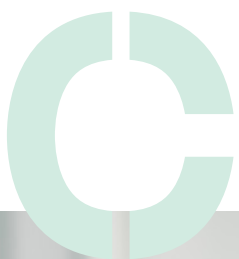


Pour une
saine gestion
des ressources
humaines



Déclaration de services aux citoyens

Juillet 2023

COMMISSION
DE LA FONCTION
PUBLIQUE



Québec 

La commission en bref





Sa mission

De façon neutre et indépendante, la Commission vérifie, par son rôle de surveillance, le respect par les ministères et les organismes des règles et des principes en matière de gestion des ressources humaines dans la fonction publique. De plus, par son rôle juridictionnel, elle entend des recours en droit du travail déposés par des employés non syndiqués de la fonction publique.

Sa vision

Une institution performante, reconnue pour son expertise et engagée auprès de ses parties prenantes dans la saine gestion des ressources humaines dans la fonction publique québécoise.

Ses valeurs

Impartialité

La Commission agit à l'égard des personnes et des organisations en toute objectivité, soit sans parti pris, préférence ou préjugé.

Indépendance

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

Équité

La Commission agit de manière juste dans ses actions et ses décisions.

Professionalisme

Le professionnalisme de la Commission se manifeste par l'engagement de son personnel, sa compétence et la qualité des activités réalisées.

Un tribunal administratif

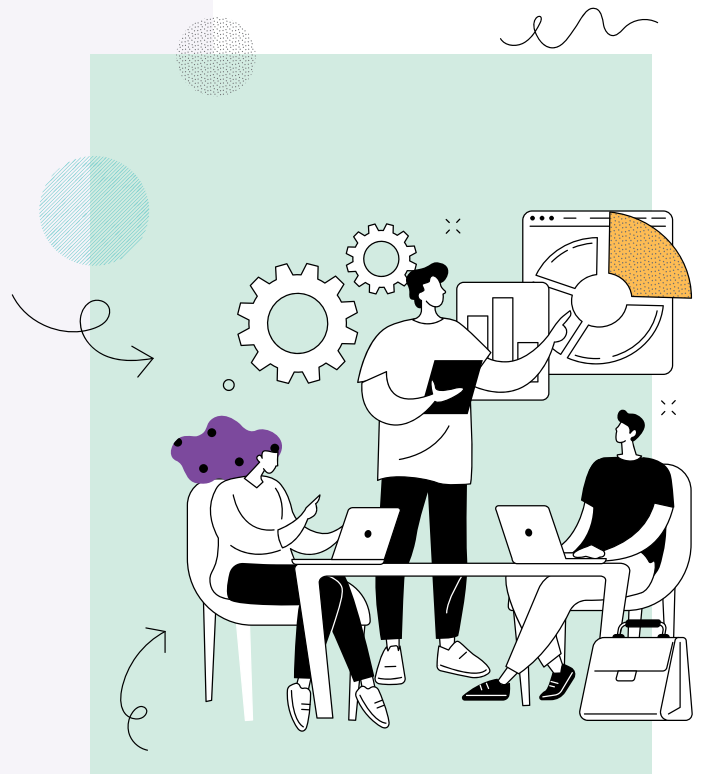
À titre de tribunal administratif, la Commission entend les recours des fonctionnaires* non syndiqués, des anciens fonctionnaires non syndiqués bénéficiant d'un droit de retour dans la fonction publique, des membres et des dirigeants d'organismes ainsi que ceux concernant les procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

Situations	Fonctionnaire			Ancien fonctionnaire non syndiqué bénéficiant 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	Administrateur d'état			
Situations pouvant faire l'objet d'un recours devant le tribunal de la Commission de la fonction publique						
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.		 Un fonctionnaire en stage probatoire à la suite d'un recrutement peut faire appel uniquement pour contester une décision concernant son classement à la suite de son intégration à une classe d'emplois nouvelle ou modifiée. Un fonctionnaire occasionnel peut uniquement faire appel d'une décision relative à une mesure disciplinaire ou à un relevé provisoire. Toutefois, pour soumettre ce recours, la durée de son engagement ne doit pas être inférieure à un an, à moins d'avoir atteint 12 mois de service ou d'occuper un emploi cyclique ou saisonnier.	 Un recours peut être exercé uniquement pour contester un relevé provisoire, un congédiement ou une mesure disciplinaire.	 Un recours peut être exercé par un employé non syndiqué, uniquement pour contester un congédiement, si un droit d'appel est prévu dans la loi constitutive de l'organisme employeur ou dans une autre loi.		
Vous croyez être victime de harcèlement psychologique au travail.						

 Oui  Non

* 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.

** Les recours concernant les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, appelés des avis de mésentente, ne peuvent être soumis que par l'Association des procureurs aux poursuites criminelles et pénales ou par l'employeur.



Nos services liés aux recours devant le tribunal

La médiation

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 ou une juge administrative.

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 d'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 pas donner de conseils juridiques, ni rédiger des procédures qui pourraient concerner un recours auprès d'elle ou de tout autre tribunal.



Nos engagements en matière de qualité des services

Fiabilité

- Vous recevez une information juste et précise.
- Le personnel est formé sur une base continue et a les compétences nécessaires pour vous répondre.
- Le service est rendu dans les délais convenus.

Respect et empathie

- Le personnel :
 - fait preuve de respect et de courtoisie ;
 - vous écoute avec attention ;
 - vous permet d'exprimer votre point de vue sur votre situation ;
 - prend 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.

Clarté des communications

- Nos communications et nos décisions, qu'elles soient écrites ou orales, sont exprimées dans un langage compréhensible.
- Nos formulaires sont faciles à remplir.
- Nos outils de communication sont conviviaux.

Accessibilité de nos services

- Nous nous efforçons de simplifier vos démarches en minimisant le nombre d'étapes à franchir.
- 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

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

Lorsque vous formulez une demande de renseignements, nous répondons à votre demande ou nous entrons en communication avec vous dans un délai maximal de **2 jours ouvrables***.

À l'occasion de cette communication, nous répondons immédiatement à votre demande, à moins que des recherches soient nécessaires ou que les renseignements fournis soient incomplets. Une réponse complète vous sera donnée dans un délai maximal de **3 jours ouvrables** suivant votre demande complète.

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

Demande d'enquête

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

Lorsque vous formulez une demande d'enquête, la personne désignée au traitement de votre dossier entre en communication avec vous 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

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

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.

Traitement de votre dossier

Recours en matière de conditions de travail, de mesures administratives ou disciplinaires

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

Recours en matière de harcèlement psychologique

Considérant l'ampleur usuelle de ce type de recours (nombre de témoins, jours d'audience, etc.), nous traitons votre dossier dans un délai maximal de **20 mois** suivant la réception de votre recours.

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 une juge administrative ou un juge administratif, elle est alors publique et est diffusée notamment dans notre [site Internet](#) et dans celui de la [Société québécoise d'information juridique](#) (SOQUIJ).

Nous publions aussi dans notre site Internet 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

Le respect de notre personnel est une condition essentielle à la qualité de nos services. Nous ne tolérons aucune menace ou incivilité dans le cadre des échanges entre le personnel et les citoyennes et les citoyens.

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

- nous communiquer une information complète et précise ;
- nous fournir tous les documents ou renseignements requis dans les délais prévus ;
- 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 à améliorer la qualité de nos services.





Vous avez des commentaires sur la qualité des services reçus ou une plainte à formuler?

Communiquez avec nous au
418 643-1425, poste 326
(sans frais au 1 800 432-0432,
poste 326), ou à
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.

Le processus de gestion des plaintes et des commentaires concernant la qualité de nos services ne peut pas être utilisé au sujet :

- des conclusions d'une enquête ou d'une décision rendue par le tribunal de la Commission ;
- d'un processus d'enquête ou du tribunal en cours, à moins que le motif porte sur la qualité des services rendus par un membre du personnel ou sur le délai de traitement ;

- des actions d'employées ou d'employés d'une autre organisation.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos conclusions à la suite de l'analyse de votre plainte concernant la qualité de nos services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Nos engagements en matière de délais de traitement des plaintes et des commentaires sur la qualité des services

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

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**.

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

Diffusion des résultats de nos engagements

Nous rendons compte des résultats atteints au regard de nos engagements dans notre [rapport annuel](#), disponible dans notre site Internet.

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.

Coordonnées de la Commission

Les bureaux de la Commission sont situés au :
800, place D'Youville, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Une messagerie
vocale est en service en dehors de ces heures.

Téléphone

418 643-1425 ou
1 800 432-0432 (sans frais)

Courriel

cfp@cfp.gouv.qc.ca

Site Web

cfp.gouv.qc.ca

