

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

MAI 2015

QUI

SOMMES-NOUS?

Nous sommes un organisme public neutre et indépendant. Notre mission est de contribuer, par nos activités de surveillance et de tribunal, à assurer l'égalité d'accès des citoyens à la fonction publique, la compétence des personnes qui y sont recrutées et promues, ainsi que l'impartialité et l'équité des décisions qui y sont prises en matière de gestion des ressources humaines.

UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

SITUATIONS POUVANT FAIRE L'OBJET D'UN RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL DE LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

À titre de tribunal administratif, nous entendons les recours des fonctionnaires¹, des employés bénéficiant d'un droit de retour dans la fonction publique, des membres et des dirigeants d'organisme ainsi que ceux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

Selon votre statut, vous pouvez porter plainte devant notre tribunal si vous êtes dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- vous avez posé votre candidature dans le contexte d'un processus de qualification visant exclusivement la promotion et vous estimez que la procédure utilisée pour votre admission ou votre évaluation a été entachée d'une illégalité ou d'une irrégularité;
- vous estimez que vos conditions de travail ne sont pas respectées;
- vous faites l'objet d'une mesure administrative ou disciplinaire que vous estimez injustifiée;
- vous croyez être victime de harcèlement psychologique au travail.

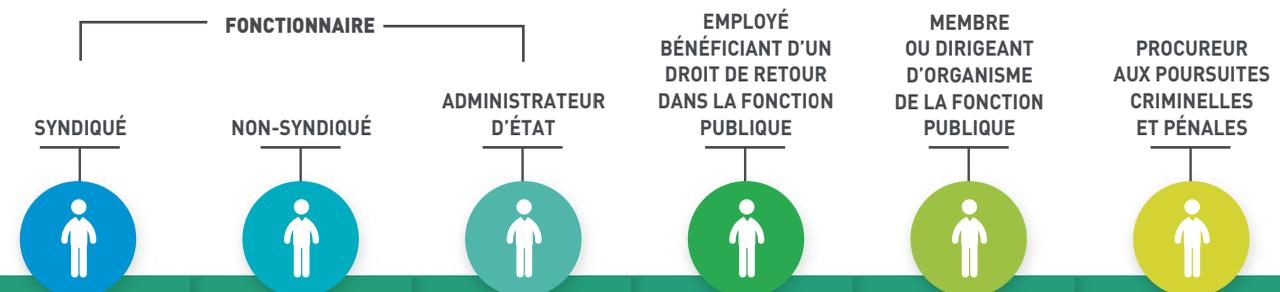
SITUATION

Vous avez posé votre candidature dans le contexte d'un processus de qualification visant exclusivement la promotion et vous estimez que la procédure utilisée pour votre admission ou pour votre évaluation a été entachée d'une illégalité ou d'une irrégularité.

Vous estimez que vos conditions de travail ne sont pas respectées.

Vous faites l'objet d'une mesure administrative ou disciplinaire que vous estimez injustifiée.

Vous croyez être victime de harcèlement psychologique au travail.



	SYNDIQUÉ	NON-SYNDIQUÉ	ADMINISTRATEUR D'ÉTAT	EMPLOYÉ BÉNÉFICIAIRE D'UN DROIT DE RETOUR DANS LA FONCTION PUBLIQUE	MEMBRE OU DIRIGEANT D'ORGANISME DE LA FONCTION PUBLIQUE	PROCUREUR AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES
OUI	Un recours peut être exercé uniquement par un fonctionnaire régulier.	Un recours peut être exercé uniquement par un fonctionnaire régulier.	NON	OUI	NON	NON
NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI
NON	Un recours ne peut être exercé si une convention collective attribue une compétence à une autre instance que la Commission.	Un fonctionnaire en stage probatoire à la suite d'un recrutement peut uniquement interjeter appel concernant son classement au moment de son intégration à une classe d'emploi nouvelle ou modifiée. Un fonctionnaire occasionnel peut uniquement faire appel d'une décision relative à une mesure disciplinaire ou à un relevé provisoire, sous certaines conditions.	OUI	OUI	NON	OUI
NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI

1. Toute personne nommée suivant la Loi sur la fonction publique est un fonctionnaire.

NOS SERVICES LIÉS AUX RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL

Afin de favoriser la résolution des différends, nous offrons aux parties une séance d'échanges et d'information pour les appels en matière de promotion. En ce qui concerne tous les autres recours devant le tribunal, nous leur proposons un service de médiation.

La séance d'échanges et d'information

Cette rencontre, préalable à l'audience, est l'occasion pour le requérant d'obtenir de l'autorité responsable du processus de qualification visant exclusivement la promotion des explications sur les éléments contestés et de faire valoir son point de vue. Le requérant devra par la suite décider, en fonction des renseignements obtenus, s'il souhaite poursuivre sa contestation en précisant ses motifs d'appel ou s'il préfère se désister.

Le service de médiation

Pour tous les autres recours devant le tribunal, nous offrons un service de médiation aux parties visées. Celle-ci se tient si les deux parties acceptent. La médiation peut donner lieu à une entente qui met fin au litige. Dans le cas contraire, le recours sera entendu au cours d'une audience, à moins d'un désistement.

L'audience

L'audience est la séance au cours de laquelle le tribunal entend la preuve présentée par les parties et leur plaidoirie.

UN ORGANISME DE SURVEILLANCE

Si vous croyez qu'une décision rendue en matière de gestion des ressources humaines par un ministère ou un organisme dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique est partielle ou inéquitable, vous pouvez nous demander de faire enquête. Nous nous prononcerons alors à savoir s'il y a lieu d'examiner le bien-fondé de cette décision² et formulerons, le cas échéant, des recommandations aux autorités compétentes.

Un mandat d'enquête s'exerce généralement à la suite d'une demande soumise par :

- un fonctionnaire (syndiqué ou non);
- un citoyen qui pose sa candidature dans le contexte d'un processus de recrutement;
- une association reconnue par l'employeur.

Pour plus de détails sur nos enquêtes, consultez notre site Web : www.cfp.gouv.qc.ca.

NOTRE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS

Vous avez des questions par rapport aux recours possibles qui s'appliquent à votre situation?

Vous pouvez joindre notre service de renseignements au **418 643-1425** ou au **1 800 432-0432** (sans frais).

Vous pouvez également utiliser le [formulaire de demande de renseignements](#) disponible dans notre site Web.

Afin de préserver notre neutralité, nous ne pouvons pas vous donner de conseils juridiques ni rédiger des actes de procédure ou des demandes d'enquête.

NOS ENGAGEMENTS

FIABILITÉ

- Vous recevez une information juste et précise.
- Les employés avec qui vous faites affaire ont les compétences nécessaires pour vous répondre.
- Le service est rendu dans les délais convenus.

RESPECT ET EMPATHIE

- Nous veillons à ce que notre personnel :
 - vous traite avec respect et courtoisie;
 - vous écoute avec attention;
 - vous permette d'exprimer votre point de vue sur votre situation;
 - prenne le temps de vous fournir les explications relatives aux résultats d'une enquête effectuée à votre demande.

ÉQUITÉ ET JUSTICE

- Nous traitons votre dossier de façon juste et équitable en basant nos décisions sur le cadre normatif, notamment les lois, les règlements, les directives, les politiques et la jurisprudence, s'il y a lieu.

CLARTÉ DU LANGAGE

- Nous nous adressons à vous dans un langage facile à comprendre.
- Nos communications et nos décisions sont exprimées dans un langage clair.
- Nos formulaires sont faciles à remplir.

ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES

- Nous nous efforçons de simplifier vos démarches en limitant le plus possible le nombre d'étapes à franchir pour obtenir nos services.
- Nous vous offrons des moyens variés pour obtenir l'information, présenter votre demande et déposer des documents.
- Nous nous assurons que vous pouvez joindre facilement la personne en mesure de répondre à votre demande.

DILIGENCE

- Nous nous engageons à vous répondre dans les **délais maximaux** indiqués dans le tableau qui suit. Le **délai habituel** est aussi indiqué à titre d'information : **trois fois sur quatre**, le temps d'attente pour un service équivaut à celui qui est mentionné.

**DÉLAIS DE TRAITEMENT
PAR SERVICE**

OBJET DE L'ENGAGEMENT (PAR SERVICE)	DÉLAI HABITUEL ¹	DÉLAI MAXIMAL
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		
Lorsque vous formulez une demande de renseignements, nous répondons immédiatement à votre demande ou nous entrons en communication avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable.	Le jour même	1 jour ouvrable ²
À l'occasion de cette communication, nous répondons immédiatement à votre demande, à moins que des recherches ne soient nécessaires. Une réponse complète vous sera donnée dans un délai maximal de 2 jours ouvrables suivant votre demande.	Le jour même	2 jours ouvrables
DEMANDE D'ENQUÊTE		
Lorsque vous formulez une demande d'enquête écrite, la personne désignée au traitement de votre dossier vous téléphone dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.	2 jours ouvrables	5 jours ouvrables
Nous vous transmettons les résultats écrits de l'enquête dans un délai maximal de 12 mois.	8 mois	12 mois
RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL		
Lorsque vous déposez un recours devant le tribunal, nous vous expédions un accusé de réception dans un délai maximal de 2 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.	1 jour ouvrable	2 jours ouvrables
Recours en matière de promotion		
Nous tenons une séance d'échanges et d'information dans un délai maximal de 10 mois suivant la réception de votre demande.	7 mois	10 mois
Nous fixons votre audience dans un délai maximal de 15 mois suivant la réception de votre demande.	12 mois	15 mois
Recours en matière de conditions de travail, de mesures administratives ou disciplinaires ainsi qu'en matière de harcèlement psychologique		
Nous fixons votre audience dans un délai maximal de 5 mois suivant la réception de votre demande. Si vous décidez d'avoir recours à notre service de médiation, et que l'autre partie y est favorable, cette rencontre sera fixée dans les mêmes délais.	3 mois	5 mois
Délai de traitement total		
Nous traitons intégralement votre dossier dans un délai maximal de 16 mois suivant la réception de votre demande.	8 mois	16 mois

1. Le délai habituel est indiqué à titre d'information : trois fois sur quatre, le temps d'attente équivaut à celui mentionné.

2. Un jour ouvrable correspond à un jour travaillé; le calcul exclut donc les samedis et les dimanches ainsi que les jours fériés. Dans le calcul du délai en jours ouvrables, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui de l'échéance l'est.

L'UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent, dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Dans le cas d'un recours devant le tribunal, si votre dossier se règle à la suite d'une médiation, ce règlement demeure confidentiel. Par contre, si une décision est rendue par un commissaire, celle-ci est publique et est diffusée notamment dans notre site Web.

De plus, nous publions dans notre site Web les rapports produits au terme des enquêtes que nous menons. Dans ces rapports, l'identité des personnes physiques visées n'est pas mentionnée, et ce, peu importe leur fonction.

VOS RESPONSABILITÉS

Afin d'être en mesure de respecter nos engagements, nous comptons sur vous pour :

- nous communiquer une information complète et précise en rapport avec votre demande;
- nous fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis;
- nous signaler, dès que cela est possible, tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- vous rendre disponible pour répondre aux questions de notre personnel;
- nous faire part de vos commentaires, suggestions et motifs d'insatisfaction pour nous aider à améliorer la qualité de nos services.

Le respect et la courtoisie que vous manifestez envers notre personnel favorisent le maintien de relations harmonieuses.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT OU VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUS?

Vous pouvez communiquer avec la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires sur la qualité des services par téléphone au **418 643-1425**, poste **264**, ou par courriel : **qualitedesservices@cfp.gouv.qc.ca**. Vous pouvez également utiliser le [formulaire électronique](#) dans notre site Web.

Nous nous engageons à vous répondre dans les **délais maximaux** indiqués dans le tableau ci-dessous. À défaut, vous serez informé du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse vous sera fournie.

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES COMMENTAIRES

OBJET DE L'ENGAGEMENT	DÉLAI HABITUEL	DÉLAI MAXIMAL
Lorsque vous formulez une plainte ou un commentaire, nous entrons en communication avec vous dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.	1 jour ouvrable	2 jours ouvrables
Nous vous informons de la façon dont votre requête sera traitée ainsi que des démarches qui seront entreprises et, s'il y a lieu, des recours auxquels vous avez droit dans un délai maximal de 10 jours ouvrables.	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables

Votre démarche pourra être utilisée, en toute confidentialité, pour guider l'élaboration et la mise en œuvre d'améliorations en vue d'accroître la qualité de nos services.

et indépendant examine notamment les plaintes des personnes qui croient avoir été traitées de manière injuste ou incorrecte par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec.

Si, malgré nos efforts, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen. Cet organisme impartial

NOTRE REDDITION DE COMPTES

Nous rendons compte des résultats atteints au regard de nos engagements dans notre rapport annuel, lequel est accessible dans notre site Web.

Chaque année, nous comparons les résultats obtenus à l'égard de nos engagements pour déterminer les éléments à améliorer. De plus, nous procédons périodiquement à des consultations pour mesurer la satisfaction de notre clientèle à l'égard des services reçus.

POUR NOUS JOINDRE

Par Internet

www.cfp.gouv.qc.ca

En personne ou par la poste

Du lundi au vendredi :
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

800, place D'Youville, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Nos bureaux sont accessibles
aux personnes à mobilité réduite.

Par téléphone

Du lundi au vendredi :
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Région de Québec :
418 643-1425

Ailleurs au Québec (sans frais) :
1 800 432-0432

Vous pouvez laisser un message dans
notre boîte vocale en tout temps.

Par courriel

cfp@cfp.gouv.qc.ca

Pour nous transmettre une demande de renseignements
ou une demande d'enquête ou bien pour exercer un
recours devant le tribunal, nous vous invitons à utiliser
nos services en ligne dans notre site Web.

cfp.
gouv.qc.ca

**Commission
de la fonction
publique**

Québec 