

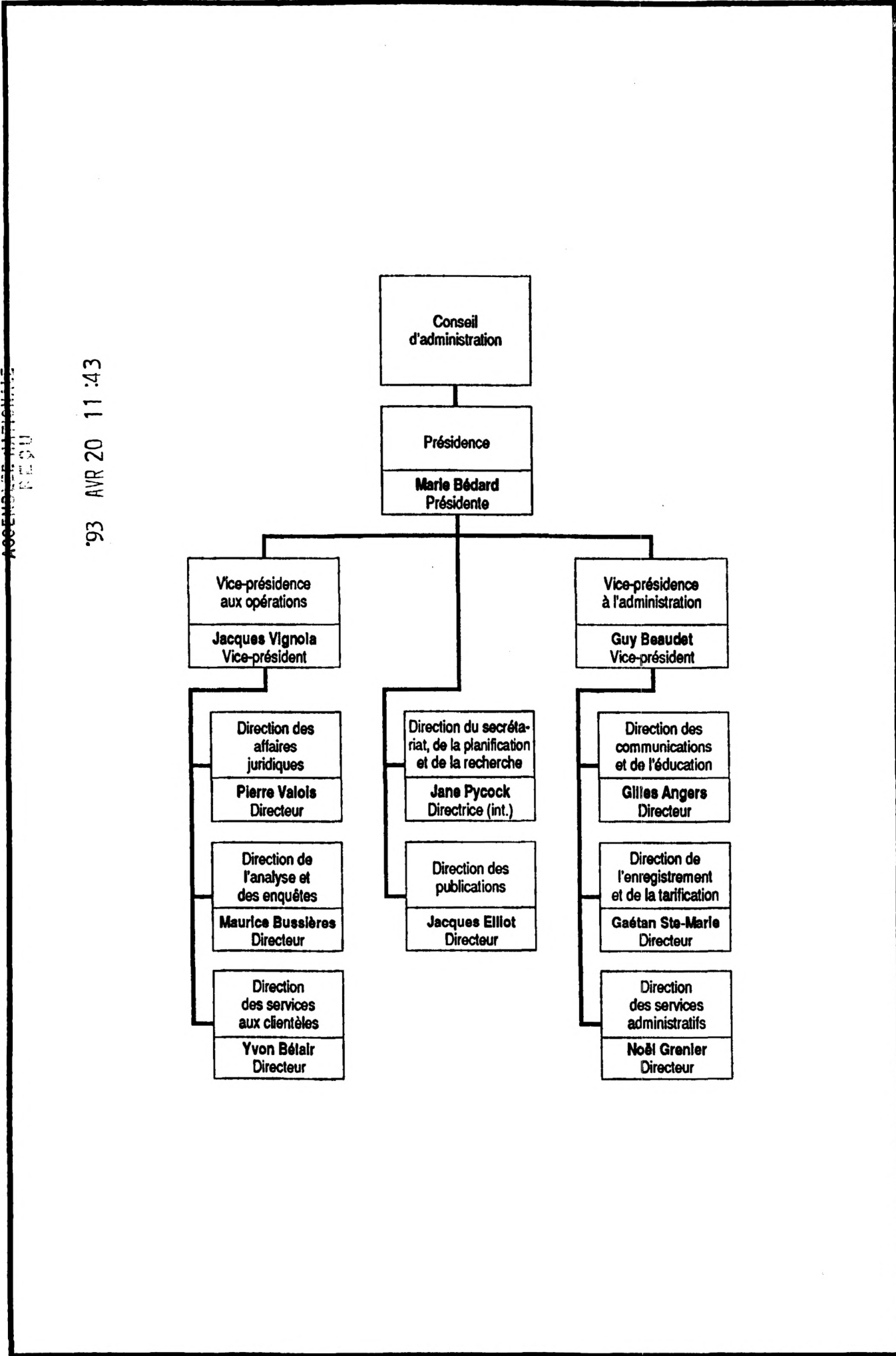
PROTECTION DU CONSOMMATEUR

ETUDE DES CREDITS
1993-1994

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

IDENTIFICATION	NUMÉRO	TITRE
PROGRAMME	10	Protection du consommateur
ÉLÉMENT	01	Office de la protection du consommateur
RESPONSABLE	Office de la protection du consommateur	

ORGANIGRAMME



MANDAT

Responsable de la surveillance de l'application de la Loi sur la protection du consommateur, de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, de la Loi sur les agents de voyage et de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, l'**Office de la protection du consommateur** a notamment le mandat:

- de surveiller l'application de la Loi sur la protection du consommateur et de toute autre loi en vertu de laquelle une telle surveillance lui incombe;
- de recevoir les plaintes des consommateurs;
- d'éduquer et de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur;
- de faire des études concernant la protection du consommateur et s'il y a lieu, de transmettre ses recommandations au Ministre;
- de promouvoir et de subventionner la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur et de coopérer avec ces services ou organismes;
- de sensibiliser les commerçants, les manufacturiers et les publicitaires aux besoins et aux demandes de consommateurs;
- de promouvoir les intérêts des consommateurs devant un organisme gouvernemental dont les activités affectent le consommateur;
- d'évaluer le bien ou un service offert au consommateur;
- de coopérer avec les divers ministères et organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur et de coordonner le travail accompli dans ce but par ces ministères et organismes;
- de créer, par règlement, des conseils consultatifs régionaux de la protection du consommateur pour les régions qu'il fixe, déterminer leur composition, leurs fonctions, devoirs et pouvoirs, les modalités d'administration de leurs affaires et prévoir les émoluments de leurs membres.

EFFECTIF

. Sommaire

	1993-1994	1992-1993	VARIATION	
			#	%
Administratrices, administrateurs d'État	3	3	-	-
Cadres supérieures, cadres supérieurs	8	9	(1)	(11,1)
Cadres intermédiaires	12	13	(1)	(7,7)
Juges				
Cadres juridiques				
Substituts du Procureur général				
Avocates, avocats et notaires	18	19	(1)	(5,3)
Professionnelles, professionnels	53	56	(3)	(5,4)
Techniciennes, techniciens	81	86	(5)	(5,8)
Personnel de bureau	51	51	-	-
Ouvrières, ouvriers				
Agents de la paix				
EFFECTIF RÉGULIER	226	237	(11)	(4,6)
EFFECTIF TOTAL	229	241	(12)	(5,0)

. Explication des variations

L'effectif total de cet élément de programme est passé de 241 à 229, soit une diminution de 12 postes ou 5,0%.

Cette diminution s'explique ainsi:

- Compression d'effectifs (12)

CRÉDITS

. Sommaire (en milliers de dollars)

	1993-1994	1992-1993	VARIATION	
			#	%
Fonctionnement-personnel	9 535,1	9 849,8	(314,7)	(3,2)
Fonctionnement-autres dépenses	3 543,1	3 885,3	(342,2)	(8,8)
Capital	103,9	101,8	2,1	2,1
Transfert	644,8	761,8	(117,0)	(15,4)
Prêts, placements et avances	1,0	1,0	-	-
TOTAL	13 827,9	14 599,7	(771,8)	(5,3)

. Explication des variations

Les crédits de cet élément de programme ont diminué de 771,8 K \$, soit une baisse de 5,3% par rapport au budget 1992-1993.

Cette diminution résulte des facteurs suivants:

Fonctionnement-Personnel: (314,7 K \$) ou (3,2%)

- indexation 269,2 K \$
 - récupération de 1% de la masse salariale à titre de gain de productivité et retrait du boni au rendement du personnel d'encadrement (125,7 K \$)
 - mesures d'équilibre budgétaire (458,2 K \$)
- (314,7 K \$)**

Fonctionnement-Autres dépenses: (342,2 K \$) ou (8,8%)

- ajustement des crédits pour le dossier de la MIUF (50,0 K \$)
 - réaménagement budgétaire entre super-catégories 3,5 K \$
 - autres ajustements (58,3 K \$)
 - mesures d'équilibre budgétaire (237,4 K \$)
- (342,2 K \$)**

Capital: 2,1 K \$ ou 2,1%

- indexation

2,1 K \$

Transfert: (117,0 K \$) ou (15,4%)

- réaménagement budgétaire entre super-catégories (3,5 K \$)
- mesures d'équilibre budgétaire (113,5 K \$)

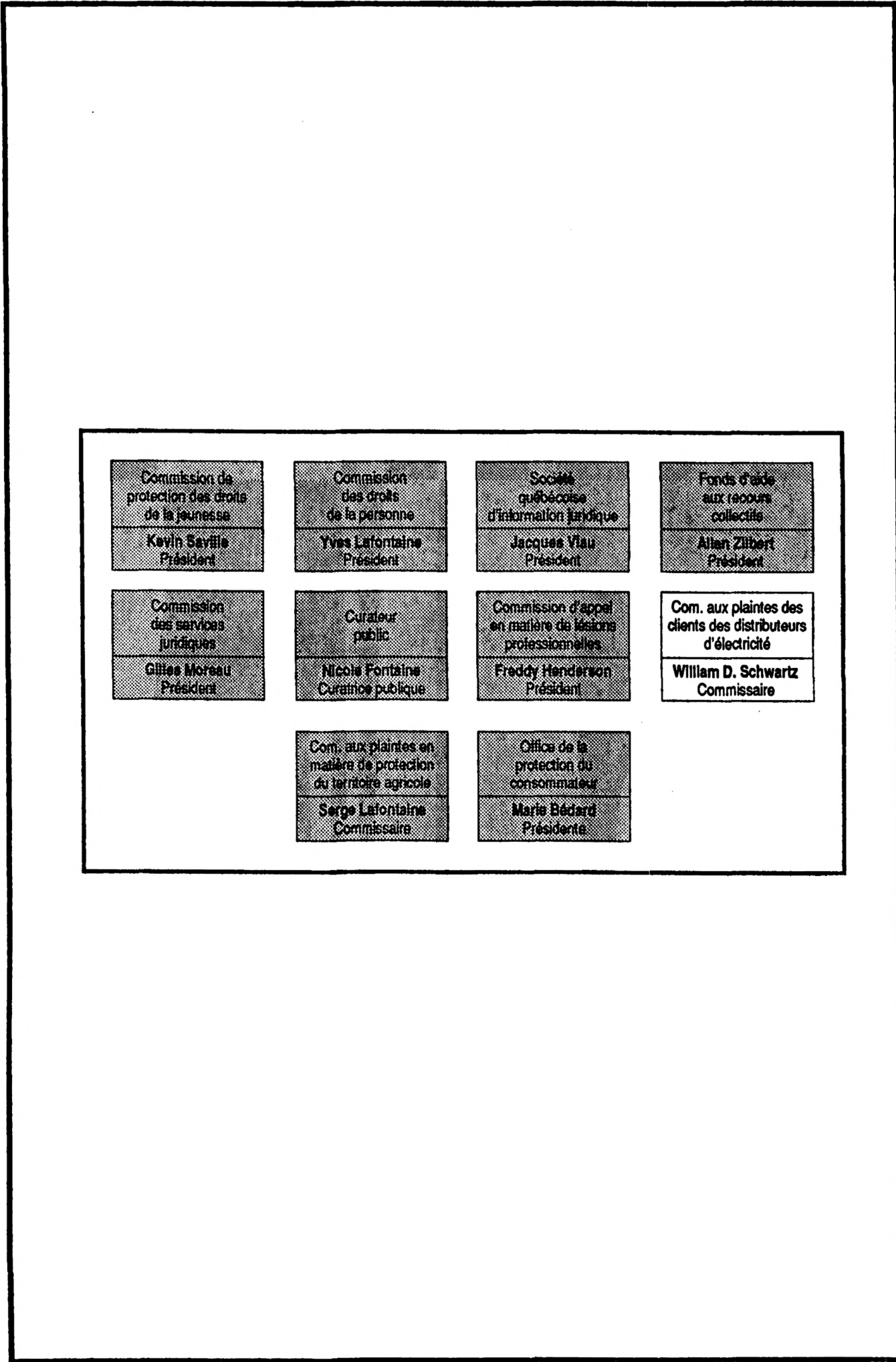
(117,0 K \$)

TOTAL

(771,8 K \$)

IDENTIFICATION	NUMÉRO	TITRE
PROGRAMME	10	Protection du consommateur
ÉLÉMENT	02	Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité
RESPONSABLE	Bureau du Commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité	

ORGANIGRAMME



MANDAT

Le commissaire aux plaintes des clients des distributeurs d'électricité est nommé par le gouvernement en vertu de la Loi concernant l'examen des plaintes des clients des distributeurs d'électricité (L.R.Q., chapitre E-17.1). La loi s'applique en matière de livraison et de fourniture d'électricité à des fins d'habitation dans un logement. Le commissaire est chargé de l'application de la section III de la Loi, intitulée "Recours au commissaire".

Le commissaire reçoit les demandes d'intervention des clients au sujet de leurs mécontentements avec le distributeur. Tout client peut ainsi s'adresser au commissaire s'il est en désaccord avec la réponse qu'il a reçue du distributeur à la suite du traitement de sa plainte (section II de la loi, "Examen par le distributeur"). Le commissaire procède à l'examen de l'affaire. Il fait au client et au distributeur un rapport de ses constatations et, s'il y a lieu, de ses recommandations. Il peut faire toute recommandation appropriée en vue de mettre fin à la mécontentement.

Le commissaire fait chaque année un rapport sur ses activités, sur l'application des procédures d'examen des plaintes, ainsi que sur les pratiques du distributeur et l'exécution des stipulations des abonnements. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale.

EFFECTIF

. Sommaire

	1993-1994	1992-1993	VARIATION	
			#	%
Administratrices, administrateurs d'État	1	1	-	-
Cadres supérieures, cadres supérieurs				
Cadres Intermédiaires				
Juges				
Cadres juridiques				
Substituts du Procureur général				
Avocates, avocats et notaires				
Professionnelles, professionnels	5	5	-	-
Techniciennes, techniciens	1	1		
Personnel de bureau	3	3	-	-
Ouvrières, ouvriers				
Agents de la paix				
EFFECTIF RÉGULIER	10	10	-	-
EFFECTIF TOTAL	12	12	-	-

. Explication des variations

Aucune variation au niveau de l'effectif total.

CRÉDITS

. Sommaire (en milliers de dollars)

	1993-1994	1992-1993	VARIATION	
			#	%
Fonctionnement-personnel	490,9	502,2	(11,3)	(2,3)
Fonctionnement-autres dépenses	89,4	104,9	(15,5)	(14,8)
Capital	6,3	6,2	0,1	1,6
Transfert				
Prêts, placements et avances	-	2,0	(2,0)	(100,0)
TOTAL	586,6	615,3	(28,7)	(4,7)

. Explication des variations

Les crédits de cet élément de programme ont diminué de 28,7 K \$, soit une baisse de 4,7% par rapport au budget 1992-1993.

Cette diminution résulte des facteurs suivants:

Fonctionnement-Personnel: (11,3 K \$) ou (2,3%)

- indexation	7,3 K \$
- récupération de 1% de la masse salariale à titre de gain de productivité et retrait du boni au rendement du personnel d'encadrement	(7,0 K \$)
- réaménagement budgétaire entre super-catégories	2,0 K \$
- mesures d'équilibre budgétaire	(13,6 K \$)
	(11,3 K \$)

Fonctionnement-Autres dépenses: (15,5 K \$) ou (14,8%)

- autres ajustements	(2,7 K \$)
- mesures d'équilibre budgétaire	(12,8 K \$)
	(15,5 K \$)

Capital: 0,1 K \$ ou 1,6%

- indexation	0,1 K \$
--------------	-----------------

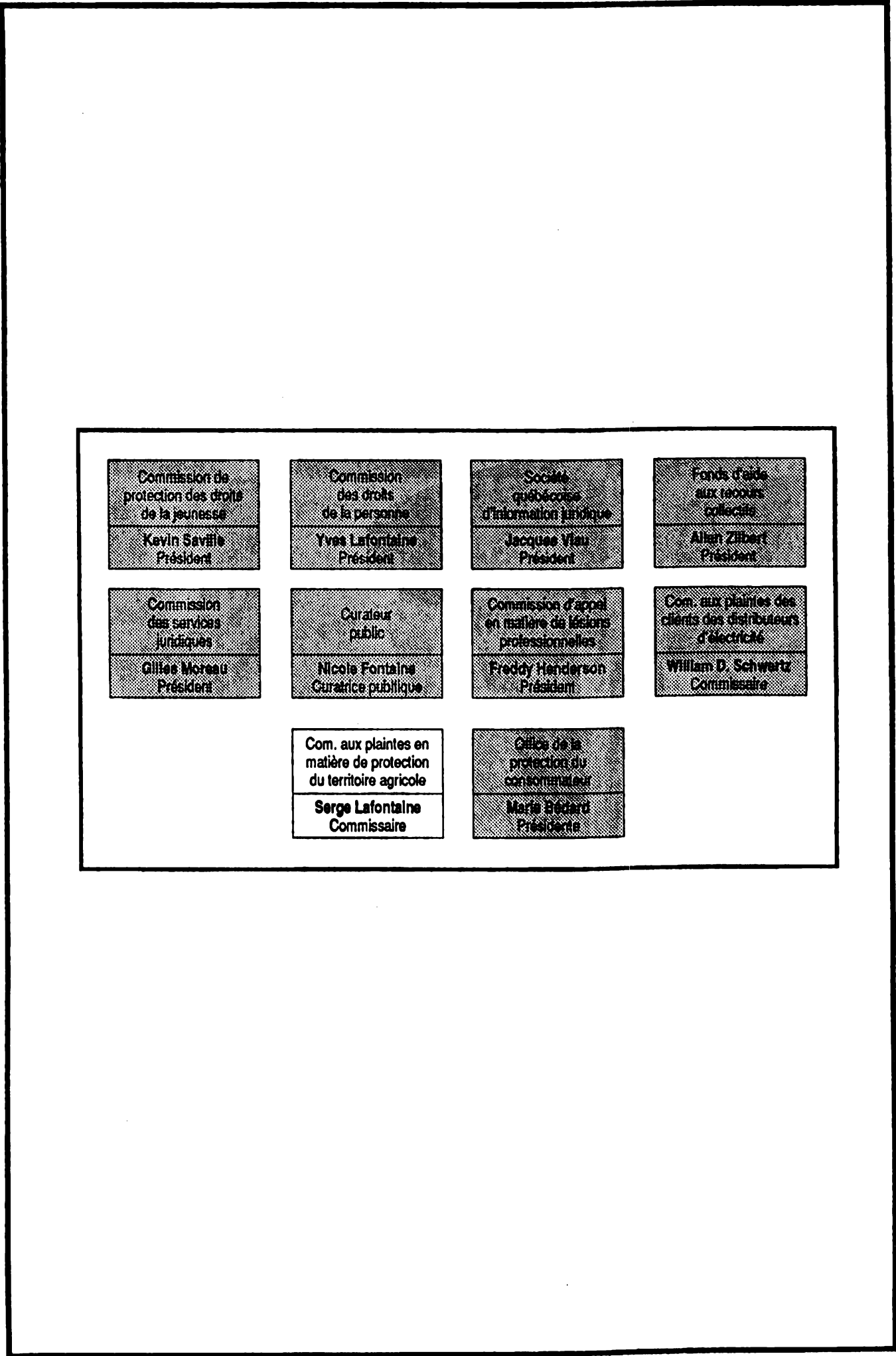
Prêts, placements et avances: (2,0 K \$) ou (100,0 %)

- réaménagement budgétaire entre super-catégories	(2,0 K \$)
---	-------------------

TOTAL	(28,7 K \$)
--------------	--------------------

IDENTIFICATION	NUMÉRO	TITRE
PROGRAMME	10	Protection du consommateur
ÉLÉMENT	03	Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole
RESPONSABLE	Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole	

ORGANIGRAMME



MANDAT

Le mandat du **Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole** consiste à examiner les plaintes qui lui sont soumises par écrit par les producteurs agricoles qui se croient lésés ou estiment l'être par un règlement d'urbanisme de leur municipalité et qui affecte leurs activités agricoles pratiquées dans une zone agricole établie en vertu de la Loi sur la protection du territoire agricole. Il doit mener l'examen d'une plainte en suivant les critères édictés par la loi avec l'assistance de deux personnes désignées par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et de deux personnes nommées par le ministre des Affaires municipales. Après l'examen, il doit faire rapport aux parties de ses constatations ou recommandations et il doit publier ce rapport dans un journal diffusé dans la municipalité en cause.

EFFECTIF

. Sommaire

	1993-1994	1992-1993	VARIATION	
			#	%
Administratrices, administrateurs d'État	1	1	-	-
Cadres supérieures, cadres supérieurs				
Cadres intermédiaires				
Juges				
Cadres juridiques				
Substituts du Procureur général				
Avocates, avocats et notaires				
Professionnelles, professionnels	-	1	(1)	(100,0)
Techniciennes, techniciens	-	2	(2)	(100,0)
Personnel de bureau				
Ouvrières, ouvriers				
Agents de la paix				
EFFECTIF RÉGULIER	1	4	(3)	(75,0)
EFFECTIF TOTAL	1	4	(3)	(75,0)

. Explication des variations

L'effectif total de cet élément de programme est passé de 4 à 1, soit une diminution de 3 postes ou 75%.

Cette diminution s'explique ainsi:

- Compression d'effectifs (3)

CRÉDITS

. Sommaire (en milliers de dollars)

	1993-1994	1992-1993	VARIATION	
			#	%
Fonctionnement-personnel	97,6	243,4	(145,8)	(59,9)
Fonctionnement-autres dépenses	16,5	75,3	(58,8)	(78,1)
Capital		8,5	(8,5)	(100,0)
Transfert				
Prêts, placements et avances	-	3,2	(3,2)	(100,0)
TOTAL	114,1	330,4	(216,3)	(65,5)

. Explication des variations

Les crédits de cet élément de programme ont diminué de 216,3 K \$, soit une baisse de 65,5% par rapport au budget 1992-1993.

Cette diminution résulte des facteurs suivants:

Fonctionnement-Personnel: (145,8 K \$) ou (59,9%)

- indexation 7,1 K \$
- récupération de 1 % de la masse salariale à titre de gain de productivité et retrait du boni au rendement du personnel d'encadrement (3,0 K \$)
- mesures d'équilibre budgétaire (149,9 K \$)
- (145,8 K \$)**

Fonctionnement-Autres dépenses: (58,8 K \$) ou (78,1%)

- autres ajustements (1,4 K \$)
- mesures d'équilibre budgétaire (57,4 K \$)
- (58,8 K \$)**

Capital: (8,5 K \$) ou 100 %

- mesures d'équilibre budgétaire (8,5 K \$)

Prêt, placements et avances: (3,2 K \$) ou (100 %)

- réaménagement budgétaire en faveur du Pr.07.01 (3,2 K \$)

TOTAL (216,3 K \$)