

Question 14

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.1.1-1	Mission de l'entreprise formatrice	10 points
---------------------	-------------	------------------------------------	-----------

Situation de départ

Une base légale constitue la base des activités effectuées par les administrations publiques. Les domaines d'activités des administrations publiques sont variés, intéressants et très exigeants. L'exécution de la base légale doit être menée à bien dans le cadre des principes administratifs, par exemple en garantissant l'égalité de toutes les parties, et d'autre part, les services doivent être fournis dans l'esprit « d'une attitude et d'une prestation centrées sur les clients ».

Dans la tâche ci-dessous, concentrez-vous sur un domaine d'activité/un service de votre entreprise formatrice que vous prendrez comme référence pour répondre aux questions.

Cette question est composée de quatre parties (de a. à d.). Vous pourrez obtenir 10 points au maximum.

Tâche

- a. Quelles prestations de services sont fournies dans ce domaine d'activité/dans ce service ? Citez trois prestations de services pertinentes. Vous obtiendrez 1 point pour chaque prestation de service pertinente, total 3 points.

Domaine d'activité/service :

Office des impôts

Prestations :

1^{re} prestation

Contrôle des entrées des déclarations fiscales

1

2^e prestation

Prolongation du délai pour le dépôt de la déclaration d'impôt

1

3^e prestation

Envoi des factures fiscales, contrôle de la réception des paiements, rappel/poursuite en cas de paiements non effectués

1

Indication de correction

D'autres solutions sont possibles.

Tenir compte des particularités cantonales.

T 3

Points
obtenus

- b. A quels groupes d'intérêts externes avez-vous affaire dans le cas des prestations de services citées sous a. et quelles préoccupations et quels intérêts ces groupes d'intérêts représentent-ils ? Pour chaque prestation de service, définissez un groupe d'intérêts externe et une préoccupation/un intérêt de ce groupe d'intérêts. Les réponses ne doivent pas se répéter. Vous obtiendrez 1 point pour chaque groupe d'intérêts correct avec la préoccupation pertinente/l'intérêt pertinent, total 3 points.

Points

1 ^{re} prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt
Administration fiscale cantonale	Pour le calcul des impôts cantonaux, l'administration fiscale cantonale a besoin des informations figurant sur le formulaire de déclaration fiscale.

1

2 ^e prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt
Contribuable	Une personne qui ne respecte pas le délai ordinaire doit, avant l'échéance de celui-ci, déposer une demande de prolongation de délai auprès de l'administration fiscale communale pour éviter un rappel.

1

3 ^e prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt
Office des poursuites	C'est l'office des poursuites qui doit être chargé de poursuivre tout contribuable ayant des arriérés de paiement justifiant une telle mesure.

1

- c. Les processus de travail sont souvent consignés par écrit sous la forme de descriptions des processus et/ou d'ordinogrammes. Citez et expliquez deux raisons professionnelles pour lesquelles il est judicieux de consigner les processus de travail. Vous obtiendrez 1 point pour chaque raison correcte, total 2 points.

1

1. En cas d'absence d'un ou de plusieurs membres du personnel, les remplaçants ont une bonne base de travail (pérennisation des connaissances) et leur immersion progressive leur demande moins de travail.
2. Les processus peuvent ainsi être optimisés et conçus de façon à se révéler plus efficaces (le potentiel d'utilisation est visible).

1

Indication de correction

D'autres solutions sont possibles.
Tenir compte des particularités cantonales.

T 5

Par exemple :

- L'organisation est transparente (tâches, responsabilité, compétences), d'où une perte de temps réduite pour les demandes de précisions/clarifications.
- Chez les collaborateurs, le sens des responsabilités est renforcé, d'où un rendement accru.

Points
obtenus

- d. Pour le traitement complet des demandes des clients, la commune de X se réfère à la description de processus figurant ci-dessous. Analysez ce processus de travail et proposez deux manières de l’optimiser, que vous justifiez. Vous obtiendrez ½ point pour chaque proposition d’optimisation pertinente et ½ point pour chaque justification, total 2 points.

Points

Processus :

Traitement complet des demandes des clients

Description de processus :

1. Réceptionner la demande du client
2. Vérifier la compétence

Si l’on est compétent :

3. Traiter et régler la demande

Si l’on n’est pas compétent :

4. Expliquer au client que l’on n’est pas compétent et lui assurer que le collaborateur concerné par la demande prendra contact avec lui
5. Poser une note manuscrite sur le bureau du collaborateur compétent, pour lui demander de rappeler au numéro de téléphone indiqué

1^{re} proposition d’optimisation

Ecrire au collaborateur compétent un e-mail au lieu d’une notice manuscrite

½

Justification

Ainsi, aucun bout de papier ne risque de disparaître et le contenu de la notice est sauvegardé

½

T 1

Points
obtenus

2^e proposition d'optimisation

Points

Indiquer une fourchette temporelle d'ici à laquelle le collaborateur compétent prendra contact

½

Justification

Le client sait dans quel délai il peut espérer recevoir une réponse

½

Indication de correction

D'autres solutions sont possibles.

Tenir compte des particularités cantonales.

T 1

Points
obtenus