlantique
Case postale 1689
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2B1
(902) 494-4001

Québec

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division de Montréal
715, rue Peel, 3e étage
Montréal (Québec)
H3C 4L7
(514) 345-4472

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division de Québec
1305, chemin Ste-Foy
Québec (Québec)
G1S 2A0
(418) 648-4069

Ontario

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division Huron
300, rue Wellington
London (Ontario)
N6B 3P2
(519) 646-5009

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division Rideau
2733, chemin Lancaster
Ottawa (Ontario)
K1A 0C1
(613) 993-1381

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division York
20, rue Bay
Toronto (Ontario)
M5J 1C0
(416) 594-4541

Manitoba

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division Mid-West
266, rue Graham, pièce 7
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0K0
(204) 983-3716

Alberta

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division Foothills
Case postale 99, succursale M
Calgary (Alberta)
T2P 2M7
(403) 292-6793

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division Foothills
101, avenue A, pièce 10020
Edmonton (Alberta)
T5J 4J4
(403) 495-2189

Colombie-Britannique

Gestionnaire
Service à la clientèle
Division du Pacifique
Case postale 2110
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 4Z3
(604) 662-1551

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

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

OBJECTIF

Favoriser la construction de nouvelles maisons, la réparation et la modernisation de maisons existantes, et l'amélioration des conditions de logement et de vie.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Financement de l'achat d'une maison Questions techniques Réparations et entretien du domicile Recherche en matière d'habitation	Centre des relations publiques Bureau national (613) 748-4633 ou Bureaux locaux de la SCHL

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

PUBLICATIONS

Les personnes intéressées peuvent se procurer une liste des publications et des productions audio-visuelles de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) à leur succursale de la Société. Des ouvrages sont publiés sur les sujets suivants :

- Le logement pour les personnes handicapées et les personnes âgées
- La construction résidentielle
- La rénovation d'habitations
- La planification
- Productions vidéo

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Point de distributions des publications

L'agent de distribution
Bureau national de la SCHL
682, chemin Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7
(613) 748-2068

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi nationale sur l'habitation

BUREAUX RÉGIONAUX

Les bureaux de la SCHL partout au pays offrent un éventail complet de programmes et de services.

Pour connaître les coordonnées du bureau le plus près, prière de consulter l'annuaire téléphonique de votre localité.

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-DÉPÔTS DU CANADA

50, rue O'Connor, 17e étage
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 adoptent des normes ainsi que de saines pratiques commerciales et financières, et de favoriser la stabilité et la compétitivité globales du système financier canadien.

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements

Ligne téléphonique sans frais : 1-800-461-SADC

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
- Code des pratiques commerciales et financières saines :
  - Gestion des liquidités
  - Gestion du risque de taux d'intérêt
  - Évaluation de biens immobiliers (avant-projet)
  - Gestion du risque de crédit (avant-projet)

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-DÉPOTS DU CANADA

Personne-ressource/Communications

Denis E. Racine
Directeur des communications et des
relations extérieures
50, rue O'Connor, 17e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 5W5
(613) 996-2081
Télécopieur : (613) 996-6095

LÉGISLATION PERTINENTE

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*

STATISTIQUE CANADA

Ottawa (Ontario)
K1A 0T6

OBJECTIF

Renseigner la population canadienne sur sa condition économique, ses entreprises, ses institutions et le cadre social du pays.

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Statistique Canada est une importante source d'informations statistiques et 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.

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements généraux Enquête sur la population active Données du recensement Revenus et dépenses des familles	Bureaux régionaux (voir liste ci-après)
Demandes de renseignements des répondants	Bureaux régionaux (voir liste ci-après)
Service aux députés et sénateurs	Division des communications (613) 951-1188

PUBLICATIONS

Statistique Canada publie plus de 600 ouvrages par année. Le *Catalogue de Statistique Canada* comprend une liste complète de ces publications (numéro 11-204 au catalogue, 13 $, édition française ou anglaise).

Points de distribution des publications

Service des ventes (613) 951-7277
Sans frais 1-800-267-6677

Pour obtenir plus de renseignements, prière de s'adresser à l'un des bureaux régionaux.

LÉGISLATION PERTINENTE

Loi sur la statistique
Loi sur les déclarations des corporations et des syndicats ouvriers

STATISTIQUE CANADA

BUREAUX RÉGIONAUX ET BUREAUX DE DISTRICT

Terre-Neuve

Renseignements statistiques
St. John's (Terre-Neuve)
(709) 772-4073
Sans frais 1-800-563-4255

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

Maritimes

Renseignements statistiques
Halifax (Nouvelle-Écosse)
(902) 426-5331
Sans frais 1-800-565-7192

Demandes de renseignements sur les enquêtes des entreprises
Halifax (Nouvelle- Écosse)
(902) 426-8100
Sans frais 1-800-565-1685

Québec

Renseignements statistiques
Montréal (Québec)
(514) 283-5725
Sans frais 1-800-361-2831

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

Région de la capitale nationale

Ottawa (Ontario)
(613) 951-8116

Ontario

Renseignements statistiques
Toronto (Ontario)
(416) 973-6586
Sans frais 1-800-263-1136

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

Manitoba

Renseignements statistiques
Winnipeg (Manitoba)
(204) 983-4020
Sans frais 1-800-542-3404

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

Saskatchewan

Renseignements statistiques
Régina (Saskatchewan)
(306) 780-5405
Sans frais 1-800-667-7164

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

Nord de l'Alberta et Territoires du Nord-Ouest

Renseignements statistiques
Edmonton (Alberta)
(403) 495-4634
Sans frais 1-800-282-3907
T.N.-O. (à frais virés) (403) 495-3028

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

Sud de l'Alberta

Renseignements statistiques
Calgary (Alberta)
(403) 292-6717
Sans frais 1-800-472-9708

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

Colombie-Britannique et Yukon

Renseignements statistiques
Vancouver (Colombie-Britannique)
(604) 666-3695
Sans frais 1-800-663-1551
(sauf Atlin, C.-B. et Yukon)
Yukon & Atlin (C.-B.) Zénith 08913

Demandes de renseignements sur les enquêtes des entreprises
Vancouver (Colombie-Britannique)
(604) 666-7932
Sans frais 1-800-663-0172

TPS--BUREAU D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Tour B, 4e étage,
1600, rue Scott
Ottawa (Ontario)
K1Y 4S7

OBJECTIF

Assurer que les consommateurs canadiens disposent des meilleures informations possibles sur les coûts de la taxe sur les produits et services (TPS), encourager les entreprises à offrir les économies attribuables à la taxe de vente fédérale (TVF), et pour assurer que toute hausse de prix attribuable à la TPS est équitable.

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Questions sur les prix à la consommation et plaintes concernant le marché	1-800-668-2122 (anglais) 1-800-668-0999 (français) 1-800-465-7735 (ATME*)

PUBLICATIONS

- *TPS et les prix : Guide du consommateur averti*
- *L'habitation et la taxe sur les produits et services*
- *Votre véhicule et la taxe sur les produits et services*
- *Les produits alimentaires et la taxe sur les produits et services*

Veuillez noter que toutes ces publications sont gratuites.

Point de distribution des publications

1-800-668-2122 (anglais)
1-800-668-0999 (français)
1-800-465-7735 (ATME*)

*ATME - Appareil de télécommunication pour les malentendants

TRANSPORTS CANADA

1. DIRECTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA RÉGLEMENTATION AUTOMOBILE

Édifice Canada, 13e étage
344, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

OBJECTIF

Réduire le nombre de 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

Informations et demandes de renseignements	Services-ressources
Plaintes sur les défauts des véhicules automobiles, dans la conception, la construction ou l'opération	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) 993-4981
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 1991*
- *Impact*
- *Les rappels de véhicules*
- *Rouler sans se dégonfler*
- Normes de sécurité
  - Voitures de tourisme
  - Autobus scolaire
  - Motocyclettes et motoneiges
  - Camions, autobus et véhicules à usages multiples
- *Prenez-en-soin*
- *Importation de véhicules au Canada par des particuliers*
- *Guide pour les programmes d'incitation en milieu de travail au port de la ceinture de sécurité*
- *Les feux de jour*

Point de distribution des publications

Direction de la sécurité routière et de la
réglementation automobile
Promotion de la sécurité routière
Édifice Canada, 13e étage
344, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5
(613) 998-1979

AUDIOVISUEL

Le catalogue audiovisuel donne la liste de tous les documents audiovisuels que le public peut emprunter. Les personnes désirant emprunter des films ou des bandes vidéo doivent faire parvenir leur demande (en indiquant le format requis) à l'adresse suivante :

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

ÉQUIPES DE RECHERCHE UNIVERSITAIRE SUR LA SÉCURITÉ DES VÉHICULES

Nouvelle-Écosse

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

Nouveau-Brunswick

Université du Nouveau-Brunswick
(506) 453-4672

Québec

Université McGill
(514) 398-5027

École polytechnique de Montréal
(514) 340-4669

Ontario

Collège Polytechnique Ryerson
(416) 979-5191

Université de l'Ouest de l'Ontario
(519) 661-2137

Manitoba

Université du Manitoba
(204) 788-6528

Saskatchewan

Université de la Saskatchewan
(306) 966-7009

Alberta

Université de Calgary
(403) 220-5041

Colombie-Britannique

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

TRANSPORTS CANADA

2. GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE

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

OBJECTIF

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS

Informations et demandes de renseignements

Réglementation du transport maritime
Adie à la navigation
Stations radio
Déglaçage
Recherche et sauvetage
Officiers et volontaires des navires-écoles
Recherche et développement

Services-ressources

Administration centrale
(613) 998-1574
ou
bureaux régionaux

PUBLICATIONS

- *Guide de sécurité nautique*
- *Soyez vigilant!*
- *La planche à voile*

Points de distribution des publications

Administration centrale de la Garde côtière
(613) 998-1574
ou
Transports Canada
Affaires publiques
Place de Ville, C-21
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

TRANSPORTS CANADA

AUDIOVISUEL

La Garde côtière a produit des films qui font connaître au public ses activités. On peut se les procurer en s'adressant au point de distribution des publications.

BUREAUX RÉGIONAUX

Terre-Neuve

Case postale 1300
St. John's (Terre-Neuve)
A1C 6H8
(709) 772-5150

Maritimes

Case postale 1013
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2Y 4K2
(902) 426-3907

Laurentides

104, rue Dalhousie
Québec (Québec)
G1K 4B8
(418) 648-4158

Centre

Édifice Toronto-Star
1, rue Yonge, 20e étage
Toronto (Ontario)
M5E 1E5
(416) 973-3635

Ouest

224, West Esplanade
North Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3J7
(604) 984-3700

CACC / CCAC
23885

DATE DUE
DATE DE RETOUR

CARR McLEAN 38-296

QUEEN HC 120 .C63 C36 1991
Canada. Consumer Policy and
Guide to federal consumer se