Canada

Consumer and Corporate Affairs Canada

Consommation et Corporations Canada

Consumer Resource Exposition Ressources en consommation

GUIDE

LKC
JL
108
.C67
1983

INTRODUCTION

Cette deuxième publication du Répertoire des services fédéraux aux consommateurs porte sur 19 ministères fédéraux, organismes et sociétés de la Couronne qui administrent des programmes et dispensent des services particulièrement destinés aux consommateurs.

Le Répertoire a été conçu pour aider les députés, les sénateurs et leur personnel à répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes qui leur parviennent de leurs électeurs ou du grand public.

Afin de faciliter la consultation, un index des différents sujets traités apparaît à la fin du Répertoire et renvoie au programme fédéral concerné. La plupart des numéros de téléphone inscrits permettent d'atteindre des personnes-ressources dans la région d'Ottawa/Hull. Pour communiquer avec les bureaux régionaux ou de district qui n'y figurent pas, on n'a qu'à consulter les pages du gouvernement fédéral dans l'annuaire téléphonique de la région concernée.

Nous croyons que ce Répertoire est utile à tous ceux qui, dans le cadre de leurs fonctions, doivent souvent répondre à des questions précises posées par des consommateurs canadiens.

Le ministère de la Consommation et des Corporations
Place du Portage, Tour 1
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9

Mai 1983

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Sigle des ministères, sociétés et organismes cités	III
Index des matières	IV
Agriculture Canada	1
Approvisionnements et Services Canada	
Centre d'édition du gouvernement du Canada	3
Groupe de travail sur le service au public	5
Banque du Canada	
Obligations d'épargne du Canada	9
Commission canadienne des Droits de la personne	11
Commission canadienne des Droits de la personne	
Commissaire à la protection de la vie privée	13
Commission canadienne des Transports	14
Communications Canada	
Service de réglementation des télécommunications	16
Conseil canadien des normes	18
Conseil national de recherches du Canada	
Division de la recherche en bâtiment	20
Division de l'énergie	22
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	23
Consommation et Corporations Canada	
Bureau de la consommation	25
Bureau des corporations	29
Bureau de la politique de concurrence	31
Commission du système métrique	32
Centre d'information et de coordination de la MIUF	33
Énergie, Mines et Ressources Canada	
Direction de la conservation et de substitution du pétrole	34
Finances Canada	
Inspecteur général des banques	40

.../2

	Page
Pêches et Océans Canada	
Centre alimentaire des pêches	41
Revenu Canada (impôt)	43
Santé et Bien-être social Canada	
Direction générale de la protection de la santé	46
Direction générale des services et de la promotion de la santé	48
Direction générale des programmes de la sécurité du revenu	50
Direction générale des programmes des services sociaux	52
Société canadienne des postes	52
Société canadienne d'hypothèques et de logement	
Bureau national	54
Statistique Canada	
Division du revenu et des dépenses des consommateurs	56
Division des prix	57
Transport Canada	
Direction de la sécurité automobile et routière	59

SIGLE DES MINISTÈRES, SOCIÉTÉS ET ORGANISMES CITÉS

AC	Agriculture Canada
ASC	Approvisionnements et Services Canada
B du C	Banque du Canada
CCDP	Commission canadienne des droits de la personne
CCT	Commission canadienne des transports
CC	Communications Canada
CCN	Conseil canadien des normes
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
CNR	Conseil national de recherches du Canada
C et C	Consommation et Corporations Canada
EMR	Énergie, Mines et Ressources Canada
FC	Finances Canada
P et O	Pêches et Océans Canada
RC-I	Revenu Canada, Impôt
SBSC	Santé et Bien-être social Canada
SCP	Société canadienne des postes
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SC	Statistique Canada
TC	Transports Canada

INDEX DES MATIÈRES

Mots clés	Abréviation	Page
A		
abus	SBS	46,47
alcool		
médicaments		
tabac		
action du gel	CNR	20
agriculture	AC	1
aliments		
additifs	SBSC	46,47
emballage	C et C	26
étiquette	C et C	26
nutrition	SBSC	46
préparation/conservation	AC	1
salubrité	SBSC	46
allaitement maternel	SBSC	48
allocations au conjoint	SBSC	50
allocations familiales	SBSC	50
B		
balances/inspection, mise à l'essai	C et C	27
banques/renseignements, plaintes	FC	40
brouillage/radio/télévision	CC	16
C		
ceintures de sécurité/ ensembles de retenue d'enfant	TC	26,27
Centre de renseignements sur l'énergie	CNR	22
compteurs/inspection, essais	C et C	27
Conseil des normes/normalisation volontaire	CCN	18
Conservation de l'énergie	EMR	34
conservation et substitution du pétrole	EMR	34
Consommateurs-dépenses et revenus (statistiques)	SC	56
consommation d'essence/véhicules automobiles	TC	59,60
consommation, indice des prix (statistiques)	SC	57
cosmétiques/sécurité	SBSC	46
courrier perdu, endommagé, en retard	SCP	53

Mots clés	Abréviation	Page
D		
dossiers personnels, gouvernement fédéral	CCDP	13
droits de la personne		
accès aux dossiers du gouvernement fédéral	CCDP	13
discrimination	CCDP	11
vie privée	CCDP	11
E		
emballage/normes inspection	C et C	26
étiquetage/produits de consommation	C et C	26
F		
faillite	C et C	29
familles - bien-être économique, revenu (statistiques)	SC	56
financement pour les groupes de consommateurs	C et C	25
G		
Groupe de travail sur le service au public	ASC	5
H		
hypothèques	SCHL	54
I		
impôt/revenu	RC-I	43,44
indice des prix à la consommation	SC	57
instruments de mesure, inspection et mise à l'essai	C et C	27
instruments de pesage	C et C	27
instruments médicaux	SBSC	46
isolation		
MIUF/subventions	C et C	33
recherche	CNR	20,21
subventions	EMR	36
J		
jouets/inspection, essais	C et C	26,27

Mots clés	Abréviation	Page
L		
logement/aide	SCHL	54
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt	C et C	25
M		
médicaments, abus	SBSC	48
mise à l'essai des compteurs à gaz	C et C	27
mise à l'essai des compteurs d'électricité	C et C	27
MIUF (mousse isolante d'urée-formaldéhyde)	C et C	33
N		
Nouveaux horizons, subventions	SBSC	52
nutrition	SBSC	48
O		
Obligations d'épargne du Canada	B du C	9
P		
pétrole/substitution	EMR	34
planification familiale	SBSC	48
poisson, recettes, valeur nutritionnelle	P et O	41
pompes à chaleur	CNR	20,21
pratiques de commercialisation/publicité trompeuse	C et C	31
prêts/logement	SCHL	54
problèmes de condensation	CNR	20,21
produit national brut	SC	57
produits dangereux	C et C	26
Programme canadien de remplacement du pétrole (PCRP)	EMR	34
Programme d'aide à la rénovation des résidences (PARR)	SCHL	54
programmes de sécurité du revenu	SBSC	50
allocations familiales		
pension de sécurité de la vieillesse	SBSC	50
supplément de revenu garanti		
Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes (PITRC)	EMR	36

Mots clés	Abréviation	Page
programme Énerguide	C et C	26
protection des consommateurs	C et C	26
emballage		26
fraude		26
inspection de sécurité des produits		26
poids et mesures		27
publications du gouvernement	ASC	3,4
publicité trompeuse produits alimentaires	C et C	31
R		
radiation/risques	SBSC	47
radio	CC	16,17
matériel CB		
license/certification		
réception/brouillage		
radiodiffusion	CRTC	23,24
accessibilité		
nature		
qualité		
rappels/véhicules automobiles	TC	59
recherche sur le feu	CNR	20
recherche sur l'énergie	CNR	22
recherche sur les bâtiments	CNR	20,21
bruit et vibration		
condensation		
énergie		
feu		
fondations		
gel		
matériaux		
structures		
conservation thermique		
Régime de pensions du Canada	SBSC	50
prestations		
primes		
rémunération (statistiques)	SC	56
résidences, améliorations et réparations	SCHL	54
revenu (statistiques)	SC	56
S		
santé/risques/promotion de la santé	SBSC	48,49
santé dentaire	SBSC	48

Mots clés	Abréviation	Page
santé mentale	SBSC	48
sécurité	C et C	26
aliments		
cosmétiques		
médicaments		
produits de consommation		
sécurité de la vieillesse	SBSC	52
sécurité des produits	C et C	26
Service de consultation en alimentation	AC	1
services postaux	SCT	53
sièges d'automobile/ensembles de retenue d'enfant	TC	59
supplément de revenu garanti	SBSC	50
T		
télécommunications	CC	16
télédiffusion	CC	16
réception/interférence		
technique/certification		
textiles/inspection, essais	C et C	26
transport		
aérien/renseignements	CCT	14
ferroviaire/renseignements	CCT	14
transports aériens/règlements, plaintes	CCT	14
transport par chemin de fer, opérations/plaintes	CCT	14
V		
véhicules automobiles		
consommation d'essence	TC	59
défauts des véhicules automobiles	TC	59
enquête sur les accidents	TC	59
essai	TC	59
importation	TC	59
programme de subventions des véhicules au propane	EMR	38
vie privée	CCDP	13

AGRICULTURE CANADA

Immeuble Sir John Carling
930, avenue Carling
Ottawa (Ontario)
K1A 0C5

OBJECTIF: Fournir des renseignements sur la production agricole et des conseils sur le choix d'aliments nutritifs, sur la valeur maximale du budget alimentaire et sur les pratiques alimentaires saines orientés vers la qualité des aliments et de la conservation d'énergie.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Agriculture	
Grande culture Élevage Gestion des sols Recherche agricole Jardinage	Direction des communications (613) 995-5222
Aliment	
Préparation, achat, salubrité et entreposage des aliments Qualité et classement des aliments conservation domestique Choix d'aliments propices à la santé Achats alimentaires les plus avantageux Conservation d'énergie dans la cuisine	Division de la consultation en alimentation (613) 995-5880

PUBLICATIONS: Agriculture

Le compostage
Le potager
Répertoire des services agricoles fédéraux
L'inspection des viandes -- un gage de protection

Aliments

Classement par catégories des aliments au Canada
Durée d'entreposage des aliments
La nutrition à bon prix
Conserver aujourd'hui pour consommer demain
La congélation des aliments
Guide d'achat sur les viandes

Les particuliers peuvent se procurer jusqu'à 10 publications gratuites par an. Les députés et les sénateurs peuvent obtenir 20 exemplaires d'une même publication, jusqu'à un maximum de 100 publications gratuites. On peut se procurer des exemplaires supplémentaires, dont les prix correspondent au coût de production. Prière de communiquer avec nous pour la liste des prix.

S'adresser à: Direction des communications
Ministère de l'Agriculture
Ottawa (Ontario)
K1A 0C7
(613) 995-8963

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S9

OBJECTIF: Le Centre d'édition du gouvernement du Canada publie et distribue au Canada et à l'extérieur du pays les publications tarifiées, telles que documents officiels, rapports et périodiques, rendues publiques par les ministères et organismes du gouvernement du Canada.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Commandes de publications	(819) 997-2560
Demandes de renseignements sur les publications	(819) 997-5362
Services spéciaux pour les députés et les sénateurs	(819) 997-0302

PUBLICATIONS: Le Centre d'édition est chargé de la vente d'une très grande variété de publications tarifiées. Afin de faciliter les commandes, les publications sont classées par vedette matière:

Le Canada (général)
Sports et loisirs
Autochtones et ethniques
Économies, gestion et commerce
Énergie et environnement
Faune, flore et aquicole
Formation et linguistique
Géographie et ressources naturelles
Histoire et archéologie
Main-d'oeuvre et immigration
Rapports parlementaires et législation
Références, glossaires
Santé, croissance et alimentation
Science et technologie
Sociologie et communications
Transports
Abonnements et périodiques

S'adresser à: Centre d'édition du Gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S9
(819) 997-0302

APPROVISONNEMENTS ET SERVICES CANADA

Groupe de travail sur le service au public
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5

OBJECTIF: Fournir aux Canadiens un accès plus facile aux programmes et services du gouvernement fédéral et travailler avec les ministères fédéraux à l'amélioration de la qualité de leurs services au public.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Les 23 bureaux de Service Canada sont des centres de renseignements pour toute demande relative à des programmes et à des services fédéraux. Les questions et problèmes généraux sont traités par les bureaux et les sujets plus précis sont transmis à la personne compétente du ministère responsable du programme.

Services-ressources:

Ottawa/Hull: Groupe de travail sur le service au public
(613) 593-6342

A l'extérieur d'Ottawa:

Terre-Neuve

Bureau de Service Canada
Mail Avalon Deux
Chemin Kenmount
C.P. 13489, Succursale "A"
Saint-Jean (Terre-Neuve)
A1B 4B8
(709) 772-4357

Nouvelle-Écosse

Bureau de Service Canada
1675, rue Barrington
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1Z9
(902) 425-8092

Nouveau-Brunswick

Bureau de Service Canada
823, rue Main
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1G1
(506) 388-6030

Ile-du-Prince-Édouard

Bureau de Service Canada
Édifice Dominion
97, rue Queen
Charlottetown (I.-P.-É.)
C1A 4A9
(902) 566-5122

Québec

Bureau de Service Canada
800, boulevard de Maisonneuve est
Montréal (Québec)
H2L 4L8
(514) 283-8117

Bureau de Service Canada
399, rue St-Joseph est
Québec (Québec)
G1K 3B5
(418) 694-7738

Ontario

Bureau de Service Canada
50, rue Bloor ouest
Galerie inférieure
Toronto (Ontario)
M4W 3L8
(416) 996-5681

Manitoba

Bureau de Service Canada
330, rue Graham
Rez-de-chaussée
Place Eaton
Winnipeg (Manitoba)
R3C 1M8
(204) 949-4578

Le centre d'aide au public Canada
103, rue Osborne sud
Osborne Village
Winnipeg (Manitoba)

Saskatchewan

Bureau de Service Canada
101-1801, rue Scarth
Old City Hall Mall
Regina (Saskatchewan)
S4P 2G9
(306) 359-6683

Bureau de Service Canada
330, 20e rue est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0A7
(306) 665-4513

Alberta

Bureau de Service Canada
Édifice du Gouvernement du Canada
220, 4e avenue sud-est
Calgary (Alberta)
T2G 4X9
(403) 231-4997

Bureau de Service Canada
Immeuble Benson
10138, 101e rue
Edmonton (Alberta)
T5J 0S4
(403) 420-2021

Colombie-Britannique

Bureau de Service Canada
455, rue Howe
Vancouver (Colombie-Britannique)
E6C 2B3
(604) 666-3608

Canada Service Bureau
1230, rue Government
Pièce 101
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 1Y4
(604) 388-3528

Huit unités mobiles des Bureaux de Service Canada s'emploient à répondre aux besoins de renseignements de plus de 90 autres collectivités. Ces unités opèrent à partir de Kelowna (Colombie-Britannique), Gimli (Manitoba), North Bay (Ontario), Sherbrooke et Matane (Québec), Bathurst (Nouveau-Brunswick), Cape Breton (Nouvelle-Écosse), et Windsor (Territoires du Nord-Ouest).

Dans quelques provinces, vous pouvez maintenant composer un numéro central pour recevoir de l'aide, peu importe le palier gouvernemental auquel vous désirez vous adresser. Il y a déja un système fédéral-provincial de référence téléphonique au Manitoba, au Nouveau-Brunswick et au Yukon.

Si vous demeurez dans l'une des régions nommées ci-après, il suffit de composer le numéro indiqué.

Whitehorse	667-5811
Autres régions du Yukon	Zenith 3003
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)	453-2525
Autres régions du Nouveau-Brunswick	1-800-442-4400
Winnipeg	944-3744
Autres régions du Manitoba	1-800-282-8060

Des systèmes fédéraux de renseignements sont en opération dans les Bureaux de Service Canada . Dans ces provinces donc, vous pouvez obtenir des renseignements sur les programmes fédéraux en composant l'un des numéros suivants:

Montréal	283-3333
Ville de Québec	694-7738
Autres régions du Québec	1-800-361-7287
St-Jean (Terre-Neuve)	772-4365
Autres régions de Terre-Neuve	Zenith 07027
Vancouver	666-6801
Autres régions de la Colombie-Britannique	Zenith 08918 112-800-663-1381
Edmonton	420-2021
Calgary	231-4998
Autres régions de l'Alberta	1-800-232-9481

PUBLICATIONS: Répertoire des programmes et des services, 1983 -- répertoire de 109 ministères, organismes et sociétés de la Couronne du gouvernement fédéral - $9.95 (prix sujet à changement). Le public peut le consulter dans tous les bureaux de Service Canada et dans la plupart des bureaux de poste et des bibliothèques publiques. On peut également acheter le répertoire dans les librairies autorisées du gouvernement ou au Centre d'édition du gouvernement du Canada (Hull, Québec, K1A 0S9).

Information sur le Groupe de travail sur le service au public.

Bureaux de Service Canada.

S'adresser à: Groupe de travail sur le service au public
Approvisionnements et Services Canada
365, avenue Laurier ouest
Tour Journal sud, 20e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5
(613) 593-6342

OU

à l'un des bureaux de Service Canada, dont la liste précède.

BANQUE DU CANADA

Obligations d'épargne du Canada
234, rue Wellington
Ottawa (Ontario)
K1A 0G9

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Campagne annuelle des ventes Vente par tempérament	Département des valeurs (613) 563-8187
Livraison des certificats d'obligations	Département de la dette publique (613) 563-8372
Tenue des registres de propriété Obligations perdues	Département de la dette publique (613) 563-8922
Transferts	Département de la dette publique (613) 563-8703
Paiement des intérêts Renseignements généraux	Département de la dette publique (613) 563-8970
Notification des changements d'adresse	Département de la dette publique (613) 563-8926

On peut également s'adresser directement aux agences de la Banque du Canada à Ottawa, Halifax, Saint-Jean, Montréal, Toronto, Winnipeg, Regina, Calgary et Vancouver, dont voici les adresses et numéros de téléphone:

234, rue Wellington
Ottawa (Ontario)
K1A 0G9
(613) 563-8111

C.P. 127
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2M5
ou
1583, rue Hollis
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1V4
(902) 422-8563

C.P. 6068, Succursale "A"
St-Jean (Nouveau-Brunswick)
E2L 4R5
ou
75, rue Prince William
St-Jean (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B2
(506) 693-1491

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

C.P. 550, Succursale "A"
Toronto (Ontario)
M5W 1E8
ou
250, avenue University
Toronto (Ontario)
M5H 3E5
(416) 593-2000

161, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba)
R3B 0Y4
(204) 949-5530

C.P. 1065
Regina (Saskatchewan)
S4P 3B3
ou
2220, 12e avenue
Regina (Saskatchewan)
S4P 0M8
(306) 352-2654

C.P. 98
Bureau de poste principal
Calgary (Alberta)
T2P 2H4
ou
404, 6e avenue sud-ouest
Calgary (Alberta)
T2P 0R9
(403) 261-0080

900, rue Hastings ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1E6
(604) 683-8631

PUBLICATIONS: Renseignements à l'intention des détenteurs d'obligations
Tableaux de croissance des obligations à intérêt composé

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

S'adresser au: Département des Valeurs
Banque du Canada
245, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0G9
(613) 563-8138

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

257, rue Slater
4e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1E1

OBJECTIF: Protéger les personnes contre la discrimination de la part d'organismes de compétence fédérale.

La Loi canadienne sur les droits de la personne interdit toute discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale ou ethnique, la religion, l'âge, le sexe, la situation de famille, l'état de personnes graciées ou le handicap physique (en matière d'emploi), et prévoit l'égalité de traitement pour des fonctions équivalentes.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements généraux et références aux organismes pertinents	Direction de l'information, de l'éducation et de la coopération Agent de renseignements (613) 995-1151
Enquêtes sur les plaintes pour cause de discrimination	Direction des plaintes et de la conformité Agent d'orientation (613) 593-7491
Conseils et ressources éducatives aux employeurs, aux syndicats et aux groupes communautaires	Direction de l'information, de l'éducation et de la coopération Agent de renseignements (613) 995-5504
Distribution de documents d'information, y compris certains exemplaires en braille, et de bandes sonores	Direction de l'information, de l'éducation et de la coopération Agent de renseignements (613) 996-2558 (613) 996-2560

PUBLICATIONS: Comment déposer une plainte
Que faire lorsqu'une plainte est déposée contre vous auprès de la Commission

Pensez droits! -- questions et réponses-types sur chacun des chefs d'accusation et sur l'égalité de traitement -- affiches assorties
Sommaire de la Loi
La Loi sur les droits de la personne: Information pour les associations d'employés et les syndicats -- explique les incidences de la Loi en matière d'emploi
Carton d'adresses -- adresses et numéros de téléphone des bureaux régionaux à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver
Guide pour le recrutement et les entrevues de sélection
Guide pour l'employeur
Programmes spéciaux en matière d'emploi
Rapport annuel

S'adresser à: Services d'information
Direction de l'information, de l'éducation et de la coopération
257, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 1E1
(613) 996-2558

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Commissaire à la protection de la vie privée
257, rue Slater
4e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1E1

OBJECTIF: Agir à titre de médiateur-conseil pour les particuliers.

La Partie IV de la Loi canadienne sur les droits de la personne protège la vie privée des Canadiens et leur droit à l'examen des renseignements personnels contenus dans les banques fédérales de données, afin de s'assurer que ces renseignements sont exacts, d'exiger leur rectification, de connaître leur utilité et d'en limiter l'utilisation.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements et plaintes concernant les registres personnels	Commissaire à la protection de la vie privée (613) 995-2410 Secrétariat (613) 995-2420

PUBLICATIONS: C'est votre droit! -- sommaire sur le droit d'accès aux renseignements personnels contenus dans les banques fédérales de données et sur la protection de la vie privée.

S'adresser à: Secrétariat du Commissaire à la protection de la vie privée
Commission canadienne des droits de la personne
C.P. 2500, Succursale "D"
Ottawa (Ontario)
K1P 6G7
(613) 995-2420

COMMISSION CANADIENNE DU TRANSPORT

Ottawa (Ontario)
K1A 0N9

OBJECTIF: La Commission canadienne du transport est responsable de la réglementation du transport relevant de la compétence fédérale, au Canada. Il s'agit d'une cour d'archives; ses pouvoirs et ses devoirs sont répartis entre sept comités. Cinq de ces comités réglementent le transport aérien, ferroviaire, maritime, automobile et par pipeline, des produits. Sa réglementation en matière de transport aérien et ferroviaire touche la majorité des Canadiens.

Comité de transport par chemins de fer (CTCF)

Le CTF réglemente les services de voyageurs et de fret dans le but de maintenir au Canada un service ferroviaire adéquat et convenable.

Comité de transport aérien (CTA)

La CTA réglemente les services et tarifs aériens afin d'assurer au public un service adéquat à des prix raisonnables, tout en permettant une concurrence équitable, sans discrimination indue.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Comité de transport par chemins de fer (CTCF)	
Services des trains de voyageur	(819) 997-4425
Service à bord du train	
Réservations	
Marche du train	
Communications	
Gare	
Tenue d'audiences	(819) 997-7046
Abandon d'embranchements	(819) 997-4425
Fermeture de gares	(819) 997-4425
Interruption de services de voyageurs	(819) 997-4425
Fret	(819) 997-4425
Comité de transport aérien (CTA)	
Baggage	(819) 997-6156
Remboursements	(819) 997-6156
Survente	(819) 997-6156
Courtoisie	(819) 997-6156
Discrimination	(819) 997-6156

Tarifs	(819) 997-6156
Indemnisation	(819) 997-6156
Vols d'affrètement	(819) 997-6156
Tenue d'audience	(819) 997-6030
Concurrence	(819) 997-6030

PUBLICATIONS: Transport aérien: Guide du voyageur canadien

S'adresser à: Services d'information
Commission canadienne des transports
Ottawa (Ontario)
K1A 0N9
(819) 997-0344

COMMUNICATIONS CANADA

Service de réglementation des télécommunications
Tour du Journal, Immeuble Nord
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8

OBJECTIF: Le Service de réglementation des télécommuncations est responsable de la gestion du spectre des fréquences ainsi que de l'élaboration de normes et de directives pour la promotion d'une meilleure utilisation des ressources.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demande générales de renseignements	Services d'information Administration centrale (613) 995-8185
Délivrance de permis aux stations radio, radio amateur et banque publique	Bureaux régionaux (identifiés ci-dessous)
Tenue d'examen pour les candidats au certificat d'opérateur-radio	OU
Examen des plaintes relatives au brouillage des ondes radio et télévision	Le Bureau de district le plus près (veuillez consulter l'annuaire téléphonique locale)

Atlantique

Ministère des Communications
Immeuble Terminal Plaza
1222, rue Main, 7e étage
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 8R2
Téléphone: (506) 388-6522

Ontario

Ministère des Communications
55, avenue St-Clair est
9e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Téléphone: (416) 966-6280

Québec

Ministère des Communications
2085, avenue Union, 20e étage
Montréal (Québec)
H3A 2C3
Téléphone: (514) 283-7994

Prairies

Ministère des Communications
386, avenue Broadway
Pièce 200
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3Y9
Téléphone: (204) 949-4081

Pacifique

Ministère des Communications
325, rue Granville
Pièce 300
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1S5
Téléphone: (604) 544-6589

PUBLICATIONS: Pour une meilleure réception de la télévision
L'identification et la résolution du brouillage de la télé et de la radio
Le nouveau Guide du Service Radio Général
(un seul exemplaire à la fois)

S'adresser aux: Services d'information
Ministère des Communications
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8
(613) 995-8185

CONSEIL CANADIEN DES NORMES

350, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1R 7S8

OBJECTIF: Encourager et favoriser la normalisation volontaire en vue de développer l'économie nationale, de faciliter le commerce national et international et d'aider et de protéger les consommateurs.

Bien que le Conseil canadien des normes ne participe pas directement au règlement des plaintes du consommateur, il reçoit les recommandations de son Comité consultatif des normes du consommateur (CCNC). Ce comité, qui représente les associations de consommateurs ainsi que les intérêts du gouvernement, de l'industrie, de la recherche et de la collectivité dans le domaine des normes au Canada, permet de déterminer les besoins des consommateurs et de les communiquer aux organismes rédacteurs de normes par l'entremise du Conseil des normes. Il encourage également les consommateurs à participer à la mise au point des normes relatives aux produits et aux services.

Programmes pour les consommateurs	Services-ressources
Programmes d'éducation et d'information à l'intention des consommateurs, Comité consultatif des normes du consommateur (CCNC)	Gérant, Division des relations publiques (613) 238-3222
Service d'information sur les normes (SIN). Ce service offre des renseignements sur les normes, les activités de la normalisation, les systèmes de certification et les règlements techniques	Gérant, Division de l'information sur les normes (613) 238-3222 OU Sans frais 1-800-267-8220

PUBLICATIONS: Le Conseil canadien des normes (brochure)
Introduction à la normalisation (brochure)
Le Service d'information sur les normes (brochure)
Le Système de normes nationales du Canada (brochure)
Un guide sur les normes pour les artistes en herbe -- cahier à colorier, comprenant diverses activités, à l'intention des écoliers
Des normes pour mieux vivre -- feuillet décrivant un film en couleur de 16 mm, d'une durée de 13½ minutes, sur le rôle des normes dans la vie quotidienne des Canadiens. On peut emprunter ce film sans frais, en écrivant au Conseil des normes.

Toutes ces publications sont offertes gratuitement, en anglais ou en français, à l'unité ou en quantité.

Pour obtenir une liste complète des publications, communiquer avec:

Gérant adjoint, Communications
Conseil canadien des normes
350, rue Sparks, suite 1210
Ottawa (Ontario)
K1R 7S8
(613) 238-3222

CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES DU CANADA

Division des recherches sur le bâtiment
Chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0R6

OBJECTIF: Mettre à la disposition de l'industrie canadienne du bâtiment une installation de recherche nationale équipée pour l'étude de problèmes qui sont propres au Canada en raison du climat, de la géographie et des matières premières.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements

Matériaux de construction -- performance et durabilité des matériaux: briques, bétons, plastiques, peintures et matériaux de couverture

Performance des bâtiments -- performance des murs et des toitures; restauration des bâtiments

Structures des bâtiments -- sécurité des structures, constructions de maçonnerie, surcharges de neige et de vent

Énergie et équipements -- performance thermique des murs et fenêtres, consommations et économie d'énergie dans les grands bâtiments, confort thermique, étude sur l'éclairage

Étude du feu -- inflammabilité, propagation des flammes, tenue au feu des matériaux, toxicité des produits de combustion, mouvement des fumées et désenfumage

Géotechnique -- fondations, actions du gel, construction en zones de pergélisol, prévention et maîtrise des avalanches

Buits et vibrations -- isolation acoustique, vibration des planchers, conceptions acoustique des locaux, calcul parasismique

Services-ressources

Veuillez adresser toute demande technique sur les batiments à:

Ottawa
(613) 993-2607

Vancouver
(604) 732-4828

Saskatoon
(306) 665-4200

Halifax
(902) 426-8255

Rendement thermique -- chauffage solaire, pompes à chaleur, méthodes de prévision de la consommation domiciliaire d'énergie

Propriétés thermiques -- détermination de la valeur thermique des procédés et matériaux d'isolation ainsi que des parties composantes d'une construction, telles les murs, le toit, les portes et fenêtres, etc.

PUBLICATIONS:

Nettoyage de la maçonnerie en brique. (CBD 194F)
Emploi de vieilles briques dans les nouvelles constructions. (CBD 138F)
Détachage du béton. (CBD 153F)
Recommandations générales pour le peinturage des bâtiments. (CBD 172F)
Action du gel sur les fondations. (CBD 182F)
Congélation adhérente et soulèvement des fondations dû au gel. (CBD 128F)
Effets du vent sur les maisons mobiles. (CBD 188F)
Pompes à chaleur pour le chauffage des habitations. (CBD 195F)
Performance des pompes à chaleur d'adjonction... (BP Note 24F)
Ajouter de l'isolatn aux attiques de maisons. (BP Note 3F)
L'économie d'énergie et les toitures. (BP Note 6F)
Coût des mesures d'économie d'énergie dans les habitations neuves. (BR Note 176F)
MIUF -- mesures correctives pour la construction à ossature de bois. (BP Note 23F)
La condensation -- ses causes et ses remèdes. (HN 11F)

Ces publications sont disponibles à l'unité sur demande.

S'adresser à: Section des publications
Division des recherches sur le bâtiment
Conseil national de recherches du Canada
Ottawa (Ontario)
K1A OR6
(613) 993-2463

La bibliothèque de la Division des recherches sur le bâtiment contient la plus vaste collection au Canada de livres et publications diverses sur la construction.

Téléphone: (613) 993-2466.

CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHE DU CANADA

Division de l'énergie
Chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0C5

OBJECTIF: Maintenir des programmes de recherche et de développement de premier ordre dans les énergies renouvelables: biomasse, solaire, éolienne, hydraulique, géothermique et tourbe, en mettant principalement l'accent sur une participation réelle de l'industrie canadienne.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Toutes les demandes de renseignements sur l'énergie doivent être addressées à:

Centre de renseignements sur l'énergie
Division de l'énergie
Conseil national de recherches
Chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0R6
(613) 993-3861

Si le Centre ne peut répondre à la demande, il l'adressera à une source technique compétente.

PUBLICATIONS: Introduction au solarium ($3,95)
Manuel du solarium ($14,95)
Programme "Énergie solaire" - Liste des publications (Gratuit)
Feuilles de données techniques sur les énergies renouvelables (Gratuit)

S'adresser à: Bureau de vente et de diffusion des publications Conseil national de recherches Canada
Immeuble M-58, chemin Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0R6

On peut se procurer les fiches de données techniques auprès du:

Centre de renseignements sur l'énergie
(613) 993-3861

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

OBJECTIF: Le Service d'information du CRTC fournit des renseignements et traite des plaintes relatives à la nature, à la qualité et à la disponibilité des services de radiodifffusion et de télécommunications.

Créé en 1968, aux termes de la Loi sur la radiodiffusion, le CRTC réglemente et surveille tous les aspects publics et privés de la radiodiffusion au pays, soit ceux touchant la radio, la télévision et la câblodiffusion, tant dans le secteur public que privé. La Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, promulgué le 1er avril 1976, confère au CRTC le pouvoir de réglementer toutes les sociétés de télécommunications relevant de la compétence fédérale.

Les audiences publiques dans le but d'étudier les demandes de radio-diffusion ou de télécommunications constituent l'une des fonctions essentielles du Conseil à titre d'organisme de réglementation: elles ont lieu tout au cours de l'année dans l'ensemble du pays.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Radiodiffusion	
Publicité: sur la bière, le vin et le cidre; sur les aliments et drogues; sur les objets offensifs; sur les stéréotypes sexistes et publicité destinée aux enfants. Demandes de nouveaux permis, de modification ou de renouvellement de permis Radio MA, MF, télévision, câblodiffusion et télévision à péage Câblodiffusion: tarifs, services, facturation et augmentation Exigences en matière de contenu canadien Exemplaires des avis et des décisions du CRTC Octroi de permis de radiodiffusion Diffusion d'émissions politiques (en période électorale ou non) Audience publiques: dates, délais, participation	Services d'information (819) 997-0313 Visuor (pour les personnes atteintes de surdité) (819) 997-0423

Télécommunications

Accessibilité du service Application des dispositions sur les tarifs Enquête sur le prix de revient Débranchement et rebranchement du service Interconnection d'équipement fourni par l'abonné Audiences publiques: procédures d'intervention et participation Qualité du service Relations entre la société et ses abonnés	Bureau des plaintes (819) 997-0272 Visuor (pour personnes atteintes de surdité) (819) 997-0423

Les plaintes susceptibles de donner lieu à une enquête doivent être présentées par écrit au Secrétaire général du CRTC, Ottawa (Ontario), K1A 0N2. Tel que prévu dans la Loi sur la radiodiffusion ainsi que dans la Loi sur les transports, le Conseil peut tenir une audience publique relativement à une plainte.

PUBLICATIONS: Rapport annuel du CRTC (comprend une liste des publications du CRTC)

Bibliographie des études et rapports du CRTC (octrobre 1982): bibliographie annotée des études, rapports, documents et bibliographies publiées par le personnel du CRTC depuis 1968.

Des exemplaires de toutes les décisions et avis en matière de radiodiffusion et de télécommunications publiées par le Conseil sont disponibles sur demande.

S'adresser à: Services d'information
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario)
K1A 0N2
(819) 997-0313

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Bureau de la Consommation
Place du Portage, Tour 1
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9

OBJECTIF: Le Bureau de la consommation veille à ce que les intérêts des consommateurs soient représentés dans toutes les activités du gouvernement influant sur le marché, et participe à l'élaboration de programmes en matière de protection et d'information du consommateur, en collaborant fréquemment avec le monde des affaires et les autres ministères.

Le Bureau se compose de quatre Directions qui ont pour fonction d'élaborer et d'administrer des lois ou des programmes touchant le consommateur. D'autres services, dont celui de l'inspection, sont assurée par les cinq bureaux régionaux.

1. **La Direction de l'aide aux consommateurs** est chargé de promouvoir la perspicacité et les intérêts des consommateurs dans sa recherche de biens et services, tout particulièrement en lui fournissant des renseignements utiles et des services de soutien technique; de subventionner les groupements de consommateurs; d'encourager leur sensibilisation au monde des affaires, et au secteur industriel de même que la responsabilité des personnes morales à l'égard de la consommation; de répondre aux besoins des consommateurs défavorisés et d'appuyer les intérêts des consommateurs dans le cadre de la gestion et de l'application des programmes et règlements gouvernementaux.

   Elle sert en outre de source jurisprudentielle pour les plaintes et les demandes de renseignements adressées par les consommateurs. Une combinaison de cas-types et de renseignements pertinents encourage les consommateurs à adopter une attitude autonome quant à la formulation de leurs questions ou de leurs plaintes.

   La Direction veille également à l'application de la Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt (pour l'Ontario, le Québec, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et les Territoires du Nord-Ouest et partage cette reponsabilité avec le gouvernement provincial (dans le cas du Manitoba).

Information/Demandes de renseignements	**Services-ressources**
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt	Administration centrale (819) 997-4210

Programme de subventions aux associations de consommateurs	Administration centrale (819) 997-4440
Demandes de renseignements et plaintes d'ordre général en provenance des consommateurs	Administration centrale (819) 997-4320 OU Bureaux régionaux et de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique local)

2. **La Direction des produits de consommation** est responsable, par le biais d'inspections, de normes et de directives, de la prévention des fraudes dans la production, l'étiquetage, l'emballage, l'annonce et la vente de la plupart des produits de consommation, dont les textiles, les métaux précieux, les fourrures, les produits préemballés et les aliments préparés. Les produits agricoles classés sont également inspectés au niveau du commerce de détail. La Direction est en outre responsable du programme Énerguide, dans le cadre duquel la plupart des appareils électroménagers doivent porter une étiquette indiquant leur consommation mensuelle en kilowatt/heure.

Information/Demandes de renseignements	**Services-ressources**
	Administration centrale (819) 997-1548
	Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS: Répertoire Énerquide 1982 -- Refrigerateurs, congélateurs, cuisinières, laveuses, sécheuses et lave-vaisselles
Voyez ce que raconte l'étiquette
Lisons les étiquettes
Métaux précieux -- Consommateurs, méfiez-vous!
Prenez le temps de sauver une vie!

3. **La Direction de la sécurité des produits** voit à l'application de la Loi sur les produits dangereux et veille à l'inspection et à la mise à l'essai d'une gamme de produits de consommation afin de réduire les risques de maladie, de blessure ou de mortalité.

Information/Demandes de renseignements	**Services-ressources**
	Administration centrale (819) 997-1670
	Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS: Votre enfant est-il en sécurité?
Évaluation des hochets
Prenez le temps de sauver une vie
Les aventures de Plutus et Saturnin (bandes dessinées)

4. **La Direction de la métrologie légale** est chargée d'assurer des mesures exactes au sein du marché canadien, par le biais de l'inspection et de l'approbation de tous les appareils de pesage et de mesure.

Information/Demandes de renseignements	**Services-ressources**
Approbation des appareils de mesure de l'électricité et du gaz naturel	Administration centrale (613) 995-0930
Approbation d'autres types d'appareils de pesage et de mesure	Administration centrale (613) 995-0930
Inspection initiale de tous les types d'appareils de pesage et de mesure	Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS: Balances de camions
Compteurs installés dans des camions

Matériel audio-visuel
Diaporama sur les poids et mesures
Vidocassette sur les poids et mesures (en couleurs et avec bande sonore, durée de 10 minutes)

Pour de plus amples renseignements au sujet des publications du Bureau de la consommation, prière de s'adresser à:

Direction des communications
Centre des publications
Ministère de la Consommation et des Corporations
Place du Portage, Tour 1
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 997-3284

OU

Aux bureaux régionaux et de district de Consommation et Corporations

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Bureau des Corporations
Direction des faillites
Place du Portage, Tour 1
18e étage
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9

Le Service aux débiteurs permet de contrôler la disponibilité des services de faillite à l'endroit des débiteurs afin de s'assurer que tous les particuliers qui ont un réel besoin de tels services puissent y avoir accès.

	Services-ressources
Assistance dans la formulation des plaintes, enquêtes	Bureaux régionaux des faillites (consulter l'annuaire téléphonique local)
Information générale	Administration centrale (819) 997-1210 (819) 997-1059 (819) 997-2053

Atlantique

CCC
Carré Queen, 17e étage
45, promenade Alderney
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2Y 2N6
(902) 426-2900

Québec

CCC
1410, rue Stanley
9e étage
Montréal (Québec)
H3A 1P8
(514) 283-6192

CCC
410, boulevard Charest est
4e étage
Québec (Québec)
G1K 8G3
(418) 694-4280

CCC
1335, rue King ouest
Pièce 402
Sherbrooke (Québec)
J1J 2B8
(819) 565-4724

Ontario

CCC
Edifice Union Gas, 3e étage
20, rue Hughson sud
Hamilton (Ontario)
L8N 2A1
(416) 523-2991

CCC
217, rue York
3e étage
London (Ontario)
N6A 1B7
(519) 679-4034

CCC
240, rue Bank
Edifice Brunswick
C.P. 2009, Succursale "D"
Ottawa (Ontario)
K1P 6A8
(613) 995-2994

CCC
767, chemin Barrydowne
Sudbury (Ontario)
P3A 3T6
(705) 566-6770

CCC
25, avenue St-Clair est
7e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
(416) 966-6486

Manitoba

CCC
203-260, avenue St. Mary
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0M6
(204) 949-3229

Saskatchewan

CCC
2212, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 2J6
(306) 420-2476

CCC
3421, 8e rue est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7H 0W5
(306) 665-4298

Alberta

CCC
2919, 5e avenue nord-est
Calgary (Alberta)
T2A 6T8
(403) 231-5607

CCC
10225, 100e avenue
Edmonton (Alberta)
T5J 0A1
(403) 420-2476

Colombie-Britannique

CCC
Pacific Centre
700, rue Georgia ouest
C.P. 10066
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7Y 1E2
(604) 666-2051

PUBLICATIONS: Dettes, embarras, maux de tête
Guide du créancier
Ainsi, vous songez à la faillite

S'adresser à: Bureaux Régionaux de la faillite
OU
Direction des communications
Centre des publications
Ministère de la Consommation et des Corporations
Place du Portage, Tour 1
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 997-3284

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Bureau de la politique de concurrence
Direction des pratiques commerciales
Place du Portage, Tour 1
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9

Le Bureau de la politique de concurrence veille à l'application de la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions. Il s'occupe des plaintes en cette matière et mène des enquêtes dans les cas présumés de pratiques commerciales frauduleuses et de publicité trompeuse.

Un consommateur lésé par de telles pratiques peut, en vertu de la Loi, intenter des poursuites contre l'individu ou l'entreprise déclaré coupable et récalmer une compensation équivalente aux pertes ou dommages reconnus dont il a été victime. Si la culpabilité de la partie en cause a été établie, ce fait peut être utilisé comme preuve dans une cause civile.

Information/Demandes de renseignements — Administration centrale (819) 997-3333

Plaintes: — (819) 997-4282
OU
Bureaux régionaux ou de district du Ministère (consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS:
- Bulletin de la publicité trompeuse (publication trimestrielle)
- Guide de la publicité et des pratiques commerciales douteuses
- La publicité honnête - ça paye!
- Comment éviter la publicité trompeuse, lignes directrices

S'adresser à: Direction des communications
Centre des publications
Ministère de la Consommation et des Corporations
Place du Portage, Tour 1
50, rue Victoria
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 997-3284
OU
Bureaux régionaux et de district du Ministère

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Commission du système métrique Canada
255, avenue Argyle
Ottawa (Ontario)
K1A 0C9

OBJECTIF: La Commission, en collaboration avec plus de 2 000 bénévoles de tous les secteurs de la communauté, veille à l'implantation du système métrique dans l'ensemble du Canada.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements et plaintes d'ordre général en provenance du public	Direction générale de l'information (613) 996-4000

PUBLICATIONS: En marche vers le système métrique
La conversion et le consommateur
Métricubes
Manuel du parler métrique
Le temps est venu d'acheter en métrique
Cuisine à la métrique

Toutes les publications sont disponibles en vrac.

S'adresser à: Publications
Commission du système métrique Canada
255, avenue Argyle
Ottawa (Ontario)
K1A 0C9
(613) 996-4000

CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

Programme d'aide aux propriétaires de maisons isolées à la MIUF
Centre sur la MIUF
Hull (Québec)
K1A 0C9

OBJECTIF: Le programme a pour objectif d'offrir une aide financière et technique aux propriétaires d'habitations isolées à la MIUF et de rétablir la confiance au sein du marché afin que les maisons reprennent leur valeur.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Le programme d'aide aux propriétaires de maisons isolées à la MIUF permet aux propriétaires concernés d'obtenir les plus récents renseignements médicaux et techniques sur la mousse ainsi qu'une aide financière pouvant atteindre 5 000 $ qui leur permet d'assumer les frais des mesures correctives. Les propriétaires ont jusqu'au 30 juin 1983 pour présenter une demande au programme en question. Pour obtenir le Guide du programme, qui contient de plus amples détails, ainsi que des formules de demande, on peut téléphoner aux numéros suivants:

Sans frais: 1-800-567-6870

Colombie-Britannique
112-800-567-6870

Yukon et Territoires du Nord-Ouest
1-819-994-0155 (appel à frais virés)

Ottawa/Hull
(819) 994-0155

ou écrire au: Centre sur la MIUF
Hull (Québec)
K1A 0C9

S'adresser à: Centre sur la MIUF
Hull (Québec)
K1A 0C9
(819) 994-0155

ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES CANADA

Direction de l'économie d'énergie et de substitution du pétrole
Immeuble Killeany
460, rue O'Connor
Ottawa (Ontario)
K1S 5H3

OBJECTIF: Encourager l'économie d'énergie en favorisant une isolation efficace des maisons et le remplacement du pétrole par des énergies de remplacement.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

1. **Bureaux des économies d'énergie et de substitution du pétrole**

Douze bureaux, soit un dans chaque province et territoire, veillent à la coordonnation et à l'appui de certains aspects régionaux des grands programmes de conservation et d'énergie renouvelable, et fournissent au public des renseignements relatifs au programme.

Services-ressources

Les bureaux des économies d'énergie et des énergies renouvelables qui suivent:

Terre-Neuve

Atlantic Place
215, rue Water, 7e étage
Saint-Jean (Terre-Neuve)
A1C 6C9
Tél.: (709) 772-5353
Zénith: 07792 (Terre-Neuve et Labrador)
Télex: 0164988

Nouvelle-Écosse

Tour de la Banque de Montréal
5151, rue George
5e étage, suite 503
Halifax (Nouvelle-Écosse)
Tél.: (902) 426-8600
Télex: 01922823

Nouveau-Brunswick

835, rue Champlain
Dieppe (Nouveau-Brunswick)
E1A 1P6
Tél.: (506) 388-6070
Appels sans frais: 1-800-332-2908
Télex: 01427535

Ile-du-Prince-Édouard

Waterfront Shopping Centre
98, rue Water
Summerside (Ile-du-Prince-Édouard)
C1N 4N6
Tél.: (902) 436-7283
Zénith: 07792
Télex: 01427567

Québec

605, boulevard Dorchester ouest
Rez-de-chaussé
Montréal (Québec)
H3B 1P4
Tél.: (514) 283-5632
Appels sans frais: 1-800-361-8025
Télex: 05560291

Ontario

2242, boulevard Lakeshore ouest
Toronto (Ontario)
M8V 1A5
Tél.: (416) 252-5866
Appels sans frais: 1-800-268-2207
1-800-268-2208
Télex: 06218409

Manitoba

110, rue Osborne sud, pièce 112
Winnipeg (Manitoba)
R3L 1Y5
Tél.: (204) 949-4266
Appels sans frais: 1-800-542-8928
1-800-542-8929
Télex: 0755716

Saskatchewan

Immeuble S.J. Cohen
119, 4e avenue sud, suite 706
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 5X2
Tél.: (306) 665-4520
Appels sans frais: 1-800-667-9719
1-800-667-9712
Télex: 07421650

Alberta

Grandin Park Plaza
22, avenue Sir Winston Churchill
2e étage, pièce 200
Saint Albert (Alberta)
T8N 1B4
Tél.: (403) 420-4049
Appels sans frais: 1-800-222-6477
Telex: 03741444

Colombie-Britannique

Marlborough Mall
5021, Kingsway
3e étage, pièce 320
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5H 2E5
Tél.: (604) 524-7222
Appels sans frais:
112-800-663-1280
Télex: 04354878

Yukon

2078, 2e avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1B1
Tél.: (403) 668-2828
Zénith: 2828
Télex: 0368486

Territoires du Nord-Ouest

Immeuble Precambrian
4922, 52e rue, 10e étage
C.P. 68
Yellowknife (T.N.-O.)
X1A 2N1
Tél.: (403) 920-8478
Zénith: 2828
Télex: 03445630

2. Service consultatif Éner$age

Le Service consultatif Éner$age est un centre national d'information sur tous les aspects de la gestion de l'énergie domiciliaire.

Les renseignements sont divulgués de la façon suivante:

D'abord l'analyse gratuite, par ordinateur, des besoins de chaque maison en matière d'isolation. Les propriétaires doivent répondre à un questionnaire sur les caractéristiques fondamentales de leur maison. Leurs réponses sont analysées par ordinateur et les résultats leur sont envoyés par la poste.

Ensuite, le thermophone Éner$age, un service consultatif national sans frais, sur l'isolation des maisons, le chauffage et les autres aspects de l'économie résidentielle d'énergie, y compris les options en termes d'énergie renouvelable.

Enfin, les fiches techniques intitulées Enerdoc qui fournissent au public des renseignements détaillés sur des questions techniques et de consommation.

Services-ressources

ENER$AGE
C.P. 4510, Succursale "E"
Ottawa (Ontario)
K1S 5K3
Appel sans frais: 1-800-267-9563

Résidents de la Colombie-Britannique: 112-800-267-9563

Yukon et Territoires du Nord-Ouest: (613) 995-1801
(appel à frais virés)

Résidents d'Ottawa/Hull: (613) 995-1801
OU
Les bureaux régionaux des économies d'énergie et des énergies renouvelables identifiés précédemment.

3. **Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes (PITRC)**

Ce programme offre directement aux propriétaires admissibles qui rénovent leur maison, une subvention imposable pour leur permettre d'en améliorer la capacité de conservation thermique. Les propriétaires intéressés devraient communiquer avec le bureau du PITRC le plus rapproché afin d'obtenir un guide de demande de subvention.

Services-ressources

Administration centrale: (613) 995-1118
(Coordonnateur du PITRC)
OU
Les bureaux du programme énumérés ci-dessous:

BUREAUX DU PROGRAMME D'ISOLATION THERMIQUE DES RÉSIDENCES CANADIENNES

Terre-Neuve

Atlantic Place
215, rue Water, 7e étage
Saint-Jean (Terre-Neuve)
A1C 6C9
Tél.: (709) 772-5353
Zénith: 07792

Nouveau-Brunswick

C.P. 158
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5R2
Tél.: (506) 452-3756
Appels sans frais: 1-800-442-9771

Québec

C.P. 700, Succursale St-Laurent
Montréal (Québec)
H4L 5A8
Tél.: (514) 341-7105
Appels sans frais: 1-800-361-2943

Nouvelle-Écosse et
Ile-du-Prince-Édouard

7001, chemin Mumford
Suite 217, Tour 1
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3L 4H8
Tél.: (902) 453-2421
Appels sans frais: 1-800-565-7627

Ontario

C.P. 1270, Succursale "T"
Toronto (Ontario)
M6B 4A4
Tél.: (416) 789-0581
Appels sans frais: 1-800-268-1818
Code régional 807: (416) 789-0581
(frais virés)

Manitoba

C.P. 10, Succursale "A"
Winnipeg (Manitoba)
R3K 1Z9
Tél.: (204) 942-2471
Appels sans frais:
1-800-362-3346/3347

Saskatchewan

C.P. 380
Regina (Saskatchewan)
S4P 3A2
Tél.: (306) 359-6164
Appels sans frais: 1-800-667-3573

Alberta et
Territoires du Nord-Ouest

C.P. 3030
Edmonton (Alberta)
T5J 2G6
Tél.: (403) 420-2459
Appels sans frais: 1-800-232-9492
Résidents du T.N.-O.:
(403) 420-2459 (frais virés)

Colombie-Britannique
et Yukon

Place Crown Life
1500, rue Georgia ouest
Suite 800
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6G 3A1
Tél.: (604) 666-2717
Appels sans frais:
112-800-663-9529
Résidents du Yukon:
(604) 666-2717 (frais virés)

4. **Programme canadien de substitution du pétrole (PCSP)**

Le PCRP offre des subventions imposables destinées à favoriser la transformation des systèmes de chauffage à l'huile pour utiliser des énergies de remplacement acceptées, ou encore dans certaines régions, à aider au coût en capital de l'isolation ou d'autres méthodes devant permettre d'améliorer la capacité de conservation thermique.

Services-ressources

Pour les conversions à l'énergie renouvelable et au propane

Les bureaux régionaux des économies d'énergie et des énergies renouvelables identifiés précédemment.

OU

Pour la conversion au gaz naturel et à l'électricité

Les entreprises de service public concernées.

5. **Programme de subvention des véhicules au propane**

Il s'agit d'un programme de subvention offrant des paiements jusqu'à concurrence de 400 $ par véhicule, aux fins (1) de conversion des véhicules commerciaux et de ferme aux systèmes propanes à carburant unique, ou (2) d'achat de nouveaux véhicules munis d'un tel système. Pour être admissible, un véhicule doit être enregistré pour l'utilisation routière et doit servir plus de la moitié du temps à des fins commerciales. Tous les véhicules de ferme sont admissibles. La subvention est imposable.

Services-ressources

Administration centrale: (613) 995-3433
OU
Les bureaux régionaux des économies d'énergie et des énergies renouvelables précédemment identifiés.

PUBLICATIONS: Renseignements généraux et sensibilisation du consommateur

Le guide des économies au volant -- Conseils sur l'achat, la conduite et l'entretien de votre voiture pour des économies d'énergie et de dollars.
Le Calculateur des économies au volant
Chauffage solaire de l'eau -- Guide du propriétaire.
Catalogue N° 2 du chauffage solaire (Bon de commande)
Chauffage au bois -- Guide du propriétaire.
En quête d'énergie nouvelles -- L'énergie éolienne
Conversion à l'électricité
Conversion au gaz naturel
Emprisonnons la chaleur

Renseignements sur les programmes

PITRC Programme d'isolation thermique des résidences canadiennes

PCRP Programme canadien de remplacement du pétrole

Feullet d'information et dépliants provinciaux
Appareils aux combustibles solides acceptables

Ener$age Questionnaire: isolation résidentielle - Éner$age: Guide informatisé de l'économie d'énergie et d'agent dans votre maison

Enerdoc -- Fiches techniques sur les problèmes de condensation, de ventilation des maisons, d'isolation, d'économie de l'énergie, de pompes à chaleur et de chaudières au gaz et au pétrole à rendement énergétique élevé.

S'adresser à: Publications
Direction des communications
Ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources
580, rue Booth, 8e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0E4
(613) 995-3065

FINANCES CANADA

Bureau de l'Inspecteur général des banques
Ministère des Finances
Place Bell Canada
160, rue Elgin
Ottawa (Ontario)
K1A 0G5

OBJECTIF: Faire la lumière sur les plaintes légitimes portées contre les banques et agir comme intermédiaire auprès des cadres supérieurs d'une banque lorsqu'une intervention s'impose.

Répondre aux questions ou aux demandes de renseignements du public concernant la Loi sur les banques et toute autre disposition législative touchant le système bancaire.

S'assurer que le public soit informé au sujet des banques en exigeant, par exemple, la publication périodique de rapports financiers.

S'assurer, par des vérifications, inspections et enquêtes, que les dispositions législatives régissant le commerce bancaire sont respectées par les banques à charte et que la position financière de ces dernières reste solide, de façon à ce que soient ainsi protégés les déposants, les actionnaires et autres créanciers.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Questions relatives aux banques et au système bancaire au Canada	Bureau de l'Inspecteur général des banques agent d'information (613) 995-3521

PÊCHES ET OCEANS CANADA

Centre alimentaire des pêches
401, rue Lebreton
Ottawa (Ontario)
K1A 0E6

OBJECTIF: Fournir aux consommateurs de l'information technique et nutritionnelle sur le poisson et les fruits de mer en vue de favoriser une plus grande utilisation de ces produits dans l'alimentation normale des Canadiens et d'augmenter la consommation par habitant.

SERVICES ET AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Cuisine expérimentale - Recherche, essai et standardisation de recettes adaptées aux tendances et besoins ainsi qu'aux budgets et aux régimes alimentaires des consommateurs.

Publications - Élaboration et production d'une banque d'informations techniques, de feuillets de recettes, de photographies d'aliments, de données nutritionnelles, de matériel audiovisuel, d'affiches et de communiquées, afin de répondre aux demandes des consommateurs, des services alimentaires, des établissements, des médias et des détaillants.

Media - Production de communiqués de presse et d'articles pour divers journaux et magasines. Participation à des tribunes téléphoniques, ainsi qu'à des entrevues et à des émissions sur l'alimentation à la radio et à la télévision.

Programme d'information publique - Participation à des présentations, à des conférences et à des débats sur l'alimentation, ainsi qu'à des démonstrations et des expositions culinaires.

Services de correspondance - Réponses aux demandes, aux requêtes et aux plaintes faites par écrit ou par téléphone. Distribution des publications, en petites et en grandes quantités, aux consommateurs aux établissements, aux détaillants, aux associations et aux groupes (délai d'envoi d'environ 2 semaines).

Information/Demandes de renseignements

Demandes de renseignements sur la cuisson du poisson, demandes pour obtenir des photographies, des recettes, du matériel de promotion et d'éducation, des communiqués, des bulletins ou du matériel audio-visuel

Services-ressources

Centre alimentaire
des pêches
Pêches et Océans Canada
401, rue Lebreton
Ottawa (Ontario)
K1A 0E6
(613) 995-5726

Demandes de services et de documents gratuits d'information en provenance des consommateurs, des détaillants, des media, des associations et des services d'alimentation	Centre alimentaire des pêches (613) 995-5726
Plaintes relatives à la qualité des produits de la pêche	Direction de l'inspection et de la technologie (613) 995-2203
Demandes de données techniques et de communiqués ministériels	Direction des communications (613) 995-2075

PUBLICATIONS: Recettes express de poissons et de fruits de mer (ensemble de 12 fiches de recettes)
Le poisson canadien ... une bonne affaire (dépliant)
Principaux poissons, mollusques et crustacés vendus au Canada (feuille)
Poisson et fruits de mer - n° 1 (fiche documentaire)
Poisson et fruits de mer - n° 2 (fiche documentaire)
Ça, c'est bien manger ... (affiche)
D'un océan à l'autre (affiche)

S'adresser à: Centre alimentaire des pêches
Pêches et Océans Canada
410, rue Lebreton
Ottawa (Ontario)
K1A 0E6
(613) 995-5726

REVENU CANADA, IMPÔT

Administration centrale
875, chemin Heron
Ottawa (Ontario)
K1A 0L8

OBJECTIF: Revenu Canada, Impôt, perçoit les impôts fédéraux sur le revenu des particuliers et des corporations, les impôts provinciaux des particuliers pour toutes les provinces sauf le Québec, les impôts provinciaux des corporations pour toutes les provinces sauf le Québec, l'Ontario et l'Alberta, les impôts sur les revenus pétroliers et les cotisations au Régime de pensions du Canada et les primes d'assurance-chômage.

A cette fin, le Ministère met à la disposition des Canadiens toutes les formules et instructions techniques dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités fiscales.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Les 28 bureaux de district de Revenu Canada, Impôt, sont les points de contact entre le Ministère et les contribuables.

Ces bureaux distribuent toutes les publications et formules fiscales et répondent aux demandes de renseignements des contribuables. Les plaintes devraient également leur être adressées. Les adresses et numéros de téléphone des bureaux de district sont donnés dans tous les annuaires téléphoniques locaux et au verso de tous les guide d'impôt.

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Renseignements généraux, plaintes	Bureaux de district Renseignements généraux
Programme des bénévoles - Ce programme est destiné aux contribuables qui ne sont pas en mesure de remplir leur déclaration pour des raisons d'age, de maladie, de langue ou autres. Les employés des bureaux de district offrent des séances spéciales de formation aux représentants d'organismes communautaires et à d'autres personnes intéressées, pour leur enseigner comment remplir une déclaration simple. Ces bénévoles aident ensuite, sans frais, d'autres personnes.	Bureaux de district Agents de relations publiques

Enseignons l'impôt -- Ce programme permet aux professeurs des niveaux secondaire et collégial d'enseigner les principes de base de l'impôt à leurs étudiants.	Bureaux de district Agents de relations publiques
Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu -- sur demande, un contribuable qui envisage une opération particulière peut connaître d'avance l'interprétation que le Ministère donnera aux dispositions de la Loi qui touchent cette opération. Des coûts sont reliés à ce service.	Division des décisions ne concernant pas les corporations Revenu Canada, Impôt 875, chemin Heron Ottawa (Ontario) K1A 0L8

PUBLICATIONS: Publications générales

Comprendre l'impôt
- Ce qui arrive à votre déclaration
- Les centres fiscaux
- Étalement du revenu
- Payer son impôt par acomptes provisionnels
- Produire sa première déclaration
- Revenu Canada, Impôt

Famille et Impôt
- Crédit d'impôt pour enfants
- l'étudiant
- Frais de déménagement
- Frais de garde d'enfants
- Le parent unique
- Le troisième âge

Affaires et impôt
- L'employeur qui fournit une automobile à l'employé
- La petite entreprise
- Les prospecteurs et leurs commanditaires
- Revenus de location
- Ventes à commission

Finance et impôt
- Bonds d'épargne du Canada
- Dons en nature
- Fonds enregistrés de revenu de retraite
- Gains en capital
- Régimes enregistrés d'épargne-logement
- Régimes enregistrés d'épargne-retraite

Non-résidents et impôt
- Le Canada et ses conventions fiscales
- Vivre à l'étranger

Publications techniques

Circulaires d'information (un index est disponible)
Bulletins d'interprétation (un index est disponible)

On peut également se procurer gratuitement dans tous les bureaux de district d'impôt d'autres guides et publications qui intéressent les travailleurs indépendants, les agriculteurs et les pêcheurs.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

Direction générale de la protection de la santé
Services éducatifs
Ottawa (Ontario)
K1A 1B7

OBJECTIF: Protéger la santé des Canadiens contre les dangers que représente pour leur santé l'environnement physique.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Questions sur la salubrité des aliments problèmes d'ordre chimique problèmes d'origine microbienne	Services éducatifs (613) 996-5157 Renseignements généraux (613) 996-7172
Questions sur la sécurité d'emploi des drogues médicaments prescrits médicaments en vente libre drogues dangereuses médicaments vétérinaires	Renseignements généraux (613) 996-7172 Spécialiste des drogues et cosmétiques Services éducatifs
Questions et plaintes concernant les cosmétiques (réactions négatives)	(613) 996-5158
Plaintes concernant les aliments et les drogues	Inspecteurs des opérations régionales, bureaux régionaux et de district de la Direction générale de la protection de la santé District d'Ottawa (613) 998-3845 Pour les autres bureaux régionaux et de district consulter l'annuaire téléphonique local.
Questions et plaintes concernant les instruments médicaux	Bureau des instruments médicaux (613) 992-2479

Radiation rayonnements non ionisants (micro-ondes, ultraviolets, ultrasons) rayons X dosimetrie	Bureau de la radio-protection (613) 998-3624

PUBLICATIONS: Les aliments en conserve: Échec à la contamination
La moisissure et ses dessous
Le feuillet de renseignements sur le glutamate monosodique
Dictionnaire de poche sur les additifs alimentaires
Idées fixes à table
La salubrité des aliments: votre affaire
Les médicaments en vente libre
Voir au travers du brouillard des vaporisateurs et des humidificateurs
Sous la bannière de la protection
A propos des techniques de diagnostic par ultrasons

Disponible en quantité ou à l'unité, selon les besoins individuels.

S'adresser à: Services éducatifs
Direction générale de la protection de la santé
Santé et Bien-être social Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 1B7
(613) 996-5157

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

Direction générale des services et de la promotion de la santé
Ottawa (Ontario)
K1A 1B4

OBJECTIF: Préconiser un mode de vie qui favorise la bonne forme physique et mentale des Canadiens et aider les provinces et les territoires à élaborer et à maintenir des normes nationales en matière d'hygiène.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Abus Alcohol Tabac Médicaments Nutrition Allaitement maternel Expositions informatisées sur le mode de vie	Adresser les demandes générales de renseignements relatives à tous les programmes à: Services d'information Direction de la promotion de la santé (613) 996-1597
Planification familiale	Direction des services de la santé (613) 996-2270
Santé dentaire	Direction des services de la santé (613) 992-7794
Promotion de la santé	Bureau national (613) 996-4533 OU Bureaux régionaux de la Direction de la promotion de la santé dont la liste suit

Atlantique

5409, promenade Rainnie
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1P8
Téléphone: (902) 426-2700

Québec

1255, avenue Université, 5e étage
Montréal (Québec)
H3B 3V8
Téléphone: (514) 283-4587

Ontario

102, rue Bloor ouest, pièce 410
Toronto (Ontario)
M5S 1M8
Téléphone: (416) 996-6483

Pacifique

560, avenue Broadway, pièce 202
Vancouver (Colombie-Britannique)
V5Z 1E9
Téléphone: (604) 666-6061

Prairies

213, avenue Notre-Dame, pièce 603
Winnipeg (Manitoba)
R3B 1N3
Téléphone: (204) 949-6574

PUBLICATIONS: Il existe des publications de la Direction générale sur les sujets suivants:

la santé dentaire
la planification familiale
la santé mentale
la nutrition
les abus d'alcool, de médicaments, de tabac
autres aspects généraux liés à la santé

Pour obtenir une liste complète des publications, veuillez vous adresser à:

Service d'information
Direction de la promotion de la santé
Santé et Bien-être social Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 1B4
(613) 996-1545

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

Direction générale des programmes de la sécurité du revenu
Ottawa (Ontario)
K1A 0L4

OBJECTIF: Veiller à ce que les prestataires du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti, de l'Allocation au conjoint, des Allocations familiales et des Opérations internationales connexes reçoivent le montant auquel ils ont droit.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements relatives aux paiements des prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et des Allocations familiales	Régime de pensions du Canada (613) 993-0759 Sécurité de la vieillesse (613) 993-3824 Allocations familiales (613) 993-3824
Demandes de renseignements concernant les accords internationaux dans le cadre des programmes du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la veillesse	Opérations internationales (613) 995-5014

PUBLICATIONS:
- Votre régime de pensions du Canada
- Pension de retraite -- Régime de pensions du Canada
- Prestations d'invalidité -- Régime de pensions du Canada
- Prestations de survivant -- Régime de pensions du Canada
- Prestations de décès -- Régime de pensions du Canada
- Les jeunes de 18 à 25 ans -- Régime de pensions du Canada
- Partages des crédits de pensions -- Régime de pensions du Canada
- Votre pension de vieillesse
- Allocation au conjoint
- Guide du supplément de revenu garanti
- Allocations familiales
- L'accord entre le Canada et l'Italie sur la sécurité sociale
- L'accord entre le Canada et le Portugal sur la sécurité sociale
- L'accord entre le Canada et la France sur la sécurité sociale

Ces publications sont disponibles à l'unité ou en quantité.

S'adresser à: Direction de l'application des lois et de l'administration des appels
Direction des programmes de la sécurité du revenu
355, chemin River
Tour "B", 9e étage
Ottawa (Ontario)
K1L 8C1
(613) 993-1274

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA

Direction générale des progammes des services sociaux
Programme Nouveaux horizons
Ottawa (Ontario)
K1A 1B5

OBJECTIF: Inciter et aider les personnes âgées à entreprendre des activités de groupes qui profiteront tant à elles-mêmes qu'à la collectivité.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements sur les programmes en général et sur les procédures de participation	Administration centrale (613) 996-8358
Demandes d'entrevues et d'aide pour compléter le formulaire de demande	Bureaux régionaux de Nouveaux horizons Santé et Bien-être social Canada (consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS: Brochure "Nouveaux horizons"
Répertoire des genres de projets
Guide et formulaire de demande
Affiche "Nouveaux horizons"

Ces publications sont disponibles à l'unité ou en quantité.

S'adresser à: Nouveaux horizons
Immeubles Brooke Claxton
Pièce 636
Parc Tunney
Ottawa (Ontario)
K1A 1B5
(613) 996-8358

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Ottawa (Ontario)
K1A 0B1

OBJECTIF: Le rôle du Service à la clientèle de la Société canadienne des postes est principalement de résoudre les problèmes que peuvent avoir les clients avec la poste, de s'assurer que les requêtes et demandes de renseignements sont traitées rapidement et de voir au prompt règlement des demandes d'indemnité.

AIDE AUX CONSOMMATEURS: Les plaintes concernant le courrier perdu ou endommagé, les livraisons tardives et les erreurs de livraison doivent être adressées au bureau du Service à la clientèle, à l'adresse suivante:

Société canadienne des postes
Section des réclamations et enquêtes
Immeuble Sir Alexander Campbell
Ottawa (Ontario)
K1A 0B1
(613) 998-4151
OU
au bureau de district du Service à la clientèle le plus près (veuillez consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS:

	Qantitité limite
Les enveloppes à bordure verte (40-076-275)	50
Comment préparer votre courrier (40-076-280)	50
Pièces incluses dans un enveloppe (40-076-289)	50
Le courrier recommandé (40-076-300)	100
Distribution par exprès (40-076-305)	100
Entiers postaux de première classe (40-076-306)	100
Services avec signature (40-076-325)	50
Normes des Postes canadiennes (40-076-385)	1
La bonne façon d'adresser le courrier (40-076-387)	50

S'adresser à: Direction de la planification de la commercialisation
Société canadienne des postes
Immeuble Sir Alexander Campbell
Confederation Heights
Ottawa (Ontario)
K1A 0B1
(613) 998-4134

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Bureau national
Chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

OBJECTIF: Aider l'entreprise privée à construire à des prix abordables suffisamment de logements pour satisfaire aux besoins de la plupart des Canadiens.

Fournir de l'aide aux personnes qui ne sont pas en mesure de se trouver un logement sur le marché privé.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements

Prêts hypothécaires -- "financement du logement"
Publications sur le logement
Présentation audio-visuelle
Programme d'information de la SCHL
Communiqués de presse

Services-ressources

Centre d'information et de communications
Bureau national de la SCHL
(613) 748-2609
OU
Bureaux de district de la SCHL d'un bout à l'autre du Canada (consulter l'annuaire téléphonique local)

PUBLICATIONS:
Programme canadien d'encouragement à l'accession à la propriété
Le renouvellement du prêt hypothécaire, guide du propriétaire
Programme canadien de rénovation des maisons
Protégez votre résidence du vol (LNH 5394), 1 $
Normes de construction résidentielle, 1,50 $
Pensons métrique en construction (LNH 5174)
Aide financière à la rénovation domiciliaire (LNH 5257)
Comment choisir un entrepreneur (LNH 5429)
Les économies d'énergie dans l'habitation (LNH 5149), 3 $
Construction de maisons à charpente de bois (LNH 5031M), 3 $
Pour une rénovation sensée des vieilles maisons (LNH 5204), 2 $
Voici de l'aide pour restaurer votre maison (LNH 5189)
Détails de la construction de maisons (Affiche) (LNH 5011)

La plupart des publications sont disponibles en vrac et à l'unité. Les prix sont indiqués le cas échéant.

S'adresser à: Gérant d'activités
Centre de l'information et des communications
Société canadienne d'hypothèques et de logement
373, chemin Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0P6
(613) 748-2613

STATISTIQUE CANADA

Division du revenu et des dépenses des consommateurs
Ottawa (Ontario)
K1A 0T6

OBJECTIF: Publier des statistiques sur le revenu des familles et des individus, sur leurs avoirs et leurs dettes, et leurs dépenses en biens et services.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Répartition du revenu Installations et appareils domestiques Actif et endettement des familles	(613) 996-5294
Dépenses familiales	(613) 996-5397

PUBLICATIONS: Répartition du revenu au Canada selon la taille du revenu (Catalogue 13-207 annuel)
L'équipement ménager (Catalogue 64-202 annuel)
Revenu, avoir et dette des familles au Canada, 1977 (Catalogue 13-572 hors série)
Dépenses des familles au Canada 1978, volumes 2 et 3 (Catalogue 62-550 et 62-551 hors série)

S'adresser à: Vente et distribution des publications
Statistique Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0T6
(613) 992-3151

STATISTIQUE CANADA

Division des prix
Édifice Jean Talon
Ottawa (Ontario)
K1A 0T6

OBJECTIF: La Division des prix est chargée du calcul de l'indice des prix à la consommation, souvent appelé "taux officiel de l'inflation". La Division est aussi chargée de calculer d'autres données sur les prix au détail, y compris les différences du coût de la vie en fonction du calcul des indemnités payables par l'État à ses employés travaillant dans des postes isolés ou à l'étranger.

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Demandes de renseignements au sujet des hausses de l'IPC (hausses du coût de la vie), pour l'ensemble du Canada ou pour l'une des 15 villes apparaissant dans l'IPC	Division des prix 995-4078 OU Centres de référence de Statistique Canada: St-Jean (Terre-Neuve) (147-4073) Halifax (Nouvelle-Écosse) (162-5331)
Renseignements concernant la moyenne des prix	Montréal (Québec) (183-5742) Ottawa (Ontario) (998-8855)
Différences des prix entre les villes	Toronto (Ontario) (186-6574) Winnipeg (Manitoba) (161-3257)
Pouvoir d'achat	Edmonton (Alberta) (176-3027) Vancouver (C.-B.) (175-544-3594) Regina (Sask) (121-5405)

PUBLICATIONS:
L'indice des prix à la consommation (mensuel) 25 $ par année
Prix à la consommation et indices des prix (trimestriel) 24 $ par année
Document de référence de l'indice des prix à la consommation: Concepts et procédés (hors série) 8 $
Votre guide à l'indice des prix à la consommation (gratuit)

Pour les publications, communiquez avec:

La Sous-section de l'information et de l'analyse courante
Division des prix
Statistique Canada
Édifice Jean Talon 13-D7
Parc Tunney
Ottawa (Ontario)
K1A 0T6
(613) 995-4078

TRANSPORTS CANADA

Direction de la sécurité automobile et routière
Place de Ville, Tour "C"
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

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

AIDE AUX CONSOMMATEURS:

Information/Demandes de renseignements	Services-ressources
Plaintes sur les défauts des véhicules automobiles	Enquêtes sur les véhicules automobiles (613) 996-2236
Renseignements sur les rappels de véhicules automobiles	Équipes d'enquête sur les accidents et les défauts (voir la liste ci-jointe)
Demandes de renseignements ou plaintes sur la consommation de carburant	Règlements des véhicules automobiles (613) 593-4981
Demande de renseignements sur l'importation d'un véhicule par un particulier	Règlements des véhicules automobiles (613) 992-4464
Éducation du public sur les ceintures de sécurité et les ensembles de retenue d'enfants; conduite avec facultés affaiblies, statistiques sur les accidents	Mesures à prendre relativement aux véhicules automobiles (613) 992-0077
Demandes de renseignements sur les installations d'essais	Centre d'essais pour véhicules automobiles (Blainville, Québec) (514) 430-7981 OU 183-9-430-7981

Équipes d'enquêtes sur les accidents et les défauts
(Lignes téléphoniques du gouvernement)

Nouvelle-Écosse
Université technique de la Nouvelle-Écosse
162-9-429-8300, poste 224

Nouveau-Brunswick
Université du Nouveau-Brunswick
173-453-4522/4570

Québec
Université McGill
183-9-392-4200/4673

École Polytechnique
183-9-344-4906/4721

Ontario
Université de Toronto
186-9-978-5054/8652

Université Western Ontario
168-9-679-3323/6565

Manitoba
Université du Manitoba
161-269-0116

Hôpital général de Winnipeg
161-888-9854

Saskatchewan
Université de la Saskatchewan
166-9-343-3171/3503

Alberta
Université de Calgary
170-9-284-5041

Colombie-Britannique
B.C. Research
175-9-224-4331

PUBLICATIONS:

	Quantité disponible
Guide de consommation de carburant	en nombre
Reasons some people have for not wearing their seat belt could prove them dead wrong	en nombre
Ils sont si attachants (ensemble de retenue d'enfant)	à l'unité
Impact (alcool et conduite)	en nombre
La collision humaine	en nombre
Motocyclistes ... un casque, pourquoi?	en nombre
Rouler sans se dégonfler	en nombre
Les rappels d'automobiles, ça vous concerne	en nombre
A quel point êtes-vous en sécurité?	en nombre
Clic! Clic! (ceintures de sécurité)	en nombre
Renseignements sur la sécurité automobile	à l'unité
Statistiques des accidents de la route au Canada	à l'unité
Private Importation of Motor Vehicles Into Canada	à l'unité
Motor Vehicle Test Centre	à l'unité

AFFICHES

Secure your child's future in a car seat, in the back seat.
Wear your seat belt correctly. Over the shoulder, snugly over the hips. Seat belts work
Protect yourself too. Wear your seat belt.
Protect yourself in the car too. Wear your seat belt.
Heureusement que nous portions notre ceinture de sécurité. Comptez sur elle.

à l'unité ou en très petit nombre

AUDIO-VISUEL

Prenez-en soin
Ensembles de retenue d'enfant et ceintures de sécurité
(16mm, sonore et en couleur)

Survie
Motocyclettes - formation des conducteurs
(16mm, sonore et en couleur)

Conduite, alcool et la loi
Diaporama avec ruban magnétique

Centre d'essais pour véhicules automobiles de Blainville
Videocassette
(Sony KCA60)

S'adresser à: Publications
Direction de la sécurité automobile routière
Transports Canada
Place de Ville, Tour "C"
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A ON5
(613) 996-2505

18127
CACC / CCAC
18127

LKC
JL 108 .C67 1983
Consumer resource exposition guide
[1983]

rate

DATE DUE
DATE DE RETOUR