

## 1.2 Les faits saillants

### Le Plan stratégique 2019-2023

- Au terme de la troisième année de mise en œuvre de son plan stratégique 2019-2023, la Commission a atteint 80 % (8 sur 10) des cibles qu'elle s'était fixées (p. 14).

### La Déclaration de services aux citoyens

- Les engagements en matière de délais de traitement ont été respectés dans une proportion de 78 %, soit dans 7 cas sur 9 (p. 25).

### Les activités du tribunal

- Au total, 59 % des recours ont été fermés sans décision du tribunal (p. 28);
- Concernant les recours pour lesquels une médiation a été tenue, celle-ci a permis de régler les dossiers sans décision du tribunal dans 83 % des cas (p. 28);
- Le délai moyen de traitement total pour tous les types de recours s'établit à 5,3 mois en 2021-2022 par rapport à 6,9 mois en 2020-2021 (p. 29);
- Tous types de recours confondus, le délai moyen de délibéré s'établit à 30 jours en 2021-2022, soit une augmentation de trois jours en comparaison de l'année 2020-2021 (p. 30).

### Les activités de surveillance

#### Mandats d'enquête :

- Sur les 103 demandes d'enquête menées à terme au cours de l'année, soit les enquêtes fondées et non fondées, et à l'exclusion de celles qui ont été jugées irrecevables ou retirées, 12 (12 %) se sont avérées fondées (p. 31);
- Le délai moyen de traitement des demandes d'enquête est passé de 1,3 à 0,8 mois (p. 31);
- Sur les 250 enquêtes menées à terme à l'initiative de la Commission, 79 (32 %) se sont avérées fondées (p. 31);
- Les recommandations formulées ou ayant fait l'objet d'un suivi en cours d'année ont donné lieu à un progrès satisfaisant dans 100 % des cas (p. 31);

#### Mandats de vérification et autres :

- La Commission a publié trois rapports de vérification et une étude (p. 33);
- Elle a réalisé cinq vérifications ponctuelles et un suivi détaillé (p. 33);
- Pour les mandats de vérification ayant fait l'objet d'un suivi, 76 % des recommandations formulées ont donné lieu à un progrès satisfaisant (p. 35).