

Commission canadienne des droits
de la personne
Rapport sur les résultats
ministériels 2023–2024

L'honorable Arif Virani, C.P., député
Ministre de la Justice et procureur général du
Canada

Rapport sur les résultats ministériels de la Commission canadienne des droits de la personne pour 2023–2024 en un coup d’œil

Un Rapport sur les résultats ministériels fournit un compte rendu des réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le [plan ministériel](#) connexe.

- [Vision, mission, raison d’être](#) et [contexte opérationnel](#)

Principales priorités

Les principales priorités de la Commission canadienne des droits de la personne (la Commission) en 2023–2024 étaient les suivantes :

- utiliser notre plateforme publique pour défendre les personnes en situation de vulnérabilité au Canada, en mettant l’accent sur le droit au logement et ses répercussions intersectionnelles sur les personnes autochtones, les personnes noires et les autres personnes racisées, les femmes et les personnes issues de la diversité des genres, ainsi que les personnes en situation de handicap;
- continuer de présenter régulièrement à la communauté internationale des droits de la personne des observations sur la manière dont le Canada respecte ses obligations internationales en matière de droits de la personne;
- continuer de développer notre réseau diversifié d’intervenants et de partenaires, et d’entretenir ces relations grâce à une stratégie d’engagement intégrée;
- continuer d’explorer les moyens d’améliorer l’accès à la justice en matière de droits de la personne pour tous, notamment en apportant des améliorations continues à notre processus de traitement des plaintes pour discrimination en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne;
- veiller à ce que les entités sous réglementation fédérale se conforment aux exigences de la Loi sur l’équité en matière d’emploi, et appuyer la commissaire à l’équité salariale et le commissaire à l’accessibilité dans leurs efforts pour assurer la conformité à la Loi sur l’équité salariale et à la Loi canadienne sur l’accessibilité, respectivement, en rendant imputables celles et ceux qui ne s’y conforment pas;
- continuer à soutenir la défenseure fédérale du logement, notamment en lançant des recherches, en communiquant avec les principaux intervenants, en recevant des mémoires de particuliers et de groupes sur les problèmes systémiques en matière de logement, en effectuant un examen des problèmes systémiques en matière de logement et en lançant une stratégie pour surveiller le droit à un logement adéquat au Canada ainsi que l’impact de la Loi sur la stratégie nationale sur le logement.

La Commission a contribué à l’exercice de recentrage des dépenses gouvernementales de 2023–2024 en réduisant les frais de voyage, les services professionnels et les coûts de fonctionnement de 188 000 dollars pour l’exercice financier, conformément aux objectifs fixés. Il était également prévu de réduire

encore davantage les dépenses dans les années à venir, mais en raison des risques que cela présenterait pour la réalisation des mandats de la Commission, ces réductions budgétaires ont été annulées pour 2024–2025 et les années à venir. La Commission continue d'allouer moins de fonds aux voyages et aux services professionnels afin de soutenir l'objectif global du gouvernement de réduire les dépenses liées aux voyages et aux services professionnels lorsque cela est possible.

Faits saillants

En 2023–2024, le total des dépenses réelles (y compris les services internes) de la Commission était de 44 878 473 \$ et le personnel équivalent temps plein total (y compris les services internes) était de 299. Pour tout savoir sur les dépenses totales et les ressources humaines de la Commission, consultez la [section Dépenses et ressources humaines](#) du rapport complet.

Un résumé des réalisations du ministère en 2023–2024 selon son cadre ministériel des résultats approuvé est présenté ci-dessous. Un cadre ministériel des résultats comprend les responsabilités essentielles d'un ministère, les résultats qu'il prévoit atteindre et les indicateurs de rendement qui permettent de mesurer les progrès menant vers l'atteinte de ces résultats.

Responsabilité essentielle 1: Mobilisation et promotion des intérêts

Dépenses réelles : 7 373 685 \$

Ressources humaines réelles : 40

Résultats ministériels obtenus

- Conformité aux principes de Paris
- Les personnes sont informées de leurs droits et de leurs responsabilités
- Les interventions de la CCDP influencent les lois et appuient l'avancement des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, de l'équité salariale et de l'accessibilité

Vous trouverez de plus amples renseignements pour ce qui est de la [mobilisation et promotion des intérêts](#) dans la section « Résultats : Nos réalisations » du rapport complet sur les résultats ministériels.

Responsabilité essentielle 2: Plaintes

Dépenses réelles : 13 706 079 \$

Ressources humaines réelles : 97

Résultats ministériels obtenus

- Les personnes au Canada ont accès à un système de plaintes relatives aux droits de la personne, à l'équité salariale et à l'accessibilité
- Les plaintes sont réglées en conformité avec les intérêts public et privé

Vous trouverez de plus amples renseignements pour ce qui est des [plaintes](#) dans la section « Résultats : Nos réalisations » du rapport complet sur les résultats ministériels.

Responsabilité essentielle 3: Conformité proactive

Dépenses réelles : 8 627 466 \$

Ressources humaines réelles : 55

Résultats ministériels obtenus

- Les employeurs favorisent un environnement de travail qui encourage l'égalité des chances
- Les parties prenantes du lieu de travail disposent des outils et du soutien nécessaires pour mettre en œuvre le processus du plan d'équité salariale
- Les entités réglementées ont publié un plan d'accessibilité, un mécanisme de rétroaction et un rapport d'avancement

Vous trouverez de plus amples renseignements pour ce qui est de la [conformité proactive](#) dans la section « Résultats : Nos réalisations » du rapport complet sur les résultats ministériels.

Rapport sur les résultats ministériels 2023–2024 de la Commission canadienne des droits de la personne

Sur cette page

- [Message de la présidente par intérim](#)
- [Résultats : Nos réalisations](#)
 - [Responsabilité essentielle 1 : Mobilisation et promotion des intérêts](#)
 - [Responsabilité essentielle 2 : Plaintes](#)
 - [Responsabilité essentielle 3 : Conformité proactive](#)
 - [Services internes](#)
- [Dépenses et ressources humaines](#)
 - [Dépenses](#)
 - [Financement](#)
 - [Faits saillants des états financiers](#)
 - [Ressources humaines](#)
- [Renseignements ministériels](#)
- [Tableaux de renseignements supplémentaires](#)
- [Dépenses fiscales fédérales](#)
- [Définitions](#)

Message de la présidente par intérim



C'est un privilège pour moi de présenter ce Rapport sur les résultats ministériels 2023–2024, en tant que présidente par intérim de la Commission canadienne des droits de la personne.

Ce fut un honneur pour moi d'exercer cette fonction au cours des deux dernières années. Au cours de cette période, j'ai été inspirée et motivée par le travail que nos petites équipes, mais si dévouées, accomplissent chaque jour pour protéger et promouvoir les droits de la personne au Canada. Ils apportent leurs expertises diversifiées et leurs expériences de la vie réelle à chaque facette de notre travail, et j'ai la chance d'apprendre d'eux chaque jour.

L'exercice financier qui s'est conclu a été à la fois stimulant et motivant. Des questions complexes liées aux droits de la personne sont au cœur des préoccupations de tant de gens et ont guidé les priorités de la Commission. Ces questions incluent la montée en flèche de l'antisémitisme, de l'islamophobie et de la haine alimentée par le racisme, les graves obstacles au logement auxquels les personnes handicapées continuent d'être confrontées, et les effets néfastes du racisme systémique – dont le racisme environnemental – sur la vie des Autochtones, des personnes de race noire et d'autres personnes racisées.

Dans notre rôle de défenseur, d'organisme d'examen préalable des plaintes, de vérificateur, ainsi que dans nos fonctions de réglementation et de défense de l'accessibilité, de l'équité salariale, du logement et des droits des personnes handicapées, nous avons continué à placer ces questions prioritaires d'inégalité et d'iniquité systémiques au premier plan.

Depuis l'introduction de nouveaux mandats en vertu de la Loi sur la stratégie nationale sur le logement, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi canadienne sur l'accessibilité, ainsi qu'avec nos responsabilités de longue date en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, nous portons de nombreux chapeaux. Au cours de l'année écoulée, nous avons constaté que l'importance de chacun de ces mandats se reflétait dans l'attention portée aux problèmes qu'ils sont censés résoudre – ici au Canada et sur la scène internationale.

Tout en conciliant ces responsabilités et des ressources financières et humaines limitées, qui nous ont obligés à prendre des décisions difficiles, nous nous sommes également préparés à l'éventualité d'une autre série de responsabilités incombant à la Commission en vertu de la Loi sur les préjudices en ligne (projet de loi C-63). Que ce projet de loi entre en vigueur ou non, nous restons fidèles à notre engagement de dénoncer toutes les formes de haine au Canada.

De même, nous restons déterminés dans notre engagement à lutter de façon significative contre le racisme systémique, y compris le racisme à l'encontre des personnes de race noire.

Tout au long de l'année 2023, nous avons renforcé notre engagement à accomplir ce travail, à la fois au sein de notre propre organisation et dans tous nos services au public. Nous avons nommé une directrice de l'inclusion, de la diversité, de l'équité, de l'accessibilité et de la lutte contre le racisme, qui est chargée de diriger la mise en œuvre et l'évolution du Plan d'action contre le racisme et du Plan d'accessibilité de la Commission. Plus récemment, nous avons soumis au greffier du Conseil privé notre compte rendu détaillé 2023–2024 concernant nos efforts pour mettre en œuvre l'Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique fédérale. Nous y décrivons les mesures concrètes que nous prenons pour recruter et promouvoir des employés autochtones, noirs et d'autres groupes racisés, pour favoriser une plus grande inclusion au sein de notre organisation et pour mesurer les progrès accomplis dans la réalisation de nos objectifs.

En outre, en 2023–2024, nous avons contribué à une série de règlements importants dans des affaires de racisme systémique. Nous avons aussi institué une approche tenant compte des traumatismes dans le cadre du traitement des plaintes et avons mis en place des mesures pour appliquer les recommandations de la juge Arbour concernant le traitement des plaintes déposées par des membres des Forces armées canadiennes victimes de harcèlement sexuel ou de discrimination. Ces personnes peuvent désormais choisir de déposer leur plainte directement auprès de la Commission.

Et comme ces dernières années, notre personnel a continué à soutenir l'important travail de la commissaire à l'équité salariale, du commissaire à l'accessibilité et de la défenseure fédérale du logement tout au long de l'exercice écoulé. Ce travail est plus important que jamais. Il fait partie de la conversation nationale en cours.

Qu'il s'agisse de notre rôle international consistant à demander des comptes au Canada sur divers traités relatifs aux droits de la personne, de la réception et de l'évaluation de plaintes déposées en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, ou de notre action dans des situations relatives aux droits de la personne qui ont des répercussions disproportionnées sur les Autochtones, les Noirs et les autres personnes racisées, les personnes handicapées et les personnes s'identifiant comme 2ELGBTQQIA+, la Commission continue de travailler ensemble pour maximiser nos ressources et contribuer à susciter de véritables changements dans tout le Canada.

Les résultats décrits dans ce rapport ne seraient pas possibles sans le travail méconnu effectué en coulisses par nos collègues qui fournissent des services habilitants. Ensemble, dans un objectif commun, nos collègues font chacun leur part pour contribuer à un changement réel et systémique dans la vie des gens au Canada.

C'est avec un sentiment d'humilité et d'honneur que je travaille aux côtés de l'équipe diversifiée d'employés de la Commission. Leur passion et leur dévouement à la cause du changement au Canada me remplissent de confiance et de motivation pour l'année à venir.

Charlotte-Anne Malischewski

Présidente intérimaire

Résultats : Nos réalisations

Responsabilités essentielles et services internes

- [Responsabilité essentielle 1 : Mobilisation et promotion des intérêts](#)
- [Responsabilité essentielle 2 : Plaintes](#)
- [Responsabilité essentielle 3 : Conformité proactive](#)
- [Services internes](#)

Responsabilité essentielle 1: Mobilisation et promotion des intérêts

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Principaux risques](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus](#)
- [Priorités pangouvernementales connexes](#)
- [Répertoire des programmes](#)

Description

Offrir une voix nationale fiable pour l'égalité au Canada en sensibilisant le public aux enjeux liés aux droits de la personne; en engageant la société civile, les gouvernements, les employeurs et le public afin d'influencer le changement à l'égard des droits de la personne; en surveillant la mise en œuvre du gouvernement du Canada quant à ses obligations en vertu de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente les mesures prises par la Commission pour atteindre les résultats et les cibles relativement à la mobilisation et promotion des intérêts. Les renseignements sont présentés par résultat ministériel.

Tableau 1 : Cibles et résultats relativement à la mobilisation et promotion des intérêts

Le tableau 1 fournit un résumé des cibles et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats liés à la mobilisation et promotion des intérêts.

Conformité aux Principes de Paris

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Maintien de l'accréditation « A » en tant qu'institution nationale des droits de la personne du Canada	Statut A	Mars 2024	2021–2022 : Statut A 2022–2023 : Statut A 2023–2024 : Statut A

Les personnes sont informées de leurs droits et de leurs responsabilités

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Nombre de Canadiens qui ont été informés de la Loi canadienne sur les droits de la personne, de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi canadienne sur l'accessibilité	Au moins 3 600 000	Mars 2024	2 millions

Note : La méthodologie pour calculer cet indicateur a été modifiée en 2023–2024, par conséquent, les résultats ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.

La Commission n'a pas atteint l'objectif fixé en raison de difficultés internes et externes, notamment des ressources financières et humaines limitées. Cette situation nous a obligés à réorienter nos efforts vers d'autres activités essentielles. Cette décision difficile était essentielle pour répondre aux besoins urgents et maintenir l'efficacité globale de la Commission.

Les interventions de la CCDP influencent les lois et appuient l'avancement des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, de l'équité salariale et de l'accessibilité

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
# d'interventions dans l'intérêt public devant le Tribunal canadien des droits de la personne et les autres tribunaux et cours de justice	Au moins 250	Mars 2024	290

Note : Le résultat ministériel « Les interventions de la CCDP influencent les lois et appuient l'avancement des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, de l'équité salariale et de l'accessibilité » est nouveau à compter de 2023–2024. Les résultats ne sont pas disponibles pour les années précédentes.

Des renseignements supplémentaires sur [les résultats détaillés et l'information sur le rendement](#) pour le répertoire des programmes de la Commission figurent dans l'InfoBase du GC.

Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit les résultats obtenus relativement à la mobilisation et promotion des intérêts en 2023–2024 en les comparant aux résultats prévus dans le Plan ministériel de la Commission pour l'exercice.

Conformité aux principes de Paris

Résultats obtenus

- La Commission a été accréditée « Statut A » par l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme, d'abord en 1999, puis en 2006, 2011, 2016, et enfin en 2023.

Les personnes sont informées de leurs droits et de leurs responsabilités

Résultats obtenus

En 2023–2024, la Commission :

- a collaboré avec les secteurs de programme de l'ensemble de l'organisation afin d'établir le dialogue avec les détenteurs de droits par l'intermédiaire de nos plateformes de médias sociaux et d'activités de sensibilisation;
- a produit plusieurs déclarations publiques et messages promotionnels via les plateformes de médias sociaux;
- a lancé une campagne sur les médias sociaux pour la Fierté 2023 et publié des déclarations de soutien aux jeunes 2ELGBTQQA+;
- a organisé des réunions annuelles des intervenants avec des groupes de défenseurs et des parties mises en cause afin de présenter une vue d'ensemble de la procédure de traitement des plaintes en matière de droits de la personne et de faire le point sur les projets d'amélioration;
- a mené à bien une initiative conjointe de recherche et de politique avec l'Association des femmes autochtones du Canada (AFAC), en collaboration avec le Bureau du défenseur fédéral du logement, qui s'est penché sur les obstacles au droit au logement des personnes et des communautés autochtones bispirituelles, trans, non binaires et issues de la diversité des genres au Canada;
- a poursuivi la mise en œuvre d'une stratégie d'engagement intégrée dans le contexte du rôle de la Commission en tant qu'institution nationale des droits de la personne du Canada, et dans son rôle important de soutien aux activités réglementaires des commissaires à l'équité salariale et à l'accessibilité, y compris au moyen de stratégies de communication.

En 2023–2024, la commissaire à l'équité salariale, soutenue par le Bureau de la commissaire à l'équité salariale :

- s'est engagée avec des homologues provinciaux et internationaux pour mieux comprendre l'écart salarial entre les hommes et les femmes d'un point de vue intersectionnel;
- a envoyé deux bulletins d'information à de nombreux intervenants, couvrant plusieurs sujets tels que les obligations de l'employeur, les échéances imminentes et les nouvelles publications;
- a rencontré des intervenants de compétence fédérale pour s'informer de leurs défis et partager des pratiques prometteuses dans la mise en œuvre de l'équité salariale.

En 2023–2024, le commissaire à l'accessibilité, soutenu par le Bureau du commissaire à l'accessibilité :

- a créé une vidéo sur l'établissement de plans d'accessibilité;

- a mené des activités de sensibilisation afin d'accroître la prise de conscience, d'établir des relations et de recueillir les commentaires des principaux intervenants des secteurs public et privé sur le programme de promotion de la conformité et d'application de la loi du commissaire à l'accessibilité;
- a rencontré tous les trimestres le responsable de l'accessibilité, le président-directeur général de Normes d'accessibilité Canada et d'autres ministères et agences exerçant des responsabilités en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, afin de discuter des obstacles ou défis potentiels et de partager les meilleures pratiques pour favoriser l'accessibilité au Canada;
- a rencontré Normes d'accessibilité Canada afin d'échanger des idées sur l'élaboration de normes visant à combler les lacunes de la réglementation et à éliminer les obstacles créés par des facteurs intersectionnels.

En 2023–2024, la défenseure fédérale du logement, soutenue par le Bureau du défenseur fédéral du logement :

- a coorganisé un événement en ligne à l'occasion de la Journée nationale de l'habitation avec le Réseau national du droit au logement afin d'explorer les solutions fondées sur les droits de la personne en matière d'offre de logements;
- est apparu plus de 400 fois dans les médias à la télévision, à la radio et dans la presse écrite, renforçant ainsi les collaborations et les partenariats avec les intervenants et les organisations communautaires;
- a participé à l'élaboration et à la publication du cadre commun de suivi du droit à un logement convenable pour les personnes handicapées ainsi que des documents connexes dans le cadre du rôle de la Commission en tant que mécanisme national de surveillance de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) de l'Organisation des Nations Unies (ONU);
- a veillé à ce que les préoccupations relatives au droit au logement soient incluses dans les efforts de défense des droits de l'ONU, notamment en rencontrant le rapporteur spécial de l'ONU pour discuter des formes contemporaines d'esclavage et des problèmes de logement touchant les personnes handicapées, les personnes 2ELGBTQIA+, les Autochtones et les personnes en situation d'itinérance, en lui exprimant ses préoccupations sur les campements et les logements autochtones, notamment le droit à l'eau potable et à l'assainissement ainsi qu'en soumettant une proposition au Groupe de travail à composition non limitée de l'ONU sur le vieillissement, en soulignant la situation des personnes âgées en matière de logement.

Les interventions de la CCDP influencent les lois et appuient l'avancement des droits de la personne, de l'équité en matière d'emploi, de l'équité salariale et de l'accessibilité

Résultats obtenus

En 2023–2024, la Commission :

- a demandé au Parlement d'inscrire la condition sociale comme motif de discrimination illicite dans la Loi canadienne sur les droits de la personne;

- a publié une déclaration actualisée en réponse aux développements parlementaires et aux préoccupations des acteurs intervenant auprès des personnes handicapées concernant l'aide médicale à mourir.

Principaux risques

En 2023–2024 :

- Il semble que l'approche sectorielle de la Loi canadienne sur l'accessibilité ait causé une grande confusion chez le public quant à l'endroit où il fallait déposer les plaintes en matière d'accessibilité.
 - Pour atténuer ce problème, le commissaire à l'accessibilité et son Bureau ont organisé des réunions trimestrielles avec les principales agences œuvrant dans le domaine de l'accessibilité, collaboré avec l'Office des transports du Canada sur les procédures interministérielles relatives aux plaintes en matière d'accessibilité fondées sur le principe « sans fausse route » (SFR), élaboré des orientations supplémentaires et préparé de l'information claire pour les partenaires et le personnel de Service Canada, et animé les réunions du groupe de travail SFR afin d'échanger les meilleures pratiques et d'évaluer l'efficacité des procédures.
- La méconnaissance par le public des fonctions et des devoirs de la défenseure fédérale du logement risquait de créer de fausses attentes quant à son rôle et à ses pouvoirs.
 - Pour relever ce défi, la défenseure fédérale du logement s'est engagée avec les principaux intervenants à élargir la compréhension de ce mandat. Grâce à sa stratégie de communication et d'engagement, la défenseure fédérale du logement a collaboré et établi des partenariats avec les principaux intervenants, la société civile, des prestataires de services, des universitaires et des personnes ayant l'expérience de l'itinérance et de la précarité de logement.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 2 : Aperçu des ressources requises pour la mobilisation et promotion des intérêts

Le tableau 2 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	5 808 799 \$	7 373 685 \$
Équivalents temps plein	36	40

Des renseignements exhaustifs sur [les ressources financières](#) et [les ressources humaines](#) en ce qui concerne le répertoire des programmes de la Commission se trouvent dans l'InfoBase du GC.

Priorités pangouvernementales connexes

Analyse comparative entre les sexes Plus

En tant que pôle de connaissances sur les droits de la personne et d'élaboration de politiques, la Commission est régulièrement invitée à fournir une expertise en matière de droits de la personne sur les propositions de lois, d'initiatives et de politiques fédérales. Nos positions sur les questions urgentes et émergentes en matière de droits de la personne s'appuient sur des consultations avec les intervenants et les personnes ayant une expérience vécue, sur nos plaintes et notre jurisprudence, ainsi que sur des

recherches et des analyses approfondies.

En 2023–2024, notre travail d'élaboration des politiques et de recherche a toujours été motivé par les questions de droits de la personne auxquelles sont confrontés les groupes marginalisés.

- Par exemple, dans l'ensemble des ressources développées pour les employeurs assujettis à la réglementation fédérale sur la prévention et le traitement du harcèlement au travail ainsi que sur le soutien à l'aménagement du lieu de travail, les outils soulignent l'importance pour ces employeurs d'adopter une approche fondée sur les droits de la personne et de prendre en compte la manière dont la personnalité entière des travailleurs influera sur leurs besoins et leurs solutions.

Répertoire des programmes

Notre travail relatif à la mobilisation et promotion des intérêts est appuyé par le programme suivant :

- Programme de promotion

Des renseignements supplémentaires sur le répertoire des programmes pour la mobilisation et promotion des intérêts se trouvent sur la [page Résultats](#) dans l'InfoBase du GC.

Responsabilité essentielle 2: Plaintes

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Principaux risques](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus](#)
- [Priorités pangouvernementales connexes](#)
- [Répertoire des programmes](#)

Description

Fournir à la population canadienne un mécanisme permettant de déposer et résoudre des plaintes en vertu de la Loi canadienne des droits de la personne, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi canadienne sur l'accessibilité, et de représenter l'intérêt public dans l'atteinte de l'égalité au Canada.

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente les mesures prises par la Commission pour atteindre les résultats et les cibles relativement aux plaintes. Les renseignements sont présentés par résultat ministériel.

Tableau 3 : Cibles et résultats relativement aux plaintes

Le tableau 3 fournit un résumé des cibles et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats liés aux plaintes.

Les personnes au Canada ont accès à un système de plaintes relatives aux droits de la personne, à l'équité salariale et à l'accessibilité

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Pourcentage de plaintes complétées par la Commission	Au moins 90 %	Mars 2024	2021–2022 : 89 % 2022–2023 : 90 % 2023–2024 : 96 %

Les plaintes sont réglées en conformité avec les intérêts public et privé

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Taux de règlement par la médiation	Au moins 55 %	Mars 2024	2021–2022 : 65 % 2022–2023 : 63 % 2023–2024 : 56 %

Des renseignements supplémentaires sur [les résultats détaillés et l'information sur le rendement](#) pour le répertoire des programmes de la Commission figurent dans l'InfoBase du GC.

Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit les résultats obtenus relativement aux plaintes 2023–2024 en les comparant aux résultats prévus dans le Plan ministériel de la Commission pour l'exercice.

Les personnes au Canada ont accès à un système de plaintes relatives aux droits de la personne, à l'équité salariale et à l'accessibilité

Résultats obtenus

En 2023–2024, la Commission, en vertu du mandat de la Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP) :

- a poursuivi la modernisation de la procédure de dépôt de plainte en vertu de la LCDP dans le but d'avoir une procédure plus simple, plus efficace et plus durable, en tenant compte des besoins des personnes que nous servons en :
 - accélérant le traitement des plaintes relatives aux droits de la personne en développant des procédures accélérées, en les améliorant et en élargissant leur utilisation afin que les plaintes soient traitées plus efficacement et rapidement;
 - augmentant le recours à la conciliation administrative pour augmenter le nombre de dossiers traités par les services de médiation, étant donné que la médiation et la conciliation sont les moyens les plus rapides d'accéder à des recours et de résoudre les cas de discrimination individuelle, systémique et basée sur les politiques;
 - mettant en œuvre des lignes directrices détaillées pour donner la priorité aux plaintes urgentes et sensibles afin d'accélérer le temps de traitement pour nos détenteurs de droits les plus vulnérables, incluant les personnes handicapées, les Autochtones, les personnes de race noire et d'autres détenteurs de droits racisés. Cette approche vise à réduire le nombre de dossiers à notre inventaire et à éliminer les obstacles potentiels dans notre processus de plaintes en matière de droits de la personne pour ces détenteurs de droits;
 - progressant dans l'intégration d'un nouveau système de gestion des dossiers (SGD) pour traiter les plaintes en matière de droits de la personne et en faire le suivi.

En 2023–2024, le Bureau de la commissaire à l'équité salariale, conformément au mandat de la Loi sur l'équité salariale :

- a élaboré des procédures internes pour résoudre les plaintes, les litiges et les avis d'opposition en matière d'équité salariale, y compris des procédures rationalisées pour la résolution rapide, la médiation, les enquêtes et les rejets, en vue de fournir un accès rapide à la justice, de traiter efficacement les enjeux sur le lieu de travail et de promouvoir l'équité, l'efficacité et la collaboration, réduisant ainsi le fardeau administratif de toutes les parties.

En 2023–2024, le commissaire à l'accessibilité, en vertu du mandat de la Loi canadienne sur l'accessibilité :

- a mis la touche finale à des projets de produits clés conviviaux et accessibles au public, détaillant la procédure de plainte en matière d'accessibilité, y compris les règles de procédure, divers formulaires de plainte ainsi que des formulaires de réponse pour les différentes parties;
- a créé un cadre de règlement alternatif des différends (RAD) pour soutenir le commissaire à l'accessibilité, en développant en permanence des produits de médiation et d'examen;
- a répondu à 276 demandes de renseignements d'organisations concernant la Loi canadienne sur l'accessibilité et ses exigences.

Les plaintes sont réglées en conformité avec les intérêts public et privé

Résultats obtenus

Dans les cas où la question risque d'affecter les droits de nombreuses personnes au Canada ou d'aider à définir ou à clarifier la législation en matière des droits de la personne, l'équipe juridique de la Commission participe à l'audience et représente l'intérêt public.

En 2023–2024, la Commission :

- a présenté des observations écrites au Tribunal canadien des droits de la personne (Tribunal) et a participé à des requêtes et à des audiences – dont plusieurs concernaient des plaignants en situation de vulnérabilité – afin de maximiser l'efficacité de la Commission devant le Tribunal;
- a participé partiellement à des affaires devant le Tribunal. La décision sur notre niveau de participation est basée sur des critères d'intérêt public, y compris la question de savoir si le litige contribuera à développer la jurisprudence en matière de lutte contre le racisme au niveau fédéral. Même dans les cas de participation partielle, notre implication reste néanmoins significative;
- a contribué à la résolution des plaintes en participant à 254 affaires devant le Tribunal, dont 120 en pleine participation, parmi lesquelles 75 concernaient des plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur un ou plusieurs motifs de race, de couleur et d'origine nationale ou ethnique, dont un grand nombre portait sur le racisme envers les personnes Noires. La pleine participation signifie que la Commission a été impliquée dans toutes les étapes de l'affaire du Tribunal, y compris les médiations, les procédures de gestion de cas, les motions et les audiences.

Principaux risques

Il existe un risque que les stratégies d'innovation nécessaires pour réduire le nombre de plaintes accumulées n'aboutissent pas aux résultats escomptés et que la Commission ne dispose pas des ressources nécessaires pour recruter le personnel requis afin de répondre aux besoins de la population canadienne.

Pour atténuer ce risque en 2023–2024, la Commission a mis en œuvre les mesures suivantes :

- gestion stratégique des dossiers de l'inventaire : nous avons développé des projets pour une organisation cohérente de la charge de travail et rationalisé des activités afin d'améliorer le flux de dossiers et la gestion des affaires;

- services de médiation et de conciliation : nous avons priorisé la médiation et la conciliation, nommé de nouveaux agents de médiation et amélioré des efforts de planification et de coordination.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 4 : Aperçu des ressources requises pour les plaintes

Le tableau 4 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	11 812 770 \$	13 706 079 \$
Équivalents temps plein	95	97

Des renseignements exhaustifs sur [les ressources financières](#) et [les ressources humaines](#) en ce qui concerne le répertoire des programmes de la Commission se trouvent dans l'InfoBase du GC.

Priorités pangouvernementales connexes

Innovation

Dans le cadre de sa stratégie intégrée de collecte de données, la Commission a lancé une enquête automatisée sur les données démographiques auprès de tous les plaignants qui déposent une plainte en vertu de la Loi canadienne des droits de la personne en utilisant le formulaire en ligne sur son site Web. Ce projet fait partie intégrante de notre stratégie en matière de données et nous aide à mieux connaître les personnes qui utilisent notre processus de plainte et à mieux les servir. Dans les années à venir, nous combinerons ces données avec les réponses recueillies par d'autres canaux tels que le courrier électronique et les plaintes sur papier.

En outre, dans le cadre du projet de couplage des données, un projet de collaboration avec d'autres organismes de défense des droits de la personne au Canada, la Commission a signé un protocole d'entente avec Statistique Canada, ce qui a permis un partage sécurisé des données. Cette collaboration a été l'occasion de réaliser une évaluation complète de nos fonds de données administratives et d'obtenir des informations essentielles sur la manière dont nous pouvons améliorer nos processus de collecte de données. En identifiant les principaux domaines d'amélioration, tels que la nécessité de mettre en place un système d'identifiants uniques supplémentaires, le projet a jeté les bases des futurs efforts d'intégration des données, lesquels permettront d'établir des rapports démographiques plus précis et de mieux comprendre la population que nous servons, soutenant ainsi l'objectif de la Commission d'offrir un processus de plainte sans obstacle en matière de droits de la personne.

Enfin, la Commission a dispensé une formation avancée sur le traitement des plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur la race (y compris les allégations de racisme envers les personnes Noirs) à tous les employés chargés de traiter les plaintes. Conçues par des experts de la lutte contre le racisme et l'oppression, ces formations ont fourni aux employés les outils et les connaissances nécessaires pour identifier les formes subtiles de racisme et appliquer une approche tenant compte des traumatismes dans le traitement des plaintes.

Répertoire des programmes

Notre travail relatif aux plaintes est appuyé par le programme suivant :

- Programme de protection

Des renseignements supplémentaires sur le répertoire des programmes pour la mobilisation et promotion des intérêts se trouvent sur la [page Résultats](#) dans l'InfoBase du GC.

Responsabilité essentielle 3: Conformité proactive

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Principaux risques](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus](#)
- [Priorités pangouvernementales connexes](#)
- [Répertoire des programmes](#)

Description

Veiller à ce que les entités réglementées se conforment aux exigences de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi canadienne sur l'accessibilité, et rendre imputables celles qui ne les respectent pas.

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente les mesures prises par la Commission pour atteindre les résultats et les cibles relativement à la conformité proactive. Les renseignements sont présentés par résultat ministériel.

Tableau 5 : Cibles et résultats relativement à la conformité proactive

Le tableau 5 fournit un résumé des cibles et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats liés à la conformité proactive.

Note : Tous les résultats ministériels pour la conformité proactive sont nouveaux à partir de 2023–2024. Les résultats des années précédentes ne sont pas disponibles.

Les employeurs favorisent un environnement de travail qui encourage l'égalité des chances

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Nombre de rapports de fixation d'objectifs d'équité en matière d'emploi validés pour les audits conventionnels et horizontaux	Au moins 15	Mars 2024	17

Les parties prenantes du lieu de travail disposent des outils et du soutien nécessaires pour mettre en œuvre le processus du plan d'équité salariale

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Pourcentage des commentaires des parties prenantes indiquant leur satisfaction quant au soutien et à l'orientation fournis	Au moins 70 %	Mars 2024	83 %

Les entités réglementées ont publié un plan d'accessibilité, un mécanisme de rétroaction et un rapport d'avancement

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Pourcentage d'entités réglementées qui utilisent Mon portail d'accessibilité	Au moins 80 %	Mars 2024	84,5 %

Des renseignements supplémentaires sur [les résultats détaillés et l'information sur le rendement](#) pour le répertoire des programmes de la Commission figurent dans l'InfoBase du GC.

Renseignements sur les résultats

La section suivante décrit les résultats obtenus relativement à la conformité proactive en 2023–2024 en les comparant aux résultats prévus dans le Plan ministériel de la Commission pour l'exercice.

Les employeurs favorisent un environnement de travail qui encourage l'égalité des chances

Résultats obtenus

En 2023–2024, la Division de l'équité en matière d'emploi de la Commission a poursuivi son utilisation stratégique des vérifications de conformité et des outils connexes, tels que les rapports de vérification et les lettres d'engagement, afin de favoriser un environnement de travail conforme aux exigences législatives de la Loi sur l'équité en matière d'emploi dans les lieux de travail sous réglementation fédérale. La division :

- a conclu les vérifications de plusieurs employeurs du secteur privé dans l'industrie des communications, ainsi que de ministères et d'agences fédérales au sein de la fonction publique. Ces vérifications portaient principalement les barrières systémiques auxquelles sont confrontées respectivement les personnes handicapées et les personnes racisées;
- a réalisé avec succès une vérification éclair portant sur les questionnaires de déclaration volontaire et les taux de représentation de la main-d'œuvre de plus de 200 petits employeurs. De cette initiative ont découlé des rapports de vérifications individuels détaillés pour chaque entité, assortis de recommandations et de mesures correctives réalisables;
- a lancé la vérification horizontale des employeurs du secteur des transports terrestres sur la représentation des personnes racisées;
- a lancé une nouvelle vérification horizontale sur l'emploi des femmes dans des postes de gestion dans le secteur du transport aérien.

Les parties prenantes du lieu de travail disposent des outils et du soutien nécessaires pour mettre en œuvre le processus du plan d'équité salariale

Résultats obtenus

En 2023–2024, la commissaire à l'équité salariale, soutenue par le Bureau de la commissaire à l'équité salariale (BCES):

- a lancé le portail sur l'équité salariale, un canal direct pour envoyer des questions au BCES, recevoir des informations sur la Loi sur l'équité salariale, soumettre une demande d'autorisation et informer le BCES des questions relatives aux litiges, aux objections et aux plaintes;
- a reçu un total de 401 demandes d'information sur la Loi sur l'équité salariale;
- a mené des activités de sensibilisation auprès des membres du groupe de travail tripartite sur l'équité salariale, dans le but de recueillir des commentaires sur les ressources et les outils en matière d'équité salariale. Le groupe de travail a contribué à la préparation de ressources sur la rémunération, qui sont maintenant disponibles sur le site Web du BCES. La contribution du groupe de travail a permis de s'assurer que ces ressources répondent aux divers besoins des lieux de travail dans la sphère fédérale et qu'elles sont accessibles et largement diffusées par les intervenants du lieu de travail.

Les entités réglementées ont publié un plan d'accessibilité, un mécanisme de rétroaction et un rapport d'avancement

Résultats obtenus

En 2023–2024, le commissaire à l'accessibilité, soutenu par le Bureau du commissaire à l'accessibilité (BCA):

- a mis en œuvre une approche fondée sur le risque, harmonisée aux meilleures pratiques internationales, pour vérifier le respect de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et de ses règlements, en mettant l'accent sur les plans d'accessibilité, les processus de rétroaction et les rapports d'avancement, et en prenant des mesures d'application graduées et proportionnées, si nécessaire, en s'appuyant sur une stratégie d'application, des procédures opérationnelles normalisées et des modèles de mesures d'application élaborés par le BCA;
- a développé les éléments clés de la procédure de traitement des plaintes en matière d'accessibilité dans une optique « allégée », afin de garantir la facilité d'utilisation et l'efficacité de la procédure pour le public et les détenteurs de droits (admission et dépôt, formulaires et modèles accessibles);
- a identifié les besoins opérationnels pour développer des systèmes et des outils innovants qui viendraient soutenir le processus de plaintes en matière d'accessibilité, notamment le système de gestion des dossiers (SGD) de la LCA et les formulaires de plainte et de réponse accessibles (à développer et à publier en HTML);
- a entamé les premiers travaux visant à recueillir les réactions du public sur les différents produits permettant de traiter les plaintes en matière d'accessibilité;
- a amélioré le processus de réception de demandes et de réponse pour les entités assujetties à la réglementation fédérale, le public et les plaignants afin d'améliorer l'efficacité et de garantir des réponses rapides, notamment par la création d'un référentiel de questions et de réponses, la mise à jour des scripts pour le centre d'appels afin de diriger les réponses ainsi que l'amélioration du registre de demandes et de notre base de données afin d'améliorer le suivi et les rapports.

Principaux risques

Le manque de coopération entre les multiples organismes chargés de veiller au respect de la LCA risque d'entraîner des répercussions négatives sur les principales organisations réglementées, les intervenants en matière de handicap et les plaignants potentiels en matière d'accessibilité.

Pour atténuer ce risque, le commissaire à l'accessibilité et le BCA ont collaboré régulièrement avec dirigeante principale de l'accessibilité, Normes d'accessibilité Canada et d'autres organismes gouvernementaux responsables de la mise en œuvre de la LCA, comme l'Office des transports du Canada, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et Emploi et Développement social Canada. Ils se sont réunis tous les trimestres et sur une base ad hoc pour discuter des questions actuelles et émergentes et des facteurs intersectionnels, et pour partager les meilleures pratiques afin de favoriser un environnement inclusif et accessible à tous.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 6 : Aperçu des ressources requises pour la conformité proactive

Le tableau 6 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des équivalents temps plein (ETP) requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	11 365 153 \$	8 627 466 \$
Équivalents temps plein	63	55

Des renseignements exhaustifs sur [les ressources financières](#) et [les ressources humaines](#) en ce qui concerne le répertoire des programmes de la Commission se trouvent dans l'InfoBase du GC.

Priorités pangouvernementales connexes

Analyse comparative entre les sexes Plus

Chaque vérification horizontale de l'équité en matière d'emploi inclut une perspective de genre afin de mieux comprendre la situation et les expériences des femmes dans les différents groupes désignés.

Innovation

En 2023–2024, le BCES a lancé le portail sur l'équité salariale, un canal direct pour envoyer des questions au BCES, recevoir des informations sur la Loi sur l'équité salariale, soumettre des demandes d'autorisation et informer le BCES des questions relatives aux litiges, aux objections et aux plaintes.

En 2023–2024, le BCA a lancé un assistant en ligne pour guider les utilisateurs dans la procédure correcte de dépôt de plainte en matière d'accessibilité, en fournissant des informations clés sur les critères de dépôt, la LCA et des liens vers des organisations partenaires.

En outre, le BCA a créé le portail Mon accessibilité pour une communication efficace avec les entités réglementées, confirmant la réception des notifications pour les plans et rapports d'accessibilité, en plus d'apporter des améliorations touchant les activités de mise en conformité et d'application.

Répertoire des programmes

Notre travail relatif à la conformité proactive est appuyé par le programme suivant :

- Programme d'audit

Des renseignements supplémentaires sur le répertoire des programmes pour la mobilisation et promotion des intérêts se trouvent sur la [page Résultats](#) dans l'InfoBase du GC.

Services internes

Dans la présente section

- Description
- Progrès à l'égard des résultats
- Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus
- Marchés attribués à des entreprises autochtones

Description

Les services internes sont les services fournis au sein d'un ministère afin qu'il puisse respecter ses obligations intégrées et exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

- services de gestion et de surveillance;
- services de communication;
- services juridiques;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion des finances;
- services de gestion de l'information;
- services des technologies de l'information;
- services de gestion des biens immobiliers;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion des acquisitions.

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente les mesures prises par la Commission pour atteindre les résultats et les cibles en ce qui a trait aux services internes.

L'année écoulée a mis à rude épreuve les services internes de la Commission. Le soutien que la Commission doit apporter au Bureau de la commissaire à l'équité salariale, au Bureau du commissaire à l'accessibilité et au Bureau du défenseur fédéral du logement tout comme les nouvelles responsabilités en matière de mise en œuvre des programmes continuent d'exercer une pression sur les services internes.

La Commission a dû relever des défis pour répondre à la nécessité d'offrir des services numériques modernes dans ses divers domaines de programme. Notre travail de développement de modules de gestion de dossier pour répondre à la demande de nos différents programmes s'est poursuivi en 2023–2024 et continuera au cours des prochains exercices. Une fois mis en œuvre, ce système soutiendra les efforts de la Commission pour améliorer l'accès à la justice en matière de droits de la personne pour la population canadienne et permettre la prestation de services numériques grâce à la technologie.

Malgré ces difficultés, en 2023–2024, la Commission a lancé avec succès le système de gestion des dossiers d'équité salariale et a amené la base de données d'inspection de l'accessibilité et le système de gestion des dossiers juridiques (Amicus) à l'étape où les utilisateurs ont pu commencer les tests d'acceptation.

Une grande partie du travail de planification du nouveau système de gestion des plaintes, qui remplacera l'ancien système, a également été achevée en 2023–2024.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 7 : Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus en ce qui a trait aux services internes pour l'exercice

Le tableau 7 fournit un résumé des dépenses prévues et réelles et des ETP requis pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	10 755 953 \$	15 171 244 \$
Équivalents temps plein	101	107

Note : Ces ETP comprennent 19 ETP pour les services d'appui internes que la Commission offre à d'autres ministères de petite taille.

Des renseignements exhaustifs sur [les ressources financières](#) et [les ressources humaines](#) en ce qui concerne le répertoire des programmes de la Commission se trouvent dans l'InfoBase du GC.

Marchés attribués à des entreprises autochtones

Chaque année, les ministères du gouvernement du Canada doivent respecter la cible de 5 % de la valeur totale des marchés en ce qui concerne l'attribution de marchés à des entreprises autochtones. Cet engagement doit être entièrement mis en œuvre d'ici la fin de l'exercice 2024–2025.

Résultat de la Commission pour 2023–2024

Tableau 8: Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones¹

Comme il est indiqué dans le tableau 8, la Commission a attribué 11,85 % de la valeur totale de tous ses marchés à des entreprises autochtones pour l'exercice.

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2023–2024
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones ² (A)	720 706,53 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones ³ (B)	6 081 772,37 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général (C)	0,00 \$
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones [A / (B - C) × 100]	11,85 %
<p>- ¹ Aux fins de mesure du rendement quant à la cible minimale de 5 % pour l'exercice 2023–2024, les données présentées dans ce tableau reposent sur la façon dont Services aux Autochtones Canada (SAC) définit une « entreprise autochtone », c'est-à-dire une entreprise dont le propriétaire-exploitant est un Aîné, un conseil de bande ou un conseil tribal; qui est</p>	

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2023–2024
<p>inscrite au Répertoire des entreprises autochtones; ou qui est inscrite à une liste d'entreprises bénéficiaires d'un traité moderne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ² Comprend les modifications de marchés conclus avec des entreprises autochtones et des marchés conclus avec des entreprises autochtones au moyen de cartes d'achat de plus de 10 000 \$, et pourrait inclure les marchés de sous-traitance conclus avec des entreprises autochtones. - ³ Comprend les modifications de marchés conclus et les marchés conclus au moyen de cartes d'achat de plus de 10 000 \$. 	

Les principaux résultats des indicateurs de rendement en matière de contrats pour 2023–2024, avec un accent porté sur les entreprises autochtones, sont les suivants :

- valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones : 720 706,53 \$;
- valeur totale des marchés attribués aux entreprises autochtones et non autochtones : 6 081 772,37 \$;
- aucune exception approuvée par l'administrateur général;
- proportion de contrats attribués à des entreprises autochtones : 11,85 %.

Pour parvenir à ce résultat, la Commission :

- a lancé un appel d'offres réservé aux autochtones pour des services professionnels informatiques basés sur des tâches et a attribué le contrat à une entreprise autochtone;
 - Tout au long de l'année, nous avons délivré plusieurs autorisations de tâches dans le cadre de ce contrat.
- a fait appel à des revendeurs autochtones de l'offre à commandes lors de l'achat de matériel informatique par l'intermédiaire du service d'acquisitions informatiques de Services partagés Canada;
- a effectué des recherches dans la demande d'offres permanentes et d'arrangements en matière d'approvisionnement et a trouvé des fournisseurs autochtones capables de fournir des licences et des services de maintenance pour les logiciels de réseau;
- a fait appel à des revendeurs autochtones du système d'approvisionnement en mobilier pour l'achat de meubles.

Dans son Plan ministériel 2024–2025, la Commission prévoyait que, jusqu'à la fin de l'exercice 2023–2024, elle aurait attribué 12 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones.

La Commission suit ses progrès tout au long de l'année à l'aide d'un nouveau module de son système de gestion financière – développé spécifiquement pour répondre à ce nouveau besoin – et veille à garder le cap sur l'objectif.

La majorité de l'approvisionnement de la Commission se fait au moyen des outils de Services publics et Approvisionnement Canada, qui comprennent toujours des volets autochtones et auxquels nous avons recours en cas de besoin.

Enfin, la Commission a dépassé le seuil minimal de 5 % au cours des trois dernières années et n'a pas constaté de déficit de capacité. Pour continuer à atteindre ses objectifs, la Commission continuera à communiquer très tôt avec les propriétaires d'entreprises (clients) dans la planification de l'approvisionnement et à évaluer les possibilités de participation des Autochtones.

Dépenses et ressources humaines

Dans la présente section

- Dépenses
- Financement
- Faits saillants des états financiers
- Ressources humaines

Dépenses

Cette section présente un aperçu des dépenses prévues et réelles du ministère de 2021–2022 à 2026–2027.

Sommaire du rendement budgétaire

Tableau 9 : Dépenses réelles de trois exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 9 indique la somme d'argent dépensée par la Commission au cours des trois derniers exercices pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et assurer la prestation de ses services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2023–2024	Autorisations totales pouvant être utilisées pour 2023–2024	Dépenses réelles de trois exercices (autorisations utilisées)
Mobilisation et promotion des intérêts	5 655 587 \$	9 619 439 \$	2021–2022 : 5 281 355 \$ 2022–2023 : 6 793 072 \$ 2023–2024 : 7 373 685 \$
Plaintes	11 072 266 \$	14 210 765 \$	2021–2022 : 12 613 875 \$ 2022–2023 : 12 113 006 \$ 2023–2024 : 13 706 079 \$
Conformité proactive	11 327 423 \$	7 776 543 \$	2021–2022 : 7 143 054 \$ 2022–2023 : 8 127 230 \$ 2023–2024 : 8 627 465 \$
Total partiel	28 055 276 \$	31 606 747 \$	81 778 821 \$
Services internes	9 700 337 \$	14 645 361 \$	2021–2022 : 10 748 566 \$ 2022–2023 : 12 309 864 \$ 2023–2024 : 15 171 244 \$
Total	37 755 613 \$	46 252 108 \$	120 008 495 \$

Analyse des dépenses des trois derniers exercices

Au cours des trois dernières années, les dépenses de la Commission pour l'ensemble des responsabilités essentielles ont augmenté de façon constante. La seule diminution au cours des trois dernières années a été enregistrée dans les dépenses des Services d'examen des plaintes en 2022–2023, qui ont diminué en

raison du roulement du personnel et se sont redressées en 2023–2024 à mesure que les postes ont été pourvus.

La plus forte augmentation des dépenses au cours des trois dernières années a été observée en 2023–2024, lorsque les dépenses nettes réelles ont augmenté à 44,9 millions de dollars en 2023–2024 (47 millions de dollars moins 2,1 millions de dollars de revenus nets en vertu d'un crédit), contre 39,3 millions de dollars en 2022–2023 (41,4 millions de dollars moins 2 millions de dollars de revenus nets en vertu d'un crédit). Cette augmentation particulière est attribuable à l'augmentation des autorisations reçues pour 2023–2024, dont 2 millions de dollars ont été reportés de 2022–2023 pour la défenseure fédérale du logement, et plus de 3,3 millions de dollars étaient liés à des conventions collectives récemment signées. D'autres augmentations des dépenses réelles pour l'exercice sont liées à d'importants investissements visant à moderniser le système de gestion des dossiers et l'équipement de technologie de l'information de la Commission, qui ont contribué de façon importante à la hausse des coûts des services internes pour l'exercice.

Des renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents se trouvent dans la section Finances de [l'InfoBase du GC](#).

Tableau 10 : Dépenses prévues au cours des trois prochains exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 10 indique la somme d'argent que la Commission prévoit dépenser au cours des trois prochains exercices pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et assurer la prestation de ses services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues 2024–2025	Dépenses prévues 2025–2026	Dépenses prévues 2026–2027
Mobilisation et promotion des intérêts	4 928 351 \$	4 697 575 \$	4 696 858 \$
Plaintes	13 248 610 \$	12 385 138 \$	12 383 213 \$
Conformité proactive	9 017 399 \$	8 439 621 \$	8 438 310 \$
Total partiel	27 194 360 \$	25 522 334 \$	25 518 381 \$
Services internes	10 562 770 \$	11 544 548 \$	11 580 121 \$
Total	37 757 130 \$	37 066 882 \$	37 098 502 \$

Analyse des dépenses des trois prochains exercices

Au cours des trois prochaines années, la Commission ne s'attend qu'à des changements mineurs dans ses niveaux de financement. Le financement temporaire de 845 000 dollars pour la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité prendra fin en 2025–2026, de sorte que les dépenses prévues pour la Conformité proactive ont été réduites en conséquence. Il n'y a pas de changements significatifs dans les niveaux de financement ou les dépenses prévues pour la Commission entre 2025–2026 et 2026–2027.

Des [renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents](#) se trouvent dans la section Finances de l'InfoBase du GC.

Tableau 11 : Résumé budgétaire des dépenses brutes réelles et des dépenses nettes prévues (en dollars)
Le tableau 11 fait le rapprochement des dépenses brutes prévues et des dépenses nettes pour 2023–2024.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses brutes réelles 2023–2024	Revenus réels affectés aux dépenses 2023–2024	Dépenses nettes réelles (autorisations utilisées) 2023–2024
Mobilisation et promotion des intérêts	7 373 685 \$	0 \$	7 373 685 \$
Plaintes	13 706 079 \$	0 \$	13 706 079 \$
Conformité proactive	8 627 466 \$	0 \$	8 627 466 \$
Total partiel	29 707 230 \$	0 \$	29 707 230 \$
Services internes	17 275 691 \$	- 2 104 448 \$	15 171 244 \$
Total	46 982 921 \$	- 2 104 448 \$	44 878 473 \$

Analyse du résumé budgétaire des dépenses brutes réelles et des dépenses nettes prévues

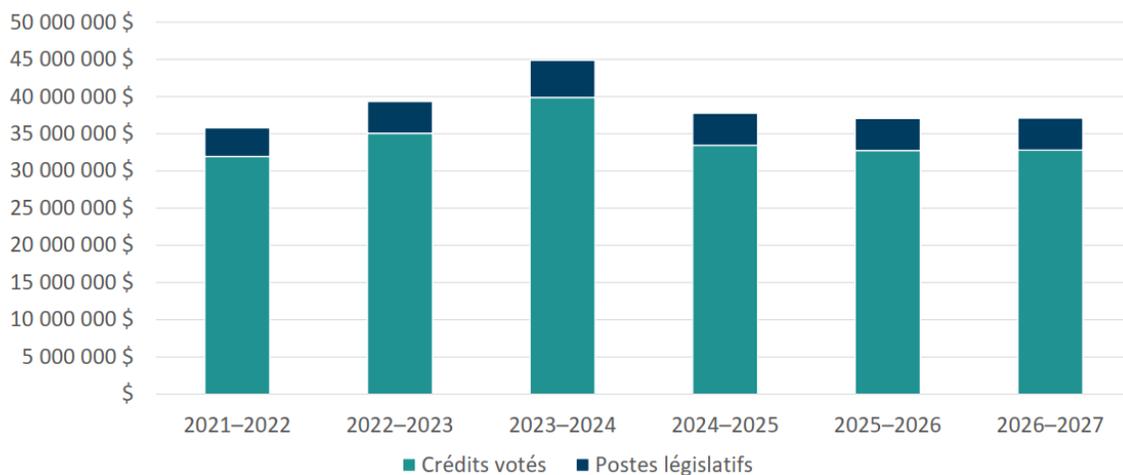
La Commission fournit des services de soutien interne à certains autres petits ministères et agences du gouvernement, tels que les finances, les ressources humaines, les acquisitions et les services de technologie de l'information. Ces accords de services de soutien interne sont comptabilisés en tant que recettes conformément à l'article 29.2 de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Des renseignements sur l'harmonisation des [dépenses de la Commission avec les dépenses et les activités du gouvernement du Canada](#) figurent dans l'InfoBase du GC.

Financement

Cette section présente un aperçu du financement voté et législatif du ministère par rapport à ses responsabilités essentielles et à ses services internes. Pour en savoir plus sur les autorisations de financement, consulter les [budgets et dépenses du gouvernement du Canada](#).

Graphique 1 : Financement approuvé (législatif et voté) pour une période de six exercices
Le graphique 1 résume le financement voté et législatif du ministère pour la période de 2021–2022 à 2026–2027.



Année	2021–2022	2022–2023	2023–2024	2024–2025	2025–2026	2026–2027
Postes législatifs	3 832 000 \$	4 262 000 \$	4 981 000 \$	4 305 000 \$	4 305 000 \$	4 309 000 \$
Crédits votés	31 955 000 \$	35 081 000 \$	38 897 000 \$	33 452 000 \$	32 762 000 \$	32 790 000 \$
Total	35 787 000 \$	39 343 000 \$	44 878 000 \$	37 757 000 \$	37 067 000 \$	37 099 000 \$

Version texte du graphique 1

Financement approuvé (législatif et voté) de 2021–2022 à 2026–2027

- **Année 2021–2022**
 - Voté : 31 955 000 \$
 - Législatif : 3 832 000 \$
 - Total : 35 787 000 \$
- **Année 2022–2023**
 - Voté : 35 081 000 \$
 - Législatif : 4 262 000 \$
 - Total : 39 343 000 \$
- **Année 2023–2024**
 - Voté : 38 897 000 \$
 - Législatif : 4 981 000 \$
 - Total : 44 878 000 \$
- **Année 2024–2025**
 - Voté : 33 452 000 \$
 - Législatif : 4 305 000 \$

- Total : 37 757 000 \$
- **Année 2025–2026**
 - Voté : 32 762 000 \$
 - Législatif : 4 305 000 \$
 - Total : 37 067 000 \$
- **Année 2026–2027**
 - Voté : 32 790 000 \$
 - Législatif : 4 309 000 \$
 - Total : 37 099 000 \$

Analyse du financement législatif et voté pour une période de six exercices

Dans l'ensemble, la répartition entre le financement voté et le financement statutaire pour la Commission n'a pas tendance à changer, à l'exception notable de l'année 2023–2024. Cette année-là, la Commission a bénéficié d'un financement temporaire nettement plus élevé que d'habitude. Certains de ces fonds temporaires ont été utilisés pour augmenter temporairement le personnel afin de soutenir les programmes de la Commission, et l'utilisation de ces fonds temporaires pour les salaires a augmenté la proportion du financement statutaire utilisé par la Commission pour payer les coûts plus élevés du régime d'avantages sociaux des employés. Étant donné que les niveaux de financement de la Commission diminuent considérablement après 2023–2024 avant de se stabiliser en 2025–2026, le rapport entre le financement statutaire et le financement voté pour la Commission devrait revenir à la moyenne historique puisqu'il n'y aura pas de fonds temporaires excédentaires à dépenser pour augmenter le personnel.

Pour en savoir plus sur les dépenses votées et législatives de la Commission, consulter les [Comptes publics du Canada](#).

Faits saillants des états financiers

Les [états financiers de la Commission](#) (non audités) pour l'exercice terminé le 31 mars 2024 sont publiés en ligne.

Tableau 12 : État condensé des résultats (non audité) terminé le 31 mars 2024 (en dollars)

Le tableau 12 résume les charges et les revenus pour 2023–2024 qui affectent le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2023–2024	Résultats prévus 2023–2024	Différence (réels moins prévus)
Total des charges	51 988 716 \$	46 526 534 \$	5 462 182 \$
Total des revenus	- 2 105 373 \$	- 2 080 000 \$	- 25 373 \$
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	49 883 343 \$	44 446 534 \$	5 436 809 \$

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2023–2024 proviennent de [l'état des résultats prospectif et les notes de 2023–2024](#) de la Commission.

Le tableau 13 résume les charges et les revenus réels affectant le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2023–2024	Résultats réels de 2022–2023	Différence (2023–2024 moins 2022–2023)
Total des charges	51 988 716 \$	45 856 967 \$	6 131 749 \$
Total des revenus	- 2 105 373 \$	- 2 040 114 \$	- 65 259 \$
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	49 883 343 \$	43 816 853 \$	6 066 490 \$

Tableau 14 : État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2024 (en dollars)
Le tableau 14 fournit un résumé des passifs (ce qu'il doit) et des actifs (ce qu'il possède) du ministère, qui aident à déterminer la capacité de celui-ci à mettre en œuvre des programmes et des services.

Renseignements financiers	Exercice en cours (2023–2024)	Exercice précédent (2022–2023)	Différence (2023–2024 moins 2022–2023)
Total du passif net	7 325 590 \$	7 264 153 \$	61 437 \$
Total des actifs financiers nets	4 636 767 \$	4 563 883 \$	72 884 \$
Dette nette du ministère	2 688 823 \$	2 700 270 \$	- 11 447 \$
Total des actifs non financiers	2 580 544 \$	2 630 394 \$	- 49 850 \$
Situation financière nette du ministère	- 108 279 \$	- 69 876 \$	- 38 403 \$

Ressources humaines

Cette section présente un aperçu des ressources humaines réelles et prévues du ministère pour la période de 2021–2022 à 2026–2027.

Tableau 15 : Ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes
Le tableau 15 fournit un résumé des ressources humaines, en équivalents temps plein, lesquels sont associés aux responsabilités essentielles et aux services internes de la Commission pour les trois derniers exercices.

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2021–2022	Équivalents temps plein réels 2022–2023	Équivalents temps plein réels 2023–2024
Mobilisation et promotion des intérêts	35	39	40
Plaintes	91	94	97
Conformité proactive	53	57	55
Total partiel	179	190	192
Services internes	99	98	107
Total	278	288	299

Note : Les ETP sous Services internes pour 2021–2022 comprennent 16 ETP pour les services d'appui internes que la Commission offre à d'autres ministères de petite taille.

Les ETP sous Services internes pour 2022–2023 comprennent 18 ETP pour les services d'appui internes que la Commission offre à d'autres ministères de petite taille.

Les ETP sous Services internes pour 2023–2024 et les années subséquentes comprennent 19 ETP pour les services d'appui interne que la Commission offre à d'autres ministères de petite taille.

Analyse des ressources humaines des trois derniers exercices

Le nombre d'ETP a augmenté progressivement au cours des trois derniers exercices budgétaires de la Commission jusqu'à atteindre un pic en 2023–2024. Cette augmentation est due à la mise en œuvre des mandats les plus récents de la Commission.

Tableau 16 : Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Le tableau 16 présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein réels, pour chaque responsabilité essentielle et les services internes de la Commission au cours des trois prochains exercices. Les ressources humaines pour l'exercice en cours sont prévues en fonction des données de l'exercice à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein prévus en 2024–2025	Équivalents temps plein prévus en 2025–2026	Équivalents temps plein prévus en 2026–2027
Mobilisation et promotion des intérêts	31	30	29
Plaintes	91	89	88
Conformité proactive	60	58	57
Total partiel	181	176	174
Services internes	99	97	96
Total	280	273	270

Analyse des ressources humaines pour les trois prochains exercices

En 2024–2025, le financement de la Commission pour la défenseure fédérale du logement et le mécanisme national de surveillance a diminué de manière significative, ce qui a conduit à des prévisions réduites pour les ETP qui soutiennent ces programmes. Les niveaux d'ETP pour les autres mandats de la Commission restent relativement inchangés.

Renseignements ministériels

Profil du ministère

Ministre de tutelle : L'honorable Arif Virani, C.P., député.

Administrateur général : Charlotte-Anne Malischewski, vice-présidente (présidente intérimaire)

Portefeuille ministériel : Justice

Instruments habilitants : [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) et la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#)

Portefeuille ministériel : Travail et Aînés

Instruments habilitants : [Loi sur l'équité salariale](#)

Portefeuille ministériel : Emploi, Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap

Instruments habilitants : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Portefeuille ministériel : Logement, Infrastructure et Collectivités

Instruments habilitants : [Loi sur la stratégie nationale sur le logement](#)

Année de constitution ou de création : 1977

Coordonnées du ministère

Commission canadienne des droits de la personne

344, rue Slater, 8e étage

Ottawa (Ontario) K1A 1E1

Téléphone : 613-995-1151

Numéro sans frais : 1-888-214-1090

ATS : 1-888-643-3304

Télécopieur : 613-996-9661

Site Web : <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr>

Twitter : [@DroitPersonneCa](#)

Facebook : <https://www.facebook.com/LaCommissionCanadienneDesDroitsDeLaPersonne>

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le site Web de la Commission :

- [Analyse comparative entre les sexes Plus](#)

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des

projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#). Ce rapport fournit aussi des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'ACS Plus liés aux dépenses fiscales.

Définitions

analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) (gender-based analysis plus [GBA+])

Outil analytique servant à soutenir l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives et à évaluer les répercussions des politiques, des programmes et des initiatives sur divers ensembles de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre. L'ACS Plus est un processus permettant de comprendre qui est touché par l'occasion ou l'enjeu évalué par l'initiative, d'établir comment l'initiative pourrait être adaptée pour répondre aux divers besoins des personnes les plus touchées ainsi que de déterminer et de réduire tout obstacle à l'accès ou au bénéfice de l'initiative. L'ACS Plus est une analyse intersectionnelle qui va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour tenir compte d'autres facteurs, comme l'âge, les handicaps, l'éducation, l'ethnicité, la situation économique, la géographie (y compris la ruralité), la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui établit un lien entre les responsabilités essentielles et les résultats ministériels ainsi que les indicateurs de résultat ministériel d'un ministère.

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'un ministère, un programme ou une initiative prévoit d'atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital, paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers ainsi que paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, d'investissements et d'avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement au moyen d'une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

entreprise autochtone (Indigenous business)

Organisation qui, aux fins de l'Annexe E – Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement ainsi que de l'engagement du gouvernement du Canada d'attribuer obligatoirement au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones, correspond à la définition et aux exigences définies dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#).

équivalent temps plein (ETP) (full-time equivalent [FTE])

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

indicateur de rendement (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'un ministère, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Mesure quantitative des progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment un ministère entend respecter ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires au cours d'une période de trois ans. Les Plans ministériels sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont il rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être réalisé en premier pour obtenir les résultats ministériels attendus.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2023–2024, les priorités pangouvernementales correspondent aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement dans le [discours du Trône du 23 novembre 2021](#) : bâtir un présent et un avenir plus sains, faire croître la croissance d'une économie plus résiliente, mener une action climatique audacieuse, travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion, avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation et lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein d'un ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de service.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport qui présente les réalisations réelles d'un ministère par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'un ministère a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que le ministère souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons ont été dégagées.

répertoire des programmes (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes d'un ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

responsabilité essentielle (core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (result)

Conséquence attribuable en partie à un ministère, une politique, un programme ou une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'un ministère, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence du ministère.

résultat ministériel (departmental result)

Conséquence ou résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.