

COMMISSION  
MUNICIPALE  
DU QUÉBEC

---

Rapport annuel de gestion

2022  
23



Québec 

Ce document a été réalisé par la Commission municipale du Québec.

Une version accessible de ce document est disponible  
à l'adresse suivante : [www.cmq.gouv.qc.ca](http://www.cmq.gouv.qc.ca).

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-95009-7 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-95010-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays.

© Gouvernement du Québec, Commission municipale du Québec, 2023



2022  

---

23

▶ **Rapport annuel de gestion**



## Message de la ministre

Madame Nathalie Roy  
Présidente de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A3

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec pour l'année financière se terminant le 31 mars 2023.

Le rapport rend compte des activités ainsi que des résultats obtenus par la Commission au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023. Cette période correspond à la quatrième année du *Plan stratégique 2019-2024* de la Commission.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre des Affaires municipales,

**ORIGINAL SIGNÉ**

**Andrée Laforest**

Québec, septembre 2023



## Message du président

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin au 31 mars 2023.

L'année 2022-2023, marquant le 90<sup>e</sup> anniversaire de la Commission, a été significative, notamment en raison de l'entrée en vigueur des dispositions du projet de loi n<sup>o</sup> 49, confiant à la Commission de nouvelles responsabilités et renforçant son champ d'intervention.

Parmi les changements importants, la Commission a déployé, au 1<sup>er</sup> avril 2022, le guichet unique gouvernemental relatif au traitement des divulgations en intégrité municipale, incluant autant celles en matière d'éthique et de déontologie municipales que celles relatives aux actes répréhensibles dans le milieu municipal, autrefois sous la responsabilité du Commissaire à l'intégrité municipale et aux enquêtes du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Il est de mise de souligner également le niveau de performance quant au délai de traitement des divulgations, et ce, dans un contexte d'augmentation du nombre à traiter. Ce sont en effet 98 % des 1 460 dossiers traités en cours d'année qui l'ont été en 180 jours ou moins, alors que la proportion ciblée est de 80 %.

Qui plus est, à l'égard de la formation obligatoire en éthique et déontologie, cette première année de mise en œuvre est plus que notable. Jouant un rôle actif pour favoriser la formation obligatoire des élues et élus municipaux, comme le prévoit maintenant la *Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale* depuis les modifications législatives du projet de loi n<sup>o</sup> 49, la Commission constate qu'elle n'a reçu que 51 signalements relatifs au défaut de formation en 2022-2023 et que l'ensemble des élues et élus ainsi concernés par ces dossiers se sont conformés à cette obligation en cours d'année. Ce résultat tend à démontrer que la quasi-totalité des quelque 8 000 élues et élus municipaux du Québec seraient formés au 31 mars 2023.

Malgré les changements survenus cette année, la performance globale de la Commission ne s'en est pas trouvée pour autant diminuée. En effet, ce sont 11 cibles stratégiques sur les 12 visées par la *Planification stratégique 2019-2024* qui ont été atteintes pour l'exercice 2022-2023. Plus particulièrement, des améliorations considérables ont été observées concernant le traitement des demandes d'exemptions de taxes foncières ou d'affaires des organismes à but non lucratif. En effet, le délai moyen de traitement a diminué de plus de 50 %, passant de 162 jours en 2018-2019 à 73 jours en 2022-2023, et ce, en prenant en considération la volumétrie de dossiers qui a pratiquement doublé sur la même période.

De plus, la Commission a publié 53 rapports en cours d'année, soit 9 rapports d'audit, 26 rapports d'enquête concernant des actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être, dont 18 ont fait l'objet d'un rapport de suivi de la part du vice-président aux affaires municipales. Ceux-ci sont tous rendus publics et sont accessibles sur le site Internet de la Commission.

Les efforts se sont également poursuivis à l'égard du virage numérique de la Commission. En effet, le nombre d'audiences en ligne ont connu une nette progression en cours d'année. En 2022-2023, ce sont 94 % d'entre elles qui ont été tenues de manière virtuelle comparativement à 78 % en 2021-2022. La tenue d'audiences publiques en mode virtuel ou en présence avec webdiffusion, la mise en ligne d'un nouveau formulaire sécurisé concernant les défauts de formation ainsi que les travaux réalisés visant à améliorer l'accessibilité des contenus du site Internet aux personnes handicapées comptent parmi les autres réalisations à souligner.

En terminant, je tiens à mentionner que les accomplissements mentionnés ci-dessous et les autres que vous trouverez dans les pages qui suivent n'auraient pas été possibles sans la contribution exceptionnelle du personnel : les employées et employés, les gestionnaires ainsi que les membres. Leur expertise de pointe et leur niveau d'engagement permettent à la Commission d'atteindre ses ambitions stratégiques et de réaliser pleinement sa mission chaque jour.

Le président,

**ORIGINAL SIGNÉ**

**Jean-Philippe Marois**

Québec, septembre 2023

# Déclaration attestant la fiabilité des données

Les renseignements figurant dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et celle des contrôles y afférents.

Les résultats et les données contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* de la Commission municipale du Québec :

1. décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
2. présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
3. reposent sur des données exactes et fiables.

J'aimerais souligner que la Direction de l'audit interne, de la vérification et de l'évaluation des programmes du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation a évalué le caractère plausible de ces résultats ainsi que la cohérence de l'information. Un rapport de validation a d'ailleurs été produit à cet effet.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

Le président,

**ORIGINAL SIGNÉ**

**Jean-Philippe Marois**

Québec, septembre 2023

# Rapport de validation de la Direction de l'audit interne, de la vérification et de l'évaluation des programmes

Monsieur Jean-Philippe Marois  
Président  
Commission municipale du Québec

Monsieur le Président,

Nous avons procédé à l'examen des résultats obtenus par la Commission municipale du Québec au regard des objectifs du *Plan stratégique 2019-2024*, de la *Déclaration de services aux citoyens*, du *Plan d'action de développement durable 2022-2023* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2022-2023* ainsi que des principales réalisations en matière de ressources informationnelles et des renseignements qui s'y rapportent. Cette information est présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* de la Commission. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie par le personnel de la Commission. Un examen ne constitue pas un audit. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information examinée et contenue dans ce rapport.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* de la Commission au regard des objectifs du *Plan stratégique 2019-2024*, de la *Déclaration de services aux citoyens*, du *Plan d'action de développement durable 2022-2023* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2022-2023*, ainsi que des principales réalisations en matière de ressources informationnelles, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de l'audit interne, de la vérification et de l'évaluation des programmes,

**ORIGINAL SIGNÉ**

**Nicolas Roy, CPA**  
Québec, 14 août 2023

# Table des matières

<b>01</b>	<b>Présentation générale</b>	<b>2</b>
1.1	La Commission en chiffres	3
1.2	Mission, vision et valeurs organisationnelles	5
1.3	Mandats de la Commission	12
1.4	Faits saillants	14
<b>02</b>	<b>Résultats</b>	<b>18</b>
2.1	Présentation sommaire des résultats du <i>Plan stratégique 2019-2024</i>	19
2.2	Résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du <i>Plan stratégique 2019-2024</i>	22
2.3	Déclaration de services aux citoyens	38
<b>03</b>	<b>Ressources utilisées</b>	<b>46</b>
3.1	Utilisation des ressources humaines	47
3.2	Utilisation des ressources financières	50
3.3	Utilisation des ressources informationnelles	51
<b>04</b>	<b>Rapport relatif aux résultats de la vérification des municipalités et organismes</b>	<b>58</b>
	<b>Annexes – Autres exigences</b>	<b>62</b>
	Annexe 1 – Gestion et contrôle des effectifs	63
	Annexe 2 – Développement durable	65
	Annexe 3 – Divulgence d’actes répréhensibles à l’égard d’organismes publics	66
	Annexe 4 – Accès à l’égalité en emploi	68
	Annexe 5 – Code d’éthique et de déontologie des membres de la Commission	75
	Annexe 6 – Accès aux documents et protection des renseignements personnels	76
	Annexe 7 – Emploi et qualité de la langue française	78
	Annexe 8 – Synthèse des activités administratives et juridictionnelles de la Commission	80



# Présentation générale

---

## 1.1 La Commission en chiffres

---

### Son organisation

4

bureaux (Québec,  
Montréal, Saint-Hyacinthe)

11

membres

76

employées et employés

12,2 M\$

budget

### L'exercice de ses compétences

1 566

dossiers ouverts en matière d'intégrité municipale à la suite  
de divulgations ou d'enquêtes à l'initiative de la Commission

669

demandes ou renouvellements  
d'exemption de taxes foncières  
et d'affaires

9

rapports d'audit  
municipal

26

rapports d'enquête  
concernant des  
actes répréhensibles

# 875

décisions du tribunal rendues, notamment :

## 740

décisions  
en exemption  
de taxes

## 36

décisions  
en éthique  
et déontologie

## 71

décisions  
en défaut  
de formation

## 11

décisions relatives  
à un avis de conformité  
portant sur certains  
règlements d'urbanisme

---

## 2

tutelles en matière  
de ressources  
humaines<sup>1</sup>

## 20

demandes d'autorisation  
de ne pas agir à titre de  
présidente ou président d'élection

---

## 6

administrations  
provisoires

## 1

médiation

---

## 3

mandats spéciaux

1. Une tutelle en matière de ressources humaines était toujours en cours au 31 mars 2023.

## 1.2 Mission, vision et valeurs organisationnelles



\*Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022.



**Mission**

**Mission**



La Commission municipale du Québec, à titre d'organisme indépendant voué au domaine municipal, contribue à améliorer

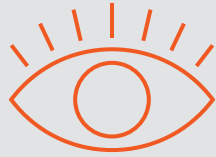
► **la gouvernance**

---

► **la gestion**

---

► **la confiance des citoyennes et citoyens dans leurs institutions**



**Vision**

Vision



Être un organisme

- ▶ **performant**

---

- ▶ **dynamique**

---

- ▶ **moderne**

---

- ▶ **reconnu pour la pertinence et le caractère significatif de ses interventions dans le domaine municipal**



## Valeurs

# Valeurs

---

Sept valeurs communes ont été choisies pour guider les actions de la Commission et de son personnel.

---



## Indépendance

Le personnel est libre de toute influence et de tout intérêt qui pourraient affecter l'exercice de son jugement et sa neutralité.

---

## Intégrité

Le personnel agit de façon juste et honnête, avec rigueur, en évitant toute situation potentielle de conflit d'intérêts.

---

## Impartialité

Le personnel fait preuve de neutralité et d'objectivité et prend ses décisions en accordant à toutes et tous un traitement équitable.

---

## Respect

Le personnel manifeste de la considération à l'égard de toute personne avec qui il interagit. Il fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions.

---

## Transparence

Le personnel agit en respectant le droit des personnes à une information de qualité, juste et complète.

---

## Cohérence

Le personnel exerce ses fonctions en s'assurant d'harmoniser ses intentions, ses actions et ses décisions.

---

## Excellence

Le personnel se démarque par la recherche constante de qualité dans toutes ses actions. Il s'assure que ses services et ses pratiques sont exemplaires.

---

## 1.3 Mandats de la Commission

---

Les compétences de la Commission peuvent être de nature juridictionnelle ou administrative. Dans le cadre de ses fonctions juridictionnelles, la Commission rend des décisions exécutoires qui affectent les droits et les obligations d'une personne ou d'une organisation au terme d'un processus qui respecte les règles de justice naturelle. En matière de compétences administratives, la Commission exerce des fonctions exécutives de contrôle, de surveillance, d'enquête, d'administration et de conseil.

### Tribunal administratif

En tant que tribunal administratif, la Commission est chargée de rendre des décisions concernant des demandes formulées par des citoyennes et citoyens, des organismes à but non lucratif (OBNL) et des municipalités, et ce, en fonction des diverses lois qui lui donnent des pouvoirs habilitants. La Commission s'assure du respect du droit des parties de se faire entendre et motive ses décisions. Une démarche de médiation est proposée aux parties dans les dossiers de nature juridictionnelle qui le permettent.

Ses compétences s'exercent dans les domaines suivants :

- reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières ou d'affaires;
- éthique et déontologie en matière municipale;
- avis sur la conformité de certains règlements d'urbanisme;
- constatation de la fin de mandat d'une élue ou d'un élu;
- arbitrage d'ententes intermunicipales;
- arbitrage conventionnel entre municipalités;
- arbitrage ou révision concernant le fonds réservé à la réfection et à l'entretien des voies publiques (carrières ou sablières);
- destitution d'une présidente ou d'un président d'élection;
- tarification à l'égard des lieux d'élimination des matières résiduelles;
- fixation du taux de vente de l'eau ou du service d'égout;
- détermination des travaux utiles à plusieurs municipalités;
- gestion des voies publiques;
- droit d'opposition d'une municipalité liée par un règlement ou une résolution de l'agglomération;
- allocation de transition versée à une élue ou un élu municipal dans le cas d'une démission en cours de mandat;
- défaut de formation en éthique et déontologie municipales de la part d'une élue ou d'un élu ou d'une ou d'un membre du personnel de cabinet.

## Organisme administratif

En tant qu'organisme administratif, la Commission est appelée à prendre des décisions en lieu et place d'une municipalité, en diverses matières. Ainsi, elle administre provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein de son conseil et approuve les décisions du conseil municipal lorsque le gouvernement décrète la tutelle d'une municipalité ou exerce la tutelle d'une municipalité concernant la nomination, la suspension sans traitement ou la destitution des officières et officiers ou des employées et employés.

La Commission mène aussi des enquêtes administratives. Ainsi, en matière d'éthique et de déontologie municipales, la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM) de la Commission est responsable des enquêtes sur de possibles manquements au code d'éthique et de déontologie applicable à une élue ou un élu ou à une ou un membre du personnel de cabinet. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022, la DEPIM traite également les divulgations sur les actes répréhensibles possiblement commis dans le milieu municipal. Selon une approche de guichet unique, cette direction peut agir à la suite d'une divulgation ou de sa propre initiative.

Au terme de son enquête, si la DEPIM conclut qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être, elle formule ses conclusions et recommandations dans un rapport qu'elle remet à la direction générale de la municipalité. La Commission, par le biais de son vice-président aux affaires municipales, effectue un suivi des recommandations émises dans un délai qu'elle fixe. L'accompagnement, la réalisation d'un audit ciblé ou la mise sous tutelle en matière de ressources humaines par la Commission peuvent également être des recommandations formulées à l'égard de la municipalité visée. En matière d'éthique et de déontologie municipales, la DEPIM peut déposer une citation devant le tribunal de la Commission lorsque les renseignements dont elle dispose sont susceptibles de démontrer un manquement, de la part d'une élue ou d'un élu ou d'une ou un membre du personnel de cabinet, au code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable. De plus, si la DEPIM, à la suite de son enquête, dispose de renseignements susceptibles de démontrer un motif d'incapacité ou d'incapacité provisoire à l'égard d'une élue ou d'un élu municipal au sens de la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*, elle peut également tenter un recours en ce sens devant la Cour supérieure du Québec.

Par ailleurs, la Commission fixe le contenu minimal obligatoire de la formation en éthique et déontologie destinée aux élues et élus municipaux ou au personnel de cabinet, le cas échéant. Elle a également le mandat de déterminer les critères de compétence et d'expérience auxquels doivent répondre les personnes désirant donner la formation. La Commission accorde les autorisations d'agir en tant que formatrice ou formateur et atteste que la formation respecte le contenu minimal fixé.

En matière de médiation, la Commission peut, à la demande de la ministre des Affaires municipales, procéder à des médiations lors du renouvellement d'ententes intermunicipales.

La Commission agit aussi comme organisme-conseil auprès de la ministre des Affaires municipales. Elle peut également accompagner des municipalités aux prises avec certains dysfonctionnements, et ce, conformément à une entente conclue avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

Finalement, la Commission, par l'entremise de sa Vice-présidence à la vérification (VPV), a le mandat de réaliser des audits de conformité et de performance dans certaines municipalités et certains organismes municipaux :

- audit de la conformité (respect des lois, des règlements, des politiques et des directives des communautés métropolitaines) dans des municipalités régionales de comté (MRC), des municipalités de moins de 100 000 habitantes et habitants et des organismes liés à ces municipalités ou à ces MRC ainsi que des régies intermunicipales ;
- audit de la performance (optimisation des ressources) dans ces mêmes organismes, à l'exception des municipalités de 10 000 à 99 999 habitantes et habitants. Ces dernières peuvent toutefois adopter un règlement pour confier le mandat d'audit de performance à la Commission.

À la suite du dépôt de son rapport, la VPV invite les municipalités auditées à produire un plan d'action visant à répondre à ses recommandations et en effectue un suivi dans un délai de trois ans suivant la date de publication du rapport.

Un tableau-synthèse des demandes reçues ou des mandats commencés pendant l'exercice 2022-2023, traités au cours de l'exercice ou en traitement au 31 mars 2023 et ventilés en fonction des compétences de la Commission, peut être consulté à [l'annexe 8](#).

## 1.4 Faits saillants

---

La Commission est fière de présenter les réalisations significatives accomplies au cours de l'année, d'autant plus que 2022 marquait son 90<sup>e</sup> anniversaire. Elles illustrent, de façon concrète, les éléments clés de la vision dont elle s'est dotée lors de l'élaboration de son *Plan stratégique 2019-2024*. À cet effet, par l'agilité dont fait preuve la Commission dans la réalisation de ses différents mandats et par l'exercice efficace de ses nouvelles responsabilités, elle est aujourd'hui devenue un acteur incontournable dans le domaine municipal.

### Le déploiement du projet de loi n° 49

L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives du projet de loi n° 49 a entraîné plusieurs changements et un volume supplémentaire d'activités à la Commission au cours de l'année 2022-2023.

L'un des éléments les plus significatifs pour la Commission est la création du guichet unique pour les citoyennes et citoyens et les intervenantes et intervenants du milieu municipal pour le traitement des divulgations et les enquêtes en matière d'intégrité municipale. Sa mise en place résulte notamment de la fusion du Commissaire à l'intégrité municipale et aux enquêtes (CIME) du MAMH et de la Direction du contentieux et des enquêtes (DCE) de la Commission sous une même unité, soit la DEPIM.

Les différents travaux préparatoires réalisés en 2021-2022 ont permis à la DEPIM d'exercer ses nouvelles responsabilités de manière performante dès sa première année d'existence. À cet effet, elle a ouvert 1 566 dossiers en 2022-2023, ce qui représente une augmentation de 16 % par rapport au volume combiné de la période 2021-2022 des deux entités fusionnées. Malgré ce volume important, la DEPIM a réussi à surpasser les attentes prévues au plan stratégique quant au délai de traitement.

En effet, la Commission a décidé de maintenir son objectif et les cibles qu'elle a établies à l'égard du délai de traitement des divulgations, et ce, peu importe la nature de celles-ci. Au 31 mars 2023, 98 % des divulgations traitées l'ont été en 180 jours ou moins, alors que la proportion ciblée est de 80 % pour le présent exercice.

Par ailleurs, à la suite des enquêtes menées en cours d'année, 32 citations en éthique et déontologie municipales ont été déposées de même que 14 actions en déclaration d'inhabilité concernant des élues et élus municipaux. Également, 26 rapports d'enquête concernant des actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard d'une municipalité ont été produits, dont 18 ont fait l'objet d'un rapport de suivi de la part du vice-président aux affaires municipales de la Commission.

En ce qui a trait aux résultats relatifs à la formation obligatoire en éthique et déontologie destinée aux élues et élus municipaux et au personnel de cabinet, la Commission dresse un bilan extrêmement positif de cette mesure. Les données tendent à démontrer que la quasi-totalité des quelque 8 000 élues et élus municipaux du Québec seraient maintenant formés, grâce, notamment, aux efforts déployés et à la contribution importante des unions municipales, entre autres la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et l'Union des municipalités du Québec (UMQ). Ainsi, en cours d'année, la Commission a reçu seulement 51 signalements impliquant des élues et élus municipaux n'ayant pas suivi la formation obligatoire. Au 31 mars 2023, l'ensemble des élues et élus concernés par ces dossiers se sont conformés à cette obligation.

À l'égard de sa nouvelle compétence administrative quant aux tutelles en ressources humaines, deux municipalités ont été assujetties au contrôle de la Commission concernant la nomination, la suspension sans traitement ou la destitution des officières et officiers ou des employées et employés en 2022-2023, à la suite de l'adoption d'arrêtés ministériels de la ministre des Affaires municipales. L'une de ces tutelles était toujours en vigueur au 31 mars 2023.

## La performance et le virage numérique

Tout en exerçant ses nouvelles responsabilités de façon proactive, la Commission a réalisé ses autres activités avec efficacité et efficience. Ainsi, pour l'année 2022-2023, les missions d'audit réalisées ont conduit à la réalisation de 9 rapports. Il est à souligner que les 35 municipalités auditées par la VPV ont toutes adhéré aux recommandations formulées dans ces rapports. La Commission a également amélioré de façon importante son délai de traitement pour les demandes d'exemption de taxes des OBNL. En effet, parmi les 733 demandes traitées au 31 mars 2023, 97 % de celles-ci ont été réalisées en 140 jours ou moins, alors que cette proportion se chiffrait à 81 % en 2021-2022.

Par ailleurs, en cours d'année, la Commission a poursuivi différentes initiatives en matière de transformation numérique en vue de simplifier et de moderniser sa prestation de services et ses différents modes d'intervention. À cet égard, elle a notamment rendu disponible sur son site Internet un nouveau formulaire sécurisé permettant à une municipalité d'effectuer une déclaration pour les élues et élus municipaux et le personnel de cabinet ne s'étant pas conformés à l'obligation de suivre une formation en éthique et déontologie. Qui plus est, la Commission a réalisé divers travaux visant à améliorer l'accessibilité des informations publiées sur son site Internet aux personnes handicapées ou avec des limitations significatives.

À l'égard de sa prestation de services en ligne, la Commission a réalisé 94 % de ses audiences en mode virtuel cette année. Également, 94 % des demandes relatives à ses compétences juridictionnelles ont été formulées par le biais des formulaires sécurisés disponibles sur son site Internet.

Dans le cadre des mandats spéciaux qui peuvent lui être confiés par la ministre des Affaires municipales, la Commission a tenu en cette matière deux consultations publiques en mode virtuel ou en présence avec webdiffusion : l'une relative à une demande de regroupement de municipalités et l'autre portant sur une demande de changement de nom d'une MRC. Il était possible pour les personnes intéressées d'entendre les points de vue exprimés sans être physiquement sur place. Les citoyennes et citoyens pouvaient déposer leur opinion écrite en ligne ou l'exprimer directement à la personne membre président de la consultation publique.

Soucieuse d'améliorer en continu ses pratiques et de créer de la valeur ajoutée auprès de sa clientèle et de ses parties prenantes, la Commission réalise également différents sondages annuellement en vue de connaître leurs attentes et leur niveau d'appréciation des services rendus. Il est de mise de souligner particulièrement cette année le taux de satisfaction globale des OBNL ayant présenté une demande d'exemption de taxes à l'égard des services reçus de la Commission, qui s'établit à 94 %.

## Le rayonnement et la crédibilité

En matière de partage d'information et de communication, les résultats relatifs au taux de satisfaction des municipalités à l'égard des activités de sensibilisation témoignent notamment de la pertinence des interventions réalisées par la Commission. Ce taux s'élève à plus de 90 % encore une fois cette année.

Également, l'augmentation constante de l'achalandage du site Internet démontre que la Commission y partage une information utile pour la population et les intervenantes et intervenants municipaux. En 2022-2023, ce sont 120 604 sessions qui ont été ouvertes par rapport à 109 591 l'an dernier. Cette année fut particulièrement faste avec la publication de plus de 53 rapports.

## La mobilisation du personnel

Par ses mandats diversifiés, son influence structurante dans le domaine municipal et son environnement de travail stimulant, la Commission a su se démarquer en 2022-2023 comme employeur de choix, et ce, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre important au Québec. À cet effet, la Commission a procédé à 29 nouvelles embauches, portant son effectif total à 87 personnes.

En matière d'expérience employé, les résultats du sondage mené en cours d'année montrent également que le degré de mobilisation du personnel de la Commission a continué de progresser. Le taux global exceptionnel de 91 % obtenu lors de la dernière mesure en 2020-2021 a été surpassé cette année pour se chiffrer à 93 %. Parmi les résultats les plus probants mesurés par le sondage, notons :

- l'adhésion à la vision et aux valeurs de la Commission (100 %);
- le sentiment d'appartenance (98 %);
- la croissance professionnelle (95 %);
- les relations avec les pairs et les gestionnaires (93 %);
- l'épanouissement et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle (99 %).

Par ailleurs, le sens de l'initiative, l'expertise et la capacité d'innovation de son personnel ont encore été mis en lumière en cours d'exercice par la réalisation de quatre nouvelles initiatives d'intelligence collective visant à améliorer la performance de la Commission.





# Résultats

---

## 2.1 Présentation sommaire des résultats du Plan stratégique 2019-2024

---

### Tableau récapitulatif

Ce tableau présente le sommaire des résultats du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2019-2024*.

#### ORIENTATION 1

Maximiser l'impact et l'influence des interventions de la Commission

#### OBJECTIF 1.1 – Réaliser des audits structurants pour les municipalités

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
1. Nombre de rapports d'audit publiés	10	<b>9</b>	22
2. Taux d'adhésion des municipalités auditées aux recommandations de la Commission	100 %	<b>100 %</b>	24
3. Pourcentage des recommandations mises en œuvre par les municipalités auditées	–	<b>S. O.</b>	24
4. Proportion d'audités qui estiment que les audits apportent une valeur ajoutée	75 %	<b>83 %</b>	25

### OBJECTIF 1.2 – Rehausser les pratiques en matière de gouvernance municipale

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
5. Proportion des municipalités qui considèrent, à la suite de la publication des rapports d’audit, qu’ils apportent une valeur ajoutée au regard de l’amélioration des pratiques de gestion municipale	75 %	<b>89 %</b>	26
6. Proportion des municipalités satisfaites des activités de sensibilisation relatives aux problématiques récurrentes identifiées	78 %	<b>92 %</b>	27

### OBJECTIF 1.3 – Promouvoir les actions de la Commission

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
7. Taux d’augmentation de l’achalandage du site Web révisé de la Commission	+5 % par rapport aux résultats mesurés en 2021-2022	<b>+10 % par rapport aux résultats mesurés en 2021-2022</b>	29

### OBJECTIF 1.4 – Favoriser les modes alternatifs de résolution des différends

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
8. Taux d’acceptation de la médiation dans les dossiers de nature juridictionnelle qui le permettent	50 %	<b>S. O.</b>	30

## ORIENTATION 2

Accroître la performance de la Commission

### OBJECTIF 2.1 – Optimiser les délais de traitement

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
9. Pourcentage des divulgations en matière d'éthique et de déontologie municipales traitées en 180 jours ou moins	80 %	<b>98 %</b>	32
10. Pourcentage des décisions en déontologie municipale rendues dans un délai de 210 jours ou moins à la suite de la signification d'une citation	90 %	<b>94 %</b>	32
11. Pourcentage des demandes d'exemption de taxes répondues dans un délai de 140 jours ou moins	85 %	<b>97 %</b>	33

### OBJECTIF 2.2 – Faire évoluer l'offre de services en ligne de la Commission

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
12. Pourcentage des demandes relatives aux activités juridictionnelles effectuées en ligne	70 %	<b>94 %</b>	34

## ORIENTATION 3

Développer une culture organisationnelle forte et mobilisatrice

### OBJECTIF 3.1 – Offrir un milieu de travail collaboratif

INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	PAGE
13. Nombre d'initiatives mises en place favorisant l'intelligence collective (approches collaboratives)	2	<b>4</b>	36

## 2.2 Résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

Dans la présente section, la Commission rend compte des résultats atteints au cours de la quatrième année de son *Plan stratégique 2019-2024*.

### ENJEU STRATÉGIQUE 1 La crédibilité et l'influence de la Commission

#### ORIENTATION 1

Maximiser l'impact et l'influence des interventions de la Commission

#### OBJECTIF 1.1 – Réaliser des audits structurants pour les municipalités<sup>2</sup>

**Contexte lié à l'objectif :** Les responsabilités de la Commission en matière de vérification municipale lui ont été dévolues en 2018.

La Commission estime que des effets positifs des audits doivent survenir dans les municipalités au cours de la réalisation des audits ainsi qu'à la suite de la publication des rapports. La Commission accorde donc une grande importance à la qualité des travaux d'audit et des communications avec les municipalités. Soulignons que l'influence des audits repose en partie sur le degré d'adhésion aux recommandations formulées par la Commission et sur la mise en œuvre de celles-ci par les municipalités. Ainsi, la Commission mesure le taux d'adhésion et le pourcentage de recommandations mises en œuvre par les municipalités auditées. De plus, en ciblant des audits concernant des sujets d'intérêt structurants pour les municipalités, la Commission vise à améliorer durablement leurs pratiques. Elle s'assure aussi que les municipalités considèrent que l'audit réalisé apporte une valeur ajoutée à leurs pratiques de gestion.

#### INDICATEUR 1 : NOMBRE DE RAPPORTS D'AUDIT PUBLIÉS<sup>3</sup>

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	2	7	9	10	10
RÉSULTAT	1	7	9	9	

2. Le terme inclut les municipalités locales, les MRC et les organismes municipaux visés par le mandat d'audit de la Commission.

3. Un rapport d'audit peut concerner plusieurs municipalités.

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Les responsabilités confiées à la Commission en 2018 relativement à la vérification des comptes et des affaires des municipalités se concrétisent par la réalisation d'audits de conformité et d'audits de performance.

L'audit de conformité a pour but de s'assurer que les activités et les opérations d'une municipalité respectent les exigences gouvernementales ou municipales spécifiées par les lois, les règlements, les politiques et les directives qui lui sont applicables. Quant à l'audit de performance, aussi appelé *vérification de l'optimisation des ressources* ou *audit de gestion*, il vise à mesurer si la municipalité remplit sa mission de façon optimale, c'est-à-dire en utilisant les ressources disponibles avec efficacité, efficience et économie. Cet audit est mené en tenant également compte de la conformité aux lois, aux règlements, aux politiques et aux directives applicables.

Comme prévu à sa loi constitutive, la Commission détermine la fréquence et le moment des vérifications qu'elle entreprend auprès des organismes municipaux faisant partie de son champ de compétence.

En ce qui concerne l'atteinte de la cible de la quatrième année du plan stratégique, neuf rapports ont été publiés :

- Audit de performance portant sur les ententes conclues avec les promoteurs (juin 2022);
- Audit de performance portant sur la sécurité des systèmes de contrôle industriels (novembre 2022);
- Audit de performance portant sur le processus d'élaboration du programme triennal d'immobilisations (novembre 2022);
- Audit de performance portant sur la tarification des services de l'eau de la Ville de Château-Richer (février 2023);
- Audit de performance portant sur la gestion des demandes et des rétroactions (février 2023);
- Audit de performance portant sur le processus de délivrance des permis et des certificats à la Municipalité de Beaumont (mars 2023);
- Audits de performance portant sur l'information sur le site Web des municipalités : chapitre 1, « Disponibilité de l'information », et chapitre 2, « Gestion du contenu » (mars 2023);
- Audit de performance portant sur le contrôle des travaux et des usages sur le territoire de la Municipalité de Charette (mars 2023).

La cible pour cette année était de 10 rapports et le résultat obtenu a été de 9, puisque la publication des résultats des audits de performance sur l'encadrement du pouvoir de dépenser, qui était prévue en mars 2023, a été reportée de quelques semaines en mai 2023. Des initiatives d'optimisation ont été réalisées en cours d'année dans l'objectif d'accélérer la réalisation des missions d'audit dans l'avenir.

Au 31 mars 2023, quatre missions d'audit dont la publication des rapports est prévue en 2023-2024 étaient en cours de réalisation ainsi qu'un portrait des régies intermunicipales.

## INDICATEUR 2 : TAUX D'ADHÉSION DES MUNICIPALITÉS AUDITÉES AUX RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
RÉSULTAT	100 %	100 %	100 %	100 %	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Afin de susciter des changements positifs et durables dans les municipalités, la Commission, dans le cadre des audits qu'elle effectue, veille à formuler des recommandations appropriées. Dans le but d'évaluer la pertinence de ces recommandations, la Commission demande notamment une rétroaction aux municipalités concernant leur adhésion. Cette démarche favorise leur engagement à l'égard de la mise en œuvre des recommandations.

Par le biais de rapports publiés en 2022-2023, 35 municipalités ont été auditées dans le cadre de différentes missions d'audit de performance.

À la suite de la validation de chacun des rapports, il a été demandé aux municipalités et aux organismes municipaux audités pour lesquels la Commission a formulé des recommandations de confirmer leur niveau d'adhésion à ces dernières.

En date du 31 mars 2023, les municipalités et les organismes municipaux concernés avaient confirmé leur adhésion à l'ensemble des recommandations formulées à leur égard.

## INDICATEUR 3 : POURCENTAGE DES RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE PAR LES MUNICIPALITÉS AUDITÉES

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	-	-	-	-	65 %
RÉSULTAT	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission accorde une grande importance à ce que les rapports d'audit aient une valeur ajoutée et qu'ils entraînent des améliorations durables dans toutes les municipalités. Trois années après la publication d'un rapport, un suivi est effectué pour vérifier le degré d'application des recommandations. Il est de pratique courante en matière de vérification de s'assurer que les recommandations sont suivies et que les mesures appliquées ont permis de corriger les lacunes observées.

Le premier suivi des recommandations sera donc réalisé en 2023-2024, soit dans un horizon de trois ans suivant la publication du premier rapport d'audit de la Commission. Ce délai permet aux municipalités auditées de planifier et de mettre en œuvre les actions permettant de répondre aux recommandations formulées à la suite de l'audit. Ainsi, aucune cible n'a été fixée pour cet indicateur en 2022-2023.

### INDICATEUR 4 : PROPORTION DE MUNICIPALITÉS AUDITÉES QUI ESTIMENT QUE LES AUDITS APPORTENT UNE VALEUR AJOUTÉE

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	–	70 %	70 %	75 %	80 %
RÉSULTAT	S. O.	76 %	81 %	<b>83 %</b>	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission accorde une attention particulière au processus d'amélioration continue, tant à l'égard des pratiques de gestion municipale qu'à l'égard de ses propres pratiques d'audit. À la suite de chaque publication d'un rapport d'audit, un sondage est transmis aux municipalités auditées afin de savoir dans quelle mesure celles-ci considèrent que l'audit apporte une valeur ajoutée à leur gestion. Cette évaluation de l'atteinte de la cible est effectuée dans les mois suivant la publication du rapport.

Des sondages auprès des municipalités auditées ont été tenus dans les semaines suivant la publication de chacun des rapports d'audit. Huit sondages ont été tenus en lien avec les audits portant sur les ententes conclues avec les promoteurs (rapport publié en juin 2022), sur la sécurité des systèmes de contrôle industriels (rapport publié en novembre 2022), sur le processus d'élaboration du programme triennal d'immobilisations (rapport publié en novembre 2022), sur la tarification des services de l'eau (rapport publié en février 2023), sur la gestion des demandes et des rétroactions (rapport publié en février 2023), sur le processus de délivrance des permis et des certificats (rapport publié en mars 2023), sur l'information sur le site Web des municipalités (deux rapports publiés en mars 2023) et sur le contrôle des travaux et des usages (rapport publié en mars 2023). Dix-neuf municipalités ont répondu au sondage.

En somme, en considérant tous les sondages réalisés auprès des municipalités auditées et en tenant compte de la proportion des municipalités y ayant répondu, 83 % de celles-ci<sup>4</sup> ont indiqué que le rapport d'audit apportait une valeur ajoutée au regard de l'amélioration des pratiques de gestion de leur municipalité.

4. À noter qu'une municipalité n'a pas été incluse dans le calcul de cet indicateur, puisqu'elle ne savait pas quoi répondre à la question concernée (Réponse : ne sais pas).

## OBJECTIF 1.2 – Rehausser les pratiques en matière de gouvernance municipale

**Contexte lié à l'objectif :** La Commission souhaite non seulement apporter des améliorations durables dans les activités des municipalités auditées, mais également produire des effets positifs à l'égard de la gouvernance et du fonctionnement de l'ensemble des municipalités. Elle apporte donc une attention et un soin particuliers au choix des sujets d'audit afin que ceux-ci aient un effet sur bon nombre de municipalités. Dans ce but, un processus de planification rigoureux axé sur les risques est réalisé. Il est réévalué régulièrement afin de tenir compte de l'évolution du monde municipal et de maximiser la valeur ajoutée des travaux d'audit. Le choix des projets d'audit se fait notamment en fonction du degré d'incidence sur la qualité des services aux citoyennes et citoyens et sur la gestion des domaines d'activité qui favorisent le développement de l'autonomie municipale. Lors de la publication des rapports d'audit, la Commission partage ses conclusions avec l'ensemble du monde municipal afin de maximiser leurs retombées. Toutes les directrices générales et tous les directeurs généraux des municipalités les reçoivent également.

Outre une large diffusion des rapports d'audit, la Commission réalise des activités de sensibilisation ciblées en fonction des problèmes récurrents observés lors de l'exercice de ses différentes compétences. Ces activités permettent d'agir en amont de ces problèmes et ainsi d'en réduire l'incidence. La Commission s'assure que les municipalités sont satisfaites des activités de sensibilisation qu'elle tient.

### INDICATEUR 5 : PROPORTION DES MUNICIPALITÉS QUI CONSIDÈRENT, À LA SUITE DE LA PUBLICATION DES RAPPORTS D'AUDIT, QU'ILS APPORTENT UNE VALEUR AJOUTÉE AU REGARD DE L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES DE GESTION MUNICIPALE

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	–	70 %	70 %	75 %	80 %
RÉSULTAT	S. O.	94 %	85 %	<b>89 %</b>	

#### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission, toujours dans la perspective de susciter des changements durables et positifs dans les municipalités, évalue la proportion des municipalités qui estiment que les rapports d'audit publiés apportent une valeur ajoutée à la gestion municipale, bien qu'elles n'aient pas nécessairement été auditées.

La mesure de cet indicateur est réalisée par la tenue d'un sondage auprès de l'ensemble des municipalités du Québec, quelques mois après la publication des rapports d'audit. Cela permet d'évaluer dans quelle mesure les municipalités qui n'ont pas été auditées ont eu l'occasion de prendre connaissance des divers rapports publiés et d'entamer une réflexion sur les sujets abordés par l'audit.

En 2022-2023, le sondage a porté sur les rapports d'audit publiés par la VPV de la Commission d'avril 2022 à mars 2023.

De ce sondage, il est ressorti, entre autres, les éléments suivants : 81 % des municipalités répondantes jugent que les thèmes abordés sont pertinents, 79 % d'entre elles sont d'avis que les rapports leur permettent de comprendre des notions leur étant inconnues jusqu'alors et, enfin, 77 % affirment que les rapports ont suscité chez elles des réflexions sur leurs pratiques de gestion municipale.

À la principale question, 89 % des municipalités ayant répondu au sondage considèrent que les rapports de la VPV contribuent globalement à améliorer les pratiques de gestion municipale.

## INDICATEUR 6 : PROPORTION DES MUNICIPALITÉS SATISFAITES DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION RELATIVES AUX PROBLÉMATIQUES RÉCURRENTES IDENTIFIÉES

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	65 %	70 %	75 %	78 %	80 %
RÉSULTAT	69 %	93 %	91 %	<b>92 %</b>	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La mission de la Commission étant d'améliorer la gouvernance, la gestion municipale et la confiance des citoyennes et citoyens envers leurs institutions, œuvrer pour exercer une influence significative et positive auprès de toutes les municipalités du Québec s'impose. Agissant comme agente de changement dans le monde municipal, la Commission entend sensibiliser l'ensemble des membres de la communauté municipale à certains enjeux récurrents ou qu'elle considère comme importants. La Commission met ainsi en place, tout au long de l'année, des activités de sensibilisation afin d'agir en amont et de rehausser les pratiques en matière de gouvernance municipale.

Au cours de l'année 2022-2023, la Commission a mis en place une série de webinaires (4). Le premier d'entre eux, organisé avec l'Association des directeurs généraux des municipalités du Québec (ADGMQ) et avec un organisme qui œuvre aussi en intégrité publique, consistait à expliquer les répercussions de l'élargissement des pouvoirs de la Commission obtenu en 2021 (adoption du projet de loi n° 49) et l'objectif du législateur en confiant à la Commission le pôle d'enquête en matière d'intégrité municipale. Les trois autres webinaires ont abordé la notion d'ingérence, en collaboration avec l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ), le processus de gestion inhérent aux ententes conclues avec les promoteurs et la gestion du déneigement. Invitée également lors des congrès annuels de certaines associations municipales, notamment celui de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ), la Commission a pu aborder le phénomène de l'ingérence dans le travail des officières et officiers municipaux et les interventions de la Commission en matière d'éthique et de gestion municipales.

La Commission a également animé un atelier sur la gestion des actifs en immobilisations lors du congrès de l'ADMQ et un second atelier sur l'optimisation du processus budgétaire lors d'un séminaire organisé par la COMAQ, encore une fois dans l'objectif de proposer des pistes d'amélioration et des bonnes pratiques en la matière.

La Commission a de plus publié cette année 11 articles dans diverses revues du monde municipal, dont *Quorum* (FQM), *Scribe* (ADMQ), *Le Sablier* (ADGMQ), *URBA* (UMQ) ou encore *Québec municipal* (FQM). Il y a notamment été question de brosse un portrait des MRC, de présenter des saines pratiques et des constats à la suite d'un audit mené dans plusieurs municipalités sur la gestion du déneigement, d'aborder la notion d'actes répréhensibles et les pouvoirs dévolus aux élues et élus et aux fonctionnaires, de mettre en lumière les bonnes pratiques en matière de publication des contrats dans le système d'appel d'offres gouvernemental et d'aborder le sujet très actuel du respect et de la civilité. La médiation a également fait l'objet d'un article, tout comme l'utilisation de la carte de crédit par une élue ou un élu.

Toutes ces activités de sensibilisation révèlent l'importance qu'accorde la Commission à l'amélioration et au rehaussement des pratiques de gestion municipale et de gouvernance. Les résultats du sondage mené auprès des municipalités afin de connaître leur niveau d'appréciation à l'égard de de ces activités sont d'ailleurs très positifs. Au total, 92 % des répondantes et répondants (45 % des directrices générales et directeurs généraux des 966 municipalités ayant reçu le sondage) sont satisfaits des activités de sensibilisation réalisées par la Commission en 2022-2023 et 94 % estiment que les thèmes abordés sont pertinents.

### **OBJECTIF 1.3 – Promouvoir les actions de la Commission**

**Contexte lié à l'objectif :** La communication des retombées positives des travaux de la Commission constitue un moyen d'augmenter son impact et son influence. Un site Web plus convivial et accessible permet de répondre aux besoins des internautes en leur donnant la possibilité de trouver une information juste et fiable, et ce, le plus rapidement possible. Par l'entremise de son site Internet, la Commission fait la promotion de ses rôles comme tribunal administratif, médiateur, enquêteur, arbitre, conseiller et vérificateur. Dans une volonté d'efficience et de transparence, la Commission présente aux citoyennes et citoyens et aux acteurs du monde municipal tout ce pour quoi elle a été mandatée. Dans cette perspective, elle souhaite augmenter l'achalandage de son site Web.

## INDICATEUR 7 : TAUX D'AUGMENTATION DE L'ACHALANDAGE DU SITE WEB RÉVISÉ DE LA COMMISSION

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	Révision du site Web et achalandage mesuré	+8 % par rapport aux résultats mesurés en 2019-2020	+6 % par rapport aux résultats mesurés en 2020-2021	+5 % par rapport aux résultats mesurés en 2021-2022	+5 % par rapport aux résultats mesurés en 2022-2023
RÉSULTAT	Nouveau site refondu mis en ligne le 5 novembre 2019  Achalandage correspondant à 58 607 sessions ouvertes (moyenne mensuelle de 4 884 sessions ouvertes)	+26 % par rapport aux résultats mesurés en 2019-2020	+48 % par rapport aux résultats mesurés en 2020-2021	<b>+10 % par rapport aux résultats mesurés en 2021-2022</b>	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission attache une très grande importance à la transparence et à l'accessibilité de l'information qu'elle publie sur son site Web, autant pour les citoyennes et citoyens que les membres de la communauté municipale. Ainsi, elle rend publics tous les rapports d'audit qu'elle mène dans un grand nombre de municipalités, les rapports d'enquête à la suite d'une intervention concluant à un acte répréhensible à l'égard d'un organisme municipal, les rapports faisant suite aux recommandations formulées à la suite d'une enquête, ou encore la liste des formations en éthique et déontologie approuvées par la Commission.

L'objectif recherché par la Commission, en plus d'être transparente, est d'outiller toutes les municipalités, même celles qui ne sont pas directement concernées par un audit ou une enquête, de leur donner des pistes d'amélioration dans certains domaines et de bonifier certaines pratiques de gestion.

Toutes les décisions du tribunal administratif en matière d'exemption de taxes, de conformité ou d'éthique et de déontologie municipales, les dates des audiences ainsi que les actions en déclaration d'inhabilité intentées et menées en Cour supérieure sont toutes disponibles en ligne, et ce, au bénéfice des citoyennes et des citoyens.

Ces principes et pratiques en matière de diffusion de l'information permettent à la Commission d'atteindre sa cible stratégique en matière d'achalandage de son site Web. À cet effet, lorsque nous comparons l'achalandage du site Web de la Commission en 2022-2023 avec celui de l'exercice financier précédent, nous pouvons noter une augmentation de 10 %. En effet, 120 604 sessions ont été ouvertes au cours de l'année, soit une moyenne de 10 050 sessions par mois, comparativement aux 109 591 sessions ouvertes de l'année précédente (moyenne de 9 132 sessions par mois).

## OBJECTIF 1.4 – Favoriser les modes alternatifs de résolution des différends

**Contexte lié à l'objectif :** La Commission s'efforce d'utiliser les moyens les plus modernes et les plus efficaces pour assumer son rôle de tribunal, améliorer l'accès à la justice, réduire les délais de traitement des recours et améliorer la satisfaction des municipalités qui la sollicitent dans un contexte conflictuel. À cet effet, elle favorise l'utilisation de la médiation comme mode alternatif de résolution des conflits. La Commission entend proposer la médiation chaque fois que la nature du recours le permet.

Ainsi, pour toute la période couverte par le *Plan stratégique 2019-2024*, la Commission s'est donné comme objectif d'obtenir un taux de réponse positive à son offre de médiation de 50 %.

### INDICATEUR 8 : TAUX D'ACCEPTATION DE LA MÉDIATION DANS LES DOSSIERS DE NATURE JURIDICTIONNELLE QUI LE PERMETTENT

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
RÉSULTAT	83 %	67 %	60 %	S. O.	

#### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Dans le cadre de ses compétences juridictionnelles, la Commission arbitre divers conflits opposant les municipalités ou les organismes municipaux. Lorsque des municipalités ne s'entendent pas sur l'interprétation ou l'application d'une entente intermunicipale, la Commission peut arbitrer le conflit.

Toutefois, la Commission favorise le règlement des différends municipaux en offrant aux municipalités de participer à une médiation pour résoudre leurs conflits en diverses matières :

- ententes intermunicipales ;
- arbitrage conventionnel ;
- carrières ou sablières ;
- gestion des voies publiques ;
- fixation du taux de vente de l'eau ou du service d'égout ;
- tarification à l'égard des lieux d'élimination des matières résiduelles ;
- travaux utiles.

La médiation constitue une démarche libre et volontaire. Elle permet aux parties de trouver une solution adaptée à leurs besoins.

Les séances de médiation se tiennent en présence d'une médiatrice ou d'un médiateur. Son rôle est d'aider les parties à conclure une entente satisfaisante de part et d'autre. Les médiatrices et médiateurs de la Commission encouragent la communication entre les personnes impliquées, dans un climat respectueux et productif. La médiatrice ou le médiateur ne représente aucune des parties. Elle ou il agit de manière impartiale et objective.

En 2022-2023, la Commission n'a reçu aucune demande de nature juridictionnelle permettant la médiation.

Soulignons toutefois que la Commission a reçu une demande de médiation en cours d'année dans le cadre de ses compétences administratives. Celle-ci s'est terminée avec succès par la signature d'une entente entre les parties.

## ENJEU STRATÉGIQUE 2

### La performance de la Commission

#### ORIENTATION 2

Accroître la performance de la Commission

##### OBJECTIF 2.1 – Optimiser les délais de traitement

**Contexte lié à l'objectif :** En matière d'éthique et de déontologie, les assouplissements apportés en 2018 par le législateur au processus de divulgation des manquements aux codes d'éthique et de déontologie des élu·es et élus municipaux ont entraîné une hausse substantielle du nombre de divulgations reçues. Malgré cette hausse marquée, la Commission s'est fixé la cible de réaliser le traitement administratif des divulgations en 180 jours ou moins dans 75 % des cas jusqu'en 2021 et dans 80 % des cas de 2021 à 2024.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022, la Commission est devenue le guichet unique des citoyennes et citoyens et des intervenantes et intervenants du milieu municipal pour le traitement des divulgations et les enquêtes en matière d'intégrité municipale. Aux responsabilités existantes dévolues à la DEPIM relativement aux divulgations concernant un manquement éthique ou déontologique d'une élue ou d'un élu se sont ajoutées celles relatives aux actes répréhensibles commis ou susceptibles d'être commis à l'égard des organismes municipaux. Malgré ce changement, la Commission maintient son objectif et les cibles qu'elle a établies à l'égard du délai de traitement des divulgations, et ce, peu importe la nature de celles-ci.

L'augmentation prévue du nombre de divulgations peut également entraîner des conséquences sur le processus juridictionnel en déontologie municipale. En effet, au terme de son enquête administrative, si la DEPIM est d'avis que les renseignements en sa possession le justifient, une citation est signifiée à l'élue ou l'élue. Le processus juridictionnel débute alors. La Commission entend donc fournir les efforts nécessaires afin de maintenir ses délais pour rendre une décision relativement à la majorité de ses dossiers, et ce, dès qu'une citation est signifiée.

De même, le nombre de renouvellements des demandes d'exemption de taxes augmentera de façon importante pendant la période couverte par la planification stratégique. Néanmoins, au bénéfice des citoyennes et citoyens, la Commission s'est engagée à réduire ses délais de traitement.

## INDICATEUR 9 : POURCENTAGE DES DIVULGATIONS<sup>5</sup> EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE MUNICIPALES TRAITÉES EN 180 JOURS OU MOINS

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	75 %	75 %	80 %	80 %	80 %
RÉSULTAT	93 %	86 %	98 %	<b>98 %</b>	

En raison des changements législatifs et organisationnels déjà mentionnés, cet indicateur porte désormais non seulement sur les divulgations en matière d'éthique et de déontologie municipales, mais également sur les divulgations en matière d'actes répréhensibles, et ce, sans distinction, puisque le processus de traitement des divulgations est unifié.

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de l'exercice 2022-2023, la DEPIM a ouvert 1 566 dossiers, dont 1 492 divulgations et 74 initiatives. Il s'agit d'une augmentation de 16 % par rapport à l'année précédente, durant laquelle 813 dossiers avaient été ouverts par la DCE en matière d'éthique et de déontologie, et 535 dossiers par le CIME en matière d'actes répréhensibles.

Quant aux délais de traitement, la DEPIM a réussi à traiter 1 433 divulgations ou initiatives en 180 jours ou moins, soit 98 % des 1 460 dossiers traités au cours de l'exercice financier. Depuis deux ans, et malgré un nombre croissant de dossiers et de mandats, la DEPIM maintient un pourcentage avoisinant les 100 %. Ce résultat est attribuable à la réalisation d'une démarche d'optimisation précédant l'entrée en vigueur du nouveau mandat ainsi qu'au dévouement et à la compétence des 25 employées et employés de la DEPIM, dont 14 sont nouvellement embauchés.

## INDICATEUR 10 : POURCENTAGE DES DÉCISIONS EN DÉONTOLOGIE MUNICIPALE RENDUES DANS UN DÉLAI DE 210 JOURS OU MOINS À LA SUITE DE LA SIGNIFICATION D'UNE CITATION

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
RÉSULTAT	94 %	84 %	89 %	<b>94 %</b>	

5. Cet indicateur comprend le traitement des divulgations reçues d'une dénonciatrice ou d'un dénonciateur ainsi que le traitement des enquêtes entreprises à l'initiative de la Commission.

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission s'est donné comme objectif de traiter annuellement 90 % des dossiers juridictionnels en éthique et déontologie dans un délai maximal de 210 jours. Ce délai est calculé à partir de la date où l'élu ou l'élu(e) reçoit la citation de la part du Secrétariat de la Commission jusqu'à la date où la décision est rendue par la ou le juge désigné au dossier.

La célérité du processus s'appuie, d'une part, sur la mise en œuvre d'une directive encadrant les délais de traitement et la gestion hâtive des dossiers par le vice-président en éthique et en déontologie et, d'autre part, sur le processus d'enquête de la DEPIM.

En termes absolus, ce sont 32 décisions sur 34 qui ont été rendues dans un délai de 210 jours ou moins, soit 94 %. Par ce résultat, la Commission surpasse cette année la cible visée.

### INDICATEUR 11 : POURCENTAGE DES DEMANDES D'EXEMPTION DE TAXES RÉPONDUES DANS UN DÉLAI DE 140 JOURS OU MOINS

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	70 %	80 %	80 %	85 %	90 %
RÉSULTAT	73 %	81 %	81 %	97 %	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La *Loi sur la fiscalité municipale* prévoit que la Commission peut, après avoir consulté la municipalité locale concernée, reconnaître, aux fins d'exemption des taxes foncières et de la taxe d'affaires, certains OBNL satisfaisant aux critères établis par la *Loi*.

La reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires est en vigueur pour une période de cinq ans, alors que la reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières est valable pour neuf ans.

Lorsque la période écoulée depuis l'obtention de la reconnaissance arrive à terme, soit après cinq ou neuf ans, selon le cas, la Commission transmet à l'organisme reconnu un avis l'informant que la reconnaissance doit être révisée.

La Commission a reçu encore cette année un important volume de demandes en la matière. En effet, elle a ouvert 669 dossiers d'exemption de taxes. Il est de mise de rappeler que la Commission avait vu son nombre de demandes reçues presque doubler en 2021-2022, passant de 383 à 755.

Parmi ces 669 dossiers, 661 étaient aux fins d'exemption des taxes foncières et 8 aux fins d'exemption de la taxe d'affaires. De ces dossiers, 230 étaient des nouvelles demandes, 431 étaient des demandes de révision de décisions rendues en 2012-2013 pour les taxes foncières et 8 étaient en caducité du fait de décisions rendues en 2012-2013.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, la Commission a rendu 733 décisions concernant des demandes d'exemption de taxes, dont 97 % ont été traitées dans un délai de 140 jours ou moins. Ces résultats montrent une amélioration comparativement à 2021-2022.

Faisant face à une forte augmentation des volumes, la Commission a dû améliorer en continu son processus de traitement des demandes. Ces améliorations ont consisté notamment à automatiser

certaines étapes ainsi qu'à réviser la séquence des actions, à simplifier les communications avec les municipalités de même qu'à modifier les processus.

Ainsi, le délai moyen de traitement des dossiers est passé de 162 jours en 2018-2019 à 73 jours en 2022-2023, soit un traitement deux fois plus rapide, alors que, pour la même période, le nombre de dossiers traités à lui aussi doublé.

Par ailleurs, dans un souci d'assurer la prise en compte des besoins des OBNL et d'améliorer la qualité des services offerts, la Commission a mené, pour une troisième année, un sondage de satisfaction auprès des OBNL qui ont reçu une décision relative à une demande d'exemption de taxes foncières ou d'affaires en 2022. L'étude visait à connaître leur niveau de satisfaction à l'égard du processus de demande d'exemption de taxes.

En combinant les réponses « très satisfait(e) » et « assez satisfait(e) » ou les réponses « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord », le processus de demande d'exemption de taxes foncières ou d'affaires obtient une excellente évaluation. La satisfaction globale pour l'ensemble des services reçus est demeurée très élevée, comme en fait foi un taux combiné de satisfaction de 94 %. Les résultats quant aux différents aspects du service se situent entre 80 % et 95 % de satisfaction.

## OBJECTIF 2.2 – Faire évoluer l'offre de services en ligne de la Commission

**Contexte lié à l'objectif :** La Commission développe sa vision stratégique de la transformation numérique pour répondre aux besoins de la clientèle. Faire appel aux nouvelles technologies permet à la fois d'offrir des services publics plus faciles d'utilisation et plus accessibles pour les citoyennes et citoyens et d'améliorer la performance des organisations. En tirant le plein potentiel des technologies émergentes, la Commission améliore son efficacité et se rapproche des citoyennes et citoyens en leur offrant des services en ligne conviviaux qui peuvent être utilisés en toute circonstance. Par cet objectif, la Commission s'engage à faire augmenter les échanges en ligne pour ses activités juridictionnelles.

### INDICATEUR 12 : POURCENTAGE DES DEMANDES RELATIVES AUX ACTIVITÉS JURIDICTIONNELLES EFFECTUÉES EN LIGNE

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	—	35 %	50 %	70 %	95 %
RÉSULTAT	S. O.	37 %	93 %	94 %	

#### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

L'un des premiers objectifs s'inscrivant dans la vision stratégique de la transformation numérique de la Commission est d'offrir des services en ligne conviviaux permettant à la clientèle d'y accéder au moment où cela lui convient. La Commission travaille donc à développer et à augmenter son offre de services en ligne pour les activités juridictionnelles.

Depuis l'année financière 2020-2021, la Commission possède une nouvelle plateforme technologique de gestion des dossiers. Celle-ci permet dorénavant à la Commission d'offrir différents services en ligne, de gérer de façon systématique tous les aspects administratifs des dossiers, de prendre

en charge la tenue des audiences (à distance et sans papier), de rendre des décisions électroniques et de faciliter le suivi de sa performance.

Ainsi, en 2022-2023, 94 % des demandes relatives aux compétences juridictionnelles ont été effectuées à l'aide d'un formulaire sécurisé disponible en ligne. Notamment, 98 % des OBNL ayant déposé une demande de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes l'ont fait en ligne.

La Commission a également mis en ligne cette année un nouveau formulaire permettant aux municipalités de lui déclarer le nom d'une élue ou un élu ou d'une ou un membre d'un cabinet politique qui a omis de suivre la formation obligatoire sur l'éthique et la déontologie en matière municipale, comme le prescrit l'article 15 de la *Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale* (RLRQ, c. E-15.1.0.1). Ces déclarations ont été faites en ligne dans une proportion de 84 %.

---

## ENJEU STRATÉGIQUE 3

### La transformation de la Commission

#### ORIENTATION 3

Développer une culture organisationnelle forte et mobilisatrice

#### OBJECTIF 3.1 – Offrir un milieu de travail collaboratif

**Contexte lié à l'objectif :** Concrètement, la volonté de la Commission est de mettre en place des pratiques de gestion qui favorisent une réflexion, des remises en question et la recherche de solutions innovantes. La Commission entreprend donc des projets faisant appel à la collaboration et à la mise en commun des connaissances et de l'expertise de l'ensemble des équipes afin d'atteindre un objectif commun.

Par cet objectif, la Commission entend se doter de moyens de partage et d'innovation. En valorisant ses ressources intellectuelles et l'art de travailler ensemble, elle vise à créer un milieu de travail plus attrayant et mobilisateur.

## INDICATEUR 13 : NOMBRE D'INITIATIVES MISES EN PLACE FAVORISANT L'INTELLIGENCE COLLECTIVE (APPROCHES COLLABORATIVES)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIBLE	2	2	2	2	2
RÉSULTAT	2	2	3	4	

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Les initiatives d'intelligence collective constituent pour la Commission un moyen de créer un milieu de travail mobilisateur malgré les importants défis de gestion engendrés par sa transformation, tels que l'attraction et la rétention de personnel spécialisé. Ainsi, dans un contexte de croissance de ses activités et de son personnel, les approches collaboratives permettent le développement d'une culture organisationnelle mobilisatrice qui mise sur le travail collaboratif, le sens de l'initiative et la créativité du personnel de la Commission.

Plus concrètement, les activités d'intelligence collective peuvent contribuer à résoudre des problèmes complexes, à augmenter la cohésion des équipes de travail par la mise en commun de différents points de vue et à construire une vision et des objectifs de travail partagés.

Au cours de l'année 2022-2023, dans un contexte de mode de travail hybride et de mise en œuvre des dispositions législatives du projet de loi n° 49, la Commission a tenu quatre activités d'intelligence collective afin de favoriser une meilleure adaptation et le travail d'équipe :

1. À la suite des changements législatifs déjà mentionnés, la DEPIM a amorcé d'importants changements organisationnels, dont l'intégration des membres du personnel du MAMH et l'embauche d'une dizaine de nouveaux employés et de nouvelles employées. Au cours de l'année 2022-2023, elle a tenu des ateliers avec l'ensemble des membres de l'équipe en vue d'adopter une nouvelle vision et des axes prioritaires d'intervention. Ces ateliers ont permis à l'équipe non seulement de renouveler sa compréhension du plan stratégique de la Commission, mais également d'anticiper les nouveaux défis à venir.
2. La Commission a organisé une journée d'alignement stratégique avec l'ensemble de son personnel en octobre 2022. Cette activité avait pour objectif de faire le point sur l'état d'avancement de la *Planification stratégique 2019-2024* à mi-parcours. Les personnes participantes ont été invitées à identifier les enjeux à considérer ainsi que les occasions à saisir afin de permettre à la Commission d'atteindre ses ambitions stratégiques d'ici 2023-2024. Cette journée fut également l'occasion pour la Commission de présenter à ses nouveaux employés et à ses nouvelles employées ses différents secteurs et mandats ainsi que les différents services qui s'offrent à eux en matière de ressources humaines.

3. Une activité d'échange parmi l'ensemble du personnel de la VPV a été réalisée en juin 2022. Cinq tables d'échange, composées de gens ayant participé à différents mandats d'audit, ont été constituées. Les employées et employés devaient échanger sur les différents enjeux rencontrés lors d'une mission d'audit à laquelle ils avaient participé, sur les solutions mises en application ainsi que sur les bons coups réalisés. En plus de développer la cohésion et l'esprit d'équipe, cet exercice a permis de partager les meilleures pratiques, advenant des cas où des enjeux similaires seraient rencontrés.
4. La Direction de la gouvernance et de l'amélioration continue a facilité, en décembre 2022, une démarche d'optimisation, selon la méthodologie Lean Six Sigma, à l'égard de la rédaction des rapports d'audit. Cet exercice avait pour objectif de simplifier le processus et d'en réduire les délais. Par le biais d'un atelier de travail réunissant une équipe de six personnes de la VPV, un état actuel des activités relatives à la rédaction et à la publication des rapports a été réalisé et plusieurs pistes d'amélioration ont été définies en vue de répondre aux différents enjeux et problèmes identifiés.



## 2.3 Déclaration de services aux citoyens

### SOMMAIRE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En mai 2020, la Commission déposait à l'Assemblée nationale son *Plan stratégique 2019-2024*. Afin que les engagements de la Commission en matière de prestation de services soient cohérents avec son nouveau *Plan stratégique 2019-2024*, la *Déclaration de services aux citoyens* a été révisée avant d'entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2020.

Les cibles relatives aux engagements de la Commission ont été respectées dans une proportion de 79 %. Les résultats pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 à l'égard de la réalisation des engagements de la Commission sont présentés dans le tableau suivant.

### Accessibilité

#### ENGAGEMENT 1

Offrir à tous les citoyens et citoyennes un accès équitable aux services offerts par la Commission

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Vous permettre d'accéder à nos services en tout temps par le biais de notre site Internet.	Nombre de plaintes fondées <sup>1</sup> concernant la disponibilité des services de la Commission sur son site Internet	Aucune plainte fondée	<b>Aucune plainte fondée</b>
	Satisfaction de la clientèle quant à la disponibilité des services de la Commission sur son site Internet	90 % de la clientèle satisfaite ou très satisfaite	<b>Parmi les OBNL répondants, 92 % sont assez satisfaits ou très satisfaits de la disponibilité des services en ligne de la Commission<sup>2</sup>.</b>

1. En vertu de la Politique de gestion des plaintes et des commentaires de la Commission, une plainte sera jugée fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* ou une erreur commise par une employée ou un employé de la Commission. Cette politique est disponible sur le site Internet de la Commission, à l'adresse électronique suivante : [https://www.cmq.gouv.qc.ca/contentFiles/files/nous-joindre/20191010\\_POLITIQUE\\_GESTION\\_PLAINTEES\\_COMMENTAIRES\\_Version\\_finale.pdf](https://www.cmq.gouv.qc.ca/contentFiles/files/nous-joindre/20191010_POLITIQUE_GESTION_PLAINTEES_COMMENTAIRES_Version_finale.pdf).

2. Sondage mené entre le 7 février et le 13 mars 2023 auprès des OBNL ayant reçu une décision relative à leur demande d'exemption de taxes foncières ou d'affaires en 2022, soit 644 OBNL. Le taux de réponse a été de 47,7 %.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Améliorer de façon continue notre site Internet et son contenu afin qu'ils soient facilement accessibles aux personnes en situation de handicap.	Réalisation d'une analyse concernant l'accessibilité du site Internet de la Commission d'ici le 31 mars 2022	Travaux d'analyse réalisés d'ici le 31 mars 2022	<b>Une ressource de la Commission a été formée sur l'accessibilité Web et un diagnostic de l'accessibilité du site Web de la Commission a été réalisé en 2021-2022.</b>
	Taux d'application des recommandations du rapport d'analyse concernant l'accessibilité	80 % à partir de 2023	<b>S. O.</b> <b>En 2022-2023, la Commission a effectué une priorisation des recommandations issues du diagnostic et a apporté les correctifs jugés les plus importants.</b>
Être joignables par téléphone, par courrier électronique, par la poste, par télécopieur ou en personne, à nos bureaux de Québec et de Montréal, durant les heures d'ouverture, soit de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.	Taux de satisfaction de la clientèle quant à la facilité à entrer en contact avec la Commission	90 % de la clientèle satisfaite ou très satisfaite de la facilité à entrer en contact avec la Commission	<b>Parmi les OBNL répondants, 80 % sont satisfaits ou très satisfaits de la facilité à entrer en contact avec la Commission.</b>
	Nombre de plaintes fondées concernant des difficultés à entrer en contact avec la Commission	Aucune plainte fondée	<b>Aucune plainte fondée</b>
Publier le calendrier des audiences, incluant l'horaire et le lieu de celles-ci, de façon hebdomadaire sur notre site Internet.	Taux de publication hebdomadaire du calendrier des audiences sur le site Internet de la Commission	Calendrier des audiences publié toutes les semaines sur le site Internet de la Commission	<b>Le calendrier des audiences est publié toutes les semaines sur le site Internet de la Commission.</b>

## Accueil et comportement du personnel

### ENGAGEMENT 2

Offrir un service à la clientèle d'excellence

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
S'assurer que le personnel fait preuve, en toute circonstance, d'écoute active, de respect et de courtoisie.	Nombre de plaintes fondées à l'égard de l'écoute active, du respect ou de la courtoisie du personnel	Aucune plainte fondée	<b>Aucune plainte fondée</b>
S'assurer que toute information qui sera communiquée verbalement ou par écrit est claire, précise et fiable.	Taux de satisfaction de la clientèle quant à la qualité de l'information communiquée verbalement ou par écrit par le personnel	90 % de la clientèle satisfaite de la qualité de l'information communiquée verbalement ou par écrit par le personnel de la Commission	<b>Parmi les OBNL répondants, 81 % ont déclaré être très ou assez satisfaits des renseignements ou explications fournis par le personnel de la Commission.</b>
	Nombre de plaintes fondées relatives à la clarté, à la précision ou à la fiabilité des informations communiquées verbalement ou par écrit par le personnel	Aucune plainte fondée	<b>Aucune plainte fondée</b>
Rendre les appels dans un délai d'un jour ouvrable.	Proportion des appels rendus dans un délai d'un jour ouvrable	85 %	<b>96 %</b>
Accuser réception des demandes de renseignements écrites dans un délai de deux jours ouvrables, à l'exception des demandes aux fins d'exemption des taxes foncières ou d'affaires.	Proportion des demandes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de deux jours ouvrables	100 %	<b>93 %</b>

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Traiter les demandes de renseignements dans un délai de cinq jours ouvrables.	Proportion des demandes de renseignements ou d'assistance traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	85 %	97 %

## Traitement des dossiers

### ENGAGEMENT 3

Faire preuve de rigueur et d'équité dans le traitement des dossiers de demandes en éthique et déontologie et en exemption de taxes foncières ou d'affaires

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Veiller à ce que l'évaluation des demandes soit effectuée par du personnel qualifié, et ce, avec rigueur, impartialité et équité en tenant compte des règles établies par la loi et la jurisprudence.	Taux de satisfaction de la clientèle quant au traitement juste et rigoureux de ses demandes selon les lois et la jurisprudence en vigueur	90 % de la clientèle sondée plutôt en accord ou tout à fait d'accord avec l'énoncé suivant : « Votre demande a été traitée de façon juste et rigoureuse, selon les lois et la jurisprudence en vigueur. »	<b>Parmi les OBNL répondants, 97 % sont plutôt en accord ou tout à fait en accord avec l'énoncé suivant : « Votre demande a été traitée de façon juste et rigoureuse, selon les lois et la jurisprudence en vigueur. »</b>
	Nombre de plaintes fondées relatives à la compétence du personnel, à l'impartialité, à la rigueur ou à l'équité dans le traitement des demandes	Aucune plainte fondée	<b>Aucune plainte fondée</b>

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Rendre publiques les conclusions de notre enquête administrative en éthique et déontologie lorsque votre divulgation de renseignements mène à la citation de l'élue ou l' élu visé devant la section juridictionnelle de la Commission.	Proportion des conclusions d'enquêtes administratives rendues publiques lorsqu'une divulgation de renseignements mène à la citation de l'élue ou l' élu visé devant la section juridictionnelle de la Commission	100 %	<b>100 %</b>
En matière d'éthique et de déontologie municipales, rendre une décision dans les 90 jours suivant l'audience ou dans les 120 jours si la juge administrative ou le juge administratif conclut que l'élue ou l' élu municipal a commis un manquement et qu'une audience sur sanction est nécessaire et procéder à sa publication sur notre site Internet.	Proportion des décisions en éthique et déontologie rendues dans les 90 jours suivant l'audience ou dans les 120 jours si la juge administrative ou le juge administratif conclut que l'élue ou l' élu municipal a commis un manquement et qu'une audience sur sanction est nécessaire	100 %	<b>97 %</b>
	Proportion des décisions rendues qui ont été publiées sur le site Internet de la Commission	100 %	<b>100 %</b>

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Entamer le traitement de votre demande relative à des représailles dont vous croyez être victime en raison d'une divulgation de renseignements que vous nous avez transmise dans un délai de deux jours ouvrables suivant sa réception.	Proportion de demandes relatives à des représailles dont le traitement a débuté dans un délai de deux jours ouvrables	90 %	<b>100 %</b>
Entamer le traitement des demandes aux fins d'exemption de taxes foncières ou d'affaires dans un délai de 10 jours ouvrables.	Proportion des demandes reçues aux fins d'exemption de taxes foncières ou d'affaires dont le traitement a débuté dans un délai de 10 jours ouvrables et moins	100 %	<b>100 %</b>
En matière d'exemption de taxes, rendre une décision dans les 60 jours suivant la désignation d'une juge administrative ou d'un juge administratif ou dans les 60 jours suivant la tenue d'une audience, lorsque celle-ci est requise.	Proportion de décisions rendues dans les 60 jours suivant la désignation de la juge administrative ou du juge administratif ou dans les 60 jours suivant la tenue d'une audience, lorsque celle-ci est requise	100 %	<b>99,7 %</b>

## Qualité de nos services

### ENGAGEMENT 4

Offrir des services de qualité, axés sur les besoins des citoyennes et citoyens

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Améliorer en continu nos façons de faire en fonction de vos attentes et de vos besoins.	Taux de satisfaction globale de la clientèle quant aux services offerts par la Commission	90 % de la clientèle globalement satisfaite ou très satisfaite de la qualité des services offerts par la Commission	<b>Parmi les OBNL répondants, 94 % sont assez satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus dans le cadre de leur demande.</b>
Accuser réception des plaintes qui concernent la qualité de la prestation de nos services dans un délai de deux jours ouvrables ou moins.	Proportion des plaintes reçues concernant la qualité des services pour lesquelles un accusé de réception a été transmis dans les deux jours ouvrables	95 %	<b>100 %</b>
Procéder au traitement des plaintes qui concernent la qualité de la prestation de nos services dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins.	Proportion des plaintes reçues concernant la qualité des services traitées dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins	95 %	<b>100 %</b>

## Respect de la confidentialité et protection des renseignements personnels

### ENGAGEMENT 5

Assurer la protection des renseignements personnels des citoyennes et citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2022-2023
Veiller à la protection des renseignements personnels et confidentiels que vous nous confiez et qui sont protégés par la loi, notamment ceux ayant une incidence sur l'administration de la justice et de la sécurité du public.	Nombre de plaintes fondées concernant le non-respect de la protection des renseignements personnels et confidentiels	Aucune plainte fondée	<b>Aucune plainte fondée</b>

Les cibles ambitieuses de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Commission témoignent de la grande importance qu'elle accorde au fait d'offrir un service de qualité à la satisfaction de sa clientèle. Les résultats de l'exercice 2022-2023 permettront d'alimenter les réflexions quant à l'identification et à la priorisation des initiatives d'amélioration à mener en la matière au cours du prochain exercice.



## Ressources utilisées

---

## 3.1 Utilisation des ressources humaines

### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

L'effectif en poste au 31 mars 2023 correspond au nombre de personnes qui occupent un poste régulier ou occasionnel, à l'exception des étudiantes et étudiants et des stagiaires.

TABLEAU 1 – RÉPARTITION DE L'FFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2023  
PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2021-2022	2022-2023	ÉCART
Bureau du président	12	12	0
Vice-présidence à la vérification	37	36	-1
Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale	14	25	+11
Direction de la gouvernance et de l'amélioration continue	13	14	1
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>+11</b>

L'augmentation observée s'explique principalement par le transfert des effectifs du CIME du MAMH à la Commission au 1<sup>er</sup> avril 2022 dans le cadre de l'entrée en vigueur des dispositions législatives prévues au projet de loi n° 49.

### Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année civile 2022, une somme totale de 163 200,94 \$ a été consacrée au maintien de l'expertise et au perfectionnement des compétences des membres et du personnel de la Commission. La *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* prévoit qu'une somme représentant au moins 1 % de la masse salariale doit être affectée à la formation. La Commission a atteint cet objectif puisqu'elle y a consacré 2 % de sa masse salariale<sup>6</sup>.

6. La masse salariale en 2022 était de 8 067 434,23 \$.

**TABLEAU 2 – RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ**

CHAMP D'ACTIVITÉ	2021 (\$)	2022 (\$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	111 134,30	150 948,06
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	1 368,68	1 828,03
Faire acquérir de nouvelles connaissances technologiques	8 000,92	5 316,60
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	0	0
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0	5 108,24
<b>Total</b>	<b>120 503,90</b>	<b>163 200,94</b>

**TABLEAU 3 – ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION**

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2021 <sup>1</sup>	2022
Proportion de la masse salariale (%)	1,6	2,0
Nombre moyen de jours de formation par personne :		
Cadre	3,5	4,2
Professionnel(le)	2,4	2,7
Fonctionnaire	0,9	1,2
Membre	2,0	3,1
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>2,2</b>	<b>2,6</b>
Somme allouée par personne (\$) <sup>3</sup>	588	621

1. Les données publiées en 2021-2022 ne comprenaient pas les départs effectués en cours d'emploi. Les informations ont ainsi été ajustées dans le présent tableau.

2. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel, les fonctionnaires et les membres.

3. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel, les fonctionnaires et les membres.

L'augmentation des investissements en formation et en perfectionnement du personnel s'explique principalement par la hausse du nombre moyen de jours de formation pour le personnel cadre ainsi que pour les juges administratives et juges administratifs.

## Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) entre le 1<sup>er</sup> avril d'une année donnée et le 31 mars de l'année suivante, et le nombre moyen d'employées et d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire organisationnel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

**TABLEAU 4 – TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER**

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de départ volontaire (%)	2	17	<b>16</b>

**TABLEAU 5 – NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE INCLUS DANS LE CALCUL DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE**

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre d'employées et d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	0	3	1

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

Pour l'exercice financier 2022-2023, la Commission disposait d'un budget de dépenses de 12,2 M\$.

Un transfert budgétaire de 1,1 M\$ a été effectué pour faire suite au transfert des responsabilités relativement au traitement des divulgations d'actes répréhensibles commis dans le milieu municipal, qui était auparavant confié au CIME.

De plus, afin d'assurer la mise en œuvre de ses nouvelles responsabilités et pour mener sa mission de façon efficiente et économique, la Commission a fait le choix stratégique de miser sur l'expertise et la spécificité des compétences exigées de son personnel à l'interne sans faire appel aux fournisseurs externes.

Ainsi, dans le but de maximiser l'utilisation des ressources dont elle dispose et de répondre à la demande grandissante tout en respectant ses engagements et ses cibles ambitieuses au regard de la qualité et des délais de traitement, la Commission a procédé à un réaménagement budgétaire de 1,5 M\$ permettant de financer, à partir de son budget de fonctionnement, un rehaussement de la cible d'heures rémunérées. Cet ajout d'effectifs n'a aucune répercussion financière.

TABLEAU 6 – DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2022-2023 <sup>1</sup> (000 \$) (1)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2023 <sup>2</sup> (000 \$) (2)	ÉCART (000 \$) (3) = (2) - (1)	DÉPENSES RÉELLES 2021-2022 <sup>3</sup> (000 \$) (4)
Gouvernance, membres, secrétariat et greffe, amélioration continue	5 947,8	4 680,1	1 267,6	4 571,3
Vice-présidence à la vérification	3 776,3	3 739,9	36,4	3 772,8
Direction des enquêtes et des poursuites en matière d'intégrité municipale	2 515,1	2 611,0	-95,8	1 589,6
<b>Total</b>	<b>12 239,2</b>	<b>11 031,0</b>	<b>1 208,2</b>	<b>9 933,7</b>

1. Budget de dépenses 2022-2023, *Crédits et dépenses des portefeuilles*.

2. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas encore terminés.

3. *Comptes publics 2021-2022*.

TABLEAU 7 – DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE DE DÉPENSES

CATÉGORIE DE LA DÉPENSE	BUDGET DE DÉPENSES 2022-2023 (000 \$) <sup>1</sup>	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2023 (000 \$) <sup>2</sup>	ÉCART (000 \$)	TAUX D'UTILISATION DU BUDGET	DÉPENSES RÉELLES 2021-2022 (000 \$) <sup>3</sup>
Rémunération	10 243,5	9 193,9	1 049,6	89,8 %	8 405,0
Fonctionnement	1 995,7	1 837,1	158,6	92,1 %	1 528,7
<b>Total</b>	<b>12 239,2</b>	<b>11 031,0</b>	<b>1 208,2</b>	<b>90,1 %</b>	<b>9 933,7</b>

1. Budget de dépenses 2022-2023, *Crédits et dépenses des portefeuilles*.

2. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas encore terminés.

3. *Comptes publics 2021-2022*.

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

En conformité avec les exigences de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, la Commission a produit un plan directeur en ressources informationnelles (RI). Ce plan regroupe notamment les mesures en place pour soutenir la réalisation de la mission de l'organisation et ses priorités stratégiques pour la période couverte par le *Plan stratégique 2019-2024*.

La présente section décrit les activités et les projets réalisés au cours de la période 2022-2023 et leur valeur induite sur la performance organisationnelle au 31 mars 2023.

#### Contribution des RI au *Plan stratégique 2019-2024* de la Commission

En 2022-2023, les RI ont permis de soutenir la réalisation du *Plan stratégique 2019-2024* par la réalisation d'activités et de projets alignés sur les orientations organisationnelles et répondant aux enjeux identifiés.

## ENJEU 1

### La crédibilité et l'influence de la Commission

La Commission entend maximiser les effets positifs de ses actions et devenir une agente de changement reconnue dans le monde municipal. Les résultats des travaux de la Commission en ce domaine contribueront de façon positive à améliorer la performance des administrations municipales dans l'exercice de leurs responsabilités.

#### ORIENTATION 1

##### Maximiser l'impact et l'influence des interventions de la Commission

- En 2022-2023, la Commission a poursuivi l'optimisation du système de gestion électronique des dossiers de son secrétariat, implanté à l'exercice financier 2020-2021, notamment en améliorant les documents préformatés générés par le système à l'attention des clientèles (ex. : modèles de lettres), de même qu'en produisant de nouveaux rapports de gestion.
- Deux audiences publiques, en mode virtuel ou en présence avec webdiffusion, ont permis à tous les citoyens et citoyennes qui désiraient y assister ou y participer de le faire. De plus, la Commission a offert aux intervenantes et intervenants du milieu municipal quatre webinaires portant sur des enjeux qui les préoccupent. Organisées en collaboration avec des associations municipales, ces activités ont suscité un vif intérêt chez les personnes participantes, qui s'en sont dites très satisfaites.
- La Commission améliore et met à jour continuellement son site Internet afin d'informer le public de ses activités. Elle maintient notamment à jour la liste des formatrices et formateurs ainsi que des formations en éthique tout comme la liste des conseillères et conseillers en éthique. Dès qu'une mission d'audit est annoncée, elle précise également sur son site le nom des municipalités qui seront auditées ainsi que le sujet sélectionné.
- Une nouvelle section a été mise en ligne à la suite de l'entrée en vigueur des nouveaux pouvoirs de la Commission en matière de traitement des divulgations d'actes répréhensibles dans les municipalités. On y trouve les renseignements sur le mandat et les pouvoirs de la DEPIM, tout comme des renseignements pour soutenir les personnes qui souhaitent faire une divulgation de même qu'un formulaire en ligne. Tous les rapports d'enquête produits y sont diffusés de même que les rapports de suivi des recommandations qu'ils contiennent.



## ENJEU 2

### La performance de la Commission

Tout en tenant compte de la période de transformation importante de ses responsabilités et de son organisation, la Commission souhaite demeurer performante et moderne. Ainsi, elle maintient ses objectifs quant à l'amélioration de son efficacité et à l'optimisation de sa capacité organisationnelle.

#### ORIENTATION 2

##### Accroître la performance de la Commission

En adaptant ses systèmes informatiques en fonction de ses orientations, la Commission s'assure de mettre en place les meilleurs outils afin de soutenir sa performance.

- La mise en œuvre des nouvelles compétences dévolues à la Commission par l'entremise du projet de loi n° 49 en novembre 2021 s'est poursuivie en 2022-2023. À cet effet, deux nouveaux types de dossiers ont été créés dans le système informatique de gestion des dossiers du Secrétariat : l'un pour effectuer le suivi de recommandations à la suite d'une divulgation d'actes répréhensibles et l'autre pour traiter les demandes concernant les élues et élus municipaux qui n'ont pas suivi la formation obligatoire en éthique et déontologie.
- Les demandes reçues en cette matière le sont par l'entremise d'un nouveau formulaire sécurisé disponible en ligne sur le site Web de la Commission. En 2022-2023, ce sont 94 % des demandes relatives aux activités juridictionnelles qui ont été réalisées en ligne.

---

## ENJEU 3

### La transformation de la Commission

Afin d'exercer ses nouvelles responsabilités, la Commission adapte et transforme son organisation. La Commission compte en premier lieu sur l'expertise et les compétences de son personnel. Elle s'engage à créer un milieu de travail mobilisateur afin de lui permettre de déployer tout son potentiel.

#### ORIENTATION 3

##### Développer une culture organisationnelle forte et mobilisatrice

- En 2022-2023, l'utilisation de nouveaux outils de travail a conduit à identifier des occasions d'optimisation dans les processus de travail. De plus, des suivis périodiques sont faits auprès des utilisateurs dans une perspective d'amélioration continue.
- Au courant de l'année, la Commission a mis en place un nouveau canal de communication à l'interne via Teams pour communiquer mensuellement à tout le personnel l'état d'avancement du plan d'action organisationnel, l'atteinte des cibles stratégiques et les bons coups de la Commission, permettant une rétroaction bonifiée des employées et employés.
- Les webinaires organisés par la Commission sont également accessibles à tout son personnel. Il peut ainsi en apprendre davantage sur les différentes compétences de la Commission, même si elles ne relèvent pas de son unité administrative.
- Des outils de communication efficaces sont accessibles à l'ensemble du personnel de la Commission : clavardage, signature numérique pour l'ensemble des juges administratives et des juges administratifs, tenue d'audiences virtuelles et divers outils de collaboration tels que Teams et SharePoint.

## Contribution des RI à la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023

Les RI apportent un soutien à l'organisation dans le cadre de la transformation numérique. En 2022-2023, plusieurs activités et projets réalisés s'inscrivent dans les ambitions de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*.

### AMBITION 1

Les citoyens sont au centre de l'évolution des services, des programmes et des politiques

- Pour l'année 2022-2023, ce sont 94 % des audiences de la Commission qui se sont déroulées de manière virtuelle, permettant ainsi aux citoyennes et citoyens qui en font la demande d'y assister, peu importe l'endroit où ils se trouvent. De plus, parmi les audiences tenues en personne, six ont aussi été accessibles au public en mode hybride.
- La Commission a tenu une audience publique de manière virtuelle sur une demande de changement de nom de MRC, permettant à toutes les personnes intéressées d'y participer sans qu'elles aient à se déplacer. De plus, dans le cadre d'une demande de regroupement entre deux municipalités, les audiences publiques, bien qu'elles aient eu lieu en présence, ont été webdiffusées afin de permettre aux personnes intéressées d'entendre les points de vue exprimés, sans être physiquement sur place. Les citoyennes et citoyens pouvaient également déposer leurs opinions écrites en ligne.
- La Commission a réalisé divers sondages pour mesurer la satisfaction de sa clientèle et de ses parties prenantes (OBNL, municipalités et personnes participantes à ses webinaires) quant aux services qu'elle a offerts ou aux activités qu'elle a menées en 2022-2023. Les résultats de ces sondages permettent de mesurer l'atteinte des objectifs que la Commission s'est fixés dans sa planification stratégique et d'identifier les pistes d'amélioration qui en découlent.
- Dès le 1<sup>er</sup> avril 2022, date d'entrée en vigueur des nouveaux pouvoirs de la Commission en matière de traitement des divulgations d'actes répréhensibles, un formulaire électronique sécurisé était mis en ligne et permettait à la Commission de recevoir autant les divulgations signées que celles anonymes. Le système informatique de traitement de ces divulgations permet des suivis auprès des divulgateurs et divulgateuses lorsque les enquêtes sont terminées.

### AMBITION 2

Les citoyens communiquent leurs informations une seule fois à l'administration publique

- Le système informatique de traitement des divulgations ainsi que le système informatique de gestion des dossiers du Secrétariat utilisent la base de données du MAMH qui contient les coordonnées des municipalités, ce qui facilite les communications.
- Les personnes qui soumettent des divulgations d'actes répréhensibles par le biais du formulaire sécurisé reçoivent un numéro de référence unique auquel elles peuvent se référer tout au long du traitement de leur divulgation.

## **AMBITION 4**

### Les employés sont au cœur de la transformation

- Les rencontres statutaires des équipes de travail permettent aux employées et employés d'identifier des améliorations quant aux façons d'utiliser les systèmes de gestion informatiques dans une perspective d'amélioration continue. Des ateliers ad hoc sont également organisés avec les parties prenantes pour trouver des solutions à des problèmes de nature technique.

## **AMBITION 5**

### Les services publics sont numériques de bout en bout

- En 2022-2023, la Commission a également atteint la cible gouvernementale concernant le taux d'utilisation des services numériques. Au 31 mars 2023, les services numériques de la Commission présentent un taux d'utilisation de 75 % ou plus.
- Les OBNL qui demandent à la Commission une exemption de taxes remplissent un formulaire en ligne sur le site Web et peuvent déposer en ligne tous les documents à l'appui de leur demande. Les communications en lien avec leur demande s'effectuent par voie électronique. L'audience, s'il y a lieu, se fait de manière virtuelle et ils reçoivent la décision par voie électronique.

## **AMBITION 6**

### Les données sont valorisées et redonnées aux citoyens

- Le site Internet de la Commission est mis à jour régulièrement afin que l'information communiquée reflète fidèlement l'ensemble de ses compétences et de ses activités. En 2022-2023, les principales modifications du site Internet de la Commission ont été les suivantes :
  - ajout d'une section portant sur les enquêtes administratives en matière d'actes répréhensibles pour y intégrer l'information relative aux nouvelles responsabilités de la Commission en matière de traitement des actes répréhensibles et ajout du nouveau formulaire de divulgation qui en découle;
  - diffusion en continu des articles de la Commission publiés dans diverses revues spécialisées du milieu municipal;
  - diffusion sur le site Web d'un guide sur le respect et la civilité;
  - ajout d'une fonctionnalité de recherche par mots clés pour faciliter la consultation des rapports d'enquête en matière d'actes répréhensibles et les rapports d'audit rendus publics;
  - priorisation des recommandations issues du diagnostic sur l'accessibilité Web et application des correctifs jugés les plus importants.





# Rapport relatif aux résultats de la vérification des municipalités et organismes

---

En vertu de l'article 86.6 de la *Loi sur la Commission municipale*, la Commission doit faire rapport, au plus tard le 30 septembre de chaque année, des résultats de ses vérifications dans les municipalités auditées.

Lors de l'exercice financier 2022-2023, des travaux d'audit de performance ont conduit à la publication de neuf rapports et ont été accomplis dans :

- 35 municipalités de toutes les classes de population :
  - 9 municipalités dans la classe de population de 0 à 1 999 habitantes et habitants,
  - 17 municipalités dans la classe de population de 2 000 à 9 999 habitantes et habitants,
  - 4 municipalités dans la classe de population de 10 000 à 24 999 habitantes et habitants,
  - 5 municipalités dans la classe de population de 25 000 à 99 999 habitantes et habitants;
- 14 régions administratives du Québec.

TITRE DE L'AUDIT	OBJECTIF	MUNICIPALITÉS AUDITÉES
<b>Ententes conclues avec les promoteurs – rapport d'audit de performance publié en juin 2022</b>	S'assurer que le processus de gestion des ententes avec les promoteurs respecte le cadre légal applicable; permet de minimiser les risques pour la municipalité et d'obtenir des infrastructures de qualité tout en maintenant l'efficacité du processus; et favorise l'équité entre les parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ville de Belœil</li> <li>- Ville de Mascouche</li> <li>- Ville de Mirabel</li> </ul>
<b>Sécurité des systèmes de contrôle industriels – rapport d'audit de performance publié en novembre 2022</b>	Déterminer si des mesures de contrôle et de sécurité appropriées sont déployées afin d'assurer l'efficacité du processus de gestion des accès et la sécurité des systèmes de contrôle industriels sélectionnés, soit ceux liés au traitement de l'eau et à la gestion des bâtiments municipaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ville de Dollard-des-Ormeaux</li> <li>- Ville de La Prairie</li> <li>- Ville de Rouyn-Noranda</li> </ul>
<b>Processus d'élaboration du programme triennal d'immobilisations (PTI) – rapport d'audit de performance publié en novembre 2022</b>	Évaluer si le processus d'élaboration du programme triennal d'immobilisations permet d'établir des prévisions d'investissement avec suffisamment de rigueur pour que la municipalité puisse planifier, orienter et coordonner efficacement ses ressources.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ville de Prévost</li> <li>- Ville de Saint-Raymond</li> <li>- Municipalité de Val-des-Monts</li> </ul>

TITRE DE L'AUDIT	OBJECTIF	MUNICIPALITÉS AUDITÉES
<p><b>Tarification des services de l'eau de la Ville de Château-Richer – rapport d'audit de performance publié en février 2023</b></p>	<p>Évaluer si la tarification des services de l'eau a été établie de façon rigoureuse et conformément aux dispositions des règlements d'emprunt concernés et si l'information diffusée aux citoyennes et aux citoyens relativement à cette tarification est conforme et les renseigne adéquatement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ville de Château-Richer</li> </ul>
<p><b>Gestion des demandes et des rétroactions – rapport d'audit de performance publié en février 2023</b></p>	<p>Évaluer si la gestion des demandes et des rétroactions des citoyennes et des citoyens est réalisée de manière adéquate et de façon à favoriser l'amélioration continue et durable de la qualité des services de la municipalité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ville de Brownsburg-Chatham</li> <li>- Ville de Mont-Joli</li> <li>- Ville de Saint-Césaire</li> </ul>
<p><b>Processus de délivrance des permis et des certificats à la Municipalité de Beaumont – rapport d'audit de performance publié en mars 2023</b></p>	<p>Évaluer si le processus de délivrance des permis et des certificats de la municipalité et l'information fournie aux citoyennes et aux citoyens à cet égard permettent d'assurer le respect des exigences légales et réglementaires en matière d'urbanisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalité de Beaumont</li> </ul>

TITRE DE L'AUDIT	OBJECTIF	MUNICIPALITÉS AUDITÉES
<p><b>Information sur le site Web des municipalités – rapports d’audit de performance publiés en mars 2023</b></p>	<p><b>Chapitre 1 : Disponibilité de l’information</b></p> <p>Objectif 1 : Évaluer si la municipalité fait preuve de transparence dans la diffusion de l’information publiée sur son site Web.</p> <p><b>Chapitre 2 : Gestion du contenu</b></p> <p>Objectif 2 : Évaluer si les pratiques de gestion mises en place par la municipalité favorisent la transparence des communications sur son site Web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ville d’Acton Vale</li> <li>- Ville d’Amqui</li> <li>- Municipalité d’Ascot Corner</li> <li>- Municipalité de Cacouna</li> <li>- Ville de Chibougamau</li> <li>- Ville de Duparquet</li> <li>- Municipalité de La Bostonnais</li> <li>- Municipalité de L’Ange-Gardien</li> <li>- Municipalité de L’Ascension</li> <li>- Municipalité des Éboulements</li> <li>- Municipalité de Montebello</li> <li>- Ville de Montréal-Ouest</li> <li>- Ville de Neuville</li> <li>- Ville de New Richmond</li> <li>- Ville de Roberval</li> <li>- Municipalité de Saint-Anicet</li> <li>- Municipalité de Saint-Apollinaire</li> <li>- Municipalité de Saint-Aubert</li> <li>- Municipalité de Saint-Jacques</li> <li>- Municipalité du village de Senneville</li> </ul>
<p><b>Contrôle des travaux et des usages sur le territoire de la Municipalité de Charette – rapport d’audit de performance publié en mars 2023</b></p>	<p>Évaluer si les contrôles mis en place par la municipalité permettent de s’assurer que les permis ou les certificats requis ont été délivrés pour les travaux ou les usages sur son territoire et que ces derniers respectent les exigences légales et réglementaires en vigueur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalité de Charette</li> </ul>

Les constats et les recommandations formulés par la VPV dans le cadre de ses audits peuvent être consultés dans chacun des rapports d’audit, accessibles sur le site Web de la Commission (<https://www.cmq.gouv.qc.ca/rapports>). Pour chaque audit, les municipalités auditées ont eu l’occasion de transmettre leurs commentaires officiels, lesquels ont été intégrés aux rapports qui les concernent. Nous tenons à souligner que chaque municipalité auditée a adhéré aux recommandations formulées.



# Annexes – Autres exigences

---

# Annexe 1 Gestion et contrôle des effectifs

Les effectifs correspondent au total des personnes considérées comme actives au 31 mars 2023, à l'exclusion de celles qui sont sur une liste de rappel.

Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiantes et étudiants.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, le niveau des effectifs fixé par le Conseil du trésor correspondait à 142 246 heures rémunérées, ce qui équivaut à 78 équivalents temps complet (ETC).

Au cours de l'exercice, 12 ETC ont été ajoutés à la cible initiale. L'entrée en vigueur des dispositions législatives prévues au projet de loi n° 49 a notamment impliqué un transfert, au 1<sup>er</sup> avril 2022, des effectifs du CIME du MAMH vers la Commission.

Ainsi, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, le niveau d'effectifs ajusté fixé par le Conseil du trésor correspondait à 164 423 heures rémunérées, ce qui équivaut à 90 ETC. La Commission a respecté la cible établie.

**TABLEAU 8 – RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023**

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3]/1 826,3
1. Personnel d'encadrement et membres	32 130	0	32 130	17,6
2. Personnel professionnel	92 225	199	92 424	50,6
3. Personnel de bureau, techniciennes et techniciens, assimilés et assimilés	23 186	18	23 204	12,7
<b>Total 2022-2023</b>	<b>147 541</b>	<b>217</b>	<b>147 758</b>	<b>80,9</b>
<b>Total 2021-2022</b>			<b>138 592</b>	<b>75,9</b>

## Contrats de service

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* a été sanctionnée le 5 décembre 2014. Cette loi régit les contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus. La Commission a conclu deux contrats comportant une dépense de 25 000 \$ et plus entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023.

**TABLEAU 9 – CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 ET LE 31 MARS 2023**

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	–	–
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	2	80 800 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>2</b>	<b>80 800 \$</b>



## Annexe 2 Développement durable

### Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2022-2023

La *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* a de nouveau été reconduite pour une année supplémentaire. La Commission a toutefois adopté un nouveau plan d'action d'une durée d'une année en matière de développement durable afin de mettre en œuvre de nouvelles actions structurantes en lien avec les thèmes jugés prioritaires pour les ministères et organismes pour l'année 2022-2023, soit l'approvisionnement responsable et l'évaluation de la durabilité des interventions.

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL – Renforcer la prise en compte des principes de développement durable

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Évaluer la durabilité des interventions organisationnelles jugées structurantes	Proportion des actions structurantes jugées prioritaires ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	Évaluation réalisée	Une évaluation de la durabilité a été effectuée dans le cadre des travaux d'actualisation de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> de la Commission réalisés en cours d'année.	Atteinte
2. Sensibiliser les employées et les employés à l'intégration du développement durable dans leurs pratiques	Proportion des employées et employés sensibilisés à l'intégration du développement durable dans leurs pratiques	80 %	<p>Des communications de sensibilisation ont été transmises à l'ensemble du personnel à trois occasions en cours d'année :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Invitation à participer aux quatre webinaires offerts sur la mobilité durable dans le cadre du Défi sans auto solo 2022;</li><li>- Publication d'une vidéo sur l'intégration du développement durable à la Commission;</li><li>- Invitation à participer à un sondage pour évaluer la cote de développement durable des membres du personnel de la Commission.</li></ul>	Atteinte

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2022-2023	RÉSULTAT 2022-2023	ATTEINTE DE LA CIBLE
3. Mesurer la proportion des acquisitions responsables	Proportion d'acquisitions responsables effectuées sur le total des acquisitions	Mesure effectuée	La mesure a été effectuée. La proportion des acquisitions responsables de la Commission pour 2022-2023 est de 100 % <sup>1</sup> .	Atteinte

1. Conformément aux consignes de reddition de comptes du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, la mesure pour la période 2022-2023 porte uniquement sur les données d'acquisitions responsables issues du système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO).

## Annexe 3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

### Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard de la Commission

En octobre 2019, la Commission s'est dotée d'une procédure facilitant la divulgation d'actes répréhensibles. En vertu de cette procédure, la secrétaire de la Commission est responsable du suivi des divulgations effectuées par les employées et employés.

Pour l'année financière 2022-2023, la Commission n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles.

### Divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes municipaux

Conformément à l'article 100.1 de sa loi constitutive, la Commission doit rendre compte annuellement des divulgations d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes municipaux et des plaintes qu'elle a reçues en application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (LFDAROP).

**TABLEAU 10 – DIVULGATION D’ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L’ÉGARD DES ORGANISMES MUNICIPAUX**

1. Nombre de divulgations reçues <sup>1</sup>	1 492
2. Nombre de divulgations transférées au Protecteur du citoyen conformément au premier alinéa de l’article 17.2 de la LFDAROP	1
3. Nombre de divulgations auxquelles il a été mis fin en application de l’article 12 de la LFDAROP	997
4. Nombre d’enquêtes amorcées	330
5. Nombre d’enquêtes terminées	288
6. Nombre d’enquêtes en cours	84
7. Nombre de divulgations fondées	129
8. Nombre de divulgations réparti selon chacune des catégories d’actes répréhensibles visées à l’article 4 de la LFDAROP	
- Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d’une telle loi	126
- Un manquement grave aux normes d’éthique et de déontologie	48
- Un usage abusif des fonds ou des biens d’un organisme public, y compris de ceux qu’il gère ou détient pour autrui	23
- Un cas grave de mauvaise gestion au sein d’un organisme public, y compris un abus d’autorité	136
- Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d’une personne ou à l’environnement	8
- Le fait d’ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	5
9. Nombre de plaintes en représailles reçues	25
10. Nombre de plaintes de représailles fondées	1
11. Nombre de communications effectuées en application des trois premiers alinéas de l’article 14 de la LFDAROP	
- Unité permanente anticorruption	1
- Autorité des marchés publics	2
- Inspecteur général de la Ville de Montréal	1
- Corps policiers	0
- Élections Québec	6
- Protecteur du citoyen	1
- Lobbyisme Québec	0
12. Respect des délais de traitement des divulgations	98 %

1. Ce chiffre exclut les enquêtes entreprises à l’initiative de la Commission.

## Annexe 4 Accès à l'égalité en emploi

---

Conformément à la *Loi sur la fonction publique*, la Commission rend compte des résultats obtenus en matière d'embauche et de représentation des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones et des personnes handicapées.

Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que celles portant sur le recrutement.

### Données globales

TABLEAU 11 – EFFECTIF RÉGULIER, À L'EXCLUSION DES MEMBRES, AU 31 MARS 2023

**NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT  
UN POSTE RÉGULIER**

72

---

TABLEAU 12 – NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, AU COURS DE LA PÉRIODE 2022-2023

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
18	8	1	2

---

## Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 13 – EMBAUCHE DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2022-2023

	STATUT D'EMPLOI			
	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	18	8	1	2
Nombre de membres des MVE embauchés	0	0	0	0
Nombre d'anglophones embauchés	1	0	0	0
Nombre d'Autochtones embauchés	0	0	0	0
Nombre de personnes handicapées embauchées	0	0	0	0
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	1	0	0	0
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)	5,6	–	–	–

TABLEAU 14 – ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

STATUT D'EMPLOI	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Régulier (%)	40,0	50,0	5,6
Occasionnel (%)	18,2	16,7	–
Étudiant (%)	33,3	–	–
Stagiaire (%)	50,0	–	–

### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux indiquant que 25 % des employées et employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires embauchés chaque année sont des membres des MVE, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

**TABLEAU 15 – ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES (À L'EXCLUSION DES MEMBRES DES MVE) AU SEIN DE L'FFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

	GROUPE CIBLE		
	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Nombre au 31 mars 2023	2	0	0
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	2,8	–	–
Nombre au 31 mars 2022	1	0	0
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	1,9	–	–
Nombre au 31 mars 2021	1	0	0
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	1,9	–	–

### Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

**TABLEAU 16 – ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES MVE AU SEIN DE L’EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE<sup>1</sup>**

	GROUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS				
	MONTRÉAL / LAVAL	OUTAOUAIS / MONTÉRÉGIE	ESTRIE / LANAUDIÈRE / LAURENTIDES	CAPITALE-NATIONALE	AUTRES RÉGIONS
Nombre au 31 mars 2023	0	3	0	7	0
Taux de présence dans l’effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	–	37,5	–	11,5	–
Nombre au 31 mars 2022	0	1	0	8	0
Taux de présence dans l’effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	–	10,0	–	16,0	–
Nombre au 31 mars 2021	0	4	0	7	0
Taux de présence dans l’effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	–	36,4	–	13,7	–

1. Sont exclus les titulaires d’emplois supérieurs.

#### **Rappel des cibles de représentativité**

Pour les membres des MVE, atteindre, au sein de l’effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal et Laval : 41 %;
- Outaouais et Montérégie : 17 %;
- Estrie, Lanaudière et Laurentides : 13 %;
- Capitale-Nationale : 12 %;
- Autres régions : 5 %.

**TABLEAU 17 – PRÉSENCE DES MEMBRES DES MVE AU SEIN DE L'FFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL – RÉSULTATS POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT AU 31 MARS 2023**

<b>GROUPE CIBLE</b>	<b>PERSONNEL D'ENCADREMENT (nombre)</b>	<b>PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)</b>
MVE	2	28,6

**Rappel de la cible de représentativité**

Pour les membres des MVE, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % au sein de l'ensemble du personnel d'encadrement.

## Femmes

**TABLEAU 18 – TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2022-2023 PAR STATUT D'EMPLOI**

	<b>RÉGULIER</b>	<b>OCCASIONNEL<sup>1</sup></b>	<b>ÉTUDIANT</b>	<b>STAGIAIRE</b>	<b>TOTAL</b>
Nombre total de personnes embauchées	18	8	1	2	29
Nombre de femmes embauchées	13	6	–	2	21
<b>Taux d'embauche des femmes (%)</b>	<b>72,2</b>	<b>75,0</b>	<b>–</b>	<b>100,0</b>	<b>72,4</b>

1. Est exclu le personnel occasionnel avec droit de rappel.

**TABLEAU 19 – TAUX DE PRÉSENCE DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER<sup>1</sup> AU 31 MARS 2023**

<b>GROUPE CIBLE</b>	<b>PERSONNEL D'ENCADREMENT</b>	<b>PERSONNEL PROFESSIONNEL<sup>2</sup></b>	<b>PERSONNEL TECHNICIEN</b>	<b>PERSONNEL DE BUREAU</b>	<b>TOTAL</b>
Effectif total (hommes et femmes)	7	56	9	0	72
Femmes	4	34	7	0	45
<b>Taux de représentativité des femmes (%)</b>	<b>57,1</b>	<b>60,7</b>	<b>77,8</b>	<b>–</b>	<b>62,5</b>

1. Sont exclus les membres de la Commission.

2. Le personnel professionnel inclut les ingénieures et ingénieurs, les avocates et avocats, les notaires, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignantes et enseignants, les médecins et les dentistes.

## **Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles**

### **Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)**

En 2022-2023, la Commission n'a soumis aucun dossier au ministère de la Cybersécurité et du Numérique concernant le PDEIPH. Elle n'a non plus ni accueilli de participantes et participants ni mis en œuvre de mesures ou d'actions en lien avec le programme.

Autres mesures ou actions en 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

TABLEAU 20 – AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2022-2023 (ACTIVITÉS DE FORMATION DES GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.)

GROUPE CIBLE	PERSONNEL CIBLÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
<p><b>Formation sur la diversité et l'inclusion</b></p> <p>La Commission a partagé les trois capsules d'autoformation offertes par le Secrétariat du Conseil du trésor.</p>	Ensemble du personnel	87 personnes
<p><b>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</b></p> <p>La Commission a effectué le bilan de son premier <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i>, lequel couvrait la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.</p> <p>Elle a également adopté un nouveau plan d'action pour l'exercice 2022-2023.</p> <p>Ces plans d'action ont été publiés sur le site Internet de la Commission dans une page destinée aux personnes handicapées.</p>	Ensemble du personnel	87 personnes
<p><b>Participation au programme DuoEmploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale</b></p> <p>Le programme DuoEmploi vise à offrir un stage exploratoire d'une journée en milieu de travail à des personnes handicapées et à sensibiliser les organisations à leur grand potentiel d'employabilité. En 2022-2023, la Commission a accueilli une personne dans le cadre de ce programme.</p>	Ensemble du personnel	87 personnes

GROUPE CIBLE	PERSONNEL CIBLÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
<p><b>Promotion sur les réseaux sociaux</b></p> <p>La Commission a effectué une publication sur le réseau social LinkedIn sous le thème de l'Office des personnes handicapées du Québec, « Mieux accueillir les personnes handicapées, ce n'est pas si compliqué! », à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées.</p>	Grand public	3 118 personnes (abonnées et abonnés de la Commission sur LinkedIn)
<p><b>Actualités et communications de sensibilisation internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semaine québécoise des personnes handicapées;</li> <li>- Journée internationale des personnes handicapées;</li> <li>- Mois de l'histoire des Noirs;</li> <li>- Semaine d'actions contre le racisme et pour l'égalité des chances.</li> </ul>	Ensemble du personnel	87 personnes

## Annexe 5 Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission

En vertu de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission a adopté, le 16 septembre 1999, un code d'éthique et de déontologie applicable à ses membres. Les membres de la Commission sont tenus de respecter les règles déontologiques qu'il contient. Aucun cas relatif à un manquement constaté au cours de l'année n'a été traité.

Ce code d'éthique et de déontologie est disponible sur le site Web de la Commission : <https://www.cmq.gouv.qc.ca/fr/la-commission/codes-d-ethique-et-de-deontologie>.

## Annexe 6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

TABLEAU 21 – NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
15

TABLEAU 22 – NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 À 20 JOURS	8	0	0
21 À 30 JOURS	5	0	0
31 JOURS ET PLUS (LE CAS ÉCHÉANT)	1	0	0
TOTAL	14	0	0

Il est à noter que la responsable de l'accès aux dossiers relatifs à la vérification des municipalités et des organismes municipaux n'a reçu aucune demande d'accès au cours de la période.

**TABLEAU 23 – NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉCISIONS RENDUES**

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI <sup>1</sup> INVOQUÉES
ACCEPTÉE (ENTIÈREMENT)	3	0	0	–
PARTIELLEMENT ACCEPTÉE	4	0	0	Art. 28
REFUSÉE (ENTIÈREMENT)	7	0	0	Art.1, 28, 31 et 48
AUTRES	1 (désistement)	0	0	–

1. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

**TABLEAU 24 – MESURES D'ACCOMMODEMENT ET AVIS DE RÉVISION**

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	0
NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION	0

## Annexe 7 Emploi et qualité de la langue française

TABLEAU 25 – COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

QUESTION	RÉPONSE
Avez-vous une ou un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres.	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel la ou le mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non <b>Toutefois, la politique est transmise et présentée lors de l'accueil de nouvelles employées et de nouveaux employés.</b>

**TABLEAU 26 – STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE**

QUESTION	RÉPONSE
<p>Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle que la plus haute autorité de votre organisation a approuvée après avoir reçu l’avis de l’Office québécois de la langue française, ou adopté celle d’une organisation ?</p> <p>Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée.</p>	<p><b>Oui</b></p> <p><b>9 juillet 2019</b></p>
<p>Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?</p> <p>Si oui, donnez la date à laquelle la plus haute autorité de votre organisation a officiellement approuvé les modifications, et ce, après avoir reçu l’avis de l’Office québécois de la langue française.</p>	<p><b>Non</b></p>

**TABLEAU 27 – MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE**

QUESTION	RÉPONSE
<p>Au cours de l’exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?</p>	<p><b>En plus de la transmission de la politique lors de l’accueil du nouveau personnel, la Commission a effectué une communication auprès de l’ensemble du personnel afin d’en faire la promotion et d’annoncer le début de travaux sur la rédaction épïcène.</b></p>

## Annexe 8 Synthèse des activités administratives et juridictionnelles de la Commission

TABLEAU 28 – SYNTHÈSE DES DEMANDES REÇUES, TRAITÉES ET EN TRAITEMENT POUR TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC AU COURS DE L'EXERCICE 2021-2022

TYPE DE MANDAT	DEMANDES REÇUES OU MANDATS COMMENCÉS EN 2022-2023 <sup>1</sup>	DEMANDES TRAITÉES OU MANDATS TERMINÉS EN 2022-2023 <sup>2</sup>	DEMANDES OU MANDATS EN TRAITEMENT AU 31 MARS 2023
Reconnaissance aux fins d'exemption des taxes	882	746	136
Éthique et déontologie	35	34	1
Autres compétences juridictionnelles	Allocation de transition (2) Arbitrage carrières/sablières (1) Arbitrage taux d'eau (1) Avis de conformité (13) Droit d'opposition (1) Fin de mandat d'une élue ou d'un élu (11) Défaut de formation d'une élue ou d'un élu (51)	Allocation de transition (2) Arbitrage carrières/sablières (1) Avis de conformité (11) Fin de mandat d'une élue ou d'un élu (11) Défaut de formation d'une élue ou d'un élu (51)	Arbitrage taux d'eau (1) Avis de conformité (2) Droit d'opposition (1)
<b>Total – compétences juridictionnelles</b>	<b>997 demandes ou mandats</b>	<b>856 demandes ou mandats</b>	<b>141 demandes ou mandats</b>
Divulgations	1623	1460	163
Vérification municipale	14	9	5
Autres compétences administratives	Accompagnement (1) Administration provisoire (7) Autorisation de ne pas agir à titre de présidente ou de président d'élection (20) Autorisation d'agir comme conseillère ou conseiller en éthique (8) Autorisation d'agir comme formatrice ou formateur en éthique (3) Attestation du contenu obligatoire d'une formation en éthique (2) Mandats spéciaux (4) Médiation (2) Suivi de recommandations de la DEPIM (21) Tutelle RH (2)	Administration provisoire (6) Autorisation de ne pas agir à titre de présidente ou de président d'élection (20) Autorisation d'agir comme conseillère ou conseiller en éthique (8) Autorisation d'agir comme formatrice ou formateur en éthique (3) Attestation du contenu obligatoire d'une formation en éthique (2) Mandats spéciaux (3) Médiation (1) Suivi de recommandations de la DEPIM (18) Tutelle RH (1)	Accompagnement (1) Administration provisoire (1) Mandats spéciaux (1) Médiation (1) Suivi de recommandations de la DEPIM (3) Tutelle RH (1)
<b>Total – compétences administratives</b>	<b>1 707 demandes ou mandats</b>	<b>1 531 demandes ou mandats</b>	<b>176 demandes ou mandats</b>
<b>Total</b>	<b>2 704</b>	<b>2 387</b>	<b>317</b>

1. Les données incluent les demandes ou mandats en cours de traitement au 31 mars 2022.

2. Une demande est considérée comme traitée lorsque le dossier est fermé ou terminé.



**Commission  
municipale**

**Québec** 

*La saine gestion au bénéfice de tous*