

CHARTRE DE SERVICES A LA CLIENTELE

NOTRE MISSION

Nous nous sommes engagés à la meilleure qualité de recrutement, de sélection et des services de ressources humaines associés pour le développement d'un Service public au meilleur niveau international.

NOS SERVICES

Le Service des emplois publics centralise le recrutement, l'évaluation et la sélection pour la fonction publique. Nous fournissons aussi des services de recrutement et de ressources humaines liés aux collectivités locales, à la Direction des services sanitaires, à la Police et aux autres pouvoirs publics au besoin.

Nos services sont tenus à l'excellence dans le service à la clientèle et notre objectif est de traiter chaque cas avec professionnalisme, loyauté et impartialité ainsi qu'avec la plus haute courtoisie et le plus grand respect.

Notre Charte de service à la clientèle est instaurée afin d'améliorer nos services en précisant et évaluant des niveaux de service aux clients.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

En faisant appel à nos services, vous êtes en droit d'attendre:

- ◇ Un personnel courtois et amical, qui se présentera personnellement et fournira les coordonnées requises pour tous contacts ultérieurs;
- ◇ Une diligence dans la réponse à votre requête;
- ◇ Un environnement propre, sécurisé et confortable, équipé pour les discussions privées et confidentielles;
- ◇ Un accès et des équipements pour les besoins de tous les clients, y compris handicapés;
- ◇ Une réponse rapide à vos appels téléphoniques (nous visons les 10 secondes);
- ◇ Un accusé réception de toutes les demandes écrites (y compris les fax et emails) dans les 3 jours ouvrables et une réponse dans les 10 jours;
- ◇ Une prise en compte sincère de tout retour d'expérience de votre part sur nos services.

En vous informant, nous nous engageons à:

- ◇ Fournir des informations exactes et actualisées dans un langage clair et simple;
- ◇ Fournir toute l'information disponible à la fois sous forme électronique et imprimée (par ex. Le Plan d'action clientèle, le Rapport annuel, les documents de familiarisation, etc.);
- ◇ Fournir, sur demande, l'information dans des formats appropriés aux clients nécessitant des formats adaptés;



public jobs.ie

- ◇ Nous conformer à la législation en vigueur sur la Liberté de l'information et la Protection des données.

Pour les organisations clientes, nous nous engageons à:

- ◇ Fournir au meilleur prix le recrutement, les solutions de sélection et les services associés;
- ◇ Fournir un personnel administratif et juridique pour les opportunités sur Dublin à la demande;
- ◇ Fournir une solution adaptée à tout autre besoin de recrutement, dans des délais concertés;
- ◇ Nommer un responsable chargé de votre compte;
- ◇ Vous consulter et vous impliquer lorsque nous prévoyons un concours de recrutement pour votre demande;
- ◇ Vous fournir un accès à une information actualisée et adaptée à vos besoins;
- ◇ Vous fournir un calendrier des campagnes interservices suffisamment anticipé pour effectuer si nécessaire nos campagnes de recrutement interne avec la coordination requise;
- ◇ Vous fournir des options de sélection et de recrutement de vos cadres et experts suffisamment variées pour vous permettre de faire votre choix selon les meilleures pratiques (par ex. Recherche de cadre, Profilage de candidat, Techniques d'évaluation avancées);
- ◇ Partager les meilleures pratiques de recrutement et de sélection, y compris les rapports du Conseil de recherche et l'organisation d'une excellence régulière/thématique dans des séminaires d'évaluation ouverts à tous clients.

Pour les candidats, nous nous engageons à:

- ◇ Etablir un Centre de service à la clientèle;
- ◇ Porter les opportunités à l'attention d'un panel de candidats potentiels par une méthodologie appropriée;
- ◇ Fournir l'information nécessaire pour la présence aux tests et entretiens;
- ◇ Fournir les résultats et un retour d'expérience pertinent sur les tests et entretiens dès que possible;
- ◇ Fournir la documentation avec diligence (par ex. l'information sur les tests et entretiens);
- ◇ Utiliser des techniques d'évaluation actualisées, adaptées au poste, et conformes aux meilleures pratiques;
- ◇ Mener toutes les procédures de sélection et de recrutement selon le code de pratique CPSA correspondant (dans la transparence, la cohérence et la probité d'une embauche au mérite et selon les meilleures pratiques);
- ◇ Maintenir des archives appropriées attestant de la procédure de sélection et de recrutement selon le Code des meilleures pratiques correspondant;
- ◇ Fournir toute information sur leurs responsabilités selon le Code des meilleures pratiques et les procédures d'appel;
- ◇ Fournir un service diligent et ponctuel;
- ◇ Poursuivre nos efforts de simplification des procédures.

Pour les membres du Conseil, nous nous engageons à:

- ◇ Fournir une formation adaptée et actualisée;
- ◇ Fournir une formation sur les nouvelles approches en anticipation de leur introduction, ainsi qu'une



remise à niveau lorsque nécessaire;

- ◇ Fournir la documentation avec diligence (par exemple les dossiers du Conseil);
- ◇ Fournir l'information appropriée pour la présence aux Conseils de recrutement;
- ◇ Engranger les retours d'expérience afin d'améliorer les futures procédures et identifier les besoins de formation.

Pour notre site Internet, nous nous engageons à:

- ◇ Vérifier que toute information est exacte et actualisée;
- ◇ Fournir les informations et les outils en ligne adaptés à nos différents types de clients;
- ◇ Assurer une accessibilité aux besoins des handicapés;
- ◇ Fournir un site clair, d'utilisation aisée et au contenu utile;
- ◇ Adopter les technologies nouvelles permettant d'améliorer nos services.

Pour l'égalité et la diversité, nous nous engageons à:

- ◇ Respecter les principes d'égalité et de diversité dans tous nos contacts avec nos clients;
- ◇ Nous adapter aux besoins spécifiques de nos clients par un service conforme à la législation sur l'égalité;
- ◇ Réaliser les actions restantes selon notre Plan sur l'accessibilité dans des délais concertés;
- ◇ Nous tenir en conformité avec la législation sur l'égalité, la Loi sur le handicap de 2005 et le Code des meilleures pratiques pour l'emploi des handicapés du Secteur public irlandais.

Pour les services en gaélique, nous nous engageons à:

- ◇ Remplir les obligations spécifiées dans notre Plan en accord avec la Loi sur les langues officielles de 2003, et nous assurer que tous les publics puissent utiliser le gaélique s'ils le choisissent;
- ◇ Rendre bilingues tous les outils disponibles sur le site www.publicjobs.ie;
- ◇ Mettre à disposition toutes les publications essentielles en gaélique;
- ◇ Répondre à toute correspondance adressée en gaélique (écrite ou électronique) de même en gaélique.

Pour le contrôle, l'évaluation et les rapports:

Nous avons mis en place un programme pour assurer un contrôle, une évaluation et des rapports appropriés sur la réalisation de nos engagements. Nous évaluerons le degré de réalisation de chaque engagement afin d'assurer notre responsabilité, de faciliter la formation ultérieure et l'amélioration continue. Les résultats serviront à identifier des points d'engagement plus exigeants à venir.

Nous mettrons notre Déclaration annuelle / Rapport d'activité annuel et tout rapport intermédiaire à la disposition du Groupe de vérification des performances du Service public (CSPVG), pour l'informer des standards en cours, des modalités de mesure de la performance, de l'état de réalisation de ces standards et des suites à donner dans l'amélioration des procédures de service à la clientèle. En cas de non réalisation de ces standards, nous identifierons la manière de les mener à bien dans l'avenir. Ce rapport inclura les résultats de toutes les études de clientèle et le niveau des plaintes reçues; il inclura également toute action entreprise en fonction des résultats de contrôle ou plaintes de la clientèle.



Plaintes et commentaires

- ◇ Tous les retours d'expérience de la part de nos clients sont les bienvenus (y compris les compliments, commentaires généraux et plaintes) et nous invitons les clients à nous contacter à cet effet;
- ◇ Toutes les plaintes seront traitées avec diligence, probité et impartialité, dans le respect de notre Procédure de traitement des plaintes de la clientèle;
- ◇ Contact: customerfeedback@publicjobs.ie

Vos responsabilités

Vous êtes tenus de traiter le personnel avec le respect approprié, ainsi que de respecter le droit des personnes à leur dignité sur le lieu de travail. Aucune forme de harcèlement ou de discrimination ne sera tolérée par nos services.

Avril 2008



public jobs.ie