

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE



**DÉCLARATION DE SERVICES
AUX CITOYENS**

SEPTEMBRE 2017



QUI SOMMES-NOUS?

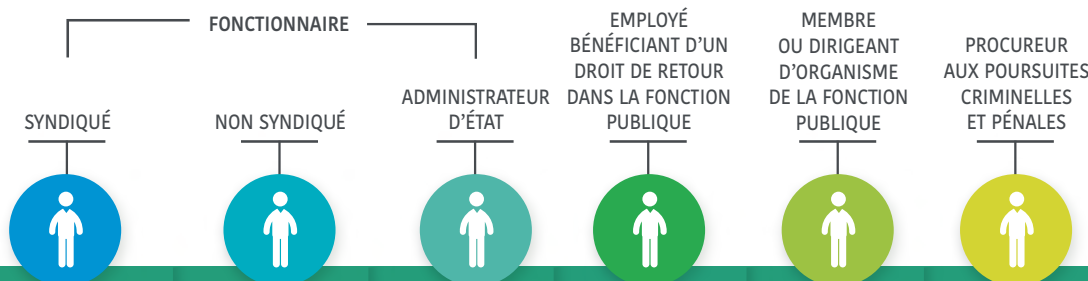
Nous sommes un organisme public neutre et indépendant. Notre mission est de contribuer, par nos activités de surveillance et de tribunal, à assurer l'égalité d'accès des citoyens à la fonction publique, la compétence des personnes qui y sont recrutées et promues, ainsi que l'impartialité et l'équité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

UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

À titre de tribunal administratif, nous entendons les recours des fonctionnaires (toute personne nommée suivant la Loi sur la fonction publique), 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

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.

OUI

Un recours peut être exercé uniquement par un fonctionnaire régulier.

OUI

Un recours peut être exercé uniquement par un fonctionnaire régulier.

NON

OUI

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.

NON

NON

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

NON

OUI

NON

NON

NON

OUI

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

NON

Un recours ne peut être exercé si une convention collective attribue une compétence à une autre instance que la Commission.

OUI

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.

OUI

Un recours peut être exercé uniquement pour un relevé provisoire, un congédiement ou une mesure disciplinaire.

OUI

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.

NON

OUI

Un fonctionnaire occasionnel peut uniquement faire appel d'une décision relative à une mesure disciplinaire ou à un relevé provisoire, sous certaines conditions.

Vous croyez être victime de harcèlement psychologique au travail.

NON

OUI

OUI

NON

OUI

OUI

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 décision et formulerons, le cas échéant, des recommandations aux autorités compétentes. Il est à noter que nous n'enquêtons pas sur une matière pouvant faire l'objet d'un autre recours.

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 notre [formulaire de demande de renseignements en ligne](#).

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 : pour l'année 2016-2017, trois fois sur quatre, le temps d'attente pour un service a été inférieur à celui qui est mentionné. La Commission considère que ses engagements sont respectés quand le pourcentage de cas traités dans le délai maximal est de 95 % et plus.

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DÉLAIS DE TRAITEMENT (PAR SERVICE)

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

OBJET DE L'ENGAGEMENT

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 (jour travaillé, excluant les samedis, les dimanches et les jours fériés).

Délai habituel	Le jour même
Délai maximal	1 jour ouvrable

OBJET DE L'ENGAGEMENT

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.

Délai habituel	Le jour même
Délai maximal	2 jours ouvrables

DEMANDE D'ENQUÊTE

OBJET DE L'ENGAGEMENT

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.

Délai habituel	2 jours ouvrables
Délai maximal	5 jours ouvrables

OBJET DE L'ENGAGEMENT

Nous vous transmettons les résultats écrits de l'enquête dans un délai maximal de 12 mois.

Délai habituel	1 mois
Délai maximal	12 mois

RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL

OBJET DE L'ENGAGEMENT

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.

Délai habituel	1 jour ouvrable
Délai maximal	2 jours ouvrables

RECOURS EN MATIÈRE DE PROMOTION

OBJET DE L'ENGAGEMENT

Nous tenons une séance d'échanges et d'information dans un délai maximal de 10 mois suivant la réception de votre demande.

Délai habituel	4 mois
Délai maximal	10 mois

OBJET DE L'ENGAGEMENT

Nous fixons votre audience dans un délai maximal de 15 mois suivant la réception de votre demande.

Délai habituel	8 mois
Délai maximal	15 mois

RECOURS EN MATIÈRE DE CONDITIONS DE TRAVAIL, DE MESURES ADMINISTRATIVES OU DISCIPLINAIRES AINSI QU'EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

OBJET DE L'ENGAGEMENT

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.

Délai habituel	3 mois
Délai maximal	5 mois

DÉLAIS DE TRAITEMENT

OBJET DE L'ENGAGEMENT

Nous traitons intégralement votre dossier dans un délai maximal de 16 mois suivant la réception de votre demande.

Délai habituel	4 mois
Délai maximal	16 mois

Lorsque la Commission rend compte du délai de traitement total des dossiers, elle exclut de son calcul les délais liés à l'une ou l'autre des situations suivantes :

- À la suite d'une décision préliminaire de la Commission, une partie présente une requête en révision à la Commission ou à la Cour supérieure;
- La Commission accepte la demande d'une partie d'attendre la décision d'une autre instance avant d'inscrire au rôle un dossier;
- La Commission est informée qu'une partie, pour des raisons personnelles, notamment son état de santé, est dans l'incapacité de participer à une conférence préparatoire, à une séance d'échanges et d'information, à une médiation ou à une audience;
- La Commission constate, malgré plusieurs tentatives, qu'il lui est impossible de joindre une partie.

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 juge administratif, 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, ou au 1 800 432-0432, poste 264, ainsi que par courriel : qualitedesservices@cfp.gouv.qc.ca. Vous pouvez également utiliser notre [formulaire](#) en ligne.

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.

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

OBJET DE L'ENGAGEMENT

Lorsque vous formulez une plainte ou un commentaire, nous entrons en communication avec vous dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.

Délai habituel	1 jour
Délai maximal	2 jours ouvrables

OBJET DE L'ENGAGEMENT

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.

Délai habituel	5 jours ouvrables
Délai maximal	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.

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.

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 ACCÉDER À NOS SERVICES

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.