

# BUDGET DE DÉPENSES 2003-2004

## VOLUME I

---

# Crédits et plans annuels de gestion des dépenses de l'Assemblée nationale et des personnes désignées

---

pour l'année financière  
se terminant le 31 mars 2004

Déposé à l'Assemblée nationale  
conformément  
aux articles 45, 46 et 47  
de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01)  
par monsieur Joseph Facal,  
ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique,  
ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique  
et président du Conseil du trésor

**Conseil du trésor**

**Québec** 

ISSN 0706-0319  
ISBN 2-551-21724-5  
Dépôt légal, 1<sup>er</sup> trimestre 2003  
Bibliothèque nationale du Québec

## AVANT-PROPOS

Les informations touchant le Budget de dépenses 2003-2004 se retrouvent dans quatre volumes :

*Volume I : Crédits et plans annuels de gestion des dépenses de l'Assemblée nationale et des personnes désignées*

*Volume II : Crédits des ministères et organismes*

*Volume III : Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*

*Volume IV : Message du Président du Conseil du trésor et renseignements supplémentaires*

Le Volume I regroupe les informations se rapportant à l'Assemblée nationale et aux personnes désignées par cette dernière, c'est-à-dire le Protecteur du citoyen, le Vérificateur général, le Directeur général des élections et le Commissaire au lobbying. La section portant sur l'Assemblée nationale comprend le message de sa présidente, suivi des crédits 2003-2004 et du plan annuel de gestion des dépenses pour la prochaine année financière. L'autre section présente les crédits et les plans annuels de gestion des dépenses de chacune des personnes désignées.

Le Volume II présente les crédits requis par le gouvernement pour l'exercice financier 2003-2004 en distinguant le budget de dépenses et le budget d'investissements. Ces crédits sont ventilés par portefeuille et programme. Il est à noter que les tableaux apparaissant au début de ce volume englobent non seulement les crédits et les dépenses des ministères et organismes du gouvernement mais aussi les crédits et les dépenses du Volume I concernant l'Assemblée nationale et les personnes désignées par cette dernière. Ces tableaux sont présentés ainsi afin de faciliter l'accès à l'information portant sur les crédits et le budget de dépenses.

Le Volume III regroupe les Plans annuels de gestion des dépenses élaborés par chacun des ministres en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01); ces plans présentent les choix effectués dans l'allocation des ressources et les actions envisagées pour atteindre les objectifs fixés dans les plans stratégiques déposés à l'Assemblée nationale. On retrouve au début de ce volume un sommaire du budget de dépenses par portefeuille.

Le Volume IV débute par un message du Président du Conseil du trésor qui donne les faits saillants du prochain budget de dépenses. Les chapitres qui suivent fournissent des informations complémentaires sur le budget de dépenses ainsi que d'autres renseignements portant sur des sujets qui y sont rattachés.



## Table des matières

---

	<b>Page</b>
<b>ASSEMBLÉE NATIONALE</b>	
Message de la Présidente de l'Assemblée nationale .....	3
Crédits .....	5
Plan annuel de gestion des dépenses .....	13
 <b>PERSONNES DÉSIGNÉES PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE</b>	
Crédits .....	21
Plans annuels de gestion des dépenses	
▪ Le Protecteur du citoyen .....	29
▪ Le Vérificateur général .....	37
▪ Le Directeur général des élections .....	45
▪ Le Commissaire au lobbying .....	53



# ASSEMBLÉE NATIONALE







## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

J'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter les crédits et le plan annuel de gestion des dépenses de l'Assemblée nationale pour l'exercice 2003-2004.

L'administration de l'Assemblée a pour objectif de soutenir les députés dans leurs fonctions de législateur, de contrôleur de l'action gouvernementale et d'intermédiaire entre les électeurs et l'Administration publique. Afin de mener à bien sa mission, l'Assemblée s'est dotée en 2002 d'un plan stratégique articulé autour de trois orientations visant à faire converger les efforts des diverses branches de son administration dans la même direction.

*Des services améliorés et mieux adaptés pour renforcer l'efficacité de l'Assemblée nationale et mieux appuyer les députés dans l'exercice de leurs fonctions.* Cette orientation traduit la volonté de l'administration d'améliorer la qualité du soutien à l'ensemble des parlementaires, notamment en profitant des occasions offertes par les technologies.

*Une Assemblée nationale mieux connue, plus accessible et davantage mise en valeur.* Il s'agit ici de mieux faire connaître au citoyen la mission, le rôle et le fonctionnement de l'Assemblée et de ceux qui la composent, les députés.

*Une administration qui mise sur la compétence et la mobilisation de son personnel ainsi que sur une gestion moderne et efficace des ressources.* Afin d'offrir le meilleur service possible aux députés, l'administration de l'Assemblée doit assurer le renouvellement de son personnel et maintenir les compétences de ses employés.

Je me permets de rappeler que les députés doivent pouvoir compter, dans l'exercice de leurs fonctions, sur des services administratifs indépendants de ceux du gouvernement. Les orientations stratégiques énumérées ci-dessus visent néanmoins à ancrer l'administration de l'Assemblée dans le processus global de modernisation de la fonction publique.

J'aimerais souligner que le budget de dépenses qui apparaît dans le présent volume est inscrit à titre indicatif puisque c'est au Bureau de l'Assemblée nationale qu'il revient d'y apporter, au besoin, des modifications et de l'approuver.

La lecture de ce document, je l'espère, vous permettra de mieux comprendre les besoins spécifiques de l'Assemblée nationale du point de vue de l'utilisation des fonds publics consacrés à la démocratie représentative.



LOUISE HAREL



# Assemblée nationale

Programmes	2003-2004			2002-2003
	Budget de dépenses	Moins : Amortissement	Plus : Investissements	Crédits
			<b>(000 \$)</b>	
1. Secrétariat général et Secrétariat général adjoint aux affaires parlementaires et institutionnelles	16 619,9	-	6,0	15 756,0
2. Secrétariat général adjoint aux affaires administratives	33 567,3	4 570,0	5 800,3	36 652,7
3. Services statutaires de soutien aux parlementaires	41 446,8	-	-	41 279,3
	91 634,0	4 570,0	5 806,3	93 688,0
Moins : Crédits permanents				92 870,3
<b>Crédits à voter</b>				-

## Ventilation par supercatégories

Budget de dépenses	2003-2004	2002-2003
		<b>(000 \$)</b>
Rémunération	66 291,2	64 581,0
Fonctionnement	25 188,4	24 602,4
Transfert	154,4	154,4
<b>Total</b>	<b>91 634,0</b>	<b>89 337,8</b>
Effectif des programmes	586	586
<b>Effectif total</b>	<b>586</b>	<b>586</b>
<b>Budget d'investissements</b>		
Immobilisations	5 806,3	8 920,2
<b>Total</b>	<b>5 806,3</b>	<b>8 920,2</b>







## Crédits de transfert

	2003-2004	2002-2003
	(000 \$)	
<b>Programme 1 - Secrétariat général et Secrétariat général adjoint aux affaires parlementaires et institutionnelles</b>		
Fondation Jean-Charles-Bonenfant	104,4	104,4
<b>Programme 3 - Services statutaires de soutien aux parlementaires</b>		
Autres projets de transfert	50,0	50,0
<b>Total</b>	<b>154,4</b>	<b>154,4</b>

## Ventilation par bénéficiaires

	2003-2004	2002-2003
	(000 \$)	
Organismes à but non lucratif	50,0	50,0
Personnes	104,4	104,4
<b>Total</b>	<b>154,4</b>	<b>154,4</b>

## Ventilation par catégories de dépenses

	2003-2004	2002-2003
	(000 \$)	
Support	154,4	154,4
<b>Total</b>	<b>154,4</b>	<b>154,4</b>



**PLANS ANNUELS DE GESTION DES DÉPENSES  
DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE**

---



## **ASSEMBLÉE NATIONALE**

### **1. LA MISSION ET LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS**

Composée de tous les députés élus au suffrage universel, l'Assemblée nationale est l'organe suprême légitime qui, dans la société québécoise, incarne la démocratie. En vertu de la Constitution, le pouvoir législatif lui appartient conjointement avec le lieutenant-gouverneur. Il importe donc que l'Assemblée nationale exploite toutes les avenues possibles lui permettant d'assumer pleinement les responsabilités qui lui incombent.

La tradition parlementaire reconnaît deux rôles fondamentaux aux assemblées parlementaires : celui de légiférer dans les domaines de leur compétence et celui d'exercer un contrôle sur le pouvoir exécutif et l'administration publique. Les assemblées sont également appelées à se prononcer sur des questions d'actualité par l'intermédiaire de leurs membres.

Lorsque l'Assemblée nationale légifère, elle édicte des lois ayant un caractère obligatoire sur l'ensemble du territoire québécois et dans les champs de compétence que lui reconnaît la Constitution. Les lois adoptées par l'Assemblée sont, soit des lois publiques, d'application générale qui visent la collectivité québécoise ou une portion assez vaste de celle-ci, soit des lois d'intérêt privé touchant un segment plus restreint de la population comme des corporations, des municipalités et des particuliers.

L'Assemblée nationale est également appelée à exercer un contrôle continu sur le pouvoir exécutif et l'administration publique. Ainsi, les membres du Conseil exécutif et des divers organismes de l'administration publique relevant de leur autorité doivent rendre compte régulièrement, devant l'Assemblée, de leurs politiques et de leurs activités.

De plus, par divers moyens mis à la disposition de ses membres, l'Assemblée permet à ces derniers, soit collectivement, soit individuellement, de prendre position sur diverses questions d'actualité.

L'indépendance de l'Assemblée nationale est une condition à la réalisation de sa mission. C'est pourquoi la loi accorde à l'Assemblée nationale seule le pouvoir de se donner les moyens de fonctionner tant sur le plan de la procédure que sur celui de l'administration.

Tenant compte de sa mission, des fonctions et des clientèles de l'Assemblée nationale, ses activités opérationnelles se regroupent en trois grands créneaux d'activités, à savoir les services aux parlementaires, les affaires parlementaires et institutionnelles et finalement les affaires administratives.

### **2. LES CHOIX BUDGÉTAIRES ET LE PLAN STRATÉGIQUE**

Les ressources financières de l'Assemblée nationale sont réparties de façon à assurer la continuité et l'amélioration des services offerts aux parlementaires ayant comme objectif de rapprocher le citoyen et les institutions démocratiques.

C'est à partir de ces prémisses que le plan stratégique 2002-2004 de l'administration de l'Assemblée nationale a été réalisé. Ce premier plan stratégique est le fruit de la collaboration du personnel administratif et d'une consultation menée auprès des députés. Il s'agit d'un outil essentiel dans l'accomplissement de la mission administrative de l'Assemblée nationale visant, notamment, le soutien au député dans l'exercice de ses fonctions parlementaires et la réalisation des autres aspects de la mission fondamentale de l'institution.

---

**Orientation 1 : Des services améliorés et mieux adaptés pour renforcer l'efficacité de l'Assemblée nationale et mieux appuyer les députés dans l'exercice de leurs fonctions**

---

**AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES-CONSEILS ET DE SOUTIEN**

L'organisation administrative de l'Assemblée nationale vise une amélioration continue des services-conseils et de soutien à l'ensemble des parlementaires et en particulier à celles et à ceux qui assument la présidence des débats à l'Assemblée et en commission ou des fonctions de gestion, de contrôle et de réglementation en tant que membres du Bureau. La préoccupation constante sera d'adapter les services aux besoins émergents et aux nouvelles exigences du travail parlementaire et de profiter des occasions offertes par les technologies.

- Objectifs :
- Fournir l'appui à la mise en œuvre du volet parlementaire de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01).
  - Assurer la consolidation et le développement d'activités de formation et de perfectionnement.
  - Assurer le développement et l'actualisation des outils technologiques.
  - Assurer l'accès à des sources d'information et de documentation utiles et pertinentes.

---

**Orientation 2 : Une assemblée nationale mieux connue, plus accessible et davantage mise en valeur**

---

**LA RELATION AVEC LE CITOYEN**

Une des pierres d'assise d'une société démocratique vigoureuse est un citoyen éclairé qui exerce ses droits et ses devoirs démocratiques. En collaboration avec les parlementaires, l'administration entend poursuivre ses efforts pour que les citoyens connaissent mieux la mission, le rôle et le fonctionnement de l'Assemblée, organe suprême et légitime d'expression et de mise en œuvre des principes démocratiques, et de ceux qui la composent, les députés. Il est souhaitable d'ouvrir davantage les portes de l'Assemblée aux citoyens et d'accomplir des actions pour assurer la conservation et la mise en valeur du patrimoine architectural et documentaire des institutions parlementaires québécoises, témoins et mémoire vive des activités démocratiques qui s'y déroulent.

- Objectifs :
- Promouvoir le rôle du député et de l'Assemblée nationale.
  - Assurer une plus grande accessibilité des citoyens aux députés, à l'Assemblée nationale et à ses travaux.
  - Assurer la conservation et la mise en valeur du patrimoine.

---

### **Orientation 3 : Une administration qui mise sur la compétence et la mobilisation de son personnel ainsi que sur une gestion moderne et efficace de ses ressources**

---

#### **MODERNISATION, MOBILISATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**

La complexité croissante du travail des députés nécessite de la part de l'administration un souci constant de maintenir et de développer les compétences de ses employés pour offrir des services qui répondent aux besoins de l'Assemblée et de ses membres.

---

Objectifs :	Favoriser le recrutement, le développement et le renouvellement des compétences.
	Favoriser la mobilisation du personnel.
	Accentuer la modernisation de la gestion.

---

### **3. LES ÉVALUATIONS DE PROGRAMMES**

Aucune évaluation n'est prévue.

### **4. LE PLAN BUDGÉTAIRE**

Le budget de dépenses de l'Assemblée nationale est regroupé à l'intérieur de trois programmes. Ces programmes, par les crédits qui y sont consacrés, visent l'optimisation des créneaux d'activités décrits précédemment.

#### **LE BUDGET DE DÉPENSES PAR PROGRAMMES**

---

	2003-2004		2002-2003	
	BUDGET DE DÉPENSES	VARIATION	BUDGET DE DÉPENSES	DÉPENSE PROBABLE
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)
	(1)	(2)=(1)-(3)	(3)	(4)
1. Secrétariat général et Secrétariat général adjoint aux affaires parlementaires et institutionnelles	16 619,9	869,9	15 750,0	15 750,0
2. Secrétariat général adjoint aux affaires administratives	33 567,3	1 258,8	32 308,5	32 308,5
3. Services statutaires de soutien aux parlementaires	41 446,8	167,5	41 279,3	41 279,3
<b>Total</b>	<b>91 634,0</b>	<b>2 296,2</b>	<b>89 337,8</b>	<b>89 337,8</b>
<b>Effectif (ETC) (excluant les fonds spéciaux)</b>	<b>586</b>	<b>—</b>	<b>586</b>	<b>—</b>

---

Le budget de dépenses 2003-2004 de l'Assemblée nationale s'établit à 91,6 M\$, ce qui représente une augmentation de 2,3 M\$ par rapport au budget de dépenses 2002-2003.

Précisons que le budget de dépenses de l'Assemblée nationale apparaissant aux crédits 2003-2004 y est inscrit à titre indicatif seulement et qu'il revient au Bureau de l'Assemblée nationale d'y apporter des modifications, s'il le juge à propos.

### **Programme 1 : Secrétariat général et Secrétariat général adjoint aux affaires parlementaires et institutionnelles**

Ce programme vise à assister les députés dans l'exercice de leur rôle de législateurs et de contrôleurs de l'activité gouvernementale, à informer les parlementaires et les citoyens des activités de l'Assemblée nationale et à assurer la gestion de la Bibliothèque, des activités protocolaires et pédagogiques de même que des activités interparlementaires.

Les dépenses de ce programme augmentent de 0,9 M\$ en 2003-2004 par rapport au budget de dépenses 2002-2003. Cette augmentation découle principalement de la hausse du coût des traitements.

### **Programme 2 : Secrétariat général adjoint aux affaires administratives**

Ce programme vise à assurer le soutien aux parlementaires et aux unités administratives au regard de la gestion des ressources financières, humaines et matérielles et des services reliés à la diffusion des débats, aux technologies de l'information, à la sécurité des personnes et des biens d'une part, ainsi que de la gestion du parc immobilier et des restaurants d'autre part.

L'augmentation du budget de dépenses de 1,2 M\$ s'explique principalement par un accroissement de 0,8 M\$ des dépenses reliées à la masse salariale et par un accroissement de 0,4 M\$ des frais d'énergie reliés au fonctionnement et à l'entretien des immobilisations.

### **Programme 3 : Services statutaires de soutien aux parlementaires**

Ce programme vise à assurer aux députés les ressources nécessaires à l'exercice de leur fonction.

Les dépenses de ce programme augmentent de 0,2 M\$ par rapport au budget de dépenses de 2002-2003. Cette variation budgétaire découle principalement de mouvements au sein de l'effectif politique et d'une augmentation de dépenses au chapitre du régime de retraite des membres de l'Assemblée nationale.

#### **LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS**

	2003-2004 (000 \$)	2002-2003 (000 \$)
Immobilisations	5 806,3	8 920,2
Prêts, placements et avances	—	—

Le budget d'investissements pour l'exercice 2003-2004 montre une variation de 3,1 M\$ à la baisse par rapport au budget de 2002-2003. Pour 2003-2004, la mise à niveau des infrastructures technologiques de même que l'acquisition du matériel et équipement s'y greffant constituent la majeure partie des sommes qui seront investies.



## PERSONNES DÉSIGNÉES PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---





## Programme 1 Le Protecteur du citoyen

Élément	2003-2004			2002-2003	
	Budget de dépenses	Moins : Amortissement	Plus : Investissements	Crédits	Crédits
			<b>(000 \$)</b>		
1. Le Protecteur du citoyen	8 003,5	110,3	200,0	<b>8 093,2</b>	8 012,1
Moins :					
Crédits permanents					
Loi sur le Protecteur du citoyen, (L.R.Q., c. P-32)					
Élément 1				<b>250,3</b>	250,3
Crédits reportés					
Loi n° 2 sur les crédits, 2002-2003 (2002, c. 3)				<b>225,5</b>	-
<b>Crédit à voter</b>				<b>7 617,4</b>	7 761,8

Ce programme vise à permettre au Protecteur du citoyen de se saisir des griefs des citoyens à l'endroit de l'administration publique.

## Ventilation par supercatégories

Budget de dépenses	1	Élément	2003-2004	2002-2003
		<b>(000 \$)</b>		
Rémunération	6 319,6		<b>6 319,6</b>	6 182,5
Fonctionnement	1 683,9		<b>1 683,9</b>	1 732,6
	8 003,5		<b>8 003,5</b>	7 915,1
<b>Effectif total</b>	94		<b>94</b>	94
<b>Budget d'investissements</b>				
Immobilisations	200,0		<b>200,0</b>	200,0
	200,0		<b>200,0</b>	200,0

Autorisation du report d'une partie du crédit de ce programme

Le solde du crédit de ce programme qui n'aura pas été utilisé peut être reporté en 2004-2005 jusqu'à concurrence de 3 % du crédit à voter et ce, dans la mesure où ce crédit n'a pas été augmenté par un recours au fonds de suppléance.



### Programme 3 Administration du système électoral

Éléments	2003-2004			2002-2003	
	Budget de dépenses	Moins : Amortissement	Plus : Investissements	Crédits	Crédits
			<b>(000 \$)</b>		
1. Gestion interne et soutien	14 981,7	300,0	450,0	<b>15 131,7</b>	14 481,7
2. Commission de la représentation électorale	580,6	-	-	<b>580,6</b>	580,6
3. Activités électorales	57 730,6	680,0	2 834,0	<b>59 884,6</b>	17 200,6
	<u>73 292,9</u>	<u>980,0</u>	<u>3 284,0</u>	<b><u>75 596,9</u></b>	<u>32 262,9</u>
Moins :					
Crédits permanents					
Loi électorale, (L.R.Q., c. E-3.3)					
Élément 1				<b>15 131,7</b>	14 481,7
Élément 2				<b>580,6</b>	580,6
Élément 3				<b>59 884,6</b>	17 200,6
<b>Crédit à voter</b>				<b>-</b>	<b>-</b>

Ce programme vise l'application des lois concernant l'administration des élections et le financement des partis politiques.

### Ventilation par supercatégories

Budget de dépenses	1	2	Éléments 3	2003-2004	2002-2003
			<b>(000 \$)</b>		
Rémunération	11 345,4	-	-	<b>11 345,4</b>	11 068,6
Fonctionnement	3 636,3	580,6	55 103,3	<b>59 320,2</b>	19 197,0
Transfert	-	-	2 627,3	<b>2 627,3</b>	2 627,3
	<u>14 981,7</u>	<u>580,6</u>	<u>57 730,6</u>	<b><u>73 292,9</u></b>	<u>32 892,9</u>
<b>Effectif total</b>	195	-	-	<b>195</b>	195
<b>Budget d'investissements</b>					
Immobilisations	450,0	-	2 834,0	<b>3 284,0</b>	1 000,0
	<u>450,0</u>	<u>-</u>	<u>2 834,0</u>	<b><u>3 284,0</u></b>	<u>1 000,0</u>

## Programme 4 Le Commissaire au lobbyisme

Élément	2003-2004			2002-2003	
	Budget de dépenses	Moins : Amortissement	Plus : Investissements	Crédits	Crédits
			<b>(000 \$)</b>		
1. Le Commissaire au lobbyisme	2 495,4	121,2	18,0	<b>2 392,2</b>	1 557,0
Moins :					
Crédits permanents					
Loi sur l'Assemblée nationale, (L.R.Q., c. A-23.1)					
Élément 1				-	1 557,0
<b>Crédit à voter</b>				<b>2 392,2</b>	-

Ce programme vise à permettre au Commissaire au lobbyisme d'assurer la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme auprès des titulaires de charges publiques qui oeuvrent au sein des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales.

## Ventilation par supercatégories

Budget de dépenses	1	Élément	2003-2004	2002-2003
		<b>(000 \$)</b>		
Rémunération	1 591,5		<b>1 591,5</b>	979,0
Fonctionnement	903,9		<b>903,9</b>	660,2
	2 495,4		<b>2 495,4</b>	1 639,2
<b>Effectif total</b>	21		<b>21</b>	21
<b>Budget d'investissements</b>				
Immobilisations	18,0		<b>18,0</b>	-
	18,0		<b>18,0</b>	-

## Crédits de transfert

	2003-2004	2002-2003
	(000 \$)	
<b>Programme 3 - Administration du système électoral</b>		
Financement des partis politiques	2 627,3	2 627,3
<b>Total</b>	<b>2 627,3</b>	<b>2 627,3</b>

## Ventilation par bénéficiaires

	2003-2004	2002-2003
	(000 \$)	
Organismes à but non lucratif	2 627,3	2 627,3
<b>Total</b>	<b>2 627,3</b>	<b>2 627,3</b>

## Ventilation par catégories de dépenses

	2003-2004	2002-2003
	(000 \$)	
Support	2 627,3	2 627,3
<b>Total</b>	<b>2 627,3</b>	<b>2 627,3</b>

**PLANS ANNUELS DE GESTION DES DÉPENSES  
DES PERSONNES DÉSIGNÉES PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE**

---



## **LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

### **LE MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN**

Le plan annuel de gestion des dépenses de l'année 2003-2004 découle des orientations et des objectifs du plan stratégique 2001-2004 transmis au président de l'Assemblée nationale en mars 2001. Il présente les choix budgétaires, les objectifs et les actions envisagées pour compléter la mise en œuvre des orientations stratégiques, selon les exigences de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01).

Ce plan, que je m'engage à réaliser, vise à mieux protéger les citoyens et les citoyennes contre les erreurs ou les injustices de l'administration publique, conformément à la mission du Protecteur du citoyen.

PAULINE CHAMPOUX-LESAGE



## LE PROTECTEUR DU CITOYEN

### 1. LA MISSION ET LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

Le Protecteur du citoyen est un ombudsman, mot d'origine suédoise qui signifie « celui qui parle au nom d'autrui ». S'assurer que chaque personne soit traitée équitablement par l'administration gouvernementale est au cœur de ses préoccupations.

La *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32) lui confie un mandat de surveillance de l'administration publique. Il intervient lorsqu'il a des motifs de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou pourrait l'être. Désigné par l'Assemblée nationale, il agit en toute indépendance comme protecteur des droits. À ce titre, il participe au renforcement de l'État de droit et des valeurs démocratiques qui fondent les relations entre l'État et les citoyens.

Le Protecteur du citoyen est chargé de recevoir les plaintes de toute personne concernant l'action de l'administration publique. Lorsque la plainte est recevable, le Protecteur du citoyen intervient auprès des ministères et organismes en utilisant, au besoin, son pouvoir d'enquête dans le but de corriger la situation préjudiciable et d'éviter qu'elle ne se reproduise.

Le Protecteur du citoyen agit aussi dans le but de prévenir les préjudices, ce qui l'amène à faire des propositions sur les sources potentielles des problèmes.

L'exercice de sa mission est essentiel pour garantir l'imputabilité des gestionnaires et la transparence des services publics, contribuant ainsi à la protection des droits et des valeurs démocratiques.

### 2. LES CHOIX BUDGÉTAIRES ET LE PLAN STRATÉGIQUE

Le Protecteur du citoyen s'est doté en 2001-2002 d'un plan stratégique triennal qui met de l'avant les orientations suivantes :

- Réaffirmer l'engagement du Protecteur du citoyen à l'égard du service direct aux citoyens;
- Maximiser l'influence du Protecteur du citoyen en favorisant une approche préventive et proactive;
- Maximiser l'influence du Protecteur du citoyen en s'assurant de la mise en œuvre des recommandations;
- Développer la mobilisation et l'efficacité au sein de l'organisation.

En 2003-2004, soit à la dernière année de réalisation du plan stratégique, les efforts viseront à compléter la réalisation des projets en cours et à poursuivre les actions requises à chaque année pour soutenir les orientations du plan. Plus particulièrement, les choix d'attribution des ressources porteront cette année sur :

- L'accroissement de la notoriété du Protecteur du citoyen, avec une action ciblée dans la région de l'Outaouais pour 2003-2004 (35 000 \$);
- La veille des travaux parlementaires et la lecture continue de l'évolution des plaintes récurrentes;

- Le suivi rigoureux des recommandations faites aux ministères et aux organismes.
- La refonte du système informatisé de gestion des dossiers d'enquête (200 000 \$).

---

### **Orientation 1 : Réaffirmer l'engagement du Protecteur du citoyen à l'égard du service direct aux citoyens**

---

#### **LA NOTORIÉTÉ DU PROTECTEUR DU CITOYEN AUPRÈS DE SEGMENTS CIBLÉS DE LA POPULATION**

Malgré ses 35 ans d'existence, le Protecteur du citoyen demeure une institution peu connue de la population québécoise. Bien qu'il faille viser accroître la notoriété du Protecteur du citoyen auprès de tous les citoyens, les moyens limités dont on dispose ont conduit à cibler plus particulièrement une région à chaque année. En 2003-2004, constatant les demandes moins nombreuses reçues de cette région, l'Outaouais sera l'objet d'activités de communication spécifiques. Par ailleurs, il apparaît opportun de mieux faire connaître à la clientèle des services correctionnels les services offerts par le Protecteur du citoyen qui semblent souvent mal compris.

---

Objectif :	Faire connaître davantage le rôle et les services du Protecteur du citoyen à l'ensemble de la population et particulièrement auprès de segments ciblés de la population.
Indicateur de résultat :	Degré de mise en œuvre du plan de communication.
Actions envisagées :	Réaliser un plan de communication permettant de rejoindre l'ensemble des citoyens et plus spécifiquement la population de la région de l'Outaouais.  Produire un dépliant spécifique à l'intention des clients des services correctionnels.

---

### **Orientation 2 : Maximiser l'influence du Protecteur du citoyen en favorisant une approche préventive et proactive**

---

#### **LA VEILLE DES TRAVAUX PARLEMENTAIRES**

Le Protecteur du citoyen ne s'en tient pas qu'à traiter les plaintes des citoyens à l'égard de l'administration publique; il intervient aussi de manière préventive et proactive pour éviter que des préjudices ne surviennent. À cette fin, un moyen privilégié consiste à porter une attention continue aux projets de lois et aux modifications des programmes gouvernementaux. La veille des travaux parlementaires constitue une source d'information et une zone d'influence privilégiée.

---

Objectif :	Accentuer le rôle conseil du Protecteur du citoyen auprès des parlementaires.
Indicateur de résultat :	Nombre d'interventions et résultats obtenus.
Action envisagée :	Présenter des commentaires et avis aux ministères et organismes ainsi qu'aux parlementaires.

---

---

### LA LECTURE CONTINUE DE L'ÉVOLUTION DES PLAINTES RÉCURRENTES

L'analyse de l'ensemble des plaintes reçues pendant un certain temps permet de détecter des problèmes récurrents, à effet collectif ou systémique. Ce moyen permet au Protecteur du citoyen d'intervenir afin d'atténuer les effets préjudiciables ou d'en empêcher la répétition.

---

Objectif :	Cibler et accomplir en temps opportun les interventions prioritaires permettant d'atténuer des effets préjudiciables ou d'empêcher leur répétition.
Indicateur de résultat :	Nombre de recommandations faites aux ministères et organismes sur des volets systémiques.
Action envisagée :	Effectuer semestriellement une analyse des plaintes récurrentes et des problèmes intersectoriels.

---

### Orientation 3 : Maximiser l'influence du Protecteur du citoyen en s'assurant de la mise en œuvre des recommandations

---

#### LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS FAITES AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES

Le Protecteur du citoyen soumet régulièrement aux dirigeants des ministères et organismes des recommandations pour régler des situations particulières ou pour améliorer les services aux citoyens. Assurer un suivi rigoureux de ces recommandations permettra de maximiser le taux d'acceptation et de mise en œuvre de celles-ci. Le Protecteur du citoyen s'est doté d'un système de suivi de ses recommandations.

---

Objectif :	Exercer un suivi rigoureux de chacune des recommandations faites afin d'accroître la mise en œuvre de celles-ci.
Indicateur de résultat :	Taux de recommandations acceptées et mises en œuvre.
Action envisagée :	Utilisation et évaluation du tableau de bord de gestion informatisé nouvellement implanté.

---

### Orientation 4 : Développer la mobilisation et l'efficacité au sein de l'organisation

---

#### LA REFORME DU SYSTÈME DE GESTION DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

Le principal système informatisé en soutien à la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen, soit le système de gestion des dossiers d'enquête, répond de moins en moins aux besoins organisationnels, permet difficilement d'assurer un suivi des engagements pris dans le cadre des obligations de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01) et est construit avec une technologie vieillotte qui ne sera plus supportée par les fournisseurs informatiques dans un avenir rapproché. Le temps est venu de se doter d'un outil mieux adapté.

---

Objectif :	Se doter d'un système de gestion des demandes d'intervention des citoyens qui sera mieux adapté aux besoins de l'organisation tant au plan du soutien à sa mission qu'à une gestion plus efficace des ressources.
------------	---

---

Indicateur de résultat : La mise en place d'un nouveau système selon les coûts et l'échéancier prévus.

Action envisagée : Développement d'un nouveau système en appliquant une méthodologie rigoureuse et éprouvée avec l'assistance de ressources expertes internes et externes.

### 3. LES ÉVALUATIONS DE PROGRAMMES

Les activités du Protecteur du citoyen s'appuient essentiellement sur la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32) et ne s'inscrivent que dans un seul programme budgétaire. Les processus organisationnels de cet unique programme ont été revus au cours des deux dernières années pour les ajuster aux besoins des clientèles et rechercher une amélioration de la qualité des services. Aucune évaluation additionnelle n'est prévue en 2003-2004. Par ailleurs, la réflexion entreprise en 2002-2003 pour revoir la loi constituante et mieux l'adapter au contexte actuel de l'administration publique se poursuivra au cours de la prochaine année.

### 4. LE PLAN BUDGÉTAIRE

La variation budgétaire, comparativement à l'année dernière, provient du report de crédits non utilisés en 2002-2003.

#### LE BUDGET DE DÉPENSES PAR PROGRAMMES

	2003-2004		2002-2003	
	BUDGET DE DÉPENSES (000 \$) (1)	VARIATION (000 \$) (2)=(1)-(3)	BUDGET DE DÉPENSES (000 \$) (3)	DÉPENSE PROBABLE (000 \$) (4)
1. Le Protecteur du citoyen	8 003,5	88,4	7 915,1	7 678,0
<b>Total</b>	8 003,5	88,4	7 915,1	7 678,0
<b>Effectif (ETC)</b>	94	0	94	—

Ce programme vise à permettre au Protecteur du citoyen de se saisir des griefs des citoyens à l'endroit de l'administration publique, d'intervenir afin de corriger une situation préjudiciable et d'éviter qu'elle ne se reproduise. Il vise également à prévenir les préjudices ainsi qu'à protéger les droits et les valeurs démocratiques.

Le Protecteur du citoyen prévoit pour 2003-2004 des dépenses semblables à l'année précédente, aucun élément particulier ne venant modifier significativement les activités nécessaires à l'accomplissement de sa mission, si ce n'est une dépense particulière estimée à 47 000 \$ pour assurer l'organisation du conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman dont il sera l'hôte en octobre 2003.

Quant à l'effectif, il a été accru de neuf postes par décret au cours de l'année 2002-2003. La correction apportée par le décret reflète les transferts de postes et les ajouts de crédits de rémunération obtenus au cours des années précédentes.

**LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS**

	<b>2003-2004 (000 \$)</b>	<b>2002-2003 (000 \$)</b>
<b>Immobilisations</b>	<b>200,0</b>	<b>200,0</b>
<b>Prêts, placements et avances</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

En 2003-2004, les dépenses d'investissements permettront d'entreprendre la refonte du système de gestion des dossiers d'enquête, comme précisé précédemment dans l'orientation 4. Des dépenses d'investissements seront aussi nécessaires pour maintenir le parc d'équipements informatiques qui soutient la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen.



## **LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL**

### **LE MESSAGE DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE**

Le plan annuel de gestion des dépenses pour l'année budgétaire 2003-2004 a été préparé en conformité avec notre projet d'orientations stratégiques 2003-2006 qui sera déposé à l'Assemblée nationale prochainement. Ce plan, que je mettrai en œuvre, vise à assurer la continuité de mes activités de vérification ainsi que leur développement.

DORIS PARADIS, CA  
Vérificatrice générale par intérim



## LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

### 1. LA MISSION ET LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

La mission du Vérificateur général consiste à favoriser le contrôle parlementaire sur les fonds et autres biens publics. À cette fin, il réalise, en toute indépendance, la vérification des états financiers et l'évaluation de la qualité de la gestion et de la reddition de comptes des entités comprises dans son champ de compétence tout en effectuant la promotion de saines pratiques dans ces domaines.

La vérification des états financiers a pour objet de déterminer si les états financiers annuels des entités concernées présentent une image fidèle de leur situation financière. Lorsque la loi constitutive d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement permet à une telle entité de désigner un vérificateur travaillant en cabinet privé, le Vérificateur général exerce un droit de regard sur les travaux effectués par ce professionnel afin de s'assurer que ceux-ci satisfont aux exigences particulières de la vérification législative.

L'évaluation de la qualité de la gestion et de la reddition de comptes représente un second champ de vérification. Le but poursuivi par ce type de vérification est de renseigner les parlementaires qui désirent savoir si la gestion gouvernementale est faite avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacités, si les gestionnaires effectuent une reddition de comptes adéquate de leurs activités et si ces dernières respectent les lois, les règlements, les politiques et les directives.

### 2. LES CHOIX BUDGÉTAIRES ET LE PLAN STRATÉGIQUE

Toutes les ressources du Vérificateur général sont affectées à la vérification législative et à son soutien. Près de la moitié de son effort de vérification porte sur les états financiers consolidés du gouvernement et ceux de plus d'une centaine de ses organismes et de ses entreprises. L'autre moitié vise à évaluer la qualité de la gestion et de la reddition de comptes des entités comprises dans son champ de compétence. Le plan stratégique 2003-2006 sera communiqué prochainement à l'Assemblée nationale.

---

**Orientation 1 : Maintenir la confiance relative à la fidélité de l'information publiée dans les états financiers et renforcer la confiance relative à la qualité de la reddition de comptes sur la performance**

---

#### DES ÉTATS FINANCIERS UTILES

L'utilité des états financiers est tributaire de leur disponibilité en temps opportun. Pour que l'information ainsi publiée soutienne adéquatement la prise de décision, il faut que les parlementaires et autres utilisateurs puissent l'obtenir à un moment où elle est encore susceptible d'influencer leurs décisions. L'intérêt de disposer de telles données financières diminue avec le passage du temps.

Objectif : D'ici 2006, veiller à ce que 80 % des états financiers vérifiés par le Vérificateur général soient transmis à l'entité dans les 90 jours après la fin de son exercice financier.

Pour 2003-2004, la cible visée est de 60 %.

Indicateur de résultat : Pourcentage des états financiers vérifiés transmis à l'entité dans les 90 jours.

Actions envisagées : Convenir des échéanciers avec les entités.

Adapter nos stratégies de vérification.

---

Objectif : D'ici 2006, inciter le gouvernement à déposer à l'Assemblée nationale ses états financiers consolidés au plus tard 15 jours après la reprise des travaux d'automne.

Indicateur de résultat : Délai de production des états financiers consolidés du gouvernement.

Action envisagée : Convenir des échéanciers avec le gouvernement.

---

## **Orientation 2 : Maximiser l'influence de nos travaux sur l'amélioration des pratiques de gestion des entités gouvernementales**

---

### **DES VÉRIFICATIONS DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES AXÉES SUR LES BESOINS DES PARLEMENTAIRES, LES DÉFICIENCES APPRÉHENDÉES ET LES RISQUES**

---

Par la vérification de l'optimisation des ressources, le Vérificateur général poursuit le but d'apprécier directement la gestion et d'en faire rapport à l'Assemblée nationale. Tout en remplissant ce mandat, il se veut le promoteur de meilleures pratiques de gestion et de reddition de comptes. Il sélectionne ses projets en fonction des besoins des parlementaires, des déficiences appréhendées et des risques liés à la nature même des activités visées par ses travaux.

---

Objectif : Réaliser au moins une vérification de l'optimisation des ressources par année dans chacun des domaines suivants : la santé, l'éducation, les ressources informationnelles et la modernisation de la gestion gouvernementale.

Indicateur de résultat : Nombre de rapports de vérification de l'optimisation des ressources dans chacun des domaines spécifiés.

Action envisagée : Mettre à jour notre stratégie d'intervention en fonction des besoins des parlementaires, des déficiences et des risques.

---

Objectif : D'ici 2006, se doter d'une stratégie d'intervention dans le domaine de l'environnement et du développement durable et réaliser trois interventions.

Indicateurs de résultat : Stratégie d'intervention en matière d'environnement et de développement durable.

Nombre d'interventions dans ce domaine.

Actions envisagées : D'ici 2004, élaborer une stratégie d'intervention en matière d'environnement et de développement durable.

Réaliser une intervention dans ce domaine.

---

---

### **UNE VALEUR AJOUTÉE AUX TRAVAUX DE VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS, INCLUANT LA VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX AUTORISATIONS**

La formulation aux entités d'un plus grand nombre de commentaires résultant de nos travaux de vérification des états financiers, incluant la vérification de la conformité aux autorisations, permet d'améliorer la gestion des fonds publics. Le fait d'informer l'Assemblée nationale de la teneur de certains de ces rapports contribue également à augmenter la valeur ajoutée de ces activités de vérification.

---

Objectif :	Produire annuellement au moins trente rapports adressés aux entités et en transmettre au moins dix à l'Assemblée nationale.
Indicateurs de résultat :	Nombre de rapports à la direction adressés aux entités. Nombre d'extraits de rapports à la direction transmis à l'Assemblée nationale.
Action envisagée :	Prévoir annuellement du temps pour la détermination de pratiques de gestion à améliorer.

---

### **Orientation 3 : Être reconnu comme une organisation performante s'adaptant aux nouvelles réalités et offrant des défis stimulants pour les employés**

---

#### **UN MILIEU DE TRAVAIL VALORISANT ET ÉQUILIBRÉ**

Le Vérificateur général reconnaît l'importance d'une qualité de vie au travail avantageuse qui repose principalement sur un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Ainsi, il vise à offrir un environnement riche en expériences diverses où le travail d'équipe est reconnu et valorisé. Il favorise également le développement des compétences professionnelles.

---

Objectif :	D'ici 2006, viser une satisfaction élevée de l'effectif concernant notamment le développement des compétences professionnelles ainsi que l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle et accroître le sentiment d'appartenance.
Indicateur de résultat :	Taux de roulement.
Actions envisagées :	Sonder la satisfaction des employés et prendre des mesures concrètes pour améliorer le milieu de travail.

---

#### **DES COMMUNICATIONS ET DES TRAVAUX DE QUALITÉ**

Le Vérificateur général, soucieux d'améliorer constamment l'efficacité de ses travaux de vérification, reconnaît l'importance d'accroître l'utilisation des technologies de l'information afin d'augmenter sa productivité.

---

Objectif :	Accroître l'utilisation des technologies de l'information dans nos travaux et notre gestion.
Indicateurs de résultat :	Réalisation de l'étude de faisabilité. Réussite de l'implantation de la solution GIRES.

---

Actions envisagées :	Faire une étude de faisabilité pour l'informatisation des dossiers de vérification.  Implanter, selon les échéanciers proposés, la solution GIRES.
Objectif :	D'ici 2005, livrer une reddition de comptes exemplaire.
Indicateur de résultat :	Rapport annuel de gestion basé sur les principes reconnus concernant la publication de l'information sur la performance.
Action envisagée :	Élaborer et mettre en place des systèmes d'information pour améliorer notre tableau de bord.

---

### 3. LES ÉVALUATIONS DE PROGRAMMES

Au cours de la dernière année, le Vérificateur général a examiné la possibilité d'élargir son mandat pour contribuer davantage au contrôle parlementaire dans les entreprises du gouvernement ainsi que dans le domaine de l'environnement et du développement durable. En 2003-2004, un projet de loi modifiant la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01) sera proposé à l'Assemblée nationale. Les ressources disponibles pour l'évaluation de programmes sont consacrées à la poursuite de cette démarche.

### 4. LE PLAN BUDGÉTAIRE

L'objectif du programme est de permettre au Vérificateur général d'effectuer d'une part des travaux de vérification des états financiers, des travaux de vérification de la conformité aux autorisations et des travaux de vérification de l'optimisation des ressources du Fonds consolidé du revenu, des ministères, des organismes et entreprises du gouvernement ainsi que des bénéficiaires de subventions. D'autre part, il vise à lui donner les moyens de communiquer le résultat de ces travaux dans un rapport déposé à l'Assemblée nationale.

Notons que le 18 avril 2002, le Bureau de l'Assemblée nationale a approuvé un plan de redressement des effectifs du Vérificateur général; ces derniers avaient diminué de plus de 50 postes au cours des dix années précédentes. Le plan de redressement qui fut approuvé vise à augmenter ces effectifs de 43 postes : 25 postes en 2002-2003 et 18 autres en 2003-2004.

Pour 2003-2004, l'application de ce plan de redressement occasionne donc une augmentation budgétaire de 1,25 M\$. Toutefois, une partie de ce montant, soit 383 000 \$, servira à supporter l'augmentation annuelle des salaires et des autres coûts. Ainsi, en 2003-2004, sur les 18 postes additionnels autorisés, le Vérificateur général prévoit combler 11 postes.

**LE BUDGET DE DÉPENSES PAR PROGRAMMES**

	2003-2004		2002-2003	
	BUDGET DE DÉPENSES	VARIATION	BUDGET DE DÉPENSES	DÉPENSE PROBABLE
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)
	(1)	(2) = (1) - (3)	(3)	(4)
<b>2. Le Vérificateur général</b>	19 279,0	790,1	18 488,9	17 383,3
<b>Total</b>	19 279,0	790,1	18 488,9	17 383,3
<b>Effectif (ETC) (excluant les fonds spéciaux)</b>	252	18	234	234

**Programme 2 : Le Vérificateur général**

La variation du budget en 2003-2004 s'explique comme suit :

- 1 251 000 \$ dû à l'augmentation des ressources prévue dans le plan de redressement de l'effectif visant à rétablir l'effectif de vérification à un niveau plus acceptable et ainsi contribuer à réduire le fort taux de roulement du personnel;
- 9 100 \$ par l'augmentation de la dépense de loyer.;
- et par la réduction de dépenses non récurrentes de 470 000 \$ liées au déménagement du bureau de Québec.

L'écart entre le budget de dépenses pour 2002-2003 et la dépense probable découle principalement des coûts supplémentaires occasionnés par le déménagement qui ont été comptabilisés comme investissements.

**LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS**

	2003-2004 (000 \$)	2002-2003 (000 \$)
<b>Immobilisations</b>	250,0	950,0
<b>Prêts, placements et avances</b>	—	—

La variation du budget d'investissements en 2003-2004 s'explique par des dépenses non récurrentes de 700 000 \$ en 2002-2003 liées à l'aménagement dans les locaux du nouveau bureau de Québec.

Au cours de 2003-2004, les dépenses d'investissements du Vérificateur général se rapporteront surtout au matériel informatique.



## **LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS**

### **LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS**

Ce plan annuel de gestion des dépenses a été préparé en conformité avec nos orientations stratégiques 2001-2005 qui ont été transmises le 30 mars 2001 au président de l'Assemblée nationale.

L'information budgétaire qui est incluse dans ce plan de gestion des dépenses couvre l'année budgétaire 2003-2004. Ces données ne sont inscrites qu'à titre indicatif compte tenu qu'en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01), le Directeur général des élections n'est pas tenu de présenter un plan annuel de gestion des dépenses.

Toutefois, la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01) vise le Directeur général des élections au regard de la planification stratégique, nommément par le rapport annuel de gestion.

MARCEL BLANCHET



## **LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS**

### **1. LA MISSION ET LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS**

Le Directeur général des élections du Québec (DGE) assume l'administration du système électoral en vue du renouvellement des membres de l'Assemblée nationale et, dans une certaine mesure, celui des membres des conseils municipaux, en garantissant le libre exercice du droit de vote des électeurs du Québec.

À titre de personne désignée par l'Assemblée nationale, le DGE jouit d'un statut particulier qui confère à l'Institution qu'il dirige une pleine autonomie face au pouvoir exécutif.

En tant que responsable des scrutins provinciaux, le DGE assure la formation du personnel électoral et la mise à jour des renseignements contenus dans la liste électorale permanente. Il surveille le déroulement de la révision, du scrutin et, le cas échéant, du recensement. Il donne des directives servant à l'application de la loi.

En matière de financement des partis politiques et de contrôle des dépenses électorales, le DGE autorise les partis, les instances d'un parti, les députés indépendants et les candidats indépendants à recueillir des contributions et à effectuer des dépenses électorales, et vérifie s'ils se conforment aux dispositions de la loi. Il assure la formation et le soutien aux trésoriers municipaux, aux agents et aux représentants officiels des partis et des candidats. Il examine les rapports financiers et les rapports de dépenses. Afin d'assurer l'application des lois dont il a la responsabilité, le DGE possède des pouvoirs d'enquête et de poursuites.

Sur le plan municipal et scolaire, le DGE n'administre pas directement les scrutins. Il assure toutefois la formation et offre son soutien aux présidents d'élections qui sont responsables des opérations. Le DGE voit au contrôle des dépenses électorales et au financement des partis et des candidats.

Dans le domaine de la représentation électorale, le DGE fournit le soutien professionnel et technique à la Commission de la représentation électorale, cette dernière ne disposant pas de personnel en propre.

### **2. LES CHOIX BUDGÉTAIRES ET LE PLAN STRATÉGIQUE**

Le premier choix budgétaire retenu est lié à la première orientation stratégique du DGE, soit « Une gestion moderne axée sur la qualité des services » qui se décline en trois axes d'intervention :

- Des services de qualité aux citoyens et aux partenaires;
- L'utilisation optimale des technologies;
- Du personnel bien formé, polyvalent et une relève de qualité.

Ces trois axes d'intervention amènent à poser des gestes concrets au regard de la qualité des services et produits offerts aux électeurs. Plusieurs actions sont envisagées pour accroître l'accessibilité aux services. En période électorale, 65 préposés supplémentaires du Centre de renseignements seront recrutés et formés et un service de réponse vocale interactive sera maintenu en opération. Ce premier choix budgétaire, pour l'année financière 2003-2004, représente un montant d'environ 0,7 M\$.

Le second choix budgétaire retenu est dicté par un changement législatif. En effet, de nouvelles responsabilités dévolues à l'Institution par la *Loi sur les élections scolaires* (L.R.Q., c. E-2.3) s'inscrivent directement sous l'axe d'intervention « Le partage de l'expertise » de la troisième orientation stratégique du DGE, soit « Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale ». Lors des prochaines élections scolaires, plusieurs actions requérant l'expertise et le soutien du DGE seront réalisées, principalement en matière de formation, de conseil, de soutien administratif et juridique, d'information destinée au public, de contrôle du financement des candidats et des dépenses électorales. Ce second choix budgétaire, pour l'année financière 2003-2004, représente un montant d'environ 4,0 M\$.

---

## **Orientation 1 : Une gestion moderne axée sur la qualité des services**

---

### **DES SERVICES DE QUALITÉ AUX CITOYENS ET PARTENAIRES**

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, le DGE établit des engagements très concrets et cible des objectifs qui sont étroitement liés au plan stratégique dans le but d'offrir des services de très haute qualité.

---

Objectif :	Au cours de l'année financière, maintenir un taux de satisfaction de 80 % chez la clientèle du Centre de renseignements.
------------	--

Indicateur de résultat :	Taux de satisfaction de la clientèle.
--------------------------	---------------------------------------

Actions envisagées :	S'assurer que chaque préposé est bien formé et maintenir une banque de renseignements de qualité.
----------------------	---

En dehors des heures d'ouverture, maintenir en opération un service de réponse vocale interactive et un service de messagerie vocale.

En période électorale, maintenir en opération un service de réponse vocale interactive (RVI) durant les heures d'ouverture du Centre de renseignements pour accroître l'accessibilité à nos services.

---

Objectif :	Au cours de l'année financière, assurer aux citoyens un accès rapide à un préposé aux renseignements en répondant à 80 % des appels en 90 secondes ou moins et en maintenant un taux de rejet moyen de 5 % ou moins.
------------	--

Indicateur de résultat :	Pourcentage d'appels traités en 90 secondes ou moins.
--------------------------	---

Pourcentage de rejets.

Actions envisagées :	Diminuer les rejets d'appels et les délais d'attente durant les périodes de pointe du matin et de l'après-midi en augmentant le nombre de préposés en ligne durant ces périodes et ce, par un horaire de travail modifié.
----------------------	---

Maintenir un nombre de ports (préposés virtuels) suffisant dans la RVI afin d'être en mesure de répondre adéquatement à la demande de la clientèle en dehors des heures d'ouverture du Centre de renseignements ou durant une élection générale, ce qui exige l'acquisition de cartes d'extension dialogiques.

En période électorale, augmenter de 65 le nombre de préposés au Centre de renseignements. Cela implique l'embauche et la formation de nouveaux employés ainsi que l'acquisition d'équipements et l'aménagement des lieux.

En période électorale, maintenir en opération un service de RVI durant les heures d'ouverture du Centre de renseignements pour accroître l'accessibilité à nos services.

---

#### **L'UTILISATION OPTIMALE DES TECHNOLOGIES**

Afin de tirer davantage profit des possibilités offertes par les technologies, le DGE tient à faire appel aussi souvent que nécessaire aux nouvelles technologies qui sont à sa disposition

---

Objectif :	Se donner les moyens de répondre à 10 % plus d'appels lors du prochain événement électoral par rapport à celui du 30 novembre 1998.
Indicateur de résultat :	Pourcentage supplémentaire d'appels traités.
Actions envisagées :	Dispenser aux nouveaux préposés aux renseignements une formation améliorée, axée davantage sur l'apprentissage pratique que sur la théorie.  Exploiter les nouvelles technologies de télécommunications : <ul style="list-style-type: none"><li>– En développant la RVI en fonction des élections générales (ajout de ports);</li><li>– En canalisant vers un guichet unique certains appels des clients, par exemple les appels en anglais.</li></ul>

---

#### **DU PERSONNEL BIEN FORMÉ, POLYVALENT ET UNE RELÈVE DE QUALITÉ**

La formation du personnel constitue une condition essentielle à l'atteinte de nos objectifs

---

Objectif :	S'assurer des compétences et des connaissances des préposés formés en vue du prochain événement électoral, en visant une moyenne de 75 % sur les éléments évalués du programme de formation.
Indicateur de résultat :	Résultats des tests d'évaluation dispensés lors de la formation.
Actions envisagées :	Développer des tests d'évaluation.  Mettre en place un programme de révision des éléments moins bien assimilés par les préposés en formation.

---

---

### **Orientation 3 : Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale**

---

#### **PARTAGER L'EXPERTISE DU DGE AVEC LES INSTANCES CHARGÉES DE L'APPLICATION DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS SCOLAIRES (L.R.Q., c. E-2.3)**

Le leadership de l'Institution s'exprime aussi dans le partage de son expertise. Les diverses instances chargées de l'administration d'élection, notamment au niveau des élections scolaires, doivent pouvoir compter sur l'expertise du DGE pour trouver support et conseil.

---

Objectif :	Réaliser toutes les activités nécessaires, requérant l'expertise et le soutien du DGE, en matière de : <ul style="list-style-type: none"><li>– Conseil;</li><li>– Formation;</li><li>– Soutien administratif;</li><li>– Soutien juridique;</li><li>– Information destinée au public;</li><li>– Contrôle du financement des candidats et des dépenses électorales.</li></ul>
Indicateur de résultat :	Le nombre d'activités requérant l'expertise et le soutien du DGE.
Actions envisagées :	Élaborer les programmes de formation et les dispenser.  Faire des recommandations et donner des directives.  Faire enquête sur l'application de la loi.  Adapter une disposition de la loi, suite à une erreur, une urgence ou une circonstance exceptionnelle.  Mettre en œuvre une campagne d'information et de sensibilisation.  Veiller à l'application du chapitre sur le financement.  Autoriser des bureaux de vote non accessibles aux personnes handicapées.

---

### **3. LES ÉVALUATIONS DE PROGRAMMES**

Aucune évaluation n'est prévue.

#### 4. LE PLAN BUDGÉTAIRE

##### Programme 3 : Administration du système électoral

Le budget du Directeur général des élections du Québec (DGE) et celui de la Commission de la représentation électorale (CRE) sont inclus dans le programme 3 du portefeuille Personnes désignées par l'Assemblée nationale, soit l'Administration du système électoral. Ce programme vise l'application des lois concernant l'administration des élections et le financement des partis politiques.

##### LE BUDGET DE DÉPENSES PAR PROGRAMMES

	2003-2004		2002-2003	
	BUDGET DE DÉPENSES	VARIATION	BUDGET DE DÉPENSES	DÉPENSE PROBABLE
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)
	(1)	(2)=(1)-(3)	(3)	(4)
3. Administration du système électoral	73 292,9	40 400,0	32 892,9	32 892,9
<b>Total</b>	<b>73 292,9</b>	<b>40 400,0</b>	<b>32 892,9</b>	<b>32 892,9</b>
Effectif (ETC) (excluant les fonds spéciaux)	195	0	195	195

Le budget de dépenses 2003-2004 du DGE est supérieur de 40,4 M\$ à celui de 2002-2003. Cet écart s'explique notamment par l'ajout en 2002-2003, sur le budget d'origine de 23,3 M\$, d'une somme de 3,0 M\$ pour la tenue d'élections partielles, de 6,0 M\$ pour la réalisation d'activités préparatoires à la tenue d'élections générales et d'une provision pour la tenue d'un tel événement. De plus, le budget de dépenses 2003-2004 inclut une somme de 50,0 M\$ pour la tenue d'élections générales.

Les prévisions budgétaires du DGE, figurant au budget de dépenses 2003-2004, n'y sont inscrites qu'à titre indicatif compte tenu que certaines sommes peuvent être dépensées dans l'exercice 2002-2003 en fonction de la date d'émission d'un décret d'élections générales. Enfin, il revient à une commission parlementaire, lors de l'étude de ces prévisions budgétaires et du rapport financier préliminaire, de les approuver et de déposer son rapport à l'Assemblée nationale.

**LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS**

---

	<b>2003-2004 (000 \$)</b>	<b>2002-2003 (000 \$)</b>
<b>Immobilisations</b>	<b>1 000,0</b>	<b>1 000,0</b>
<b>Prêts, placements et avances</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

---

Au cours de la prochaine année, les investissements du DGE se rapporteront principalement à trois axes d'intervention de la planification stratégique, à savoir « L'utilisation optimale des technologies », « Des services de qualité aux citoyens et aux partenaires » et « Le partage de l'expertise ».

## LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME

### LE MESSAGE DU COMMISSAIRE AU LOBBYISME

Le 13 juin 2002, l'Assemblée nationale adoptait la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (2002, c. 23) et nommait, le 14 juin, un Commissaire au lobbyisme chargé de la surveillance et du contrôle des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques.

Dès mon entrée en fonction le 5 août 2002, trois priorités ont guidé mes actions :

- L'acquisition d'une expertise spécifique en matière de lobbyisme par le recrutement de ressources humaines compétentes et la dotation de ressources matérielles, financières et informationnelles adéquates eu égard au mandat qui m'a été confié;
- La diffusion de l'information relative à la loi et à ses objectifs auprès d'acteurs multiples et diversifiés du monde du lobbyisme et du public en général;
- L'élaboration d'un code de déontologie des lobbyismes présenté à la Présidente de l'Assemblée nationale selon les modalités et les délais prescrits par la loi.

Par ailleurs, je me suis engagé avec mon équipe dans le processus d'élaboration d'un premier plan stratégique qui viendra préciser les orientations, les objectifs et les actions qui garantiront la réalisation de mon mandat. Suivra l'élaboration d'un plan annuel de gestion des dépenses pour l'exercice 2004-2005.

ANDRÉ C. CÔTÉ



## LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME

### LA MISSION ET LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

La mission du Commissaire au lobbyisme consiste à assurer la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme auprès des titulaires de charges publiques qui oeuvrent au sein des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales. Il a de plus pour mandat d'élaborer un code de déontologie régissant la conduite des lobbyistes et de faire des enquêtes et inspections relativement à toute contravention aux dispositions de la loi ou du code de déontologie.

Indépendant de l'administration gouvernementale, le Commissaire au lobbyisme est nommé pour cinq ans par l'Assemblée nationale à qui il fait rapport.

Pour la réalisation de la mission qui lui est confiée, le Commissaire au lobbyisme contribue à améliorer la confiance que les citoyens du Québec portent à leurs institutions et aux titulaires de charges publiques qui y oeuvrent.

### LE PLAN BUDGÉTAIRE

#### LE BUDGET DE DÉPENSES PAR PROGRAMMES

	2003-2004		2002-2003	
	BUDGET DE DÉPENSES (000 \$) (1)	VARIATION (000 \$) (2)=(1)-(3)	BUDGET DE DÉPENSES (000 \$) (3)	DÉPENSE PROBABLE (000 \$) (4)
4. Le Commissaire au lobbyisme	2 495,4	856,2	1 639,2	1 639,2
<b>Total</b>	2 495,4	856,2	1 639,2	1 639,2
<b>Effectif (ETC)</b>	21	0	21	—

L'augmentation du budget de dépenses 2003-2004 résulte de la première année budgétaire complète du Commissaire au lobbyisme.

#### LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS

	2003-2004 (000 \$)	2002-2003 (000 \$)
Immobilisations	18,0	—
Prêts, placements et avances	—	—





