



Consumer and Corporate Affairs
Canada

Consommation et Corporations
Canada

Service to the public
Ontario Region

Service au public
Région de l'Ontario

QUEEN
JL
103
.C347
1988

Service to the public

Ontario Region

Service au public

Région de l'Ontario

DEPT-M001-1988-6589.6531

6530, 6531

DOSSIERS DE CCC
CCA FILES

TABLE OF CONTENTS

**SERVICE TO THE PUBLIC
ONTARIO REGION**



	Page
INTRODUCTION	1
RESPONSIBILITIES	1
OFFICIAL LANGUAGES	2
- Offer of Service	2
- Standards	2
- Service to Public Standards	3
- Regional French Language Network	3
- Telephone Calls	3
- In Person Visits	3
- Written Enquiries	4
TELEPHONES	4
- Listings	4
- Collect Calls	4
- Call Backs	5
- Answering Machines	5
TELEPHONE TIPS	5-6
GOVERNMENT TELEPHONE SYSTEM	7
SIGNAGE	7
DISABLED ACCESS	7
SMOKING POLICY	7
RECEPTION AREAS	8
HANDLING COMPLAINTS AND ENQUIRIES	8
- Calls Within Activity	8
- Calls Within Department	9
- Activity Related Calls	9
- Unrelated to CCAC	9
- Use of the Key Word Index	10
PUBLICATIONS	10
ACCESS TO INFORMATION AND PRIVACY ACTS	11
CORRESPONDENCE	11
BUSINESS CALLING CARDS	11
HOURS OF OPERATION	11
COMPLAINTS	12

APPENDIX A

- Overviews of Ontario Regional Activities

APPENDIX B

- Key Word Reference Index and Guide

APPENDIX C

- CCAC Publications

APPENDIX D

- Bilingual Listing

APPENDIX E

- Regional Telephone Directory

SERVICE TO THE PUBLIC ONTARIO REGION

INTRODUCTION

Service to the public is the responsibility of all employees of Consumer and Corporate Affairs. This responsibility transcends subactivity, bureau, and departmental lines. We must recognize that as public servants we all have a responsibility to ensure that the clients of the Government of Canada have their needs for information and service met.

There may be instances when we have contact with the public and the information or service which they require is not related to the mandate of our department. We must all do our best to provide all clients with the direction they need to meet their requirements. This type of information assistance can be time consuming and inconvenient, however, client satisfaction is our primary concern.

When the information requested is within the departmental mandate it is essential that clients are provided with a professional and high level of service no matter what their contact point within the department.

This manual is designed to be an aid to all employees in Ontario Region in the area of service to the public. It will outline the basic standards of service which apply in this region, along with overall responsibilities and some basic techniques in providing service. It has not been written as a technical manual but rather, with the approach that it will be an easy to read and use quick reference for our employees.

RESPONSIBILITIES

Everyone in the region is tasked with the responsibility of serving the public in an efficient, polite and courteous manner. There are however, certain responsibilities which are specific to certain positions in the region. They can be summarized as follows:

Regional Director: Must ensure that a service to the public policy and standards of service are in place to meet the departmental objectives.

Regional Managers: Must ensure that the standards of service are being respected within their specific areas of responsibility.

District Managers, Bankruptcy Administrators, Assistant Administrators: Must ensure that at the district level the standards of service are in place within their responsibility area and that they provide support to the common services of the district, such as shared reception services or publications displays.

District Coordinators: Must ensure that there is a coordinated effort to provide service to the public in district offices and that all co-located subactivities participate fully in the areas of shared responsibility.

All Employees in the Region: Must ensure that they provide the public with prompt, efficient, and courteous service under all circumstances.

Regional Manager Finance and Administration: must ensure that the logistics for service to the public are in place and must monitor the actual service provided against established standards.

Regional Manager Consumer Services: provides coordination for content of service to the public through distribution of material on consumer issues and maintenance of the key word index.

OFFICIAL LANGUAGES

The Official Languages Act of 1988 and the Canadian Charter of Rights and Freedoms incorporated in the Constitution Act in 1981 provide language equality for English and French in Canada. This clearly has an impact on service to the public and our need to be vigilant in our ability to provide service in both official languages. Consumer and Corporate Affairs has recently reaffirmed its commitment to ensure that members of the public serviced by the Department can communicate and receive effective and efficient services in the official language of their choice.

This commitment can only be maintained through the continuance of the Department's ongoing elements of service to the public:

- (1) actively offering its services to the public in both official languages at all times;
- (2) regularly informing the public of the services available in both official languages;
- (3) reviewing the language requirements of positions that provide a service to the public;
- (4) encouraging employees who do not meet the language requirements of their positions to improve their language proficiency.

Ontario Region has three areas of significant demand for service in both official languages; Ottawa, Toronto, and Sudbury. Through staffing actions and designation of positions as bilingual efforts are always made to ensure there are sufficient numbers of employees who have the skills to provide service in both official languages.

Regardless of location in the region, efforts must be made to provide a service in both English and French. The following comments deal with processing of *French* enquiries. This is the area where we encounter our most difficulty in complying with the individual's right to service in their preferred official language.

Offer of Service

A fundamental principle of service is that we "actively" offer service to the public in both official languages. This is done in several ways, such as bilingual office signage, bilingual telephone listings, bilingual calling cards, and the availability of bilingual publications. All of these things present an environment where visually it is apparent the two languages are in use and available. It is essential that this service continue when employee/public contact is made. This is why the verbal offer of service is so important where telephone contact is made. The office environment itself provides the offer because of signage which states services are available but on the telephone the offer must be verbal. This is why, as will be discussed later under Telephone Service to the Public, it is mandatory that all Departmental phones in the region with publicly listed telephone numbers, or where it can reasonably be expected direct public calls will be received, must be answered with the "active" offer of service, "bonjour".

Standards

The following require both official languages:

departmental signage
motor vehicle decals
stationery
calling cards
rubber stamps and postal imprints
directory boards
public bulletin boards

exterior identification signs
interior identification signs
exhibits and displays
listings in telephone books
form letters
departmental posters
departmental publications

Service to the Public Standards

In addition to the basic standards listed previously, the following apply where there is direct service to the public:

- A prescribed sign, indicating that service in both official languages is available and must be displayed in reception areas and boardrooms.
- All posters displayed at the request of other agencies must be in both official languages.
- All pamphlets and brochures for clients' use must be available in both official languages and must be exhibited in French and English.

Regional French Language Network

Appendix D of the manual provides a chart which, by sub-activity and location, provides contact telephone numbers of all employees in the Region who are able to provide service to our clients in French.

If a client requests service in French it is important to provide a French speaking employee for that person to deal with as quickly and efficiently as possible. The French Language Network appendix is designed to provide you with a quick reference as to where those employees are that are capable of providing service.

The completion of the Centrex III, or Centrex III compatible, phone systems in the region makes it possible to use the network with relative ease because telephone calls can be transferred directly to any office in the region using the system.

It is recommended that the following procedures be used in dealing with French enquiries, if you do not possess the language skills to provide service yourself. Under no circumstances should the client be discouraged from using his/her language of choice.

Telephone calls

Make your best effort to place the caller on hold in French. Some suggested simple expressions are included in the front of the Regional Telephone Directory (Appendix E) in the back of this manual. If no one in your sub-activity at your location can handle the call, it should be transferred to another sub-activity within the office where the language skills are available. If there is no one in the office who can handle the call then use the French Language Network appendix to locate the closest employee who can take the call. If you are uncertain which sub-activity the call is for, try to make contact with a French speaking employee at another location in your own sub-activity, if available. It would be logical to assume that since the person got through to you on the initial call that they would have an enquiry related to your sub-activity. If there is no one readily available within your sub-activity try another sub-activity at another location where there is an employee available. If you are unable to locate a French speaking employee transfer the call to Regional Reception. In *all* cases when transferring a call to another employee advise them that you are transferring the call and that the caller should be dealt with in French, do not simply put the call through on the assumption someone will be available to handle it in French because they are listed in the appendix.

In Person Visits

If someone attends at the office and wishes service in French, use the same method as above.

- Make your best effort to make the person comfortable while waiting using a simple French expression
- try to locate an employee in the office who can speak French

- if you are unable to locate a person to deal with the client in person, use the telephone network and invite the client to discuss his concerns on the phone. Our employee on the other end will then be able to provide you with information on any service that the client can be provided with immediately.

It is obvious that we will not always be able to provide immediate service to French speaking clients at all locations. For example it is necessary to make appointments for French speaking inspectors in areas where they are not immediately available. However, every effort should be made to provide an acceptable level of service as quickly as possible.

Written Enquiries

Written enquiries must be responded to in the language in which they are received, unless the client states otherwise. If a client must be contacted in writing after a conversation the correspondence should be in the language of the original conversation unless the client states otherwise. If the original conversation was carried on in English because there was no French speaking employee available and the client had agreed to the change, then the correspondence should be in French unless the client states otherwise.

Short texts for routine correspondence to clients should be prepared by bilingual staff at the district sub-activity involved. If the ability to complete routine correspondence in a second official language is not available then traditional sub-activity and location boundaries may have to be transgressed and the task completed by another employee in a different sub-activity or location. The French Language Network appendix will be useful in identifying employees who would be capable of completing routine correspondence.

TELEPHONES

Our greatest work tool and our worst enemy, the telephone, plays a dominant role in our service to the public mandate. The following are some basic policies related to telephones in Ontario Region:

Listings: Departmental policy requires that all sub-activities be listed in the telephone directory for the locations where we have offices. Where the actual sub-activity is not located at the particular office the long distance number of the nearest office that can provide the service is listed. The standard listings are:

Access to Information and Privacy Unit (Hull)
Bankruptcy/Insolvency
Competition Policy
Copyright and Industrial Design-Registration
Corporations – Information
Electricity and Gas – Device Inspection
Hazardous Products/Product Safety
Misleading Advertising
Packaging-Labelling Foods & Other Products/Consumer Products
Patents – Invention Registration
Trade Marks – Registration
Weights and Measures – Device Inspection
General Information (Region)
Telecommunications Device for the Deaf (Region)

Collect Calls: Collect calls are to be accepted by all employees. If it appears that the call will be lengthy take the name and telephone number of the caller and return the call immediately using the government telephone system. This will reduce costs. Record the call for reconciliation against the monthly telephone billing.

Call Backs: The public should only have to call our offices once to be provided with service from one of our departmental sub-activities. When a call is received for another sub-activity in the department, and the call cannot be transferred directly, the name and number of the caller is to be requested and they are to be advised that someone in the appropriate sub-activity will return their call as soon as possible. The information is then to be transmitted to the appropriate sub-activity. *Calls must be returned within four working hours.*

If the caller wishes to be provided with the number of the sub-activity rather than waiting for a call back, this is acceptable, however, the offer of call back must be made.

e.g. "Would you like to have someone call you back from bankruptcy, or would you like to call them direct" NOT "Their number is 234-5678."

Answering Machines: Machines may be used where limited staff or other problems make answering of the phones in person impossible. As a general rule sub-activities are to share the responsibilities of answering departmental phones and through administrative arrangements and time scheduling the use of machines is to be minimized. All sub-activities must cooperate to ensure that wherever possible our hours of operation, 8:15 AM to 4:45 PM, are maintained uninterrupted. This includes the uninterrupted provision of personal telephone answering during those hours. All answering machines will provide messages in both official languages which are of the same quality and render the same information.

TELEPHONE TIPS

This section outlines some basic information on the use of departmental phones and some tips on answering and dealing with telephone calls efficiently and courteously.

Most people who contact Consumer and Corporate Affairs do so by telephone. Many never have any other contact with us. We must never forget that when we answer the telephone, we are representing the department and indeed the federal public service, to a member of the public, the press, an employee of another level of government or of another federal agency.

Speak Clearly: How many times have you picked up the telephone and said the name of your subactivity? Hundreds? Do you say it clearly, as though for the first time, or do you slip into the all-too-human habit of rattling it off because you're so used to saying it? If people say "pardon?" or "what section is this?" or "what number did I reach?" you're probably guilty of Mumble #1.

Mumbles 2, and 3 are chewing gum or eating lunch while trying to speak on the phone. Experienced gum chewers (like the ones who never got caught chewing it in school) might be able to get away with this habit with nary an audible smack; but a bit of egg-salad sandwich in one cheek is harder to deal with.

Mumble number 4 is peculiar mostly to those who have to refer to written documents or manuals while using the phone. Usually, they are very careful and attentive, but somehow the phone slips down to an "under-the-chin position". The predictable result, of course, is a muffled, distant voice and a caller desperately trying to figure out what's being said. Try to remember to keep the mouthpiece near your lips.

Answering Someone Else's Telephone: Be careful. Be diplomatic. How do you think, "I'm sorry but so and so's not back from lunch yet" or "he's gone for coffee" sound to the Canadian taxpayer? Say instead, "I'm sorry, so and so is not in the office. May I take a message and have your call returned?" Or words to that effect.

In the same vein, don't say "I'm sorry but he/she's busy", this will make the caller wonder how important they have to be before he/she can be interrupted. Just say that "So and so's not available, may I take a message please?"

Still on the subject of answering someone else's phone, be sure you take messages. Don't trust your memory. Write it down. "Someone called Smith or Smythe or Smithers or something like that called while you were out. I didn't catch the number . . ." is not a very useful message. To add "he'll probably call back if it's important" might sound like an excuse, but the attitude it reveals is inexcusable.

Be prepared to take messages. Have a pen and paper near the phone ("hold on a sec while I find a pen" does not sound efficient). Take the name and phone number and any other information the caller may wish to leave; time and date the message.

Your responsibility isn't over yet, though. Make sure the message is delivered. Hearing someone say "sorry, but I didn't get your message" says a lot about how the office is run, and not very much about courtesy, efficiency and concern.

The Transfer: Do it only when necessary and be sure the caller wants to be transferred. Maybe they'd rather have someone call back. Make sure you're transferring the call to the correct sub-activity. Find out. If, for example, the caller is calling about widgets and your section has widget audit, widget performance evaluation, widget sales promotion, widget analysis and widget registration, you might ask the caller for a bit more information so you can pass them to the right desk. Don't assume you know; the caller might want to know about the importation of widgets – and that's another department.

When you're going to transfer a call, tell the caller the name of the person or sub-activity who will be taking the call. Then, if someone else picks up the phone by mistake, or the line goes dead, at least the caller won't have to start over again. They'll be able to call the proper person.

Return Calls: When you get a telephone message, return the call. This should go without saying but you've undoubtedly had the experience of leaving messages for someone who never returns them. Even if it's a call you're not looking forward to, return it. Putting it off won't do anything except irritate the caller. And an angry, annoyed person wanting to talk to you about something you'd rather not think about is a terrible situation to get into. If you return calls as promptly as you can, chances are you'll avoid all sorts of difficulty.

Besides, the impersonal nature of the telephone presents enough problems without your adding to them. These problems are just part of the telephone communications system we've all come to know.

The "Eternal Moment": This is derived from "one moment please". When you've received a call and you have to check if someone (Mr. X maybe) is in, or have to look up some item of information, you're going to have to "leave the line", as they say. Give the caller a choice. Ask if they would mind hanging on, or would they prefer to have you call back. If they say they'll hang on . . . don't take them too literally. Thirty seconds is about the limit for most people.

That doesn't mean that you have to be a super wiz at searching out the information you need. It means get back to the caller every 30 seconds or so and tell them you haven't forgotten them. Just say "I'm still looking", "I'm sorry, I'll be a bit longer", or even "I haven't forgotten you". If you've run out of excuses, it means that it would have taken longer than you thought. You should have asked to call them back. Think about it next time you put someone on hold.

Call Another Number: This is aggravating to most people, but sometimes it can't be helped. If you must make this suggestion, be absolutely sure the number you give is the right one. If you don't know, find out and call back. Don't just say, "I'm sorry, that's not our Department. You might try Canada".

Government is complicated, and the divisions of departmental jurisdictions are confusing. You have one thing the caller hasn't, the Government of Canada telephone book. Use it. Try to help. A little effort goes an enormously long way to building good-will.

The Telephone Terror: Occasionally, a telephone terror will call you. The terror is a very angry, unreasonable abusive person. Perhaps the terror doesn't like a particular Government policy. Or perhaps they're just letting off steam. Be reasonable and polite. If the caller uses foul or abusive language, advise the caller that you are transferring the call and transfer the call to your supervisor. We are well served to have a second opinion before hanging up on a caller. If the caller does not respond to effort to calm him/her, the call should be disconnected.

THE GOVERNMENT TELEPHONE SYSTEM AND OUR SERVICE TO THE PUBLIC

The Government telephone systems in use in the Region, Centrex III and linked systems, provide us with an easy to use method of providing a high level of service to our clients. You should be familiar with the capabilities of the phones in your office. Of particular use are the call forwarding and call transfer capabilities of the system. If you are expecting calls, and will be away from your desk, your line can be call-forwarded to another employee. Transfer is very useful within the office or when transferring calls to another sub-activity or office, but can be of particular importance when trying to make connections to provide service in the French language. Be familiar with the useful features of your phone.

SIGNAGE

The Federal Identification Program requires that all signage in and on federal institutions, on vehicles and stationery must be in a bilingual format, and in the case of office signs, of a particular design. The monitoring of office signs is the responsibility of Regional Finance and Administration and permanent signs must be of the type which comply with FIP.

There may be occasions where it is necessary to put up signs in the office or halls on a temporary basis or for specific reasons (e.g. to give directions to a meeting that is being held at a particular place and time). In all cases, whether for permanent or temporary use, signs must be presented in both official languages.

Any problems with permanent signage should be reported to the Regional Manager Finance and Administration so they can be resolved with Public Works and the Landlord.

DISABLED ACCESS

All efforts must be made to ensure our premises and services are provided equally, and consideration must always be given to persons with disabilities.

Building access and availability of physical services, such as ramps, doors, washrooms, etc are monitored by Public Works and Regional Finance and Administration; however, all employees should be aware of the need for accessibility and report any temporary problems (e.g. blocked doorway) to their building managers for immediate resolution. Problems of a more permanent nature should be reported to Regional Finance and Administration for their record and action.

Regional Reception has a telephone to communicate with the hearing impaired. The number is listed in the blue pages of the phone book and is (416) 224-3021.

SMOKING POLICY

The department does not permit smoking in any of its premises. Reception areas and boardrooms used by the public must have "No Smoking" signs or symbols posted. A common sense approach must be used when dealing with the public.

If someone does not see, or ignores the posted signs and lights up some smoking material, politely advise them of the departmental policy and request that they extinguish their smoking material. An ashtray should be kept, out of sight, in public areas for this purpose.

RECEPTION AREAS

Reception areas should provide the public with the following:

- Seating
- Signage which indicates service is available in both official languages
- An assortment of departmental publications
- Someone to provide them with service

The final, quite logical point above, is critical to providing a good level of service to our public. In offices where there is no formal reception area, or where the receptionist responsibilities are shared among several employees, there should be mechanisms in place to ensure service is prompt. For example, schedules may be set up to provide split coverage, or it may be necessary to provide a signal such as a buzzer where the entrance and reception is out of sight of the employee responsible for receiving the public in the office. If you are not aware of what arrangements are in place in your office, check with our manager.

When an individual has taken the time to come to a government office they expect immediate personal attention. This is not a problem when the individual wants service from our department, if the sub-activity is located in the office. There will however, be occasions where the person is in the wrong office because we are located in multiple locations in some cities. In these cases offer to call our other sub-activity for the person so he/she can deal on the phone with our other activity, if this will provide the service that is required. It may be possible to save the person a trip.

Where the individual has arrived and has the wrong department, determine where the service or information being requested can be obtained and provide the person with direction if required. Be certain about the information you provide, you may wish to confirm it by phone with the department or agency you will be sending the person to prior to sending them. Wild goose chases reflect very poorly on our service and can be avoided through a simple phone call. Again, it may be that the person's service can be obtained over the phone.

HANDLING CONSUMER COMPLAINTS AND ENQUIRIES

Calls received by our department will fall into four broad groups:

- (a) Calls that deal with matters coming within the jurisdiction of your own activity,
- (b) Calls that are not within your activity's jurisdiction but are within the jurisdiction of another branch of Consumer and Corporate Affairs,
- (c) Calls that are not within the jurisdiction of any branch of Consumer and Corporate Affairs but deal with a subject matter that is broadly related to the subject matters handled by your own activity,
- (d) Calls which do not fall within the jurisdiction of Consumer and Corporate Affairs, nor do they relate in any manner to subjects coming within your own activity's jurisdiction.

Group A – Calls Within Activity

Employees should be sufficiently knowledgeable about the legislation and programs of their own activity that they will not inadvertently refer a caller to another branch of government for a matter which in fact is within their own activity's jurisdiction. They should be knowledgeable about the intent of legislation under the activity's jurisdiction, the scope of the authority granted to the department, the principal highlights of the legislation handled by the activity and some of the more important details that may qualify or enhance the understanding of the main points of the legislation.

Group B – Calls Within the Department

Employees receiving calls that should properly go to another branch of the department are expected to arrange a call-back to the caller from the appropriate branch unless a direct transfer of the call can be made. Callers should not be instructed to phone another number of the department, but, other activity phone numbers may be given out if they are specifically requested. It's a good idea to give the caller the number you are transferring them to in case they are cut-off in the process.

Employees must be sufficiently knowledgeable of other activities of the department to accurately refer calls to other branches. Appendix A, Overviews of Ontario Regional Activities, contains information which will be useful in becoming familiar with the activities of the department as a whole as well as where the services can be obtained in the region.

Group C – Activity Related Calls

Employees should be familiar with the general activities of agencies and organizations outside of the department, who deal in other aspects of subject matter related to the employee's own activity.

The following is a general guide to matters classed as related:

Bankruptcy Branch: matters related to budgeting, credit, incorporation, business registration, licensing and securities.

Consumer Products: matters related to labelling, packaging, food, textiles, precious metals, certification marks and non-regulatory labelling, i.e. Universal Product Code.

Consumer Services: matters related to rights and responsibilities of consumers and business, redress mechanisms, mediation services.

Electricity and Gas: matters related to energy, electrical and gas appliances, conservation of energy.

Marketing Practices: matters related to advertising, restrictive trade practices, fraud, business and professional ethics.

Product Safety: matters related to health and safety, WHIMS.

Weights and Measures: matters related to measurements and measuring devices.

It is not necessary for employees to be knowledgeable in all these areas; but it is necessary for them to know who is knowledgeable. More importantly, employees should know the names of principal laws that complement those enforced by their own activity and the agencies responsible for those laws.

The Key Word Reference Index and Guide contained in Appendix B is useful in obtaining referral information for activity related enquiries.

Group D – Unrelated to CCAC

These calls have no bearing or relationship to the work of CCAC. As representatives of the Government of Canada, employees should make their best efforts to assist the public in providing as much information and knowledge as possible to assist them in correctly identifying and contacting the Provincial or Federal Department, or other agency that they need. Again, the Key Word Reference Index and Guide (Appendix B) will be helpful in assisting individuals who have reached the wrong department.

Other agencies which are useful in providing referral services are:

Better Business Bureau – requests for assistance with a consumer related problem that is not covered by legislation administered by a regulatory agency.

Community Information Centre – requests for information on a non-consumer matter.

Reference Canada – requests for other government related matters that do not fall within the scope of groups A, B, and C.

Citizens Enquiry Centre/Information Access – or another information arm of the provincial government – where such a service exists, requests for information about non-departmental or related matters may be referred to a provincial government information service. This should only be done if you are reasonably sure the matter falls within provincial jurisdictions. Where there is doubt, the caller should be referred to Reference Canada.

Notes on the Use of Appendix B, The Key Word Index

The Key Word index will be the source of a great deal of the referral information that you will use. It comes in two parts, an alphabetical list of agencies, their addresses and phone numbers and the key word index itself.

In many cases an agency has too many offices to include all of them in the key word index. The column marked guide number in the key word index refers to the entry number (also called a guide number) in the alphabetical listings; so, the key word index often refers the user to "see alphabetical listings". Use the corresponding guide number to locate the appropriate entry in the alphabetical listings which contain complete addresses and phone numbers for all Ontario offices.

Since the number of listings within your own district may not be that high, you may wish to replace some "see alphabetical listings" instructions in the key word index with the phone numbers for your district given in the alphabetical list.

Another instruction in the key word index is "see local telephone book". There is no corresponding guide number. This means there are too many listings to even put in the alphabetical list – such as local health units and police departments. Again your principal numbers in the district could be added to the key word index.

NOTE: We are most interested in keeping the index up to date, and will annually republish the manual and all the information in it. Please bring any information changes to the attention of the Regional Manager Consumer Services so it can be incorporated in the next printing.

PUBLICATIONS

The department maintains an extensive supply of newsletters, reports, pamphlets, etc. to provide information to the public. In an effort to make sure the information is available an assortment of publications should be kept on hand at all times. You should be particularly interested in publications which are specific to your own activity, however you should be aware of the other publications that are available for the department or where they can be located.

General Reception areas should have a supply of information which represents the department, not just the sub-activities located in a particular office.

Appendix C lists the most commonly used publications for all bureaus, Form CCA 2860, can be used to requisition publications from the Distribution Centre of Communications Branch.

If you have a request for a particular publication and it is not located on the list and you are not familiar with it, contact Regional Administration with the name the publication requested, and efforts will be made to locate it. Please obtain the name and telephone number of the persons requesting the information.

ACCESS TO INFORMATION AND PRIVACY ACTS

Two acts, the Access to Information Act and the Privacy Act came into effect in July, 1983. The Access to Information Act establishes the right of Canadian citizens and permanent residents of Canada to have access to information contained in federal government records. The Privacy Act gives Canadian citizens, permanent residents of Canada, and inmates of federal penitentiaries access to information about themselves, and specifies the uses to which personal information can be put. It expands on the rights provided under Part IV of the Canadian Human Rights Act.

Indices of our departmental records that can be accessed under the two acts are maintained by the Regional Coordinator for Access to Information, the Regional Manager of Consumer Services. If a member of the public wishes to receive information on procedures for accessing information they should be advised that we have central coordinators for access and that you will have the coordinator contact them. Use the usual call-back method to advise the coordinator. Obtain the name, telephone number, and address of the person making the enquiry, and the nature of the information they wish to access.

If the regional coordinator is not available the departmental coordinator may be contacted at (819) 997-2704.

CORRESPONDENCE

Correspondence to outside agencies, traders, or the public should be written in the official language of choice of the individual involved (e.g. If a member of the public write to us in French the reply must be in French).

Written replies should be sent within 10 days. If a complete reply cannot be sent within that time frame a letter should be sent to acknowledge the request and to advise of the anticipated reply date.

Correspondence should conclude with an offer of further service e.g. "If further assistance is required please contact the undersigned".

BUSINESS CALLING CARDS

Employees who provide a service to the public or to business interests should have business calling cards. Cards are available through a standing offer agreement which is provided to all districts annually.

The card is provided in a format which complies with government policy on bilingualism and the Federal Identification Program (i.e. the correct application of the Canadian wordmark) and must not be deviated from.

Information which should be on the card is:

- Employee name
- Position title
- Departmental name
- Mailing address
- Facsimile Phone number if available in your office.

HOURS OF OPERATION

Hours of operation for all offices in Ontario Region are 8:15 AM to 4:45 PM. The public will be able to obtain service either in person or by telephone during these hours. The hours of operation are not the same as the posted or publicized hours which are 8:30 AM to 4:30 PM.

The difference is intended to provide that little bit of extra service which goes a long way in client satisfaction. It also serves to ensure that those differences between our clocks and the timepieces of our clients are compensated for to the advantage of the client and to our good public image. Nothing is more frustrating to a client than arriving at our office at 4:29 PM on his/her watch and finding the door locked because our clock reads 4:35 PM.

COMPLAINTS AGAINST THE DEPARTMENT OR EMPLOYEES

Even with all of our best efforts to provide an efficient and courteous service to our clients, there will be complaints. To paraphrase an old saying: "You can please *all* of the people *most* of the time, or *most* of the people *all* of the time, but you can't please *all* of the people *all* of the time."

Complaints are handled through the chain of command and, depending on the nature of the complaint and the type of action to be taken, can be dealt with at several levels in the organization. The complaint processing procedures are a document separate from this one, but it is sufficient to know that if you do not have the authority to handle a complaint you must see that the information is properly and quickly transmitted to the responsible employee or manager.

If your supervisor or manager is immediately available have him/her attend to the client and deal with the complaint. If he/she is not available, request all of the related information from the client including where and when they can be contacted to discuss the complaint with an appropriate manager, and pass the information on to your supervisor as soon as possible after the complaint is received.

It is particularly important that, regardless of the state of the client, you remain calm and impartial as you receive the complaint.

ENGLISH

APPENDIX A

Appendix A

**CONSUMER AND CORPORATE
AFFAIRS CANADA**

OVERVIEWS OF ONTARIO REGIONAL ACTIVITIES

BANKRUPTCY BRANCH

Major Responsibility: THE CONDUCT OF BANKRUPTCIES

Enquiries:

Toronto	(416) 973-6486
Hamilton	(416) 572-2847
London	(519) 645-4068
Sudbury	(705) 671-0636
Ottawa	(613) 996-3964

Contacts:

Bill O'Connor
25 St. Clair Ave. E.
7th Floor
Toronto, Ontario
M4T 1M2

Dave Stewart
10 John Street S.
Hamilton, Ontario
L8N 4A7

Denyse Leach
1283 Sparks Street
Sudbury, Ontario
P3A 2C7

Evan DeBoice
451 Talbot Street
London, Ontario
N6A 5C9

Jean Guy Chartrand
255 Argyle Avenue
Ottawa, Ontario
K2P 1B8

Overview:

- Regulates the insolvency process and the licencing of bankruptcy trustees.
- Investigates possible offences under the *Bankruptcy Act*.
- Monitors the availability of bankruptcy relief for debtors unable to pay trustee fees.
- Maintains records of status of individuals and companies who have filed for bankruptcy.

Notes:

1. Provides information on rights of debtors, bankrupts, creditors, employees and others in matters related to insolvency and bankruptcy.
2. Provides advice and information on the bankruptcy process.

COMPETITION POLICY

Primary Function: TO PROVIDE INFORMATION TO THE LEGAL AND BUSINESS COMMUNITIES ON THE COMPETITION ACT WITH THE EXCEPTION OF THOSE DEALING WITH MARKETING PRACTICES

Contact Point: Ray Horton
(416) 224-4064

Address: 4900 Yonge Street
6th Floor
Willowdale, Ontario
M2N 6B8

Résumé:

The practices governed under those provisions of the Act covered by this new service include:

CRIMINAL OFFENCES

- Conspiracy to limit competition
- Bid-rigging
- Price discrimination
- Predatory pricing
- Disproportionate allowances
- Resale price maintenance

MATTERS REVIEWABLE BY THE COMPETITION TRIBUNAL

- Refusal to Deal
- Consignment selling
- Exclusive dealing, tied selling & market restriction
- Abuse of dominant position (formerly monopoly)
- Delivered pricing
- Specialisation agreements
- Mergers

CONSUMER PRODUCTS

Major Responsibility: **PACKAGING AND LABELLING**

Enquiries:

Toronto	(416) 224-3950
Hamilton	(416) 572-2879
London	(519) 645-4045
Bellefonte	(613) 969-3305
Sudbury	(705) 671-0632
Thunder Bay	(807) 623-5265
Ottawa	(613) 992-4776

Contact:

Mr. Ted Zuber
Regional Manager
Business Line - (416) 224-4040

Mailing Address:

4900 Yonge Street
6th Floor
Willowdale, Ontario
M2N 6B8 (Regional Office)

5075 Yonge Street
Willowdale, Ontario
M2N 6C6

10 John Street S.
Hamilton, Ontario
L8N 4A7

451 Talbot Street
London, Ontario
N6A 5C9

228 Dundas Street E.
Belleville, Ontario
K8N 1E4

1283 Sparks Street
Sudbury, Ontario
P3A 2C7

430 Waterloo Street S.
Thunder Bay, Ontario
P7E 6E4

255 Argyle Avenue
Ottawa, Ontario
K2P 1B8

Overview:

- Administers the *Consumer Packaging And Labelling Act, Food and Drugs Act, Textile Labelling Act, Precious Metals Marking Act, The National Trade Mark and True Labelling Acts and The Canada Agriculture Products Standards Act.*
- Ensures labelling and packaging requirements of pre-packaged and other regulated products conform to standards established under the regulations to the previously mentioned acts.
- Distributes publications related to regulatory responsibilities.

Notes:

1. Some highlights of packaging and labelling regulations cover the following areas:
 - (a) net quantity declaration.
 - (b) "best before" dating of perishable pre-packaged foods (or packaging dates in some cases).
 - (c) ingredient listings of pre-packaged foods.
 - (d) fibre content of textiles.
 - (e) quality marks of gold, platinum and silver.
 - (f) deceptive packaging or labelling.
 - (g) quality of fresh fruit and vegetables, poultry, eggs and butter.

2. Administration of the FOOD AND DRUGS ACT is shared with Health and Welfare Canada who investigate health hazards in prepackaged foods and have the principal regulations governing cosmetics and drugs.
3. Compositional standards, such as fat content in ground beef, and deceptive marketing of food products are checked by the Consumer Products Branch.
4. CANADA STANDARD SIZE labelling for children's clothing and CARE LABELLING indicating the proper cleaning methods of textile products are voluntary programs administered by the Consumer Products Branch.
5. Registration of C.A. NUMBERS identifying textile manufacturers and distributors is a requirement of the Textile Labelling Act.
6. Food advertisements for broadcast are pre-approved for the C.R.T.C.

CONSUMER SERVICES

Major Responsibility: PUBLIC AND INTER-DEPARTMENTAL LIAISON

Contact: Mrs. Grace Daw
A/Regional Manager, Consumer Services
Business line – (416) 224-3054

Mailing Address: 4900 Yonge Street
Suite 601
Willowdale, Ontario
M2N 6B8

Overview:

- Receives complaints and enquiries about the *Tax Discounters' Rebate Act* which limits the amount of a tax rebate that discounters may retain.
- Advises businesses on the handling of customer relations.
- Monitors marketplace trends, identifies consumer issues and initiates projects in the consumer interest.
- Departmental liaison for *Access to Information Act* and *Privacy Act*.
- Administers the department's funding program for local groups.

Notes:

1. Questions concerning referrals to Consumer & Corporate Affairs or information about CCAC referrals to other agencies should be directed at the Regional Manager, Consumer Services.

CORPORATIONS BRANCH

Major Responsibility: FEDERAL INCORPORATION AND INTELLECTUAL PROPERTIES

Enquiries:

Toronto	(416) 973-3710
Hamilton	(416) 572-2847
London	(519) 645-4068
Sudbury	(705) 671-0636
Ottawa (Hull)	(613) 997-1030

Contact: No Regional Contact for Federal Incorporation
Contact the Bankruptcy Branch at each office listed below
Intellectual Properties – Bill MacDougall
(416) 224-3567

Mailing Address:

25 St. Clair Ave. E.
7th Floor
Toronto, Ontario
M4T 1M2

1283 Sparks Street
Sudbury, Ontario
P3A 2C7

10 John Street S.
Hamilton, Ontario
L8N 4A7

Bureau of Corporate Affairs
Ottawa, Ontario
K1A 0C9

451 Talbot Street
London, Ontario
N6A 5C9

Overview:

- Answers questions and supplies forms related to the *Canada Business Corporations Act* (federal incorporation) *Canada Corporations Act Part II* (nonprofit groups).
- Answers questions and supplies application and submission information for the registering of *Patents, Trademarks, Industrial Designs and Copyrights*.

Notes:

1. Incorporation is a voluntary act and is not to be confused with business registration or licencing.
2. Incorporation gives a company a legal entity of its own, separate from its owners, but imposes obligations of information disclosure on companies that incorporate.
3. Both provincial and federal governments grant incorporation status to companies and organizations.

ELECTRICITY AND GAS

Major Responsibility: ACCURACY OF ELECTRICITY AND GAS METERS

Enquiries:

Toronto	(416) 445-4220
Hamilton	(416) 572-2774
London	(519) 645-4037
Windsor	(519) 254-5543
Belleville	(613) 969-3306
Sudbury	(705) 671-0634
Thunder Bay	(807) 623-5265
Ottawa	(613) 992-2775

Contact: Mr. Mike Shields
Regional Manager
Business Line - (416) 224-4053

Mailing Address:

4900 Yonge Street
6th Floor
Willowdale, Ontario
M2N 6B8 (Regional Office)

1859 Leslie Street
Don Mills, Ontario
M3B 2M1

10 John Street S.
6th Floor
Hamilton, Ontario
L8N 4A7

451 Talbot Street
London, Ontario
N6A 5C9

441 University Avenue
Windsor, Ontario
N9A 5P9

228 Dundas Street E.
Belleville, Ontario
K8N 1E4

1283 Sparks Street
Sudbury, Ontario
P3A 2C7

430 Waterloo Street
Thunder Bay, Ontario
P7E 6E4

255 Argyle Avenue
Ottawa, Ontario
K2P 1B8

Overview:

- Administers the Electricity and Gas Inspection Acts.
- Verifies the accuracy of electricity and gas meters and ensures equity in trade of electricity and natural gas.

Notes:

1. Consumers who suspect their electricity or gas meters are inaccurate can arrange to have them tested by the Electricity and Gas Branch.
2. The Electricity and Gas Branch will recommend a rebate for consumers who have been overbilled due to an inaccurate meter.

MARKETING PRACTICES

Major Responsibility: MISLEADING ADVERTISING

Enquiries:

Toronto	(416) 224-4065
Hamilton	(416) 572-2873
Ottawa/Hull	(819) 997-4282
London	(519) 645-4119

Contact:

Mr. Bill Howe
Regional Manager
Business Line - (416) 224-4019

Mailing Address:

4900 Yonge Street
6th Floor
Willowdale, Ontario
M2N 6B8 (Regional Office)

10 John Street South
Hamilton, Ontario
L8N 4A7

Place du Portage Tower 1
50 Victoria Street
Hull, Quebec
K1A 0C9

451 Talbot Street
3rd Floor
London, Ontario
N6A 4A7

Overview:

- Investigates advertising suspected of violating the *Competition Act* and lays charges under the act against companies or individuals who appear to have committed violations.
- Provides information concerning the misleading advertising aspects of the *Competition Act*.
- Reviews advertising proposals from businesses on request to advise them of potential infractions of the *Competition Act's* advertising provisions.
- Refers complaints dealing with the restrictive trade practices aspects of the *Competition Act* including: price fixing, monopolies, mergers, predatory pricing, tied selling, refusal to supply and other practices which reduce competition in the marketplace, to the Office of Enforcement Operations, 21st floor, Place du Portage 1, Hull, P.Q.

Notes:

1. The *Competition Act* does not empower Federal authorities to obtain or negotiate refunds to consumers who may be victims of misleading advertising, however, convictions under the Act may be used by consumers in support of civil lawsuits.
2. The misleading advertising provisions of the *Competition Act* are very broad in their definition of misleading advertising and include such things as signs, pictures and verbal representations.
3. A representation is judged on its general impression and its ability to mislead the average member of the public - not on the strict or literal truth of the representation.
4. It is not necessary for the Crown to prove that the intent was to mislead.

5. Some topics which receive specific attention or have been clarified by jurisprudence include:

- referral selling
- pyramid sales
- tests and testimonials
- promotional contests
- inadequate supply
- double ticketing
- use of rainchecks
- use of corrective notices
- definition of regular price
- use of list price comparison
- use of word "free"
- use of term "sale" or implied savings
- use of qualifiers.

PRODUCT SAFETY

Major Responsibility: HAZARDOUS PRODUCTS

Enquiries: Toronto (416) 973-1748
 Hamilton (416) 572-2845

Contact: Ms. Sharon Allan
 A/Regional Manager
 Business Line – (416) 224-4036

Mailing Address:

4900 Yonge Street
6th Floor
Willowdale, Ontario
M2N 6B8 (Regional Office)

200 Town Centre Court
Scarborough, Ontario
M1P 4X8

10 John Street South
Hamilton, Ontario
L8N 4A7

Overview:

- Administers the *Hazardous Products Act*.
- Provides publications on some regulated products of the Hazardous Products Act.
- Conducts workshops on product safety regulations.
- Supervises The Binkley and Doinkel Puppet Show, a summer student program to educate children about hazardous products.

Notes:

1. (a) A Hazardous product is normally defined as one which may cause injury when used in the intended manner and in which the risk would not be obvious to the intended user.
(b) Some categories of products which may be dangerous but do not fall within the accepted understanding of a hazardous product might include; firearms, knives, power tools, darts etc. because the hazards are obvious to the intended user.
(c) Since children, and especially preschoolers, may not see any obvious danger or may use products in unanticipated ways safety requirements for products intended for children are much stricter than for those intended for adults.
(d) Products which do not cause physical harm but may be harmful to property are ordinarily excluded from the Act's jurisdiction.
2. Product Safety inspectors have the power to remove from sale products which violate the established safety standards or have been banned under the Act.
3. Products that have not been pre-determined to be hazardous (and therefore not classed as a hazardous product in one of the Act's two schedules of regulated classes of products) are outside the jurisdiction of the department. Reports about products that appear to be dangerous, even though unregulated, are of interest to the Product Safety Branch to determine the need to have them regulated.
4. The department does not have the power to order recalls or obtain refunds for consumers who have purchased a product that has been determined to be hazardous.

5. Some classes of products regulated under the Hazardous Products Act include:
 - lighters and matches
 - pacifiers
 - toys
 - textiles (flammability)
 - cribs, cradles, playpens and strollers
 - corrosive, flammable, explosive and toxic chemical consumer products
 - safety glass
 - 1.5 litre soft drink bottles.
6. Some classes of products regulated under other departments' jurisdictions include:
 - foreign objects and health hazards in unpackaged food - Health and Welfare Canada
 - foreign objects and health hazards in unpackaged food - County Health Unit
 - automobile design and manufacturing standards - Transport Canada
 - children's car seats - Transport Canada (retail inspection responsibility shared with Product Safety Branch)
 - explosives and fireworks - Energy Mines and Resources
 - electrical appliance safety standards - Canadian Standards Association
 - pesticides and herbicides - Agriculture Canada.
7. Complaints and enquiries about hazardous products should be directed to the enquiry numbers - not to the Regional Office.

WEIGHTS AND MEASURES

Major Responsibility: MEASURING DEVICES USED IN TRADE

Enquiries:

Toronto West	(416) 676-7688
Toronto East	(416) 445-4130
Hamilton	(416) 572-2974
London	(519) 645-4033
Windsor	(519) 254-5543
Belleville	(613) 969-3301
Sudbury	(705) 671-0633
Thunder Bay	(807) 623-5265
Ottawa	(613) 992-1976

Contact:

Ms. Stephanie Howard
Regional Manager
Business Line – (416) 224-4058

Mailing Address:

4900 Yonge Street
6th Floor
Willowdale, Ontario
M2N 6B8 (Regional Office)

451 Talbot Street
London, Ontario
N6A 5C9

1283 Sparks Street
Sudbury, Ontario
P3A 2C7

6185 Ordan Drive, Unit 5
Mississauga, Ont.
L5T 3E1

1859 Leslie Street
Don Mills, Ontario
M3B 2M1

441 University Avenue
Windsor, Ontario
N9A 5P9

430 Waterloo Street
Thunder Bay, Ontario
P7E 6E4

585 Wentworth Street N.
Hamilton, Ontario
L8L 5X5

228 Dundas Street E.
Belleville, Ontario
K8N 1E4

255 Argyle Avenue
Ottawa, Ontario
K2P 1B8

Overview:

- Administers the *Weights and Measures Act*.
- Ensures the accuracy of measuring devices used in trade including: retail scales, gasoline pumps, vehicle scales, oil truck meters, industrial scales, precious metals scales, railway scales, grain and other agricultural scales.

Notes:

1. The accuracy of measuring devices for commodities for which no charge or payment is levied, or for personal use (e.g. bathroom scale, air pumps at service stations) is not within the jurisdiction of the Act.
2. Quantities must be expressed in legal units of measure as defined in the Act for use in trade, e.g. kilogram, litre, cord, etc. (A cord is 128 cu. ft. a face cord or similar term of less volume is not a recognized unit.

3. Almost any device used to determine quantity for which a charge or payment is levied comes within the scope of the Act including: rulers, clocks., etc. but only when used to determine an amount for trade. The device must be of an "approved" type for use in trade although there are some exemptions (eg. laundry timers).
4. Retail scales must have their display windows visible to the customer though no similar requirement exists for cash registers.
5. The only items under the Weights and Measures Act which are required to be metric are retail gasoline and diesel fuel, retail home furnishings excluding textiles, floor coverings and wallpaper and individually measured retail foods.

APPENDIX B

KEY WORD REFERENCE INDEX & GUIDE

**CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS CANADA
ONTARIO REGION
DECEMBER 1988**

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ACCOUNTANTS	- Chartered - Other	Institute of Chartered Accountants of Ontario Certified General Accountants Association of Ontario		Toronto Toronto	(416) 962-1841 (416) 593-1101	44 23
ADDITIVES	- Food	Health Protection Branch, H&W		See address list		39
ADVERTISING	- Children - Food, textiles, precious metals, cosmetics, toiletries and fragrances - Non-prescription drugs, therapeutic devices - Liquor - Misleading - Subliminal - Taste & ethics	Advertising Standards Council Consumer Products, CCAC Health Protection Branch, H&W Liquor Licence Board of Ontario Marketing Practices, CCAC Advertising Standards Council Advertising Standards Council	Some aspects of cosmetics, fragrances and toiletries advertising also governed by the H.P.B.	Toronto See address list See address list Toronto Other Toronto Hamilton London Ottawa Toronto Toronto	(416) 961-6312 1-800-268-1142 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (416) 645-4119 (819) 997-4282 (416) 961-6312 (416) 961-6312	2 32 39 32 2 2
ADVICE	- Consumer	SEE "Assistance"				
AGE OF MAJORITY CARDS		Liquor Licence Board of Ontario		Toronto Other	(416) 965-4964 1-800-268-1142	
AIRLINES	- Fares & licences - Airline safety - Charter flights - Standards of service	Canadian Transport Commission Canadian Transport Commission Canadian Transport Commission Canadian Transport Commission	Transports Can. Transports Can. Transports Can. Transports Can.	Ottawa Ottawa Ottawa Ottawa	(819) 997-6030 (819) 997-6030 (819) 997-6030 (819) 997-6030	63 63 63 63
ALCOHOLIC BEVERAGES	- Licencing and advertising	Liquor Licence Board of Ontario		Toronto	(416) 965-4964	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ALCOHOLIC BEVERAGES (cont.)	- Distribution, sale, production and transportation	Liquor Control Board of Ontario			see local phone book	
ALLERGIES	- Information	Allergy Information Assoc.		Toronto	(416) 224-9312	4
ALUMINUM WIRING	- Safety	Ontario Hydro, Electricia Inspection Dept.			see local phone book	
ANIMALS	- Control, care, abuse - Health - Importing - Registration of pedigree	Humane Society or S.P.C.A. Agriculture Canada, Veterinary Services Customs & Excise, Revenue Canada Agriculture Canada	In co-operation with private kennel clubs and similar assoc. to regulate the pedigree of animals.	See address list See address list See address list	see local phone book 3 56 3	
APARTMENT RENTALS	- Rent review - Landlord/tenant disputes	Residential Tenancy Commission, Ministry of Housing Residential Tenancy Commission Ministry of Housing		See address list or Zenith See address list or Zenith	9-6000 9-6000	55 55
APPLIANCES	- Labelling - Product information - Safety standards - Repairs	Consumer Products, CCAC Consumers Assoc. of Canada (magazines) Canadian Standards Assoc. Canadian Electronic Appliance Service Association	Consumer Reports Canadian Consumer	See address list Local library Toronto Toronto	32 See local phone directory (416) 747-4000 (416) 447-2511	
ASBESTOS	- Found in consumer products	Product Safety, CCAC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
ASSISTANCE/ADVICE	- For consumers, e.g. mediation/arbitration records of complaints	Better Business Bureau		See address list		6

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ATHLETIC SPORTS	-Regulations: Professional sports	C.C.R. - Athletic Commissioner		Toronto Other Cities	(416) 963-0844 1-800-268-1142	31
AUCTIONS	-Licencing of auctioneers -Cars	City Hall/Local Municipal Off. C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list See address list		54 30
AUTOMOBILES	-Dealerships -Comparative ratings -How to Buy -Safety Certificate/maintenance -Defects in manuf. & design problems	Consumer & Commercial Relations Consumer Reports/Lemon Aid Automobile Protection Assoc. C.C.R. - Consumer Services Br. Transportation (Ont. Ministry of) Transport Canada, Road Safety Branch		See address list Library Toronto & Montreal See address list see local phone book	(416) 595-0724 (514) 273-1733 (613) 993-9851	30 56 64
AUTO REPAIRS	-Dealers/garages -Mechanics Lien Act -Other	C.C.R. - Consumer Services Br. Attorney General (Ontario) Better Business Bureau		See address list See address list	see local phone book	30 6
BAILIFFS	-Complaints -Registration, renewals, revisions	C.C.R. - Consumer Services Br. Central Registration, C.C.R.		See address list See address list		30 31
BANKRUPTCY		Bankruptcy Branch, C.C.A.C.		See address list		32
BANKS (see also - credit unions, trust co., co-operatives)	-Complaints -Deposit Insurance -Service & policies -Gen. Banking Pract.	Inspector General of Banks, Finance Canada Canada Deposit Insurance Corp. Head office of bank Canadian Bankers' Association		Ottawa Ottawa enquire at bank or library Toronto	(613) 995-3521 (613) 996-2081 (416) 362-6092	36 8 12
BEST BEFORE DATES	-Regulations	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
BINGO	-Regulations	C.C.R. - Lotteries Branch		Toronto	(416) 963-0272	31
BIRTH CERTIFICATES		C.C.R. - Registrar General		Toronto Other	(416) 965-1687 1-800-268-7563	31
BOATS	-Safety of boats and their motors	Transport Canada, Ship Safety		Toronto	(416) 231-8890	62
BOILERS	-Safety	C.C.R. - Pressure Vessels Br.	Branch	Toronto Other	(416) 239-7796 1-800-268-1142	31
BONDS		SEE "Canada Savings Bonds"				
BOTTLES	-Refunds	Min. of Environment			See local phone book	
	-Safety	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 523-2845	32
BUILDING CODE	-Enforcement	Municipal Building Inspector	City Hall	See address list		54
BUSINESS LICENCES	-To carry on business	Municipal Licencing Authority	City Hall	See address list		54
"Also see Incorporation"	-Retail Sales Tax and Vendor's Permit	Ontario Min. of Revenue			See local phone book	
	-Registration of name	C.C.R. - Companies Division Companies Branch	Registration Incorporation	Toronto Toronto Other	(416) 963-0510 (416) 963-0377 1-800-268-1142	31
BUSINESS PRACTICES	-Unfair selling practices	C.C.R. - Consumer Services Bur. Service		See address list		30
C.A. NUMBER	-Application for or identification of	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
C.B. RADIO	-Complaints, licensing	Department of Communications			See local phone book	
CABLE T.V.	-Complaints, rates	C.R.T.C.		Ottawa	(819) 997-0272	19
C.H.I.P. (Canadian Home Insulation Prog.)	-Insulation grants	(See Insulation)	Program dis-continued March/86			
C.O.S.P.	-Grants to switch from oil heating	(See Off-oil Programs)	Program dis-continued March/85			
CANADA SAVINGS BONDS		Bank of Canada		Ottawa	(613) 782-8111	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
CANADIAN CONSUMER MAGAZINE	-Research -Subscriptions	Local Library 260 Southvale Crescent, Ottawa, Ont. K1B 5C4	C.A.C. tests and rates consumer Prod.	Local library	See local phone book	
CARPETS	-Flammability -Information and mediation	Product Safety, C.C.A.C. Canadian Carpet Institute		Toronto Hamilton Montreal	(416) 973-4705 (416) 572-2845 (514) 866-2081	32
CARS	-Dealers, repairs -Mechanic's Lien Act -Other complaints -Safety Certification -Mfg. defect	C.C.R. Consumer Services Bureau Act) Attorney General (Ontario) Better Business Bureau Min. of Transportation Transport Canada, Road Safety Branch		See address list See listing See listing Ottawa	See local phone book See local phone book (613) 993-9851	30 6 64
CAR SEATS	-Legislation -Dealer installed -From retailer	Transport Canada, Road Safety Transport Canada, Road Safety Product Safety, C.C.A.C.		Ottawa Ottawa Toronto Hamilton	(613) 993-9851 (613) 993-9851 (416) 973-4705 (416) 572-2845	64 64 32
CEMETERIES	-Layout and care of	C.C.R. - Cemeteries Branch		Toronto Other	(416) 963-0511 See local phone book	31
CENSORSHIP	-Film Classification	C.C.R. - Theatres Branch		Toronto	(416) 421-2462	31
CERTIFICATES	-Birth, death, marriage, divorce -Citizenship -Motor vehicle safety	C.C.R. - Registrar General Secretary of State Min. of Transportation		Toronto Ottawa Local listing	(416) 965-1687 (819) 997-0055	
CHARITIES	-Registration -Complaints	Revenue Canada, Charitable and Non-profit Section Better Business Bureau		Ottawa Other See address list	(613) 996-6365 1-800-267-2384	6

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
CHARTER FLIGHTS		Transport Canada, Canadian Transportation Commission		Ottawa	(819) 997-6030	63
CHEMICAL PRODUCTS	-Safety of consumer goods only	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
CHILDREN'S ADVERTISING		Advertising Standards Council		Toronto	(416) 961-6312	2
CHILDREN'S PRODUCTS	-Safety of See also "toys", "car seats"	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
CHIROPRACTORS	-Competence -Business practices, rates	Canadian Memorial Chiropractic College Canadian Chiropractic Assoc.		Toronto Toronto	(416) 482-2340 (416) 781-5656	18 13
CHLORINE	-Standards	Ag. Canada, Agricultural Insp.	Pesticides Act	See address list		3
CITIZENSHIP	-General Information	Secretary of State		Ottawa	(819) 997-0055	58
COLLECTION AGENCIES	-Registration and complaints	C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list		30
COMPETITION	-Restrictive trade practices	Marketing Practices, Bureau of Competition Policy, C.C.A.C.		Ottawa Toronto Hamilton London	(613) 994-0798 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
CONDITIONAL SALES CONTRACTS		C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list		30
CO-OPERATIVES		C.C.R. - Consumer Services Br.	Credit Union & Co-operative Br.	Toronto	(416) 963-0515	37
COPYRIGHTS	-Information and registration			Toronto	(416) 224-3567	32
CONSUMER PRICE INDEX	-Cost of living enquiries	Statistics Canada		Toronto Other	(416) 973-6586 1-800-268-1151	59
CONSUMER REPORTS	-Magazines	Consumers Union of the U.S.A. Subscription Department P.O. Box 2480, Boulder, Col. 80322	Tests and rates consumer prod.	Local Library	See local phone book	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
CONTESTS	– Deceptive promos	Marketing Practices, C.C.A.C.		Toronto Hamilton London Ottawa	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (819) 997-4282	32
	– Lotteries	C.C.R. – Lotteries Branch		Toronto Other	(416) 963-0272 1-800-268-1142	31
CONTRACTS	– General	Private Legal Matter	Legal Counsel	See address list		30
	– Itinerant Sales	C.C.R. – Consumer Services Br.				
	– Conditional Sales	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30
	– Financial Loans (chartered banks) (other)	Finance Canada Min. of Financial Institutions		Ottawa Toronto	(613) 995-3521 (416) 963-0471	36 37
	– Cable TV, Television	C.R.T.C.		Ottawa	(819) 997-0313	19
CONTRACTORS	– Home improvement	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30
CONVERSION PROGRAM	– Off-oil (C.O.S.P.)	EMR – Headline	Discontinued March 85	Ottawa	(613) 995-1801 1-800-267-9563	41
COSMETICS	– Safety	Health Protection Br., H&W		See address list		39
	– Packaging, labelling and composition claims	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		
COST OF LIVING	– Consumer Price Index	Statistics Canada		Toronto Other	(416) 973-6586 1-800-268-1151	59
CREDIT CARDS		C.C.R. – Consumer Services Br.		See listing		30
CREDIT UNIONS	– Standards and supervision	Ministry of Financial Inst. (Credit union and Co-op Br.)		Toronto	(416) 963-0515	37
CRIBS	– Safety standards	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
DANCE STUDIOS	– Business practices	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30
DAY CARE CENTRES	– Supervision – Licences	Ontario Ministry of Community and Social Services		See address list		28

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
DEATH CERTIFICATE		C.C.R. – Registrar General		Toronto Other	(416) 965-1687 1-800-268-7543	31
DEBT COUNSELLING	– Advice in managing debts	Community & Social Services	to locate the local agency for assistance only	Local listing		28
DECEPTION	– Concealing relevant information – In advertising (undisclosed conditions and misrepresentation)	Private legal matter Marketing Practices, C.C.A.C.	must consult lawyer	Toronto Hamilton London Ottawa	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (819) 997-4282	32
DENTISTS	– Professional competence	Academy of Dentistry		Toronto	(416) 967-5649	1
DENTURISTS	– Professional competence	Governing Board of Denture Therapists		Toronto	(416) 925-6331	38
DISCRIMINATION	– Refusal to serve etc.	C.C.R. – Consumer Services Br.	Race, Colour, Creed, etc.	See address list		31
DIVORCE	– Decree copies	Supreme Court of Ontario	Local registrar	Toronto	(416) 965-5563	60
DOCTORS	– Professional competence	Ont. College of Physicians and Surgeons		Toronto Ontario	(416) 961-1711 1-800-268-7096	47
DOOR TO DOOR SALESMEN	– Registration and selling practices	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30
DOWN FILLED ARTICLES	– Labelling and advertising regs.	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
DRIVEWAY PAVING AND HOME IMPROVEMENT CONTRACTORS	– Registration and complaints	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30
DRUGS	– Advertising – Packaging, labelling and safety – Prices of prescription drugs	Health Protection Br., H & W Ont. Min. of Health, Drugs and Therapeutics		See address list Toronto	(416) 963-2175	39

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
DRUGS (cont.)	-Drug benefit plan	Ontario Drug Benefit Plan Box 21000, Station A Toronto, Ont. M5W 1Y5		Toronto	(416) 963-2175	
DRY CLEANERS	- Complaints	Dry Cleaners and Launderers Institute or Better Business Bureau		Toronto See address list	(416) 620-7704	33 6
ELECTRICAL APPLIANCES	- General Information	Canadian Appliance Manuf. Association	Magazines	Toronto	(416) 674-7410	10
	- Product comparisons	Canadian Consumer, Consumer Reports		Local library	See local phone book	
	- Repairs (complaints)	Canadian Electronic and Appliance Service Assoc.		Toronto	(416) 447-2511	15
	- Safety	Canadian Standards Assoc.		Toronto	(416) 747-4000	21
ELECTRICITY	- Meter inspection	Electricity & Gas, C.C.A.C.		See address list		32
	- Rates	Ontario Energy Board		Toronto	(416) 481-1967	48
	- Safety of aluminum wiring	Ontario Hydro, Electrical Insp. Branch			See local phone book	
	- Safety of appliance	Canadian Standards Assoc.		Toronto	(416) 747-4000	21
	- Installation	Ontario Hydro			See local phone book	
ELEVATORS	- Inspection and licencing	C.C.R. - Elevating Devices Branch		Toronto Other	(416) 239-7361 1-800-268-1142	31
ENERGUIDE	- Energy consumption labelling	Consumer Products, C.C.A.C.	Discontinued			
ENERGY RATES	- Electricity, natural gas	Ontario Energy Board	Heatline	Toronto	(416) 481-1967	48
	- Heating oil	Energy, Mines and Resources		Ottawa	1-800-267-9563 (613) 995-1801	
ENTERTAINMENT	- Theatres, Films, Video Tapes	C.C.R. - Theatres Branch		Toronto Other	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31
ENVIRONMENT	- SEE POLLUTION					

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
EXPORT PERMITS		External Affairs, Export Control Section	Info. Export line	Ottawa Other	(613) 993-6435 1-800-267-8376	34
FILMS	-Classification	C.C.R. - Theatres Branch		Toronto Other	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31
FINANCE	-Chartered banks	Finance Canada, Insp. General		Ottawa	(613) 992-0377	36
	-Credit Unions	Ministry of Financial Institutions		Toronto	(416) 963-0515	37
	-Finance Companies	Ministry of Financial Institutions		Toronto	(416) 963-3532	
	-Insurance Companies	Ministry of Financial Institutions		Toronto	(416) 963-0471	
	-Stock Brokerage	Ontario Securities Commission		Toronto	(416) 963-0223	
	-Tax Discount Rebates	Consumer Services, C.C.A.C.		Ottawa	(819) 997-4210	
	-Trust Companies	Ministry of Financial Institutions		Toronto	(416) 963-3532	37
FLOTATION DEVICES	-e.g. life jackets Safety & labelling	Canadian Coast Guard, Transport Canada		Toronto	(416) 231-8890	62
FOOD	-Additives	Health Protection Branch (H&W)		See address list		39
	-Advertising	Consumer Products CCAC		See address list		32
	-Alcoholic Beverages: advertising, licencing distribution, sale, production, import	Liquor Licence Board of Ontario		Toronto Other	(416) 965-4964 1-800-268-1142	
		Liquor Control Board of Ontario			See local phone book	
	-Best before dates	Consumer Products CCAC		See address list		32
	-Co-operatives	Min. of Financial Institution		Toronto	(416) 963-0515	37
	-Grades Ontario Canada	Agriculture and Food, Min. of Agriculture Canada, Food Production and Inspection		See address list		3
	-Retail	Consumer Products CCAC				32
	-Health Hazards, packaged, restaurants, bulk food, sanitation	County Health Unit			See local phone book	
	-Ingredient listing	Consumer Products CCAC		See address list		32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
FOOD (cont.)	– Labelling – Pet food – Quality – Quantity, packaged bulk – Sanitation – Storage Instructions	Consumer Products CCAC Consumer Products CCAC, no legal standards, for complaint or information contact pet food manufacturer see Food grades see Food Labelling Weights & Measures CCAC County Health Unit Consumer Products CCAC		See address list See address on container See address list See address list		32 32 32 See local phone book 32
FOOD FREEZER PLAN FRAUD	– Criminal	C.C.R., Consumer Services Br. Refer to appropriate police jurisdiction	criminal fraud requires <i>intent</i> to defraud – should not be confused with misrepresen- tation or unfair business practices	See address list	See local phone book	30
FUEL		see Specific fuel listing e.g. gas, oil, electricity, gasoline				
FUEL PRICES	– Electricity, Nat. Gas	Ontario Energy Board		Toronto Ottawa	(416) 481-1967 (613) 995-1801	48
FUEL EFFICIENCY		Heatline, EMR			1-800-267-9563	41
FUR COATS	– Labelling	Consumer Products CCAC		See address list		32
FURNACES	– Conversion to gas – Heat Pump – Installation of Wood burning stoves – Safety of Gas Furnaces – Safety of Electric Furn.	Heatline, EMR Heatline, EMR City Building Inspection Gas Association or local Gas Co. Ontario Hydro	City Hall	Ottawa Toronto See address list	1-800-387-0733 (613) 995-1801 (416) 973-8480 See local phone book See local phone book	41 41 54

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
GAS	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Home Heating</u> <ul style="list-style-type: none"> - Pricing - Billing - Quality - Metering - Propane (safety) - Fitters - Price 	<p>Ontario Energy Board Gas Company Electricity & Gas, C.C.A.C. Electricity & Gas, C.C.A.C. C.C.R. – Fuel Safety Branch C.C.R. – Fuel Safety Branch</p>		<p>Toronto See address list See address list Toronto Other Other</p>	<p>(416) 481-1967 See local phone book 32 (416) 239-7361 1-800-268-1142 1-800-268-1142</p>	<p>48 32 31</p>
GASOLINE	<ul style="list-style-type: none"> - Pumps - Containers 	<p>Weights & Measures, C.C.A.C. C.C.R. – Fuel Safety Branch</p>	Legal requirement	<p>See address list Toronto Other</p>	<p>(416) 239-7361 1-800-268-1142</p>	<p>32 31</p>
GEMS	- Quality	Canadian Gemmological Assoc.		Toronto	(416) 652-3137	16
GRADING OF FOOD	<ul style="list-style-type: none"> - Ontario Grades - Canada Grades 	<p>Min. of Agriculture & Food Agriculture Canada</p>		See address list	See local phone book	1
GRANTS	- Business (Provincial) (Federal)	Min. of Industry, Trade & Tech. Federal Bus. Development Bank		<p>Toronto Other</p>	<p>See local phone book 1-800-387-6142 (416) 973-0062 1-800-268-9103</p>	35
HAZARDOUS PRODUCTS	- See also "Safety" or product listing	Product Safety, C.C.A.C.		<p>Toronto Hamilton</p>	<p>(416) 973-4705 (416) 572-2845</p>	32
HEALTH	<ul style="list-style-type: none"> - Hazards in packaged food - Hazards in bulk food - Animals - Pets - Pet Food 	<p>Health & Welfare, H.P.B. County Health Unit Agriculture Canada Humane Society NO LEGISLATION (Migrs. address on container)</p>	<p>See address list See address list See local phone book</p>		<p>39 3</p>	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
HEALTH (cont.)	- Radiation - Sanitation	Health & Welfare, H.P.B. County Health Unit		Toronto Ottawa See local phone book	(416) 973-1597 (613) 954-6807	39
HEATING	- Energy conservation and fuel efficiency - Regulation of temperatures in home - Heat pumps	Energy, Mines & Resources County Health Unit Heatline EMR	Heatline	Ottawa Ottawa	1-800-267-9563 (613) 995-1801 See local phone book 1-800-267-9563 (613) 995-1801	41
HERBICIDES	- Safety & labelling	Agriculture Canada		See address list		3
HORSE RACING		C.C.R. - Racing Commission		Toronto Other	(416) 963-0520 1-800-268-1142	31
HOUSEHOLD CHEMICALS	- Hazardous products: Packaging & Labelling	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
HOUSING	- Building Code - Grants, programs, literature - New home warranty	Municipal Building Inspector, Local Municipal Office Canada Mortgage & Housing Corp. Housing & Urban Dev. Assoc.	City Hall H.U.D.A.C.	See address list See address list See address list		54 9 42
H.U.D.A.C.	- New Home Warranty	Housing & Urban Dev. Assoc.		See address list		42
HYDRO	-(See "Electricity")					
IMPORTING	- Requirements and restrictions - Permits	Customs, Revenue Canada External Affairs Canada	Textile Prod. Agricultural Pr. Footwear/Leather	See address list Ottawa Ottawa Ottawa	(613) 995-8356 (416) 995-7762 (613) 995-8104	56 34
INCORPORATION	- Federal - Provincial	Bankruptcy Branch, C.C.A.C. C.C.R. - Companies Division		See address list Toronto Other	(416) 963-0377 1-800-268-1142	32 31
INDUSTRIAL DESIGNS	- Registration			See address list	(416) 224-3567	32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
INFANT PRODUCTS	- Safety	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
INFORMATION AGENCIES	- Federal	Reference Canada	formerly Canada Service Bureau	Toronto Ottawa North Bay For (613)	(416) 973-1993 (613) 995-7151 (705) 476-4910 1-800-267-0340 1-800-387-0700 For (807) (705) All others	23
	- Provincial	Citizens' Enquiry Bureau		Toronto	(416) 965-3535	
	- Other	Community Information Centres			See local phone book	
INSOLVENCY		Bankruptcy/Insolvency, C.C.A.C.		See address list		32
INSULATION	- Quality Approval	Canada Mortgage & Housing	Grants Discontinued March 1986	See address list		9
	- Grants/Advice	EMR - Heatline			1-800-267-9563	41
	- Safety	Product Safety, C.C.A.C.		Ottawa Hamilton Toronto	(613) 995-1801 (416) 572-2845 (416) 973-4705	
	- U.F.F.I. Urea Formaldehyde	Communications, C.C.A.C.	Program ended Oct. 31/86 - if registered, contact Ottawa.	Ottawa	(819) 997-2938	
INSURANCE	- Deposit Insurance	Canada Deposit Insurance Corp.		Ottawa	(613) 996-2081	8
	- General Regulations	Min. of Financial Inst.		Toronto	(416) 963-0471	37
INTEREST RATES	- Limits on interest	Finance Canada	Enquiries and complaints	Ottawa	(613) 995-3521	36
INVENTIONS	- Patents	Patents & Trade Marks, C.C.A.C.			(416) 224-3567	32
JEWELLERY	- Precious Metals Marking	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
LABELLING	- Children's car seats	Transport Canada, Road Safety	Regulations when installed at dealership of new car.	Ottawa	(613) 993-9851	64
	- Down-filled product	Product Safety, C.C.A.C.	Retail Insp.	Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Food grades (Provincial) (Canada)	Consumer Products, C.C.A.C.		See listing		32
	- Food (Prepackaged)	Min. of Agriculture & Food Agriculture Canada		See address list	See local phone book	3
	- Furs	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
	- General Product packaging	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
	- Hazardous products	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
	- Herbicides/Pesticide	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	29
	- Buy Canadian labels	Agriculture Canada		See address list		3
	- Misrepresentation	Canadian Manufacturers' Assoc.		See address list	(416) 363-7261	17
	- Precious Metals	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
	- Textiles	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
LANDLORD-TENANT DISPUTES	- Rent Review	Residential Tenancy Commission	if long distance	if long distance local offices see address list	Zenith 96000	55
	- Information on landlord/tenant rights	Residential Tenancy Commission			Zenith 96000	55
LAWYERS	- Professional competence	Law Society of Upper Canada	Osgoode Hall	Toronto	(416) 973-3300	
LEGAL ASSISTANCE		Community Information Centre Legal Aid	for referral only		See local phone book See local phone book	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
LICENCING	-Boats -Business -C.B. radio -Liquor/Tradesmen -Vendor's permit	Transport Canada, Coast Guard Municipal Licensing Authority Dept. of Communications Liquor Licence Board of Ontario Ministry of Revenue	City Hall Toronto See address list Toronto Ontario Retail Sales Tax	Toronto See address list See local phone book (416) 965-4651 See local phone book See local phone book	(416) 231-8890 54 See local phone book (416) 965-4651 See local phone book See local phone book	62 54 See local phone book (416) 965-4651 See local phone book See local phone book
LIENS	-Personal Property	C.C.R. - Personal Property Reg.		Toronto Other	(416) 596-3766 1-800-268-1142	
LIFE JACKETS	-Safety Regs.	Transport Canada, Coast Guard		Toronto	(416) 231-8890	62
LIQUOR	-Licencing -Distribution, sale	Liquor Licence Board of Ontario Liquor Control Board of Ontario		Toronto	(416) 965-4651 See local phone book	37
LITERATURE (GOV'T)	-Provincial -Federal -Free pamphlets	Provincial Book Store See guide number for additional sources Supply & Services Canada, Publishing Centre See also Authorized Gov't book dealers list	Priced Priced Usually available direct from dept.	Toronto Also see listings Ottawa	(416) 965-2054 1-800-268-7540 (613) 997-2560	65 66 65
LOANS	-Finance Co., Trust Co., Credit Unions -Chartered banks, (complaints)	Min. of Financial Institutions Finance Canada, Insp. General of Banks		Toronto Ottawa	(416) 963-0471 (613) 995-3521	37 36
LOTTERIES	-Private -Provincial: proceeds grants, projects, social service organization	C.C.R. - Lotteries Branch Min. of Tourism & Recreation		Toronto Other	(416) 963-0272 1-800-268-1142 See local phone book	31 See local phone book
"MADE IN CANADA"	-Buy Canadian labels	Canadian Manufacturers' Assoc.		Toronto	(416) 363-7261	17

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
MAGAZINES	- Consumer Reports, Canadian Consumer	Library				
MAIL	- Junk mail - Postal problems	Canadian Direct Mail Marketing Association Canada Post Corp. or local Post Office		Toronto See local phone book	(416) 391-2362 14	
MAIL ORDER COMPANIES	- Misleading advertising - General service	Marketing Practices, C.C.A.C. Canadian Direct Mail Mktg. Ass.	Mediation and removal from mailing list	Toronto Hamilton London Toronto	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (416) 391-2362	32 14
MARINE SAFETY		Transport Canada, Coast Guard		Toronto	(416) 231-8890	62
MARKETING PRACTICES	- False advertising, pyramid selling, double ticketing	Marketing Practices, C.C.A.C.		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
MARRIAGE CERTIFICATE		Registrar General, C.C.R.		Toronto Other	(416) 965-1687 1-800-2681142	
MATS	- Flammability	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
MEASURING DEVICES AND MEASUREMENT		Weights & Measures, C.C.A.C.		See address list		32
MEDIATION	- Provincial legislation - General	C.C.R. - Consumer Service Better Business Bureau or Association		See address list See address list		30 6
MEDICINES	- See "Drugs"					
METALS	- See "Precious Metals"					
METERS	- Gas & electricity - Other	Electricity & Gas, C.C.A.C. Weights & Measures, C.C.A.C.		See address list See address list		32 32
METRIC	- Information and conversion	C.C.A.C., Communications Br., Metric Office		Ottawa	(613) 996-4000	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
MICROWAVE OVENS	–Radiation –Safety standards	Health & Welfare, H.P.B. Canadian Standards Association		Toronto Ottawa Toronto	(613) 973-1597 (613) 998-3417 (416) 747-4000	39 21
MISREPRESENTATION	–Advertising –Deception –Labelling –Sales pitch –Precious metals	Marketing Practices, C.C.A.C. Private, civil matter Consumer Products, C.C.A.C. Marketing Practices, C.C.A.C. Consumer Products, C.C.A.C.	Private legal advice required	Toronto Hamilton London See address list See address list See address list See address list See address list	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32 32 32 32 32
MOBILE HOMES	–General information and complaints –New Home Warranty (permanent foundation only)	C.C.R. – Consumer Services Br. Housing & Urban Dev. Assoc.		See address list See address list		30 42
MORTGAGE BROKERS	–Complaints, mediation	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30
MOTOR VEHICLES	–Dealers –Fuel efficiency –Complaints (other than with dealer) –Product ratings –Safety (maintenance) –Design and manuf. defects	C.C.R. – Consumer Services Br. Transport Canada, Road Safety Better Business Bureau “Consumer Report”, “Canadian Consumer”, “Lemon Aid” Min. of Transport. and Comm. (Ontario Gov’t) Transport Canada, Road Safety	Magazines	See address list Ottawa See listing Library See local phone book Ottawa	(613) 993-9851 6 (613) 993-9851	30 64 6 64
MOVIES	–Classification, advertising	C.C.R. – Theatres Branch		Toronto Other	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
MOVING COMPANIES	– Licencing of highway carriers – Complaints against movers in Ontario – Complaints against movers outside Ontario	Min. of Transportation Ontario Trucking Association Canadian Assoc. of Movers		Toronto Hamilton	(416) 249-7401 (416) 528-7033	50 11
NON-PRESCRIPTION DRUGS	See "Drugs"					
NON-PROFIT ORGANIZATIONS	– Registration – Provincial – Federal – Tax status	C.C.R. – Companies division Corporations Br., C.C.A.C. Revenue Canada		Toronto Other See address list	(416) 963-0377 1-800-268-1142	31 32 56
NUTRITION		Health & Welfare, H.P.B. Local Health Unit		See address list	See local phone book	39
ODOMETER TAMPERING	– Restitution to buyer – Criminal offence	C.C.R. – Consumer Services Br. R.C.M.P.		See address list See local phone book		30
OFF-OIL PROGRAMS		EMR – Heatline	COSP program ended March/86	Ottawa Toronto	1-800-387-0733 (613) 995-1801 (416) 973-8480	34 41
OIL TRUCK METERS	– Regulations and inspections – Safety – Disputes re-billing	Weights & Measures, C.C.A.C. C.C.R. – Fuel Safety Branch Oil company		See address list Toronto	(416) 239-1297	32 31
OMBUDSMAN	– Complaints re Ontario legislature	Gov. of Ontario, Ombudsman		See address list		46
OPTICIANS	– Professional competence	Board of Optomic Dispensers of Ontario		Toronto	(416) 366-3026	7
OPTOMETRISTS	– Professional competence	College of Optometrists		Toronto	(416) 962-4071	25
OVER CHARGING	– Gross overcharges	C.C.R. – Consumer Services Br.		See address list		30

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
PACKAGING	- Deceptive - Drugs - General - Hazardous products	Consumer Products, C.C.A.C. Health & Welfare, H.P.B. Consumer Products, C.C.A.C. Product Safety, C.C.A.C.		See address list See address list See address list Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32 39 32 32
PAPERBACK BOOKS	- Distributors	C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list		30
PARTNERSHIPS	- Registration	C.C.R. - Companies Division		Toronto Other	(416) 596-3739 1-800-268-1142	31
PATENTS	- Registration	Bankruptcy Branch - C.C.A.C.		See address list		32
PAVING COMPANIES	- Driveway paving contractors	C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list		30
PEAT MOSS		Agriculture Canada, Plant Products & Plant Health		See address list		3
PENSIONS	- Canada Pension, Family Allowance, Old Age Security - Company pensions	Health & Welfare Canada, Income Security Programs Pension Commission of Ontario		Toronto	See local phone book (416) 963-0522	
PERIODICALS	- Distributors	C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list		30
PERSONAL REPORTING AGENCIES	- Complaints, registration	C.C.R. - Consumer Services Br.		See address list		30
PESTICIDES	- Labelling, complaints	Agriculture Canada		See address list		3
PET FOOD	- Dogs & Cats - Bird seed and animal feed (farm)	No legislation Agriculture Canada		See address list		3
PHARMACISTS	- Professional competence	College of Pharmacists		Toronto	(416) 962-4861	26
PLANTS	- Diseases & Pests - Importation	Agriculture Canada Revenue Canada, Agri. Canada	Customs & Excise	See address list See address list		3 56 & 3
POP BOTTLES	- Returns	Environment (Ont. Min. of)			See local phone book	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
POP BOTTLES (Cont'd)	- Safety	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
POULTRY	- Canada Grade - Ontario Grade - Packaging & Label.	Agriculture Canada Ministry of Agriculture & Food Consumer Products, C.C.A.C.		See address list See address list	See local phone book	3 32
PRECIOUS METALS	- Marking & Label.	Consumer Products, C.C.A.C.		See address list		32
PREScriptions	(see Drugs)					
PRESSURE VESSELS	(see Boilers)					
PRICE FIXING	- Competition Policy	Marketing Practices, C.C.A.C.		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
PRICES & RATES	- Cable TV - Telephone - Hydro & Natural Gas - Oil & Gasoline - Over Charges	Canadian Radio-Television and Telecommunications Comm. Ontario Energy Board C.C.R. - Consumer Services Br.	no legislation on retail price gross over charges only	Hull Toronto See address list	(819) 997-0272 (416) 598-4000	19 48 30
PRODUCT INFORMATION	- Consumers' Assoc. of Canada	Consumer Reports such as "Canadian Consumer"		Library	See local phone book	
PRODUCT TESTING	- Consumers' Assoc. of Canada	Consumer Reports such as "Canadian Consumer"	Brand Comparison	Library	See local phone book	
PROFESSIONALS	- Accountants - Chiropractors - Dentists - Denturists - Doctors	Institute of chartered Accountant Canadian Chiropractic Assoc. Academy of Dentistry Governing Board of Denture Therapists Ontario College of Physicians and Surgeons	Complaints in writing only Complaints of competence or ethics should go to the accrediting college or univ. Complaints about fees, etc. should go to the profession's association.	Toronto Toronto Toronto Toronto	(416) 781-5656 (416) 967-5649 (416) 925-6331 (416) 961-1171	44 13 1 38 47

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
PROFESSIONALS (Cont'd)	- Pharmacists - Veterinarians - Lawyers	College of Pharmacists Ontario Veterinary Association Law Society of Upper Canada		Toronto Guelph Toronto	(416) 962-4861 (519) 824-5600 (416) 947-3300	26 51
PROPANE	- Containers	C.C.R. - Fuel Safety Branch		Toronto Other	(416) 239-1297 1-800-268-1142	31
PROPERTY	- Personal - Property rights - Real Estate - Public Estates	C.C.R. - Personal Prop. Reg. Br. C.C.R. - Real Prop. Reg. Br. C.C.R. - Land Registry Office	Must also reg. Personal Prop. Priced	Toronto Other Toronto	(416) 963-0451 1-800-268-1142 (416) 596-3649 See local phone book	31 31
PUBLICATIONS (GOV'T)		Federal & Provincial		See address list		65
PUMPS	-Fuel	Weights & Measures, C.C.A.C.	Accuracy	See address list		32
PYRAMID SELLING		Marketing Practices, C.C.A.C.		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
QUALITY	(see specific product)					
QUANTITY	- Pre-packaged - Unpackaged	Consumer Products, C.C.A.C. Weights & Measures, C.C.A.C.		See address list See address list		32 32
RACE TRACKS	- Regulations	C.C.R. - Ontario Racing Commission		Toronto Other	(416) 963-0520 1-800-268-1142	31
RADIATION	- Produced through consumer products such as microwave ovens, computers, etc. - Found in the environment (Air, Water, Land) - Information	Health Protection Branch, Health & Welfare Canada Environment Canada Radiation Protection Branch, Health & Welfare	Compl. & Enq. Educational Services	Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 998-3417	39 39
RADIOS	- Safety	Canadian Standards Association		Toronto	(416) 7474000	21
RADIO STATIONS	- Licencing	Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission		Ottawa Enquiries	(613) 997-0313 (613) 997-0272	19

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
RAFFLES	-Regulations	C.C.R. - Lotteries Branch		See address list		31
REAL ESTATE	-Licences, complaints -Registration	C.C.R. - Consumer Services Br. C.C.R. - Land Registry Office		See address list See local phone book		30
RECREATIONAL VEHICLES	-Information, complaints, mediation	Canadian Recreational Vehicle Association		Toronto	(416) 533-7800	20
REFERRAL SELLING	-Selling practices	Marketing Practices, C.C.A.C.		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
REFUNDS	-General -Misrepresentation -Pop bottles	Better Business Bureau C.C.R. - Consumer Service Br. Environment (Ont. Min. of)		See address list See address list See local phone book		6 30
REGISTRATION	-Business -Copyrights, trade marks, industrial designs, patents -Property	C.C.R. - Companies Division Patents C.C.R. - Land Registry Office		Toronto Other	(416) 596-3739 1-800-268-1142 (416) 224-3567 See local phone book	31 32
RENT INCREASES	-Regulations, complaints, enquiries	Residential Tenancy Commission		See address list		55
REPAIR OF APPLIANCES	-Complaints -Poor service from store	Canadian Electronic Appliance Service Association Better Business Bureau		Toronto See address list	(416) 447-2511 6	15
REPOSSESSION	-Contracts, bailiffs collection agencies	C.C.R. - Consumer Service Br.		See address list		30
RESTAURANTS	-Misrepresentation in the menus -Health hazard	Consumer Products, C.C.A.C. County Health Unit		See address list See local phone book		32
RESTRICTIVE TRADE PRACTICES	-Complaints, enquiries	Marketing Practices, C.C.A.C.		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
RUGS	- Flammability	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
SAFETY	- Airlines	Transport Canada, Air Transport	Car dealer inst. retail purchase	Ottawa	(613) 997-6030	63
	- Aluminum wiring	Local Hydro Company			See local phone book	
	- Boilers	C.C.R. - Pressure Vessels Br.		Toronto	(416) 239-7796	31
	- Children's car seats	Transport Canada, and Product Safety, C.C.A.C.		Ottawa Toronto Hamilton	(613) 992-4464 (416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Cosmetics	Health Protection Br., H & W			See address list	39
	- Drugs	Health Protection Br., H & W			See address list	39
	- Electrical appliance	Canadian Standards Assoc.		Toronto	(416) 747-4000	21
	- Electrical installations	Local Hydro Company			See local phone book	
	- Elevators	C.C.R. - Elevating Devices Br.		Toronto Other	(416) 239-7361 1-800-268-1142	31
	- Flammability	(See specific substance/product)		Toronto	(416) 239-1297	
	- Gasoline	C.C.R. - Consumer Service Br.		Other	1-800-268-1142	31
	- General product safety	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Health hazards (general)	Health Protection Br., H & W			See address list	39
	- Household chemicals	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Insulation	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Life jackets, marine safety	Canadian Coast Guard Shipping Safety		Toronto	(416) 231-8890	62
	- Medical professional	(see Professionals)				
	- Microwave Ovens	Canadian Standards Assoc.	Enquiries to Toronto & Ott. only.	Toronto	(416) 747-4000	21
	- electricity	Health Protection Br., H & W		Toronto	(416) 973-1597	39
	- radiation			Ottawa	(613) 230-4883	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
SAFETY (Cont'd)	- Motor vehicles - highway safety and maintenance - Manuf. defects - Safety certificate	Min. of Transportation Transport Canada, Road Safety Min. of Transportation		Ottawa	See local phone book (613) 993-9851 See local phone book	64
	- Packaged food	Health Protection Br., H & W	See address list			39
	- Radiation	Health Protection Br., H & W		Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 998-3417	
	- Railways	Transport Canada, Railway Safety Directorate		Ottawa	(613) 998-2984	21
	- Textile flammability	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Therapeutic devices	Health Protection Br., H & W	See address list			39
	- Toys	Product Safety, C.C.A.C.		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
SALESMEN & SALES PRACTICES	- Door to door	C.C.R. - Consumer Service Br.		See address list		30
SECURITIES (Stocks, Bonds, etc.)		Ontario Securities Commission		Toronto	(416) 597-0681	49
SERVICE STATIONS	- Gasoline pumps (accuracy) - Gasoline prices - Safety (gasoline) - Car repairs	Weights & Measures, C.C.A.C. Competitive, no legislation C.C.R. - Fuel Safety Branch Better Business Bureau or City Hall		See address list Toronto Other See address list		32 30 6 54
SHOP CANADIAN LABELS		Canadian Manufacturers' Assoc.		Toronto	(416) 363-7261	17
SHORT MEASURE	- Pre-packaged product - Unpackaged product, bulk	Consumer Products, C.C.A.C. Weights & Measures, C.C.A.C.		See address list See address list		32 32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
SMALL CLAIMS COURT	– For claims up to \$1000, Toronto \$3000	Attorney General, Gov. of Ont.			See local phone book	
SNOWMOBILES	– Licences, operational safety – Mfg. defects	Min. of Transportation Transport Canada, Road Safety		Ottawa	See local phone book (613) 993-9851	64
SOFT DRINK BOTTLES	– Returns – Safety	Min. of Environment Product Safety, C.C.A.C.	Retailer's obligation	Toronto Hamilton	See local phone book (416) 973-4705 (416) 572-2845	32
SPECIAL OCCASION PERMITS		C.C.R. – Liquor Licence Board		Toronto Other	(416) 965-4964 1-800-268-1142	31
SPORTS		C.C.R. – Athletic Commissioner		Toronto Other	(416) 963-0844 1-800-268-1142	31
STEREOS	– Safety – Defective	Canadian Standards Assoc. Store, Manufacturer or Better Business Bureau		Toronto See listing	(416) 747-4000	21 6
STUFFED ARTICLES	– Labelling and safety	C.C.R. – Upholst. & Stuffed Articles	upholst. material only, coverings P.S.	See address list		31
TELEPHONE COMPANY	– Complaints	Canadian Radio-Television Telecommunication Commission		Ottawa	(819) 997-0272	19
TELEVISION	– Station regulation (incl. cable rates and service)	Canadian Radio-Television Telecommunication Commission		Ottawa	(819) 997-0272	19
TEXTILES	– Labelling – Flammability	Consumer Products, C.C.A.C. Product Safety, C.C.A.C.		See address list Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32 32
TIRES	– Safety standards	Transport Canada, Road Safety		Ottawa	(613) 993-9851	64
TOILETRIES	– Labelling – Health	Consumer Products, C.C.A.C. Health Protection Br., H & W		See address list See address list		32 39

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
TOYS	- Recommendations - Safety	Canadian Toy Testing Council Product Safety, C.C.A.C.	Publishes Toy Buying Guide	Local Library Ottawa Toronto Hamilton	See local phone book (613) 728-6817 (416) 973-4705 (416) 572-2845	22 32
TRADEMARKS	- Registration, search	Bankruptcy - C.C.A.C.		See address list		32
TRADESMEN (LICENCED)	- Trade Certificates	Min. of Colleges & Universities		Toronto	(416) 965-5375	27
TRAVEL AGENTS	- Licencing, complaints	C.C.R. - Consumer Service Br.		See address list		30
TRUST COMPANIES	- Complaints	Min. of Financial Institutions		Toronto	(416) 963-0471	37
UPHOLSTERED & STUFFED ARTICLES	- Labelling	C.C.R. - Upholst. & Stuffed Articles Br.	Upholst. material only. Coverings P.S.	Toronto	(416) 239-4853 1-800-268-1142	31
VETERINARIANS	- Complaints	Ontario Veterinary Association		Guelph	(416) 824-5600	51
VIDEO TAPES	- Censor	C.C.R. - Theatres Branch		Toronto Other	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31
WARRANTIES	- New home - Failure to honour - Misleading	H.U.D.A.C. Housing & Urban Dev. Assoc. Better Business Bureau or Consumer & Commercial Relations Marketing Practices, C.C.A.C.	Mediation only	See address list See address list Toronto Hamilton London	42 6 30 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	31
WRESTLING		C.C.R. - Athletic Commissioner		Toronto Other	(416) 963-0844 1-800-268-1142	31
X-RAY EMITTING APPLIANCES	- Information	Health Protection Br., H & W		Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 998-3417	39

Guide

1

ACADEMY OF DENTISTRY

234 St. George Street
Toronto, Ontario
M5R 2P2
(416) 967-5649

2

ADVERTISING STANDARDS COUNCIL

350 Bloor St., E., Ste 402
Toronto, Ontario
M4W 1H5
(416) 961-6312

3

AGRICULTURE CANADA

ARNPRIOR

Animal Health
(613) 623-7303

BARRIE

Animal Health
(705) 728-0161

BELLEVILLE

Agricultural Insp., Dairy
(613) 968-6437
Animal Health
(613) 968-3232

BOWMANVILLE

Animal Health
(416) 623-5759

BRAMPTON

Animal Health
(416) 451-4963

BRANTFORD

Animal Health
(519) 753-3478

BROCKVILLE

Agriculture Insp.,
Animal Health
(613) 342-3862

CHALK RIVER

Forestry Service
(613) 589-2880

CHATHAM

Grain Inspection
(519) 352-8800
Agricultural Insp.
(519) 352-4290
Health of Animals
(519) 352-9510

LEAMINGTON

Agricultural Insp.
(519) 326-9047

CORNWALL

Animal Health
(613) 933-5825

FORT ERIE

Animal Health
(416) 871-4000

GUELPH

Agricultural Insp.
(519) 821-4160
Health of Animals
(519) 822-1931

HAILEYBURY

Agricultural Insp.
(705) 672-3031
Animal Health
(705) 672-2089

HAMILTON

General Information
(416) 572-2201
Animal Health
(416) 572-2343

KAPUSKASING

General Information
(705) 335-6148

KINGSTON

Animal Health
(613) 545-8473

KITCHENER/WATERLOO

Agricultural Insp.
(519) 743-8228
Animal Health
(519) 578-7550

LONDON

Agricultural Insp.
(519) 679-4021
Animal Health
(519) 679-4025

GUIDE

4

ALLERGY INFORMATION ASSOCIATION

65 Tromley Drive, Room 10
Islington, Ontario
M9B 1K8
(416) 224-9312

5

AUTOMOBILE PROTECTION ASSOCIATION

283 Yonge Street, 7 Dundas Square, Ste 302
Toronto, Ontario
M5B 1B5
(416) 367-2595

AUTOMOBILE PROTECTION ASSOCIATION

292 St. Joseph Blvd., W.,
Montreal, P.Q.
H2V 2N7
(514) 273-1733

6

BETTER BUSINESS BUREAU

1 St. Johns Road
Toronto, Ontario
(416) 766-3222

BETTER BUSINESS BUREAU

58 Scott Street
Kitchener, Ontario
N2H 2R1
(519) 579-3080

BETTER BUSINESS BUREAU

365 Richmond Street
P.O. Box 2153, Station "A"
London, Ontario
N6A 4E3
(519) 673-3222

BETTER BUSINESS BUREAU

170 Jackson St., W.
Hamilton, Ontario
L8N 1L4
(416) 526-1225

BETTER BUSINESS BUREAU

500 Riverside Drive, W.
Windsor, Ontario
N9A 5K6
(519) 258-7222

BETTER BUSINESS BUREAU

71 Bank Street
Room 503
Ottawa, Ontario
K1P 5N2
(613) 237-4856

7

BOARD OF OPHTHALMIC DISPENSERS OF ONTARIO

1 First Canadian Place, Ste. 2635
P.O. Box 151
Toronto, Ontario
M5X 1C7
(416) 366-3026

GUIDE

8

CANADA DEPOSIT INSURANCE CORPORATION

320 Queen Street,
22nd Floor
P.O. Box 2340, Station "D"
Ottawa, Ontario
K1P 5W5
(613) 996-2081

9

CANADA MORTGAGE & HOUSING CORPORATION

650 Lawrence Ave., W.,
Toronto, Ontario
M6A 1B2
(416) 781-2451

CANADA MORTGAGE & HOUSING CORPORATION

220-2 Simcoe Street S.,
Oshawa, Ontario
L1H 7N1
(416) 571-3200

CANADA MORTGAGE & HOUSING CORPORATION

285 King Street E.,
London, Ontario
N6A 4H4
(519) 438-1731

CANADA MORTGAGE & HOUSING CORPORATION

410 - 100 Ouellette Avenue
Windsor, Ontario
N9A 6T3
(519) 256-8221

10

CANADIAN APPLIANCE MANUFACTURERS ASSOCIATION

10 Carlson Court
Suite 500
Rexdale, Ontario
M9W 6L2
(416) 674-7410

11

CANADIAN ASSOCIATION OF MOVERS

20 Hughson Street, S.
Suite 506
Hamilton, Ontario
L8N 2A1
(416) 528-7033

GUIDE

12

CANADIAN BANKERS' ASSOCIATION

Suite 600, The Exchange Tower,
P.O. Box 348
2 First Canadian Place
Toronto, Ontario
M5X 1E1
(416) 362-6092

13

CANADIAN CHIROPRACTIC ASSOCIATION

1396 Eglinton Ave., W., 2nd Floor,
Toronto, Ontario
M6C 2E4
(416) 781-5656

14

CANADIAN DIRECT MAIL MARKETING ASSOCIATION

1 Concord Gate
Suite 607
Don Mills, Ontario
M3C 3N6
(416) 391-2362

15

CANADIAN ELECTRONICS AND APPLIANCE SERVICE ASSOCIATION

10 Wynford Heights Crescent
Suite 115
Don Mills, Ontario
M3C 1K8
(416) 447-2511

16

CANADIAN GEMMOLOGICAL ASSOCIATION

P.O. Box 1106, Station "Q"
Toronto, Ontario
M4T 2P2
(416) 652-3137

17

CANADIAN MANUFACTURERS' ASSOCIATION

14th Floor, Toronto Star Building
1 Yonge Street
Toronto, Ontario
M5E 1J9
(416) 363-7261

18

CANADIAN MEMORIAL CHIROPRACTIC COLLEGE

1900 Bayview Avenue
Toronto, Ontario
M4G 3E6
(416) 482-2340

GUIDE

- 19 **CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS
COMMISSION (C.R.T.C.)**
Central Building
1 Promenade du Portage
Hull, P.Q.
K1A 0N2
(819) 997-0313 Enquiries 997-0272
- 20 **CANADIAN RECREATIONAL VEHICLE ASSOCIATION**
670 Bloor Street W., Ste 200
Toronto, Ontario
M6G 1L2
(416) 533-7800
- 21 **CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION**
178 Rexdale Blvd.,
Rexdale, Ontario
M9W 1R3
(416) 747-4000
- 22 **CANADIAN TOY TESTING COUNCIL**
P.O. Box 6014, Station "J"
Ottawa, Ontario
K2A 1T1
(613) 729-1701
- 23 **CERTIFIED GENERAL ACCOUNTANTS' ASSOCIATION OF ONTARIO**
480 University Avenue
Toronto, Ontario
M5G 1W8
(416) 593-1103
- 24 **CITIZENS' ENQUIRY BUREAU**
Ministry of Government Services
900 Bay Street, Room M-151
Toronto, Ontario
M7A 1N3
(416) 965-3535
- 25 **COLLEGE OF OPTOMETRISTS**
40 St. Clair Ave. W.,
Suite 908
Toronto, Ontario
M4V 1M2
(416) 962-4071

GUIDE

26 COLLEGE OF PHARMACISTS

483 Huron street
Toronto, Ontario
M5R 2R4
(416) 962-4861

27 MINISTRY OF SKILLS DEVELOPMENT

101 Bloor St. W.,
13th Floor
Toronto, Ontario
M5S 1P7
(416) 965-8282

28 MINISTRY OF COMMUNITY AND SOCIAL SERVICES

Institutions – Children's Services

Toronto
110 Eglinton Ave., W.
M4R 2C9
(416) 965-5340

Waterloo
75 King St., S., Waterloo Square
N2J 1P2
(519) 886-4700
Zenith 37610

Hamilton
119 King St., W.
6th Floor
L8N 3Z9
(416) 521-7280

Windsor
250 Windsor Ave.
1st Floor
N9A 6V9
(519) 438-8387

29 CONSUMERS' ASSOCIATION OF CANADA

NATIONAL OFFICE
Box 9300
Ottawa, Ontario
K1G 3T9
(613) 733-9450

ONTARIO BRANCH
234 Eglinton Avenue East
Toronto, Ontario
M4P 1K8
(416) 481-6864

GUIDE**30****MINISTRY OF CONSUMER AND COMMERCIAL RELATIONS****CONSUMER SERVICES BUREAUS**

HAMILTON
119 King St., W.
L8N 3Z9
(416) 521-7554

PETERBOROUGH
139 George St., N.
K9J 3G6
(705) 743-8728

THUNDER BAY
435 James St., S.
P7C 5G6
(807) 475-1641

LONDON
80 Dundas St., E.
N6A 2P3
(519) 679-7150

SUDBURY
199 Larch St.
P3E 5P9
(705) 675-4378

WINDSOR
250 Windsor Ave., 6th Fl.
N9A 6V9
(519) 254-6413

OTTAWA
10 Rideau St. 2nd Fl.
K1N 9J1
(613) 566-3878

TORONTO
555 Yonge St., 8th Fl.
M7A 2H6
(416) 963-0321

ALL OTHER AREAS
1-800-268-1142

31**MINISTRY OF CONSUMER AND COMMERCIAL RELATIONS**

NOTE: The following branches of C.C.R. have limited or no local offices except for Personal and Real Property Registration Branches which are numerous and found throughout the province. Only the head offices are listed below. If long distance required phone the Consumer Information Centre 1-800-268-1142.

(A-D) 555 Yonge Street, Toronto M7A 2H6

- a) Athletic Commissioner (416) 963-0844
- b) Companies Division Business Registration Incorporation (416) 596-3739
(416) 596-3745
- c) Consumer Information Centre (416) 963-1111
1-800-268-1142
- d) Lotteries Branch (416) 963-0272

**(E-H) Shipp Centre West Tower
3300 Bloor Street West, Etobicoke M8X 2X4**

- e) Elevating Devices and Special Devices (416) 239-7361
- f) Fuel Safety Branch (416) 239-2948
- g) Pressure Vessels Safety Branch (416) 239-7796
- h) Upholstered and Stuffed Articles Br.
(also 80 Dundas St., London N6A 2P3) (416) 239-4853
(519) 679-7150

MINISTRY OF CONSUMER AND COMMERCIAL RELATIONS (Cont'd)

- (I-J) 543 Yonge Street, 4th Floor, Toronto M7A 2J5
- i) Personal Property Registration Branch (and 48 local offices - see local phone book) (416) 596-3766
 - j) Real Property Registration Branch (and 65 local offices - see local phone book) (416) 596-3649
 - k) Theatres Branch 1075 Millwood Road, Toronto M4G 1X6 (416) 421-2462
 - l) Ontario Racing Commission 10 Wellesley Street East, Toronto M7A 2K1 (416) 963-0520
 - m) Registrar General Branch 25 Macdonald Block 900 Bay Street, Toronto M7A 1Y5 (416) 965-1687
1-800-268-7543
 - n) Liquor Licence Board of Ontario 55 Lake Shore Blvd. East, Toronto M5E 1A4 (416) 963-1227
 - o) Cemeteries Branch
 - Toronto - 555 Yonge Street M7A 2H6 (416) 963-0511
 - Hamilton - 119 King St. W. L8N 3Z9 (416) 521-7554
 - Kingston - 74 Brock Street K7L 1R9 (613) 547-3421
 - London - 80 Dundas St. E. N6A 2P3 (519) 679-7150
 - Ottawa - 1673 Carling Ave. K2A 1C9 (613) 725-3679

Guide

32

CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS CANADA

BELLEVILLE

228 Dundas St. E. K8N 1E4	W&M	(613) 969-3306
	E&G	969-3301
	C.P.	969-3305

HAMILTON

10 John St., S. L8N 4A7	Bankruptcy	(416) 572-2847
	C.P.	572-2828
	P.S.	572-2845
	M.P.	572-2873
585 Wentworth St., N. L8L 5X5	W&M	572-2974

LONDON

451 Talbot St., 3rd Fl. N6A 5C9	Bankruptcy	(519) 645-4034
	E&G	645-4033
	C.P.	645-4045
	M.P.	645-4119
	W&M	645-4037

SUDBURY

1283 Sparks St. P3A 2C7	C.P.	(705) 671-0632
	W&M	671-0633
	E&G	671-0634
127 Cedar Street, 7th Fl. P3E 1B1	Bankruptcy	671-0636

TORONTO

5075 Yonge St., Suite 202 M2N 6C6	C.P.	(416) 224-3950
4900 Yonge St., 6th Floor M2N 6B8	C.S.	224-3054
	M.P.	224-4065
	Patents	224-3567
	Merger	224-4064
25 St. Clair Ave., E. 7th Fl. M4T 1M2	Bankruptcy	973-6486 or 973-6441
1859 Leslie St. M3B 2M1	E&G	445-4220
	W&M	445-4130
200 Town Centre Crt. Scarb. M1P 4X8	P.S.	973-4705

OTTAWA

255 Argyle Avenue K2P 1B8	C.P.	(613) 992-4776
	E&G	992-2775
	W&M	992-1976
	Bankruptcy	996-3964

Guide

33

DRY CLEANERS & LAUNDERERS INSTITUTE

5401 Eglinton Ave., W., Unit 103
Etobicoke, Ontario
M9C 5K6
(416) 620-7704

34

EXTERNAL AFFAIRS CANADA

Lester B. Pearson Bldg.
125 Sussex Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0G2

Export Enquiries:	Ottawa	(613) 993-6435
	Other	1-800-267-8376
Import Enquiries:	Textiles	(613) 995-8356
	Agric.	(613) 995-7762
	Footwear	(613) 995-8104

35

FEDERAL BUSINESS DEVELOPMENT BANK

(Check local telephone directories or phone for mailing addresses if required)

Barrie	(705) 728-6072	Peterborough	(705) 748-3241
Chatham	(519) 354-8833	Sault. Ste. Marie	(705) 949-3680
Hamilton	(416) 572-2954	St. Catharines	(416) 685-4804
Kenora	(807) 468-5575	Stratford	(519) 271-5650
Kingston	(613) 549-1531	Sudbury	(705) 674-8347
Kitchener	(519) 744-4186	Thunder Bay	(807) 623-2745
London	(519) 434-2144	Timmins	(705) 267-6416
Mississauga	(416) 273-9880	Toronto	(416) 973-1144
Niagara Falls	(416) 685-4804	Toronto (North)	(416) 738-1788
Oshawa	(416) 576-6800	Scarborough	(416) 296-0498
Ottawa	(613) 995-0234	Windsor	(519) 254-8626

36

FINANCE CANADA, INSPECTOR GENERAL OF BANKS

Complaints Department
Compliance Division
Place Bell Canada
160 Elgin Street
Ottawa, Ontario K1A 0G5
(613) 995-3521

37

MINISTRY OF FINANCIAL INSTITUTIONS

9th Floor, 555 Yonge Street
Toronto, Ontario M7A 2H6

Insurance Enquiries	(416) 963-0471
Loan and Trust	(416) 963-3532
Credit Unions & Co-Ops	(416) 063-0515

Guide

38

GOVERNING BOARD OF DENTURE THERAPISTS

180 Bloor St., W., Ste 1206
Toronto, Ontario
M5S 2V6
(416) 925-6331

39

HEALTH & WELFARE CANADA
HEALTH PROTECTION BRANCH

TORONTO
2301 Midland Ave.
Scarborough
(416) 973-1600

HAMILTON
150 Main St. W., 5th Floor
L8P 1H8
(416) 523-2568

LONDON
451 Talbot St.
7th Floor
N6A 5C9
(519) 679-4125

SUDBURY
19 Lisgar St.
Room 317
P3E 3L4
(705) 675-0606

MONTREAL
1001 St. Laurent St., W.
Longueil P.Q.
J4K 7C7
(514) 283-5497

OTTAWA
2323 Riverside Dr.
11th Floor
K1A 0L2
(613) 954-6807

40

RADIATION PROTECTION BUREAU

775 Brookfield Road
Confederation Heights
Ottawa, Ontario
K1A 1C1
(613) 998-3624
(613) 998-4614 After hours and holidays

41

HEATLINE - ENERGY MINES AND RESOURCES CANADA

460 O'Connor Street
P.O. Box 4510, Station "E"
Ottawa, Ontario
K1S 5H3
1-800-267-9563 (Heatline)
(613) 995-1801 (Ottawa)

55 St. Clair Ave., E.
Room 606
Toronto, Ontario
M4T 1M2
(416) 973-8480
1-800-387-0733

Guide

42

H.U.D.A.C.

New Home Warranty Program
600 Eglinton Ave., E.,
Toronto, Ontario
M4P 1P3
(416) 488-6000

Hamilton contact (416) 575-7377
Kitchener contact (519) 744-0861

43

INDUSTRY, SCIENCE AND TECHNOLOGY

(Previously known as Regional Industrial Expansion DRIE)

LONDON
451 Talbot St.
3rd Floor, Suite 303
N6A 5J8
(519) 645-5820

THUNDER BAY
710 Victoria Ave. E.
Ste. 209
P7C 5P7
(807) 623-4436

OTTAWA
280 Albert St.
Concorde Bldg.
K1P 5J8
(613) 993-4963

TORONTO
1 Front St. W.
Dominion Public Bldg.
M5X 1B1
(416) 973-5000

SUDBURY
30 Cedar St.
Ste. 407
P3E 1A4
(705) 671-0711

44

INSTITUTE OF CHARTERED ACCOUNTANTS OF ONTARIO

250 Bloor St., E.
Toronto, Ontario
M4W 1B3
(416) 962-1841

45

METRIC

Measurement Information Division
Communications Branch
Place du Portage, Phase 1
2nd Floor, Commercial
Hull, P.Q.
K1A 0C9
(819) 953-1019 (François)

Guide

46

OMBUDSMAN
223 First Street, S.
Kenora, Ontario
P9N 1C2
(807) 468-3091

OMBUDSMAN
213 Red River Road
Thunder Bay, Ontario
P7B 1A5
(807) 345-9235

OMBUDSMAN
388 Dundas St., 2nd Floor
London, Ontario
N6B 1V7
(519) 432-1117

OMBUDSMAN
81 Balsam Street, S.
Timmins, Ontario
P4N 2C9
(705) 268-2161

OMBUDSMAN
P.O. Box 508
North Bay, Ontario
P1B 8 J1
(705) 476-5800

OMBUDSMAN
125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7
(416) 586-3300
1-800-263-1830
1-800-387-2620 (French)

OMBUDSMAN
151 Slater Street, Suite 702
Ottawa, Ontario
K1P 5H3
(613) 234-6421

OMBUDSMAN
1695 University Ave. W.
Unit Fox 3275
United Way Centreadia Bldg.
Windsor, Ontario
N9B 1C3
(519) 977-8006

OMBUDSMAN
500 Bay Street
Sault. Ste. Marie, Ontario
P6A 1X5
(705) 759-2871

47

ONTARIO COLLEGE OF PHYSICIANS AND SURGEONS

80 College Street
Toronto, Ontario
M5G 2E2
(416) 961-1711
1-800-268-7096 (Ontario residents only)

48

ONTARIO ENERGY BOARD

2300 Yonge St., Suite 2601
Toronto, Ontario
M4P 1E1
(416) 481-1967

49

ONTARIO SECURITIES COMMISSION

20 Queen Street West, Ste. 1800
Toronto, Ontario
M5H 3S8
(416) 597-0681

Guide

50 ONTARIO TRUCKING ASSOCIATION

555 Dixon Road
Rexdale, Ontario
M9W 1H8
(416) 249-7401

51 ONTARIO VETERINARY ASSOCIATION

340 Woodlawn Road, W.
Suite 24-25
Guelph, Ontario
N1H 2X1
(519) 824-5600

52 PAINT MANUFACTURERS ASSOCIATION

1080 Beaver Hall Hill
Suite 900
Montreal, P.Q.
H2Z 1T5

53 PENSION COMMISSION OF ONTARIO

101 Bloor Street West, 9th Floor
Toronto, Ontario
M7A 2K2
(416) 963-0522

54 PRINCIPAL CITY HALLS - ONTARIO

BARRIE

City Hall
70 Collier Street
Barrie, Ontario
L4M 4T5
(705) 726-4242
Simcoe County

BELLEVILLE

169 Front St.
Belleville, Ontario
K8N 2Y8
(613) 968-6481
County of Hastings

BRAMPTON

City Hall
24 Queen Street, E.
Brampton, Ontario L6V 1A4
(416) 453-4110
Peel Regional Municipality

BRANTFORD

Town Hall
80 Chatham Street
Box 1295
Brantford, Ontario
N3T 5T6
(519) 756-7470
Brant County

BROCKVILLE

City Hall
1 King St., W.
Brockville, Ontario
K6V 3P5
(613) 342-8772
Leeds & Grenville County

PRINCIPAL CITY HALLS - ONTARIO (Cont'd)CHATHAM

City Hall
315 King St., W.
Box 640
Chatham, Ontario
N7M 5K8
(519) 352-4500
Kent County

KITCHENER

City Hall
22 Frederick Street
Box 1118
Kitchener, Ontario
N2G 4G7
(519) 885-7100
Waterloo Regional Municipality

CORNWALL

City Hall
360 Pitt Street
Cornwall, Ontario
K6H 5T9
(613) 932-6252
Stormont, Dundas &
Glengarry County

LONDON

City Hall
300 Dufferin Ave,
Box 5035
London, Ontario
N6A 4L9
(519) 679-4500
Middlesex County

GUELPH

City Hall
59 Carden Street
Guelph, Ontario
N1H 3A1
(519) 822-1260

MISSISSAUGA

City Hall
1 City Centre Drive
Mississauga, Ontario
L5B 1M2
(416) 279-7600
Peel Regional Municipality

HAMILTON

City Hall
71 Main Street, W.
Hamilton, Ontario
L8N 3T4
(416) 526-2700
Hamilton-Wentworth
Regional Municipality

NIAGARA FALLS

City Hall
4310 Queen Street
Niagara Falls, Ontario
L2E 6X5
(416) 356-7521
Niagara Regional Municipality

KENORA

Town Hall
Box 110
Kenora, Ontario
P9N 3X7
(807) 468-8906
Kenora County

NORTH BAY

City Hall
200 McIntyre Street, E.
Box 360
North Bay, Ontario
P1B 8H8
(705) 474-0400
Nipissing District

KINGSTON

City Hall
216 Ontario Street
Kingston, Ontario
K2L 2Z3
(613) 546-4291
Frontenac County

OSHAWA

City Hall
50 Centre Street, S.
Oshawa, Ontario L1H 3Z7
(416) 725-7351
Durham Regional Municipality

PRINCIPAL CITY HALLS - ONTARIO (Cont'd)**OTTAWA**

City Hall
 111 Sussex Drive
 Ottawa, Ontario
 (613) 563-3111
 Ottawa-Carleton
 Regional Municipality

SIMCOE

Village of
 50 Colborne St.
 Simcoe, Ontario
 N3Y 4N5
 (519) 426-5870
 Haldimand-Norfolk
 Regional Municipality

OWEN SOUND

City Hall
 808 - 2nd Avenue, E.
 Owen Sound, Ontario
 N4K 2H4
 (519) 376-1440
 Grey County

ST. CATHARINES

City of St. Catharines
 City Hall
 Box 3012
 St. Catharines, Ontario
 L2R 7C2
 (416) 688-5600

Niagara Regional Municipality

PEMBROKE

City Hall
 1 Pembroke Street, E.
 Pembroke, Ontario
 K8A 6X3
 (613) 735-6821
 Renfrew County

ST. THOMAS

City Hall
 Box 520
 St. Thomas, Ontario
 N5P 3V7
 (519) 631-1680

Elgin County

PETERBOROUGH

City Hall
 500 George St., N.
 Peterborough, Ontario
 K9H 3R9
 (705) 742-7771

SUDBURY

City Hall
 Mailbag 5000
 Station "A"
 Sudbury, Ontario
 P3A 5P3
 (705) 674-3141

SARNIA

City Hall
 255 North Christina St.
 P.O. Box 3018
 Sarnia, Ontario
 N7T 7N2
 (519) 332-0330
 Lambton County

THUNDER BAY

City Hall
 500 East Donald Street
 Thunder Bay, Ontario
 P7E 5V3
 (807) 625-2110

SAULT STE. MARIE

City Hall
 99 Foster Drive
 Box 580
 Sault Ste. Marie, Ontario
 P6A 5N1
 (705) 759-2500
 Algoma District

TIMMINS

City Hall
 220 Algonquin Blvd., E.
 Timmins, Ontario
 P4N 1B3
 (705) 264-1331
 Cochrane District

Guide

54

PRINCIPAL CITY HALLS - ONTARIO (Cont'd)

TORONTO

City Hall
100 Queen St., W.
Toronto, Ontario
M5H 2N2
Metro

WINDSOR

City Hall
350 City Hall Square W.
Windsor, Ontario
N9A 6S1
(519) 255-6215
Essex County

WOODSTOCK

City Hall
500 Dundas Street
Box 40
Woodstock, Ontario
N4S 7W5
(519) 539-1291
Oxford County

55

RESIDENTIAL TENANCY COMMISSION

Ministry of Housing

CENTRAL EAST

114 Worsley St., 5th Floor
Barrie, Ontario L4M 1M1
(705) 737-2111
(For County of Simcoe, District
Municipality of Muskoka)

1310 Dundas St., E., 2nd Floor
Mississauga, Ontario L4Y 2C1
(416) 270-3280
(For Regional Municipality of Peel)

340 George St., N., 2nd Floor
Peterborough, Ontario K9H 7E8
(705) 743-9511
(For Counties of Peterborough,
Northumberland, Victoria, Haliburton
& the Regional Municipality of
Durham)

CENTRAL WEST

55 Hess St., S., 21st Floor
Hamilton, Ontario L8P 4R8
(416) 528-8701
(For Regional Municipalities of
Hamilton-Wentworth, Halton,
Haldimand-Norfolk and County
of Brant)

30 Duke St., W., 4th Floor
Kitchener, Ontario N2H 3W5
(519) 579-5790
(For Regional Municipality of Kitchener-
Waterloo, Counties of Wellington, Dufferin)

43 Church St., 6th Floor
St. Catharines, Ontario L2R 7E1
(416) 684-6562
(For Regional Municipality of Niagara)

Guide

55

EASTERN

73 Brock St., 2nd Floor
Kingston, Ontario
K7L 1R9
(613) 547-2244
(For Counties of Frontenac, Lennox & Addington, Leeds & Grenville, Hastings, Prince Edward, portion of Lanark County)

265 Carling Ave., 4th Floor
Ottawa, Ontario
K1S 2E1
(613) 566-3747
(For Regional Municipality of Ottawa-Carleton, Counties of Renfrew, Stormont, Dundas & Glengarry, Prescott & Russell, portion of Lanark County)

METROPOLITAN TORONTO

77 Bloor St., W., 3rd Floor
Toronto, Ontario M5S 1M2
(416) 585-7524
(For City of Toronto only)

7 Overlea Blvd., 6th Floor
Toronto, Ontario M4H 1A8
(416) 429-0664
(For East York only)

2100 Ellesmere Rd., 3rd Floor
Scarborough, Ontario M1H 3B7
(416) 438-3452
(For Scarborough only)

45 Sheppard Ave., E., 5th Floor
Willowdale, Ontario M2N 5W9
(416) 224-7643
(For North York and Regional Municipality of York)

NORTHEASTERN

215 Oak St., E.
North Bay, Ontario P1B 8P8
(705) 476-1231
(For Districts of Nipissing, Parry Sound)

273 Third Ave., 2nd Floor
Timmins, Ontario
P4N 1E2
(705) 264-9555
(For Districts of Cochrane, Timiskaming)

199 Larch St., 5th Floor
Sudbury, Ontario P3E 5P9
(705) 675-4373
(For Regional Municipality of Sudbury, Districts of Sudbury, Manitoulin, Algoma)

NORTHWESTERN

435 James St., S., 3rd Floor
P.O. Box 5000, Station "F"
Thunder Bay, Ontario P7C 5G6
(807) 475-1595
(For Districts of Thunder Bay, Kenora & Rainy River)

Guide

55

SOUTHWESTERN

80 Dundas St., E., 1st Floor
London, Ontario
N6A 2P3
(519) 6 73- 1660
(For Counties of Middlesex,
Oxford, Elgin, Lambton, Perth,
Huron)

1131 Second Ave., E., Ste 106
Owen Sound, Ontario N4K 2J1
(519) 376-3202
(For Counties of Grey, Bruce)

99 Chatham St., E., 7th Floor
Box 189
Windsor, Ontario N9A 6V6
(519) 253-3532
(For Counties of Essex, Kent)

56

REVENUE CANADA - CUSTOMS AND EXCISE

BARRIE

48 Owen St., Room 310
Excise
(705) 726-3810

ST. CATHARINES

60 James St.,
Excise
(519) 685-1347

BELLEVILLE

11 Station St.
Enquiries
(613) 962-0581

TORONTO

55 Bloor St., W.
Customs
(416) 973-8022
25 St. Clair Ave., E.
Excise
(416) 973-6380

HAMILTON

10 John St., S.
Customs
(416) 572-2891
Excise
(416) 572 -2325

WATERLOO/KITCHENER

75 King St.
3rd Floor
Waterloo Square
Excise
(519) 886-3030

KINGSTON

294 King St., E.
Enquiries
(613) 545-8050

WINDSOR

185 Ouellette Ave.
6th Floor
Excise
(519) 252-5783
Customs
(519) 254-9202

LONDON

451 Talbot St.
Customs
(519) 679-4131
Excise
(519) 679-4145

OTTAWA

360 Coventry Road
Customs
(613) 991-0501
Excise
(613) 991-0448

Guide

57

REVENUE CANADA – TAXATION

BELLEVILLE
11 Station St.
K8N 2S3
(613) 962-8611

HAMILTON
150 Main St.
L8N 3E1
(416) 522-8671

KINGSTON
385 Princess St.
K7L 1C1
(613) 545-8371

KITCHENER
166 Frederick St.
N2G 4N1
(519) 579-2230

LONDON
451 Talbot St.
N6A 5E5
(519) 679-4211

OTTAWA
360 Lisgar St.
(819) 598-2275 (Eng.)
(819) 598-2298 (Fr.)

ST. CATHARINES
32 Church St.
L2R 3B9
(416) 688-4000

SUDBURY
19 Lisgar St., S.
P3E 3L5
(705) 675-0581

THUNDER BAY
201 North May St.
P7C 3P5
(807) 623-2751

TORONTO
36 Adelaide St., E.
M5C 1J7
(416) 869-1500

WINDSOR
185 Ouellet Avenue
N9A 4H7
(519) 258-8302

58

SECRETARY OF STATE CANADA
CITIZENSHIP DEVELOPMENT BRANCH

HAMILTON
150 Main St., W.
L8P 1H8
(416) 572-2355

KINGSTON
106 Clarence St., 2nd Fl.
K7L 1X3
(613) 545-8015

LONDON
451 Talbot St., Main Fl.
N6A 5C9
(519) 679-4334

MISSISSAUGA
90 Dundas St., W.
L5B 2T5
(416) 848-1900

OSHAWA
310 Simcoe St., S.
L1H 4H7
(416) 723-1216

OTTAWA
150 Kent St., 9th Floor
K1A 0M5
(613) 992-1356

SUDBURY
10 Lisgar St., Room 326
(705) 675-0621

THUNDER BAY
33 South Court St.
P7B 2W6
(807) 345-2316

TORONTO
55 St. Clair Ave., E.
2nd Floor
M4T 1M2
(416) 973-6555

WATERLOO
70 King St., N.
N2J 2X1
(519) 866-3120

WINDSOR
100 Ouellette Ave.
Room 906
N9A 4H7
(519) 252-7652

59

STATISTICS CANADA
25 St. Clair Ave., E., 10th Floor
Toronto, Ontario M4T 1M4

Statistical Reference Centre (416) 973-6586

Guide

**60 SUPREME COURT OF ONTARIO
LOCAL REGISTRAR OFFICE**

145 Queen Street West
Toronto, Ontario
M5H 2N9

General Enquiry (416) 965-5544
Divorce Decrees (416) 965-5563

TRANSPORT CANADA

62 CANADIAN COAST GUARD

Ship Safety Branch, Small Vessels
56 Aberfoyle Crescent, 2nd Floor
Toronto, Ontario
M8X 2W4
(416) 231-8890

63 CANADIAN TRANSPORT COMMISSION

(Licences & Fares)
Air Transport Committee
Ottawa, Ontario
K1A 0N9
(613) 997-6030

64 ROAD SAFETY BRANCH

Place de Ville
Tower "C", 28th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0N5
(613) 993-9851

65 MINISTRY OF GOVERNMENT SERVICES

INFORMATION SERVICES BRANCH

PUBLICATIONS SERVICES

PERSONAL SHOPPING

Access Ontario
Rideau Centre
10 Rideau St.
Ottawa, Ontario K1N 9J1

Ontario Government Bookstore
880 Bay St.
Toronto, Ontario M7A 1N8
(416) 965-2054 or
1-800-268-7540

Renouf Publishing Company
61 Sparks St.
Ottawa, Ontario
K1P 5R1

Windsor Public Library Bookstore
850 Ouellette Avenue
Windsor, Ontario
N9A 4M9

Guide

66

SUPPLY AND SERVICES CANADA
CANADIAN GOVERNMENT
PUBLISHING CENTRE

Place du Portage

Phase III

11 Laurier Street

Ottawa, Ontario

K1A 0S5

(613) 997-2560

**SEE LIST OF AUTHORIZED
FEDERAL GOVERNMENT
PUBLICATION BOOK DEALERS**

APPENDIX C

CCAC PUBLICATIONS*

	INVENTORY #	TITLE OF PUBLICATION
COMPETITION POLICY	- 10026	Advance Ruling Certificates: Information Bulletin No. 2, Dec. 1988
	- 11064	Annual Report – Director of Investigation & Research: Competition Act: For the Year Ending March 31, 1988
CONSUMER BANKRUPTCY	- 20040	Are you Heading for Consumer Bankruptcy?
COPYRIGHTS	- 20046	Copyright: questions and Answers 1988
CREDIT CARDS	- 15023	Protect Your Credit Cards
	- 15036	Choosing a Credit Card – tips of Remember
	- 25222	Discussion Paper on Credit Card Interest Rates
ELECTRICITY GAS	- 17804	Can I Count on My Meter?
FOODS	- 15070	It Pays to Read Your Grocery Label
	- 15110	Fresh Fruit and Vegetables
	- 15112	Eggs
	- 15114	Seafood
	- 15116	Meat and Poultry
FREE TRADE	- 25092	The Canada-U.S. Free Trade Agreement and Canadian Consumers
INDUSTRIAL DESIGNS	- 20101	Industrial Designs: Questions and Answers
	- 20111	Industrial Designs: An Introduction
INTELLECTUAL PROPERTY (see Copyrights, Industrial Designs, Patents and Trademarks)		
METRIC	- 30580	Kilogram – Pound Price Comparison Guide
	- 30581	Comparateur des prix kilogram
	- 30630	Kitchen Metrics
MISLEADING ADVERTISING	- 11037	Misleading Advertising Bulletin 88-3
PATENTS	- 20010	Patent Information: An Essential R&D Tool
	- 20011	Les renseignements contenus dans les brevets : Un outil essentiel à la recherche au développement
	- 20051	Patents: Questions and Answers
	- 20061	Patents: An Introduction
	- 20610	The Information Edge: Patents
	- 20611	Une mine de renseignements technologiques : Brevets

* Most publications are bilingual. Where this is not the case, the French title is listed immediately under the English one.

CCAC PUBLICATIONS* (Cont'd)

	INVENTORY #	TITLE OF PUBLICATION
PATENTS	- 20620	A piece of the P.I.E.
	- 20621	Aperçu du programme d'exploitation des renseignements contenus dans les brevets
	- 20630	Technology services currently available from the intellectual property directorate
	- 20631	Services offerts par la direction de la propriété intellectuelle
PRECIOUS METALS	- 17502	Precious Metals: Look Before You Buy
PRODUCT SAFETY	- 15056	Some Tents Can Burn Awfully Fast
	- 15082	Is Your Child Safe?
	- 15084	How to Choose and Use Baby Strollers
	- 15300	Binkley & Doinkel Comic
	- 17306	Stop & Safe A Life
	- 17342	Crib and Cradle Safety
	- 17344	What if Your Clothes Catch Fire
	- 17806	Making Safe Use of Child Carriers
	- 17812	Playpen Safety: Do not Gamble with your Child's Life
	- 17813	Head Protection for Hockey and Lacrosse Players
	- 17816	Baby Walkers: What's your Baby Getting Into?
TAX REBATE DISCOUNTING	- 16200	Tax Rebate Discounting
TEXTILES	- 15000	Follow the Signs – Poster
	- 15010	Follow the Signs – Brochure
	- 15020	Labels Tell the Fabric Story
	- 15030	Fibres & Fabric Facts
	- 15031	De Fibres et de Tissus
	- 17362	Canada Standard Sizes for Clothing
TRADE-MARKS	- 20091	Trade-Marks: Questions and Answers
WEIGHTS & MEASURES	- 15950	Safeguarding Fair Measures in Canada since 1872
	- 15954	Accurate Weighing of Purchases
	- 15960	Volume Corrected to 15°C
	- 15966	Legal Measure of Firewood
	- 15972	Tips for Ensuring Accurate Home Heating Oil Delivery

APPENDIX D

BILINGUAL ALPHABETICAL LISTING

BELLEVILLE

W&M

Casademont, Alain 613-969-3307

DON MILLS

E&G

Deraps, Perry 416-445-4220

Robitaille, Hugh 416-445-4220

W&M

Faul, Geoff 416-445-4130/4131

Gervais, Paul 416-445-4130/4131

HAMILTON

C.P.

Prentice, Suzanne 416-572-2838

E&G

Allard, Bruno 416-572-2237

M.P.

Faguy, Art 416-572-4220

LONDON

C.P.

Sabourin, Linda 416-645-4045

NORTH BAY

C.P.

Traynor, John 705-671-0632

ONTARIO REGION

ADMIN.

Vangelisti, Nadine 416-224-4031

C.P.

Zuber, Ted 416-224-4040

C.S.

Grandbois, Suzanne 416-224-4600

E&G

Shields, Mike 416-224-4053

ONTARIO REGION (Cont'd)

M.P.

Machine, Joan	416-224-3623
Poitras, Lise	416-224-4065

PATENTS

MacDoughall, Bill	416-224-3567
-------------------	-------	--------------

PERSONNEL

Gadd, Andrew	416-224-4073
Rivington, Florence	416-224-4055

REGIONAL DIRECTOR

Rusinek, Robert	416-224-4020
-----------------	-------	--------------

W&M

Howard, Stephanie	416-224-4058
-------------------	-------	--------------

OTTAWA

BANKRUPTCY

Chartrand, Jean-Guy	613-996-3964
Joseph, Lucien	613-996-3964
Lafleur, Jean Guy	613-996-3964
Lapensee, Suzanne	613-995-2994
Levac, Madeleine	613-995-2994
Shawn, Elizabeth	613-995-3964

C.P.

Desrochers, Terry	613-992-4776
Joly, Roger	613-992-4776
O'Grady, Claudette	613-992-4776
Poitras, Suzanne	613-992-4776

E&G

Laderoute, Cathy	613-992-2775/2776
------------------	-------	-------------------

W&M

Kingsbury, George	613-992-1976
Lafrance, Jacqueline	613-992-1976
Maltais, Fernand	613-992-1976

SAULT STE. MARIE

W&M

Ranger, Larry	819-623-5265
---------------	-------	--------------

SCARBOROUGH

P.S.

McGuire, Fred	416-973-1746
---------------	-------	--------------

SUDBURY

BANKRUPTCY

Leach, Denyse	705-671-0636
Levasseur, Gloria	705-671-0636

C.P.

Gauvreau, Carmen	705-671-0632
Jutras, Andre	705-671-0632

E&G

Larouche, Garry	705-671-0634
MacDonald, Paul	705-671-0634
Tessier, Pierre	705-671-0634

W&M

Robins, Listie	705-671-0633
----------------------	--------------

TORONTO

BANKRUPTCY

Bradley, Joanne	416-973-1016
-----------------------	--------------

C.P.

Fournier, Therese	416-224-3950
Lambiris, Peter	416-224-3964

WINDSOR

W&M

Perrin, Robert	416-645-4037
----------------------	--------------

BILINGUAL TELEPHONE SERVICE**SERVICE BILINGUE AU TÉLÉPHONE**

(Identification of work area in English: Bonjour! OR (Identification of work area in French): , Good morning/Good afternoon!	(Identification du secteur de travail en anglais): Bonjour! OU (Identification du secteur de travail en français): , Good morning/Good afternoon!
–Sorry, you have the wrong number –Speaking! –One moment, please! –Please hold the line! –I will transfer your call to someone who speaks English (French). –May I ask who is calling?	–Je regrette, vous vous trompez de numéro! –C'est moi-même/elle-même/lui-même! –Un moment, je vous prie!/Un instant, s'il vous plaît! –Ne quittez pas! –Je vous passe quelqu'un qui parle français (anglais). –De la part de qui, s'il vous plaît?

I am sorry, he/she is . . .	Je regrette, il/elle . . .
–not here –at a meeting –on holidays –on the telephone –not available	{ ... today ... this morning/afternoon ... this week ... right now
	} ... aujourd'hui ... ce matin/cet après-midi ... cette semaine ... en ce moment
He/she will be back . . .	Il/elle sera de retour . . .
–in five minutes –in an hour –tomorrow –this afternoon –on (date)	–dans cinq minutes –dans une heure –demain –cet après-midi –le (date)

– May I help you? – May I take a message? – Could you please repeat more slowly? – Your phone number, one number at a time, please!	– Puis-je vous aider? – Puis-je prendre un message? – Pourriez-vous répéter plus lentement, s'il vous plaît? – Votre numéro de téléphone, un chiffre à la fois, s'il vous plaît?
--	---

– Very well! – Thank you! – You are welcome! – Goodbye!	– D'accord! – Merci! – De rien! – Bonjour/Au revoir!
--	---

APPENDIX E

REGIONAL OFFICES

ONTARIO REGION

Gov't No.

Department of CCA
Ontario Region
6th Floor
4900 Yonge Street
WILLOWDALE, Ontario
M2N 6A8

General Number 416-224-4031

Regional Director

Robert Rusinek 416-224-4020

Secretary

Donna Jennings 416-224-4021

ADMINISTRATION

Regional Mgr.

Finance & Admin

Wayne Davis 416-224-4022

Materiel Management Clerk

Sue Doxtater 416-224-4029

A/Admin. Officer

Dianne Ellerby 416-224-4028

Sup. Records Management

Donna Kyle-Maxwell 416-224-7009

Data Capture Operator

Inge Ollson 416-224-4874

FINANCE

Pre Audit Clerk

Priscilla Julien 416-224-4026

Sr. Financial Clerk

Joan McLean 416-224-4024

Pre-Audit Clerk

Sandy Rebek 416-224-7007

RECEPTION

Receptionist

Nadine Vangelisti 416-224-4031

PERSONNEL

Regional Manager Personnel

Andrew Gadd 416-224-4073

Pay Clerk (Bankruptcy, W&M)

Sandy Blunt 416-224-4077

Staffing Assistant

Lynda Capo 416-224-4076

Staffing Advisor

Judy Sorensen 416-224-4075

Staffing Assistant

Christine Jeschonek 416-224-4623

Pay Clerk (C.S., C.P., E&G)

Robin Street 416-224-4077

**Pay and Benefits Supervisor
(Admin., Marketing Practices, P.S.)**

Glen Toews 416-224-3033

General Personnel Clerk

Unice McGregor 416-224-4076

Special Projects

Florence Rivington 416-224-4076

CONSUMER SERVICES

416-224-4600

A/Regional Manager

Grace Daw 416-224-3054

Consumer Assistant Clerk

Suzanne Grandbois 416-224-4600

PATENTS

Patent Advisor

Bill MacDougall 416-224-3567

CONSUMER PRODUCTS

Regional Manager Ted Zuber	416-224-4040
Assistant to T. Zuber Helen McDonald	416-224-4041
Secretary Anna Vettese	416-224-4042
Regional Control Clerk Lori Love	416-224-7035
Regional Textile Specialist Chris Chiba	416-224-4043
Sr. Food Specialist Jack Hodder	416-224-4050
Reg. Pack. and Label. Specialist Ron McVey	416-224-4045
Reg. Retail Food Specialist Allan Poulton	416-224-4046
Reg. Precious Metal Specialist Doug Weese	416-224-4047

ELECTRICITY & GAS

Regional Manager Mike Shields	416-224-4053
Senior Clerk Kathy Watson	416-224-4054
Support Clerk Galina Zaretsky	416-224-4054

WEIGHTS & MEASURES

Regional Manager Stephanie Howard	416-224-4058
Gravimetric Specialist Bill Paveley	416-224-4061
A/Volumetric Specialist	416-224-4062
Regional Control Clerk Judy Robinson	416-224-3556
Assist. to the Regional Manager Susan Strong	416-224-4060
Secretary Sue Wuerth	416-224-4059

PRODUCT SAFETY

Regional Manager Sharon Allan	416-224-4036
Info. & Stats. Clerk Gail Jackson	416-224-4039

MARKETING PRACTICES

Regional Manager William Howe	416-224-4070
Senior Clerk Dianne Harvey	416-224-3646
Investigator Deirdre Brennen	416-224-4068
Investigator John Lucas	416-224-4066
Investigator Joan Machin	416-224-3623
Investigator Beverly Parcells	416-224-4067
Investigator Jim Smith	416-224-4067
Support Staff Clerk Hilda Marshall	416-224-4065
Competition Policy Officer Ray Horton	416-224-4064

Department of CCA
7th Floor
25 St. Clair Avenue East
TORONTO, Ontario
M4T 1M2

CORPORATE AFFAIRS

BANKRUPTCY

Bankruptcy Administrator
William O'Connor 416-973-6452

Sr. Bank. Officer
Joanne Bradley 416-973-1016

Bank. Officer
Carol Childerson 416-973-1015

Bankruptcy Clerk
Chris Fullarton 416-973-6447

Bankruptcy Clerk
Marlene Beech 416-973-6486

Junior Bank. Clerk
Lomack Gerace 416-973-6442

Secretary
Jeanette Wiltshire 416-973-6453

Official Receiver
Dick Killen 416-973-1020

Official Receiver
Paul Griffiths 416-973-1021

Official Receiver
Donna McNabb 416-973-6488

Department of CCA
1859 Leslie Street
DON MILLS, Ontario
M3B 2M1

ELECTRICITY & GAS

District Manager	
Gary Nunes	416-445-4220
Installation Inspector	
Don Billing	416-445-4220
Installation Inspector	
James Brown	416-445-4220
Installation Inspector	
Edward Corlett	416-445-4220
Senior Inspector	
Perry Deraps	416-445-4220
Senior Inspector	
Felix Duda	416-445-4220
Inspector	
Jim Fraser	416-445-4220
Junior Inspector	
Albert Ho	416-445-4220
Installation Inspector	
Barry Goulah	416-445-4220
Fin. and Mat. Mgt. Clerk	
Kathy Hunt	416-445-4220
Senior Inspector	
Rick Labrash	416-445-4220
Installation Inspector	
John Laider	416-455-4220
Inspector	
Michele Laplante	416-445-4220
Inspector	
John Lepoutre	416-445-4220
Fin. and Mat. Mgt. Clerk	
Emily Li	416-445-4220
Installation Inspector	
Len MacDonald	416-445-4220
Cons. Complaints and Fin. Clerk	
Terry Maksymjuk	416-445-4220
Inspector Trainee	
Jim Maloney	416-445-4220
Inspector Trainee	
Jeff Noris	416-445-4220
Inspector Trainee	
Paul Rivers	416-455-4220

Senior Inspector

Hugh Robitaille

416-445-4220

Installation Inspector

Keith Rye

416-445-4220

Operations Inspector

Henry Telfser

416-445-4220

Installation Inspector (Barrie)

John Vizza

416-445-4220

Operations Supervisor

Robert Young

416-445-4220

Inspector Trainee

Ricardo Pacheco

416-445-4220

ELECTRICITY & GAS

District Manager

Geoff Faul

416-445-4130/4131

Area Operations Supervisor

Peter Porteous

416-445-4130/4131

Fin. and Stats. Clerk

Charles Burrows

416-445-4130/4131

Inspector

Eric Chan

416-445-4130/4131

Inspector

Robert Corks

416-445-4130/4131

Financial and Stats. Clerk

Shirley Drysdale

416-445-4130/4131

Inspector

Paul Gervais

416-445-4130/4131

Installation Inspector

Doug Hutchinson

416-445-4130/4131

Installation Inspector

Graham Jarvis

416-445-4130/4131

Inspector

Kenneth Jones

416-445-4130/4131

Inspector

Sidney King

416-445-4130/4131

Inspector

Gary Koopman

416-445-4130/4131

Inspector

Gregory McCoy

416-445-4130/4131

Inspector

Chris Sylvester

416-445-4130/4131

**Department of CCA
6185 Ordan Drive, Unit 5
MISSISSAUGA, Ontario
L5T 3E1**

Area Operations Supervisor

James Fielding 416-676-7688/7689

Driver Operator

Alfred Janelunas 416-676-7688/7689

Inspector

Anthony Lam 416-676-7688/7689

Inspector

Greggory McCoy 416-676-7688/7689

Inspector

Doug Chalk 416-676-7688/7689

Inspector

Phil McHugh 416-676-7688/7689

Area Inspector (Orillia)

Theodore Russell 416-676-7688/7689

Inspector

Randhir Sandhu 416-676-7688/7689

District Manager

Roger Smith 416-676-7688/7689

Installation Inspector

Walter Rubert 416-676-7688/7689

Financial & Stats. Clerk

Lorna Victor 416-676-7688/7689

**Department of CCA
200 Town Centre Court
Suite 815
SCARBOROUGH, Ontario
M1P 4X8**

PRODUCT SAFETY

Assistant to the Regional Manager

Fred McGuire 416-973-1746

Inspector

Doug Gill 416-973-1744

Inspector

Jane Goebel 416-973-1741

Inspector

Doug Gowans 416-973-1739

Inspector

Michael Gvildys 416-973-1743

Inspector

Wendy McNalley 416-973-1745

General Services Clerk

Joan Pople 416-973-1748

Secretary

Judy Proulx 416-973-1748

Inspector

Grace Sheaves 416-973-1742

Inspector

Brian Tremblay 416-973-1740

Department of CCA
5075 Yonge Street
Room 202
WILLOWDALE, Ontario
M2N 6C6

CONSUMER PRODUCTS

District Manager		Office Manager	
Irene Meek	416-224-3966	Maureen Rodrick	416-224-3975
Food Specialist		Operational Clerk	
Patricia Balcerak	416-224-3967	Shirley Scattergood	416-224-3974
Inspector		Financial and Stats. Clerk	
Jim Caron	416-224-3968	Joey Rodricks	416-224-3978
Senior Inspector		Food Specialist	
Catherine Corbett	416-224-3973	Kathryn Schellenberger	416-224-3955
Food Specialist		Sr. Inspector	
Louise Delorme	416-224-3961	Kathleen Smith	416-224-3970
Sr. Inspector		Operational Clerk	
Martin Cruickshank	416-224-3952	Marie Tozzo	416-224-3976
Sr. Inspector		Inspector	
Saul Diamond	416-224-3972	Patty Trottier	416-224-3964
Sr. Inspector		Inspector	
Ron Gruenberg	416-224-3970	Nuccia Valvo	416-224-3964
District Food Specialist		Area Senior Inspector (Peterborough)	
Peter Haidle	416-224-3957	Les Watrich	705-745-2773
Food Specialist		Area Senior Inspector (Barrie)	
Barbara Hutton	416-224-3960	Cathy Werstuk	705-722-6212
Sr. Inspector		Inspector	
Dominic Ierullo	416-224-3952	Vivian Peever	416-224-3968
Product Inspector		Document Control Clerk	
John King	416-224-3968	Dianne Gilley	416-224-3950
Food Specialist		Receptionist	
Gail Laider	416-224-3962	Thesese Fournier	416-224-3950
Prod. Inspector			
Peter Lambiris	416-224-3964		
Inspector			
Kathleen McCoy	416-224-3964		
Sr. Inspector			
Brian McNalley	416-224-3971		
District Operations Supervisor			
Oscar Mousley	416-224-3965		
Sr. Inspector			
Frank Nagle	416-224-3969		
Food Specialist			
Duke Pruthi	416-224-3954		

Department of CCA
10 John Street
6th Floor, Room 657
HAMILTON, Ontario
L8N 4A7

CONSUMER PRODUCTS

District Manager
Edward Kikot 416-572-2828

Information Clerk
Gina Loverro 416-572-2879

Inspector
Steven Breitigam 416-572-2838

District Operations Supervisor
Dave Edwards 416-572-2829

Senior Inspector
John Hagey 416-572-2820

Inspector
Mark Harman 416-572-2838

Area Sr. Inspector (Kitchener/Waterloo)
Terry Labrick 519-894-2752

Information Clerk
Cindy Lapp 416-572-2838

Senior Inspector
David Lord 416-572-2820

Food Specialist
Kathryn Middlebrook 416-572-4222

Senior Inspector
Karl O'Toole 416-572-2820

Information Clerk
Mark Perlman 416-572-2879

Area Sr. Inspector (St. Catharines)
Daniel Plunkett 416-646-1540

Inspector
Suzanne Prentice 416-572-2838

ELECTRICITY AND GAS

District Manager
Ron Willms 416-572-2775

Installation Inspector
Bruno Allard 416-572-4207

Financial and Stats. Clerk
Mary Baxter 416-572-2774

Senior Inspector (Resident Kitchener)
Charlene Beck 519-748-2135

Inspector
Linda Marchio 416-572-2774

Inspector (Resident St. Catharines)
John Perkins 416-685-0185

Installation Inspector
Grant Pirie 416-572-4207

Inspector
Mike Rabak 416-572-2774

PRODUCT SAFETY

Inspector
Christine Simpson 416-572-2845

Inspector
Dianne Rende 416-572-2845

BANKRUPTCY

Bank Administrator
Dave Stewart 416-572-4211

Sr. Bank. Officer
Joseph Abt 416-572-4214

Bankruptcy Clerk
Clare Fisher 416-572-2849

Sr. Bank. Officer
Donald Luft 416-572-4209

Sr. Bank. Officer
Linda Merrill 416-572-4215

Bank. Clerk
Andrea Thomas 416-572-2847

Sr. Bank. Officer
John Tonner 416-572-4212

Bankruptcy Clerk
Lillian Wright 416-572-2848

MARKETING PRACTICES

Senior Investigator
Art Faguy 416-572-4220

Investigator
Phil Harris 416-572-2874

Support Staff Clerk
Gail Quinton 416-572-2873

Department of CCA
585 Wentworth Street North
HAMILTON, Ontario
L8L 5X5

WEIGHTS AND MEASURES

District Manager

Dave Petersen 416-572-4206

Inspector

David Bohonos 416-572-2974

Inspector

Raymond DeBoer 416-572-2974

Inspector

Ronald McIntyre 416-572-2974

Inspector

Drew Hawkyard 416-572-2593

Financial and Stats. Clerk

Nancy Hedderson 416-572-2974

Driver Operator

Jean M. Dubrule 416-572-2974

Area Operations Supervisor

Richard Marr 416-572-4205

Resident Inspector (Kitchener)

Stan Morawski 416-572-2974

Inspector

John Pearson 416-572-2974

Inspector

Tim Raskin 416-572-2974

Department of CCA
3rd Floor Federal Building
451 Talbot Street
LONDON, Ontario
N6A 5C9

CONSUMER PRODUCTS

District Manager	Vince Odle	519-645-4037
Roy Mason	519-645-4045	
Area Inspector (Resident Windsor)	Robert Perrin	519-645-4037
Isidore Faraci	519-254-5543	
Inspector	Michael Taylor	519-645-4037
Joan MacPherson	519-645-4045	
Products Inspector	Richard Wade	519-645-4037
Mike Rowe	519-645-4045	
General Services Clerk	William Webster	519-645-4037
Linda Sabourin	519-645-4045	
Senior Inspector	Robert Milliken	519-645-4037
Kaz Wszol	519-645-4045	

ELECTRICITY AND GAS

District Manager	Evan DeBoice	519-645-4097
Tony Fitzmaurice	519-645-4033	
Finance and Stats. Clerk	Paul Aitkens	519-645-5141
Jenny Kennedy	519-645-4033	
Installation Inspector	Janet Collins	519-645-4069
John Iacobaccio	519-645-4033	
Inspector	John Everett	519-645-5138
Sam Girimonte	519-645-4033	
Inspector	Roy Shorley	519-645-5140
Rolf Reiners	519-645-4033	
Bankruptcy Clerk	Betty Wilson	519-645-4068

WEIGHTS AND MEASURES

District Manager	Robert Kaplan	519-645-5985/5986
Joe Moroz	519-645-5866	
Inspector	Chris Evans	519-645-5985/5986
Peter Benko	519-645-4037	
Installation Inspector	Lloyd Wells	519-645-4119/5195
Barry Benstead	519-645-5143	
Inspector	Joyce Hardy	519-645-4119-4147
Alan Davlut	519-645-4037	
Investigator	Gerald Scott	519-645-4119/5196
Orland Hetherington	519-645-4037	
Financial and Stats. Clerk	Carolyn Kezar	519-645-4037

Inspector

Vince Odle	519-645-4037	
Inspector (Resident Windsor)	Robert Perrin	519-645-4037
Isidore Faraci	519-254-5543	
Inspector	Michael Taylor	519-645-4037
Joan MacPherson	519-645-4045	
Products Inspector	Richard Wade	519-645-4037
Mike Rowe	519-645-4045	
General Services Clerk	William Webster	519-645-4037
Linda Sabourin	519-645-4045	
Senior Inspector	Robert Milliken	519-645-4037
Kaz Wszol	519-645-4045	

BANKRUPTCY

Bankruptcy Administrator	John Everett	519-645-5138
Evan DeBoice	519-645-4097	
Sr. Bank. Officer	Roy Shorley	519-645-5140
Paul Aitkens	519-645-5141	
Bankruptcy Clerk	Betty Wilson	519-645-4068
Janet Collins	519-645-4069	
Sr. Bank. Officer	Chris Evans	519-645-5986
John Everett	519-645-5138	
Sr. Bank. Officer	Lloyd Wells	519-645-4119/5195
Roy Shorley	519-645-5140	
Bankruptcy Clerk	Gerald Scott	519-645-4119/5196
Janet Collins	519-645-4069	

NATIONAL AUDIT GROUP (NAG)

Assist. Super. Bank. N.A.G.	Robert Kaplan	519-645-5985/5986
Robert Kaplan	519-645-5985/5986	
Secretary	Chris Evans	519-645-5985/5986
Chris Evans	519-645-5985/5986	

MARKETING PRACTICES

Senior Investigator	Lloyd Wells	519-645-4119/5195
Lloyd Wells	519-645-4119/5195	
Support Staff Clerk	Joyce Hardy	519-645-4119-4147
Joyce Hardy	519-645-4119-4147	
Investigator	Gerald Scott	519-645-4119/5196
Gerald Scott	519-645-4119/5196	

Department of CCA
Area Office of London
441 University Avenue, room 220
WINDSOR, Ontario
N9A 5P9

ELECTRICITY AND GAS

Clerk Receptionist

Elaine Assef 519-254-5543

Area Inspector

Michael Rogers 519-254-1203

Department of CCA
Room 101
228 Dundas Street East
BELLEVILLE, Ontario
K8N 1E4

ELECTRICITY AND GAS

District Manager
William Sills 613-969-3302

Finance and Stats. Clerk
Gail Ferguson Fox 613-969-3301

Installation Inspector
David Flieler 613-969-3303

Installation Inspector
Rodrick Maxwell 613-969-3303

Inspector
Dan Williams 613-969-3303

WEIGHTS AND MEASURES

District Manager
Alain Casademont 613-969-3307

Installation Inspector
Peter Gorski 613-969-3309

Inspector
Christine Kilgore 613-969-3309

Inspector
Ken Hyatt 613-969-3309

Inspector
Eric Maezinger 613-969-3309

Financial Stats. Clerk
Muriel White 613-969-3306

Inspector
Brian Wittenburg 613-969-3309

CONSUMER PRODUCTS

Area Sr. Inspector
John Singleton 613-969-3305

Department of CCA
P.O. Box 1226
PETERBOROUGH, Ontario
K9J 7H4

ELECTRICITY AND GAS

Resident Installation Inspector

Richard Miller 705-745-1260

Department of CCA
255 Argyle Avenue
Ground Floor
OTTAWA, Ontario
K2P 1B8

CONSUMER PRODUCTS

District Manager	
Roger Joly	613-992-4776
Food Specialist	
Terry Desrochers	613-992-4776
General Services Clerk	
Claudette O'Grady	613-992-4776
General Services Clerk	
Suzanne Poitras	613-992-4776
Inspector	
Donald Tubman	613-992-4776

ELECTRICITY AND GAS

District Manager	
.....	613-992-2775/2776
Financial and Stats. Clerk	
Cathy Laderoute	613-992-2775/2776
Installation Inspector	
Scott Robertson	613-992-2775-2776
Senior Inspector	
Robert Wichman	613-992-2775/2776

WEIGHTS AND MEASURES

District Manager	
John Campbell	613-992-1976
Driver Operator	
Edward Codere	613-992-1976
Inspector (Belleville)	
George Herr	613-992-1776
Inspector	
George Kingsbury	613-992-1776
Financial and Stats. Clerk	
Jacqueline Lafrance	613-992-1776
Inspector	
Fernand Maltais	613-992-1976
Installation Inspector	
Neil MacDonald	613-992-1976

CORPORATE AFFAIRS

BANKRUPTCY

Bankruptcy Administrator	
Jean Guy Chartrand	613-996-3964
Sr. Bank. Officer	
Joseph Lucien	613-996-3964
Sr. Bank. Officer	
Jean Guy Lafleur	613-996-3964
Bankruptcy Clerk	
Suzanne Lapensée	613-995-2994
Clerical Supervisor	
Madeleine Levac	613-995-2994
Bankruptcy Clerk	
Denyse Spenard	613-995-2994
Sr. Bankruptcy Officer	
Stewart Manley	613-996-3964
Sr. Bankruptcy Officer	
Elizabeth Shawn	613-996-3964

**Department of CCA
1283 Sparks Street
SUDBURY, Ontario
P3A 2C7**

CONSUMER BUREAU

CONSUMER PRODUCTS

District Manager	
Andre Jutras	705-671-0632
General Services Clerk	
Carmen Gauvreau	705-671-0632
Area Sr. Inspector (North Bay)	
John Traynor	705-671-0632
Senior Inspector	
Arlene Wilcock Musico	705-671-0632

ELECTRICITY AND GAS

District Manager	
Paul MacDonald	705-671-0634
Senior Inspector	
Timothy Filipchuk	705-671-0634
Installation Inspector	
Gary Larouche	705-671-0634
Finance and Stats. Clerk	
Lindy Lefebvre	705-671-0634
Installation Inspector	
James Lloyd	705-671-0634
Inspector	
Pierre Tessier	705-671-0634

WEIGHTS AND MEASURES

District Manager	
Lisle Robins	705-671-0633
Financial & Statistical Clerk	
Wilma MacDonald	705-671-0633
Inspector	
Stuart Chalk	705-671-0633
Driver/Operator	
Albert Legault	705-671-0633
Inspector	
Gregory Stortz	705-671-0633
Inspector	
Warren Wheatfield	705-671-0633

Department of CCA
127 Cedar Street, 7th Floor
SUDBURY, Ontario
P3E 1B1
(Includes North Bay)

CORPORATE AFFAIRS

BANKRUPTCY

Sr. Bank. Officer
Denyse Leach 705-671-0636

Bankruptcy Clerk
Gloria Levasseur 705-671-0636

**Department of CCA
430 Waterloo Street South
(Area Office of Sudbury)
THUNDER BAY, Ontario
P7E 6E4**

CORPORATE AFFAIRS

CONSUMER PRODUCTS

Inspector
Graham Livingstone 807-623-9053

ELECTRICITY AND GAS

Area Inspector
Dan Balacko 807-623-5265

WEIGHTS AND MEASURES

District Manager
Sydney Prystanski 807-623-5265

Clerk Receptionist
Margaret Booth 807-623-5265

Installation Inspector
Douglas Murray 807-623-5265

Resident Inspection (Sault Ste. Marie)
Larry Ranger 807-623-5265

FRANÇAIS

TABLE DES MATIÈRES

SERVICE AU PUBLIC RÉGION DE L'ONTARIO

	Page
INTRODUCTION	1
RESPONSABILITÉS	1
LANGUES OFFICIELLES	2
- Offre de services	2
- Normes	2
- Normes du service au public	3
- Réseau régional d'employés francophone	3
- Appels téléphoniques	3
- Visiteurs	3
- Demandes de renseignements par écrit	4
TÉLÉPHONES	4
- Inscriptions	4
- Appels à frais virés	5
- Rappels	5
- Répondeurs téléphoniques	5
QUELQUES CONSEILS	5
LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE GOUVERNEMENTAL	7
PANNEAUX ET LOGOS	7
ACCÈS AUX PERSONNES HANDICAPÉES	8
RÈGLEMENT SUR L'USAGE DU TABAC	8
AIRES D'ACCUEIL	8
TRAITEMENT DE PLAINTES ET DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CONSOMMATEURS	9
- Appels qui sont du ressort de votre activité	9
- Appels qui sont du ressort du Ministère	9
- Appels qui ont un rapport avec l'activité	9
- Appels qui n'ont aucun rapport avec CCC	10
- Notes sur l'utilisation de l'annexe B, Index par mots-clés	11
PUBLICATIONS	11
LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	11
CORRESPONDANCE	12
CARTES PROFESSIONNELLES	12
HEURES D'OUVERTURE	12
PLAINTES CONTRE LE MINISTÈRE OU DES EMPLOYÉS	13

ANNEXE A

- Résumé des activités Région de l'Ontario

ANNEXE B

- Index et guide et références par mots-clés

ANNEXE C

- Publications de C&CC

ANNEXE D

- Liste bilingue alphabétique

ANNEXE E

- Annuaire de la Région de l'Ontario

SERVICE AU PUBLIC RÉGION DE L'ONTARIO

INTRODUCTION

Le service au public est la responsabilité de tous les employés de Consommation et Corporations. Cette responsabilité déborde les structures des sous-activités, des bureaux et même du Ministère. En qualité d'employés publics, nous avons tous la responsabilité de veiller à ce que les clients du gouvernement du Canada trouvent réponse à leurs besoins en matière de renseignements et de services.

Dans nos relations avec le public, il peut nous arriver de recevoir une demande d'information ou de services qui ne relève pas du mandat de notre Ministère. Lorsque cela se produit, nous devons faire tous nos efforts pour guider les clients dans leur recherche de solution. Même si ce type d'aide prend beaucoup de temps et d'énergie, c'est la satisfaction du client qui doit être notre préoccupation première.

Lorsque le renseignement demandé relève du mandat ministériel, il est essentiel que les clients reçoivent des services professionnels de toute première qualité, quel que soit leur point de contact au Ministère.

Le présent manuel veut aider tous les employés de la Région de l'Ontario dans le domaine de la prestation de services au public. Il définit les normes fondamentales des services qui sont en vigueur dans la Région, ainsi que les responsabilités générales et quelques techniques simples dans la prestation de services. Il n'a pas été conçu comme un manuel technique mais plutôt comme un outil de référence facile à lire et agréable à utiliser.

RESPONSABILITÉS

Chaque employé de la Région a la responsabilité de servir le public d'une façon efficace, polie et courtoise. Il y a cependant quelques responsabilités qui incombent tout particulièrement à certains titulaires de poste dans la Région. En voici un résumé :

Directeur régional : énoncer une ligne directrice relative aux services au public et établir des normes de service qui répondent aux objectifs ministériels.

Chefs régionaux : veiller à ce que les normes de service soient respectées dans leur sphère de responsabilité particulière.

Chefs de district, administrateurs de faillite, administrateurs adjoints : implanter les normes de service au niveau du district dans leur sphère de responsabilité et apporter leur appui aux services communs du district, par exemple les services de réception partagée ou les expositions de publications.

Coordonnateurs de district : veiller à ce qu'il y ait un effort coordonné dans la prestation de services au public dans les bureaux de district et à ce que toutes les sous-activité qu'on retrouve dans un même lieu de travail participent pleinement aux activités à responsabilité partagée.

Tous les employés de la Région : fournir un service au public de façon prompte, efficace et courtoise en toutes circonstances.

Chef régional de la Direction générale des finances et de l'administration : veiller au bon fonctionnement de tous les mécanismes du service au public et évaluer le service au public en fonction des normes établies.

Chef régional des Services aux consommateurs : coordonner l'aspect contenu du service au public en distribuant de la documentation sur des problèmes reliés à la consommation et en tenant à jour l'index des mots-clés.

LANGUES OFFICIELLES

La Loi sur les langues officielles de 1988 et la Charte canadienne des droits et libertés incorporée dans la Loi constitutionnelle en 1981 garantissent l'égalité linguistique du français et de l'anglais au Canada. Il est évident que cela a des répercussions sur le service au public et il nous faut donc être extrêmement vigilants dans la prestation de services dans les deux langues officielles. Le ministère de la Consommation et des Corporations a réitéré récemment son engagement à veiller à ce que la clientèle du Ministère puisse communiquer avec le Ministère dans la langue officielle de son choix et recevoir des services efficaces.

Cet engagement du Ministère à l'égard du service au public ne peut être tenu que si l'on continue d'observer les conditions suivantes :

- (1) offrir tout le temps et de façon active des services au public dans les deux langues officielles;
- (2) informer régulièrement le public des services auxquels il peut avoir accès dans les deux langues officielles;
- (3) revoir les exigences linguistiques des postes qui comportent la prestation de services au public;
- (4) encourager les employés qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste à améliorer leurs connaissances de l'autre langue officielle.

La Région de l'Ontario comprend trois secteurs où il y a une demande importante de services dans les deux langues officielles : Ottawa, Toronto et Sudbury. A l'aide de mesures de dotation et de désignations de postes bilingues, on s'efforce d'avoir toujours suffisamment d'employés capables de fournir les services dans les deux langues officielles.

Quel que soit le lieu de travail dans la Région, on doit tenter de fournir des services en français et en anglais. Les observations qui suivent ont trait aux demandes en *français*. C'est là le domaine où nous avons le plus de difficulté à respecter le droit de l'individu à recevoir des services dans la langue officielle de son choix.

Offre de services

Un principe fondamental de la prestation de services est l'offre "active" de services en français et en anglais. Cette offre peut se faire de plusieurs façons, au moyen de panneaux bilingues dans les bureaux, d'inscriptions bilingues dans les annuaires téléphoniques, de cartes professionnelles bilingues, et de publications publiées dans les deux langues. Tous ces éléments constituent un environnement où l'usage des deux langues s'impose visuellement. Cette impression doit être maintenue lors du contact entre l'employé et le public. Voilà pourquoi l'offre verbale de services est si importante au moment de l'accueil téléphonique. Dans un bureau, l'environnement même rend cette offre implicite à cause des panneaux qui annoncent les services; alors qu'au téléphone, l'offre doit être verbale. Par conséquent, comme on le verra plus à fond sous la rubrique Services téléphoniques au public, il est essentiel de faire automatiquement l'offre activé de services en disant "bonjour" lorsqu'on répond au téléphone, si le numéro de téléphone est inscrit dans un annuaire téléphonique destiné au grand public ou si c'est un numéro que le grand public est susceptible de composer.

Normes

Doivent être dans les deux langues officielles :

- | | |
|---|---|
| les panneaux ministériels | les panneaux d'identification à l'extérieur |
| les vignettes de véhicules automobiles | les panneaux d'identification à l'intérieur |
| les articles de papeterie | les expositions |
| les cartes professionnelles | les inscriptions dans les annuaires téléphoniques |
| les tampons et les cachets postaux | les lettres types |
| les tableaux répertoires | les affiches ministrielles |
| les tableaux d'affichage destinés au public | les publications ministrielles |

Normes du service au public

En plus des normes de base énoncées précédemment, les conditions suivantes doivent être respectées dans les endroits donnant directement le service au public :

- On doit installer des panonceaux réglementaires, indiquant qu'on peut donner le service dans les deux langues officielles dans les zones d'accueil et dans les salles de réunion.
- Toutes les affiches exposées à la demande d'autres organismes doivent être dans les deux langues officielles.
- Tous les dépliants et brochures à l'intention des clients doivent être publiés dans les deux langues officielles et être exposés en français et en anglais.

Réseau régional d'employés francophones

Vous trouverez en annexe D du manuel un tableau qui donne les numéros de téléphone de tous les employés de la Région qui sont capables de fournir des services à nos clients en français, et ce pour chaque sous-activité et chaque lieu de travail.

Si un client veut être servi en français, il est important de trouver un employé qui parle français pour s'en occuper le plus rapidement et le plus efficacement possible. Ce tableau vous permettra de trouver rapidement les employés qui sont capables de fournir le service demandé.

Les installations téléphoniques Centrex III ou compatibles avec Centrex III permettent désormais d'utiliser le réseau relativement facilement parce que les appels téléphoniques peuvent être transférés directement à n'importe quel bureau de la région grâce au système.

On recommande d'observer les modalités suivantes dans les cas où vous n'avez pas la compétence linguistique nécessaire pour répondre à la demande du client. Il ne faut en aucun cas dissuader le client d'utiliser la langue de son choix.

Appels téléphoniques

Autant que possible, dites en français à la personne qui appelle que vous la mettez en attente. Vous trouverez quelques formules usuelles simples au début de l'annuaire téléphonique régional qui se trouve à la fin du présent manuel (Annexe E). Si personne dans votre sous-activité, à votre lieu de travail, n'est en mesure d'offrir le service dans la langue de l'interlocuteur, transférez l'appel à une autre sous-activité à l'intérieur du bureau ou à quelqu'un qui a la compétence linguistique nécessaire. Si personne au bureau n'est en mesure de répondre à la demande, consultez le réseau d'employés francophones en annexe pour trouver l'employé le plus proche en mesure de répondre à l'appel. Si vous ne savez pas à quelle sous-activité l'appel est destiné, transférez l'appel à un employé francophone à un autre lieu de travail dans votre propre sous-activité, si possible. Il est en effet logique de penser que, étant donné que l'interlocuteur vous a rejoint, sa requête avait trait à votre sous-activité. Si personne n'est disponible dans votre sous-activité, essayez une autre sous-activité dans un autre lieu de travail où il y a un employé disponible. Si vous ne pouvez trouver un employé francophone, transférez l'appel à la réception régionale. Dans tous les cas où vous transférez un appel à un autre employé, il est important de l'informer que vous transférez l'appel et que l'interlocuteur désire s'exprimer en français. Ne vous contentez pas de transférer l'appel en pensant que quelqu'un pourra y répondre en français simplement parce que son nom est donné en annexe.

Visiteurs

Si quelqu'un se présente au bureau et qu'il veuille être servi en français, procédez de la même façon que ci-dessus.

- Autant que possible, accueillez le visiteur en utilisant une formule usuelle simple en français;
- essayez de trouver un employé du bureau qui peut parler français;

- si aucun employé ne peut s'occuper du client en personne, consultez le réseau téléphonique et proposez au client d'exposer son problème au téléphone. Notre employé au bout du fil sera alors en mesure de vous donner l'information sur les mesures à prendre pour répondre aux demandes du client immédiatement.

Il ne nous sera évidemment pas toujours possible d'assurer la prestation immédiate de services aux clients francophones dans tous les lieux de travail. Par exemple, dans les régions où les inspecteurs francophones ne sont pas toujours disponibles, il faut prendre rendez-vous. Cependant, on doit viser à fournir un niveau acceptable de service aussi rapidement que possible.

Demande de renseignements par écrit

Lorsqu'une demande de renseignements est faite par écrit, on doit y répondre dans la même langue, à moins que le client n'indique le contraire. Si on doit donner suite par écrit à une conversation, la correspondance doit être dans la même langue que celle dans laquelle s'est tenue la conversation, à moins que le client n'indique le contraire. Si la conversation s'est tenue en anglais avec l'assentiment du client parce qu'il n'y avait pas d'employé francophone disponible, la correspondance doit se faire en français à moins que le client n'indique le contraire.

Les textes courts de correspondance courante devraient être rédigés par du personnel bilingue de la sous-activité du district en cause. Si personne ne peut s'occuper de la correspondance courante dans la deuxième langue officielle, il faut alors laisser de côté les notions habituelles de sous-activités et de lieux de travail et demander à un autre employé dans une autre sous-activité ou dans un autre lieu de travail de s'en occuper. Le réseau d'employés francophones donné en annexe permettra de déterminer rapidement quels employés peuvent s'occuper de correspondance courante.

TÉLÉPHONES

Le téléphone, notre meilleur outil de travail et notre pire ennemi, joue une part prépondérante dans notre service au public. Voici quelques lignes directrices concernant le téléphone dans la Région de l'Ontario :

Inscriptions : la politique ministérielle exige que toutes les sous-activités soient inscrites dans l'annuaire téléphonique dans les lieux de travail où nous avons des bureaux. Quand on ne retrouve pas une sous-activité donnée dans un certain bureau, on donne le numéro du bureau le plus proche en mesure de fournir le service, même si ce numéro est un numéro interurbain. Voici quelles sont les inscriptions normalement :

Accès à l'information et protection de la vie privée (Hull)
Brevets – Enregistrement des inventions
Corporations – Information
Droit d'auteur et des dessins industriels – Information pur enregistrement
Électricité et gaz – Vérification des appareils
Emballage et étiquetage – Aliments et autres produits
Faillites
Marques de commerce – Enregistrement
Poids et mesures – Vérification des appareils
Politique de concurrence
Produits de consommation
Produits dangereux – Sécurité des produits
Publicité trompeuse
Renseignements généraux (Région)
Appareils de télécommunication pour les malentendants (Région)

Appels à frais virés : les appels à frais virés doivent être acceptés par tous les employés. Si l'appel risque d'être long, prenez le nom et le numéro de téléphone de la personne et rappelez-la immédiatement en vous servant du réseau téléphonique gouvernemental, ce qui réduira les coûts. Prenez note de l'appel pour qu'on puisse établir le rapprochement à la réception de la facture téléphonique mensuelle.

Rappels : Le public ne devrait avoir à faire qu'un seul appel à nos bureaux pour obtenir des renseignements au sujet d'une de nos sous-activités ministérielles. Si on reçoit un appel destiné à une autre sous-activité du ministère, et que l'appel ne puisse être transféré directement, il faut prendre note du nom et du numéro de téléphone de la personne en lui disant que quelqu'un de la sous-activité appropriée le rappellera aussitôt que possible. Ce renseignement est alors transmis à la sous-activité appropriée. *Il ne doit pas s'écouler plus de quatre heures avant qu'on n'effectue le rappel.*

Si la personne appelante veut qu'on lui donne le numéro de la sous-activité plutôt que d'attendre qu'on la rappelle, on acquiescera à sa demande. Il faut cependant lui offrir de la faire rappeler.

exemple: "Voulez-vous que quelqu'un de la section des faillites vous rappelle ou préférez-vous appeler cette section directement?" *Et non pas* : "Le numéro est 234-5678."

Répondeurs téléphoniques : On pourra utiliser des répondeurs dans les bureaux où le personnel est limité ou lorsque d'autres problèmes empêchent de répondre au téléphone en personne. En règle générale, les sous-activités doivent se partager la responsabilité de la réception des appels ministériels et, grâce à des mesures administratives et à une bonne planification du temps, l'utilisation des répondeurs devrait être réduite au minimum. Toutes les sous-activités doivent veiller à ce qu'il n'y ait aucune interruption de service pendant nos heures d'ouverture, de 8 h 15 à 16 h 45. Pendant cette période, il convient de répondre en personne aux appels téléphoniques. Si on utilise des répondeurs, ceux-ci donneront des messages dans les deux langues officielles, avec la même qualité et le même contenu.

QUELQUES CONSEILS

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils sur l'utilisation des téléphones au ministère qui vous aideront à répondre au téléphone de façon efficace et courtoise.

La plupart des gens qui font affaire avec Consommation et Corporation Canada le font par téléphone. C'est là souvent leur seul contact avec nous. Il ne faut donc jamais oublier que, lorsque nous répondons au téléphone, nous sommes, aux yeux du public, de la presse, d'un employé d'un autre gouvernement ou d'un autre organisme fédéral, les représentants du Ministère et même de la Fonction publique fédérale.

Parlez clairement : Combien de fois avez-vous décroché le récepteur et donné le nom de votre sous-activité? Des centaines de fois? Le dites-vous clairement comme si c'était la première fois, ou avez-vous pris l'habitude très naturelle de la marmonner parce que c'est devenu pour vous une seconde nature? Si vos interlocuteurs disent : "Pardon?" ou : "Pouvez-vous répéter le nom de la section?" ou : "Je suis à quel numéro?" vous êtes sans doute coupable du bafouillage n° 1.

Les bafouillages n° 2 et 3 sont l'apanage de ceux qui mâchent de la gomme ou prennent leur déjeuner tout en essayant de parler au téléphone. Les mâcheurs de gomme expérimentés (comme ceux qui ne se sont jamais fait prendre à l'école) peuvent s'en tirer sans faire trop de bruit. Il est cependant plus difficile de faire de même avec une bouchée de sandwich aux oeufs à l'intérieur de la joue.

Le bafouillage n° 4 est le défaut particulier de ceux qui doivent consulter des documents écrits ou des manuels tout en parlant au téléphone. D'habitude, ils font très attention, mais il arrive parfois que le téléphone leur glisse sous le menton. La conséquence prévisible, vous l'avez deviné, est une voix étouffée et distante et un interlocuteur qui essaie désespérément de comprendre ce qu'on lui dit. Essayez de toujours garder l'embouchure du téléphone près de vos lèvres.

Comment répondre au téléphone de quelqu'un d'autre : Soyez prudent. Soyez diplomate. Vous imaginez-vous l'effet que peut avoir auprès du contribuable canadien quelque chose comme : "Je suis désolé, mais il n'est pas revenu du déjeuner" ou : "Il prend sa pause?" Dites plutôt : "Je suis désolé, mais il n'est pas dans son bureau pour l'instant. Est-ce que je peux prendre le message? Il vous appellera aussitôt que possible." Ou autre chose du même genre.

Ne dites pas non plus : "Je suis désolé mais il/elle est occupé(e)", ce qui pousserait l'interlocuteur à se demander quelle influence il doit avoir pour qu'on daigne interrompre la personne demandée. Dites simplement : "Il ou elle n'est pas disponible, puis-je prendre le message?"

Il ne faut pas oublier non plus de prendre les messages. Ne vous fiez pas à votre mémoire. Écrivez-les. "Quelqu'un nommé Gaudreau ou Gauthier ou Gaudet ou quelque chose comme ça, a appelé pendant votre absence. Je ne me souviens pas exactement du numéro . . ." ne constitue pas un message très utile. Ajouter : "Ah, si c'est important, il rappellera bien", peut vous sembler une façon de vous excuser, mais une telle attitude est inexcusable.

Soyez prêt à prendre des messages. Ayez toujours à portée de la main un stylo et du papier ("Un instant, je vais chercher un stylo" ne donne pas très bonne impression). Prenez le nom et le numéro de téléphone et autres renseignements pertinents; notez bien le jour et l'heure où le message a été laissé.

Ce n'est pas tout. Veillez à ce que le message soit transmis. Lorsque quelqu'un doit dire : "Désolé, je n'ai pas eu votre message", c'est admettre que le bureau est mal organisé, et qu'on n'attribue pas beaucoup d'importance à la courtoisie et à l'efficacité.

Transferts d'appels : Ne faites de transferts d'appels que lorsque c'est nécessaire et après avoir obtenu l'assentiment de l'interlocuteur. Il préfère peut-être que quelqu'un le rappelle. Veillez à réacheminer l'appel vers la sous -activité appropriée. Vérifiez. Par exemple, si l'interlocuteur appelle au sujet des machins et que votre section comprenne la vérification des machins, l'évaluation du rendement des machins, la promotion des ventes de machins, l'analyse des machins et l'enregistrement des machins, vous pourriez peut-être demander à l'interlocuteur plus de renseignements afin de le mettre en communication avec la bonne personne. N'essayez pas de deviner; l'interlocuteur peut vouloir des renseignements sur l'importation des machins – ce qui serait du ressort d'un autre ministère.

Avant de réacheminer l'appel, dites à votre interlocuteur le nom de la personne ou de la sous-activité concernée pour qu'il soit bien au courant de ce que vous faites. Cela lui évitera d'être obligé de tout recommencer si quelqu'un prend la communication par erreur ou si la ligne est coupée. Il sera au moins capable de rappeler la personne compétente.

Promptitude à rappeler : Quand vous recevez un message téléphonique, rappelez. Cela devrait aller de soi, mais il vous est sans doute arrivé de laisser des messages à quelqu'un qui ne vous a jamais rappelé. Même s'il s'agit d'un appel qui vous embête quelque peu, rappelez. Remettre les choses à plus tard n'aboutira à rien d'autre qu'à irriter la personne qui vous a appelé. Et parler à une personne fâchée ou contrariée, qui veut vous parler d'une chose à laquelle vous ne voulez même pas penser, n'est pas une situation de tout repos. Si vous rappelez aussi rapidement que possible, vous avez de meilleures chances d'éviter toutes sortes de problèmes.

De plus, le côté impersonnel du téléphone constitue déjà un problème; n'en ajoutez pas d'autres. Ce problème fait partie intégrante des communications téléphoniques.

Cet "instant qui n'en finit plus" : Il s'agit là de : "Un instant, s'il-vous-plaît". Quand vous recevez un appel et que vous devez vérifier si quelqu'un (M. X peut-être) est dans son bureau, ou bien lorsque vous devez chercher un renseignement quelconque, votre interlocuteur attend au bout du fil. Donnez-lui le choix. Demandez -lui s'il veut attendre, ou s'il préfère que vous le rappeliez. S'il dit qu'il préfère attendre . . . ne le prenez pas au mot. Pour la plupart des gens, une attente de trente secondes est la limite.

Cela ne veut pas dire que vous deviez accomplir des prodiges pour trouver les renseignements demandés en moins de trente secondes. Cela veut dire qu'au bout de 30 secondes vous devez revenir à votre interlocuteur et lui dire que vous ne l'avez pas oublié. Dites simplement : "Je continue mes recherches", "Désolé de vous faire attendre", ou encore : "Je ne vous ai pas oublié". Si vous ne trouvez plus d'autre excuse, c'est que vous avez mis plus de temps que vous ne le pensiez. Vous auriez dû lui proposer de la rappeler. Pensez-y la prochaine fois que vous mettrez quelqu'un en attente.

Renvoi à un autre numéro : Cela irrite la plupart des gens, mais c'est parfois la seule solution. Si vous devez le faire, assurez-vous que le numéro que vous donnez est le bon. Si vous n'êtes pas sûr, vérifiez et rappelez. Ne vous contentez pas de dire : "Je suis désolé, ce n'est pas le bon ministère. Essayez tel ministère".

L'administration gouvernementale est complexe, et la division des juridictions ministérielles porte à confusion. Vous avez en main un outil que votre interlocuteur n'a pas, l'annuaire du gouvernement du Canada. Utilisez-le. Tentez d'aider votre interlocuteur. Un petit effort n'a pas son pareil quand on veut nouer et maintenir de bonnes relations.

Jo la Terreur au téléphone : Vous aurez parfois affaire à quelqu'un qui veut jouer les durs, qui est furieux, grossier, irrationnel. Jo la Terreur en a peut-être contre une certaine ligne directrice du gouvernement. Ou bien, il fait simplement passer sa colère sur vous. Soyez calme et poli. Si les propos de votre interlocuteur sont grossiers ou vulgaires, avertissez-le que vous transférez l'appel et transférez l'appel à votre surveillant. Il est parfois utile d'avoir l'opinion de quelqu'un d'autre avant de raccrocher. Si vos efforts ne réussissent pas à calmer l'interlocuteur, mettez fin à la communication.

LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE GOUVERNEMENTAL ET NOTRE SERVICE AU PUBLIC

Les systèmes téléphoniques gouvernementaux qu'on utilise dans la Région, le système Centrex III et les systèmes qui y sont reliés, nous permettent de fournir facilement un service de haute qualité à nos clients. Vous devriez bien connaître les propriétés des téléphones de votre bureau. Le renvoi automatique et le transfert d'appel sont particulièrement utiles. Si vous attendez des appels et que vous devez vous éloigner de votre bureau, vos appels peuvent être renvoyés au téléphone d'un autre employé. Le transfert d'appel est très utile à l'intérieur du bureau ou lorsque vous transférez des appels à une autre sous-activité ou à un autre bureau, mais peut être particulièrement important lorsqu'il s'agit de réacheminer l'appel de façon à fournir le service dans l'autre langue officielle. Connaissez à fond les caractéristiques utiles de votre téléphone.

PANNEAUX ET LOGOS

Le Programme de coordination de l'image de marque (PCIM) exige que tous les panneaux et logos à l'intérieur comme à l'extérieur des établissements fédéraux, sur les véhicules et sur les articles de papeterie soient bilingues; de plus, les panneaux qu'on retrouve dans les bureaux doivent respecter un modèle précis. La surveillance des panneaux de bureaux est du ressort de la Direction régionale des finances et de l'administration et les panneaux permanents doivent se conformer aux normes du PCIM.

Il peut être parfois nécessaire de placer dans le bureau ou dans l'entrée des panneaux temporaires ou ponctuels (par exemple pour indiquer où se tient une réunion précise et à quelle heure). Dans tous les cas, qu'il s'agisse de panneaux permanents ou temporaires, leur contenu doit être dans les deux langues officielles.

Il convient de signaler tout problème décelé dans les panneaux permanents au chef des Finances et de l'administration pour qu'on y apporte une solution avec l'aide des Travaux publics et du propriétaire.

ACCÈS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Tous les efforts doivent être faits pour que nos installations et services soient accessibles à tous de façon égale, et il faut toujours tenir compte des personnes handicapées.

L'accès aux édifices et les installations spéciales, par exemple rampes, portes, toilettes, etc. sont du ressort des Travaux publics et de la Direction régionale des finances et de l'administration; cependant, tous les employés doivent être sensibilisés à cette notion d'accessibilité et signaler tout problème temporaire (par exemple, une porte bloquée) aux personnes responsables de l'édifice pour qu'on y apporte une solution immédiate. On doit signaler tout problème d'une nature plus permanente à la Direction régionale des Finances et de l'administration pour qu'elle en prenne note et qu'elle agisse en conséquence.

Dans la salle d'accueil du Bureau régional, il y a un téléphone permettant de communiquer avec les malentendants. On trouve le numéro dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique (416) 224-3021.

RÈGLEMENT SUR L'USAGE DU TABAC

Il est interdit de fumer dans tous les locaux ministériels. On doit retrouver dans les aires d'accueil et les salles de réunion à l'usage du public des panneaux et symboles interdisant de fumer. Dans les rapports avec le public, le bon sens doit primer.

Si quelqu'un ne voit pas ou ne tient pas compte des panneaux et allume une cigarette (un cigare ou sa pipe), informez-le poliment de la politique ministérielle et demandez-lui de l'éteindre. Dans les endroits publics, on devrait toujours garder, à portée de la main mais hors de la vue, un cendrier destiné à cet usage.

AIRES D'ACCUEIL

Dans les aires d'accueil, le public devrait retrouver :

- des sièges
- des panneaux qui annoncent un service dans les deux langues officielles
- un ensemble de publications ministérielles
- *quelqu'un qui peut fournir des services*

Ce dernier point, qui peut sembler aller de soi, est essentiel si on veut fournir à notre public des services de bonne qualité. Dans les bureaux où il n'y a pas d'aire d'accueil comme telle, ou dans les bureaux où les tâches de réceptionniste sont partagées par plusieurs employés, divers modes de fonctionnement devraient permettre de servir promptement le public; on peut, par exemple, établir un horaire dans les cas de partage des tâches ou installer une sonnerie dans les cas où l'employé chargé d'accueillir le public dans le bureau ne peut voir l'entrée et l'aire d'accueil. Si vous ne connaissez pas les modes de fonctionnement de votre bureau, consultez votre chef de service.

Quand une personne a pris le temps de se rendre à un bureau du gouvernement, elle s'attend à être servie immédiatement. Cela ne cause aucun problème quand la personne requiert un service de notre Ministère, si la sous-activité voulue se trouve dans le bureau. Il arrive cependant que la personne soit dans le mauvais bureau parce que, dans certaines villes, nos bureaux se trouvent dans plusieurs édifices. Dans ces cas-là, proposez à la personne d'effectuer l'appel à l'autre sous-activité pour lui permettre d'obtenir le renseignement désiré par téléphone, si cela répond à ses besoins. Cela pourra lui éviter un déplacement.

Si la personne n'est pas dans le bon ministère, trouvez où obtenir le service ou le renseignement demandé et donnez, si besoin est, les directives à la personne. Veillez à ce que les renseignements que vous donnez soient exacts; il serait peut-être bon d'obtenir confirmation par téléphone auprès du ministère ou de l'organisme où vous envoyez la personne avant de l'y envoyer. Faire courir les gens partout pour rien laisse une très mauvaise impression alors qu'un simple appel téléphonique peut épargner à la personne une démarche inutile. Encore une fois, le téléphone peut très bien suffire à régler la question.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CONSOMMATEURS

Les appels que reçoit le Ministère appartiennent à quatre grandes catégories :

- (a) Appels qui sont du ressort de votre propre activité.
- (b) Appels qui ne sont pas du ressort de votre activité mais qui sont du ressort d'une autre direction de Consommation et Corporations Canada.
- (c) Appels qui ne sont du ressort d'aucune direction générale de Consommation et Corporations Canada mais qui traitent d'un sujet généralement relié à votre propre activité.
- (d) Appels qui ne sont pas du ressort de Consommation et Corporations Canada, et qui ne sont reliés d'aucune façon à votre propre activité.

Catégorie A – Appels qui sont du ressort de votre activité

Les employés devraient connaître suffisamment les lois et programmes de leur propre activité; cela leur évitera de suggérer par erreur à un interlocuteur de s'adresser à un autre secteur du gouvernement lorsqu'en fait, le sujet de l'appel est bien du ressort de leur propre activité. Ils devraient connaître la portée des lois qui touchent leur activité, le champ d'action du Ministère, les points essentiels des lois touchant l'activité et quelques-uns des détails les plus importants qui peuvent préciser ou augmenter la compréhension des principaux points du texte de loi.

Catégorie B – Appels qui sont du ressort du Ministère

Les employés qui reçoivent des appels qui sont normalement destinés à une autre direction du Ministère doivent s'assurer que quelqu'un de la direction appropriée appellera l'interlocuteur si un transfert direct de l'appel ne peut être effectué. On ne devrait pas dire aux personnes qui appellent de composer un autre numéro du Ministère mais, si elles le demandent expressément, on leur donnera les numéros de téléphone d'autres activités. Il est bon de se rappeler qu'il peut être utile de donner à la personne qui appelle le numéro où vous réacheminez l'appel au cas où la communication serait coupée.

Les employés devraient connaître suffisamment les autres activités du Ministère pour être en mesure de bien guider les personnes qui appellent. L'annexe A, Résumé des Activités Région de l'Ontario, contient des renseignements qui vous aideront à vous familiariser avec les activités du Ministère dans son ensemble ainsi que des renseignements sur les endroits où l'on peut se procurer des services dans la Région.

Catégorie C – Appels qui ont un rapport avec l'activité

Les employés devraient avoir une bonne idée des activités des organismes et des organisations qui, à l'extérieur du Ministère, s'occupent des questions ayant un rapport avec leur propre activité.

Voici un regroupement de questions selon les Directions :

Direction des faillites : questions reliées à la budgétisation, au crédit, à l'incorporation, à l'enregistrement des entreprises, à la délivrance de licences et aux valeurs mobilières.

Produits de consommation : questions reliées à l'étiquetage, à l'emballage, aux aliments, aux textiles, aux métaux précieux, aux marques d'homologation et à l'étiquetage non obligatoire, par exemple le Code universal des produits.

Services aux consommateurs : questions reliées aux droits et responsabilités des consommateurs et des entreprises, aux mécanismes de recours, aux services de médiation.

Électricité et gaz : questions reliées à l'énergie, aux appareils électriques et aux appareils à gaz, à l'économie de l'énergie.

Pratiques commerciales : questions reliées à la publicité, aux pratiques restrictives du commerce, aux fraudes, à l'éthique commerciale et professionnelle.

Sécurité des produits : questions reliées à la santé et à la sécurité, au SIMDUT.

Poids et mesures : questions reliées aux mesures et aux appareils de mesure.

Il n'est pas nécessaire d'être bien informé dans tous ces domaines; ce qu'il faut savoir, c'est qui est bien informé. De plus, les employés devraient connaître les titres des principales lois qui sont le complément de celles qui touchent leur propre activité et connaître les organismes responsables de l'application de ces lois.

L'index par mots-clés, à l'annexe B peut aider à trouver les ressources appropriées dans le cas de demandes de renseignements qui ont un rapport avec une certaine activité.

Catégorie D – Appels qui n'ont aucun rapport avec CCC

Ces appels n'ont aucun rapport avec les opérations de CCC. En qualité de représentants du gouvernement du Canada, les employés doivent tout mettre en oeuvre pour aider les membres du public et leur donner le plus d'informations et de renseignements possible pour leur permettre de déterminer correctement de quel ministère provincial ou fédéral ou de quel organisme ils ont besoin de communiquer avec ce ministère ou organisme. Une fois de plus, l'index par mots-clés (Annexe B) vous permettra d'aider les personnes qui sont entrées en contact avec le mauvais ministère.

Voici aussi quelques noms d'organismes utiles auxquels vous pouvez adresser le public :

Bureau d'éthique commerciale : demandes d'aide pour un problème de consommation non réglementé par la Loi ou par un organisme de réglementation.

Centre d'information communautaire : demandes de renseignements sur une question non reliée à la consommation.

Référence Canada : demandes de renseignements qui ne font pas partie des catégories A, B et C et qui portent sur d'autres programmes gouvernementaux.

Bureau de renseignements/Accès à l'information : ou tout autre service de renseignements du gouvernement provincial – quand un tel service existe, les demandes de renseignements sur des questions qui ne sont pas du ressort du Ministère ou qui n'ont aucun rapport avec ces questions peuvent être réacheminées à un service de renseignements du gouvernement provincial. Ne faites cette suggestion que si vous êtes raisonnablement certain que la question est de compétence provinciale. Si vous n'en êtes pas certain, adressez la personne appelante à Référence Canada.

Notes sur l'utilisation de l'annexe B, index par mots-clés

L'index par mots-clés vous donne la plupart des renseignements dont vous avez besoin pour faire des recommandations. Il se compose de deux parties, une liste alphabétique des organismes, leur adresse et leur numéro de téléphone, et l'index par mots-clés proprement dit.

Dans bien des cas, un organisme a beaucoup trop de bureaux pour qu'ils soient tous inclus dans l'index par mots-clés. Dans la colonne intitulée Guide dans l'index par mots-clés, le chiffre indiqué renvoie à l'entrée (aussi appelée numéro du guide) dans la liste alphabétique; on trouve donc souvent la mention "voir liste alphabétique." Utilisez le numéro du guide correspondant pour trouver l'entrée appropriée dans la liste alphabétique qui contient les adresses complètes et les numéros de téléphone de tous les bureaux de l'Ontario.

Si les inscriptions ne sont pas trop nombreuses dans votre propre district, vous préférerez sans doute remplacer "voir liste alphabétique" par les numéros de téléphone de votre district qui se trouvent dans la liste alphabétique.

Parfois, vous trouverez aussi la mention "Voir annuaire téléphonique local". Il n'y alors aucun numéro de guide correspondant. Cela signifie qu'il y a beaucoup trop d'inscriptions pour les inclure dans la liste alphabétique – par exemple les infirmeries locales et les services de police. Ici encore, vous pourriez ajouter les principaux numéros du district à l'index par mots-clés.

NOTE : Nous voulons tenir cet index à jour, et effectuerons annuellement une nouvelle édition du manuel et de tous les renseignements qu'il contient. S'il y a des changements, veuillez en avertir le chef régional des Services aux consommateurs pour qu'on puisse les incorporer dans la prochaine édition.

PUBLICATIONS

Le Ministère a toujours un nombre abondant de bulletins, rapports, dépliants, etc. qui donnent des renseignements au public. Pour faciliter l'accès à l'information, on devrait toujours avoir à la portée de la main un assortiment de publications. Surveillez plus particulièrement les publications qui se rapportent à votre propre activité, sans oublier les autres publications du Ministère et où les trouver.

Les aires de réception générale devraient s'approvisionner en publications qui représentent le Ministère tout entier et non seulement les sous-activités d'un bureau donné.

L'annexe C donne la liste des ouvrages les plus fréquemment utilisés par tous les bureaux, et formulaire CCC 2860, peut servir à commander des publications au centre de diffusion de la Direction des communications.

Si vous avez besoin d'un ouvrage qui n'est pas sur la liste et qui ne vous est pas familier, communiquez avec l'Administration régionale en donnant le nom de l'ouvrage demandé, et on tentera de le trouver. Veuillez alors demander le nom et le numéro de téléphone de la personne qui a besoin de ce renseignement.

LOI SUR L'ACCÈS A L'INFORMATION ET LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Deux Lois, la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, sont entrées en vigueur en juillet 1983. La Loi sur l'accès à l'information donne aux citoyens canadiens et aux résidents permanents au Canada le droit d'avoir accès à l'information contenue dans les registres du gouvernement fédéral. La Loi sur la protection des renseignements personnels donne aux citoyens canadiens, aux résidents permanents au Canada et aux détenus des établissements carcéraux fédéraux l'accès aux renseignements personnels, et précise les utilisations qu'on peut faire de ces renseignements. Elle va plus loin que les droits garantis en vertu de la Partie IV de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Les codes des registres ministériels auxquels on peut avoir accès en vertu de ces deux Loi sont tenus à jour par le coordonnateur régional de l'accès à l'information, le chef régional des Services aux consommateurs. Si un membre du public veut savoir comment s'y prendre pour avoir accès à l'information, il faut l'informer qu'il y a des coordonnateurs centraux de l'accès à l'information et que vous demanderez au coordonnateur compétent de communiquer avec lui. Utilisez la démarche de rappel habituelle pour informer le coordonnateur. Prenez le nom, le numéro de téléphone, et l'adresse de la personne qui fait la demande, ainsi que la nature de l'information à laquelle elle veut avoir accès.

Si le coordonnateur régional n'est pas disponible, on peut communiquer avec le coordonnateur ministériel au (819) 997-2704.

CORRESPONDANCE

La correspondance avec les organismes extérieurs, les commerçants ou le public doit être rédigée dans la langue officielle choisie par la personne ou l'organisme en cause. (Par exemple si on nous écrit en français, la réponse doit être en français.)

Il convient de répondre par écrit dans un délai de 10 jours ouvrables. S'il est impossible d'envoyer une réponse complète en respectant ce délai, il y a lieu d'accuser réception de la demande et de donner la date prévue pour la réponse.

Il convient de terminer toute correspondance en offrant ses services. Exemple : "Si vous avez besoin d'autres renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec moi".

CARTES PROFESSIONNELLES

Les employés qui donnent des services au public ou aux entreprises doivent avoir des cartes professionnelles. Pour se procurer ces cartes, tous les districts peuvent se prévaloir annuellement de l'accord d'offre permanente.

La carte est fournie dans un format conforme à la politique du gouvernement en matière de bilinguisme et au Programme de coordination de l'image de marque (comme la bonne utilisation du mot Canada) et il ne faut pas s'en écarter.

Voici les renseignements qu'on devrait trouver sur la carte :

- Nom de l'employé
- Titre du poste
- Nom du Ministère
- Adresse postale
- Numéro de téléphone du télécopieur (s'il y en a un dans le bureau)

HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture de tous les bureaux de la Région de l'Ontario sont de 8 h 15 à 16 h 45. Durant ces heures, le public doit avoir accès au service soit en personne, soit par téléphone. Les heures d'ouverture officielles affichées ou rendues publiques sont de 8 h 30 à 16 h 30. Ce petit supplément de service fait merveille pour donner satisfaction au client. L'écart sert aussi à compenser les écarts éventuels entre nos horloges et les montres de nos clients, et ce, à l'avantage du client et de notre image. Rien n'est plus frustrant pour un client que d'arriver à notre bureau à 16 h 29 à sa montre et de buter à une porte fermée parce qu'à notre horloge il est 16 h 35.

PLAINTES CONTRE LE MINISTÈRE OU DES EMPLOYÉS

Malgré tous nos efforts pour donner un service efficace et courtois à nos clients, il y aura tout de même des plaintes, car, selon La Fontaine : "Est bien fou du cerveau qui prétend contenter tout le monde et son père."

Les plaintes suivent la voie hiérarchique et, selon le type de plaintes et la mesure à prendre, elles peuvent être du ressort de différents paliers de l'organisation. La procédure relative aux plaintes est un document distinct de celui-ci, mais il suffit de savoir que si vous ne pouvez pas traiter une plainte, vous devez veiller à transmettre les renseignements de façon appropriée et avec célérité à l'employé ou au chef de service responsable.

Si votre superviseur ou votre chef est disponible immédiatement, demandez-lui de s'occuper du client et de sa plainte. Si il/elle n'est pas disponible, demandez au client tous les renseignements pertinents, y compris où et quand le chef approprié pourra communiquer avec lui pour discuter de sa plainte, et transmettez l'information à votre superviseur aussitôt que possible après réception de la plainte.

Quelle que soit l'attitude du client, il est important que vous demeuriez calme et impartial lorsque vous recevez une plainte.

ANNEXE A

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA
RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS
RÉGION DE L'ONTARIO

BUREAU DES CORPORATIONS

Fonction principale : CONSTITUTION EN CORPORATION FÉDÉRALE ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Renseignements : Toronto (416) 973-3710
 Hamilton (416) 572-2847
 London (519) 645-4068
 Sudbury (705) 671-0636
 Ottawa (Hull) (613) 997-1030

Point de contact : Pas de point de contact régional pour constitution en corporation fédérale
Communiquez avec la Direction des faillites à chaque
bureau ci-dessous
Propriété Intellectuelle – Bill MacDougall
(416) 224-3567

Adresses postales :

25 St. Clair Ave. E.
7^e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2

1283 Sparks Street
Sudbury (Ontario)
P3A 2C7

10 John Street S.
Hamilton (Ontario)
L8N 4A7

Bureau des corporations
Ottawa (Ontario)
K1A 0C9

451 Talbot Street
London (Ontario)
N6A 5C9

Résumé :

- Répond aux questions et fournit les formulaires concernant la *Loi sur les corporations commerciales canadiennes (incorporation fédérale)*, la *Partie II de la Loi sur les corporations canadiennes* (groupes à but non lucratif).
- répond aux questions et donne des renseignements sur la façon de soumettre une demande d'enregistrement des *brevets, marques de commerce, dessins industriels et droits d'auteur*.

Notes :

1. La constitution en corporation est un acte volontaire et se distingue de l'enregistrement des entreprises ou de la délivrance de licences.
2. La constitution en corporation fait d'une société une personne morale, distincte de ses propriétaires, mais les sociétés qui s'incorporent ont le devoir de divulguer certains renseignements
3. Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux accordent le statut de corporation aux sociétés et aux organisations.

DIRECTION DES FAILLITES

Fonction principale : ADMINISTRATION DES FAILLITES

Renseignements : Toronto (416) 973-6486
 Hamilton (416) 572-2847
 London (519) 645-4068
 Sudbury (705) 671-0636
 Ottawa (613) 996-3964

Point de contact :

Bill O'Connor
25 St. Clair Ave. E.
7^e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2

Dave Stewart
10 John Street S.
Hamilton (Ontario)
L8N 4A7

Evan Deboice
451 Talbot Street
London (Ontario)
N6A 5C9

Denyse Leach
1283 Sparks Street
Sudbury (Ontario)
P3A 2C7

Jean Guy Chartrand
255 avenue Argyle
Ottawa (Ontario)
K2P 1B8

Résumé :

- Règlemente le processus d'insolvabilité et de délivrance de licences aux syndics.
- Enquête sur les infractions putatives à la Loi sur la faillite dans le Code criminel du Canada.
- Veille à ce qu'il y ait des fonds pour venir en aide aux débiteurs qui sont incapables de payer les frais de syndics.
- Tient à jour les dossiers des personnes et des sociétés qui ont déclaré faillite.

Notes :

1. Donne des renseignements sur les droits des débiteurs, sur les faillites, sur les créanciers, sur les employés et autres en ce qui a trait à l'insolvabilité et aux faillites.
2. Donne des conseils et des renseignements sur le processus de faillite.

ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Fonction principale : EXACTITUDE DES COMPTEURS D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ

Renseignements :

Toronto	(416) 445-4220
Hamilton	(416) 572-2774
London	(519) 645-4037
Windsor	(519) 254-5543
Belleville	(613) 969-3306
Sudbury	(705) 671-0634
Thunder Bay	(807) 623-5265
Ottawa	(613) 992-2775

Point de contact : M. Mike Shields
Gérant régional
Téléphone - (416) 224-4053

Adresses postales :

4900 Yonge Street
6^e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8 (Bureau régional)

451 Talbot Street
London (Ontario)
N6A 5C9

1283 Sparks Street
Sudbury (Ontario)
P3A 2C7

1859 Leslie Street
Don Mills (Ontario)
M3B 2M1

441 University Avenue
Windsor (Ontario)
N9A 5P9

430 Waterloo Street
Thunder Bay (Ontario)
P7E 6E4

10 John Street S.
6th Floor
Hamilton (Ontario)
L8N 4A7

228 Dundas Street E.
Belleville (Ontario)
K8N 1E4

255 avenue Argyle
Ottawa (Ontario)
K2P 1B8

Résumé :

- Veille à l'application des *Lois sur l'inspection de l'électricité et du gaz*.
- Vérifie l'exactitude des compteurs d'électricité et de gaz et veille à ce que le commerce d'électricité et de gaz naturel soit équitable.

Notes :

1. Les consommateurs qui croient que leur compteur d'électricité ou de gaz est inexact peuvent demander à la Direction de l'électricité et du gaz de les vérifier.
2. La Direction de l'électricité et du gaz fera des recommandations quant au remboursement des erreurs de facturation dues à l'inexactitude du compteur.

ENTRAVES À LA CONCURRENCE

Fonction principale : PROVISION DE L'INFORMATION AUX COMMUNAUTÉS LÉGALES ET D'AFFAIRES À PROPOS DES ARTICLES DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE À L'EXCEPTION DE CEUX QUI TRAITENT DE LA PUBLICITÉ TROMPEUSE

Point de contact : Ray Horton
(416) 224-4064

Adresse postale : 4900 Yonge Street
6ième étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8

Résumé :

Les pratiques prévues par les articles de la Loi gérés par ce service comprennent.

INFRACTIONS CRIMINELLES

- Complot pour limiter la concurrence
- Truquage des offres
- Ventes discriminatoires
- Réductions abusives des prix
- Rémise à des fins publicitaires non offertes à des conditions proportionnées aux autres acheteurs
- Maintien des prix

AFFAIRES QUE LE TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE PEUT EXAMINER

- Refus de vendre
- Ventes par voie de consignation
- Exclusivité, ventes liées et limitation du marché
- Abus de position dominante (autrefois monopole)
- Prix à la livraison
- Accords de spécialisations
- Fusionnements

POIDS ET MESURES

Fonction principale : APPAREILS DE MESURE UTILISÉS DANS LE COMMERCE

Renseignements :

Toronto (ouest)	(416) 676-7688
Toronto (est)	(416) 445-4130
Hamilton	(416) 572-2974
London	(519) 679-4037
Windsor	(519) 254-5543
Bellefontaine	(613) 962-3430
Sudbury	(705) 675-0633
Thunder Bay	(807) 623-5265
Ottawa	(613) 992-1976

Point de contact : Mme Stephanie Howard
Gérante régionale
Téléphone – (416) 224-4058

Adresses postales :

4900 Yonge Street
6^e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8 (Bureau régional)

451 Talbot Street
London (Ontario)
N6A 5C9

1283 Sparks Street
Sudbury (Ontario)
P3A 2C7

6185 Ordan Drive, Unit 5
Mississauga (Ontario)
L5T 3E1

1859 Leslie Street
Don Mills (Ontario)
M3B 2M1

441 University Avenue
Windsor (Ontario)
N9A 5P9

430 Waterloo Street
Thunder Bay (Ontario)
P7E 6E4

585 Wentworth Street N.
Hamilton (Ontario)
L8L 5X5

228 Dundas Street E.
Belleville (Ontario)
K8N 1E4

255 avenue Argyle
Ottawa (Ontario)
K2P 1B8

Résumé :

- Veille à l'application de la *Loi sur les poids et mesures*.
- Garantit l'exactitude des instruments de mesure utilisés dans le commerce : balances pour la vente au détail, pompes à essence, balances à véhicules, compteurs de camions-citernes, balances industrielles, balances à métaux précieux, balances ferroviaires, bascules d'essai des grains et autres balances agricoles.

Notes :

1. L'exactitude des instruments de mesure destinés à des marchandises fournies à titre gracieux ou destinés à l'usage personnel (par exemple les pèse-personnes, les pompes à air des stations-service) ne tombent pas sous le coup de la Loi.

2. Les quantités doivent être indiquées en unités légales de mesure telles qu'elles sont définies dans la Loi pour l'utilisation dans le commerce, par exemple kilogramme, litre, corde etc. (une corde correspond à 128 pieds cubes; une corde mince ou autre terme semblable d'un volume moindre ne constitue pas une unité acceptée).
3. Presque tous les instruments qui servent à déterminer une quantité entraînant paiement sont assujettis à la Loi : règles, horloges, etc. mais seulement quand ils sont utilisés dans le commerce. L'instrument doit être d'un type approuvé pour utilisation dans le commerce sauf quelques exceptions (minuteries de buanderie, par exemple).
4. La fenêtre d'affichage des balances pour la vente au détail doit être visible même si cette exigence n'existe pas pour les caisses enregistreuses.
5. En vertu de la Loi sur les poids et mesures, seuls les articles suivants doivent se conformer au système métrique : l'essence et le carburant diesel, l'ameublement vendu au détail à l'exclusion des textiles, les revêtements de sol et le papier peint et les aliments vendus au détail qui sont mesurés individuellement.

PRATIQUES COMMERCIALES

Fonction principale : PUBLICITÉ TROMPEUSE

Renseignements : Toronto (416) 224-4065
 Hamilton (416) 572-2873
 Ottawa Hull (819) 997-4282
 London (519) 645-4119

Point de contact : M. Bill Howe
 Gérant régional
 Téléphone – (416) 224-4019

Adresses postales :

4900 Yonge Street
6^e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8 (Bureau régional)

10 John Street South
Hamilton (Ontario)
L8N 4A7

Place du Portage Tower 1
50 rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9

451 Talbot Street
3^e étage
London (Ontario)
N6A 4A7

Résumé :

- Fait des enquêtes sur les annonces publicitaires qu'on soupçonne de contrevenir à la *Loi sur la concurrence* et entame des poursuites en vertu de la Loi contre les sociétés ou les individus qui semblent avoir commis des infractions.
- Diffuse des renseignements sur les aspects de la Loi sur la concurrence qui ont trait à la publicité trompeuse.
- Sur demande, révise des propositions d'annonces publicitaires faites par des entreprises pour leur faire remarquer des infractions éventuelles en vertu des dispositions de la Loi sur la concurrence concernant la publicité.
- Acheminer au Bureau des opérations d'exécution, 21^e étage, Place du Portage 1, Hull (Qc), les plaintes sur les pratiques restrictives du commerce : fixation des prix, monopoles, fusions, prix abusifs, ventes liées, refus de fournir et autres pratiques qui réduisent la concurrence dans la marché.

Notes :

1. La Loi sur la concurrence ne donne pas aux autorités fédérales le pouvoir d'obtenir ou de négocier des remboursements pour les consommateurs qui ont pu être victimes de publicité trompeuse. Cependant, les condamnations en vertu de la Loi peuvent être utilisées par les consommateurs lors de poursuites civiles.
2. Les dispositions de la Loi sur la concurrence en ce qui a trait à la publicité trompeuse sont très étendues dans leur définition de publicité trompeuse et incluent les panneaux, les images et les représentations verbales.

3. Une représentation est jugée en fonction de l'impression générale qu'elle donne et sur sa capacité de tromper l'individu moyen – et non sur la valeur propre ou littérale de la représentation.
4. La Couronne n'est pas obligée de prouver que l'intention était de tromper.
5. Voici quelques sujets qui reçoivent une attention toute spéciale ou qui ont été précisés par la jurisprudence :
 - vente par recommandation
 - ventes pyramidales
 - essais et attestations
 - concours pour le développement des ventes
 - approvisionnement insuffisant
 - double étiquetage
 - utilisation des bons de réduction différée
 - utilisation des errata
 - définition de prix courant
 - utilisation de comparaisons de prix de détail
 - utilisation du mot "gratuit"
 - utilisation du mot "solde" ou des économies implicites
 - utilisation des qualificatifs.

PRODUITS DE CONSOMMATION

Fonction principale : EMBALLAGE ET ÉTIQUETAGE

Renseignements : Toronto (416) 224-3950
 Hamilton (416) 572-2879
 London (519) 645-4045
 Belleville (613) 969-3305
 Sudbury (705) 671-0632
 Thunder Bay (807) 623-5265
 Ottawa (613) 992-4776

Point de contact : M. Ted Zuber
Gérant régional
Téléphone - (416) 224-4040

Adresses postales :

4900 Yonge Street
6^e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8 (Bureau régional)

451 Talbot Street
London (Ontario)
N6A 5C9

430 Waterloo Street S.
Thunder Bay (Ontario)
P7E 6E4

5075 Yonge Street
Willowdale (Ontario)
M2N 6C6

228 Dundas Street E.
Belleville (Ontario)
K8N 1E4

255 avenue Argyle
Ottawa (Ontario)
K2P 1B8

10 John Street S.
Hamilton (Ontario)
L8N 4A7

1283 rue Sparks
Sudbury (Ontario)
P3A 2C7

Résumé :

- Veille à l'application de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, la Loi sur les aliments et drogues, la Loi sur l'étiquetage des textiles, la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux, les Lois sur la marque de commerce nationale et l'étiquetage exact et la Loi sur les normes de produits agricoles du Canada.*
- Veille à ce que l'étiquetage et l'emballage des produits pré-emballés et autres produits réglementés soient conformes aux normes établies en vertu des règlements des lois ci-haut mentionnées.
- Diffuse des publications reliées à ses fonctions de réglementation.

Notes :

1. Voici quelques points saillants des règlements sur l'emballage et l'étiquetage :
 - (a) la déclaration de quantité nette
 - (b) la mention "à consommer de préférence avant le :" sur les aliments périsposables pré-emballés (ou les dates d'emballage dans certains cas)
 - (c) la liste des ingrédients des aliments pré-emballés
 - (d) la composition des fibres des textiles
 - (e) les poinçons de qualité de l'or, du platine et de l'argent
 - (f) l'emballage ou l'étiquetage trompeur
 - (g) la qualité des fruits et légumes frais, de la volaille, des œufs et du beurre.

2. La Direction partage la responsabilité de l'application de la LOI SUR LES ALIMENTS ET DROGUES avec Santé et Bien-être Canada qui fait enquête sur les dangers des aliments pré-emballés pour la santé et qui veille à l'administration des principaux règlements régissant les drogues et les cosmétiques.
3. Les normes de composition, par exemple la teneur en matières grasses, et la commercialisation trompeuse des produits d'alimentation sont vérifiées par la Direction des produits de consommation.
4. L'étiquetage TAILLE CANADIENNE STANDARD sur les vêtements pour enfants et l'ÉTIQUETAGE D'ENTRETIEN indiquant les méthodes d'entretien appropriées des produits du textile sont des programmes volontaires dont s'occupe la Direction des produits de consommation.
5. L'enregistrement des NUMÉROS D'IDENTITÉ C.A. identifiant les fabricants textiles et les grossistes est une exigence de la Loi sur l'étiquetage des textiles.
6. Les annonces publicitaires concernant les aliments doivent être approuvées au nom du CRTC avant d'être mises en ondes.

SÉCURITÉ DES PRODUITS

Fonction principale : PRODUITS DANGEREUX

Renseignements : Toronto (416) 973-1748
 Hamilton (416) 572-2845

Point de contact : Mme Sharon Allan
 Gérant régional
 Téléphone – (416) 224-4036

Adresses postales :

4900 Yonge Street
6^e étage
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8 (Bureau régional)

200 Town Centre Court
Scarborough (Ontario)
M1P 4X8

10 John Street South
Hamilton (Ontario)
L8N 4A7

Résumé :

- Veille à l'application de la *Loi sur les produits dangereux*.
- Distribue des brochures sur certains produits réglementés par la Loi sur les produits dangereux.
- Dirige des ateliers sur les règlements régissant la sûreté des produits.
- Supervise le spectacle de marionnettes mettant en vedette Plutus et Saturnien; il s'agit d'un programme d'été pour étudiants qui vise à renseigner les enfants sur les produits dangereux.

Notes :

1. (a) Par produits dangereux, on entend habituellement un produit qui peut occasionner des blessures quand il est utilisé de façon normale et dans des situations où le risque ne serait pas évident à son utilisateur.
(b) Certaines catégories de produits qui peuvent être dangereux ne font pas partie de ce qu'on entend généralement par produits dangereux : armes à feu, couteaux, outils électriques, fléchettes etc. parce que les dangers d'utilisation sont évidents.
(c) Comme les enfants, surtout les enfants d'âge préscolaire, peuvent ne pas être conscients du danger ou peuvent utiliser des produits de façon imprévue, les critères de sécurité pour les produits destinés aux enfants sont beaucoup plus stricts que pour ceux qui sont destinés aux adultes.
(d) Les produits qui ne causent pas de dommage corporel mais qui peuvent causer des dommages à la propriété échappent généralement à la juridiction de la Loi.
2. Les inspecteurs de la sécurité des produits peuvent saisir tous les produits qui ne respectent pas les normes de sécurité en vigueur ou les produits qui ont été interdits en vertu de la Loi.
3. Les produits qui n'ont pas été catalogués comme dangereux (et qui par conséquent ne sont pas classés comme produits dangereux dans l'une ou l'autre des deux listes de produits réglementés par la Loi) ne sont pas de la compétence du Ministère. Les rapports sur des produits qui semblent dangereux, même s'ils ne sont pas réglementés, sont d'un intérêt certain pour la Direction de la sécurité des produits pour décider s'ils doivent être réglementés.

4. Le Ministère n'a pas l'autorité d'ordonner des rappels ni d'obtenir des remboursements pour les consommateurs qui ont acheté un produit qui a été catalogué comme dangereux.
5. Voici quelques catégories de produits réglementés en vertu de la Loi sur les produits dangereux:
 - briquets et allumettes
 - Sucettes (pour bébés)
 - jouets
 - inflammabilité des textiles
 - lits d'enfants, berceaux, parcs pour enfants et poussettes
 - produits de consommation corrosifs, inflammables, explosifs et les produits chimiques toxiques
 - verre de sécurité
 - contenants en verre d'une capacité de 1,5 L renfermant des boissons gazeuses non alcoolisées.
6. Voici quelques catégories de produits réglementés qui relèvent de la compétence d'autres ministères :
 - objets étrangers et objets qui présentent des risques pour la santé dans les aliments non emballés – Santé et Bien-être Canada
 - objets étrangers et objets qui présentent des risques pour la santé dans les aliments non emballés – Unité sanitaire de comté
 - conception des automobiles et normes de fabrication – Transports Canada
 - sièges d'auto pour enfants – Transport Canada (pour l'inspection des points de vente au détail, responsabilité partagée avec la Direction de la sécurité des produits)
 - produits explosifs et feux d'artifice – Énergie, mines et ressources
 - normes de sécurité des appareils électriques – Association canadienne de normalisation
 - pesticides et herbicides – Agriculture Canada
7. Pour les plaintes et les renseignements sur les produits dangereux, s'adresser aux services de renseignements – et non au Bureau régional.

SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Fonction principale : LIAISON AVEC LE PUBLIC ET LES AUTRES MINISTÈRES

Point de contact : Mme Grace Daw
Gérante régionale p.i., Services aux consommateurs
Téléphone – (416) 224-3054

Adresse postale : 4900 Yonge Street
Pièce 601
Willowdale (Ontario)
M2N 6B8

Résumé :

- Reçoit les plaintes et les demandes de renseignements sur la *Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt* qui limite le pourcentage du remboursement d'impôt que les escompteurs peuvent conserver.
- Donne des conseils aux entreprises sur la façon d'établir de bonnes relations avec leurs clients.
- Surveille les tendances du marché, cerne les problèmes de consommation et met sur pied des projets visant à aider les consommateurs.
- Effectue la liaison ministérielle en ce qui a trait à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Gère le programme de subventions pour aider des groupes locaux.

Note :

1. Les questions touchant les renvois à Consommation et Corporations ou les renseignements sur les envois de CCC à d'autres organismes doivent être relayées au gérant régional, Services aux consommateurs.

ANNEXE B

INDEX ET GUIDE ET RÉFÉRENCE PAR MOTS-CLÉS

**CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA
RÉGION DE L'ONTARIO
DÉCEMBRE 1988**

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
A.C.H.D.U.	Garantie des logements neufs	Association canadienne de l'habitation canadienne de l'habitation et du développement urbain	A.C.H.D.U.	Voir liste d'adresses		42
ACTIONS	(Voir Valeurs Mobilières)					
ADDITIFS	-Aliments	Protection de la santé, SBEC		Voir liste d'adresses		39
AGENCES DE RECOUVREMENT	-Enregistrement et plaintes	MCC - Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
AGENTS DE VOYAGE	-Permis, plaintes	MCC - Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
AIDE/CONSEILS	-Aux consommateurs, par exemple médiation, arbitrage, enregistrement des plaintes	Bureau d'éthique commerciale		Voir liste d'adresses		6
AIDE JURIDIQUE		Centre d'information communautaire Aide juridique	Recommendations seulement		Voir annuaire tél. local Voir annuaire tél. local	
ALCOOL	-Permis et publicité -Distribution, vente, production et transport	Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario Régie des alcools de l'Ontario		Toronto Voir annuaire tél. local	(416) 965-4964	
ALIMENTS (voir aussi Catégories d'aliments et Plans d'achat d'aliments congélés)	-Additifs -Publicité -Boissons alcooliques, publicité, permis -Distribution, vente, production, importation -Dates de consommation -Coopératives	Protection de la santé, SBSC Produits de consommation, CCC Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario Régie des alcools de l'Ontario Produits de consommation, CCC Min. des Institutions financières		Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Toronto Autres endroits Voir liste d'adresses Toronto	(416) 965-4964 1-800-268-1142 Voir annuaire tél. local (416) 963-0515	39 32 37 32 37

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ALIMENTS (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Catégories Ontario Canada - Vente au détail - Dangers pour la santé, pré-emballés, restaurants, aliments en vrac, salubrité - Ingrédients (composition) - Étiquetage - Aliments pour animaux de maison - Qualité - Quantité, pré-emballés, en vrac - Salubrité - Directives sur l'entreposage 	<p>Min. de l'Agriculture et de l'Alimentation Agriculture Canada, Production et inspection des aliments</p> <p>Produits de consommation, CCC</p> <p>Protection de la santé, SBSC Unité sanitaire de comté</p> <p>Produits de consommation, CCC</p> <p>Produits de consommation, CCC</p> <p>Aucune norme juridique; s'adresser aux fabricants pour se plaindre ou obtenir des renseignements (Voir catégories d'aliments)</p> <p>(Voir étiquetage des aliments) Poids et mesures, CCC</p> <p>Unité sanitaire de comté</p> <p>Produits de consommation, CCC</p>	<p>Voir liste d'adresses</p>	<p>Voir annuaire tél. local</p> <p>Voir annuaire tél. local</p> <p>Voir annuaire tél. local</p> <p>Voir annuaire tél. local</p>	<p>3</p> <p>32</p> <p>39</p> <p>32</p> <p>32</p>	
ALLERGIES	- Renseignements	Association de l'information sur les allergies		Toronto	(416) 224-9312	
ALLUMINIUM	(Voir pose de fils d'aluminium)					
AMIANTE	- Dans les produits de consommation	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
ANIMAUX	- Contrôle, soins, mauvais traitements	Société canadienne de protection des animaux			Voir annuaire tél. local	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ANIMAUX (suite)	- Santé - Importation - Enregistrement du pedigree - Chiens et chats - Graines pour oiseaux et nourriture pour animaux de ferme	Agriculture Canada, Services vétérinaires Douanes et Accise, Revenu Can. Agriculture Canada Pas de mesures législatives Agriculture Canada	en collaboration avec des clubs canins privés et autres associations semblables de réglementation du pedigree des animaux	Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		3 56 3 3 3
APPAREILS	(Voir Rayons Appareils et Réparations d'Appareils ménagers)					
APPAREILS MÉNAGERS	- Étiquetage - Renseignements sur les produits - Normes de sécurité - Réparations	Produits de consommation, CCC Association des consommateurs du Canada (magazines) Association canadienne de normalisation Association canadienne de services d'appareils ménagers	Consumer reports Le consommateur canadien	Voir liste d'adresses Bibliothèque locale Toronto Toronto	Voir annuaire tél. local (416) 747-4000 (416) 447-2511	32 21 15
APPAREILS SOUS PRESSION	(Voir chaudières)					
APPARTEMENTS	(Voir Location d'Appartements)					
ARTICLES DE TOILETTE	- Étiquetage	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ARTICLES DE TOILETTE (suite)	- Santé	Protection de la santé, SBSC		Voir liste d'adresses		39
ARTICLES REMBOURRÉS	- Étiquetage et sécurité	MCC – Dir. des articles rembourrés	Matériel de remboursement seulement; pour les tissus d'entoilage, voir S.P.	Voir liste d'adresses		31
ASCENSEURS	- Inspection et permis	MCC – Dir. des appareils de levage		Toronto Autres endroits	(416) 239-7361 1-800-268-1142	31
ASSURANCE	- Assurance-dépôts	Société d'assurance-dépôts		Ottawa	(613) 996-2081	8
	- Règlements généraux	Min. des Institutions financières		Toronto	(416) 963-0471	37
AUTOMOBILES	- Concessionnaires	Ministère de la Consommation et du Commerce		Voir liste d'adresses		30
	- Évaluation par comparaison	Consumer Reports/Auto conseils Association pour la protection des automobiles		Bibliothèque Toronto Montréal	Voir annuaire tél. local (416) 595-0724 (514) 273-1733	
	- Comment acheter	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
	- Certificat de sécurité/entretien	Transports et des Communications (Ont.)			Voir annuaire tél. local	
	- Défauts de fabrication et problèmes de conception	Transports Canada, Sécurité routière		Ottawa	(613) 993-9851	64
	- Concessionnaires/garage	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
	- Loi sur le privilège des constructeurs et des fournisseurs de matériaux	Procureur général (Ontario)			Voir annuaire tél. local	
	- Autres	Bureau d'éthique commerciale		Voir liste d'adresses		6
AVOCATS	- Compétence professionnelle	Société du barreau du Haut-Canada	Osgoode Hall	Toronto	(416) 973-3300	
BANDES VIDÉO	- Examinateur à la censure	MCC – Dir. des salles de cinéma		Toronto Autres endroits	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
BANQUES (voir aussi : caisses populaires, sociétés de fiducie, coopératives)	- Plaintes - Assurance – dépôts - Services et lignes directrices - Pratiques bancaires	Surintendant des institutions financières, Finances Canada Société d'assurance – dépôts du Canada Siège social de la banque Association des banquiers canadiens	Voir liste d'adresses Ottawa demander à la banque ou à la bibliothèque	Toronto	(613) 996-2081 (416) 362-6092	32 8 12
BATEAUX	- Sécurité des bateaux et des moteurs	Transports Canada, Sécurité des navires		Toronto	(416) 231-8890	62
BÂTIMENT	(Voir Code du Bâtiment)					
BEAUTE	(Voir Produits de Beauté)					
BÉBÉS	(Voir Produits pour Bébés)					
BIJOUX	- Poinçon des métaux précieux	Produits de consommation, CCC	Voir liste d'adresses			32
BOISSONS GAZEUSES	(Voir Bouteilles à Boisson Gazeuses)					
BOUTEILLES À BOISSONS GAZEUSES	- Remboursement de la consigne - Sécurité	Min. de l'Environnement Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	Voir annuaire tél. local (416) 973-4705 (416) 572-2845	32
BREVETS	- Enregistrement		Voir liste d'adresses		(416) 224-3567	32
BUT NON LUCRATIF	(Voir Organisations à But Non Lucratif)					
CÂBLODIFFUSION	- Plaintes, tarifs	C.R.T.C.		Ottawa	(819) 997-0272	19
CAISSES POPULAIRES	- Normes et supervision	Min. des Institutions financières (Dir. des caisses populaires et des coopératives)		Toronto	(416) 963-0515	37

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
CAMIONS-CITERNES	(Voir Compteurs de Camions-Citernes)					
CARTES DE CRÉDIT		MCC – Dir. des services aux consommateurs			Voir annuaire tél. local	30
CARTES DE MAJORITÉ		Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario		Toronto Autres endroits	(416) 965-4964 1-800-268-1142	
CATÉGORIES D'ALIMENTS	- Ontario - Canada	Min. de l'Agriculture et de l'Alimentation Agriculture Canada		Voir liste d'adresses	Voir annuaire tél. local	3
CENSURE	- Classification des films	MCC – Direction des salles de cinéma		Toronto	(416) 421-2462	31
CERTIFICATS	- Naissance, décès, mariage, divorce - Citoyenneté - Sécurité des véhicules automobiles	MCC – Registraire général Secrétariat d'État Min. des Transports et des Communications		Toronto Ottawa	(416) 965-1687 (819) 997-0055 Voir annuaire tél. local	
CERTIFICATS DE DÉCÈS		MCC – Registraire général		Toronto Autres endroits	(416) 965-1687 1-800-268-7543	31
CERTIFICATS DE MARIAGE		MCC – Registraire général		Toronto Autres endroits	(416) 965-1687 1-800-268-1142	
CERTIFICATS DE NAISSANCE		MCC – Registraire général		Toronto Autres endroits	(416) 965-1687 1-800-268-7563	31
CHAMPS DE COURSE	- Règlements	MCC – Commission des courses		Toronto Autres endroits	(416) 963-0520 1-800-268-1142	31
CHARITÉ	(Voir Organismes de Charité)					
CHAUFFAGE (voir aussi Systèmes de Chauffage)	- Économie d'énergie et rendement du combustible - Réglage de la température du logement	Énergie, Mines et Ressources Unité sanitaire de comté	Thermophone		1-800-267-9563	41
					Voir annuaire tél. local	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
CHIMIQUES	(Voir Produits Chimiques, Produits Chimiques Ménagers)					
CHIROPRACTICIENS	- Compétence - Pratiques commerciales, tarifs	Canadian Memorial Chiropractic College Association des chiropraticiens du Canada		Toronto Toronto	(416) 482-2340 (416) 781-5656	18 13
CIMETIÈRES	- Plan et entretien	MCC – Direction des cimetières		Toronto Autres endroits	(416) 963-0511 Voir annuaire tél. local	31
CITOYENNETÉ	- Renseignements généraux	Secrétariat d'État		Ottawa	(819) 997-0055	58
CHLORE	- Normes	Agriculture Canada, Inspection agricole	Loi sur les pesticides	Voir liste d'adresses		3
CODE DU BÂTIMENT	- Application	Inspecteur municipal des bâtiments	Hôtel de ville	Voir liste d'adresses		54
COLPORTEURS	- Enregistrement et procédés de vente	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
COMMERCE	(Voir Permis d'Exploitation d'un Commerce)					
COMBUSTIBLES	- Prix de l'électricité, du gaz naturel - Efficacité	(Voir le combustible dont il est question. Ex. gaz, pétrole, électricité, essence) Commission de l'énergie de l'Ontario Thermophone, EMR		Toronto Ottawa	(416) 481-1967 (613) 995-1801 1-800-267-9563	48 41
COMPAGNIES AÉRIENNES	- Tarifs et licences - Sécurité aérienne - Vols nolisés - Normes de service	Commission can. des transports Commission can. des transports Commission can. des transports Commission can. des transports	Transports Can. Transports Can. Transports Can. Transports Can.	Ottawa Ottawa Ottawa Ottawa	(819) 997-6030 (819) 997-6030 (819) 997-6030 (819) 997-6030	63 63 63 63
COMPAGNIES DE DÉMÉNAGEMENT	- Permis pour véhicules routiers - Plaintes contre les déménageurs en Ontario	Min. des Transports et des Communications Ontario Trucking Association		Toronto	Voir annuaire tél. local (416) 249-7401	50

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
COMPAGNIES DE DÉMÉNAGEMENT (suite)	- Plaintes contre les déménageurs hors de l'Ontario	Association canadienne des déménageurs		Hamilton	(416) 528-7033	11
COMPTABLES	- Agréés	Institut des comptables agréés de l'Ontario		Toronto	(416) 962-1841	11
	- Autres	Certified General Accountants Association of Ontario		Toronto	(416) 593-1101	23
COMPTEURS	- Gaz et électricité	Électricité et Gaz, CCC		Voir liste d'adresses		32
	- Autres	Poids et mesures, CCC		Voir liste d'adresses		32
COMPTEURS DE CAMIONS-CITERNES	- Règlements et inspections	Poids et mesures, CCC		Voir liste d'adresses		32
	- Sécurité	MCC - Dir. de la sécurité des combustibles		Toronto	(416) 239-1297	31
	- Facturations litigieuses	Société pétrolière				
CONCOURS	- Promotion mensongères	Pratiques commerciales, CCC		Toronto Hamilton London Ottawa	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (819) 997-4282	32
	- Loteries	MCC - Direction des loteries		Toronto Autres endroits	(416) 963-0272 1-800-268-1142	31
CONCURRENCE	- Pratiques commerciales restrictives	Pratiques commerciales, Bureau de la politique de concurrence, CCC		Toronto	(416) 224-4064	32
CONFLITS PROPRIÉTAIRES-LOCATAIRES	- Régie des loyers	Commission de location résidentielle		Interurbains	Zenith 96000	55
	- Renseignements sur les droits des propriétaires et des locataires	Commission de location résidentielle		Bureaux locaux Voir liste d'adresses	Zenith 96000	55
CONSEILS	- Consommateurs	(Voir Aide)				

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
LE CONSOMMATEUR CANADIEN	– Recherche – Abonnements	Bibliothèque locale 2660 croissant Southvale, Ottawa (Ontario) K1B 5C4	L'ACC vérifie et évalue des produits de consommation	Bibliothèque locale	Voir annuaire tél. local	
CONSOMMATION	(Voir Indice des Prix à la Consommation Renseignements sur les Prix des Produits de Consommation)					
À CONSOMMER DE PRÉFÉRENCE	(Voir Dates "À Consommer de préférence avant le _____")					
CONSTITUTION EN CORPORATION	– Fédéral – Provincial	Faillites, CCC MCC – Division des compagnies		Voir liste d'adresses Toronto Autres endroits	(416) 963-0377 1-800-268-1142	32 31
CONTRATS	– Généralités – Ventes itinérantes – Ventes sous condition – Crédit financier (banques à charte) (autres) – Câblodiffusion, télévision	Problème juridique particulier MCC – Dir. des services aux consommateurs MCC – Dir. des services aux consommateurs Finances Canada Min. des Institutions financières C.R.T.C.	Conseiller juridique	Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Ottawa Toronto Ottawa	(613) 995-3521 (416) 963-0471 (819) 997-0313	30 30 36 37 19
CONVERSIONS	(Voir Programmes de Conversion)					
COOPÉRATIVES		MCC – Dir. des services aux consommateurs	Dir. des caisses populaires et des coopératives	Toronto	(416) 963-0515	37
CORRESPONDANCE	(Voir Sociétés de vente par Correspondance)					

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
COUNSELLING SUR LES DETTES	- Conseils sur la Gestion des dettes	Services sociaux et communautaires	Pour trouver l'organisme local (aide seulement)		Voir annuaire tél. local	28
COUR DES PETITES CRÉANCES	- Pour des réclamations allant jusqu'à 1 000 \$, 3 000 \$ à Toronto	Procureur général (Ont.)			Voir annuaire tél. local	
COURRIER	- Publicité - rebut - Problèmes postaux	Association canadienne du marketing direct Postes Canada ou bureau de poste local		Toronto	(416) 391-2362 Voir annuaire tél. local	14
COURSES DE CHEVAUX		MCC – Commission des courses		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	31
COÛT DE LA VIE	- Indice des prix à la consommation	Statistique Canada		Toronto Autres endroits	(416) 973-6586 1-800-268-1151	59
COURTIERS EN HYPOTHÈQUES	- Plaintes, médiation	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
CRÉANCES	(Voir Cour de Petites Créances)					
DANGEREUX	(Voir Produits Dangereux)					
DANSE	(Voir École de Danse)					
DATES "À CONSOMMER DE PRÉFÉRENCE AVANT LE"	Règlements Réglements	Produits de consommation, CCC MCC – Direction des loteries		Voir liste d'adresses Toronto	(416) 963-0272	32 31
DÉCÈS	(Voir Certificats de Décès)					
DÉMÉNAGEMENT	(Voir Compagnies de déménagement)					
DENTISTES	- Compétence professionnelle	Academy of Dentistry		Toronto	(416) 967-5649	1
DENTUROLOGUES (PROTHÉSISTES DENTAIRES)	- Compétence professionnelle	Conseil d'administration des denturologues		Toronto	(416) 925-6331	38

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
DESSINS INDUSTRIELS	-Enregistrement	Brevets			(416) 224-3567	32
DETTES	(Voir Counselling sur les Dettes)					
DISCRIMINATION	-Refus de servir, etc.	MCC - Dir. des services aux consommateurs	Race, couleur, croyances, etc.	Voir liste d'adresses		31
DISPOSITIFS DE FLOTTAISON	-Ex. gilets de sauvetage Sécurité et étiquetage	Transports Canada, Garde côtière canadienne		Toronto	(416) 231-8890	62
DIVERTISSEMENTS	-Cinémas, films, bandes vidéo	MCC - Dir. des salles de cinéma		Toronto Autres endroits	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31
DIVORCE	-Copies des jugements	Cour suprême de l'Ontario	Registre local	Toronto	(416) 965-5563	31
DROITS	-Biens meubles	MCC - Enregistrement des biens meubles		Toronto Autres endroits	(416) 596-3766 1-800-268-1142	
DROITS D'AUTEUR	-Renseignements et enregistrement	Brevets		Toronto	(416) 224-3567	32
DUVET (ARTICLES)	-Règlements sur l'étiquetage et la publicité	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
ÉCOLES DE DANSE	-Pratiques commerciales	MCC - Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
ÉLECTRICITÉ	-Inspection des instruments de mesure	Électricité et gaz, CCC		Voir liste d'adresses		32
	-Tarifs	Commission de l'énergie de l'Ontario		Toronto	(416) 481-1967	48
	-Sécurité des fils d'aluminium	Ontario Hydro, Programme d'inspection électrique			Voir annuaire tél. local	
	-Sécurité des appareils	Association canadienne de normalisation		Toronto	(416) 747-4000	21
	-Installation	Ontario Hydro			Voir annuaire tél. local	
EMBALLAGE	-Trompeur	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
	-Médicaments	Protection de la santé, SBSC		Voir liste d'adresses		32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
EMBALLAGE (suite)	- En général - Produits dangereux	Produits de consommation, CCC Sécurité des produits, CCC	Voir liste d'adresses Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32	
ENCAN	(Voir Ventes à l'Encan)					
ÉNERGIE	(Voir Prix de l'Énergie)					
ÉNERGUIDE	- Étiquetage sur la consommation d'énergie	Produits de consommation, CCC	Aboli			
ENFANTS	(Voir Lits d'Enfants, voir Produits pour Enfants, voir Publicité Destinée aux Enfants)					
ENREGISTREMENT	- Entreprises - Droits d'auteur, marques de commerce, dessins industriels, brevets - Propriété	MCC – Division des compagnies Brevets MCC – Bureau de l'enregistrement immobilier		Toronto Autres endroits	(416) 596-3739 1-800-268-1142 (416) 224-3567	31 32
ENTREPRENEURS	- Amélioration des maisons	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
ENVIRONMENT	(Voir Pollution)					
ESSENCE	- Pompes - Contenants	Poids et mesures, CCC CCC – Dir. de la sécurité des combustibles	Legal requirement Prescriptions de la Loi	Voir liste d'adresses Toronto Autres endroits	(416) 239-7361 1-800-268-1142	32 31
ÉTIQUETAGE	- Sièges d'autos pour enfants	Transports Canada, Sécurité routière Sécurité des produits, CCC	Règlements sur l'installation dans une voiture neuve chez le concessionnaire Inspection au détail	Ottawa Toronto Hamilton	(613) 993-9851 (416) 973-4705 (416) 572-2845	64 32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ÉTIQUETAGE (suite)	– Produits de duvet	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
	– Catégories d'aliments (Provincial) (Canada)	Min de l'Agriculture et de l'Alimentation Agriculture Canada		Voir liste d'adresses	Voir annuaire tél. local	3
	– Aliments (pré-emballés)	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
	– Fourrures	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
	– Emballage en général	Produits de consommation		Voir liste d'adresses		32
	– Produits dangereux	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	29
	– Herbicides/Pesticides	Agriculture Canada		Voir liste d'adresses		3
	– Étiquettes d'achat au Canada	Association des manufacturiers canadiens			(416) 363-7261	17
	– Publicité trompeuse	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
	– Métaux précieux	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
	– Textiles	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
ÉTIQUETTES D'ACHAT CANADIEN		Association des manufacturiers canadiens		Toronto	(416) 363-7261	17
EXPORTATION	(Voir Permis d'Exportation)					
"FABRIQUÉ AU CANADA"	– Étiquettes d'achat au Canada	Association des manufacturiers canadiens		Toronto	(416) 363-7261	17
FAILLITES		Direction des faillites, CCC		Voir liste d'adresses		32
FALSIFICATION D'ODOMÈTRES	– Remboursement à l'acheteur	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
FALSIFICATIONS D'ODOMÈTRES(suite)	- Infractions criminelles	GRC			Voir annuaire tél. local	
FAUSSE REPRÉSENTATION	- Publicité - Tromperie - Étiquetage - Battage publicitaire - Métaux précieux	Pratiques commerciales, CCC Question privée, du domaine civil Produits de consommation, CCC Pratiques commerciales, CCC Produits de consommation, CCC	Consulter un avocat	Toronto Hamilton London Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32 32 32 32
FIDUCIE	(Voir Sociétés de Fiducie)					
FILMS	- Classification	MCC – Dir. des salles de cinéma		Toronto Autres endroits	(416) 421-2462 1-800-268-1142	31
FINANCES	- Banques à charte - Caisses populaires - Sociétés de prêts - Compagnies d'assurance - Sociétés de courtage - Escomptes sur la ristourne d'impôt - Sociétés de fiducie	Finances Canada, Surintendant Min. des Institutions financières Min. des Institutions financières Min. des Institutions financières Commission des valeurs mobilières de l'Ontario Services aux consommateurs, CCC Min. des Institutions financières		Ottawa Ottawa Toronto Toronto Toronto Ottawa Toronto	(613) 992-0377 (613) 992-0377 (416) 963-0515 (416) 963-3532 (416) 963-0471 (416) 963-0223 (819) 997-4210 (613) 963-3532	36 36 37 37 37
FIXATION DES PRIX	- Politique de la concurrence	Pratiques commerciales, CCC		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
FLOTTAISON	(Voir Dispositifs de Flottaison)					

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
FOURRURE	(Voir Manteaux de Fourrure)					
FOURS À MICRO-ONDES	-Radiation -Normes de sécurité	Protection de la santé, SBSC Association canadienne de normalisation		Toronto Ottawa Toronto	(416) 973-1597 (613) 998-3417 (416) 747-4000	39 21
FRAUDES	-Criminelles	S'adresser au corps policier approprié	Pour qu'il y ait fraude criminelle, il doit y avoir intention de frauder - ne pas confondre avec fausse représentation ou pratiques commerciales déloyales		Voir annuaire tél. local	
GARANTIES	-Logements neufs -Défaut de garantie -Fausse représentation	A.C.H.D.U. Association canadienne de l'habitation et du développement urbain Bureau d'éthique commerciale ou Min. de la Consommation et du Commerce Pratiques commerciales, CCC	Médiation seulement	Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	42 6 30 32
GARDERIES	-Supervision -Permis	Min. des Services sociaux et communautaires (Ont.)		Voir liste d'adresses		28
GAZ	- <u>Chauffage domestique</u> -Tarifs -Facturation -Qualité -Mesure	Commission de l'énergie de l'Ontario Gas Company Électricité et gaz, CCC Électricité et gaz, CCC		Toronto Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses	(416) 481-1967 Voir annuaire tél. local 32 32	48

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
GAZ (suite)	– Propane (sécurité) – Installateurs – Prix	CCC – Dir. de la sécurité des combustibles CCC – Dir. de la sécurité des combustibles CCC – Dir. de la sécurité des combustibles		Toronto Autres endroits	(416) 239-7361 1-800-268-1142 1-800-268-1142 1-800-268-1142	31
GENS DE MÉTIER	– Certificats de compétence	Min. des Collèges et Universités		Toronto	(416) 965-5375	27
GILETS DE SAUVEGAGE	– Règlements sur la sécurité	Transports Canada, Garde côtière		Toronto	(416) 231-8890	62
GOUVERNEMENTALES	(Voir Publications gouvernementales)					
HERBICIDES	– Sécurité et étiquetage	Agriculture Canada		Voir liste d'adresses		3
HUISSIERS	– Plaintes – Enregistrements, renouvellements, révisions	MCC – Dir. des services aux consommateurs MCC – Section centrale des enregistrements		Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		30 31
HYDRO	(Voir Électricité)					
HYPOTHÈQUES	(Voir Courtiers en Hypothèques)					
IMMOBILIER	– Permis, plaintes – Enregistrement	MCC – Dir. des services aux consommateurs MCC – Bureau de l'enregistrement immobilier		Voir liste d'adresses Voir annuaire tél. local		30
IMPORTATION	– Exigences et restrictions – Permis	Douanes, Revenu Canada Affaires extérieures Canada		Voir liste d'adresses Ottawa Ottawa Ottawa	(613) 995-8356 (416) 995-7762 (613) 995-8104	56 34
INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION	– Renseignements sur le coût de la vie	Statistique Canada		Toronto Autres endroits	(416) 973-6586 1-800-268-1151	59

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
INFORMATION SUR LES PRODUITS	- Association des consommateurs du Canada	Rapports de consommateurs, par exemple dans Le Consommateur canadien		Bibliothèque	Voir annuaire tél. local	
INSOLVABILITÉ		Faillites, CCC		Voir liste d'adresses		32
INTÉRÊT	(Voir Taux d'Intérêt)					
INVENTIONS	- Brevets	Brevets et marques de commerce, CCC			(416) 224-3567	32
ISOLATION	- Approbation de la qualité	Société centrale d'hypothèques et de logement		Voir liste d'adresses		9
	- Subventions/conseils	EMR – Thermophone	Subventions abolies en mars 9186		1-800-267-9563	41
	- Sécurité	Sécurité des produits, CCC		Ottawa Hamilton	(613) 995-1801 (416) 572-2845	
	- M.I.U.F. Mousse isolante d'urée formaldéhyde	Communications, CCC	Programme terminé le 31 octobre 1986. Si vous êtes inscrit,appelez à Ottawa	Ottawa	(819) 997-2938	
JOUETS	- Recommandations	Conseil canadien d'expérimentation des jouets	Publie un guide d'achat des jouets	Bibliothèque locale Ottawa	Voir annuaire tél. local (613) 728-6817	22
	- Sécurité	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
LITS D'ENFANT	- Normes de sécurité	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4706 (416) 572-2845	32
LIVRES BROCHÉS	- Distributeurs	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses Toronto	(416) 596-3739	30
LOCATAIRES	(Voir Conflit Propriétaires-Locataires)					

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
LOCATION D'APPARTEMENTS	- Conflits propriétaires – locataires	Commission de location résidentielle Ministère du Logement Commission de location résidentielle Ministère du Logement		Voir liste d'adresses ou Zénith Voir liste d'adresses ou Zénith	9-6000 9-6000	55 55
LOGEMENT	- Code du bâtiment - Subventions, programmes, documentaiton - Garantie des logements neufs	Inspecteur municipal du bâtiment Bureau municipal Société centrale d'hypothèques et de logement Association canadienne de l'habitation et du développement urbain	Hôtel de ville A.C.H.D.U.	Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		54 9 42
LOTERIES	- Privées - Provinciales : revenus, subventions, projets, organisation du service sociale	MCC – Dir. des loteries Min. du tourisme et des Loisirs		Toronto Autres endroits Voir annuaire tél. local	(416) 963-0272 1-800-268-1142	31
LOYERS (AUGMENTATIONS)	- Règlements, plaintes, demandes de renseignements	Commission de location résidentielle		Voir liste d'adresses		55
LUTTE		MCC – Commissaire aux sports professionnels		Toronto autres endroits	(416) 963-0844 1-800-268-1142	31
MAGAZINES	- Consumer Reports, le Consommateur canadien	Bibliothèque				
MAISONS	(Voir Revêtement des Entrées et Entrepreneurs en Rénovations de Maisons)					
MAISONS MOBILES	- Renseignements généraux et plaintes - Garantie des logements neufs (fondations permanentes seulement)	MCC – Dir. des services aux consommateurs Association canadienne de l'habitation et du développement urbain	A.C.H.D.U.	Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		30 42

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
MAJORIZATION DES PRIX	-Coût excessif	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
MAJORITÉ	(Voir Cartes de Majorité)					
MANTEAUX DE FOURRURE	-Étiquetage	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
MARIAGE	(Voir Certificats de Mariage)					
MARQUES DE COMMERCE	-Enregistrement, recherche	Brevets			(416) 224-3567	
MÉDECINS	-Compétence professionnelle	Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario		Toronto Ontario	(416) 961-1171 1-800-268-7096	47
MÉDIATION	-Mesures législatives	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
	-En général	Bureau d'éthique commerciale ou association		Voir liste d'adresses		6
MÉDICAMENTS	-Publicité	Protection de la santé, SBSC		Voir liste d'adresses		39
	-Emballage, étiquetage et sécurité					
	-Prix des médicaments sur ordonnance	Min. de la Santé (Ont.)		Toronto		
	-régime de médicaments gratuits	Régime de médicaments gratuits (Ont.) B.P. 2100, succursale A Toronto (Ontario M5W 1Y5)			(416) 963-2175	
MESURE ET INSTRUMENTS DE MESURE		Poids et mesures, CCC		Voir liste d'adresses		32
MÉTAUX PRÉCIEUX	-Poinçon et étiquetage	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresse		32
MÉTRIQUE	(Voir système Métrique)					
MICRO-ONDES	(Voir Fours à Micro-Ondes)					

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
MOTONEIGES	-Permis, sécurité de fonctionnement -Défauts de fabrication	Min. des Transports et des Communications Transports Canada, Sécurité routière		Ottawa	Voir annuaire tél. local (613) 993-9851	64
NAISSANCE	(Voir Certificats de Naissance)					
NUMÉROS	-Demande ou identification	Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		32
NUTRITION		Protection de la santé, SBSC Unité sanitaire locale		Voir liste d'adresses		39
OBLIGATIONS	(Voir Valeurs Mobilières) (Actions, Obligations etc.)				Voir annuaire tél. local	
OBLIGATOINS D'ÉPARGNE DU CANADA		Banque du Canada		Ottawa	(613) 782-8111	
ODOMÈTRES	(Voir Falsification d'Odomètres)					
OMBUDSMAN	-Plaintes concernant l'Assemblée législative de l'Ontario	Ombudsman, Gouvernement de l'Ontario		Voir liste d'adresses		46
OPTICIENS	-Compétence professionnelle	Board of Ophthalmic Dispensers of Ontario		Toronto	(416) 366-3026	7
OPTOMÉTRISTES	-Compétence professionnelle	Ordre des optométristes		Toronto	(416) 962-4071	25
ORDONNANCES	(Voir médicaments)					
ORGANISATIONS À BUT NON LUCRATIF	-Enregistrement - provincial - fédéral -Statut fiscal	MCC – Division des compagnies Dir. des corporations, CCC Revenu Canada		Toronto Autres endroits Voir liste d'adresses	(416) 963-0377 1-800-268-1142	31 32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
ORGANISMES DE CHARITÉ	– Enregistrement – Plaintes	Revenu Canada, section des organismes de charité Bureau d'éthique commerciale		Ottawa Autres endroits Voir liste d'adresses	(613) 996-6365 1-800-267-2384	6
ORGANISMES DE RENSEIGNEMENTS	– Fédéral – Provincial	Référence Canada Bureau de renseignements Centres d'information communautaires	Ancien nom : Bureau de service Canada	Toronto Ottawa North Bay Code (613) Codes (807) (705) Autres codes	(416) 973-1993 (613) 995-7151 (705) 476-4910 1-800-267-0340 1-800-387-0700 1-800-461-1664 1-800-387-0700	
ORGANISMES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	– Plaintes, enregistrement	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Toronto	(416) 965-3535	
PAILLASSONS	– Inflammabilité	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
PARTENARIATS	– Enregistrement	MCC – Division des compagnies		Autres endroits	1-800-268-1142	31
PÉRIODIQUES	– Distributeurs	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
PERMIS	– Bateaux – Entreprises – Radios B.P. – Débits de boissons-métiers – Permis de vente	Transports Canada, Garde côtière Autorité municipale chargée de la délivrance des permis Min. des Communications Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario Collèges et Universités (Ontario) Ministère du Revenu	Hôtel de ville	Toronto Voir liste d'adresses	(416) 231-8890 Voir annuaire tél. local (416) 965-4651 Voir annuaire tél. local Voir annuaire tél. local	62 54

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
PERMIS D'EXPORTATION		Affaires extérieures, Section du contrôle de l'exportation	Renseignements sur les exportations	Ottawa Autres endroits	(613) 993-6435 1-800-267-8376	34
PERMIS D'EXPLOITATION D'UN COMMERCE (voir aussi constitution en corporation)	-Pour exploiter une entreprise -Taxe de vente au détail et permis de vente -Enregistrement du nom	Autorité municipale chargée de la délivrance des permis Min. du Revenu (Ont.) MCC – Division des compagnies Direction des compagnies	Hôtel de ville Enregistrement Constitution en corporation	Voir liste d'adresses Toronto Toronto Autres endroits	Voir annuaire tél. local (416) 963-0510 (416) 963-0377 1-800-268-1142	54 31
PERMIS SPÉCIAUX		MCC – Commission des permis de vente d'alcool		Toronto Autres endroits	(416) 965-4964 1-800-268-1142	31
PESTICIDES	-Emballage, plaintes	Agriculture Canada		Voir liste d'adresses		3
PÉTROLE	(Voir P.C.R.P. Programme de Remplacement de Pétrole, voir Remplacement du Pétrole (Programmes)					
PHARMACIENS	-Compétence professionnelle	Ordre des pharmaciens		Toronto	(416) 962-4861	26
PIERRES PRÉCIEUSES	-Qualité	Canadian Gemmological Assoc.		Toronto	(416) 652-3137	16
P.I.T.R.C.	-Subventions pour l'isolation	(Voir isolation)	Programme aboli en mars 86			
PLANS D'ACHAT D'ALIMENTS CONGELÉS		MCC – Dir. des services aux consommateurs				32
PNEUS	-Normes de sécurité	Transports Canada, Sécurité routière		Ottawa	(613) 993-9851	64
POMPES	-Combustibles	Poids et Mesures, CCC	Exactitude1	Voir liste d'adresses		32
POSE DE FILS D'ALUMINIUM	-Sécurité	Ontario Hydro, Programme d'inspection électrique			Voir annuaire tél. local	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
POSSESSION	(Voir Reprises de Possession)					
PRATIQUES COMMERCIALES	- Publicité trompeuse, ventes pyramidales, double étiquetage	Pratiques commerciales, CCC		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
PRATIQUES COMMERCIALES	- Pratiques commerciales déloyales	MCC – Bureaux des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
PRATIQUES COMMERCIALES RESTRICTIVES	- Plaintes, demandes de renseignements	Pratiques commerciales, CCC		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 57 2-2873 (519) 645-4119	32
PRATIQUES DE VENTES	(Voir Vendeurs et Pratiques de Ventes)					
PRESSION	(Voir Appareils sous Pression)					
PRÊTS	- Sociétés de prêts, sociétés de fiducie, caisses populaires	Min. des Institutions financières		Toronto	(416) 963-0471	37
	- Banques à charte (plaintes)	Finance Canada; Surintendant des institutions financières		Ottawa	(613) 995-3521	36
PRIX	(Voir Fixation des Prix, voir Majoration des Prix)					
PRIX A LA CONSOMMATION	(Voir renseignements sur Prix à la Consommation voir indice des Prix à la Consommation)					
PRIX DE L'ÉNERGIE	- Électricité, gaz naturel	Commission de l'énergie de l'Ontario		Toronto	(416) 481-1967	48
	- Mazout	Énergie, Mines et Ressources	Thermophone	Ottawa	1-800-267-9563 (613) 995-1801	
PRIX ET TARIFS	- Câblodiffusion - Téléphone	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes		Hull	(819) 997-0272	19
	- Électricité et gaz naturel	Commission de l'énergie de l'Ontario				

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
PRIX ET TARIFS (suite)	- Pétrole et essence - Majoration	MCC – Dir. des services aux consommateurs	Pas de mesure législative sur la vente au détail Coûts excessifs seulement	Toronto Voir liste d'adresses	(416) 598-4000	48 30
PRODUITS	(Voir Information sur les Produits)					
PRODUITS CHIMIQUES	- sécurité des produits de consommation seulement	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
PRODUITS CHIMIQUES MÉNAGERS	- Produits dangereux : emballage et étiquetage	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
PRODUITS DANGEREUX	(Voir aussi sécurité ou produit précis)	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
PRODUITS DE BEAUTÉ	- Sécurité - Emballage, étiquetage et allégations sur la composition	Protection de la santé, SBSC Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		39 32
PRODUITS POUR BÉBÉS	- sécurité	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
PRODUITS POUR ENFANTS	- Sécurité (voir aussi jouets et sièges d'auto)	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
PROFESSIONS LIBÉRALES	- Comptables - Chiropractiens - Dentistes - Denturologues (prothésistes dentaires) - Médecins	Institut des comptables agréés Association des chiropractiens du Canada Academy of Dentistry Conseil d'administration des denturologues Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario	Plaintes par écrit seulement Plaintes portant sur la compétence ou l'éthique professionnelle : université ou collège accréditif. Plaintes portant sur les honoraires : association appropriée.	Toronto Toronto Toronto Toronto Toronto	(416) 781-5656 (416) 967-5649 (416) 925-6331 (416) 961-1171	44 13 1 38 47

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
PROFESSIONS LIBÉRALES (suite)	– Pharmaciens – Vétérinaires – Avocats	Ordre des pharmaciens Ontario Veterinary Association Soc. du barreau du Haut-Can.		Toronto Guelph Toronto	(416) 962-4861 (519) 824-5600 (416) 947-3300	26 51
PROGRAMME DE CONVERSION	– Remplacement du pétrole (P.C.R.P.)	EMR – Thermophone	Aboli en mars 85	Ottawa	(613) 995-1801 1-800-267-9563	41
P.C.R.P. (Programme de remplacement du pétrole)	– Subventions pour la coriversion des systèmes de chauffage au mazout	(Voir programme de remplacement du pétrole)	Programme aboli en mars 85			
PROPANE	– Contenants	MCC – Dir. de la sécurité des combustibles		Toronto Autres endroits	(416) 239-1297 1-800-268-1142	31
PROPRIÉTÉ	– Personnelle – Droits – Immobilier – Publique	MCC – Dir. de l'enregistrement des biens meubles MCC – Dir. de l'enregistrement immobilier MCC – bureau d'enregistrement immobilier		Toronto Autres endroits Toronto	(416) 963-0451 1-800-268-1142 (416) 596-3649	31 31 31
PROPRIÉTAIRES	(Voir Conflit Propriétaires – Locataires)					
PROTHÉSISTES DENTAIRES	(Voir Denturologues)					
PUBLICATIONS GOUVERNEMENTALES	– Provincial – Fédéral – Dépliants gratuits	Librairie du gouvernement de l'Ontario Consulter le guide au numéro indiqué pour avoir d'autres sources Approvisionnements et Services Canada, Centre d'édition Consulter aussi la liste des librairies autorisées à vendre les publications du gouvernement	À titre onéreux À titre onéreux On peut normalement se procurer ces dépliants auprès du ministère	Toronto Autres endroits Ottawa	(416) 965-2054 1-800-268-7540 Voir annuaire tél. local (613) 997-2560	65 66

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
PUBLICITÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Enfants - Aliments, textiles, métaux précieux, produits de beauté, articles de toilette et parfums - Médicaments en vente libre, appareils thérapeutiques - Alcools - Trompeuse - Subliminale - Goût et éthique 	<p>Conseil des normes de la publicité Produits de consommation, CCC</p> <p>Protection de la santé, SBEC</p> <p>Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario</p> <p>Pratiques commerciales, CCC</p> <p>Conseil des normes de la publicité</p> <p>Conseil des normes de la publicité</p>	<p>Certains aspects de la publicité sur les produits de beauté, les parfums et les articles de toilette sont aussi du ressort de la DGPS</p>	<p>Toronto Voir liste d'adresses</p> <p>Voir liste d'adresses</p> <p>Toronto Autres endroits</p> <p>Toronto Hamilton London Ottawa</p> <p>Toronto</p> <p>Toronto</p>	<p>(416) 961-6312</p> <p>32</p> <p>39</p> <p>(416) 965-4651 1-800-268-1142</p> <p>32</p> <p>(416) 961-6312</p> <p>(416) 961-6312</p>	<p>2</p> <p>32</p> <p>39</p> <p>(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (819) 997-4282</p> <p>2</p> <p>2</p>
PUBLICITÉ DESTINÉE AUX ENFANTS		Conseil des normes de la publicité		Toronto	(416) 961-6312	2
PYRAMIDALES	(Voir Ventes Pyramidales)					
QUALITÉ	(Voir Produit)					
QUANTITÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Pré-emballés - Non emballés 	<p>Produits de consommation, CCC</p> <p>Poids et mesures, CCC</p>	<p>Voir liste d'adresses</p> <p>Voir liste d'adresses</p>			<p>32</p> <p>32</p>
RADIATION	- Due à des produits de consommation (four à micro-ondes, fours, ordinateurs, etc.)	Protection de la santé, SBSC	Plaintes et demandes de renseignements Services éducatifs	Toronto	(416) 973-1597	39

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
RADIATION (suite)	- Dans l'environnement (air, sol, eau) - Renseignements	Environnement Canada Bureau de la radioprotection, Santé et Bien-être		Ottawa	Voir annuaire tél. local (613) 998-3417	39
RADIO	- Sécurité des postes -(Voir station radiophoniques)	Association canadienne de normalisation		Toronto	(416) 747-4000	21
RADIO B.P.	- Plaintes, permis	Ministère des Communications			Voir annuaire tél. local	
RADIOPHONIQUES	(Voir Station Radiophoniques)					
RAYONS X (APPAREILS)	- Renseignements	Protection de la santé, SBSC		Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 998-3417	39
RECOUVREMENT	(Voir Agences de Recouvrement)					
RÉGIMES DE RETRAITE	- Régime de pensions du Canada Allocations familiales Sécurité de la vieillesse - Pensions d'entreprises	Santé et Bien-être social Canada, Programmes de la sécurité du revenu Commission des régimes de retraite de l'Ontario		Toronto	Voir annuaire tél. local (416) 963-0522	53
REMBOURSEMENTS	- En général - Fausse représentation - Bouteilles consignées	Bureau d'éthique commerciale MCC - Dir. des services aux consommateurs Environnement (Ont.)	Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		6 30	
REMÈDES	(Voir médicaments)				Voir annuaire tél. local	
REEMPLACEMENT DU PÉTROLE (PROGRAMMES)		EMR - Thermophone	Programme P.C.R.P. aboli en mars 86	Ottawa Toronto	1-800-387-0733 (613) 995-1801 (416) 973-8480	34 41
RÉNOVATIONS	(Voir Revêtement des Entrées et Entrepreneurs en Rénovation de Maison)					

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
RENSEIGNEMENTS	(Voir Organismes de Renseignements)					
RENSEIGNEMENTS PERSONNES	(Voir Organismes de Renseignements Personnels)					
RENSEIGNEMENTS SUR LES PRIX DES PRODUITS DE CONSOMMATION	-Magazines	Consumers union of the U.S.A. Subscription Department P.O. Box 2480, Boulder, Col. 80322	Vérifie et évalue des produits de consommation	Bibliothèque locale	Voir annuaire tél. local	
RÉPARATIONS D'APPAREILS MÉNAGERS	-Plaintes -Service médiocre fourni par le magasin	Association canadienne de services d'appareils ménagers Bureau d'éthique commerciale		Toronto Voir liste d'adresses	(416) 447-2511	15 6
REPRÉSENTATION	(Voir Fausse Représentation)					
REPRISES DE POSSESSION	-Contrats, huissiers, sociétés de recouvrement	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
RESTAURANTS	-Fausse représentation dans les menus -Dangers pour la santé	Produits de consommation, CCC Unité sanitaire de comté		Voir liste d'adresses Voir annuaire tél. local		30
RETRAITE	(Voir Régimes de Retraite)					
REVÊTEMENT DES ENTRÉES ET ENTREPRENEURS EN RÉNOVATIONS DE MAISONS	-Enregistrement et plaintes	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
SANTÉ	-dangers, aliments pré-emballés -Dangers, aliments en vrac -Animaux -Animaux de maison	Protection de la santé, SBSC Unité sanitaire de comté Agriculture Canada Société de protection des animaux		Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir annuaire tél. local	39 3 Voir annuaire tél. local	

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
SANTÉ (suite)	- Aliments pour animaux de maison - Radiation - Salubrité	PAS DE MESURE LÉGISLATIVE Protection de la santé, SBSC Unité sanitaire de comté	(Voir adresse du fabricant sur le contenant)	Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 954-6807 Voir annuaire tél. local	39
SAUVETAGE	(Voir Gilets de Sauvetage)					
SÉCURITÉ	- Compagnies aériennes - Pose de fils d'aluminium - Chaudières - Sièges d'autos pour enfants - Produits de beauté - Médicaments - Appareils électriques - Installations électriques - Ascenseurs - Inflammabilité - Essence - Sécurité des produits (en général) - Dangers pour la santé (en général)	Transports Canada, Transports aériens Compagnie d'électricité locale MCC – Dir. des appareils sous pression Transports Canada et Sécurité des produits, CCC Protection de la santé, SBSC Protection de la santé, SBSC Association canadienne de normalisation Compagnie d'électricité locale MCC – Dir. des appareils de levage (Voir produit ou substance) MCC – Dir. des services aux consommateurs Sécurité des produits, CCC Protection de la santé, SBSC	Installés par le concessionnaire Achat au détail	Ottawa Toronto Ottawa Toronto Hamilton Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses Voir annuaire tél. local Toronto Toronto Autres endroits Toronto Autres endroits Toronto Hamilton Voir liste d'adresses	(613) 997-6030 Voir annuaire tél. local (416) 239-7796 Voir liste d'adresses (613) 992-4464 (416) 973-4705 (416) 572-2845 39 31 32 39 39 21 39 31 31 32 39	63 31 32 39 39 21 39 31 31 32 39

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
SÉCURITÉ (suite)	- Produits chimiques ménagers	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Isolation	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Gilets de sauvetage, sécurité maritime	Garde côtière canadienne, Sécurité des navires		Toronto	(416) 231-8890	62
	- Professionnels de la santé	(Voir professions libérales)				
	- Fours à micro-ondes	Association canadienne de normalisation		Toronto	(416) 747-4000	21
	- électricité	Protection de la santé, SBSC		Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 230-4883	39
	- radiation		Pour les demandes de renseignements, s'adresser à Ottawa et à Toronto seulement			
	- Véhicules automobiles	Min. des Transports et des Communications		Ottawa	Voir annuaire tél. local	
	- sécurité routière et entretien	Transports Canada, Sécurité routière			(613) 993-9851	64
	- défauts de fabrication	Min. des Transports et des Communications			Voir annuaire tél. local	
	- certificat de sécurité	Protection de la santé, SBSC		Voir liste d'adresses		39
	- Aliments pré-emballés					
	- Radiation	Protection de la santé, SBSC		Toronto Ottawa	(416) 973-1597 (613) 998-3417	
	- Chemins de fer	Transports Canada, Dir. de la sécurité ferroviaire		Ottawa	(613) 998-2984	
	- Inflammabilité des textiles	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32
	- Appareils thérapeutiques	Protection de la santé, SBSC		Voir liste d'adresses		39
	- Jouets	Sécurité des produits, CCC		Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
SÉCURITÉ MARITIME		Transports Canada, Garde côtière		Toronto	(416) 231-8890	62
SIÈGES D'AUTO	-Lois -Installés par le concessionnaire -Vendus au détail	Transports Canada, Sécurité routière Transports Canada, Sécurité routière Sécurité des produits, CCC		Ottawa Ottawa Toronto Hamilton	(613) 993-9851 (613) 993-9851 (416) 973-4705 (416) 572-2845	64 64 32
SOCIÉTÉS DE FIDUCIE	- Plaintes - Étiquetage	Min. des Institutions financières		Toronto	(416) 963-0471	37
SOCIÉTÉS DE VENTE PAR CORRESPONDANCE	- Publicité - Service en général	Pratiques commerciales, CCC Association canadienne du marketing direct	Médiation et suppression d'un nom de la liste d'envoi	Toronto Hamilton London Toronto	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (416) 391-2362	32 14
SPORTS	- Règlements : sports professionnels	MCC – Commissaire aux sports professionnels		Toronto Autres endroits	(416) 963-0844 1-800-268-1142	
SPORTS		MCC – Commissaire aux sports professionnels		Toronto Autres endroits	(416) 963-0844 1-800-268-1142	31
STATIONS RADIOPHONIQUES	- Permis	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes		Ottawa Renseignements	(613) 997-0313 (613) 997-0272	19
STATIONS -SERVICE	- Pompe à essence (exactitude) - Prix de l'essence - Sécurité (essence) - Réparations de voitures	Protection de la santé, SBSC Concurrentiel, pas de mesures législatives MCC – Dir. de la sécurité des combustibles Bureau d'éthique commerciale ou Hôtel de ville	Voir liste d'adresses Toronto Autres endroits Voir liste d'adresses	Toronto seulement	(416) 239-1297 1-800-268-1142 (416) 488-9320	32 30 6 54

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
STÉRÉOS	- Sécurité - Défectueux	Association canadienne de normalisation Magasin, fabricant ou Bureau d'éthique commerciale		Toronto Voir annuaire tél. local	(416) 747-4000 	21 6
SUBVENTIONS	- Entreprises (provincial) (fédéral)	Min. de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie Banque fédérale de développement			Voir annuaire tél. local 1-800-387-6142 Toronto Autres endroits	
SYSTÈMES DE CHAUFFAGE	- Conversion au gaz - pompes à chaleur	Thermophone, EMR Thermophone, EMR		Ottawa Toronto	1-800-387-0733 (613) 995-1801 (416) 973-8480	41 41
SYSTÈME MÉTRIQUE	- Renseignements et conversion	DIRECTION DES COMMUNICATIONS, CCC BUREAU DU SYSTÈME MÉTRIQUE		Ottawa	(613) 996-4000	
TARIFS	(Voir Prix et Tarifs)					
TAUX D'INTÉRÊT	- Limites	Finances Canada	Renseignements et plaintes	Ottawa	(613) 995-3521	36
TAPIS	- Inflammabilité - Information et médiation	Sécurité des produits, CCC Institut canadien du tapis		Toronto Hamilton Montréal	(416) 973-4705 (416) 572-2845 (514) 866-2081	32
TEINTURIERS	- Plaintes	Institut des teinturiers et des buandiers ou Bureau d'éthique commerciale		Toronto Voir liste d'adresses	(416) 620-7704	33 6
TÉLÉPHONE (COMPAGNIES)	- Plaintes	C.R.T.C.		Ottawa	(819) 997-0272	19
TÉLÉVISION	- Règlements touchant les stations (y compris les tarifs et le service des câblodiffuseurs)	C.R.T.C.		Ottawa	(819) 997-0272	19

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
TEXTILES	- Étiquetage - Inflammabilité	Produits de consommation, CCC Sécurité des produits, CCC		Voir liste d'adresses Toronto Hamilton	(416) 973-4705 (416) 572-2845	32 32
TIRAGES	- Règlements	MCC - Dir. des loteries		Voir liste d'adresses		31
TOILETTE	(Voir Articles de Toilette)					
TOURBE		Agriculture Canada, Production et protection des végétaux		Voir liste d'adresses		3
TROMPERIE	- Omission d'information pertinente - Dans la publicité (conditions cachées et fausse représentation)	Problème juridique particulier Pratiques commerciales, CCC	Consulter un avocat	Toronto Hamilton London Ottawa	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119 (819) 997-4282	32
VALEURS MOBILIÈRES (Actions, obligations, etc.)		Commission des valeurs mobilières de l'Ontario		Toronto	(416) 597-0681	49
VÉGÉTAUX	- Maladies et animaux nuisibles - Importation	Agriculture Canada Revenu Canada, Agriculture Canada		Voir liste d'adresses Douanes et Accise		3 56 & 3
VÉHICULES AUTOMOBILES	- Concessionnaires - Consommation de carburant - Plaintes (autres que contre le concessionnaire) - Évaluation	MCC - Dir. des services aux consommateurs Transports Canada, Sécurité routière Bureau d'éthique commerciale "Consumer Report", "Le Consommateur canadien", "Auto-conseils"		Voir liste d'adresses Ottawa Magazines	(613) 993-9851 Bibliothèque	30 64 6

KEY WORD	SUB-HEAD	REFERENCE	NOTE	CITY	PHONE	GUIDE
VÉHICULES AUTOMOBILES (suite)	- Sécurité (entretien) - Défauts de conception et de fabrication	Min. des Transports et les Communications (Ontario) Transports Canada, Sécurité routière		Ottawa	Voir annuaire tél. local (613) 993-9851	64
VÉHICULES RÉCRÉATIFS	- renseignements, plaintes, médiation	Association canadienne des véhicules récréatifs		Toronto	(416) 533-7800	20
VENDEURS ET PRAT. DE VENTE	- Vente itinérante	MCC – Dir. des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses		30
VENTES À L'ENCAN	- Permis des encanteurs - Automobiles	Hôtel de ville/bureau municipal MCC – Direction des services aux consommateurs		Voir liste d'adresses Voir liste d'adresses		54 30
VENTE PAR CORRESPONDENCE	(Voir Sociétés de Vente par Correspondance)					
VENTES PAR RECOMMANDATION	- Pratiques de vente	Pratiques commerciales, CCC		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
VENTES PYRAMIDALES		Pratiques commerciales, CCC		Toronto Hamilton London	(416) 224-4065 (416) 572-2873 (519) 645-4119	32
VÉRIFICATION DE PRODUITS	- Association des consommateurs du Canada	Rapports de consommateurs, par exemple dans Le Consommateur canadien	Comparaison de marques	Bibliothèque	Voir annuaire tél. local	
VÉTÉRINAIRES	- Plaintes	Ontario Veterinary Association		Guelph	(416) 824-4500	51
VIDÉO	(Voir Bandes Vidéo)					
VOLAILLE	- Catégorie Canada - Catégorie Ontario - Emballage et étiquetage	Agriculture Canada Min. de l'Agriculture et de l'Alim. Produits de consommation, CCC		Voir liste d'adresses		3 32
VOLS NOLISÉS		Transports Canada, Commission canadienne des transports		Ottawa	(819) 997-6030	63
VOYAGE	(Voir Agents de Voyage)					

Guide

1

ACADEMY OF DENTISTRY

234 St. George Street
Toronto (Ontario)
M5R 2P2
(416) 967-5649

2

CONSEIL DES NORMES DE LA PUBLICITÉ

350 Bloor St., E., pièce 402
Toronto (Ontario)
M4W 1H5
(416) 961-6312

3

AGRICULTURE CANADA

ARNPRIOR

Santé des animaux
(613) 623-7303

BARRIE

Santé des animaux
(705) 728-0161

BELLEVILLE

Inspection agricole, lait
(613) 968-6437
Santé des animaux
(613) 968-3232

BOWMANVILLE

Santé des animaux
(416) 623-5759

BRAMPTON

Santé des animaux
(416) 451-4963

BRANTFORD

Santé des animaux
(519) 753-3478

BROCKVILLE

Inspection agricole,
Santé des animaux
(613) 342-3862

CHALK RIVER

Service des forêts
(613) 589-2880

CHATHAM

Inspection des grains
(519) 352-8800
Inspection agricole
(519) 352-4290
Santé des animaux
(519) 352-9510

LEAMINGTON

Inspection agricole
(519) 326-9047

CORNWALL

Santé des animaux
(613) 933-5825

FORT ÉRIE

Santé des animaux
(416) 871-4000

GUELPH

Inspection agricole
(519) 821-4160
Santé des animaux
(519) 822-1931

HAILEYBURY

Inspection agricole
(705) 672-3031
Santé des animaux
(705) 672-2089

HAMILTON

Renseignements généraux
(416) 572-2201
Santé des animaux
(416) 572-2343

KAPUSKASING

Renseignements généraux
(705) 335-6148

KINGSTON

Santé des animaux
(613) 545-8473

KITCHENER/WATERLOO

Inspection agricole
(519) 743-8228
Santé des animaux
(519) 578-7550

LONDON

Inspection agricole
(519) 679-4021
Santé des animaux
(519) 679-4025

GUIDE

4

ASSOCIATION DE L'INFORMATION SUR LES ALLERGIES

65 Tromley Drive, pièce 10
Islington (Ontario)
M9B 1K8
(416) 224-9312

5

ASSOCIATION POUR LA PROTECTION DES AUTOMOBILISTES

283 Yonge Street, 7 Dundas Square, pièce 302
Toronto (Ontario)
M5B 1B5
(416) 367-2595

ASSOCIATION POUR LA PROTECTION DES AUTOMOBILISTES

292 boul. St-Joseph ouest
Montreal (Qc)
H2V 2N7
(514) 273-1733

6

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

1 St. Johns Road
Toronto (Ontario)
(416) 766-3222

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

58 Scott Street
Kitchener (Ontario)
N2H 2R1
(519) 579-3080

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

365 Richmond Street
B.P. 2153, Succursale "A"
London (Ontario)
N6A 4E3
(519) 673-3222

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

170 Jackson St., W.
Hamilton (Ontario)
L8N 1L4
(416) 526-1225

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

500 Riverside Drive, W.
Windsor (Ontario)
N9A 5K6
(519) 258-7222

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE

71 rue Bank
Pièce 503
Ottawa (Ontario)
K1P 5N2
(613) 237-4856

7

BOARD OF OPHTHALMIC DISPENSERS OF ONTARIO

1 First Canadian Place, pièce 2635
B.P. 151
Toronto (Ontario)
M5X 1C7
(416) 366-3026

GUIDE

8

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-DÉPOTS DU CANADA

320 rue Queen
22e étage
B.P. 2340, succursale "D"
Ottawa (Ontario)
K1P 5W5
(613) 996-2081

9

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

650 Lawrence Ave., W.,
Toronto (Ontario)
M6A 1B2
(416) 781-2451

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

220-2 Simcoe Street S.,
Oshawa (Ontario)
L1H 7N1
(416) 571-3200

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

285 King Street E.,
London (Ontario)
N6A 4H4
(519) 438-1731

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

410 - 100 Ouellette Avenue
Windsor (Ontario)
N9A 6T3
(519) 256-8221

10

ASSOCIATION CANADIENNE DE FABRICANTS DE GROS APPAREILS MÉNAGERS

10 Carlson Court
Pièce 500
Rexdale (Ontario)
M9W 6L2
(416) 674-7410

11

ASSOCIATION CANADIENNE DES DÉMÉNAGEURS

20 Hughson Street, S.
Pièce 506
Hamilton (Ontario)
L8N 2A1
(416) 528-7033

GUIDE

12 ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS

Pièce 600, The Exchange Tower,
B.P. 348
2 First Canadian Place
Toronto (Ontario)
M5X 1E1
(416) 362-6092

13 ASSOCIATION DES CHIROPRACTICIENS DU CANADA

1396 Eglinton Ave., W., 2^e étage
Toronto (Ontario)
M6C 2E4
(416) 781-5656

14 ASSOCIATION CANADIENNE DU MARKETING DIRECT

1 Concord Gate
Pièce 607
Don Mills (Ontario)
M3C 3N6
(416) 391-2362

15 ASSOCIATION CANADIENNE DE SERVICES D'APPAREILS MÉNAGERS

10 Wynford Heights Crescent
Pièce 115
Don Mills (Ontario)
M3C 1K8
(416) 447-2511

16 CANADIAN GEMMOLOGICAL ASSOCIATION

B.P. 1106, Succursale "Q"
Toronto (Ontario)
M4T 2P2
(416) 652-3137

17 ASSOCIATION DES MANUFACTURIERS CANADIENS

14^e étage, Toronto Star Building
1 Yonge Street
Toronto (Ontario)
M5E 1J9
(416) 363-7261

18 CANADIAN MEMORIAL CHIROPRACTIC COLLEGE

1900 Bayview Avenue
Toronto (Ontario)
M4G 3E6
(416) 482-2340

GUIDE

19

**CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
CANADIENNES (C.R.T.C.)**

Édifice central
1 Promenade du Portage
Hull (Qc)
K1A 0N2
(819) 997-0313 Renseignements 997-0272

20

ASSOCIATION CANADIENNE DES VÉHICULES RÉCRÉATIFS

670 Bloor Street W., pièce 200
Toronto (Ontario)
M6G 1L2
(416) 533-7800

21

ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION

178 Rexdale Blvd.,
Rexdale (Ontario)
M9W 1R3
(416) 747-4000

22

CONSEIL CANADIEN D'EXPÉRIMENTATION DES JOUETS

B.P. 6014, Succursale "J"
Ottawa (Ontario)
K2A 1T1
(613) 729-1701

23

CERTIFIED GENERAL ACCOUNTANTS' ASSOCIATION OF ONTARIO

480 University Avenue
Toronto (Ontario)
M5G 1W8
(416) 593-1103

24

BUREAU DE RENSEIGNEMENTS

Ministère des Services gouvernementaux
900 Bay Street, pièce M-151
Toronto (Ontario)
M7A 1N3
(416) 965-3535

25

ORDRE DES OPTOMÉTRISTES

40 St. Clair Ave. W.,
Pièce 908
Toronto (Ontario)
M4V 1M2
(416) 962-4071

GUIDE

26

ORDRE DES PHARMACIENS

483 Huron street

Toronto (Ontario)

M5R 2R4

(416) 962-4861

27

MINISTÈRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Mowat Block, 900 Bay Street, 10^e étage

Queens Park, Toronto

M7A 1L2

(416) 965-5375

28

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Etablissements – Services à l'enfance

Toronto

110 Eglinton Ave., W.

M4R 2C9

(416) 965-5340

Waterloo

75 King St., S., Waterloo Square

N2J 1P2

(519) 886-4700 Zenith 37610

Hamilton

119 King St., W.

6^e étage

L8N 3Z9

(416) 521-7280

Windsor

250 Windsor Ave.

1er étage

N9A 6V9

(519) 438-8387

29

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS DU CANADA

BUREAU NATIONAL

Boîte postale 9300

Ottawa (Ontario)

K1G 3T9

(613) 733-9450

BUREAU DE L'ONTARIO

234 Eglinton Avenue East

Toronto (Ontario)

M4P 1K8

(416) 481-6864

GUIDE

30

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE
BUREAUX DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS**HAMILTON**

119 King St., W.
L8N 3Z9
(416) 521-7554

PETERBOROUGH

139 George St., N.
K9J 3G6
(705) 743-8728

THUNDER BAY

435 James St., S.
P7C 5G6
(807) 475-1641

LONDON

80 Dundas St., E.
N6A 2P3
(519) 679-7150

SUDBURY

199 Larch St.
P3E 5P9
(705) 675-4378

WINDSOR

250 Windsor Ave.,
6e étage
N9A 6V9
(519) 254-6413

OTTAWA

10 rue Rideau, 2^e étage.
K1N 9J1
(613) 566-3878

TORONTO

555 Yonge St., 8^e étage
M7A 2H6
(416) 963-0321

AUTRES ENDROITS
1-800-268-1142

31

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE

NOTE: Les directions suivantes du M.C.C. ont peu de bureaux, ou n'en ont pas, sauf la Direction de l'enregistrement des biens meubles et la Direction de l'enregistrement immobilier qui ont de nombreux bureaux partout dans la province. Vous trouverez ci-dessous seulement les numéros des bureaux centraux. Si vous devez faire un appel interurbain, téléphonez au Centre d'information des consommateurs au numéro 1-800-268-1142.

(A-D) 555 Yonge Street, Toronto M7A 2H6

- a) Commissaire aux sports professionnels (416) 963-0844
- b) Direction des compagnies Sect. dés registres de comp. (416) 596-3739
Enregistrement (416) 596-3745
- c) Centre d'information des consommateurs (416) 963-1111
1-800-268-1142
- d) Direction des loteries (416) 963-0272

**(E-H) Shipp Centre West Tower
3300 Bloor Street West, Etobicoke M8X 2X4**

- e) Appareils de levage et appareils spéciaux (416) 239-7361
- f) Direction de la sécurité des combustibles (416) 239-2948
- g) Direction de la sécurité des appareils sous pression (416) 239-7796
- h) Direction des articles rembourrés (416) 239-4853
(aussi 80 Dundas St., London N6A 2P3) (519) 679-7150

MINISTRY OF CONSUMER AND COMMERCIAL RELATIONS (Cont'd)

- (I-J) 543 Yonge Street, 4^e étage, Toronto M7A 2J5
- i) Direction de l'enregistrement des biens meubles (48 bureaux locaux – voir annuaire téléphonique local) (416) 596-3766
- j) Direction de l'enregistrement immobilier (65 bureaux locaux – voir annuaire téléphonique local) (416) 596-3649
- k) Direction des salles de cinéma
1075 Millwood Road, Toronto M4G 1X6 (416) 421-2462
- l) Commission des courses de l'Ontario
10 Wellesley Street East, Toronto M7A 2K1 (416) 963-0520
- m) Direction du registraire général
25 Macdonald Block
900 Bay Street, Toronto M7A 1Y5 (416) 965-1687
1-800-268-7543
- n) Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario
55 Lake Shore Blvd. East, Toronto M5E 1A4 (416) 963-1227
- o) Direction des cimetières
- | | | |
|----------|-----------------------------|----------------|
| Toronto | - 555 Yonge Street M7A 2H6 | (416) 963-0511 |
| Hamilton | - 119 King St. W. L8N 3Z9 | (416) 521-7554 |
| Kingston | - 74 Brock Street K7L 1R9 | (613) 547-3421 |
| London | - 80 Dundas St. E. N6A 2P3 | (519) 679-7150 |
| Ottawa | - 1673 Carling Ave. K2A 1C9 | (613) 725-3679 |

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA**BELLEVILLE**

228 Dundas St. E. K8N 1E4	P. et M.	(613) 969-3306
	E. et G.	969-3301
	P.C.	969-3305

HAMILTON

10 John St., S. L8N 4A7	Faillites	(416) 572-2847
	P.C.	572-2828
	S.P.	572-2845
	Prat. comm.	572-2873
585 Wentworth St., N. L8L 5X5	P. et M.	572-2974

LONDON

451 Talbot St., 3rd Fl. N6A 5C9	Faillites	(519) 645-4034
	E. et G.	645-4033
	P.C.	645-4045
	Prat. comm.	645-4119
	P. et M.	645-4037

SUDBURY

1283 Sparks St. P3A 2C7	P.C.	(705) 671-0632
	P. et M.	671-0633
	E. et G.	671-0634
127 Cedar Street, 7 ^e étage P3E 1B1	Faillites	671-0636

TORONTO

5075 Yonge St., Pièce 202 M2N 6C6	P.C.	(416) 224-3950
4900 Yonge St., 6 ^e étage M2N 6B8	S.C.	224-3054
	Prat. Comm.	224-4065
	Brevets	224-3567
	Polit. de con.	224-4064
25 St. Clair Ave., E. 7 ^e étage M4T 1M2	Faillites	973-6486
		or 973-6441
1859 Leslie St. M3B 2M1	E. et G.	445-4220
	P. et M.	445-4130
200 Town Centre Crt. Scarb. M1P 4X8	S.P.	973-4705

OTTAWA

255 Argyle Avenue K2P 1B8	P.C.	(613) 992-4776
	E. et G.	992-2775
	P. et M.	992-1976
	Faillites	996-3964

Guide

33

INSTITUT DES TEINTURIERS ET BUANDIERS

5401 Eglinton Ave., W., Unité 103
Etobicoke (Ontario)
M9C 5K6
(416) 620-7704

34

AFFAIRES EXTÉRIEURES CANADA

Edifice Lester B. Pearson
125 Sussex Drive
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2

Renseignements sur les exportations:	Ottawa	(613) 993-6435
	Other	1-800-267-8376
Renseignements sur les importations:	Textiles	(613) 995-8356
	Agric.	(613) 995-7762
	Footwear	(613) 995-8104

35

BANQUE FÉDÉRALE DE DÉVELOPPEMENT

(Consultez les annuaires téléphoniques locaux ou téléphonez pour avoir l'adresse postale)

Barrie	(705) 728-6072	Peterborough	(705) 748-3241
Chatham	(519) 354-8833	Sault-Ste-Marie	(705) 949-3680
Hamilton	(416) 572-2954	St-Catharines	(416) 685-4804
Kenora	(807) 468-5575	Stratford	(519) 271-5650
Kingston	(613) 549-1531	Sudbury	(705) 674-8347
Kitchener	(519) 744-4186	Thunder Bay	(807) 623-2745
London	(519) 434-2144	Timmins	(705) 267-6416
Mississauga	(416) 273-9880	Toronto	(416) 973-1144
Niagara Falls	(416) 685-4804	Toronto (nord)	(416) 738-1788
Oshawa	(416) 576-6800	Scarborough	(416) 296-0498
Ottawa	(613) 995-0234	Windsor	(519) 254-8626

36

FINANCES CANADA, BUREAU DU SURINTENDANT DES INSTITUTIONS

FINANCIÈRES

(Bureau des plaintes)
Communications et Affaires publiques
255 rue Albert
Ottawa (Ontario)
K1A 0H2
(613) 990-7788

37

MINISTÈRE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

9^e étage, 555 Yonge Street
Toronto (Ontario) M7A 2H6

Renseignements sur les assurances	(416) 963-0471
Compagnies de prêt et de fiducie	(416) 963-3532
Caisse populaires et coopératives	(416) 063-0515

Guide

38

CONSEIL D'ADMINISTRATION DES DENTUROLOGUES

180 Bloor St., W., pièce 1206
Toronto (Ontario)
M5S 2V6
(416) 925-6331

39

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PROTECTION DE LA SANTÉ

TORONTO

2301 Midland Ave.
Scarborough
(416) 973-1600

HAMILTON

150 Main St. W., 5^e étage
L8P 1H8
(416) 523-2568

LONDON

451 Talbot St.
7^e étage
N6A 5C9
(519) 679-4125

SUDBURY

19 Lisgar St.
Pièce 317
P3E 3L4
(705) 675-0606

MONTREAL

1001 rue St-Laurent ouest
Longueil (Qc)
J4K 7C7
(514) 283-5497

OTTAWA

2323 promenade Riverside
11^e étage
K1A 0L2
(613) 954-6807

40

BUREAU DE LA RADIOPROTECTION

775 chemin Brookfield
Confederation Heights
Ottawa (Ontario)
K1A 1C1
(613) 998-3624
(613) 998-4614 Soirs, fins de semaine, fêtes légales

41

THERMOPHONE - ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

460 O'Connor Street
B.P. 4510, Succursale "E"
Ottawa (Ontario)
K1S 5H3
1-800-267-9563 (Thermophone)
(613) 995-1801 (Ottawa)

55 St. Clair Ave., E.
Pièce 606
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
(416) 973-8480
1-800-387-0733

Guide

42

A.C.H.D.U.

New Home Warranty Program
600 Eglinton Ave., E.,
Toronto (Ontario)
M4P 1P3
(416) 488-6000

À Hamilton, composez: (416) 575-7377
À Kitchener, composez: (519) 744-0861

43

INDUSTRIE, SCIENCES ET TECHNOLOGIE

(Nouveau nom du ministère de l'Expansion industrielle et régionale (MEIR)

LONDON

451 Talbot St.
3e étage, Pièce 303
N6A 5J8
(519) 645-5820

THUNDER BAY

710 Victoria Ave. E.
Pièce 209
P7C 5P7
(807) 623-4436

OTTAWA

280 rue Albert
Édifice Concorde
K1P 5J8
(613) 993-4963

TORONTO

1 Front St. W.
Dominion Public Bldg.
M5X 1B1
(416) 973-5000

SUDBURY

30 Cedar St.
Pièce 407
P3E 1A4
(705) 671-0711

44

INSTITUT DES COMPTABLES AGRÉÉS DE L'ONTARIO

250 Bloor St., E.
Toronto (Ontario)
M4W 1B3
(416) 962-1841

45

SYSTÈME MÉTRIQUE

Division de l'information sur les mesures
Direction des Communications
Place du Portage, Phase 1
2e étage, secteur commercial
Hull (Qc)
K1A 0C9
(819) 953-1019 (François)

Guide

46

OMBUDSMAN

223 First Street, S.
Kenora (Ontario)
P9N 1C2
(807) 468-3091

OMBUDSMAN

213 Red River Road
Thunder Bay (Ontario)
P7B 1A5
(807) 345-9235

OMBUDSMAN

388 Dundas St., 2^e étage
London (Ontario)
N6B 1V7
(519) 432-1117

OMBUDSMAN

81 Balsam Street, S.
Timmins (Ontario)
P4N 2C9
(705) 268-2161

OMBUDSMAN

B.P. 508
North Bay (Ontario)
P1B 8 J1
(705) 476-5800

OMBUDSMAN

125 Queen's Park
Toronto (Ontario)
M5S 2C7
(416) 586-3300
1-800-263-1830

OMBUDSMAN

151 rue Slater, Pièce 702
Ottawa (Ontario)
K1P 5H3
(613) 234-6421

OMBUDSMAN

1695 University Ave. W.
Unit Fox 3275
Édifice Centraide United Way
Windsor (Ontario)
N9B 1C3
(519) 977-8006

OMBUDSMAN

500 Bay Street
Sault. Ste. Marie (Ontario)
P6A 1X5
(705) 759-2871

47

COLLÈGE DES MÉDECINS ET CHIRURGIENS DE L'ONTARIO

80 College Street
Toronto (Ontario)
M5G 2E2
(416) 961-1711
1-800-268-7096 (habitants de l'Ontario seulement)

48

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

2300 Yonge St., Pièce 2601
Toronto (Ontario)
M4P 1E1
(416) 481-1967

49

COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DE L'ONTARIO

20 Queen Street West, Pièce 1800
Toronto (Ontario)
M5H 3S8
(416) 597-0681

Guide

- 50 **ONTARIO TRUCKING ASSOCIATION**
555 Dixon Road
Rexdale (Ontario)
M9W 1H8
(416) 249-7401
- 51 **ONTARIO VETERINARY ASSOCIATION**
340 Woodlawn Road, W.
Pièce 24-25
Guelph (Ontario)
N1H 2X1
(519) 824-5600
- 52 **PAINT MANUFACTURERS ASSOCIATION**
1080 Beaver Hall Hill
Pièce 900
Montreal (Qc)
H2Z 1T5
- 53 **COMMISSION DES RÉGIMES DE RETRAÎTE DE L'ONTARIO**
101 Bloor Street West, 9^e étage
Toronto (Ontario)
M7A 2K2
(416) 963-0522
- 54 **PRINCIPAUX HÔTELS DE VILLE - ONTARIO**
- | | |
|---|---|
| <u>BARRIE</u>
Hôtel de ville
70 Collier Street
Barrie (Ontario)
L4M 4T5
(705) 726-4242
Comté de Simcoe | <u>BRANTFORD</u>
Hôtel de ville
80 Chatham Street
B.P. 1295
Brantford (Ontario)
N3T 5T6
(519) 756-7470
Comté de Brant |
| <u>BELLEVILLE</u>
169 Front St.
Belleville (Ontario)
K8N 2Y8
(613) 968-6481
Comté de Hastings | <u>BROCKVILLE</u>
Hôtel de ville
1 King St., W.
Brockville (Ontario)
K6V 3P5
(613) 342-8772
Comté de Leeds-Grenville |
| <u>BRAMPTON</u>
Hôtel de ville
24 Queen Street, E.
Brampton (Ontario) L6V 1A4
(416) 453-4110
Municipalité régionale de Peel | |

PRINCIPAUX HÔTELS DE VILLE – ONTARIO (Suite)**CHATHAM**

Hôtel de ville
315 King St., W.
B.P. 640
Chatham (Ontario)
N7M 5K8
(519) 352-4500
Comté de Kent

KITCHENER

Hôtel de ville
22 Frederick Street
B.P. 1118
Kitchener (Ontario)
N2G 4G7
(519) 885-7100
Municipalité régionale de Waterloo

CORNWALL

Hôtel de ville
360 Pitt Street
Cornwall (Ontario)
K6H 5T9
(613) 932-6252
Comté de Glengarry-
Stormont-Dundas

LONDON

Hôtel de ville
300 Dufferin Ave,
B.P. 5035
London (Ontario)
N6A 4L9
(519) 679-4500
Comté de Middlesex

GUELPH

Hôtel de ville
59 Carden Street
Guelph (Ontario)
N1H 3A1
(519) 822-1260

MISSISSAUGA

Hôtel de ville
1 City Centre Drive
Mississauga (Ontario)
L5B 1M2
(416) 279-7600
Municipalité régionale de Peel

HAMILTON

Hôtel de ville
71 Main Street, W.
Hamilton (Ontario)
L8N 3T4
(416) 526-2700
Municipalité régionale de
Hamilton-Wentworth

NIAGARA FALLS

Hôtel de ville
4310 Queen Street
Niagara Falls (Ontario)
L2E 6X5
(416) 356-7521
Municipalité régionale de Niagara

KENORA

Hôtel de ville
B.P. 110
Kenora (Ontario)
P9N 3X7
(807) 468-8906
District de Kenora

NORTH BAY

Hôtel de ville
200 McIntyre Street, E.
B.P. 360
North Bay (Ontario)
P1B 8H8
(705) 474-0400
District de Nipissing

KINGSTON

Hôtel de ville
216 Ontario Street
Kingston (Ontario)
K2L 2Z3
(613) 546-4291
Comté de Frontenac

OSHAWA

Hôtel de ville
50 Centre Street, S.
Oshawa (Ontario) L1H 3Z7
(416) 725-7351
Municipalité régionale de Durham

PRINCIPAUX HÔTELS DE VILLE – ONTARIO (Suite)

OTTAWA

Hôtel de ville
111 promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
(613) 563-3111
Municipalité régionale
d'Ottawa-Carleton

OWEN SOUND

Hôtel de ville
808 – 2nd Avenue, E.
Owen Sound (Ontario)
N4K 2H4
(519) 3 76-1440
Comté de Grey

PEMBROKE

Hôtel de ville
1 Pembroke Street, E.
Pembroke (Ontario)
K8A 6X3
(613) 735-6821
Comté de Renfrew

PETERBOROUGH

Hôtel de ville
500 George St., N.
Peterborough (Ontario)
K9H 3R9
(705) 742-7771

SARNIA

Hôtel de ville
255 North Christina St.
B.P. 3018
Sarnia (Ontario)
N7T 7N2
(519) 332-0330
Comté de Lambton

SAULT STE. MARIE

Hôtel de ville
99 Foster Drive
B.P. 580
Sault Ste. Marie (Ontario)
P6A 5N1
(705) 759-2500
District d'Algoma

SIMCOE

Ville de Simcoe
50 Colborne St.
Simcoe (Ontario)
N3Y 4N5
(519) 426-5870
Municipalité régionale
d'Haldimand-Norfolk

ST. CATHARINES

City of St. Catharines
Hôtel de ville
B.P. 3012
St. Catharines (Ontario)
L2R 7C2
(416) 688-5600
Municipalité régionale de Niagara

ST. THOMAS

Hôtel de ville
B.P. 520
St. Thomas (Ontario)
N5P 3V7
(519) 631-1680
Comté d'Elgin

SUDBURY

Hôtel de ville
Sac postal 5000
Succursale "A"
Sudbury (Ontario)
P3A 5P3
(705) 674-3141

THUNDER BAY

Hôtel de ville
500 East Donald Street
Thunder Bay (Ontario)
P7E 5V3
(807) 625-2110

TIMMINS

Hôtel de ville
220 Algonquin Blvd., E.
Timmins (Ontario)
P4N 1B3
(705) 264-1331
District de Cochrane

PRINCIPAUX HÔTELS DE VILLE – ONTARIO (Suite)**TORONTO**

Hôtel de ville
100 Queen St., W.
Toronto (Ontario)
M5H 2N2
Région métropolitaine de Toronto

WINDSOR

Hôtel de ville
350 City Hall Square W.
Windsor (Ontario)
N9A 6S1
(519) 255-6215
Comté d'Essex

WOODSTOCK

Hôtel de ville
500 Dundas Street
B.P. 40
Woodstock (Ontario)
N4S 7W5
(519) 539-1291
Comté d'Esford

COMMISSION DE LOCATION RÉSIDENTIELLE

Ministère du Logement

RÉGION DU CENTRE EST

114 Worsley St., 5^e étage
Barrie (Ontario) L4M 1M1
(705) 737-2111
(Comté de Simcoe, District de la municipalité de Muskoka)

1310 Dundas St., E., 2^e étage
Mississauga (Ontario) L4Y 2C1
(416) 270-3280
(Municipalité régionale de Peel)

340 George St., N., 2^e étage
Peterborough (Ontario) K9H 7E8
(705) 743-9511
(Comtés de Peterborough, de Northumberland, de Victoria, de Haliburton et municipalité régionale de Durham)

RÉGION DU CENTRE OUEST

55 Hess St., S., 21^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4R8
(416) 528-8701
(Municipalités régionales de Hamilton-Wentworth, de Halton, de Haldimand-Norfolk et comté de Brant)

30 Duke St., W., 4^e étage
Kitchener (Ontario) N2H 3W5
(519) 579-5790
(Municipalité régionale de Kitchener-Waterloo, comtés de Wellington et de Dufferin)

43 Church St., 6^e étage
St. Catharines (Ontario) L2R 7E1
(416) 684-6562
(Municipalité régionale de Niagara)

RÉGION DE L'EST

73 Brock St., 2^e étage
Kingston (Ontario)
K7L 1R9
(613) 547-2244
(Comtés de Frontenac, de Lennox et Addington, les comtés unis de Leeds et Grenville, de Hastings, de Prince Edward, partie du comté de Lanark)

265 avenue Carling, 4^e étage
Ottawa (Ontario)
K1S 2E1
(613) 566-3747
(Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton – Comtés de Renfrew, les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, les comtés unis de Prescott et Russell, partie du comté de Lanark)

RÉGION MÉTROPOLITaine DE TORONTO

5233 Dundas St. W., 4^e étage
Toronto (Ontario) M9B 1A6
(416) 236-2681
(Etobicoke et York)

2100 Ellesmere Rd., 3rd Floor
Scarborough, Ontario M1H 3B7
(416) 438-3452
(Scarborough seulement)

77 Bloor St., W., 3^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1M2
(416) 585-7524
(Ville de Toronto seulement)

45 Sheppard Ave., E., 5th Floor
Willowdale, Ontario M2N 5W9
(416) 224-7643
(North York et municipalité régionale de York)

7 Overlea Blvd., 6^e étage
Toronto (Ontario) M4H 1A8
(416) 429-0664
(East York seulement)

RÉGION DU NORD-EST

215 Oak St., E.
North Bay (Ontario) P1B 8P8
(705) 476-1231
(Districts de Nipissing et de Parry Sound)

Timmins, Ontario
273 Third Ave., 2^e étage
P4N 1E2
(705) 264-9555
(Districts de Cochrane et de Timiskaming)

199 Larch St., 5^e étage
Sudbury (Ontario) P3E 5P9
(705) 675-4373
(Municipalité régionale de Sudbury, districts de Sudbury, de Manitoulin, d'Algoma)

Guide

55

RÉGION DU NORD-OUEST

435 James St. W., 3^e étage
B.P. 5000, Succursale "F"
Thunder Bay (Ontario) P7C 5G6
(807) 475-1595
(Districts de Thunder Bay, de Kenora
et de Rainy River)

RÉGION DU SUD-OUEST

80 Dundas St., E., 1^{er} étage
London (Ontario)
N6A 2P3
(519) 673-1660
(Comtés de Middlesex, d'Oxford,
d'Elgin, de Lambton, de Perth,
de Huron)

1131 Second Ave., E., Pièce 606
Owen Sound (Ontario) N4K 2J1
(519) 376-3202

(Comtés de Grey et de Bruce)

99 Chatham St., E., 7^e étage
B.P. 189
Windsor (Ontario) N9A 6V6
(519) 253-3532
(Comtés d'Essex et de Kent)

56

REVENU CANADA - DOUANES ET ACCISE

BARRIE

48 Owen St., Pièce 310
Accise
(705) 726-3810

BELLEVILLE

11 Station St.
Renseignements
(613) 962-0581

HAMILTON

10 John St., S.
Douanes
(416) 572-2891
Accise
(416) 572-2325

KINGSTON

294 King St., E.
Renseignements
(613) 545-8050

LONDON

451 Talbot St.
Douanes
(519) 679-4131
Accise
(519) 679-4145

OTTAWA

360 chemin Coventry
Douanes
(613) 991-0501
Accise
(613) 991-0448

ST. CATHARINES

60 James St.,
Accise
(519) 685-1347

TORONTO

55 Bloor St., W.
Douanes
(416) 973-8022
25 St. Clair Ave., E.
Accise
(416) 973-6380

WATERLOO/KITCHENER

75 King St.
3^e étage
Waterloo Square
Accise
(519) 886-3030

WINDSOR

185 Ouellette Ave.,
6^e étage
Accise
(519) 252-5783
Douanes
(519) 254-9202

Guide

57

REVENU CANADA - IMPÔT

BELLEVILLE

11 Station St.
K8N 2S3
(613) 962-8611.

LONDON

451 Talbot St.
N6A 5E5
(519) 679-4211

THUNDER BAY

201 North May St.
P7C 3P5
(807) 623-2751

HAMILTON

150 Main St.
L8N 3E1
(416) 522-8671

OTTAWA

360 rue Lisgar
598-2298 (français)
598-2275 (anglais)

TORONTO

36 Adelaide St., E.
M5C 1J7
(416) 869-1500

KINGSTON

385 Princess St.
K7L 1C1
(613) 545-8371

ST. CATHARINES

32 Church St.
L2R 3B9
(416) 688-4000

WINDSOR

185 Ouellet Avenue
N9A 4H7
(519) 258-8302

KITCHENER

166 Frederick St.
N2G 4N1
(519) 579-2230

SUDBURY

19 Lisgar St., S.
P3E 3L5
(705) 675-0581

58

SECRÉTARIAT D'ÉTAT DU CANADA
DIRECTION DE LA PROMOTION DU CIVISME

HAMILTON

150 Main St., W.
L8P 1H8
(416) 572-2355

OSHAWA

310 Simcoe St., S.
L1H 4H7
(416) 723-1216

TORONTO

55 St. Clair Ave., E.
2^e étage
M4T 1M2
(416) 973-6555

KINGSTON

106 Clarence St., 2^e étage
K7L 1X3
(613) 545-8015

OTTAWA

150 Kent St., 9^e étage
K1A 0M5
(613) 992-1356

WATERLOO

70 King St., N.
N2J 2X1
(519) 866-3120

LONDON

451 Talbot St., Main Fl.
N6A 5C9
(519) 679-4334

SUDBURY

10 Lisgar St., Pièce 326
(705) 675-0621

WINDSOR

100 Ouellette Ave.
Pièce 906
N9A 4H7
(519) 252-7652

MISSISSAUGA

90 Dundas St., W.
L5B 2T5
(416) 848-1900

THUNDER BAY

33 South Court St.
P7B 2W6
(807) 345-2316

59

STATISTIQUE CANADA

25 St. Clair Ave., E., 10^e étage
Toronto (Ontario) M4T 1M4

Centre de référence statistique

(416) 973-6586

Guide

60

**COUR SUPRÈME DE L'ONTARIO
BUREAU DU GREFFIER LOCAL**

145 Queen Street West
Toronto (Ontario)
M5H 2N9

Renseignements généraux (416) 965-5544
Jugements définitifs de divorce (416) 965-5563

TRANSPORTS CANADA

62

GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE

Direction générale de la sécurité de navires, Petits bâtiments
56 Aberfoyle Crescent, 2^e étage
Toronto (Ontario)
M8X 2W4
(416) 231-8890

63

COMMISSION CANADIENNE DES TRANSPORTS

(Licences et tarifs)
Comité des transports aériens
Ottawa (Ontario)
K1A 0N9
(613) 997-6030

64

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Place de Ville
Tour "C", 28^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5
(613) 993-9851

65

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
DIRECTION DES SERVICES D'INFORMATION
SERVICES DES PUBLICATIONS
ACHATS EN PERSONNE

Accès Ontario
Rideau Centre
10 rue Rideau
Ottawa (Ontario) K1N 9J1

Société d'édition Renouf
61 rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1P 5R1

Librairie du gouvernement de l'Ontario
880 Bay St.
Toronto (Ontario) M7A 1N8
(416) 965-2054 ou
1-800-268-7540

Librairie de la bibliothèque
publique de Windsor
850 Ouellette Avenue
Windsor (Ontario)
N9A 4M9

Guide

66

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA
CENTRE D'ÉDITION DU GOUVERNEMENT
CANADIEN
Place du Portage
Phase III
11 rue Laurier
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5
(613) 997-2560

CONSULTER LA LISTE DES
LIBRAIRIES AUTORISÉES À
VENDRE LES PUBLICATIONS DU
GOUVERNEMENT CANADIEN

ANNEXE C

PUBLICATIONS DE C&CC*

	CODE D'INVENTAIRE	TITRE DE LA PUBLICATION
ALIMENTS	- 15070	Épicerie : C'est payant de lire les étiquettes
	- 15110	Fruits et légumes frais
	- 15112	Oeufs
	- 15114	Poisson et fruits de mer
	- 15116	Viande et volaille
BREVETS	- 20010	Patent information: An Essential R&D Tool
	- 20011	Les renseignements contenus dans les brevets : Un outil essentiel à la recherche et au développement
	- 20051	Brevets : Questions et réponses
	- 20061	Les brevets : Une introduction
	- 20610	The Information Edge: Patents
	- 20611	Une mine de renseignements technologiques : Brevets
	- 20620	A Piece of the P.I.E.
	- 20621	Aperçu du programme d'exploitation des renseignements contenus dans les brevets
	- 20630	Technology services currently available from the intellectual property directorate
	- 20631	Services offerts par la direction de la propriété intellectuelle
CARTES DE CRÉDIT	- 15023	Protégez vos cartes de crédit
	- 15036	Conseils sur le choix d'une carte de crédit
	- 25222	Document de travail sur les frais relatifs à l'utilisation des cartes de crédit
DESSINS INDUSTRIELS	- 20101	Le dessin industriel : Questions et réponses
	- 20111	Les dessins industriels : Une introduction
DROITS D'AUTEUR	- 20046	Le droit d'auteur : Questions et réponses 1988
ÉLECTRICITÉ ET GAZ	- 17804	Puis-je compter sur mon compteur?
ESCOMPTE DU REMBOURSEMENT D'IMPÔT	- 16200	L'escampte du remboursement d'impôt
FAILLITES	- 20040	Si vous envisagez la faillite personnelle
LIBRE ÉCHANGE	- 25092	L'accord de libre-échange Canada - États-Unis et les consommateurs canadiens
MARQUES DE COMMERCE	- 20091	Marques de commerce : Questions et réponses

* La plupart des publications sont bilingues. S'il n'en est pas ainsi, le titre français est inscrit immédiatement sous le titre anglais.

PUBLICATIONS DE C&CC* (suite)

	CODE D'INVENTIARE	TITRE DE LA PUBLICATION
POIDS ET MESURES	– 15950	Le droit d'obtenir des mesures justes au Canada
	– 15954	Pesage exact des achats
	– 15960	Volume corrigé à 15°C
	– 15966	Mesure légale du bois de chauffage
	– 15972	Comment s'assurer que les factures d'huile de chauffage sont exactes
POLITIQUE DE CONCURRENCE	– 10026	Certificat de décision préalable : Bulletin d'information № 2, Dec. 1988
	– 11064	Rapport Annuel – Directeur des enquêtes et recherches : Loi sur la concurrence : Pour l'exercice clos le 31 mars 1988
PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE (voir Brevets, Dessins industriels, Droits d'auteurs et Marques de commerce)		
PUBLICITÉ TROMPEUSE	– 11037	Bulletin de la publicité trompeuse 88-3
SÉCURITÉ DES PRODUITS	– 15056	Certaines tentes peuvent brûler très vite
	– 15082	Votre enfant est-il en sécurité
	– 15084	Comment choisir et utiliser une poussette
	– 15301	Plutus & Saturnien
	– 17306	Prenez le temps de sauver une vie!
	– 17342	La sécurité des berceaux et des lits d'enfants
	– 17344	Et si vos vêtements prenaient feu?
	– 17806	Le bon usage des porte-bébés pour bicyclette
	– 17812	La sécurité des parcs pour enfants : ne jouez pas avec la vie de votre enfant
	– 17813	Protection de la tête des joueurs de hockey et de crosse
SYSTÈME MÉTRIQUE	– 17816	Marchettes pour bébés : Dans quel engin votre enfant monte-t-il?
	– 30580	Kilogram-Pound Price Comparison Guide
	– 30581	Comparateur des prix kilogram
TEXTILES	– 30630	Cuisine à la métrique
	– 15000	Lisons les étiquettes – affiche
	– 15010	Lisons les étiquettes – dépliant
	– 15020	Les étiquettes nous parlent des fibres
	– 15030	Fibre and fabric facts
	– 15031	De fibres et de tissus
	– 17362	Tailles Canada standard pour les vêtements

ANNEXE D

LISTE BILINGUE ALPHABETIQUE

BELLEVILLE

POIDS ET MESURES

Casademont, Alain 613-969-3307

DON MILLS

ELECTRICITÉ ET GAZ

Deraps, Perry 416-445-4220

Robitaille, Hugh 416-445-4220

POIDS ET MESURES

Faul, Geoff 416-445-4130/4131

Gervais, Paul 416-445-4130/4131

HAMILTON

PRODUITS DE CONSOMMATION

Prentice, Suzanne 416-572-2838

ELECTRICITÉ ET GAZ

Allard, Bruno 416-572-2237

PRATIQUES COMMERCIALES

Faguy, Art 416-572-4220

LONDON

PRODUITS DE CONSOMMATION

Sabourin, Linda 416-645-4045

NORTH BAY

PRODUITS DE CONSOMMATION

Traynor, John 705-671-0632

ONTARIO REGION

ADMINISTRATION

Vangelisti, Nadine 416-224-4031

PRODUITS DE CONSOMMATION

Zuber, Ted 416-224-4040

SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Grandbois, Suzanne 416-224-4600

ELECTRICITÉ ET GAZ

Shields, Mike 416-224-4053

ONTARIO REGION (Cont'd)**PRATIQUES COMMERCIALES**

Machin, Joan	416-224-3623
Poitras, Lise	416-224-4065

BREVETS

MacDougal, Bill	416-224-3567
-----------------------	--------------

PERSONNEL

Gadd, Andrew	416-224-4073
Rivington, Florence	416-224-4055

DIRECTEUR RÉGIONAL

Rusinek, Robert	416-224-4020
-----------------------	--------------

POIDS ET MESURES

Howard, Stephanie	416-224-4058
-------------------------	--------------

OTTAWA**FAILLITES**

Chartrand, Jean-Guy	613-996-3964
Joseph, Lucien	613-996-3964
Lafleur, Jean Guy	613-996-3964
Lapensée, Suzanne	613-995-2994
Levac, Madeleine	613-995-2994
Shawn, Elizabeth	613-995-3964

PRODUITS DE CONSOMMATION

Desrochers, Terry	613-992-4776
Joly, Roger	613-992-4776
O'Grady, Claudette	613-992-4776
Poitras, Suzanne	613-992-4776

ELECTRICITÉ ET GAZ

Laderoute, Cathy	613-992-2775/2776
------------------------	-------------------

POIDS ET MESURES

Kingsbury, George	613-992-1976
Lafrance, Jacqueline	613-992-1976
Maltais, Fernand	613-992-1976

SAULT STE. MARIE**POIDS ET MESURES**

Ranger, Larry	819-623-5265
---------------------	--------------

SCARBOROUGH**SÉCURITÉ DES PRODUITS**

McGuire, Fred	416-973-1746
---------------------	--------------

SUDBURY

FAILLITES

Leach, Denyse 705-671-0636
Levasseur, Gloria 705-671-0636

PRODUITS DE CONSOMMATION

Gauvreau, Carmen 705-671-0632
Jutras, André 705-671-0632

ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Larouche, Garry 705-671-0634
MacDonald, Paul 705-671-0634
Tessier, Pierre 705-671-0634

POIDS ET MESURES

Robins, Lisle 705-671-0633

TORONTO

FAILLITES

Bradley, Joanne 416-973-1016

PRODUITS DE CONSOMMATION

Fournier, Therese 416-224-3950
Lambiris, Peter 416-224-3964

WINDSOR

POIDS ET MESURES

Perrin, Robert 416-645-4037

SERVICE BILINGUE AU TÉLÉPHONE**BILINGUAL TELEPHONE SERVICE**

(Identification du secteur de travail en anglais): Bonjour!	(Identification of work area in English): Bonjour!
OU	OR
(Identification du secteur de travail en français): , Good morning/Good afternoon!	(Identification of work area in French): , Good morning/Good afternoon!
- Je regrette, vous vous trompez de numéro!	- Sorry, you have the wrong number
- C'est moi-même/elle-même/lui-même!	- Speaking!
- Un moment, je vous prie!/Un instant, s'il vous plaît!	- One moment, please!
- Ne quittez pas!	- Please hold the line!
- Je vous passe quelqu'un qui parle français (anglais).	- I will transfer your call to someone who speaks English (French).
- De la part de qui, s'il vous plaît?	- May I ask who is calling?

Je regrette, il/elle ...	I am sorry, he/she is ...
- est absent(e)	... aujourd'hui
- est en réunion	... ce matin/cet après-midi
- est en vacances	... cette semaine
- est au téléphone	... en ce moment
- (n'est) pas disponible	
Il/elle sera de retour ...	He/she will be back ...
- dans cinq minutes	- in five minutes
- dans une heure	- in an hour
- demain	- tomorrow
- cet après-midi	- this afternoon
- le (date)	- on (date)

- Puis-je vous aider?	- May I help you?
- Puis-je prendre un message?	- May I take a message?
- Pourriez-vous répéter plus lentement, s'il vous plaît?	- Could you please repeat more slowly?
- Votre numéro de téléphone, un chiffre à la fois, s'il vous plaît?	- Your phone number, one number at a time, please!

- D'accord!	- Very well!
- Merci!	- Thank you!
- De rien!	- You are welcome!
- Bonjour/Au revoir!	- Goodbye!

ANNEXE E

BUREAUX REGIONAUX RÉGION DE L'ONTARIO

No. GOUV.

Min. de la CC
Région de l'Ontario
6ième étage
4900, rue Yonge
WILLOWSIDE, Ontario
M2N 6A8

Numéro général 416-224-4031

ADMINISTRATION

Gérant régional finances et administration

Wayne Davis 416-224-4022

Préposé à la gestion du matériel

Sue Doxtater 416-224-4029

Agent administratif Int

Dianne Ellerby 416-224-4028

Surveillant gestion des dossiers

Donna Kyle-Maxwell 416-224-7009

Opérateur, Préposé à la basé de données

Inge Ollson 416-224-4874

FINANCE

Commis à la vérification préalable

Priscilla Julien 416-224-4026

Commis à la vérification préalable

Joan McLean 416-224-4024

Commis à la vérification préalable

Sandy Rebek 416-224-7007

RÉCEPTION

Réceptionniste

Nadine Vangelisti 416-224-4031

PERSONNEL

Gérant régional du personnel

Andrew Gadd 416-224-4073

Commis, rémunération (Faillites, P&M)

Sandy Blunt 416-224-4077

Adjointe à la dotation

Lynda Capo 416-224-4076

Conseillère de dotation

Judy Sorensen 416-224-4075

Adjointe à la dotation

Christine Jeschonek 416-224-4623

Commis, rémunération (E&G, S.C., P.C.)

Robin Street 416-224-4077

Surveillant, rémunération et avantagées (S.P., Practiques commerciales)

Glen Toews 416-224-3033

Commis au personnel

Unice McGregor 416-224-4076

Projets spéciaux

Florence Rivington 416-224-4055

SERVICES AUX CONSOMMATEURS

..... 416-224-4600

Gérante régionale Int:

Grace Daw 416-224-3054

Commis, Aide aux consommateurs

Suzanne Grandbois 416-224-4600

BREVETS

Counseiller en brevets

Bill MacDougall 416-224-3567

PRODUITS DE CONSOMMATION

Gérant régional
Ted Zuber 416-224-4040

Adjoint à T. Zuber
Helen McDonald 416-224-4041

Secrétaire
Anna Vettese 416-224-4042

Préposé régional au contrôle
Lori Love 416-224-7035

Spéc. régional - Textiles
Chris Chiba 416-224-4043

Spéc. principal des produits alimentaires
Jack Hodder 416-224-4050

Spéc. rég. - emballage et étiquetage
Ron McVey 416-224-4045

Spéc. régional
Allan Poulton 416-224-4046

Spéc. régional - Metaux précieux
Doug Weese 416-224-4047

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant régional
Mike Shields 416-224-4053

Commis Principale
Kathy Watson 416-224-4054

Commis
Galina Zaretsky 416-224-4054

POIDS ET MESURES

Gérante régionale
Stephanie Howard 416-224-4058

Spécialiste en gravimétrie gravimétrique
Bill Paveley 416-224-4061

Spécialiste, analyses volumétriques 416-224-4062

Préposée régionale au contrôle
Judy Robinson 416-224-3556

Adjointe au gérante régionale
Susan Strong 416-224-4060

Secrétaire
Sue Wuerth 416-224-4059

SÉCURITÉ DES PRODUITS

Gérante régionale
Sharon Allan 416-224-4036

Commis à l'information et à la stat.
Gail Jackson 416-224-4039

PRATIQUES COMMERCIALES

Gérant régional
William Howe 416-224-4070

Commis Principal
Dianne Harvey 416-224-3646

Enquêteuse
Deirdre Brennen 416-224-4068

Enquêteur
John Lucas 416-224-4066

Enquêteuse
Joan Machin 416-224-3623

Enquêteuse
Beverly Parcells 416-224-4067

Enquêteur
Jim Smith 416-224-4067

Commis
Hilda Marshall 416-224-4065

Agent de la politique de concurrence
Ray Horton 416-224-4064

**Min. de la CC
7ième étage
25, avenue St. Clair est
TORONTO, Ontario
M4T 1M2**

CORPORATIONS

FAILLITES

Administrateur des faillites

William O'Connor 416-973-6452

Agente princ. des faillites

Joanne Bradley 416-973-1016

Agente des faillites

Carol Childerson 416-973-1015

Commis aux faillites

Chris Fullarton 416-973-6447

Commis aux faillites

Marlene Beech 416-973-6486

Commis subalterne aux faillites

Lomack Gerace 416-973-6442

Secrétaire

Jeanette Wiltshire 416-973-6453

Receveur officiel

Dick Killen 416-973-1020

Receveur officiel

Paul Griffiths 416-973-1021

Receveuse officielle

Donna McNabb 416-973-6488

Min de la CC
1859, rue Leslie
DON MILLS, Ontario
M3B 2M1

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant de district
Gary Nunes 416-445-4220
Inspecteur d'installations
Don Billing 416-445-4220
Inspecteur d'installations
James Brown 416-445-4220
Inspecteur d'installations
Edward Corlett 416-445-4220
Inspecteur principal
Perry Deraps 416-445-4220
Inspecteur principal
Felix Duda 416-445-4220
Inspecteur
Jim Fraser 416-445-4220
Inspecteur
Albert Ho 416-445-4220
Inspecteur d'installations
Barry Goulah 416-445-4220
Commis aux fin. et à la gestion du mat.
Kathy Hunt 416-445-4220
Inspecteur principal
Rick Labrash 416-445-4220
Inspecteur d'installations
John Laider 416-455-4220
Inspecteuse
Michele Laplante 416-445-4220
Inspecteur
John Lepoutre 416-445-4220
Commis aux fin. et à la gestion du mat.
Emily Li 416-445-4220
Inspecteur d'installations
Len MacDonald 416-445-4220
Commis aux plaintes des consommateurs et aux finances
Terry Maksymjuk 416-445-4220
Inspecteur en formation
Jim Maloney 416-445-4220
Inspecteur en formation
Jeff Noris 416-445-4220
Inspecteur en formation
Paul Rivers 416-455-4220

Inspecteur principal
Hugh Robitaille 416-445-4220
Inspecteur d'installations
Keith Rye 416-445-4220
Inspecteur des opérations
Henry Telfser 416-445-4220
Inspecteur d'installations (Barrie)
John Vizza 416-445-4220
Surveillant des opérations
Robert Young 416-445-4220
Inspecteur en formation
Ricardo Pacheco 416-445-4220

POIDS ET MESURES

Gérant de district
Geoff Faul 416-445-4130/4131
Area Operations Supervisor
Peter Porteous 416-445-4130/4131
Commis aux fin. et aux stat.
Charles Burrows 416-445-4130/4131
Inspecteur
Eric Chan 416-445-4130/4131
Inspecteur
Robert Corks 416-445-4130/4131
Commis aux fin. et aux stat.
Shirley Drysdale 416-445-4130/4131
Inspecteur
Paul Gervais 416-445-4130/4131
Inspecteur d'installations
Doug Hutchinson 416-445-4130/4131
Inspecteur d'installations
Graham Jarvis 416-445-4130/4131
Inspecteur
Kenneth Jones 416-445-4130/4131
Inspecteur
Sidney King 416-445-4130/4131
Inspecteur
Gary Koopman 416-445-4130/4131
Inspecteur
Gregory McCoy 416-445-4130/4131
Inspecteur
Chris Sylvester 416-445-4130/4131

Min de la CC
6185 Ordan Drive, Unit 5
MISSISSAUGA, Ontario
L5T 3E1

Gérant de district
Roger Smith 416-676-7688/7689

Area Operations Supervisor
James Fielding 416-676-7688/7689

Chauffeur/opérateur
Alfred Janeliunas 416-676-7688/7689

Inspecteur
Anthony Lam 416-676-7688/7689

Inspecteur
Greggory McCoy 416-676-7688/7689

Inspecteur
Doug Chalk 416-676-7688/7689

Inspecteur
Phil McHugh 416-676-7688/7689

Inspecteur de secteur (Orillia)
Theodore Russell 416-676-7688/7689

Inspecteur
Randhir Sandhu 416-676-7688/7689

Inspecteur d'installations
Walter Rubert 416-676-7688/7689

Commis aux fin. et aux stat.
Lorna Victor 416-676-7688/7689

Min. de la CC
200 Town Centre Court
Pièce 815
SCARBOROUGH, Ontario
M1P 4X8

SÉCURITÉ DES PRODUITS

Adjoint au gérant régional

Fred McGuire 416-973-1746

Inspecteur

Doug Gill 416-973-1744

Inspecteuse

Jane Goebel 416-973-1741

Inspecteur

Doug Gowans 416-973-1739

Inspecteur

Michael Gvildys 416-973-1743

Inspecteuse

Wendy McNalley 416-973-1745

Commis aux services généraux

Joan Pople 416-973-1748

Secrétaire

Judy Proulx 416-973-1748

Inspecteuse

Grace Sheaves 416-973-1742

Inspecteur

Brian Tremblay 416-973-1740

Min. de la CC
5075, rue Yonge
Pièce 202
WILLOWDALE, Ontario
M2N 6C6

PRODUITS DE CONSOMMATION

Gérante de district

Irene Meek 416-224-3966

Spéc. - Aliments

Patricia Balcerak 416-224-3967

Inspecteur

Jim Caron 416-224-3968

Inspecteuse principale

Catherine Corbett 416-224-3973

Spéc. - Aliments

Louise Delorme 416-224-3961

Inspecteur principal

Martin Cruickshank 416-224-3952

Inspecteur principal

Saul Diamond 416-224-3972

Inspecteur principal

Ron Gruenberg 416-224-3970

Spéc. de district des produits alimentaires

Peter Haidle 416-224-3957

Spéc. d'alimentation

Barbara Hutton 416-224-3960

Inspecteur principal

Dominic Ierullo 416-224-3952

Inspecteur produit

John King 416-224-3968

Spéc. d'alimentation

Gail Laider 416-224-3962

Inspecteur produit

Peter Lambiris 416-224-3964

Inspecteuse

Kathleen McCoy 416-224-3964

Inspecteur principal

Brian McNalley 416-224-3971

Surv. des opérations de district

Oscar Mousley 416-224-3965

Inspecteur principal

Frank Nagle 416-224-3969

Spéc. d'alimentation

Duke Pruthi 416-224-3954

Chef de bureau

Maureen Rodrick 416-224-3975

Commis aux opérations

Shirley Scattergood 416-224-3974

Commis aux fin. et à la stat.

Joey Rodricks 416-224-3978

Spéc. d'alimentation

Kathryn Schellenberger 416-224-3955

Inspecteuse principale

Kathleen Smith 416-224-3970

Commis aux opérations

Marie Tozzo 416-224-3976

Inspecteuse

Patty Trottier 416-224-3964

Inspecteuse

Nuccia Valvo 416-224-3964

Inspecteur principal de secteur

(Peterborough)

Les Watrich 705-745-2773

Inspecteuse principale de secteur

(Barrie)

Cathy Werstuk 705-722-6212

Inspecteuse

Vivian Peever 416-224-3968

Commis au contrôle des documents

Dianne Gilley 416-224-3950

Réceptionniste

Thesese Fournier 416-224-3950

Min. de la CC
10, rue John sud
6e étage, pièce 657
HAMILTON, Ontario
L8N 4A7

PRODUITS DE CONSOMMATION

Gérant de district	
Edward Kikot	416-572-2828
Commis à l'information	
Gina Loverro	416-572-2879
Inspecteur	
Steven Breitigam	416-572-2838
Surv. des opér. de district principal	
Dave Edwards	416-572-2829
Inspecteur principal	
John Hagey	416-572-2820
Inspecteur	
Mark Harman	416-572-2838
Inspecteur principal de secteur (Kitchener/Waterloo)	
Terry Labrick	519-894-2752
Commis à l'information	
Cindy Lapp	416-572-2838
Inspecteur principal	
David Lord	416-572-2820
Spécialiste de l'alimentation	
Kathryn Middlebrook	416-572-4222
Inspecteur principal	
Karl O'Toole	416-572-2820
Commis à l'information	
Mark Perlman	416-572-2879
Insp. prin. de secteur (St. Catharines)	
Daniel Plunkett	416-646-1540
Inspecteuse	
Suzanne Prentice	416-572-2838

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant de district	
Ron Willms	416-572-2775
Inspecteur d'installations	
Bruno Allard	416-572-4207
Commis aux fin. et à la stat.	
Mary Baxter	416-572-2774
Insp. prin. (Resident Kitchener)	
Charlene Beck	519-748-2135

Inspecteuse
Linda Marchio

416-572-2774

Inspecteur (Resident St. Catharines)
John Perkins

416-685-0185

Inspecteur d'installations
Grant Pirie

416-572-4207

Inspecteur
Mike Rabak

416-572-2774

SÉCURITÉ DES PRODUITS

Inspecteuse
Christine Simpson

416-572-2845

Inspecteuse
Dianne Rende

416-572-2845

FAILLITES

Administrateur des faillites
Dave Stewart

416-572-4211

Agent princ. des faillites
Joseph Abt

416-572-4214

Commis aux faillites
Clare Fisher

416-572-2849

Agent princ. des faillites
Donald Luft

416-572-4209

Agente princ. des faillites
Linda Merrill

416-572-4215

Commis aux faillites
Andrea Thomas

416-572-2847

Agent princ. des faillites
John Tonner

416-572-4212

Commis aux faillites
Lillian Wright

416-572-2848

PRATIQUES COMMERCIALES

Enquêteur principal
Art Faguy

416-572-4220

Enquêteur
Phil Harris

416-572-2874

Commis
Gail Quinton

416-572-2873

Min. de la CC
585, rue Wentworth nord
HAMILTON, Ontario
L8L 5X5

POIDS ET MESURES

Gérant de district

Dave Petersen 416-572-4206

Inspecteur

David Bohonos 416-572-2974

Inspecteur

Raymond DeBoer 416-572-2974

Inspecteur

Ronald McIntyre 416-572-2974

Inspecteur

Drew Hawkyard 416-572-2593

Commis aux finances et à la

statistique

Nancy Hedderson 416-572-2974

Chauffeur/opérateur

Jean M. Dubrulé 416-572-2974

Surv. des opérations de district

Richard Marr 416-572-4205

Inspecteur résident (Kitchener)

Stan Morawski 416-572-2974

Inspecteur

John Pearson 416-572-2974

Inspecteur

Tim Raskin 416-572-2974

Min. de la CC
3ième étage Edifice fédérale
451, rue Talbot
LONDON, Ontario
N6A 5C9

PRODUITS DE CONSOMMATION

Gérant de district		Inspecteur	
Roy Mason	519-645-4045	Vince Odle	519-645-4037
Inspecteur résident (Resident Windsor)		Inspecteur (Resident Windsor)	
Isidore Faraci	519-254-5543	Robert Perrin	519-645-4037
Inspecteuse		Inspecteur	
Joan MacPherson	519-645-4045	Michael Taylor	519-645-4037
Inspecteur		Inspecteur	
Mike Rowe	519-645-4045	Richard Wade	519-645-4037
Commis des services généraux		Surv. des opérations de district	
Linda Sabourin	519-645-4045	William Webster	519-645-4037
Inspecteur principal		Chauffeur/opérateur	
Kaz Wszol	519-645-4045	Robert Milliken	519-645-4037

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant de district		Administrateur de faillites	
Tony Fitzmaurice	519-645-4033	Evan DeBoice	519-645-4097
Commis aux fin. et à la stat.		Agent princ. des faillites	
Jenny Kennedy	519-645-4033	Paul Aitkens	519-645-5141
Inspecteur d'installations		Commis aux faillites	
John Iacobaccio	519-645-4033	Janet Collins	519-645-4069
Inspecteur		Agent princ. des faillites	
Sam Girimonte	519-645-4033	John Everett	519-645-5138
Inspecteur		Agent princ. des faillites	
Rolf Reiners	519-645-4033	Roy Shorley	519-645-5140

POIDS ET MESURES

Gérant de district		Surv. adjoint du groupe national	
Joe Moroz	519-645-5866	de vérification- faillites	
Inspecteur		Robert Kaplan	519-645-5985/5986
Peter Benko	519-645-4037	Secrétaire	
Inspecteur d'installations		Chris Evans	519-645-5985/5986
Barry Benstead	519-645-5143	PRATIQUES COMMERCIALES	
Inspecteur		Enquêteur principal	
Alan Davlut	519-645-4037	Lloyd Wells	519-645-4119/5195
Inspecteur		Commis	
Orland Hetherington	519-645-4037	Joyce Hardy	519-645-4119-4147
Commis aux fin. et à la stat.		Enquêteur	
Carolyn Kezar	519-645-4037	Gerald Scott	519-645-4119/5196

**Min. de la CC
(Bureau de secteur de London)
441, avenue University, pièce 220
WINDSOR, Ontario
N9A 5P9**

ELECTRICITÉ ET GAZ

Commis réceptionniste

Elaine Assaf 519-254-5543

Inspecteur de secteur

Michael Rogers 519-254-1203

**Min. de la CC
Pièce 101
228, rue Dundas estt
BELLEVILLE, Ontario
K8N 1E4**

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant de district

William Sills 613-969-3302

Commis aux fin. et à la stat.

Gail Ferguson Fox 613-969-3301

Inspecteur d'installations

David Flieler 613-969-3303

Inspecteur d'installations

Rodrick Maxwell 613-969-3303

Inspecteur

Dan Williams 613-969-3303

POIDS ET MESURES

Gérant de district

Alain Casademont 613-969-3307

Inspecteur d'installations

Peter Gorski 613-969-3309

Inspecteuse

Christine Kilgore 613-969-3309

Inspecteur

Ken Hyatt 613-969-3309

Inspecteur

Eric Maezinger 613-969-3309

Commis aux fin. et à la stat.

Muriel White 613-969-3306

Inspecteur

Brian Wittenburg 613-969-3309

PRODUITS DE CONSOMMATION

Inspecteur principal de secteur

John Singleton 613-969-3305

**Min. de la CC
C.P. 1226
PETERBOROUGH, Ontario
K9J 7H4**

ELECTRICITÉ ET GAZ

Inspecteur résident d'installations
Richard Miller 705-745-1260.

Min. de la CC
255, avenue Argyle
Ground Floor
OTTAWA, Ontario
K2P 1B8

PRODUITS DE CONSOMMATION

Gérant de district
Roger Joly 613-992-4776
Spécialiste de l'alimentation
Terry Desrochers 613-992-4776
Commis des services généraux
Claudette O'Grady 613-992-4776
Commis des services généraux
Suzanne Poitras 613-992-4776
Inspecteur
Donald Tubman 613-992-4776

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant de district
..... 613-992-2775/2776
Commis aux fin. et à la stat.
Cathy Laderoute 613-992-2775/2776
Inspecteur d'installations
Scott Robertson 613-992-2775-2776
Inspecteur principal
Robert Wichman 613-992-2775/2776

POIDS ET MESURES

Gérant de district
John Campbell 613-992-1976
Chauffeur opérateur
Edward Coderre 613-992-1976
Inspecteur (Belleville)
George Herr 613-992-1776
Inspecteur
George Kingsbury 613-992-1776
Commis aux fin. et à la stat.
Jacqueline Lafrance 613-992-1776
Inspecteur
Fernand Maltais 613-992-1976
Inspecteur d'installations
Neil MacDonald 613-992-1976

CORPORATIONS

FAILLITES
Admin. des faillites
Jean-Guy Chartrand 613-996-3964
Agent princ. des faillites
Joseph Lucien 613-996-3964
Agent princ. des faillites
Jean Guy Lafleur 613-996-3964
Commis aux faillites
Suzanne Lapensée 613-995-2994
Surveillante de bureau
Madeleine Levac 613-995-2994
Commis aux faillites
Denyse Spenard 613-995-2994
Agent princ. des faillites
Stewart Manley 613-996-3964
Agente princ. des faillites
Elizabeth Shawn 613-996-3964

**Min. de la CC
1283, rue Sparks
SUDBURY, Ontario
P3A 2C7**

CONSOMMATION

PRODUITS DE CONSOMMATIONS

Gérant de district

André Jutras 705-671-0632

Commis des services généraux

Carmen Gauvreau 705-671-0632

**Inspecteur principal de secteur
(North Bay)**

John Traynor 705-671-0632

Inspecteuse principale

Arlene Wilcock Musico 705-671-0632

ELECTRICITÉ ET GAZ

Gérant de district

Paul MacDonald 705-671-0634

Inspecteur principal

Timothy Filipchuk 705-671-0634

Inspecteur d'installations

Gary Larouche 705-671-0634

Commis aux fin. et à la stat.

Lindy Lefebvre 705-671-0634

Inspecteur d'installations

James Lloyd 705-671-0634

Inspecteur

Pierre Tessier 705-671-0634

POIDS ET MESURES

Gérant de district

Lisle Robins 705-671-0633

Commis aux fin. et à la stat.

Wilma MacDonald 705-671-0633

Inspecteur

Stuart Chalk 705-671-0633

Chauffeur/opérateur

Albert Legault 705-671-0633

Inspecteur

Gregory Stortz 705-671-0633

Inspecteur

Warren Wheatfield 705-671-0633

Min. de la CC
127, rue Cedar, 7^{ième} étage
SUDBURY, Ontario
P3E 1B1
(Inclus North Bay)

CORPORATIONS

FAILLITES

Agente princ. des faillites
Denyse Leach 705-671-0636

Commis aux faillites
Gloria Levasseur 705-671-0636

**Min. de la CC
430, rue Waterloo sud
(Bureau de secteur de Sudbury)
THUNDER BAY, Ontario
P7E 6E4**

CONSOMMATION

PRODUITS DE CONSOMMATION

Inspecteur
Graham Livingstone 807-623-9053

ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Inspecteur de secteur
Dan Balacko 807-623-5265

POIDS ET MESURES

Gérant de district
Sydney Prystanski 807-623-5265

Commis réceptionniste
Margaret Booth 807-623-5265

Inspecteur d'installation
Douglas Murray 807-623-5265

Inspecteur résident (Sault Ste. Marie)
Larry Ranger 807-623-5265

QUEEN JL 103 .C347 1988
Canada. Consumer and Corpora
Service to the public, Ontar

INDUSTRY CANADA/INDUSTRIE CANADA



161678



7
20