



COMMISSION
DE LA FONCTION
PUBLIQUE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

JUILLET 2023

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.

Équité

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

Indépendance

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

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 POUVANT FAIRE L'OBJET D'UN RECOURS DEVANT LE TRIBUNAL DE LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE	FONCTIONNAIRE					
	SYNDIQUÉ	NON SYNDIQUÉ	ADMINISTRATEUR D'ÉTAT	ANCIEN FONCTIONNAIRE NON SYNDIQUÉ 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 **
SITUATION						
	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI
	NON	OUI 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.	OUI Un recours peut être exercé uniquement pour contester un relevé provisoire, un congédiement ou une mesure disciplinaire.	OUI 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.	NON	OUI
SITUATION	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI
	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI

* 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 mécontente, 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'enquêter. 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.

NOUS JOINDRE

PAR COURRIEL

cfp@cfp.gouv.qc.ca

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

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

**Commission
de la fonction
publique**

Québec



Pour une
saine gestion
des ressources
humaines

Plan stratégique 2023-2027

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE



Québec 

C

F

P

Plan stratégique 2023-2027

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

La présente publication
est consultable en format
électronique (PDF) sur le
site Web de la Commission
de la fonction publique :
cfp.gouv.qc.ca.

**Pour obtenir de plus
amples renseignements :**

Secrétariat général
et direction des services
administratifs

800, place D'Youville, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Tél. : 1 800 432-0432

RÉVISION

Hélène Dumais

CONCEPTION GRAPHIQUE

Bleuoutremer

La reproduction et la
traduction sont autorisées,
à la condition que la source
soit indiquée.

Dépôt légal — 2024

Bibliothèque et Archives
nationales du Québec
ISSN : 1713-8264 (Imprimée)
ISSN : 1711-8220 (En ligne)

© Gouvernement du Québec,
2024

A woman with short dark hair, wearing a white blazer over a black top and small hoop earrings, is shown from the chest up. She is looking towards the right, where the profile of another person is visible. The background is a bright, out-of-focus window. A teal-colored rectangular overlay is positioned on the right side of the image, containing white text.

**La Commission
présente ses constats
et ses recommandations
aux ministères
et aux organismes
enquêtés ou vérifiés.**

Table des matières

7

Message
de la présidente

8

Mission

9

Vision / Valeurs /
Secteurs d'activités
et populations cibles

10

Contexte

12

Enjeu I / Adaptation du rôle
de surveillance dans un contexte
de changement de la dotation
dans la fonction publique

14

Enjeu II / Notoriété de la Commission

16

Enjeu III / Organisation
mobilisée et performante

18

Tableau synoptique

C

F

D



Message de la présidente

C'est avec grand plaisir que je vous présente le Plan stratégique 2023-2027 de la Commission de la fonction publique. Ancré dans la réalité d'aujourd'hui, il s'inscrit néanmoins dans le prolongement des précédents. En effet, il vise à contribuer à une saine gestion des ressources humaines dans la fonction publique, à faire mieux connaître les activités de la Commission, à renforcer la performance organisationnelle et à offrir des services de qualité.

Les objectifs du Plan stratégique 2023-2027 sont ambitieux, et je suis convaincue qu'ils permettront à la Commission de se repositionner dans un contexte de refonte du mode de dotation des emplois dans la fonction publique québécoise. Un tel repositionnement lui permettra d'ailleurs de continuer à jouer son rôle, ce dernier étant essentiel dans toute fonction publique d'un État démocratique.

Ce plan est aussi l'occasion d'insuffler une vision basée sur l'engagement envers les parties prenantes, l'efficacité des démarches et l'effectivité des actions accomplies. Depuis quelques années, la Commission s'efforce de simplifier ses documents et ses processus, et ce plan stratégique ne fait pas exception.

Je me dois aussi de remercier le personnel de la Commission pour les efforts déployés concernant la rédaction de ce plan. C'est d'ailleurs ensemble que nous le mettrons en œuvre afin que les Québécoises et les Québécois reçoivent un service à la hauteur de leurs attentes et que les décisions prises en matière de gestion des ressources humaines soient impartiales et équitables à l'égard des membres du personnel de la fonction publique ou de celles et ceux qui veulent en faire partie.

La présidente,



M^e Marie-Claude Rioux



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.

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.

Valeurs

Les valeurs qui guident la Commission dans la réalisation de sa mission et la concrétisation de sa vision sont les suivantes : indépendance, impartialité, équité et professionnalisme.

Indépendance

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

Impartialité

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

Équité

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

Professionnalisme

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

Secteurs d'activités et populations cibles

En tant que tribunal administratif, la Commission entend les recours :

- des fonctionnaires non syndiqués ;
- des fonctionnaires non syndiqués qui ont quitté la fonction publique, mais qui bénéficient d'un droit de retour dans cette dernière ;
- des membres ainsi que des dirigeantes et des dirigeants d'organisme de la fonction publique ;
- des administratrices et des administrateurs d'État ;
- des procureures et des procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

Comme organisme de surveillance, la Commission est chargée :

- de veiller au respect de la *Loi sur la fonction publique* et du cadre normatif relativement au recrutement et à la promotion des fonctionnaires ;
- de vérifier le caractère impartial et équitable des décisions prises en matière de gestion des ressources humaines qui touchent les fonctionnaires.

Pour ce faire, la Commission mène des enquêtes et des vérifications dans les ministères et les organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi.

En plus de ses fonctions de tribunal administratif et d'organisme de surveillance, la Commission tient un greffe qui gère les griefs des fonctionnaires syndiqués inscrits à l'arbitrage et peut émettre des avis au Conseil du trésor.

Contexte

Une refonte du mode de dotation des emplois de la fonction publique

En raison des bouleversements observés sur le marché du travail et de la rareté de la main-d'œuvre constatée au cours des dernières années, la fonction publique québécoise a revu son mode de dotation des emplois afin de demeurer attractive pour les candidates et les candidats de talent.

C'est dans ce contexte que la Loi a été révisée en 2021. Cette révision a, notamment, modifié le processus de recrutement et de promotion des fonctionnaires de manière que leur candidature soit retenue au terme d'un processus de sélection plutôt que d'un processus de qualification. Ces modifications ont éliminé la notion de banque de personnes qualifiées et ont prévu des règles encadrant la façon de doter un emploi plutôt que la manière de qualifier des personnes qui pourraient éventuellement occuper un emploi au sein de la fonction publique.



Un rôle qui nécessite une efficacité et une expertise de pointe

Ces changements font aussi en sorte que le rôle joué par la Commission à titre de gardienne des principes prévus dans la Loi revêt une importance capitale au regard, notamment, de l'accès aux emplois. Sa vigilance s'avère également nécessaire pour s'assurer que les décisions en matière de gestion des ressources humaines au sein de la fonction publique sont équitables et impartiales et contribuent, de ce fait, au renforcement de la confiance des citoyennes et des citoyens à l'égard de celle-ci.

L'influence de la Commission s'appuie non seulement sur la visibilité de ses décisions ou de ses activités de surveillance mais aussi sur le niveau d'application de ses recommandations. De même, toute personne qui a recours à ses services doit pouvoir compter sur une organisation performante dont le service à la clientèle respecte les plus hauts standards de qualité.

Pour mener à bien sa mission, la Commission doit être en mesure de se fier à son expertise si elle veut que sa crédibilité et son pouvoir d'influence soient optimaux. Cela se révèle d'autant important considérant le fait que son personnel vérifie des décisions prises par les autorités des ministères et des organismes.

« L'observation recueille les faits ; la réflexion les combine ; l'expérience vérifie le résultat de la combinaison. »

– Denis Diderot



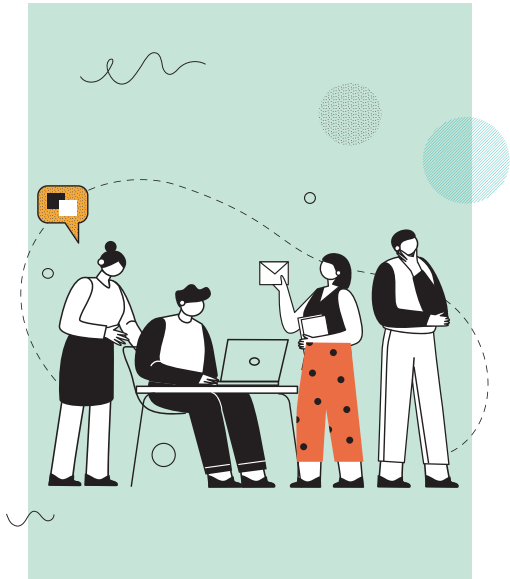
95 % des employées
et employés de la
Commission considère
que l'ambiance au travail
et la collaboration du
personnel sont bonnes.



Enjeu I / Adaptation du rôle de surveillance dans un contexte de changement de la dotation dans la fonction publique

Le changement du mode de dotation des emplois entraîne, dans les ministères et les organismes, des modifications importantes aux façons de faire en vigueur depuis de nombreuses années. Ainsi, pour garantir une gestion équitable et impartiale des ressources humaines, la Commission doit s'assurer que ces modifications sont correctement appliquées. À cet égard, la Commission continuera d'émettre des recommandations et d'en faire le suivi afin de s'assurer qu'elles sont mises en application.

Orientation 1:
Contribuer à une gestion
des ressources humaines
impartiale et équitable



Axe d'intervention 1.1 – Refonte de la dotation

OBJECTIF 1	
Couvrir, par ses activités de surveillance, le cadre normatif en vigueur	
Indicateur	Taux cumulatif de ministères et d'organismes couverts par les activités de surveillance
Cible	
2023-2024	20 %
2024-2025	40 %
2025-2026	65 %
2026-2027	90 %

Axe d'intervention 1.2 – Qualité de la gestion des ressources humaines

OBJECTIF 2	
Favoriser l'application des recommandations formulées par la Commission	
Indicateur	Pourcentage des recommandations donnant lieu à des résultats satisfaisants
Cible	85 % annuellement



Enjeu II / Notoriété de la Commission

Pour s'assurer que les décisions prises en matière de gestion des ressources humaines dans la fonction publique sont équitables et impartiales, l'organisme chargé de les vérifier doit être connu et reconnu. Or, le constat perdure : à l'exception des directions des ressources humaines des différents ministères et organismes, le rôle, les activités et les services offerts par la Commission sont souvent méconnus des clientèles à qui ils sont pourtant destinés. À cette méconnaissance s'ajoute aussi, de la part des gens qui connaissent la Commission, une incompréhension quant à son rôle dans la fonction publique.

La Commission doit donc poursuivre ses efforts afin d'augmenter sa visibilité et sa notoriété. À cet égard, elle doit réaliser des activités de communication pour faire connaître ses travaux et partager son expertise.



Orientation 2 : Faire mieux connaître la Commission

Axe d'intervention 2.1 – Activités de la Commission

OBJECTIF 3	
Augmenter la notoriété de la Commission auprès des parties prenantes ciblées	
Indicateur	Nombre d'activités réalisées pour faire connaître la Commission
Cible	
2023-2024	3
2024-2025	4
2025-2026	5
2026-2027	6



La Commission est une organisation dont l'effectif est d'environ 40 personnes, ce qui fait en sorte que plusieurs de ses emplois sont uniques. Par conséquent, des départs pourraient l'empêcher de remplir de manière appropriée sa mission, d'où l'importance de doter rapidement ses emplois. Le maintien de son expertise est aussi un enjeu de taille, surtout dans un marché du travail où la stabilité du personnel se révèle difficile à obtenir en raison des perspectives de carrière offertes par les nombreux emplois disponibles dans la fonction publique ou ailleurs.

En outre, l'actuelle rareté de la main-d'œuvre amène la Commission à se positionner comme un employeur de choix si elle veut recruter les personnes les plus talentueuses et les fidéliser de manière durable. Afin d'y parvenir, elle sonde son personnel quant à sa santé et à son bien-être et innove dans ses pratiques de gestion afin de lui offrir un environnement sain, flexible et stimulant soutenant le développement de ses compétences et son engagement. Aux yeux de la Commission, les objectifs prévus dans ce plan lui permettront de compter sur une équipe performante et mobilisée, ce qui assurera ainsi l'excellence des services rendus à sa clientèle et la réalisation de sa mission.

Dans la mesure où la qualité des services qu'elle offre peut être décisive pour les personnes qui dénoncent une situation ou pour celles qui font valoir leurs droits, la Commission sonde sa clientèle relativement à sa satisfaction quant aux services reçus. De façon analogue, pour répondre efficacement aux besoins de sa clientèle, la Commission doit s'assurer que ses documents et ses outils sont clairs et accessibles. Ainsi, lorsqu'elle prépare des mises à jour de ces derniers, elle prête attention particulièrement à leur vulgarisation et à la facilité de les consulter.

Enjeu III / Organisation mobilisée et performante

Orientation 3: Renforcer la performance organisationnelle

Axe d'intervention 3.1 – Présence d'un personnel qualifié, mobilisé et travaillant dans un milieu qui favorise la santé

OBJECTIF 4	
Créer un milieu de travail qui favorise la santé et la mobilisation du personnel	
Indicateur	Résultat global du sondage sur la santé et le mieux-être
Cible	
2023-2024	70 %
2024-2025	sans objet
2025-2026	80 %
2026-2027	sans objet

OBJECTIF 5	
Assurer le maintien et le développement de l'expertise des ressources	
Indicateur	Pourcentage de la masse salariale allouée à la formation continue
Cible	
2023	2 %
2024	2,25 %
2025	2,75 %
2026	3 %

Orientation 4: Offrir des services de qualité

Axe d'intervention 4.1 – Prestation de services

OBJECTIF 6	
Maintenir la satisfaction de la clientèle	
Indicateur	Taux de satisfaction quant à la qualité des services
Cible	75 % annuellement
Indicateur	Taux de satisfaction relatif aux documents et aux outils de la Commission
Cible	75 % annuellement

Tableau synoptique



Mission

De façon neutre et indépendante, la Commission de la fonction publique 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.

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.

OBJECTIF		INDICATEUR		CIBLE
Enjeu I / ADAPTATION DU RÔLE DE SURVEILLANCE DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT DE LA DOTATION DANS LA FONCTION PUBLIQUE				
ORIENTATION 1 Contribuer à une gestion des ressources humaines impartiale et équitable	AXE D'INTERVENTION 1.1 / Refonte de la dotation	1 / Couvrir, par ses activités de surveillance, le cadre normatif en vigueur	1.1 / Taux cumulatif de ministères et d'organismes couverts par les activités de surveillance	2023-2024 : 20 % 2024-2025 : 40 % 2025-2026 : 65 % 2026-2027 : 90 %
	AXE D'INTERVENTION 1.2 / Qualité de la gestion des ressources humaines	2 / Favoriser l'application des recommandations formulées par la Commission	2.1 / Pourcentage des recommandations donnant lieu à des résultats satisfaisants	85 % annuellement
Enjeu II / NOTORIÉTÉ DE LA COMMISSION				
ORIENTATION 2 Faire mieux connaître la Commission	AXE D'INTERVENTION 2.1 / Activités de la Commission	3 / Augmenter la notoriété de la Commission auprès des parties prenantes ciblées	3.1 / Nombre d'activités réalisées pour faire connaître la Commission	2023-2024 : 3 2024-2025 : 4 2025-2026 : 5 2026-2027 : 6
Enjeu III / ORGANISATION MOBILISÉE ET PERFORMANTE				
ORIENTATION 3 Renforcer la performance organisationnelle	AXE D'INTERVENTION 3.1 / Présence d'un personnel qualifié, mobilisé et travaillant dans un milieu qui favorise la santé	4 / Créer un milieu de travail qui favorise la santé et la mobilisation du personnel	4.1 / Résultat global du sondage sur la santé et le mieux-être	2023-2024 : 70 % 2024-2025 : sans objet 2025-2026 : 80 % 2026-2027 : sans objet
		5 / Assurer le maintien et le développement de l'expertise des ressources	5.1 / Pourcentage de la masse salariale allouée à la formation continue	2023 : 2 % 2024 : 2,25 % 2025 : 2,75 % 2026 : 3 %
ORIENTATION 4 Offrir des services de qualité	AXE D'INTERVENTION 4.1 / Prestation de services	6 / Maintenir la satisfaction de la clientèle	6.1 / Taux de satisfaction quant à la qualité des services	75 % annuellement
			6.2 / Taux de satisfaction relatif aux documents et aux outils de la Commission	75 % annuellement

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

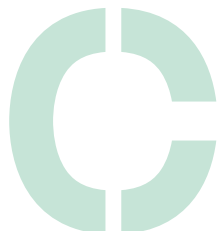
Site Web

cfp.gouv.qc.ca



Pour une
saine gestion
des ressources
humaines

Rapport annuel 2023-2024



COMMISSION
DE LA FONCTION
PUBLIQUE



Québec 

C

F

P

Rapport annuel 2023-2024

COMMISSION
DE LA FONCTION
PUBLIQUE

La présente publication a été produite par la Commission de la fonction publique. Elle peut être téléchargée à partir de son site Web : cfp.gouv.qc.ca.

Ce document peut être reproduit, traduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation de la Commission de la fonction publique. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à l'adresse suivante : accueil@cfp.gouv.qc.ca.

RÉVISION

Hélène Dumais

CONCEPTION GRAPHIQUE

Bleuoutremer

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et
Archives nationales du Québec
ISSN 1713-1480
(version en ligne)

© Gouvernement du Québec,
2024



Table des matières

Liste des tableaux	6
Liste des figures	7
Message de la présidente	9
Déclaration de fiabilité des données	11
L'organisation	12
1.1 La Commission en bref	13
1.2 Les faits saillants	17
Les résultats	18
2.1 Le Plan stratégique 2023-2027	19
2.2 La Déclaration de services aux citoyens	27
2.3 La performance relative aux activités du tribunal et aux activités de surveillance	29
2.3.1 Les activités du tribunal	29
2.3.2 Les activités de surveillance	32
Les ressources utilisées	38
3.1 L'utilisation des ressources humaines	39
3.1.1 La répartition de l'effectif par secteur d'activité	39
3.1.2 La formation et le perfectionnement du personnel	40
3.1.3 Le départ volontaire du personnel régulier	41
3.2 L'utilisation des ressources financières	42
3.3 L'utilisation des ressources informationnelles	43
Les autres exigences	44
4.1 Gestion des effectifs	45
4.2 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	46
4.3 L'accès à l'égalité en emploi	46
4.3.1 Les données globales	46
4.3.2 Les membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées	47
4.3.3 Les femmes	49
4.3.4 Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles	50
4.4 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	50
4.5 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	52
4.6 La Politique de financement des services publics	53
Annexes	54
Annexe 1 Services de la Commission de la fonction publique	55
Annexe 2 Organigramme de la Commission de la fonction publique	57

Liste des tableaux

Tableau 1	Proportion des dossiers fermés selon le mode de fermeture	31
Tableau 2	Délai moyen de traitement de tous les recours fermés selon la matière visée (nombre de mois)	31
Tableau 3	Délai moyen de délibéré des recours fermés par décision du tribunal selon la matière visée (nombre de jours)	32
Tableau 4	Faits saillants — Enquêtes	33
Tableau 5	Application des recommandations émises à la suite d'une enquête	34
Tableau 6	Faits saillants — Vérifications	35
Tableau 7	Application des recommandations émises à la suite d'une vérification	36
Tableau 8	Sujets des recommandations n'ayant pas donné lieu à un progrès satisfaisant	37
Tableau 9	Effectif au 31 mars, y compris le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des étudiantes ainsi que des stagiaires	39
Tableau 10	Proportion de la masse salariale investie en formation	40
Tableau 11	Nombre moyen de jours de formation par personne	40
Tableau 12	Somme allouée par personne	40
Tableau 13	Taux de départ volontaire du personnel régulier	41
Tableau 14	Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire	41
Tableau 15	Dépenses et évolution par poste budgétaire	42
Tableau 16	Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en équivalents temps complet transposés	45
Tableau 17	Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1 ^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024	45
Tableau 18	Effectif régulier au 31 mars 2024	46
Tableau 19	Nombre total de personnes embauchées selon le statut d'emploi en 2023-2024	46
Tableau 20	Nombre total de personnes embauchées membres de groupes cibles en 2023-2024	47
Tableau 21	Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi	47
Tableau 22	Évolution de la présence des membres des groupes cibles (mis à part les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	48
Tableau 23	Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	48
Tableau 24	Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024	48
Tableau 25	Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2023-2024	49
Tableau 26	Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024	49
Tableau 27	Autres mesures ou actions en 2023-2024	50
Tableau 28	Nombre total de demandes reçues	50
Tableau 29	Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais	50
Tableau 30	Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue	51
Tableau 31	Mesures d'accommodement et avis de révision	51
Tableau 32	Émissaire et comité permanent	52
Tableau 33	Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle	53
Tableau 34	Politique linguistique de l'État	53

Liste des figures

Figure 1	Répartition des recours déposés selon la matière visée en 2023-2024	30
Figure 2	Évolution du nombre de recours déposés de 2021-2022 à 2023-2024	30
Figure 3	Répartition des dossiers fermés selon la matière visée en 2023-2024	30

Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement
1^{er} étage, bureau 1.27
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de la Commission de la fonction publique pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2024, conformément à l'article 124 de la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1) et aux articles 5 et 24 de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, c. A-6.01).

Ce rapport témoigne des efforts déployés par la Commission pour atteindre les objectifs de son plan stratégique 2023-2027 et pour respecter les engagements qu'elle a pris dans sa déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des activités menées en cours d'année et met en lumière l'engagement de son personnel à offrir des services de qualité et à atteindre les objectifs organisationnels.

En outre, ce rapport contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître le double rôle exercé par la Commission à titre d'organisme de surveillance et de tribunal administratif.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

La présidente,



M^{re} Marie-Claude Rioux
Québec, juillet 2024

Message de la présidente



C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel 2023-2024* de la Commission de la fonction publique qui expose les résultats de ses activités de la dernière année.

Ce rapport revêt, pour moi, une signification particulière puisque c'est le premier que je sou mets à titre de dirigeante d'un organisme. En effet, c'est avec enthousiasme et honneur que j'ai accepté, en décembre 2023, le mandat que m'a confié l'Assemblée nationale du Québec, soit de prendre les rênes de la Commission pour les cinq prochaines années. Ces nouvelles fonctions me permettent d'ailleurs de continuer à servir la population québécoise, ce que je fais avec dévouement depuis plus de 25 ans.

L'année qui se termine a été l'occasion, pour la Commission, de rendre publics deux documents importants :

1. sa planification stratégique 2023-2027 : cette nouvelle planification a permis à la Commission de revoir l'énoncé de sa mission et de ses valeurs ainsi que se donner des objectifs en vue de mieux faire connaître ses activités, de renforcer sa performance organisationnelle et d'offrir des services de qualité. Je suis convaincue qu'elle l'amènera aussi à se repositionner dans un contexte de refonte du mode de dotation des emplois dans la fonction publique ;
2. une nouvelle déclaration de services aux citoyens : celle-ci tient compte de la refonte du mode de dotation des emplois dans la fonction publique.

En 2023-2024, la Commission a également adopté une ligne graphique qui renforcera sa notoriété, accroîtra sa visibilité au sein

de la fonction publique et de la population, modernisera son image et maintiendra, voire renforcera, le sentiment d'appartenance de son personnel.

À l'image des résultats antérieurs, les résultats observés cette année indiquent que le cadre normatif applicable est généralement respecté par les ministères et les organismes, bien que des lacunes préoccupantes soient constatées. La Commission continuera, en ce sens, ses efforts d'accompagnement auprès de ces entités afin de permettre à la population québécoise de compter sur une fonction publique efficace, performante et exemplaire en matière de gestion des ressources humaines.

Comme de nombreuses organisations, la Commission a dû composer, au cours des dernières années, avec un taux de départ volontaire élevé, mais ses efforts pour corriger la situation ont porté des fruits. En effet, elle est maintenant reconnue comme « Employeur remarquable » et elle peut se réjouir d'avoir un taux de départ volontaire très enviable. La Commission peut en outre se féliciter de compter sur une équipe d'expérience à laquelle se sont greffés de nouveaux joueurs et joueuses, ces personnes ayant contribué à amener un souffle nouveau et des idées novatrices pour relever les défis qui se présentent chaque jour.

En terminant, je tiens à remercier le personnel de la Commission pour son accueil, mais surtout pour son professionnalisme, sa compétence et sa disponibilité, qui lui permet de remplir sa mission avec brio. Le personnel est le cœur et l'âme de la Commission, et le côtoyer au quotidien s'avère un réel privilège.

La présidente,

M^e Marie-Claude Rioux
Québec, juillet 2024

Déclaration de fiabilité des données

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel 2023-2024* de la Commission de la fonction publique, ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

La présidente,



M^e Marie-Claude Rioux
Québec, juillet 2024

1

L'organisation



Comité de direction.

De gauche à droite : M^{me} Suzanne Minville, directrice des activités de surveillance, M. Eric Doddridge, conseiller stratégique, M^{re} Marie-Claude Rioux, présidente et M. Pierre Soulières-Lemire, secrétaire général et directeur des services administratifs.



1.1 La Commission en bref

La 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.

La 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.

Les valeurs

Les valeurs qui guident la Commission dans la réalisation de sa mission et la concrétisation de sa vision sont l'indépendance, l'impartialité, l'équité et le professionnalisme.

L'indépendance

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

L'impartialité

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

L'équité

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

Le professionnalisme

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

Les principales activités

La *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1) détermine les fonctions et les pouvoirs de la Commission. Elle lui confie des fonctions juridictionnelles, comme tribunal administratif, et des fonctions de surveillance.

À titre de **tribunal administratif**, la Commission entend les recours provenant :

- des fonctionnaires non syndiqués¹ ;
- des anciens fonctionnaires non syndiqués qui bénéficient d'un droit de retour dans la fonction publique ;
- des administrateurs et des administratrices d'État ;
- des membres ainsi que des dirigeants et des dirigeantes d'organismes de la fonction publique ;
- des procureurs et des procureures aux poursuites criminelles et pénales.

Selon son statut, une personne peut déposer un recours devant le tribunal de la Commission, si elle est dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- elle considère que ses conditions de travail ne sont pas respectées ;
- elle fait l'objet d'une mesure administrative ou disciplinaire qu'elle estime injustifiée ;
- elle croit être victime de harcèlement psychologique.

Comme **organisme de surveillance**,

la Commission est chargée :

- de vérifier le caractère impartial et équitable des décisions prises en matière de gestion des ressources humaines qui touchent les fonctionnaires ;
- de veiller au respect de la *Loi sur la fonction publique* et de ses règlements relativement au recrutement et à la promotion des fonctionnaires.

Pour ce faire, la Commission procède aux vérifications et aux enquêtes qu'elle juge nécessaires dans les ministères et les organismes de la fonction publique. Elle formule, par la suite, des recommandations aux autorités compétentes et peut en faire rapport à l'Assemblée nationale du Québec.

La Commission peut aussi effectuer une vérification particulière sur toute matière qui relève de sa compétence lorsque la présidence du Conseil du trésor lui adresse une demande à ce sujet. La Commission doit ensuite lui en faire rapport.

En outre, la Commission assume d'autres mandats dont la production d'avis portant, notamment, sur le fait de soustraire un emploi ou une catégorie d'emplois à l'application de certaines dispositions de la *Loi sur la fonction publique*.

La Commission offre de surcroît un service de renseignements pour toute question portant sur les recours qui peuvent être exercés devant son tribunal ou sur les situations pouvant faire l'objet d'une demande d'enquête.

Par ailleurs, la Commission est chargée de faire rapport au ou à la ministre de la Justice, après enquête, sur l'existence et la suffisance d'une cause de destitution ou de suspension sans rémunération du directeur ou de la directrice des poursuites criminelles et pénales ou encore de son adjoint ou de son adjointe. Elle exerce le même rôle pour faire rapport au ou à la ministre de la Sécurité publique concernant les personnes suivantes :

- le ou la commissaire à la lutte contre la corruption ;
- un commissaire associé ou une commissaire associée à la lutte contre la corruption ;
- le directeur général ou la directrice générale de la Sûreté du Québec.

La Commission tient également le greffe qui gère, selon les dispositions des conventions collectives, les griefs des fonctionnaires syndiqués inscrits à l'arbitrage. Le greffe est notamment responsable de la confection des rôles mensuels, de concert avec les parties visées, pour l'ensemble des tribunaux d'arbitrage de la fonction publique. Il assure le suivi des griefs inscrits, de la transmission de l'avis d'arbitrage jusqu'à l'avis officiel indiquant que le dossier a été réglé à la satisfaction des parties et qu'il peut ainsi être fermé.

Les situations permettant de s'adresser à la Commission sont présentées à l'annexe I, tandis que son organigramme au 31 mars 2024 figure à l'annexe II.

1. Toute personne nommée en vertu de la *Loi sur la fonction publique* est un ou une fonctionnaire.

L'année 2023-2024 en quelques chiffres



41

Effectifs au 31 mars 2024
(emplois réguliers
et occasionnels)

5,8 M\$

Budget
de dépenses

6

Cibles atteintes du Plan
stratégique 2023-2027

6

Engagements respectés
de la Déclaration de
services aux citoyens

79

Recours déposés
devant le tribunal

80

Recours fermés
avec ou sans décision

31

Recours fermés par
décision du tribunal

114

Demandes
d'enquête fermées

215

Demandes de
renseignements traitées

4

Mandats de
vérification réalisés

86%

Au terme de la première année de mise en œuvre de son plan stratégique 2023-2027, la Commission a atteint 86 % des cibles qu'elle s'était fixées, soit 6 sur 7.



1.2 Les faits saillants

Le Plan stratégique 2023-2027

Au terme de la première année de mise en œuvre de son plan stratégique 2023-2027, la Commission a atteint 86 % des cibles qu'elle s'était fixées, soit 6 sur 7 (p. 20).

La Déclaration de services aux citoyens

Les engagements en matière de délais de traitement ont été respectés dans une proportion de 67 %, soit dans 6 cas sur 9 (p. 27).

Les activités du tribunal

- Les recours pour lesquels une médiation a été tenue ont été réglés sans décision du tribunal dans 71 % des cas (p. 30).
- Au total, 61 % des recours ont été fermés sans décision du tribunal (p. 31).
- Le délai moyen de traitement pour tous les types de recours s'élève à 7,2 mois (p. 31).
- Tous types de recours confondus, le délai moyen de délibéré est de 68 jours (p. 32).

Les activités de surveillance

Les mandats d'enquête

- Sur les 114 enquêtes à la demande de requérants ou de requérantes fermées au cours de l'année, et à l'exclusion de celles qui ont été jugées irrecevables ou qui ont été retirées, 11 (10 %) se sont avérées fondées (p. 33).
- Le délai moyen de traitement des demandes d'enquête est de 1,2 mois (p. 33).
- Sur les 38 enquêtes menées à terme à l'initiative de la Commission, 12 (32 %) se sont avérées fondées (p. 33).
- Les recommandations formulées ayant fait l'objet d'un suivi en cours d'année ont donné lieu à un progrès satisfaisant dans 100 % des cas (p. 34).

Les mandats de vérification

- La réalisation de deux vérifications ponctuelles (p. 35).
- La réalisation de deux rapports de vérification thématique (p. 35).
- Quant aux mandats de vérification ayant fait l'objet d'un suivi, 93 % des recommandations formulées ont donné lieu à un progrès satisfaisant (p. 36).

2

Les résultats



Cette partie porte sur les résultats atteints par la Commission au regard des objectifs de son plan stratégique 2023-2027 et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. La Commission aborde aussi sa performance relativement aux activités du tribunal et à celles de surveillance.

2.1

Le Plan stratégique 2023-2027

L'aperçu du Plan stratégique 2023-2027

Enjeu I

Adaptation du rôle de surveillance dans un contexte de changement de la dotation dans la fonction publique

ORIENTATION 1

Contribuer à une gestion des ressources humaines impartiale et équitable

Axe d'intervention 1.1	Refonte de la dotation
Objectif stratégique ²	1
Axe d'intervention 1.2	Qualité de la gestion des ressources humaines
Objectif stratégique	2

Enjeu II

Notoriété de la Commission

ORIENTATION 2

Faire mieux connaître la Commission

Axe d'intervention 2.1	Activités de la Commission
Objectif stratégique	3

2. Les libellés des objectifs stratégiques sont présentés dans les pages suivantes.

Enjeu III

Organisation mobilisée et performante

ORIENTATION 3**Renforcer la performance organisationnelle**

Axe d'intervention 3.1	Présence d'un personnel qualifié, mobilisé et travaillant dans un milieu qui favorise la santé
Objectifs stratégiques	4 et 5

ORIENTATION 4**Offrir des services de qualité**

Axe d'intervention 4.1	Prestation de services
Objectif stratégique	6

Les résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2027

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2023-2024

Objectifs stratégiques	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
1. Couvrir, par ses activités de surveillance, le cadre normatif en vigueur	1.1 Taux cumulatif de ministères et d'organismes couverts par les activités de surveillance	20 %	49 %	21
2. Favoriser l'application des recommandations formulées par la Commission	2.1 Pourcentage des recommandations donnant lieu à des résultats satisfaisants	85 %	99 %	22
3. Augmenter la notoriété de la Commission auprès des parties prenantes ciblées	3.1 Nombre d'activités réalisées pour faire connaître la Commission	3	4	23
4. Créer un milieu de travail qui favorise la santé et la mobilisation du personnel	4.1 Résultat global du sondage sur la santé et le mieux-être	70 %	83 %	24
5. Assurer le maintien et le développement de l'expertise des ressources	5.1 Pourcentage de la masse salariale allouée à la formation continue	2,0 %	2,7 %	25
6. Maintenir la satisfaction de la clientèle	6.1 Taux de satisfaction quant à la qualité des services	75 %	73 %	26
	6.2 Taux de satisfaction relatif aux documents et aux outils de la Commission	75 %	75 %	26

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU I

Adaptation du rôle de surveillance dans un contexte de changement de la dotation dans la fonction publique



Les membres de la Commission.

De gauche à droite : M^e Nour Salah et
M^e Denis St-Hilaire, juges administratifs,
M^e Marie-Claude Rioux, présidente
et M^e Mathieu Breton, juge administratif.

Orientation 1 / Contribuer à une gestion des ressources humaines impartiale et équitable

Objectif 1

Couvrir, par ses activités de surveillance, le cadre normatif en vigueur

• Contexte lié à l'objectif

Le nouveau mode de recrutement et de promotion des emplois, en vigueur depuis 2022, prévoit l'abandon des processus de qualification au profit de processus de sélection. Ce changement entraîne une décentralisation du fait que chaque ministère et organisme est maintenant responsable de l'ensemble des étapes de dotation de ses emplois. Dans ce contexte, le rôle de la Commission s'avère plus nécessaire que jamais car, à titre d'institution indépendante, neutre et impartiale, elle doit s'assurer que le cadre normatif est respecté afin d'éviter toute forme de favoritisme. Il en va de la crédibilité de la fonction publique québécoise à titre d'employeur.

Indicateur 1.1 Taux cumulé de ministères et d'organismes couverts par les activités de surveillance

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	20 %	40 %	65 %	90 %
Résultats	49 % (Atteinte)			

• Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, la Commission a exercé, principalement sous forme d'enquêtes, ses activités de surveillance dans 49 % des ministères et des organismes visés de la fonction publique. Plus précisément, la Commission a mené à bien des mandats d'enquête dans 24 ministères et organismes et des vérifications dans 14.

Objectif 2

Favoriser l'application des recommandations formulées par la Commission

- Contexte lié à l'objectif

Par sa mission de surveillance, la Commission contribue à faire respecter le cadre normatif en communiquant ses constats et ses recommandations auprès de l'ensemble des ministères et des organismes. L'une des manières de favoriser la mise en œuvre de ses recommandations, et d'en maximiser les retombées, consiste à les diffuser auprès du plus large auditoire possible et à en assurer un suivi quant à leur exécution auprès des organismes vérifiés.

Indicateur 2.1 Pourcentage des recommandations donnant lieu à des résultats satisfaisants

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	99 % (Atteinte)			

- Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Parmi les 218 recommandations qui ont fait l'objet d'un suivi au cours de la dernière année, 215 (99 %) ont donné lieu à un progrès satisfaisant, soit 100 % dans le cas des enquêtes (178 sur 178) et 93 % pour ce qui est des vérifications (37 sur 40).

ENJEU II

Notoriété de la commission

Orientation 2 /

Faire mieux connaître la commission

Objectif 3

Augmenter la notoriété de la Commission auprès des parties prenantes ciblées

- Contexte lié à l'objectif

Des évaluations ont mis en lumière une méconnaissance de la part de certains partenaires du rôle et des activités de la Commission. Ainsi, afin d'augmenter sa visibilité et d'accroître son influence, elle doit réaliser des activités de communication favorisant le rayonnement de ses travaux.



De gauche à droite :
M^{me} Roxane D'Ambrosio,
technicienne en communication
et M^{me} Bianka Lemelin, conseillère
en communication.

Indicateur 3.1 Nombre d'activités réalisées pour faire connaître la Commission

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	3	4	5	6
Résultats	4 (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Commission s'est engagée dans une démarche visant à accroître sa notoriété au sein de la fonction publique québécoise et de la population en général. En 2023-2024, cet engagement s'est traduit par la réalisation des quatre activités suivantes :

1. la création d'une nouvelle ligne graphique, soit la conception d'une identité visuelle distincte dans le but d'augmenter sa visibilité et de renforcer le sentiment d'appartenance de son personnel ;
2. la présentation de son nouveau plan stratégique lors de l'assemblée générale des membres du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec (FDRH), mettant ainsi en avant son approche collaborative auprès des directions des ressources humaines de la fonction publique ;
3. la relance de ses comptes sur les réseaux sociaux, notamment LinkedIn et Facebook, et leur maintien à jour afin d'augmenter sa visibilité en ligne et d'interagir avec un public plus large. Ces efforts ont aussi pour objet de renforcer sa présence sur les plateformes numériques et de promouvoir ses valeurs et ses initiatives auprès d'un public diversifié ;
4. la publication d'un portrait de la Commission sur le blogue de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

ENJEU III

Organisation mobilisée et performante

Orientation 3 /

Renforcer la performance organisationnelle

Objectif 4

Créer un milieu de travail qui favorise la santé et la mobilisation du personnel

- Contexte lié à l'objectif

Une équipe performante et mobilisée est un préalable à la réalisation de la mission et à la concrétisation de la vision de la Commission. Par conséquent, elle doit offrir à son personnel un environnement de travail sain, collaboratif et stimulant favorisant la santé et le mieux-être, tout en valorisant l'engagement.

Indicateur 4.1 Résultat global du sondage sur la santé et le mieux-être

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	70 %	Sans objet	80 %	Sans objet
Résultats	83 % (Atteinte)			

- Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le résultat global obtenu par la Commission au premier sondage sur la santé et le mieux-être est de 83 %. Plus précisément, c'est la moyenne des 69 pratiques de gestion mesurées parmi lesquelles se trouvent des pratiques liées à l'organisation, aux conditions de travail, à la productivité, aux relations avec les gestionnaires, aux relations avec les collègues, à la reconnaissance et au sens au travail.

Objectif 5

Assurer le maintien et le développement de l'expertise des ressources

• **Contexte lié à l'objectif**

Dans un marché du travail caractérisé par la rareté et même, parfois, la pénurie de main-d'œuvre, la Commission doit préserver son expertise et en assurer le développement. Cette volonté de maintenir un haut niveau d'excellence et d'attirer et de retenir le meilleur personnel en lui permettant d'améliorer ses compétences témoigne de l'intention de la Commission de se démarquer en tant qu'employeur de choix.

Indicateur 5.1 Pourcentage de la masse salariale allouée à la formation continue

	2023	2024	2025	2026
Cibles	2,00 %	2,25 %	2,75 %	3,00 %
Résultats	2,70 % (Atteinte)			

• **Explication du résultat obtenu en 2023**

La Commission a dépassé l'objectif de 2023 pour la formation de son personnel en y affectant 2,7 % de sa masse salariale. Au total, 36 membres de son personnel ont bénéficié de formations diverses en rapport avec leur travail, ce qui leur permettra de poursuivre leurs objectifs professionnels et de contribuer à l'atteinte de ceux de la Commission.

Orientation 4 / Offrir des services de qualité

Objectif 6

Maintenir la satisfaction de la clientèle

- Contexte lié à l'objectif

La Commission déploie beaucoup d'efforts dans ses démarches d'amélioration continue afin d'accroître la satisfaction de sa clientèle quant à la qualité et à l'accessibilité de ses services et de ses outils. Pour ce faire, elle mène des sondages trimestriels depuis 2013-2014. Au cours de la dernière année, elle a révisé son sondage et a entrepris les travaux afin qu'il soit dorénavant en ligne et non plus téléphonique.

Indicateur 6.1 Taux de satisfaction quant à la qualité des services

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75 %	75 %	75 %	75 %
Résultats	73 % (Non atteinte)			

- Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le niveau moyen de satisfaction de la clientèle quant à la qualité des services de la Commission s'élève à 73 %. Ce résultat, légèrement inférieur à la cible, peut s'expliquer par le pourcentage élevé (90 %) d'enquêtes jugées non fondées, irrecevables ou retirées par le demandeur. Or, pour la clientèle, une réponse qui ne la satisfait pas est parfois assimilée à un mauvais service à la clientèle.

Indicateur 6.2 Taux de satisfaction relatif aux documents et aux outils de la Commission

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75 %	75 %	75 %	75 %
Résultats	75 % (Atteinte)			

- Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le niveau de satisfaction de la clientèle quant aux documents et aux outils de la Commission est de 75 %.

2.2 La Déclaration de services aux citoyens

Cette section rend compte des résultats de la Commission au regard des engagements qu'elle a pris dans sa déclaration de services aux citoyens, laquelle a été révisée en juillet 2023.

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la déclaration de services aux citoyens

Services visés	Engagements	Indicateurs	Cibles (en %)	Résultats 2022-2023 (en %)	Résultats 2023-2024 (en %)
Demande de renseignements	Prise de contact avec le client dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	— ³	99 (Atteinte)
	Réponse complète à la demande dans un délai maximal de 3 jours ouvrables	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	— ³	99 (Atteinte)
Demande d'enquête	Prise de contact dans un délai maximal de 5 jours ouvrables	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	100 (Atteinte)	97 (Atteinte)
	Transmission des résultats de l'enquête dans un délai maximal de 4 mois	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	99 (Atteinte)	88 (Non atteinte)
Recours devant le tribunal	Tous les recours — Première audience fixée dans un délai maximal de 5 mois suivant la réception du recours	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	100 (Atteinte)	98 (Atteinte)
	Recours en matière de harcèlement psychologique — Traitement dans un délai maximal de 20 mois suivant la réception du recours	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	— ³	88 (Non atteinte)
	Autres recours — Traitement dans un délai maximal de 15 mois suivant la réception du recours	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	— ³	87 (Non atteinte)
Commentaires ou plaintes sur la qualité des services	Prise de contact dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	Sans objet ⁴	100 (Atteinte)
	Traitement de la demande dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pourcentage de cas traités dans le délai maximal	95	Sans objet ⁴	100 (Atteinte)

3. L'indicateur ayant été modifié, le résultat de 2022-2023 n'est pas présenté.

4. La Commission n'a reçu aucune plainte qui se rapportait à sa déclaration de services aux citoyens.

2. Les résultats

La Commission n'a pas été en mesure d'atteindre ses cibles pour trois de ses engagements, soit l'un qui portait sur ses activités d'enquête et les deux autres qui concernaient les recours devant le tribunal :

- pour ses activités d'enquête :
 - la cible pour la transmission des résultats de l'enquête n'a pas été atteinte puisque treize enquêtes simultanées portant sur un même sujet dans une organisation ont été retardées. Si l'on faisait abstraction de celles-ci, le résultat aurait été de 99 % et la cible aurait été atteinte ;
- pour les recours devant le tribunal :
 - la cible de 20 mois pour le traitement des dossiers en matière de harcèlement psychologique n'a pas été atteinte en raison de deux dossiers qui ont nécessité un nombre important de journées d'audience ;
 - la cible de 15 mois pour le traitement des dossiers en matière de mesures administratives ou disciplinaires et en matière de conditions de travail n'a pas été atteinte en raison de la complexité et de la jonction de dossiers (par exemple, un dossier de conditions de travail qui est jumelé à un dossier de harcèlement psychologique).

Les résultats de la Commission relativement à la satisfaction de la clientèle sont présentés aux indicateurs 6.1 et 6.2 de la section 2.1.

2.3 La performance relative aux activités du tribunal et aux activités de surveillance



Salle d'audience.

Cette section trace un portrait des activités du tribunal et de surveillance. Dans ce dernier cas, les enquêtes, les vérifications et le suivi des recommandations qui en découlent seront abordés.

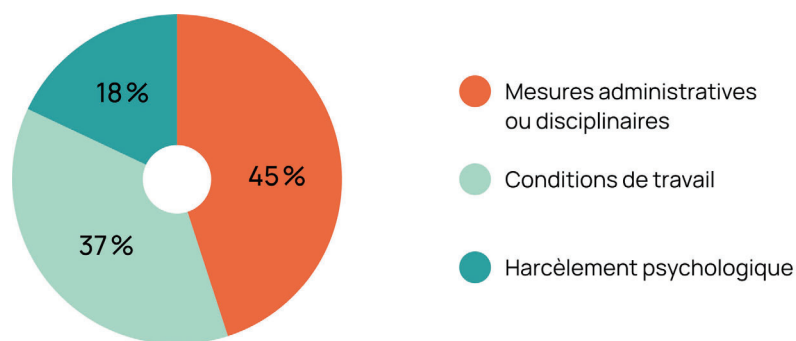
2.3.1 Les activités du tribunal

2.3.1.1 Les affaires traitées au tribunal

Parmi les 79 recours déposés au tribunal de la Commission au cours de l'année 2023-2024, 36 (45 %) portent sur les mesures administratives ou disciplinaires, 29 (37 %) concernent les conditions de travail et 14 (18 %) ont trait au harcèlement psychologique (figure 1).

Figure 1

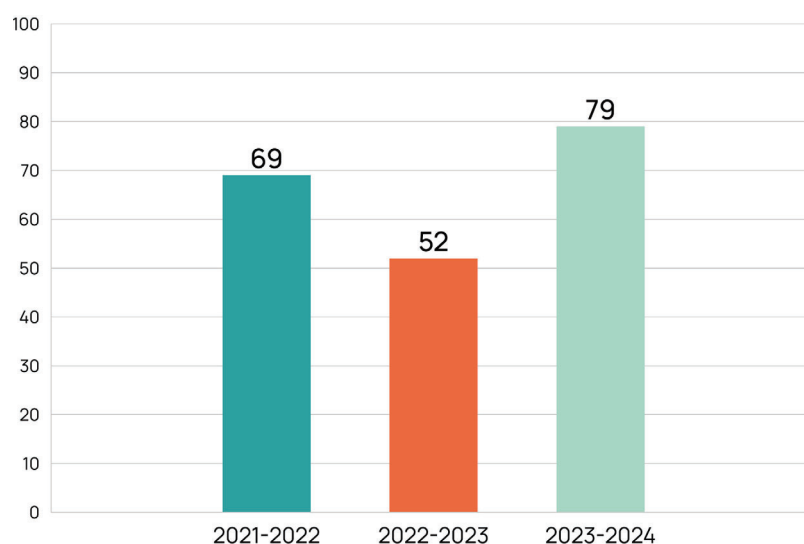
Répartition des recours déposés selon la matière visée en 2023-2024



La figure 2 présente le nombre de recours déposés au tribunal de la Commission depuis 2021-2022.

Figure 2

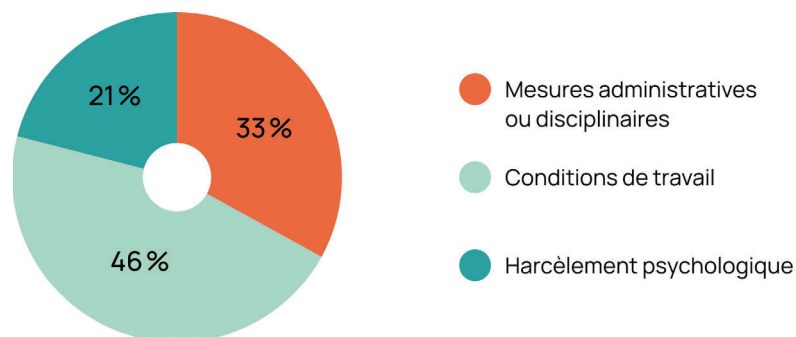
Évolution du nombre de recours déposés de 2021-2022 à 2023-2024



Des 80 dossiers fermés durant l'année 2023-2024, 37 (46 %) concernent les conditions de travail, 26 (33 %) portent sur les mesures administratives ou disciplinaires et 17 (21 %) ont trait au harcèlement psychologique (figure 3).

Figure 3

Répartition des dossiers fermés selon la matière visée en 2023-2024



Au cours de la dernière année, une médiation s'est tenue dans 7 dossiers, dont 5 (71 %) se sont réglés sans décision du tribunal.

Le tableau 1 illustre l'évolution, au cours des trois dernières années, de la répartition des dossiers fermés selon le mode de fermeture.

Tableau 1 Proportion des dossiers fermés selon le mode de fermeture

Modes de fermeture	2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre
Dossiers fermés sans décision	59	39	74	57	61	49
Dossiers fermés à la suite d'un désistement ou d'un règlement à l'amiable ⁵	39	26	62	48	55	44
Dossiers fermés à la suite d'une médiation	20	13	12	9	6	5
Dossiers fermés par décision	41	27	26	20	39	31
Total	100	66	100	77	100	80

En 2023-2024, la Commission a reçu deux demandes de révision à la suite de ses décisions. À noter que les décisions du tribunal peuvent également faire l'objet d'un contrôle judiciaire par les tribunaux supérieurs. Deux demandes de pourvoi en contrôle judiciaire ont été déposées à la Cour supérieure en 2023-2024, et une demande introduite en 2019-2020 est toujours pendante au 31 mars 2024.

La Commission publie les résumés de ses décisions sur son site Web (cfp.gouv.qc.ca/fr/), y compris les liens vers ses décisions intégrales diffusées sur le site de la SOQUIJ (soquij.qc.ca/a/fr/). Elles peuvent également être consultées sur le site du Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ, espace.caij.qc.ca) ainsi que sur celui de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII, canlii.org/fr/qc/qccfp).

2.3.1.2 La célérité du processus décisionnel

Divers indicateurs, parmi lesquels se trouvent le délai moyen de traitement total et le délai moyen de délibéré, permettent d'évaluer la célérité des tribunaux administratifs.

En 2023-2024, le délai moyen de traitement total pour tous les types de recours soumis au tribunal de la Commission s'élève à 7,2 mois en regard de 12,5 mois en 2022-2023 (tableau 2).

Tableau 2 Délai moyen de traitement de tous les recours fermés selon la matière visée (nombre de mois)

Types de recours	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Recours en matière de mesures administratives ou disciplinaires	5,9	7,5	6,1
Recours en matière de conditions de travail	13,5	16,0	7,8
Plainte pour harcèlement psychologique	3,1	11,4	7,6
Délai moyen⁶ de traitement total	5,37⁷	12,5⁷	7,2

5. Le désistement ou le règlement à l'amiable ne fait pas suite à une médiation.

6. Le délai moyen est obtenu à partir de tous les recours et non en calculant la moyenne des moyennes obtenues pour chaque type de recours.

7. Ce délai moyen de traitement total inclut les recours en matière de promotion qui n'étaient plus possibles en 2023-2024.

2. Les résultats

Les différentes lois applicables ne prévoient pas de délai de délibéré, mais la Commission s'efforce de rendre ses décisions dans un délai raisonnable. Pour l'année 2023-2024, le délai moyen de délibéré, tous types de recours confondus, a été de 68 jours, soit moins que le délai observé en 2022-2023 (77 jours) (tableau 3). Cette diminution s'explique principalement par le nombre de recours reçus pour lesquels la Commission a déclaré ne pas avoir compétence pour entendre le litige et qui exigent moins de temps de délibération.

Tableau 3 Délai moyen de délibéré des recours fermés par décision du tribunal selon la matière visée (nombre de jours)

Types de recours	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Recours en matière de mesures administratives ou disciplinaires	43	51	57
Recours en matière de conditions de travail	60	85	87
Plainte pour harcèlement psychologique	15	126	62
Délai moyen⁸ de délibéré total	30⁹	77⁹	68



Une équipe de vérification en ressources humaines et la directrice des activités de surveillance, M^{me} Suzanne Minville.

2.3.2 Les activités de surveillance

Les activités de surveillance se composent des enquêtes, lesquelles peuvent être réalisées à l'initiative de demandeurs ou encore de la Commission, et des vérifications.

2.3.2.1 Les affaires traitées en enquête

Une enquête porte sur un cas particulier que la Commission examine à la suite d'une demande émanant d'une personne, qu'elle soit fonctionnaire ou non, ou encore d'une association. La Commission peut aussi ouvrir et mener une enquête de sa propre initiative.

En 2023-2024, la Commission a fermé 114 demandes d'enquête provenant de requérants ou de requérantes, dont 11 (10 %) se sont avérées fondées. Le délai moyen pour la réalisation de l'ensemble de celles-ci a été de 1,2 mois.

Lors de la même période, la Commission a fermé 38 enquêtes de sa propre initiative, dont 12 (32 %) étaient fondées (tableau 4).

⁸ Le délai moyen est obtenu à partir de tous les recours et non en calculant la moyenne des moyennes obtenues pour chaque type de recours.

⁹ Ce délai moyen de délibéré total inclut les recours en matière de promotion qui n'étaient plus possibles en 2023-2024.

Tableau 4 **Faits saillants — Enquêtes**

	2021-2022 (nombre)	2022-2023 (nombre)	2023-2024 (nombre)
Demandes d'enquête			
Total	185	94	114
Enquêtes fondées	12	19	11
Enquêtes non fondées	91	30	56
Enquêtes irrecevables ou retirées par le demandeur	82	45	47
Délai moyen de réalisation des enquêtes	0,8 mois	1,0 mois	1,2 mois
Enquêtes à l'initiative de la Commission			
Total	259	218	38
Enquêtes fondées	79	152	12
Enquêtes non fondées	171	64	26
Enquêtes annulées	9	2	0

La Commission publie ses rapports et ses résumés d'enquêtes sur son site Web, dans la section « Résumés ou rapports d'enquête ».

2.3.2.2 L'adhésion des ministères et des organismes aux constats et aux recommandations

Quand une enquête se révèle fondée, la Commission formule des constats et des recommandations qui entraînent généralement l'adhésion du ministère ou de l'organisme visé.

En 2023-2024, la Commission a constaté que deux ministères n'ont pas adhéré à certains de ses constats et recommandations. Par exemple, un ministère ne respecte pas les conditions minimales d'admission prévues en reconnaissant un diplôme non pertinent. Une telle façon de faire va à l'encontre de la *Loi sur la fonction publique* qui prévoit l'égalité d'accès aux emplois de la fonction publique. Il s'ensuit donc un risque réel de favoritisme et de perte de confiance de la population à son égard.

2.3.2.3 Le suivi des recommandations en enquête

Lorsque le ministère ou l'organisme adhère aux constats et aux recommandations formulées par la Commission, des mesures correctives sont généralement mises en place, et un suivi est assuré. En 2023-2024, les 178 recommandations ayant fait l'objet d'un suivi ont donné lieu à des progrès satisfaisants (tableau 5).

Tableau 5 Application des recommandations émises à la suite d'une enquête

Ministères ou organismes ¹⁰	Nombre de recommandations qui ont fait l'objet d'un suivi en 2023 -2024	Recommandations qui ont donné lieu à un progrès satisfaisant ¹¹	
		Nombre	Pourcentage
Ministère de l'Éducation	6	6	100
Ministère de la Famille	1	1	100
Ministère de la Sécurité publique	3	3	100
Ministère des Transports	144	144	100
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	14	14	100
Régie de l'assurance maladie du Québec	1	1	100
Société de l'assurance automobile du Québec	8	8	100
Sûreté du Québec	1	1	100
Total	178	178	100

2.3.2.4 Les affaires traitées en vérification

En 2023-2024, la Commission a procédé à deux vérifications thématiques qui ont mené à la formulation de 8 recommandations. Elle a aussi réalisé deux vérifications ponctuelles qui ont conduit à 15 recommandations (tableau 6).



Une équipe de vérification en ressources humaines en séance de travail.

10. Le nom du ministère ou de l'organisme est celui qui était en usage au moment des faits visés par l'enquête.
11. Un progrès est jugé satisfaisant lorsque la recommandation est mise en œuvre complètement ou presque.

Tableau 6 Faits saillants – Vérifications

Types de vérification	Sujets	Nombre de ministères et d'organismes visés ¹²	Nombre de dossiers vérifiés	Nombre de recommandations différentes émises
Vérifications thématiques	Vérification sur les aménagements et la réduction du temps de travail et l'horaire variable	3	103	8
	Vérification sur l'accès en promotion aux emplois de cadre, classe 4, pour le personnel issu des minorités visibles et ethniques	4	0	0
	Total partiel	7	103	8
Vérifications ponctuelles	Vérification ponctuelle sur les désignations provisoires à des postes de cadres	3	96	5
	Vérification ponctuelle sur le recours au personnel retraité à titre occasionnel	2	208	10
	Total partiel	5	304	15
Total global		12	407	23

La Commission publie ses rapports et ses résumés de vérifications sur son site Web, dans la section « Résumés ou rapports de vérification ».

2.3.2.5 Le suivi des recommandations en vérification

Les travaux de vérification de la Commission ont pour objectif d'améliorer la gestion des ressources humaines dans la fonction publique. Dans ce contexte, le taux d'application de ses recommandations constitue un bon indicateur pour évaluer les retombées.

Le tableau 7 détaille les résultats, par ministère ou organisme, pour chacun des mandats de vérification qui a fait l'objet d'un suivi. Les sujets des recommandations qui n'ont pas donné lieu à un progrès satisfaisant sont présentés au tableau 8. À noter que l'évaluation de l'application des recommandations formulées par la Commission est effectuée un an après la diffusion des résultats d'une vérification.

En raison de leur nature, certaines recommandations nécessitent plus d'un an pour être appliquées. Ainsi, 40 recommandations ont fait l'objet d'un suivi : de ce nombre, 37 ont donné lieu à un progrès satisfaisant.

¹². Un ministère ou un organisme a pu faire l'objet de plusieurs vérifications.

Tableau 7 Application des recommandations émises à la suite d'une vérification

Mandats de vérification	Ministères ou organismes visés ¹³	Nombre de recommandations ayant fait l'objet d'un suivi	Recommandations ayant donné lieu à un progrès satisfaisant ¹⁴	
			Nombre	Pourcentage
Exigences linguistiques lors de l'embauche à des emplois	Ministère des Finances	3	3	100
Nomination à des emplois occasionnels de moins d'un an	Directeur des poursuites criminelles et pénales	2	0	0
	Ministère de la Sécurité publique	2	2	100
	Sûreté du Québec	2	2	100
Rémunération des ingénieurs au recrutement	Ministère des Transports	1	1	100
Rémunération des cadres	Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs	2	2	100
	Ministère de la Sécurité publique	2	2	100
Horaire majoré et gestion de certaines primes	Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques	1	1	100
	Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	1	1	100
Évaluation des emplois d'encadrement de la fonction publique	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2	2	100
	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	6	6	100
	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	6	6	100
	Ministère de la Famille	4	4	100
Attribution de la rémunération des avocats et des notaires	Ministère de la Justice	4	4	100
Classement du personnel professionnel	Ministère de l'Enseignement supérieur	2	1	50
Total		40	37	93

13. Le nom du ministère ou de l'organisme est celui qui était en usage au moment des faits visés par la vérification.

14. Un progrès est jugé satisfaisant lorsque la recommandation est mise en œuvre complètement ou presque.

Tableau 8 Sujets des recommandations n'ayant pas donné lieu à un progrès satisfaisant

Sujets des recommandations n'ayant pas donné lieu à un progrès satisfaisant
Prolongation ou renouvellement des contrats du personnel occasionnel de moins d'un an dépassant la durée permise
Consignation au dossier de l'employé occasionnel ou de l'employée occasionnelle de moins d'un an de tous les documents ayant servi à sa nomination
Respect de la relativité organisationnelle en matière de classement et des directives applicables

3

Les
ressources
utilisées



Cette section du rapport fournit des renseignements sur les ressources humaines, financières et informationnelles de la Commission qui lui ont permis de réaliser sa mission en 2023-2024.

De gauche à droite : M^{me} Jessica Hovington, technicienne en ressources humaines, M^{me} Bianka Lemelin, conseillère en communication, M. Pierre Soulières-Lemire, secrétaire général et directeur des services administratifs et M^{me} Roxane D'Ambrosio, technicienne en communication.



3.1

L'utilisation des ressources humaines

3.1.1 La répartition de l'effectif par secteur d'activité

Le tableau 9 présente la répartition, au 31 mars 2024, des 41 membres du personnel de la Commission entre ses unités administratives.

Tableau 9 Effectif au 31 mars, y compris le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des étudiantes ainsi que des stagiaires

Unités administratives	31 mars 2023	31 mars 2024	Écart
Bureau de la présidence ¹⁵	5	7	2
Secrétariat général et direction des services administratifs	15	18	3
Direction des activités de surveillance	14	16	2
Total	34	41	7

15. Le personnel du Bureau de la présidence inclut les juges administratifs.

3.1.2 La formation et le perfectionnement du personnel

La Commission a affecté 2,7 % de sa masse salariale de l'année civile 2023 à de la formation (tableau 10), soit une moyenne de 3,9 jours par personne (tableau 11) et de 2 226 \$ par personne (tableau 12).

Tableau 10 Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale	1,8 %	2,7 %

Tableau 11 Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,3	3,9
Membre	2,1	2,9
Cadre	8,6	2,8
Professionnelle ou professionnel	2,7	4,7
Fonctionnaire	3,6	2,5

Tableau 12 Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme moyenne ¹⁶ allouée par personne	1 901 \$	2 226 \$

16. Cette somme inclut les coûts directs (par exemple, les coûts d'inscription), les coûts indirects (par exemple, les frais de déplacement) et les salaires (mis à part les avantages sociaux).

3.1.3 Le départ volontaire du personnel régulier

La Commission examine chaque poste qui devient vacant afin de déterminer la répartition appropriée des ressources en fonction de ses orientations stratégiques et de ses priorités opérationnelles. Considérant la taille de son effectif, elle accorde une attention particulière au transfert de l'expertise et au partage des connaissances, spécialement pour pallier le départ de personnes qui occupent un poste unique. En 2023-2024, le taux de départ volontaire était de 9,9 % (tableau 13) ; trois personnes ayant quitté la Commission dont une pour la retraite (tableau 14).

Tableau 13 Taux de départ volontaire du personnel régulier

2021-2022	2022-2023	2023-2024
16,7 % ¹⁷	42,5 % ¹⁷	9,9 % ^{17,18}

Tableau 14 Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de personnes ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	2	1

17. Le taux de départ volontaire n'inclut pas les titulaires d'un emploi supérieur.

18. Ce taux correspond à deux départs en mutation et à un départ à la retraite. Les postes vacants ont été pourvus depuis.

3.2 L'utilisation des ressources financières

Les dépenses

Le tableau 15 présente le budget et les dépenses par poste budgétaire.

Tableau 15 Dépenses et évolution par poste budgétaire

Postes budgétaires	Budget de dépenses 2023-2024 (k\$)	Dépenses réelles au 31 mars 2024 (k\$)	Écart	Dépenses réelles 2022-2023 (k\$)
Budget de dépenses				
Rémunération	4 441,5	3 588,5	853,0	3 273,0
Fonctionnement				
Services professionnels et administratifs	1 224,1	386,8	255,0	362,5
Loyer		554,1		548,0
Frais de déplacement et de réunion		4,2		2,1
Fournitures et approvisionnement		24,0		21,1
Amortissement	159,7	98,8	60,9	70,5
Total du fonctionnement	1 383,8	1 067,9	315,9	1 004,2
Total des dépenses	5 825,3	4 656,4	1 168,9	4 277,2
Budget d'investissements				
Immobilisations – Ressources informationnelles	70,0	48,3	21,7	153,3
Immobilisations tangibles	300,0	2,1	297,9	0
Total	370,0	50,4	319,6	153,3

L'écart observé entre les dépenses de 2023-2024 et celles de 2022-2023 s'explique principalement par une augmentation des dépenses de rémunération en raison de la dotation de plusieurs postes au cours de l'année. Quant à la baisse des investissements en immobilisations (ressources informationnelles), elle se justifie par la fin des travaux pour la mise en opération du nouveau système informatique de gestion des recours déposés devant le tribunal.

3.3

L'utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles sont un apport essentiel et incontournable à la réalisation de la mission de la Commission. Elles soutiennent l'atteinte des objectifs énoncés dans son plan stratégique 2023-2027 et le respect des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. Ces ressources sont également au cœur des activités de transformation numérique de l'organisation, lesquelles permettent d'améliorer les façons de faire et de faciliter les démarches de la population.

En 2023-2024, la Commission a déposé son *Plan de transformation numérique 2023-2027* afin de continuer d'innover, de répondre aux besoins changeants de sa clientèle et de contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en la matière.

Afin de garantir le respect des normes de sécurité requises, la Commission a fait migrer son système de sauvegarde physique des données vers une nouvelle infrastructure de sauvegarde infonuagique. Ce changement a significativement réduit les risques de panne matérielle, de perte ou de vol.

Parallèlement, la Commission a également commencé la planification et l'analyse de la migration complète de l'infrastructure réseau et logiciel vers l'infonuagique. Cette transition a pour objet de réduire les risques d'indisponibilité, de violation de la confidentialité et même de compromission de l'intégrité des données, car l'infrastructure infonuagique sera gérée par un nombre restreint de personnes. De plus, la Commission explore des moyens pour améliorer la vitesse du réseau sans fil afin de répondre aux nouveaux besoins liés à l'utilisation de l'infonuagique.

Dans le but d'améliorer ses services, la Commission abandonnera, en 2024-2025, les sondages téléphoniques de satisfaction de sa clientèle au profit d'un nouveau sondage informatisé envoyé par courriel. Cette approche différente, qui a été élaborée en 2023-2024, permettra de réduire les coûts et d'effectuer des sondages de manière plus efficace.

Finalement, la Commission a terminé la dernière étape de son projet sans papier en numérisant la totalité des dossiers de son personnel. Cela lui a notamment permis d'obtenir des gains d'espace physique, d'améliorer l'accès aux documents de n'importe quel appareil connecté à Internet et de faciliter la recherche ou la récupération des dossiers.

4

Les autres exigences



4.1

Gestion des effectifs

Le tableau 16, qui présente la répartition des effectifs selon la catégorie d'emplois, révèle que la Commission a respecté la cible de 78 582 heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor pour l'exercice 2023-2024.

Tableau 16 Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en équivalents temps complet transposés

Catégories ¹⁹	Heures régulières travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	2023-2024 Total en ETC ²⁰ transposés [4] = [3]/1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
Membres	5 978	0	5 978	3,3	3,2	0,1
Personnel d'encadrement	3 640	0	3 640	2,0	1,5	0,5
Personnel professionnel	35 387	275	35 662	19,5	21,7	-2,2
Personnel de bureau et personnel technicien	16 834	138	16 972	9,3	6,4	2,9
Total	61 839	413	62 252	34,1	32,8	1,3

Par ailleurs, comme le montre le tableau 17, la Commission a conclu deux contrats de service de 25 000 \$ et plus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.

Tableau 17 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

Types de contrat	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²¹	2	100 560
Total	2	100 560

19. Les étudiants et les étudiantes de même que les stagiaires ne sont pas soumis aux mesures de contrôle des effectifs.
20. ETC : équivalent temps complet.
21. Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.2

La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Comme la Commission emploie moins de 50 personnes, elle a demandé au Protecteur du citoyen d'être dispensée des obligations prévues par l'article 18 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1), soit l'établissement d'une procédure interne et la désignation d'une personne responsable. Les membres du personnel de la Commission sont donc invités à s'adresser directement au Protecteur du citoyen pour divulguer un acte répréhensible.

En 2023-2024, aucune divulgation visant la Commission n'a été rapportée.

4.3

L'accès à l'égalité en emploi

Cette section présente les données concernant l'effectif de la Commission.

4.3.1 Les données globales

Au 31 mars 2024, l'effectif régulier de la Commission comptait 38 personnes (tableau 18). Par ailleurs, au cours de l'année 2023-2024, la Commission a procédé à l'embauche de 9 personnes ayant un statut régulier ou occasionnel (tableau 19).

Tableau 18 Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier	38
--	----

Tableau 19 Nombre total de personnes embauchées selon le statut d'emploi en 2023-2024

Régulier ²²	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
6	3	0	0

22. Le nombre total de personnes embauchées ayant un statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées à la suite d'un recrutement.

4.3.2 Les membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Parmi les 9 personnes embauchées en 2023-2024, on dénombre 3 membres d'au moins un groupe cible, soit un taux d'embauche de 33 % (tableau 20).

Tableau 20 Nombre total de personnes embauchées membres de groupes cibles en 2023-2024

Statuts d'emploi	Régulier ²³	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées en 2023-2024	6	3	0	0
Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	1	2	0	0
Nombre d'anglophones embauchés	0	0	0	0
Nombre d'Autochtones embauchés	0	0	0	0
Nombre de personnes handicapées embauchées	0	0	0	0
Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	1	2	0	0
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi	17 %	67 %	Sans objet	Sans objet

Le tableau 21 présente l'évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours des trois dernières années. Cependant, le faible nombre d'embauches ne permet pas de dégager une tendance.

Tableau 21 Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statuts d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024 ²⁴
Régulier ²⁵	25 %	0 %	17 %
Occasionnel	40 %	50 %	67 %
Étudiant	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Stagiaire	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Ces embauches portent à 5 % le taux de représentativité des membres des groupes cibles (mis à part les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier (tableau 22) et à 16 % celui des membres des minorités visibles et ethniques (tableau 23). Toutefois, le personnel d'encadrement n'est pas touché par ces embauches (tableau 24).

23. Le nombre total de personnes embauchées ayant un statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées à la suite d'un recrutement.

24. La cible annuelle est de 25 % pour chaque statut d'emploi.

25. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles ayant un statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches à la suite d'un recrutement.

Tableau 22 Évolution de la présence des membres des groupes cibles (mis à part les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Autochtones	2	6 %	2	7 %	2	5 %
Personnes handicapées ²⁶	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Tableau 23 Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 ²⁷
Membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif – Région de la Capitale-Nationale ²⁸	6	16 %	5	16 %	6	16 %

Tableau 24 Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

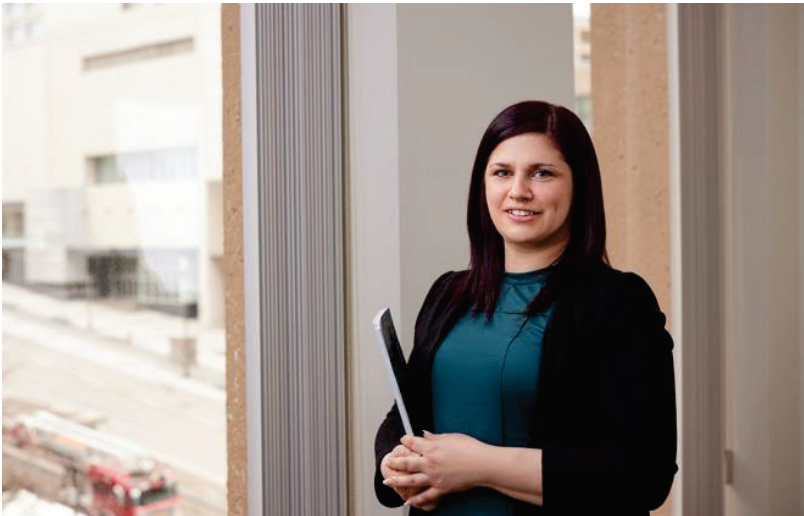
Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques ²⁹	0	0

26. Pour les personnes handicapées, la cible est de 2 % de l'effectif régulier.

27. Ce nombre exclut les titulaires d'un emploi supérieur.

28. La cible pour la région de la Capitale-Nationale est de 12 %.

29. La cible est de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.



Mme Jessica Hovington, technicienne en ressources humaines.

4.3.3 Les femmes

Parmi les 9 personnes embauchées en 2023-2024, on compte majoritairement des femmes (78 %) (tableau 25). Au 31 mars 2024, le nombre de femmes dans l'effectif régulier est de 25 (66 %) (tableau 26).

Tableau 25 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2023-2024

	Régulier ³⁰	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	6	3	0	0	9
Nombre de femmes embauchées	4	3	0	0	7
Taux d'embauche des femmes	67 %	100 %	Sans objet	Sans objet	78 %

Tableau 26 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Effectif régulier	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	4	2	23	9	0	38
Nombre total de femmes	2	1	14	8	0	25
Taux de représentativité des femmes	50 %	50 %	61 %	89 %	Sans objet	66 %

30. Le taux d'embauche des femmes ayant un statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées à la suite d'un recrutement.

4.3.4 Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles

En 2023-2024, la Commission a posé une autre action pour favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour les membres des groupes cibles (tableau 27).

Tableau 27 Autres mesures ou actions en 2023-2024

Mesure ou action	Groupe cible ³¹	Nombre de personnes visées
Création d'un jeu-questionnaire pour la semaine interculturelle	Membres des minorités visibles et ethniques	Personnel de la Commission

4.4 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

En 2023-2024, la Commission a reçu et traité 3 demandes en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-21) (tableau 28).

Tableau 28 Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	3
---------------------------------	---

Le délai moyen de traitement de ces demandes a été de 6 jours, et toutes les réponses ont été transmises dans le délai prescrit (tableau 29).

Tableau 29 Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
De 0 à 20 jours	2	1	0
De 21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	2	1	0

31. Sont ici considérés les membres des minorités visibles et ethniques, les personnes handicapées, les Autochtones et les anglophones.

Le tableau 30 présente la répartition des demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue.

Tableau 30 Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décisions rendues	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi ³² invoquées
Acceptée (entièrement)	1	1	0	Sans objet
Partiellement acceptée	1	0	0	Article 1
Refusée (entièrement)	0	0	0	Sans objet
Autres	0	0	0	Sans objet

La demande partiellement acceptée concernait diverses informations sur les enquêtes et les recours du tribunal de la Commission pour les années 2019 à 2023. Cependant, la Commission ne détenait qu'une partie de l'information demandée.

Aucune des décisions rendues par la Commission n'a nécessité de mesures d'accommodement raisonnable et aucun avis de révision n'a été reçu de la Commission d'accès à l'information (tableau 31).

Tableau 31 Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

³². Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

4.5

Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Les tableaux 32 à 34 rendent compte des activités de la Commission eu égard à l'emploi et à la qualité de la langue française.

Tableau 32 Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Non
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Sans objet
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Oui Nom de l'émissaire indiqué dans la liste des personnes-ressources consultable dans l'intranet de la Commission Publication d'une manchette dans l'intranet présentant l'émissaire

Tableau 33 Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non (En cours d'approbation par le ministère de la Langue française)
Si vous avez une directive particulière : - Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : - Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	Sans objet
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> (RLRQ, c. C-11, r. 8.1) et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> (RLRQ, c. C-11, r. 5.1) ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	Sans objet
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> (RLRQ, c. C-11) ?	0 %

Tableau 34 Politique linguistique de l'État

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Publication d'une manchette dans l'intranet invitant le personnel à consulter la politique linguistique de l'État
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publie, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : - est exigé ? - est souhaitable ?	0 0

4.6

La Politique de financement des services publics

Conformément à la *Politique de financement des services publics*, les ministères et les organismes sont tenus à une reddition de comptes annuelle sur la tarification des biens et des services qu'ils fournissent. Compte tenu de la nature des mandats confiés à la Commission, aucun de ses services n'est tarifé.

Annexes



Annexe 1

Services de la Commission de la fonction publique

Ce tableau présente les situations permettant à une organisation ou à une personne, selon son statut, de s'adresser à la CFP.

Situations permettant de s'adresser à la Commission de la fonction publique	Une citoyenne ou un citoyen	Une ou un fonctionnaire syndiqué	Une ou un fonctionnaire non syndiqué	Une ou un ancien fonctionnaire non syndiqué bénéficiant d'un droit de retour dans la fonction publique	Une procureure ou un procureur aux poursuites criminelles et pénales	Une ou un membre, une dirigeante ou un dirigeant d'organisme de la fonction publique	Une administratrice ou un administrateur d'État	Une association ou un syndicat
DEMANDE D'ENQUÊTE								
Vous voulez soumettre une dénonciation puisque vous estimez que le cadre normatif n'a pas été respecté ou qu'une décision est partielle ou inéquitable en matière de gestion des ressources humaines.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vous souhaitez contester le processus de dotation auquel vous avez participé (recrutement, promotion, affectation ou mutation).	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
RECOURS AU TRIBUNAL								
Vous considérez 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.	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗

 Oui
  Non

Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

Une situation pouvant être contestée par un grief ou par un recours au tribunal ou devant une autre instance **ne peut pas faire l'objet d'une demande d'enquête**.

Pour que la CFP puisse intervenir, la situation contestée doit généralement être survenue dans **un ministère ou un organisme dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique** (voir la liste à la page suivante).

Ministères et organismes

dont le personnel est nommé conformément à la *Loi sur la fonction publique*

Ministères

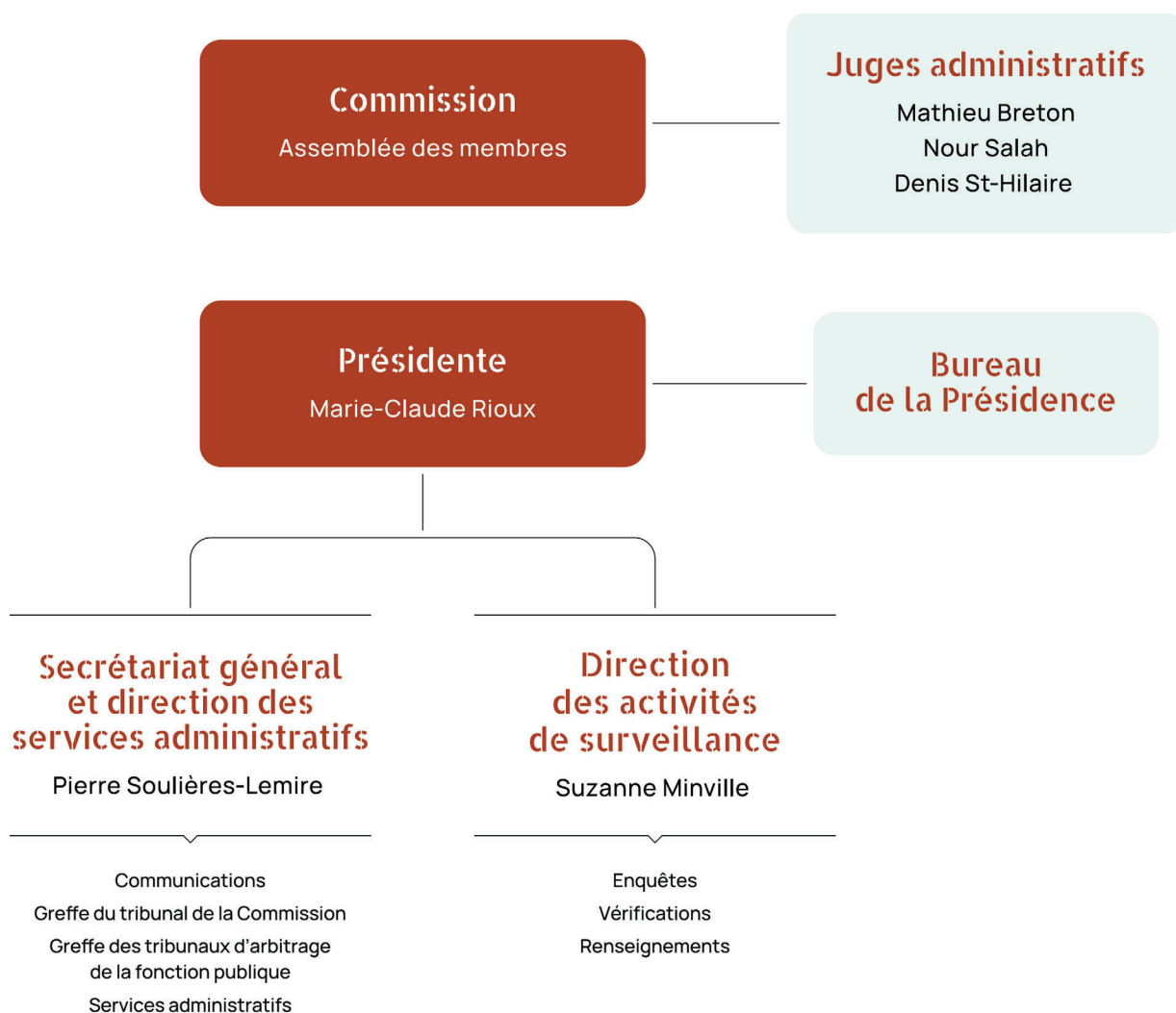
- | | | |
|---|--|--|
| 1. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation | 9. Ministère de l'Enseignement supérieur | 17. Ministère des Ressources naturelles et des Forêts |
| 2. Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation | 10. Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs | 18. Ministère de la Santé et des Services sociaux |
| 3. Ministère du Conseil exécutif | 11. Ministère de la Famille | 19. Secrétariat du Conseil du trésor |
| 4. Ministère de la Culture et des Communications | 12. Ministère des Finances | 20. Ministère de la Sécurité publique |
| 5. Ministère de la Cybersécurité et du Numérique | 13. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration | 21. Ministère du Tourisme |
| 6. Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie | 14. Ministère de la Justice | 22. Ministère des Transports et de la Mobilité durable |
| 7. Ministère de l'Éducation | 15. Ministère de la Langue française | 23. Ministère du Travail |
| 8. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 16. Ministère des Relations internationales et de la Francophonie | |

Organismes

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Assemblée nationale du Québec | 20. Commission de la qualité de l'environnement Kativik | 39. Office des personnes handicapées du Québec |
| 2. Bureau d'audiences publiques sur l'environnement | 21. Commission de l'éthique en science et en technologie | 40. Office des professions du Québec |
| 3. Bureau des enquêtes indépendantes | 22. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail | 41. Office québécois de la langue française |
| 4. Bureau du coroner | 23. Commission des transports du Québec | 42. Protecteur national de l'élève |
| 5. Centre d'acquisitions gouvernementales | 24. Commission municipale du Québec | 43. Régie de l'assurance maladie du Québec |
| 6. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | 25. Commission québécoise des libérations conditionnelles | 44. Régie des alcools, des courses et des jeux |
| 7. Comité consultatif sur l'accessibilité financière aux études | 26. Conseil de gestion de l'assurance parentale | 45. Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec |
| 8. Tribunal administratif de déontologie policière | 27. Conseil de la justice administrative | 46. Régie du bâtiment du Québec |
| 9. Commissaire à la déontologie policière | 28. Conseil de la magistrature du Québec | 47. Retraite Québec |
| 10. Commissaire de la langue française | 29. Conseil du patrimoine culturel du Québec | 48. Société de l'assurance automobile du Québec |
| 11. Commissaire à la lutte contre la corruption | 30. Conseil du statut de la femme | 49. Société d'habitation du Québec |
| 12. Commissaire à la santé et au bien-être | 31. Conseil supérieur de l'éducation | 50. Sûreté du Québec |
| 13. Commissaire à l'éthique et à la déontologie | 32. Curateur public du Québec | 51. Tribunal administratif des marchés financiers |
| 14. Commissaire au lobbying du Québec | 33. Directeur des poursuites criminelles et pénales | 52. Tribunal administratif du logement |
| 15. Commission consultative de l'enseignement privé | 34. Élections Québec | 53. Tribunal administratif du Québec |
| 16. Commission d'accès à l'information | 35. Fonds d'aide aux actions collectives | 54. Tribunal administratif du travail |
| 17. Commission d'évaluation de l'enseignement collégial | 36. Institut de la statistique du Québec | 55. Vérificateur général du Québec |
| 18. Commission de la fonction publique | 37. La Financière agricole du Québec | |
| 19. Commission de la protection du territoire agricole du Québec | 38. Office de la protection du consommateur | |

Annexe 2

Organigramme de la Commission de la fonction publique



C

F

P



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



Commission
de la fonction
publique

Québec 

Nom	Prénom	
Corps d'emploi	Classe	Échelon
Direction Secrétariat général et direction des services administratifs		
Période de (Année-Mois-Jour) (Année-Mois-Jour) Référence : Du au		

N°	Décrire les attentes de résultats, en relation avec les fonctions, mandats, compétences, habiletés ou comportements requis pour l'exercice de l'emploi, sur lesquels porte l'évaluation de la contribution de l'employé au cours de la période de référence.	Pour chaque attente de résultat, décrire sommairement l'appréciation des résultats atteints, au moyen de faits précis contrôlables et mesurables, afin de démontrer les points forts et les points d'amélioration de la contribution de l'employé.
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

10		
11		
12		
13		
14		
15		

Signature de l'employé

Commentaires :

J'ai pris connaissance de mes attentes pour la période visée.

Signature du gestionnaire

Signature de l'employé

Date (Année-Mois-Jour)

Appréciation globale

Décrire votre appréciation globale de la contribution de l'employé, au moyen d'une synthèse des points forts et des points d'amélioration de sa contribution.

Rendement satisfaisant ☐

Rendement insatisfaisant ☐

Plan de soutien de la contribution de l'employé

Décrire les moyens ou actions qui seront mis en œuvre pour soutenir la contribution de l'employé au cours de la prochaine année.

À l'intention du supérieur immédiat de l'employé

Fonction	Signature	Date (Année-Mois-Jour)
----------	-----------	------------------------

À l'intention du supérieur hiérarchique

Commentaires :

Fonction	Signature	Date (Année-Mois-Jour)
----------	-----------	------------------------

Signature de l'employé

Commentaires :

J'ai pris connaissance de la fiche d'évaluation pour la période visée.

Signature	Date (Année-Mois-Jour)
-----------	------------------------

Sondage de satisfaction de la clientèle – Renseignements, enquête et médiation

Texte introductif

Le présent sondage vise à connaître votre niveau de satisfaction par rapport au service que vous avez reçu de la Commission de la fonction publique ainsi qu'à certains de ses documents. Le questionnaire comporte **9 questions** et la durée estimée pour y répondre est de **5 minutes**.

Tous les renseignements recueillis seront traités de manière anonyme et strictement confidentielle, aux seules fins d'évaluation et d'amélioration de nos services, et dans le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) et du cadre normatif qui en découle.

Pour les questions ouvertes vous permettant de partager commentaires et suggestions, prière de ne pas fournir d'informations nominatives ou tout autre renseignement permettant votre identification.

Service reçu

* 1. À quel service de la Commission avez-vous fait appel?

- ☐ Renseignements
- ☐ Enquête
- ☐ Médiation

* 2. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à chacun des éléments suivants concernant le service que vous avez reçu?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Courtoisie et respect du personnel de la Commission	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté de l'information reçue	☐	☐	☐	☐	☐
Simplicité des démarches	☐	☐	☐	☐	☐
Délai de traitement de votre demande	☐	☐	☐	☐	☐

3. Commentaires ou suggestions sur le service reçu

Site Web

* 4. Avez-vous consulté notre site Web?

- ☐ Oui
- ☐ Non

* 5. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants concernant notre site Web?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Facilité à trouver l'information recherchée	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté de l'information	☐	☐	☐	☐	☐

6. Commentaires ou suggestions sur le site Web

--

Documents et outils

* 7. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'utilisation ou à la consultation de chacun des documents suivants?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Sans objet
Formulaire de demande de renseignements en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Formulaire de demande d'enquête en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapport d'enquête	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Commentaires ou suggestions sur les documents et les outils

--

* 9. Comment avez-vous entendu parler de la Commission?

- ☐ Par des collègues
- ☐ Par les ressources humaines de votre organisation
- ☐ Par une association reconnue par votre employeur (ex. : syndicat)
- ☐ Par les réseaux sociaux
- ☐ Par une recherche sur Internet
- ☐ Autre (précisez) :

Message de remerciement

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre sondage.

Vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Sondage de satisfaction de la clientèle – Tribunal

Texte introductif

Le présent sondage vise à connaître votre niveau de satisfaction par rapport au service que vous avez reçu de la Commission de la fonction publique ainsi qu'à certains de ses documents et de ses outils. Le questionnaire comporte **10 questions** et la durée estimée pour y répondre est de **5 minutes**.

Tous les renseignements recueillis seront traités de manière anonyme et strictement confidentielle, aux seules fins d'évaluation et d'amélioration de nos services, et dans le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) et du cadre normatif qui en découle.

Pour les questions ouvertes vous permettant de partager commentaires et suggestions, prière de ne pas fournir d'informations nominatives ou tout autre renseignement permettant votre identification.

Service reçu

* 1. Si l'audience à laquelle vous avez été convoqué(e) s'est tenue par visioconférence, comment qualifiez-vous votre expérience relativement au déroulement par l'application Teams?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Moyennement satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante
- ☐ Très insatisfaisante
- ☐ L'audience a eu lieu en présentiel.

2. Commentaires ou suggestions sur le déroulement de l'audience par Teams

* 3. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à chacun des éléments suivants concernant le service du tribunal que vous avez reçu?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Courtoisie et respect du personnel de la Commission	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté de l'information reçue	☐	☐	☐	☐	☐
Simplicité des démarches	☐	☐	☐	☐	☐

Délai de traitement de votre demande	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

4. Commentaires ou suggestions sur le service reçu

Site Web

*** 5. Avez-vous consulté notre site Web?**

- ☐ Oui
☐ Non

*** 6. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants concernant notre site Web?**

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Facilité à trouver l'information recherchée	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté de l'information	☐	☐	☐	☐	☐

7. Commentaires ou suggestions sur le site Web

Documents et outils

* 8. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'utilisation ou à la consultation de chacun des documents et des outils suivants?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Sans objet
Formulaire de dépôt d'un recours en ligne (mesures administratives ou disciplinaires, conditions de travail, harcèlement psychologique)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Guide d'accompagnement pour les personnes non représentées par un avocat : <i>Agir seul devant la Commission de la fonction publique</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Guide de préparation à une visioaudience	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Guide de préparation à une audience en présentiel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Docurium (plateforme sécurisée d'hébergement et de partage de documents)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Guide du logiciel Microsoft Teams	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tutoriel Microsoft Teams	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Commentaires ou suggestions sur les documents et les outils

* **10.** Comment avez-vous entendu parler de la Commission?

- ☐ Par des collègues
- ☐ Par les ressources humaines de votre organisation
- ☐ Par une association reconnue par votre employeur (ex. : syndicat)
- ☐ Par les réseaux sociaux
- ☐ Par une recherche sur Internet
- ☐ Autre (précisez) :

Message de remerciement

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre sondage.

Vos réponses seront traitées en toute confidentialité.