

COMMISSION  
DE LA FONCTION  
PUBLIQUE



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Juillet 2019



## MISSION

La Commission est une institution neutre et indépendante dont la mission est de contribuer, par ses activités de surveillance et de tribunal, à assurer l'égalité d'accès des citoyennes et 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.

## VISION

Une institution performante et engagée dans la promotion de la saine gestion des ressources humaines dans la fonction publique québécoise.

## VALEURS

Les valeurs qui guident la Commission et qui soutiennent ses interventions dans la réalisation de sa mission et la concrétisation de sa vision sont l'indépendance, la cohérence, la transparence et l'engagement.

### L'INDÉPENDANCE

La Commission est libre de toute influence et de tout intérêt qui pourraient entraver l'exercice de son jugement et sa neutralité.

### LA COHÉRENCE

La Commission accorde une place prépondérante à l'exemplarité. À cet égard, elle s'assure que ses actions sont en concordance avec son discours. Elle favorise le maintien d'un niveau élevé de qualité et de cohérence de ses décisions.

### LA TRANSPARENCE

La Commission agit en toute transparence, car elle considère que sa clientèle et son personnel ont droit à une information juste, accessible et compréhensible.

### L'ENGAGEMENT

L'engagement de la Commission se manifeste par l'attitude dévouée de son personnel envers sa mission. Il s'exprime également dans la qualité des services rendus et des activités réalisées.

# UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

À titre de tribunal administratif, la Commission entend les recours des fonctionnaires\* syndiqués et non syndiqués, 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.

SITUATIONS Pouvant faire l'objet d'un recours devant le Tribunal de la Commission de la Fonction Publique	FONCTIONNAIRE		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
	SYNDIQUÉ	NON SYNDIQUÉ				
<b>SITUATION</b>						
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.	<b>OUI</b> Un recours peut être exercé uniquement par un fonctionnaire régulier.	<b>OUI</b> Un recours peut être exercé uniquement par un fonctionnaire régulier.	<b>NON</b>	<b>OUI</b> Un recours peut être exercé uniquement si un droit d'appel est prévu dans la loi constitutive de l'organisme employeur ou dans une autre loi.	<b>NON</b>	<b>NON</b>
Vous estimez que vos conditions de travail ne sont pas respectées.	<b>NON</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>NON</b>	<b>NON</b>	<b>OUI</b>
Vous faites l'objet d'une mesure administrative ou disciplinaire que vous estimez injustifiée.	<b>NON</b> Un recours ne peut être exercé si une convention collective attribue une compétence à une autre instance que la Commission.	<b>OUI</b> 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.	<b>OUI</b> Un recours peut être exercé uniquement pour un relevé provisoire, un congédiement ou une mesure disciplinaire.	<b>OUI</b> Un recours peut être exercé par un employé non syndiqué, uniquement pour un congédiement, si un droit d'appel est prévu dans la loi constitutive de l'organisme employeur ou dans une autre loi.	<b>NON</b>	<b>OUI</b>
Vous croyez être victime de harcèlement psychologique au travail.	<b>NON</b>	<b>OUI</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>	<b>OUI</b>	<b>OUI</b>

\* Toute personne nommée suivant la *Loi sur la fonction publique*. Consultez la liste des [ministères et organismes](#) dont le personnel est nommé en vertu de cette loi.

## NOS SERVICES LIÉS AUX RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL

**Selon le type de recours, la Commission offre aux parties deux façons de favoriser la résolution de leurs différends : une séance d'échanges et d'information ou une séance de médiation.**

### LA SÉANCE D'ÉCHANGES ET D'INFORMATION

#### **Pour les recours en matière de processus de qualification en vue de la promotion**

Cette rencontre, préalable à l'audience, est l'occasion pour le requérant d'obtenir des explications sur les éléments contestés et de faire valoir son point de vue. Il devra par la suite décider, en fonction des renseignements obtenus, s'il souhaite poursuivre sa contestation ou s'il préfère se désister.

### LA MÉDIATION

#### **Pour les recours en matière de mesures administratives ou disciplinaires, de conditions de travail ou de harcèlement psychologique**

La médiation peut donner lieu à une entente qui met fin au litige. Dans le cas contraire, les parties pourront se faire entendre lors 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 ainsi que leur argumentation. L'issue du litige est déterminée par un juge administratif.

## UN ORGANISME DE SURVEILLANCE

Si vous croyez qu'une décision rendue en matière de gestion des ressources humaines par un ministère ou un organisme est partielle ou inéquitable, vous pouvez demander à la Commission de faire enquête. Elle se prononcera sur le bien-fondé de cette décision et formulera, le cas échéant, des recommandations aux autorités compétentes. Cependant, la Commission n'enquête pas sur une matière pouvant faire l'objet d'un autre recours.

## UN SERVICE DE RENSEIGNEMENTS

Vous avez des questions sur les recours possibles qui s'appliquent à votre situation?

Contactez-nous au 418 643-1425, poste 304 (sans frais au 1 800 432-0432, poste 304), ou utilisez notre [formulaire de demande de renseignements](#).

Afin de préserver sa neutralité, la Commission ne peut donner de conseils juridiques, ni rédiger de procédures qui pourraient concerner un recours auprès de la Commission ou de tout autre tribunal.

# NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

## 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 le 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 expliquer les 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, 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 accéder à nos services.
- Nous vous offrons des moyens variés et facilement accessibles pour obtenir l'information recherchée, présenter vos demandes et transmettre vos documents.
- Nous nous assurons que vous pouvez joindre facilement la personne qui saura répondre à votre demande.

## DILIGENCE

- Nous nous engageons à vous répondre dans les délais maximaux indiqués dans le tableau qui suit.

# NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DÉLAIS DE TRAITEMENT

## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Lorsque vous formulez une demande de renseignements, nous répondons à votre demande ou nous entrons en communication avec vous dans un délai maximal d'**un jour ouvrable\***.

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.

## DEMANDE D'ENQUÊTE

Lorsque vous formulez une demande d'enquête, la personne désignée au traitement de votre dossier vous téléphone dans un délai maximal de **5 jours ouvrables** suivant la réception de votre demande.

Nous vous transmettons les résultats de l'enquête dans un délai maximal de **4 mois**.

## RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL

### TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER

Nous traitons intégralement votre dossier dans un délai maximal de **15 mois** suivant la réception de votre recours.

### RECOURS EN MATIÈRE DE PROCESSUS DE QUALIFICATION EN VUE DE LA PROMOTION

Nous fixons une séance d'échanges et d'information dans un délai maximal de **3 mois** suivant la réception de votre recours. S'il y a lieu, nous fixons votre audience dans un délai maximal de **12 mois** suivant la réception de votre recours.

### RECOURS EN MATIÈRE DE MESURES ADMINISTRATIVES OU DISCIPLINAIRES, DE CONDITIONS DE TRAVAIL OU DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Nous fixons la date de votre audience dans un délai maximal de **5 mois** suivant la réception de votre recours. Si vous décidez d'utiliser notre service de médiation, et que l'autre partie y est favorable, cette rencontre sera fixée dans les mêmes délais.

\*Jour ouvrable : jour travaillé, excluant les samedis, les dimanches et les jours fériés.

## L'UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous assurons la confidentialité 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 juge administratif, celle-ci est publique et est diffusée notamment dans notre [site Web](#).

Nous publions aussi dans notre site Web les rapports ou les résumés des enquêtes fondées produits au terme des enquêtes que nous menons. Dans ces publications, 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 avec célérité aux questions de notre personnel dès la transmission de votre demande et tout au long du processus;
- nous faire part de vos commentaires, suggestions et motifs d'insatisfaction pour nous aider améliorer la qualité de nos services.

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



## VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUS OU UNE PLAINTÉ À FORMULER?

Communiquez avec nous au 418 643-1425, poste 264 (sans frais au 1 800 432-0432, poste 264), ou à [qualitedesservices@cfp.gouv.qc.ca](mailto:qualitedesservices@cfp.gouv.qc.ca). Vous pouvez également utiliser notre [formulaire en ligne](#).

Vos commentaires pourront être utilisés, en toute confidentialité, pour guider l'élaboration et la mise en œuvre d'améliorations en vue d'accroître la qualité de nos services.

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

### NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DÉLAIS DE TRAITEMENT DES COMMENTAIRES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES PLAINTES

Lorsque vous formulez un commentaire ou une plainte, nous communiquons avec vous dans un délai maximal de **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**.

## DIFFUSION DES RÉSULTATS DE NOS ENGAGEMENTS

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 sur les services reçus.

## POUR NOUS JOINDRE

### PAR COURRIEL

[cfp@cfp.gouv.qc.ca](mailto:cfp@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<sup>e</sup> 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.

Nous vous invitons à utiliser nos formulaires en ligne pour nous transmettre une demande de renseignements, une demande d'enquête ou pour exercer un recours devant le tribunal.