

METHODOLOGIE QRC

1-Analyse du sujet :

Cette étape est primordiale et permet d'identifier le terme principal de la question, les objets secondaires et d'éventuels cadrages et/ou précisions.

Cette analyse permet de construire la « pyramide » ou le « squelette » de la réponse.

Ex : Quelles sont les missions d'un service des impôts des particuliers?

Terme principal : service des impôts des particuliers

objets secondaires : les missions

Cette formulation suppose que la réponse sera axée sur les missions et non l'organisation au sein d'un SIP.

Ex : Comment sont organisés généralement les services de gestion comptable ?

Terme Principal : service de gestion comptable

objet secondaire : son organisation

cadrage : généralement (ce qui sous entend l'organisation typique).

Cette formulation mettra davantage en avant l'organisation (services recettes/dépenses) en évoquant moins en détails les missions.

Ex : Dans quelles situations un agent est-il placé en CITIS ?

Terme Principal : CITIS

objet secondaire : situations qui placent l'agent en CITIS (donc plusieurs).

2-Construction de la « pyramide », du « squelette » :

La 1ère phrase va généralement servir à définir le terme principal de la question.

La 2ème phrase va répondre rapidement à la question en annonçant un plan constitué des objets secondaires. La suite de la réponse se constitue de 2 ou 3 parties qui développent la réponse. Eventuellement, la dernière phrase permet de conclure ou d'élargir.

Ex : Quelles sont les missions d'un service des impôts des particuliers?

1ère phrase : qu'est-ce qu'un SIP ?

2ème phrase : quelles sont ses missions ?

Développement des missions

Dernière phrase : importance des SIP, avenir ou évolution récente.

Ex : Comment sont organisés généralement les services de gestion comptable ?

1ère phrase : définition d'un SGC

2ème phrase : son organisation « classique »

Description de chaque « pôle »

dernière phrase : importance des SGC, avenir ou évolution récente.

Ex : Dans quelles situations un agent est-il placé en CITIS ?

1ère phrase : définition du CITIS

2ème phrase : les situations qui ouvrent droit au CITIS

Description de chaque situation

3-La rédaction de la réponse :

La rédaction administrative repose sur au moins 5 principes (POSER) :

- Pas de fautes d'orthographe et de grammaire.
- Organisée (squelette et petits mots liant les paragraphes).
- Simple (mots simples, une idée et un verbe par phrase)
- Epurer (utilisation du présent de l'indicatif, forme active, pas de double négation, pas de petits mots inutiles)
- Respect (du nombre de lignes, pas de mots familiers, soin dans votre présentation, neutralité).

Ex : Quelles sont les missions d'un service des impôts des particuliers ?

Installés en milieu urbain, les services des impôts des particuliers (SIP) sont compétents pour le calcul et le recouvrement des impôts dus par les contribuables personnes physiques (**1ère phrase : définition du SIP**).

On peut distinguer trois missions principales : l'assiette des différents impôts des particuliers, le recouvrement de ses impôts et l'accueil des usagers.

L'assiette consiste à l'établissement des déclarations, la relance des défaillants et le traitement des réclamations contentieuses et gracieuses.

Le recouvrement des impôts des particuliers se matérialise par l'encaissement des sommes dues, l'octroi de délais de paiements, la gestion du prélèvement à la source et l'engagement de poursuites en cas de non paiement.

L'accueil des usagers est assuré par téléphone, par mail ou physiquement au sein des centres des finances publiques ou dans les maisons France Service.

Les services des impôts des particuliers sont aujourd'hui concernés par le SIP de demain.