

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Commission consiste à contribuer, au nom de l'Assemblée nationale du Québec, à garantir l'égalité d'accès de tous les citoyens et citoyennes à la fonction publique, la compétence des personnes recrutées et promues ainsi que le respect de l'impartialité et de l'équité des décisions prises en matière de gestion des ressources humaines.

L'exercice de la mission de la Commission contribue à préserver les principes fondamentaux de neutralité et d'égalité d'accès, notamment en ce qui a trait à la contribution optimale des diverses composantes de la société québécoise, ainsi qu'à maintenir des comportements éthiques dans la gestion des ressources humaines. À propos de ce dernier point, en scrutant les décisions prises par les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, la Commission s'assure en effet qu'elles s'appuient sur la loi, mais aussi qu'elles valorisent les comportements éthiques des employés ou des gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions.

La confiance que la population porte à l'État en raison de sa capacité de la traiter avec équité et respect est une valeur incontournable. La Commission, par sa mission, vise à ce que cette confiance soit la plus élevée possible.

NOTRE CLIENTÈLE

La clientèle de la Commission est composée des citoyens qui aspirent à devenir fonctionnaires, de ceux qui s'adressent à la Commission pour obtenir divers renseignements ou qui se présentent comme témoins devant elle, des personnes qui ont pu perdre le statut de fonctionnaire ou encore de celles qui, ayant déjà été fonctionnaires, peuvent avoir un droit de retour dans la fonction publique.

En font également partie les fonctionnaires ainsi que les ministères et les organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique.

Enfin, à certains égards, peuvent être considérés comme faisant partie de la clientèle de la Commission le Conseil du trésor et l'Assemblée nationale.

NOS SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission offre les services suivants :

Service de renseignements

- en répondant aux demandes de renseignements des citoyens et des fonctionnaires sur les matières de la compétence de la Commission.

Ces renseignements peuvent porter notamment sur les normes en matière de recrutement ou de promotion ainsi que sur les recours possibles en ces matières. Ils peuvent également porter pour les fonctionnaires sur leurs droits et recours à l'égard de leurs conditions de travail ainsi que sur les mesures administratives ou disciplinaires prises à leur endroit. Toutefois, aucun avis juridique ne peut être donné, ni aucune procédure rédigée.

Comme organisme de surveillance:

- en effectuant des enquêtes à la suite de demandes de citoyens et de fonctionnaires à l'égard de décisions ou de situations relatives à la gestion des ressources humaines qu'ils considèrent généralement partiales ou inéquitables.

De façon générale, ne font l'objet d'une enquête que les demandes pour lesquelles il n'y a pas de recours spécifique au regard de la décision ou de la situation mise en cause.

Ces enquêtes peuvent donner lieu à des commentaires ou à des recommandations aux autorités compétentes.

- en vérifiant l'observation de la loi et de ses règlements relativement au système de recrutement et de promotion des fonctionnaires.

Comme tribunal administratif:

- en entendant notamment:
 - les appels des fonctionnaires non régis par une convention collective relativement :
 - à leurs conditions de travail;
 - aux mesures administratives et disciplinaires qui ont été prises à leur endroit ;
 - les appels des fonctionnaires relativement à la procédure utilisée pour l'admission ou l'évaluation des candidats lors d'un concours de promotion ou lors de la constitution d'une réserve de candidatures à la promotion;
 - les appels de certaines personnes ayant un droit de retour dans la fonction publique;

- à compter du 1^{er} juin 2004, les recours relatifs au harcèlement psychologique des salariés nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique qui ne sont pas régis par une convention collective ainsi que des membres et des dirigeants des organismes du gouvernement;

- en offrant des séances d'échanges et d'information en matière de promotion et un service de médiation aux fonctionnaires ainsi qu'aux ministères et aux organismes à la suite d'un recours.

Comme organisme consultatif auprès du Conseil du trésor, de sa présidente ou de l'Assemblée nationale:

- en produisant des avis ou des études portant sur des modifications au cadre normatif en gestion des ressources humaines;
- en certifiant qu'un moyen d'évaluation permet de constater impartialement la valeur des candidats;
- en faisant rapport, si elle le juge utile, à l'Assemblée nationale.

NOS ENGAGEMENTS

Soucieuse d'assurer l'accessibilité et la qualité de ses services, la Commission s'engage à :

Mettre à votre service du personnel respectueux, courtois et à l'écoute de vos préoccupations.

Lorsqu'une personne de la Commission communique avec vous, elle s'identifie clairement et ses contacts sont empreints de courtoisie.

Rendre ses services disponibles et accessibles.

Lorsque vous vous présentez aux bureaux de la Commission ou que vous vous y adressez par téléphone aux heures d'ouverture, une personne vous guide, le cas échéant, vers l'endroit où vous devez vous rendre ou vers la personne apte à vous fournir le service attendu.

Lorsque nos bureaux sont fermés, vous pouvez toujours laisser un message au service de messagerie vocale.

Chaque personne de la Commission se fait un devoir de retourner ses messages le jour même ou le jour ouvrable suivant.

Un croquis de la localisation des bureaux de la Commission peut vous être transmis sur demande ou être obtenu sur le site Internet de la Commission.

Notre site Internet fournit en permanence des renseignements de base sur le mandat et les services de la Commission.

Vous fournir des services efficaces, diligents et de qualité.

Lorsque vous formulez une demande de renseignements par téléphone, vous êtes dirigé vers une personne spécialisée qui reçoit immédiatement votre appel ou qui entre en communication avec vous le jour même de l'appel ou le jour ouvrable suivant. Tous les moyens disponibles sont pris pour vous fournir une réponse complète dans les cinq jours ouvrables suivant votre demande de renseignements généraux.

Si vous formulez une demande d'enquête par écrit, un accusé de réception mentionnant le nom de la personne à qui s'adresser pour la suite de votre dossier vous est expédié dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

La personne responsable du dossier entre en communication téléphonique avec vous au cours des 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

La durée de traitement de chaque dossier d'enquête varie selon sa nature et sa complexité. Une réponse écrite vous est communiquée dans les 40 jours ouvrables suivant la réception de votre demande. Si ce délai ne peut être respecté, vous en êtes informé le plus rapidement possible ainsi que des motifs et du nouveau délai de réponse. Il en va de même de toute prolongation de ce nouveau délai.

Communiquer avec vous en des termes simples et clairs.

Nous avons le souci, dans nos communications écrites et verbales avec vous, d'utiliser un langage simple où l'exactitude et la clarté des termes utilisés sont présentes.

Traiter vos demandes dans le respect des droits de chacun.

Votre demande est toujours traitée dans le respect de vos droits et de ceux des autres personnes concernées.

La confidentialité des renseignements personnels est assurée conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

COMMENTAIRES OU PLAINTES SUR LES SERVICES RENDUS PAR LE PERSONNEL DE LA COMMISSION

Si vous estimez que les engagements de la Commission à votre endroit n'ont pas été respectés et que vous êtes insatisfait des services qui vous ont été rendus, vous pouvez nous formuler un commentaire ou nous adresser une plainte, ce qui nous permettra d'améliorer les services que vous êtes en droit de recevoir.

Nous vous invitons à en faire part au secrétaire de la Commission qui agit à titre de responsable des plaintes sur les services rendus par le personnel de la Commission. Vous pouvez vous adresser à celui-ci aux coordonnées qui se trouvent ci-après.

Le secrétaire entrera en communication avec vous au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de votre plainte, si celle-ci est verbale, ou dans les cinq jours ouvrables suivants, si celle-ci est écrite. Dans ce dernier cas, un accusé de réception vous est transmis dans les deux jours ouvrables de sa réception.

Il vous fera connaître les suites que la Commission entend donner à votre plainte au plus tard dans les 20 jours ouvrables de sa réception. S'il ne peut respecter ce délai, il communiquera avec vous afin de vous en indiquer les motifs et de vous informer d'un nouveau délai.

Le fait d'être insatisfait des conclusions motivées d'une enquête ou de la décision rendue par un commissaire dans votre dossier d'appel ne constitue pas un motif de plainte. Vous pouvez, dans ce dernier cas, adresser à la Commission, en vertu de l'article 123 de la Loi sur la fonction publique, une demande de révision de la décision rendue.

REDDITION DE COMPTES

La Commission rend compte de ses engagements dans son rapport annuel et procède, lorsque requis, aux ajustements nécessaires.

POUR NOUS JOINDRE

La Commission a ses bureaux à Québec à l'adresse suivante :

800, Place d'Youville, 7ième étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Vous pouvez également nous laisser un message en dehors de ces heures d'ouverture et nous vous rappellerons dès notre retour au travail.

Notre numéro de téléphone est le (418) 643-1425.

Si vous êtes de l'extérieur de la région de Québec, vous pouvez communiquer sans frais en composant le numéro 1-800-432-0432.

Vous pouvez aussi nous joindre :

par télécopieur au (418) 643-7264

par courriel au: cfp@cfp.gouv.qc.ca

L'adresse de notre site Internet est le : <http://www.cfp.gouv.qc.ca>