

**COMMISSION
MUNICIPALE
DU QUÉBEC**

Rapport annuel de gestion

**2021
22**



Québec 

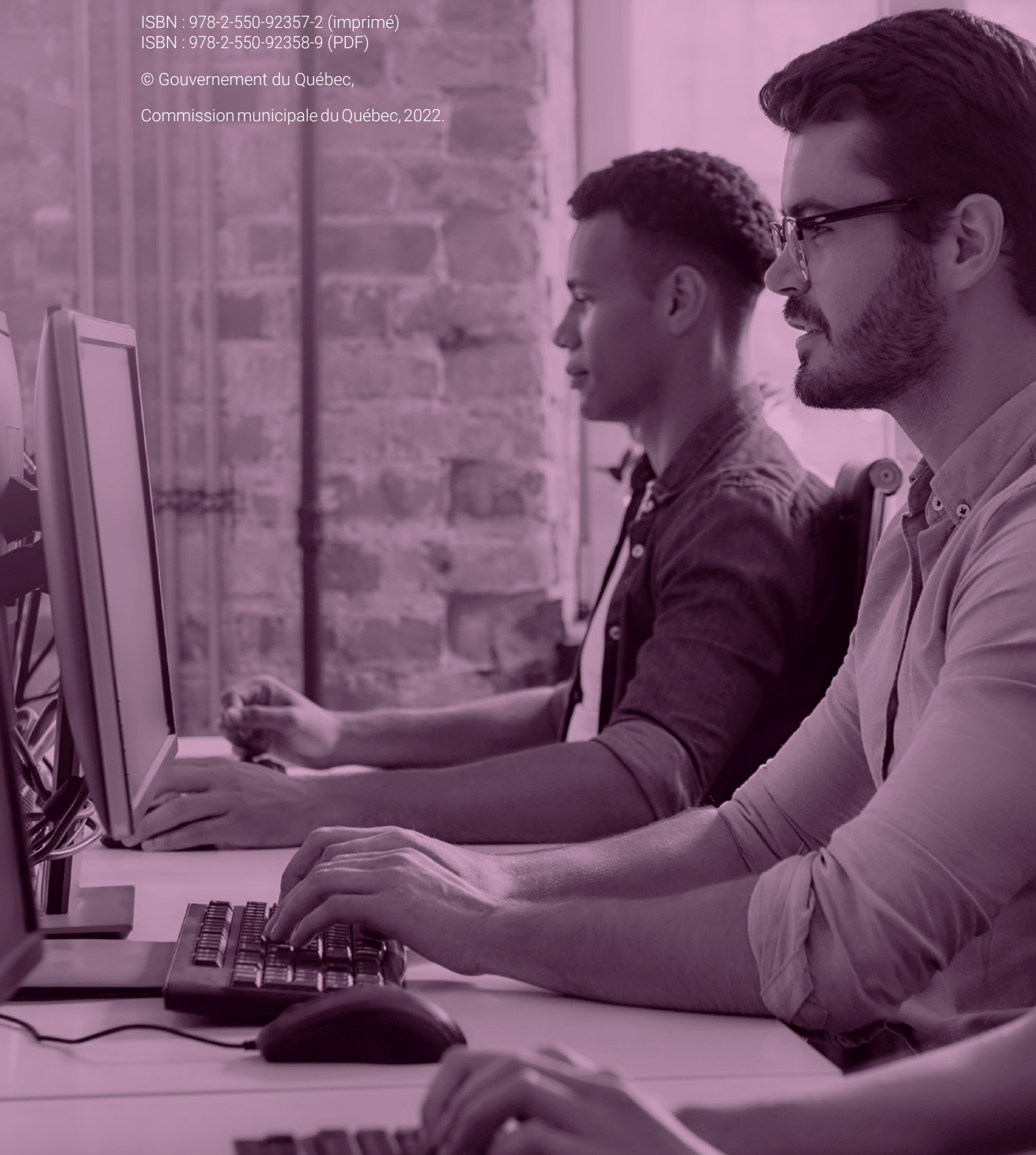
Ce document a été réalisé par la Commission municipale du Québec.

Il est publié en version électronique
à l'adresse suivante : www.cmq.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-92357-2 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-92358-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec,

Commission municipale du Québec, 2022.



2021

22

▶ **Rapport annuel de gestion**



Message de la ministre

Madame Nathalie Roy,
Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

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 2022.

Le rapport rend compte des activités ainsi que des résultats obtenus par la Commission au cours de la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. Cette période correspond à la troisième 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, novembre 2022



Message du président

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de la Commission municipale du Québec. L'année aura encore été marquée, outre le contexte exceptionnel de la pandémie de COVID-19, par de grands changements pour la Commission en raison de l'adoption, en novembre 2021, du projet de loi n° 49. Celui-ci est un jalon important dans l'histoire de la Commission puisqu'il lui confie de nouveaux pouvoirs permettant de contribuer avec une plus grande efficacité à améliorer la gouvernance, la gestion et la confiance des citoyens dans leurs institutions.

Ce projet de loi améliore les capacités d'intervention de la Commission en lui donnant un rôle et des responsabilités accrus qui permettent d'améliorer et de favoriser la formation des élus et de rehausser les standards éthiques et déontologiques qui leur sont applicables. Il lui confie également de nouveaux moyens pour mener des enquêtes plus complètes et efficaces.

La Commission a collaboré à la préparation et à l'étude du projet de loi. Je suis particulièrement fier de la rapidité avec laquelle le personnel de la Commission a réussi à mettre en œuvre les dispositions législatives aux répercussions importantes pour plusieurs unités administratives. Je souhaite souligner l'agilité qu'ont démontrée les équipes pour mettre en place des outils performants, notamment en matière de formation des élus municipaux en éthique et déontologie.

Dans la même veine, le transfert des responsabilités du traitement des divulgations d'actes répréhensibles, en vigueur au 1^{er} avril 2022, a nécessité un travail colossal en prévision de l'intégration des effectifs du Commissaire à l'intégrité municipale et aux enquêtes du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et l'élaboration d'un processus d'enquête unifié. Ce dernier s'applique à toutes les divulgations d'actes répréhensibles commis dans le milieu municipal, en plus de celles relatives à l'éthique et à la déontologie.

Plusieurs autres accomplissements qui découlent de l'exercice des nouveaux pouvoirs de la Commission sont présentés dans les pages qui suivent. À titre de président, je tire une grande fierté du fait que les efforts déployés à les mettre en œuvre n'ont pas affecté la performance globale de la Commission. En effet, celle-ci a été maintenue et se mesure par l'atteinte de 11 cibles stratégiques sur les 12 visées dans le cadre du *Plan stratégique 2019-2024*, soit une performance de 92 %.

Si la Commission a su relever ce défi, c'est en raison de la contribution exceptionnelle de son personnel : les employés, les gestionnaires de même que les membres de la Commission, qui sont demeurés fortement engagés tout au long de l'année pour permettre à la Commission d'atteindre ses objectifs. Rappelons que tout le personnel a dû faire preuve d'une grande capacité d'adaptation dans un contexte marqué par l'incertitude liée notamment à la fin du télétravail obligatoire et au retour dans les milieux de travail. Le maintien de la mobilisation actuelle des employés est un facteur déterminant qui permettra à la Commission de poursuivre sa vision dans les années à venir.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ

Jean-Philippe Marois

Québec, novembre 2022

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 afférents.

Les résultats et les données contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* 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 2022.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ

Jean-Philippe Marois

Québec, novembre 2022

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 2021-2022* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022* 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 2021-2022* 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 2021-2022* 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 2021-2022* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022*, 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, CGA

Québec, le 7 novembre 2022

Table des matières

01	Présentation générale	2
1.1	La Commission en chiffres	3
1.2	L'année 2021-2022 en un coup d'œil	5
1.3	Mission, vision et valeurs organisationnelles	6
1.4	Mandats de la Commission	14
1.5	Faits saillants	16
02	Résultats	20
2.1	Présentation sommaire des résultats du <i>Plan stratégique 2019-2024</i>	21
2.2	Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du <i>Plan stratégique 2019-2024</i>	24
2.3	Déclaration de services aux citoyens	40
03	Ressources utilisées	48
3.1	Utilisation des ressources humaines	49
3.2	Utilisation des ressources financières	52
3.3	Utilisation des ressources informationnelles	54
04	Rapport relatif aux résultats de la vérification des municipalités et organismes	58
	Annexes – Autres exigences	62
	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	67
	Annexe 5 – Allègement réglementaire et administratif	74
	Annexe 6 – Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission	75
	Annexe 7 – Accès aux documents et protection des renseignements personnels	75
	Annexe 8 – Emploi et qualité de la langue française	77
	Annexe 9 – Synthèse des activités administratives et juridictionnelles de la Commission	79



Présentation générale

1.1 La Commission en chiffres

Son organisation

3

bureaux (Québec,
Montréal, Saint-Hyacinthe)

11

membres

65

employés

10,9 M\$

budget

L'exercice de ses compétences

813

dossiers ouverts en éthique et déontologie municipales à la suite
de divulgations ou enquêtes à l'initiative de la Commission

755

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

9

rapports d'audit
municipal publiés

907

décisions du tribunal rendues, notamment :

704

décisions
en exemption
de taxes

65

décisions
en éthique
et déontologie

1

décision
d'arbitrage

11

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

97

demandes d'autorisation
pour agir comme formateur
en éthique traitées

58

demandes d'autorisations
de ne pas agir à titre de
président d'élection traitées

4

administrations
provisoires

5

médiations

2

mandats spéciaux

1

accompagnement

1.2 L'année 2021-2022 en un coup d'œil

- Atteinte de 11 des 12 cibles stratégiques fixées pour l'année;
- Publication de 9 rapports de la Vice-présidence à la vérification, soit 4 audits de grande envergure¹, 1 portrait des municipalités régionales de comté (MRC) et 4 audits de conformité ou de performance, réalisés dans 111 municipalités;
- Traitement en 180 jours ou moins de 98 % des 863 divulgations concernant des manquements en éthique et déontologie commis par des élus;
- Maintien d'un résultat de 81 % de dossiers d'exemption de taxes traités en 140 jours ou moins, et ce, malgré un volume exceptionnel de dossiers traités en raison des demandes de révision périodique, qui se présentent généralement tous les 9 ans :
 - Un total de 683 dossiers traités comparativement à 352 en 2020-2021;
- Déploiement rapide des nouvelles compétences de la Commission découlant de la sanction du projet de loi n°49 par l'Assemblée nationale le 5 novembre 2021 :
 - Le contenu minimal obligatoire de la formation en éthique et déontologie en matière municipale devant être suivie par tout membre d'un conseil d'une municipalité, membre élu ou réélu, tout comme les critères de compétences et d'expérience nécessaires pour obtenir l'autorisation de la Commission d'agir comme formateur, a été déterminé par la Commission et publié sur son site Web,
 - Le jour même de la sanction du projet de loi, les formulaires pour soumettre les demandes d'attestation des formations et les demandes d'autorisation des formateurs en éthique et déontologie municipales étaient disponibles en ligne,
 - De nombreuses activités de communication ont été réalisées dans le milieu municipal, notamment un webinaire animé par le président de la Commission, réunissant 439 personnes, majoritairement des fonctionnaires et des élus municipaux,
 - De nouvelles interventions ont pu être réalisées par la Direction du contentieux et des enquêtes (DCE), devenue, depuis le 1^{er} avril 2022, la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM);
- Tenue d'une consultation publique de grande envergure, réalisée en mode hybride dans trois municipalités, sur le changement de nom d'une région administrative, l'Estrie, qui a permis de recueillir plus de 420 avis, opinions ou mémoires;
- Poursuite du virage numérique de la Commission :
 - 93 % des demandes relatives aux activités juridictionnelles de la Commission ont été effectuées en ligne par les citoyens ou les organismes,
 - 78 % des audiences tenues par la Commission l'ont été en mode virtuel, dont un volume croissant en formule webinaire (75 %), permettant au public et aux journalistes d'y assister, et ce, directement à partir du rôle des audiences publié sur le site Web de la Commission,
 - Parmi les audiences tenues en personne, 37 % ont aussi été accessibles au public en mode virtuel.

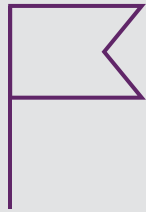
1. Un audit de grande envergure est réalisé auprès d'un nombre important de municipalités ou d'organismes municipaux qui entrent dans le champ de compétence de la Commission.

1.3 Mission, vision et valeurs organisationnelles



*depuis le 1^{er} avril 2022.





Mission

Mission

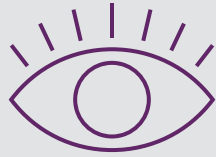


La Commission municipale du Québec, à titre d'organisme indépendant voué au domaine municipal, contribue à améliorer

- ▶ **la gouvernance**

- ▶ **la gestion**

- ▶ **la confiance des 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 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.

1.4 Mandats de la Commission

Les compétences de la Commission municipale du Québec 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.

Projet de loi n° 49

En novembre 2021, l'adoption du projet de loi n° 49, *Loi modifiant la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale et diverses dispositions législatives*, a élargi, de façon significative, les compétences juridictionnelles et administratives de la Commission.

La Commission s'est vu confier la responsabilité de fixer le contenu minimal obligatoire des formations en éthique et déontologie destinées aux élus municipaux ou au personnel de cabinet, le cas échéant. Elle a également le mandat de déterminer les critères de compétences et d'expérience requises des personnes désirant donner la formation. La Commission accorde les autorisations d'agir en tant que formateur et atteste que la formation respecte le contenu minimal fixé.

Les élus et le personnel de cabinet doivent suivre une formation ainsi reconnue par la Commission dans les six mois du début de leur mandat. La Commission peut imposer une suspension à un élu ou un membre du personnel de cabinet qui ne s'acquitte pas de son obligation.

En matière d'éthique et de déontologie, la Commission peut sanctionner un élu sur la base des règles déontologiques obligatoires de la *Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale*, et ce, malgré l'omission de l'une de ces règles au code d'éthique et de déontologie applicable aux élus. Le code d'éthique est réputé contenir les règles minimales prévues à cette loi.

La Commission peut maintenant tenter un recours en inhabilité concernant un élu municipal et demander que soit prononcée l'incapacité provisoire d'un élu. De nouveaux motifs d'inhabilité se sont ajoutés à la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*, notamment pour conduite portant sérieusement atteinte à l'honneur et à la dignité de la fonction d'élu.

Pour répondre à certaines situations de dysfonctionnement, la Commission peut exercer la tutelle d'une municipalité concernant la nomination, la suspension sans traitement ou la destitution des officiers ou des employés.

Aux compétences existantes de la Commission en matière de médiation et d'arbitrage s'ajoute maintenant la possibilité de procéder, à la demande de la ministre, à une médiation lors du renouvellement d'ententes intermunicipales.

En matière d'audit, l'ensemble des régies intermunicipales, à l'exception de celles comprenant au moins une ville de 100 000 habitants et plus, est inclus dans le champ de compétence de la Commission et ces audits sont effectués selon la fréquence déterminée par la Commission.

Finalement, en plus des divulgations relatives à l'éthique et à la déontologie des élus municipaux, la Commission traite, depuis le 1^{er} avril 2022, toutes les divulgations relatives aux actes répréhensibles commis dans le milieu municipal, au sein d'un pôle d'enquêtes unique en matière municipale, soit la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM).

Tribunal administratif

En tant que tribunal administratif, la Commission est chargée de rendre des décisions concernant des demandes formulées par des 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'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'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 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'un élu 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 officiers ou des employés.

La Commission mène aussi des enquêtes administratives. Ainsi, en matière d'éthique et de déontologie municipales, la Direction du contentieux et des enquêtes (DCE) de la Commission, devenue, depuis le 1^{er} avril 2022, la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM), mène des enquêtes administratives sur de possibles manquements au code d'éthique et de déontologie applicable à un élu ou à un membre du personnel de cabinet. Depuis le 1^{er} avril 2022, la DEPIM traite aussi 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.

La Commission fixe le contenu minimal obligatoire de la formation en éthique et déontologie, atteste que les formations respectent le contenu minimal fixé et autorise les formateurs à agir en fonction des critères qu'elle établit.

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.

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

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

Un tableau-synthèse des demandes reçues ou des mandats débutés pendant l'exercice 2021-2022, traités au cours de l'exercice ou en traitement au 31 mars 2022 et ventilés en fonction des compétences de la Commission, peut être consulté à l'annexe 9.

1.5 Faits saillants

La Commission souhaite attirer l'attention sur les réalisations significatives accomplies au cours de l'année et qui 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*. Rappelons que la Commission se veut une organisation dynamique, moderne et performante qui souhaite, par ses actions, influencer positivement et significativement la gestion municipale.

Le dynamisme et la performance

La Commission a vécu une période d'intense activité entourant l'adoption, en novembre 2021, du projet de loi n° 49, *Loi modifiant la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale et diverses dispositions législatives*. Ce projet de loi élargit considérablement les responsabilités et les pouvoirs de la Commission. C'est pourquoi divers travaux ont été menés de façon concertée et diligente afin de mettre en œuvre les nouvelles dispositions législatives. Le jour même de la sanction de cette loi, la Commission a été en mesure de mettre en place un service en ligne permettant aux formateurs d'être autorisés à donner la formation en éthique et de faire valider le contenu de leur formation. Le contenu minimal obligatoire de ces formations destinées aux élus municipaux et au personnel de cabinet, tout comme les critères de compétences et d'expérience des formateurs, étaient définis et accessibles en ligne. Mentionnons que les élus et le personnel de cabinet doivent suivre une formation reconnue par la Commission dans les six mois du début de leur mandat ou de leur mandat subséquent. Au 31 mars 2022, 98 demandes d'autorisation pour agir à titre de formateur en éthique et 19 demandes d'attestation relative au contenu d'une formation ont été reçues, dont 106 ont été acceptées (91 formateurs et 15 formations).

De plus, afin de se préparer à assumer les nouvelles responsabilités lui étant confiées à compter du 1^{er} avril 2022 à l'égard du traitement des divulgations d'actes répréhensibles possiblement commis en milieu municipal, la Commission a pris l'initiative de mener des travaux selon la méthode Lean Six Sigma afin de concevoir un processus d'enquête unique et efficace. Ainsi, la mise en place d'un guichet unique pour les divulgateurs et le traitement des divulgations par une équipe unifiée permettront d'optimiser l'utilisation des ressources, d'éviter le dédoublement des interventions et de faciliter le déroulement des interventions auprès des municipalités, qui n'auront affaire qu'à une seule instance, soit la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM).

Parallèlement aux travaux relatifs à la mise en œuvre du projet de loi n° 49, la Commission a poursuivi avec efficacité ses activités. Ainsi, lors de l'exercice financier 2021-2022, les missions d'audit ont conduit à la publication de neuf rapports. Parmi eux, quatre missions de grande envergure ont été menées à l'égard de la presque totalité des municipalités du Québec. Il est à souligner que les municipalités ayant été auditées par la Vice-présidence à la vérification de la Commission ont toutes adhéré aux recommandations formulées dans ces rapports.

En éthique et déontologie, la DCE² a traité 98 % des divulgations dans un délai de 180 jours ou moins, soit une amélioration des délais de traitement par rapport à l'exercice précédent (86 %).

En matière de traitement des demandes d'exemption de taxes, 81 % de celles-ci ont été répondues dans un délai de moins de 140 jours, et ce, malgré une augmentation du nombre de demandes, qui a presque doublé.

La Commission a été particulièrement active dans ses activités de communication, car il importait de bien faire connaître au milieu municipal les nouvelles modifications législatives introduites par le projet de loi n° 49. Ainsi, une tournée d'information a été réalisée auprès des associations municipales. Un webinaire a aussi été organisé, auquel 439 personnes ont participé. Finalement, plusieurs communications ont été adressées aux municipalités portant notamment sur les nouvelles obligations en matière de formation des élus ainsi que sur les modifications apportées en matière d'audit.

2. Le 1^{er} avril 2022, la Direction du contentieux et des enquêtes (DCE) est devenue la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale (DEPIM).

L'innovation et la modernité

Dans un contexte de crise sanitaire, la Commission a intensifié l'utilisation des nouvelles technologies afin de maintenir et d'améliorer son offre de services. Les audiences ont été en grande majorité tenues en webdiffusion. L'utilisation des moyens modernes de travail et de communication – le télétravail, les vidéoconférences et les réunions virtuelles ainsi que l'utilisation de logiciels de partage et de travail en groupe ont été pleinement intégrées aux habitudes de travail de la Commission.

Des consultations publiques mixtes, alliant le virtuel et la présence, ont été tenues avec succès et ont permis une participation plus importante des personnes intéressées.

L'implantation d'une nouvelle plateforme technologique de gestion des dossiers a permis aux OBNL de transmettre leur demande d'exemption de taxes ainsi que les documents afférents entièrement en ligne. Le processus d'exemption de taxes obtient d'ailleurs une excellente évaluation, le taux de satisfaction globale des OBNL ayant participé au sondage étant de 96 %. L'application logicielle permet aussi de gérer tous les aspects administratifs des dossiers juridictionnels et de soutenir la tenue des audiences à distance, et ce, en éliminant l'utilisation de papier.

Ajoutons que les nouveaux services offerts par la Commission sont disponibles en ligne : formulaire de divulgation, formulaire de demande d'autorisation des formateurs, formulaire de demande d'attestation pour les formations. De plus, un nouveau formulaire permettant aux municipalités de déposer une demande autorisant le greffier ou le greffier-trésorier à ne pas agir comme président d'élection a également été rendu disponible.

En matière de pratiques innovantes, rappelons qu'une démarche d'amélioration Lean Six Sigma a permis de définir un nouveau processus d'enquête intégrée qui traitera les divulgations en éthique et déontologie et celles portant sur les actes répréhensibles susceptibles d'être commis en milieu municipal.

L'influence et l'impact

Une consultation réalisée auprès des municipalités a permis de démontrer l'influence positive de la Commission. En effet, 85 % d'entre elles estiment que les audits ont apporté une valeur ajoutée à l'égard de leurs pratiques de gestion municipale.

Un taux de satisfaction de plus de 90 % accordé par les participants aux webinaires tenus par la Commission démontre aussi le grand intérêt porté aux sujets présentés. Ajoutons que le taux d'achalandage du site Web de la Commission est en constante progression, passant d'une moyenne de 6 164 sessions par mois l'année précédente à 9 132 sessions par mois, résultat d'un souci constant de diffuser toute l'information pertinente au public, en toute transparence et au moment opportun.

Finalement, les nouveaux pouvoirs accordés à la Commission par le projet de loi n° 49 permettront à celle-ci d'avoir une influence positive et un impact significatif en matière d'intégrité municipale. Mentionnons, à titre d'exemples, le recours en inhabilité, la sanction possible en cas de défaut de formation d'un élu ou encore l'imposition de nouvelles règles éthiques obligatoires.





Résultats

2.1 Présentation sommaire des résultats du Plan stratégique 2019-2024

Tableau récapitulatif

Ce tableau présente le sommaire des résultats du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 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 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
1. Nombre de rapports d'audit publiés	9	9	24
2. Taux d'adhésion des municipalités auditées aux recommandations de la Commission	100 %	100 %	26
3. Pourcentage des recommandations mises en œuvre par les municipalités auditées	–	S. O.	26
4. Proportion d'audités qui estiment que les audits apportent une valeur ajoutée	70 %	81 %	27

OBJECTIF 1.2 : Rehausser les pratiques en matière de gouvernance municipale

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
5. Proportion des municipalités consultées qui considèrent, à la suite de la publication des rapports d'audit, qu'elles apportent une valeur ajoutée au regard de l'amélioration des pratiques de gestion municipale	70 %	85 %	29
6. Proportion des municipalités satisfaites des activités de sensibilisation relatives aux problématiques récurrentes identifiées	75 %	91 %	30

OBJECTIF 1.3 : Promouvoir les actions de la Commission

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
7. Taux d'augmentation de l'achalandage du site Web révisé de la Commission	+ 6 % par rapport aux résultats mesurés en 2020-2021	+48 % par rapport aux résultats mesurés en 2020-2021	31

OBJECTIF 1.4 : Favoriser les modes alternatifs de résolution des différends

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
8. Taux d'acceptation de la médiation dans les dossiers de nature juridictionnelle qui le permettent	50 %	60 %	32

ORIENTATION 2

Accroître la performance de la Commission

OBJECTIF 2.1 : Optimiser les délais de traitement

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
9. Pourcentage des divulgations en matière d'éthique et de déontologie municipales traitées en 180 jours ou moins	80 %	98 %	34
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 %	89 %	35
11. Pourcentage des demandes d'exemption de taxes répondues dans un délai de 140 jours ou moins	80 %	81 %	36

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

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
12. Pourcentage des demandes relatives aux activités juridictionnelles effectuées en ligne	50 %	93 %	37

ORIENTATION 3

Développer une culture organisationnelle forte et mobilisatrice

OBJECTIF 3.1 : Offrir un milieu de travail collaboratif

INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	PAGE
13. Nombre d'initiatives mises en place favorisant l'intelligence collective (approches collaboratives)	2	3	38

2.2 Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

Dans la présente section, la Commission rend compte des résultats atteints au cours de la troisième 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 municipalités³

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 PUBLIÉS⁴

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 troisième année du plan stratégique, neuf rapports ont été publiés :

- Audit de conformité portant sur la formation en éthique et en déontologie des membres du conseil municipal (avril 2021);
- Audit de performance portant sur le processus budgétaire (juin 2021);
- Audit de conformité portant sur l'adoption du budget (novembre 2021);
- Audit de conformité portant sur l'adoption du programme triennal d'immobilisations (novembre 2021);
- Audit de conformité portant sur la publication des contrats dans le système électronique d'appel d'offres (février 2022);
- Audit de conformité portant sur la transmission des rapports financiers (régies intermunicipales) (mars 2022);
- Audit de conformité portant sur la transmission des rapports financiers (municipalités locales, MRC, communautés métropolitaines) (mars 2022);
- Portrait des MRC (mars 2022);
- Audit de performance portant sur la gestion du déneigement (mars 2022).

De plus, au 31 mars 2022, trois missions d'audit dont la publication des rapports est prévue en 2022-2023 étaient en cours de réalisation.

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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 de confirmer la pertinence de ces recommandations, une rétroaction est demandée aux municipalités concernant leur adhésion. Cette démarche favorise leur engagement à l'égard de la mise en œuvre des recommandations.

En 2021-2022, quatre audits de grande envergure ont été réalisés pour l'ensemble des municipalités de moins de 100 000 habitants, des MRC, des communautés métropolitaines et des régies intermunicipales. Pour ces audits, l'adhésion des municipalités aux recommandations s'est faite de manière tacite puisque les recommandations émises étaient de prendre les dispositions nécessaires pour se conformer à l'encadrement légal applicable.

Mis à part ces 4 audits et le portrait des MRC, 111 municipalités ont été auditées dans le cadre de différentes missions d'audit de performance ou de conformité.

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 2022, 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.		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 sera 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 2021-2022.

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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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.

En 2021-2022, un premier sondage a été tenu auprès de 122 municipalités auditées en lien avec les audits portant sur la gestion des actifs en immobilisations (rapport publié en février 2021), sur la taxation (rapport publié en mars 2021), sur le processus encadrant l'adoption des règlements dans les villes de moins de 10 000 habitants (rapport publié en mars 2021), sur la gouvernance et la gestion financière (rapport publié en mars 2021), sur la formation en éthique et en déontologie (rapport publié en avril 2021) et sur le processus budgétaire (rapport publié en juin 2021). Parmi les 56 municipalités ayant répondu au sondage, 93 % ont indiqué que le rapport d'audit apportait une valeur ajoutée au regard de l'amélioration des pratiques de gestion de leur municipalité.

Un deuxième sondage a été tenu auprès de huit municipalités auditées en lien avec les audits portant sur la publication des contrats dans le système électronique d'appel d'offres (rapport publié en février 2022) et sur la gestion du déneigement (rapport publié en mars 2022). Parmi les six municipalités ayant répondu au sondage, 67 % ont indiqué que le rapport d'audit apportait une valeur ajoutée au regard de l'amélioration des pratiques de gestion de leur municipalité.

Un troisième sondage a été tenu auprès de l'ensemble des municipalités auditées dans le cadre des audits de grande envergure portant sur l'adoption du budget (rapport publié en novembre 2021), sur l'adoption du programme triennal d'immobilisations (rapport publié en novembre 2021) et sur

la transmission des rapports financiers (rapport publié en mars 2022). Parmi les 399 municipalités ayant répondu au sondage, 79 % ont indiqué que le rapport d'audit apportait une valeur ajoutée au regard de l'amélioration des pratiques de gestion de leur municipalité.

En somme, en considérant les trois sondages réalisés auprès des municipalités auditées et en tenant compte de la proportion des municipalités y ayant répondu, 81 % de celles-ci ont indiqué que le rapport d'audit apportait une valeur ajoutée au regard de l'amélioration des pratiques de gestion de leur municipalité.

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 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. 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 problématiques récurrentes observées lors de l'exercice de ses différentes compétences. Ces activités permettent d'agir en amont de ces problématiques 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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 2021-2022, le sondage a porté sur les rapports d’audit publiés par la Vice-présidence à la vérification de la Commission de février 2021 à mars 2022, incluant quatre rapports d’audit publiés en 2020-2021.

De ce sondage, il est ressorti, entre autres, les éléments suivants : 81 % des répondants ont jugé que les thèmes abordés étaient pertinents, 75 % d’entre eux estiment que ces rapports ont suscité des réflexions et, enfin, 72 % des répondants sont d’avis que les rapports les ont amenés à comprendre des notions leur étant inconnues jusqu’alors.

Afin de déterminer la proportion des municipalités qui considèrent que les rapports pour lesquels elles n’ont pas spécifiquement été auditées contribuent globalement à améliorer les pratiques de gestion municipale, nous avons exclu les audits de grande envergure puisque la grande majorité des municipalités ont été auditées dans le cadre de ces audits. À cette question, 85 % des municipalités ayant répondu au sondage considèrent que les rapports de la Vice-présidence à la vérification 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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Sensibiliser le monde municipal à certaines problématiques récurrentes observées lors de l'exercice de ses divers mandats participe nécessairement au rehaussement des pratiques en matière de gouvernance municipale. La Commission organise ainsi tout au long de l'année des activités pour faire connaître son rôle auprès du monde municipal, le sensibiliser à certains enjeux et l'influencer de façon positive et durable dans sa manière d'exercer ses diverses responsabilités.

Les répercussions significatives du projet de loi n° 49, *Loi modifiant la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale et diverses dispositions législatives*, ont donné à la Commission l'occasion de diffuser et de mettre en lumière certaines modifications législatives.

La Commission municipale a offert ainsi plusieurs séances d'information en mode virtuel et a publié une dizaine d'articles couvrant un vaste éventail de sujets d'intérêt pour le monde municipal. Au total, quatre webinaires ont été mis en place en 2021-2022. En collaboration avec la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et l'Association des gestionnaires financiers municipaux du Québec (AGFMQ), un premier webinar a été consacré au régime d'exemption de taxes appliqué par la Commission, puis deux autres au processus budgétaire. Juste après l'adoption du projet de loi n° 49, en novembre 2021, la Commission a organisé une rencontre virtuelle avec les intervenants et partenaires du monde municipal pour les informer du renforcement du rôle de la Commission et de certaines modifications législatives d'importance. L'excellent taux de participation et la très grande satisfaction des participants démontrent l'intérêt entourant cette pièce législative.

Le taux de satisfaction mesuré à la suite de ces webinaires est particulièrement élevé. Plus de 90 % des répondants aux sondages effectués à la fin de ces activités se disent satisfaits de la séance à laquelle ils ont assisté.

Par ailleurs, la Commission a publié 13 articles dans diverses revues du monde municipal, dont *Quorum* (FQM), *Carrefour* (Corporation des officiers municipaux agréés du Québec), *Scribe* (Association des directeurs municipaux du Québec), *Le Sablier* (Association des directeurs généraux des municipalités du Québec) et *Droit-Inc*. La gestion des actifs en immobilisations, l'adoption du budget et du plan triennal d'immobilisations (PTI), l'adoption des règlements, la taxation, le processus budgétaire, la civilité et le respect, l'ingérence dans l'administration municipale, l'exemption de taxes ou encore l'action en inhabilité ont été les sujets couverts par ces articles.

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 de tous les utilisateurs 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'efficacité et de transparence, la Commission présente aux 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		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La Commission municipale attache une très grande importance à l'information et à la transparence à l'égard des actions qu'elle mène, lors de l'exercice de toutes ses compétences. Depuis 2018, elle ne cesse de préciser le type d'intervention qu'elle effectue dans les municipalités, en ligne, autant en matière d'audit municipal en relayant la publication des rapports d'audit ou en annonçant les missions d'audit en cours qu'en matière de décisions du tribunal administratif, d'actions qu'elle mène en Cour supérieure lorsqu'elle intente une action en inhabilité ou de contrôle qu'elle exerce au sein de municipalités lorsqu'il faut mettre en place une administration provisoire ou de mesures d'accompagnement.

Dès la sanction du projet de loi n° 49, le 5 novembre 2021, la Commission a mis en ligne toute l'information relative à la formation sur l'éthique et la déontologie en matière municipale des élus, autant le contenu minimal obligatoire de la formation que les critères de compétences et d'expérience nécessaires pour obtenir une autorisation pour agir comme formateur. De plus, les formulaires pour soumettre les demandes d'attestation des formations et d'autorisation des formateurs ont été rendus disponibles en ligne. Le site a subi une refonte partielle pour refléter les modifications législatives et permettre à ceux qui devaient prendre action de le faire de manière intuitive et efficace (services en ligne).

Lorsque nous comparons l'achalandage du site Web de la Commission en 2021-2022 avec celui de l'exercice financier précédent, nous pouvons noter 48,1 % d'augmentation. En effet, 109 591 sessions ont été ouvertes au cours de l'année, soit une moyenne de 9 132 sessions par mois, comparativement aux 73 973 sessions ouvertes de l'année précédente (moyenne de 6 164 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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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'un médiateur. Son rôle est d'aider les parties à conclure une entente satisfaisante de part et d'autre. Les médiateurs de la Commission encouragent la communication entre les personnes impliquées, dans un climat respectueux et productif. Le médiateur ne représente aucune des parties. Il agit de manière impartiale et objective.

Au cours de l'année 2021-2022, la Commission a reçu cinq demandes de nature juridictionnelle permettant la médiation. Parmi celles-ci, trois démarches de médiation ont été acceptées par les parties. Le taux d'acceptation de la médiation dans les dossiers de nature juridictionnelle qui le permettent est donc de 60 %.

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 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.

L'augmentation prévue du nombre de divulgations peut également avoir des conséquences sur le processus juridictionnel en déontologie municipale. En effet, au terme de son enquête administrative, si la Direction du contentieux et des enquêtes (DCE) de la Commission, devenue, depuis le 1^{er} avril 2022, la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale de la Commission (DEPIM), est d'avis que les renseignements en sa possession le justifient, une citation est signifiée à l'élu. 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 renouvellements des demandes d'exemption de taxes augmentera de façon importante pendant la période couverte par la planification stratégique. Néanmoins, au bénéfice des citoyens, la Commission s'est engagée à réduire ses délais de traitement.

INDICATEUR 9 : POURCENTAGE DES DIVULGATIONS⁵ 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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Conformément à la *Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale*, les municipalités doivent adopter un code d'éthique et de déontologie applicable à leurs élus. C'est la Commission qui est, en vertu de cette loi, chargée d'enquêter sur de possibles manquements à ces codes.

La DCE est devenue, depuis le 1^{er} avril 2022, la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale de la Commission. Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles règles, le 30 novembre 2018, celle-ci a été désignée pour effectuer les enquêtes administratives en éthique et en déontologie municipales. Ces enquêtes administratives sont balisées par les articles 20 et 21 de la *Loi*. En vertu de ces articles, toute personne peut communiquer à la Commission des renseignements concernant un possible manquement à un code d'éthique et de déontologie applicable à un membre du conseil d'une municipalité. La Commission peut aussi, de sa propre initiative ou à la suite d'une telle communication de renseignements, obtenir de toute personne les renseignements qu'elle juge nécessaires concernant un manquement visé à cet article.

Au terme de son enquête administrative, lorsqu'elle est d'avis que les renseignements qui sont en sa possession sont susceptibles de démontrer qu'un membre du conseil d'une municipalité a commis un manquement à une règle prévue au code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable, la DEPIM dépose une citation en déontologie municipale au secrétariat de la Commission. C'est ce document qui amorce le processus juridictionnel.

Au cours de l'exercice 2021-2022, la DCE a ouvert 813 dossiers de divulgations ou d'enquêtes de sa propre initiative, soit un volume de demandes relativement stable par rapport à l'exercice précédent. Rappelons que, depuis les modifications législatives de 2018, c'est une augmentation de 400 % par rapport au nombre de cas traités au cours du processus qui prévalait auparavant. Malgré le maintien d'un volume important de divulgations, la DCE a traité en 180 jours ou moins 843 divulgations, soit 98 % des 863 traitées au cours de la période.

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

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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 reçoit la citation de la part du Secrétariat de la Commission jusqu'à la date où la décision est rendue par 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 nouveau processus d'enquête mis en place depuis le 30 novembre 2018 et ayant conduit à la création de la DCE, laquelle est devenue, en avril 2022, la Direction des enquêtes et des poursuites en intégrité municipale.

En termes absolus, ce sont 41 décisions sur 46 qui ont été rendues à l'intérieur d'un délai de 210 jours ou moins, soit 89 %. Ce résultat est donc très légèrement sous la cible visée de 90 %. Les divers recours intérimaires exercés en cours d'instance dans certains des dossiers ont posé une difficulté à rendre une décision dans le délai attendu.

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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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.

L'année 2021-2022 a été marquée par un volume important de demandes d'exemption de taxes reçues et traitées. Ainsi, la Commission a ouvert 758 dossiers d'exemption de taxes (3 désistements), soit près du double de la période précédente, dont 751 étaient aux fins d'exemption des taxes foncières et 4 aux fins d'exemption de la taxe d'affaires.

Parmi ces dossiers, 197 étaient des nouvelles demandes, alors que 558 étaient des demandes de révision de décisions rendues en 2011-2012 pour les taxes foncières.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, la Commission a rendu 683 décisions concernant des demandes d'exemption de taxes, dont 81 % ont été traitées dans un délai de 140 jours ou moins. La Commission a ainsi réussi à maintenir ses délais de traitement malgré une forte augmentation (+94 %) du volume des dossiers à traiter.

Considérant une hausse anticipée du nombre de demandes d'exemption de taxes, la Commission a réalisé, en 2019-2020, un projet d'optimisation de processus selon l'approche Lean Six Sigma visant à dégager de la capacité organisationnelle, à réduire le délai de traitement des demandes et à améliorer l'accès et la qualité des services aux citoyens.

La Commission a depuis poursuivi les efforts d'optimisation qu'elle avait entamés en améliorant en continu son processus et en implantant, en 2020-2021, une plateforme technologique de gestion des dossiers et de nouveaux services en ligne permettant aux OBNL de remplir et de transmettre leur demande d'exemption de taxes en ligne. Conséquemment, le délai de traitement des dossiers a été réduit.

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 deuxième 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 2021. L'étude visait à connaître leur niveau de satisfaction à l'égard du processus

de demande d'exemption de taxes. Notons par ailleurs qu'au cours de l'année 2021, des services en ligne ont été déployés.

Le sondage en ligne a été réalisé du 7 au 30 avril 2022. Le taux de réponse est de 47,3 %, puisque 202 OBNL ont répondu au sondage parmi les 427 OBNL sollicités.

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 sur l'ensemble des services reçus est demeurée très élevée, soit un taux combiné de satisfaction de 96 % à l'égard de l'ensemble des services reçus. Les résultats quant aux différents aspects du service se situent entre 90 % et 96 % 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 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 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 %		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'un des premiers objectifs s'inscrivant dans la vision stratégique de la transformation numérique de la Commission est d'offrir les activités juridictionnelles en ligne.

Au cours de l'année financière 2020-2021, la Commission a procédé à l'implantation de sa 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.

En 2021-2022, 93 % des demandes relatives aux compétences juridictionnelles ont été effectuées à l'aide d'un formulaire sécurisé disponible en ligne. Cette offre de services électroniques soutient la vision stratégique de transformation numérique de la Commission. Les bénéficiaires se sont déjà sentis : 97 % des OBNL ayant déposé une demande de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes, l'ont fait en ligne.

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		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 2021-2022, dans un contexte encore marqué par la pandémie de COVID-19, pour favoriser une meilleure adaptation et le travail d'équipe, la Commission a tenu trois activités d'intelligence collective :

1. Une refonte du processus de confection du programme triennal d'audit (PTA) de la Vice-présidence à la vérification (VPV) a été réalisée entre juin et novembre 2021. Préalablement à cet exercice, le personnel a été consulté afin de définir les irritants et les écueils rencontrés lors de l'élaboration des PTA antérieurs et ainsi d'apporter les modifications nécessaires. Cet exercice avait donc pour objectif d'optimiser le processus de sélection des missions d'audit ayant une grande valeur ajoutée tout en permettant une utilisation judicieuse des ressources. La refonte a également permis d'améliorer les façons de faire de la VPV pour tenir compte de l'environnement municipal en constante évolution.
2. Une activité *speed-storming* a été réalisée à la VPV en décembre 2021. L'objectif de cet exercice était de mener, à travers plusieurs ateliers de travail, une réflexion collective pour identifier les idées de projets de missions d'audit qui comportent des risques significatifs ainsi qu'un potentiel d'amélioration du fonctionnement et des résultats des municipalités et des organismes municipaux. Au terme de cette activité, plusieurs sujets d'audit et angles d'intervention ont été identifiés et utilisés par la suite comme base pour l'élaboration de la planification triennale d'audit 2022-2025.
3. Avec l'adoption du projet de loi n° 49, la Commission, par l'entremise de la DCE, s'est vu confier le rôle de traiter les divulgations d'actes répréhensibles qui concernent les organismes municipaux, rôle qui incombait alors au Commissaire à l'intégrité municipale et aux enquêtes (CIME) du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Ainsi, en décembre 2021, la Commission a tenu des ateliers de réingénierie de processus impliquant du personnel de la DCE et du CIME. Ces ateliers ont permis à une équipe pluridisciplinaire de créer un processus unique et simplifié, lequel optimise les ressources en éliminant notamment les chevauchements entre les différentes activités du CIME et de la DCE. Les citoyens ont désormais accès à un guichet unique de traitement de leurs divulgations, lequel est soutenu par une solution informatique de gestion des dossiers en ligne.

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^{er} avril 2020.

Les résultats pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 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 un accès équitable aux services offerts par la Commission

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
Vous permettre d'accéder à nos services en tout temps par le biais de notre site Internet.	Nombre de plaintes fondées ¹ concernant la disponibilité des services de la Commission	Aucune plainte fondée	Il n'y a eu aucune plainte fondée.
	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	Parmi les OBNL répondants, 95 % sont assez satisfaits ou très satisfaits de la disponibilité des services en ligne de la Commission².

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 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_PLAINTES_COMMENTAIRES_Version_finale.pdf.

2. Sondage mené entre le 7 et le 30 avril auprès des OBNL ayant reçu une décision relative à leur demande d'exemption de taxes foncières ou d'affaires en 2021, soit 427 OBNL. Le taux de réponse a été de 47,3 %.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
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	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.
	Taux d'application des recommandations du rapport d'analyse concernant l'accessibilité	80 % à partir de 2023	S. O.
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	Parmi les OBNL répondants, 86 % sont satisfaits ou très satisfaits de la facilité à entrer en contact avec la Commission.
	Nombre de plaintes fondées concernant des difficultés à entrer en contact avec la Commission	Aucune plainte fondée	Il n'y a eu aucune plainte fondée.
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	Le calendrier des audiences est publié toutes les semaines sur le site Internet de la Commission.

Accueil et comportement du personnel

ENGAGEMENT 2

Offrir un service à la clientèle d'excellence

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
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	Il n'y a eu aucune plainte fondée.
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	Parmi les OBNL qui ont répondu au sondage, 88 % ont déclaré être très ou assez satisfaits des renseignements ou explications fournis par le personnel de la Commission.
	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	Il n'y a eu aucune plainte fondée.
Rendre les appels dans un délai d'un jour ouvrable.	Proportion des appels rendus dans un délai d'un jour ouvrable	85 %	93 %
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 %	85 %

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
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 %	85 %

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 2021-2022
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. »	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. »
	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	Il n'y a eu aucune plainte fondée.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
Rendre publiques les conclusions de notre enquête administrative en éthique et déontologie lorsque votre divulgation de renseignements mène à la citation de 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'élu devant la section juridictionnelle de la Commission	100 %	100 %
En matière d'éthique et de déontologie municipales, rendre une décision dans les 90 jours suivant l'audience ou dans les 120 jours si le juge administratif conclut que l'élu municipal a commis un manquement et qu'une audience sur sanction est nécessaire et procéder à sa publication sur notre site Internet ¹ .	Proportion des décisions en éthique et déontologie rendues dans les 90 jours suivant l'audience ou dans les 120 jours si le juge administratif conclut que l'élu municipal a commis un manquement et qu'une audience sur sanction est nécessaire	100 %	97 %
	Proportion des décisions rendues qui ont été publiées sur le site Internet de la Commission	100 %	100 %

1. Nouveau processus de plainte contre un élu municipal résultant des nouveaux pouvoirs de la Commission en matière d'éthique et de déontologie, entrés en vigueur le 30 novembre 2018.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
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 %	100 %
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 %	61 %
En matière d'exemption de taxes, rendre une décision dans les 60 jours suivant la désignation 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 du juge administratif ou dans les 60 jours suivant la tenue d'une audience, lorsque celle-ci est requise	100 %	97 %

Qualité de nos services

ENGAGEMENT 4

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
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	Parmi les OBNL répondants, 96 % sont assez satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus dans le cadre de leur demande.
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 %	Un accusé de réception a été transmis en deux jours ouvrables ou moins pour 100 % des plaintes reçues concernant la qualité des services.
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 %	Parmi les plaintes reçues concernant la qualité des services, 100 % ont été traitées dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins.

Respect de la confidentialité et protection des renseignements personnels

ENGAGEMENT 5

Assurer la protection des renseignements personnels des citoyens

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2021-2022
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	Il n'y a eu aucune plainte fondée.

Les cibles relatives aux engagements de la Commission ont été respectées dans une proportion de 76 %.

Le traitement des demandes reçues aux fins d'exemption de taxes foncières ou d'affaires a débuté, en moyenne, dans un délai de 20 jours ouvrables, et 61 % d'entre elles ont été ouvertes dans un délai de 10 jours ouvrables et moins. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, il s'agit d'une amélioration par rapport à l'exercice financier précédent, au cours duquel 52 % des demandes avaient été ouvertes dans un délai de 10 jours ouvrables.

Durant l'exercice 2021-2022, la Commission a poursuivi ses efforts d'amélioration du processus de traitement des demandes d'exemption de taxes afin de réduire les délais pour accuser réception des demandes. Ainsi, depuis le 9 août 2021, les demandeurs qui utilisent les formulaires de demande d'exemption de taxes en ligne pour la transmission de leur demande (97 % en mars 2022) reçoivent maintenant un accusé de réception automatiquement et le traitement de leur demande est ainsi entamé plus rapidement.

Les modifications apportées au processus permettant de soumettre une demande d'exemption de taxes en ligne ont engendré une légère diminution du taux de satisfaction des OBNL, bien que celui-ci demeure élevé. La Commission continue de travailler à simplifier ses services pour répondre aux attentes des citoyens.



03

Ressources utilisées

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

L'effectif en poste au 31 mars 2022 correspond au nombre de personnes qui occupent un poste régulier ou occasionnel, à l'exception des étudiants et des stagiaires.

La répartition de l'effectif de la Commission est demeurée relativement stable en 2021-2022.

TABLEAU 1 – RÉPARTITION DE L'FFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2022, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2021-2022	2020-2021	ÉCART
Bureau du président	12	12	0
Vice-présidence à la vérification	37	37	0
Direction du contentieux et des enquêtes	14	13	+1
Direction de la gouvernance et de l'amélioration continue	13	16	-3
Total	76	78	-2

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année civile 2021, une somme totale de 111 134,30 \$ 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 1,6 % de sa masse salariale⁶.

6. La masse salariale en 2021 était de 7 339 972,27 \$.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2021 (\$)	2020 (\$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	111 134,30	73 869,85
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	1 368,68	7 759,63
Faire acquérir de nouvelles connaissances technologiques	8 000,92	27 669,14
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	0	2 635,01
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0	4 755,02
Total	120 503,90	116 688,65

TABLEAU 3 – ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2021	2020
Proportion de la masse salariale (%)	1,6	1,8
Nombre moyen de jours de formation par personne :		
Cadre	4,1	3,3
Professionnel	2,7	2,6
Fonctionnaire	1,1	2,3
Membre	2,0	2,9
Total¹	2,5	2,7
Somme allouée par personne (\$)²	666	515

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et membre.
2. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire et membre.

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'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) entre le 1^{er} avril d'une année donnée et le 31 mars de l'année suivante, et le nombre moyen 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'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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	17	2	18

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	0	1

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Pour l'exercice financier 2021-2022, la Commission municipale du Québec disposait d'un budget de dépenses de 10,9 millions de dollars.

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, la Commission a dû ajuster et maximiser l'utilisation des ressources dont elle dispose afin 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. Cela s'est traduit par une consommation d'effectifs dépassant le budget de rémunération. Par contre, cela a occasionné des dépenses de fonctionnement moindres que celles budgétées.

Par ailleurs, en 2021-2022, les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie se sont élevées à 8 100 \$ concernant l'achat de matériel de protection et d'aménagement de bureau pour le personnel.

TABLEAU 6 – DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2021-2022 (000 \$)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2022 ¹ (000 \$)	ÉCART (000 \$)	TAUX D'UTILISATION DU BUDGET	DÉPENSES RÉELLES 2020-2021 (000 \$) ²
Gouvernance, membres, secrétariat et greffe, amélioration continue	5 518,5	4 571,4	947,1	82,8 %	4 232,6
Vice-présidence à la vérification	3 715,0	3 772,8	-57,8	101,6 %	3 346,3
Direction du contentieux et des enquêtes	1 710,0	1 589,6	120,4	93,0 %	1 478,3
Total	10 943,5	9 933,8	1 009,7	90,8 %	9 057,2

1. Dont 8 100 \$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie. Dépenses prévues à la fin de l'exercice 2021-2022, données de juin 2022.

2. Comptes publics 2020-2021.

TABLEAU 7 – DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE DE DÉPENSES

CATÉGORIE DE LA DÉPENSE	BUDGET DE DÉPENSES 2021-2022 (000 \$)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2022 ¹ (000 \$)	ÉCART (000 \$)	TAUX D'UTILISATION DU BUDGET	DÉPENSES RÉELLES 2020-2021 (000 \$) ²
Rémunération	7 664,2	8 405,0	-740,8	109,7 %	7 665,8
Fonctionnement	3 279,3	1 528,7	1 750,6	46,6 %	1 391,5
Total	10 943,5	9 933,7	1 009,8	90,8 %	9 057,3

1. Dont 8 100 \$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie. Dépenses prévues à la fin de l'exercice 2021-2022, données de juin 2022.

2. Comptes publics 2020-2021.



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 2021-2022 et leur valeur induite sur la performance organisationnelle au 31 mars 2022.

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

En 2021-2022, 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 un agent de changement reconnu 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 2021-2022, la Commission a consolidé le développement et l'optimisation du système de gestion électronique des dossiers de son secrétariat, implanté à l'exercice financier précédent. Les organismes municipaux reçoivent désormais un accusé de réception automatiquement lorsqu'ils transmettent, de façon simple et sécurisée, leurs demandes en ligne.
- L'organisation d'une audience publique en mode virtuel et en présence a permis à tous les citoyens qui désiraient y assister ou y participer de le faire. De plus, la Commission a mis en place quatre webinaires portant sur des enjeux du monde municipal qui ont reçu une participation appréciable et pour lesquels les participants ont exprimé une satisfaction sans équivoque.

- Les documents produits par la Commission et publiés sur son site Internet respectent les normes graphiques d'accessibilité. En outre, un diagnostic de l'accessibilité de son site Internet a été réalisé en 2021-2022.
- La Commission améliore et met à jour continuellement son site Internet afin d'informer le public de ses activités. Entre autres, les citations en déontologie municipale, les dates d'audience et les décisions rendues en 2021-2022 et antérieurement sont accessibles en ligne, notamment dans la section relative au Tribunal administratif.

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.

- Les nouvelles compétences dévolues à la Commission par l'entremise du projet de loi n° 49 ont nécessité, notamment, la refonte du système informatique de gestion des dossiers de divulgations.
- De plus, la Commission continue d'élargir son offre de services en ligne. En 2021-2022, elle a mis en ligne trois nouveaux formulaires sécurisés de demandes :
 - Un formulaire d'autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection de la municipalité;
 - Un formulaire de demande d'autorisation pour agir à titre de formateur;
 - Un formulaire de demande d'attestation pour une formation en éthique et déontologie.

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 2021-2022, la consolidation de l'implantation du système de gestion électronique des dossiers du Secrétariat de la Commission a permis de faciliter son utilisation par le personnel et de le rendre toujours plus convivial.
- 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 pour le personnel de la Commission : clavardage, signature numérique pour l'ensemble des juges administratifs, tenue d'audiences virtuelles et divers outils de collaboration.

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 2021-2022, 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

- La Commission tient régulièrement ses audiences en vidéoconférence (78 %), permettant aux 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, 37 % ont aussi été accessibles au public en mode hybride.
- En février et en mars 2022, la Commission a tenu une audience publique sur la demande de changement de nom de la région administrative de l'Estrie. Plusieurs séances de consultation publique se sont déroulées en virtuel et en présence dans différentes villes de la région administrative concernée.
- La Commission a réalisé divers sondages pour mesurer la satisfaction de sa clientèle (OBNL, municipalités et participants à ses webinaires) quant aux services qu'elle a offerts ou aux activités qu'elle a menées en 2021-2022. Le résultat de ces sondages permet 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.

AMBITION 2

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

- Comme exposé précédemment, la mise en place de quatre nouveaux formulaires sécurisés de demandes en ligne permet aux citoyens de transmettre à la Commission une information complète, rapidement. La Commission atteint la cible gouvernementale de 50 % des services numériques transactionnels qui ne redemandent pas au citoyen une information déjà connue.

AMBITION 4

Les employés sont au cœur de la transformation

- Le nouveau processus de traitement des divulgations de la Commission a été élaboré et implanté en collaboration avec des représentants de chacune des parties prenantes au processus, dans le cadre d'un projet de réingénierie de processus, appuyé par une méthodologie Lean Six Sigma. L'implication d'une équipe multidisciplinaire a permis de recourir à l'expertise du personnel afin de développer une solution performante et innovante, soutenue par une refonte du système informatique de traitement des divulgations.

AMBITION 5

Les services publics sont numériques de bout en bout

- En 2021-2022, la Commission a également atteint la cible gouvernementale concernant le taux d'utilisation des services numériques. Au 31 mars 2022, les cinq services numériques de la Commission présentent un taux d'utilisation de 75 % ou plus.

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 partagée reflète fidèlement l'ensemble de ses compétences et de ses activités. En 2021-2022, les principales modifications du site Internet de la Commission ont été les suivantes :
 - ajout d'une section portant sur les requêtes en inhabilité;
 - en préparation de l'entrée en vigueur des modifications législatives prévues à compter du 1^{er} avril 2022 (projet de loi n° 49) : refonte de la section portant sur les enquêtes administratives 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;
 - ajout d'une section portant sur la formation en éthique;
 - ajout dans la section « Service en ligne et publications » de nouveaux formulaires et d'une sous-section destinée aux municipalités.



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 2021-2022, des travaux d'audit de performance et d'audit de conformité ont conduit à la publication de neuf rapports :

- Quatre audits de grande envergure ont été réalisés pour l'ensemble des municipalités de moins de 100 000 habitants, des MRC, des communautés métropolitaines et des régies intermunicipales. Certaines municipalités ont été exclues de ces audits, entre autres celles assujetties à une administration provisoire ou à une tutelle de la Commission.
- Un portrait des MRC a été réalisé afin de présenter une image globale des MRC, en expliquant sous une variété d'angles leur rôle, leur fonctionnement, leurs activités et leurs interrelations avec les ordres provincial et local.
- Quatre autres audits de conformité et de performance ont été réalisés. Les travaux ont été accomplis dans :
 - 111 municipalités de toutes les classes de population :
 - 80 municipalités dans la classe de population de 0 à 1 999 habitants,
 - 21 municipalités dans la classe de population de 2 000 à 9 999 habitants,
 - 8 municipalités dans la classe de population de 10 000 à 24 999 habitants,
 - 2 municipalités dans la classe de population de 25 000 à 99 999 habitants;
 - 15 régions administratives du Québec.

TITRE DE L'AUDIT	OBJECTIF	MUNICIPALITÉS AUDITÉES
Formation en éthique et en déontologie des membres du conseil municipal – rapport d'audit de conformité publié en avril 2021	S'assurer que les membres du conseil municipal ont suivi une formation portant sur l'éthique et la déontologie en matière municipale dans le délai prescrit par la loi et que les formalités administratives entourant cette formation obligatoire ont été respectées.	- 100 municipalités
Processus budgétaire – rapport d'audit de performance publié en juin 2021	S'assurer que le budget de la municipalité est élaboré selon un processus efficace et rigoureux et que le suivi budgétaire et la reddition de comptes permettent d'apprécier convenablement l'état des finances de la municipalité.	- Ville de Baie-Saint-Paul - Ville de Charlemagne - Ville d'East Angus

TITRE DE L'AUDIT	OBJECTIF	MUNICIPALITÉS AUDITÉES
Adoption du budget – rapport d’audit de conformité, de grande envergure, publié en novembre 2021	S’assurer que l’adoption du budget annuel de la municipalité, pour l’exercice 2021, est conforme à l’encadrement légal applicable.	- 1 074 municipalités
Adoption du programme triennal d’immobilisations (PTI) – rapport d’audit de conformité, de grande envergure, publié en novembre 2021	S’assurer que l’adoption du PTI de la municipalité, couvrant la période de 2021 à 2023, est conforme à l’encadrement légal applicable.	- 1 074 municipalités
Publication des contrats dans le système électronique d’appel d’offres public (SEAO) – rapport d’audit de conformité publié en février 2022	Déterminer si les municipalités se sont conformées aux dispositions législatives et réglementaires sélectionnées en ce qui a trait à la publication dans le SEAO des documents et des renseignements concernant les contrats audités et à la publication de renseignements sur le site Internet de la municipalité concernant la liste des contrats.	<ul style="list-style-type: none"> - Ville de Beaconsfield - Ville de Saint-Eustache - Ville de Saint-Lin–Laurentides - Ville de Thetford Mines - Ville de Varennes
Transmission des rapports financiers (régies intermunicipales) – rapport d’audit de conformité, de grande envergure, publié en mars 2022	S’assurer que le rapport financier des régies auditées a été transmis au ministre des Affaires municipales conformément à l’encadrement légal applicable, et ce, pour les exercices financiers 2016 à 2020.	- 134 régies intermunicipales

TITRE DE L'AUDIT	OBJECTIF	MUNICIPALITÉS AUDITÉES
Transmission des rapports financiers (municipalités de moins de 100 000 habitants, MRC et communautés métropolitaines) – rapport d'audit de conformité, de grande envergure, publié en mars 2022	S'assurer que le rapport financier des municipalités locales, des MRC et des communautés métropolitaines auditées a été transmis au ministre des Affaires municipales conformément à l'encadrement légal applicable, et ce, pour les exercices financiers 2016 à 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - 1 088 municipalités locales - 87 MRC - 2 communautés métropolitaines
Gestion du déneigement – rapport d'audit de performance publié en mars 2022	S'assurer que les municipalités planifient et mènent les activités de déneigement des voies publiques de manière efficiente et durable afin d'offrir les niveaux de service convenus quant à la mobilité et à la sécurité des citoyens.	<ul style="list-style-type: none"> - Municipalité de Cantley - Ville de Rivière-du-Loup - Ville de Sainte-Agathe-des-Monts

Les constats et les recommandations formulés par la Vice-présidence à la vérification 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 2022, 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 étudiants.

Pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor correspondait à 134 941 heures rémunérées, ce qui équivaut à 74 équivalents temps complet (ETC). Au cours de cet exercice, à la suite d'un réaménagement budgétaire deux ETC ont été ajoutés à la cible initiale afin que la Commission accomplisse ses nouvelles responsabilités découlant des modifications législatives et qu'elle réalise sa mission de façon efficiente et économique⁷.

Ainsi, pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, le niveau d'effectifs ajusté fixé par le Conseil du trésor correspondait à 138 594 heures rémunérées, ce qui équivaut à 76 ETC. La cible fixée a été respectée.

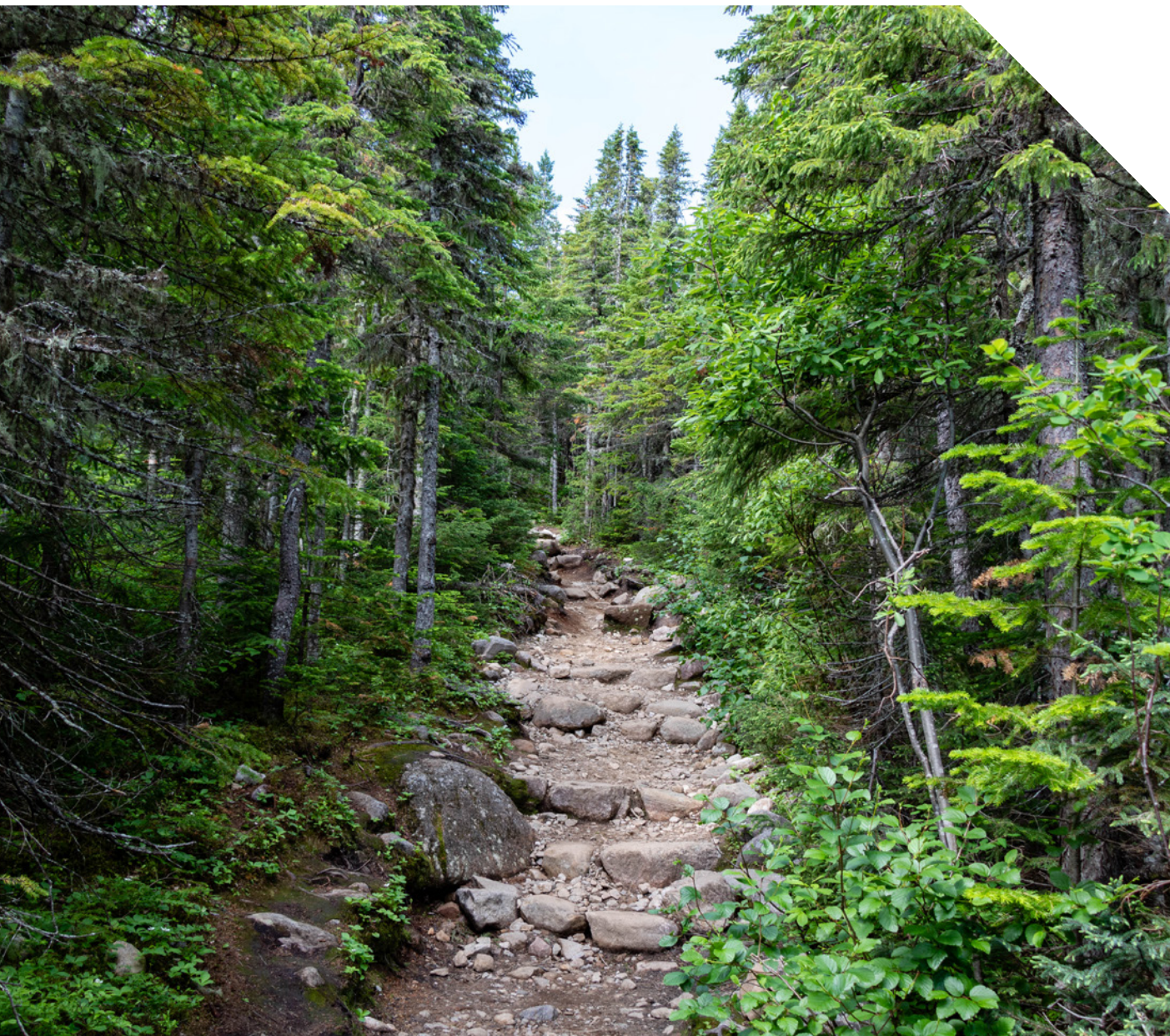
TABLEAU 8 – RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

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	32 074	0	32 074	17,6
2. Personnel professionnel	84 589	280	84 869	46,5
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	21 605	44	21 649	11,9
Total 2021-2022	138 268	324	138 592	75,9
Total 2020-2021			132 500	73,0

7. Le projet de loi 155 (PL 155) modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec, sanctionné le 19 avril 2018.

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 n'a conclu aucun contrat comportant une dépense de 25 000 \$ et plus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022.



Annexe 2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2021-2022

Pour l'année 2021-2022, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 a de nouveau été reconduite pour une année supplémentaire. La Commission a toutefois adopté un Plan d'action de développement durable 2021-2022 afin de mettre en œuvre de nouvelles actions structurantes qui lui serviront de tremplin pour l'élaboration de son prochain plan d'action.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

OBJECTIF ORGANISATIONNEL : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables de la Commission

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Mesurer le niveau d'intégration du développement durable à la Commission, selon le référentiel BNQ 21000.	Pourcentage des travaux réalisés	100 %	La mesure du niveau d'intégration a été réalisée. Les résultats seront présentés au personnel à l'exercice suivant.	Atteinte
2. Sensibiliser les employés à l'intégration du développement durable dans leurs pratiques.	Proportion des employés sensibilisés à l'intégration du développement durable dans leurs pratiques	80 %	Des communications de sensibilisation ont été transmises à tout le personnel de la Commission. Pour compléter cette action, les résultats de la mesure du niveau d'intégration et de l'analyse des pistes d'intégration du développement durable dans les missions d'audit seront présentés.	Non atteinte – Débutée et prolongée

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
3. Identifier des pistes pour faire progresser l'intégration du développement durable dans les missions d'audit auprès des municipalités.	Pourcentage des travaux réalisés	100 %	Les travaux d'identification des pistes afin de faire progresser l'intégration du développement durable dans les missions d'audit sont terminés. Les résultats seront présentés au personnel responsable de la réalisation des missions d'audit à l'exercice suivant.	Atteinte

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

En octobre 2019, la Commission s'est dotée de sa *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 employés.

Pour l'année financière 2021-2022, la Commission n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles.

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 de 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 9 – EFFECTIF RÉGULIER, À L'EXCLUSION DES MEMBRES, AU 31 MARS 2022

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
52

TABLEAU 10 – NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, AU COURS DE LA PÉRIODE 2021-2022

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2	12	2	2

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

TABLEAU 11 – EMBAUCHE DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2021-2022

	STATUT D'EMPLOI			
	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	2	12	2	2
Nombre de membres des MVE embauchés	1	2	0	0
Nombre d'anglophones embauchés	0	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	2	0	0
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)	50,0	16,7	–	–

TABLEAU 12 – ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

STATUT D'EMPLOI	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier (%)	50,0	40,0	50,0
Occasionnel (%)	16,7	18,2	–
Étudiant (%)	–	33,3	–
Stagiaire (%)	–	50,0	–

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux indiquant que 25 % des employés réguliers et occasionnels, des étudiants et des 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 13 – 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 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	–	–
Nombre au 31 mars 2020	1	0	0
Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	2,3	–	–

Rappel de la cible de représentativité

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

TABLEAU 14 – ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES MVE AU SEIN DE L’EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE¹

	GROUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS				
	MONTRÉAL / LAVAL	OUTAOUAIS / MONTÉRÉGIE	ESTRIE / LANAUDIÈRE / LAURENTIDES	CAPITALE-NATIONALE	AUTRES RÉGIONS
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	–
Nombre au 31 mars 2020	0	1	0	6	0
Taux de présence dans l’effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	–	2,0	–	11,8	–

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 15 – PRÉSENCE DES MEMBRES DES MVE AU SEIN DE L'FFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL – RÉSULTATS POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT AU 31 MARS 2022

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (nombre)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
MVE	1	16,7

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 16 – TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2021-2022 PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIER	OCCASIONNEL¹	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	2	12	2	2	18
Nombre de femmes embauchées	1	10	1	1	13
Taux d'embauche des femmes (%)	50,0	83,3	50,0	50,0	72,2

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

TABLEAU 17 – TAUX DE PRÉSENCE DES FEMMES DANS L'FFECTIF RÉGULIER¹ AU 31 MARS 2022

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL²	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	6	37	9	0	52
Femmes	5	19	8	0	32
Taux de représentativité des femmes (%)	83,3	51,4	88,9	–	61,5

1. Sont exclus les membres de la Commission.

2. Le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les 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 2021-2022, la Commission n'a soumis aucun dossier à Infrastructures technologiques Québec concernant le PDEIPH. Elle n'a pas non plus accueilli de participants ou mis en œuvre de mesures ou d'actions en lien avec le programme.

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

TABLEAU 18 – AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2021-2022 (ACTIVITÉS DE FORMATION DES GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.)¹

GROUPE CIBLE	PERSONNEL CIBLÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
<p>Promotion du PDEIPH Un courriel personnalisé a été envoyé par les conseillères en gestion de la main-d'œuvre pour promouvoir le PDEIPH.</p>	Gestionnaires	6 cadres
<p>Capsule d'information Une capsule d'information visant à démystifier la gestion de la diversité a été réalisée.</p>	Gestionnaires	6 cadres
<p>Adoption du plan d'action à l'égard des personnes handicapées La Commission s'est dotée d'un premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, lequel est entré en vigueur le 1^{er} avril 2021. Une communication a été transmise à tout le personnel de la Commission lors de l'adoption de ce plan d'action.</p>	Ensemble du personnel	76 personnes
<p>Actualités/communications</p> <ul style="list-style-type: none"> - Semaine québécoise des personnes handicapées - Journée internationale des personnes handicapées - Semaine d'actions contre le racisme - Semaine québécoise des rencontres interculturelles 2021 - Création d'une fresque collective de nos origines - Mois de l'histoire des Noirs (deux actualités) - Journée internationale des femmes 	Ensemble du personnel	76 personnes

1. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones

Annexe 5 Allégement réglementaire et administratif

Allégement réglementaire

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (LFDAROP) prévoyait jusqu'à récemment que la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation était responsable du traitement des divulgations d'actes répréhensibles qui concernent les organismes municipaux. Pour s'acquitter de cette responsabilité, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation avait mandaté le Commissaire à l'intégrité municipale et aux enquêtes pour recevoir et traiter les renseignements pouvant démontrer qu'un acte répréhensible à l'égard d'un organisme municipal avait été commis ou était sur le point de l'être. La Commission était quant à elle responsable de recevoir les divulgations concernant l'éthique et la déontologie des élus municipaux.

Dans un souci de cohérence et d'efficacité, la *Loi modifiant la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale et diverses dispositions législatives* (projet de loi n° 49), sanctionnée le 5 novembre 2021, a modifié, entre autres, la LFDAROP afin de confier à la Commission les responsabilités à l'égard du traitement des divulgations d'actes répréhensibles qui concernent les organismes municipaux, et ce, en date du 1^{er} avril 2022 (art. 6, LFDAROP).

Les citoyens peuvent donc désormais s'adresser à une seule instance pour lui transmettre tous les renseignements démontrant qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard d'un organisme municipal ou qu'un manquement en éthique et en déontologie a été commis par un élu municipal.

Allégement administratif

Des travaux réalisés selon la méthode Lean Six Sigma ont permis d'élaborer un processus de traitement des divulgations. L'objectif de ce projet était notamment de mettre en place un guichet unique pour les divulgateurs, soit un seul canal de traitement, par une équipe unifiée et multidisciplinaire, permettant ainsi d'optimiser l'utilisation des ressources.

Le développement de ce nouveau processus visait à éviter le dédoublement des interventions, à bonifier les actions en regroupant l'ensemble des informations et des actions posées à toutes les étapes d'une enquête dans une seule démarche sous la responsabilité d'une seule entité, à permettre des interventions complètes et, finalement, à faciliter le déroulement des interventions auprès des municipalités en leur permettant de participer aux démarches auprès d'une seule instance, au lieu de deux.

Ces travaux avaient pour objectif de permettre, au 1^{er} avril 2022, la mise en ligne, sur le site Web de la Commission, d'une prestation électronique de services unique pour le dépôt des divulgations, ainsi que le déploiement d'un processus unique de traitement des divulgations, lequel est appuyé par un système intégré de gestion informatique des dossiers.

Il en résulte une simplification du service pour les citoyens et une meilleure coordination des interventions du gouvernement auprès des municipalités.

Annexe 6 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 7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

TABLEAU 19 – NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
24

TABLEAU 20 – 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	15	0	0
21 À 30 JOURS	2	0	0
31 JOURS ET PLUS (LE CAS ÉCHÉANT)	3	0	0
TOTAL	20	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 21 – 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 ¹ INVOQUÉES
ACCEPTÉE (ENTIÈREMENT)	4	0	0	–
PARTIELLEMENT ACCEPTÉE	3	0	0	Art. 1, 28, 48, 57
REFUSÉE (ENTIÈREMENT)	13	0	0	Art.1, 28, 29.1
AUTRES	4 (désistements)	0	0	Art. 48

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

TABLEAU 22 – 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 8 Emploi et qualité de la langue française

TABLEAU 23 – COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

QUESTION	RÉPONSE
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Combien 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 le mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non Toutefois, la politique est partagée et présentée lors de l'accueil de nouveaux employés.

TABLEAU 24 – STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

QUESTION	RÉPONSE
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 ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée.	Oui 9 juillet 2019
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? 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.	Non

TABLEAU 25 – 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>En plus du partage de la politique lors de l'accueil du nouveau personnel, la personne responsable des communications à la Commission contacte, lorsque nécessaire, l'Office québécois de la langue française afin de s'assurer que la Commission applique correctement la politique.</p>
<p>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?</p>	<p>Il est prévu que la politique soit intégrée au prochain guide d'accueil de l'ensemble des nouveaux employés de la Commission.</p>



Annexe 9 Synthèse des activités administratives et juridictionnelles de la Commission

TABLEAU 26 – 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 2021-2022	DEMANDES TRAITÉES OU MANDATS TERMINÉS EN 2021-2022 ¹	DEMANDES OU MANDATS EN TRAITEMENT AU 31 MARS 2022
Reconnaissance aux fins d'exemption des taxes	755	683	216
Éthique et déontologie	36	53	3
Autres compétences juridictionnelles	Allocation de transition (4) Arbitrage carrières/sablières (1) Arbitrage taux d'eau (1) Avis de conformité (9) Destitution de président d'élection (9) Droit d'opposition (1) Fin de mandat d'un élu (6)	Allocation de transition (5) Arbitrage carrières/sablières (1) Arbitrage voies publiques (1) Avis de conformité (12) Destitution de président d'élection (9) Fin de mandat d'un élu (7)	Arbitrage taux d'eau (1) Arbitrage carrières/sablières (1) Droit d'opposition (1)
Total – compétences juridictionnelles	822 demandes ou mandats	771 demandes ou mandats	222 demandes ou mandats
Divulgations	813	863	58
Vérification municipale	9	9	3
Autres compétences administratives	Administration provisoire (6) Autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection (57) Autorisation pour agir comme formateur en éthique (98) Attestation du contenu obligatoire d'une formation en éthique (19) Mandats spéciaux (2) Médiation (3)	Accompagnement (1) Administration provisoire (4) Autorisation pour agir comme formateur en éthique (97) Autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection (58) Attestation du contenu obligatoire d'une formation en éthique (16) Mandats spéciaux (2) Médiation (5) Tutelle (1)	Administration provisoire (2) Autorisation pour agir comme formateur en éthique (1) Attestation du contenu obligatoire d'une formation en éthique (3) Médiation (2) Mandats spéciaux (2)
Total – compétences administratives	1 007 demandes ou mandats	1 056 demandes ou mandats	71 demandes ou mandats
Total	1 829	1 827	293

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

**Commission
municipale**

Québec 

La saine gestion au bénéfice de tous