

# COMMISSION DE DIALOGUE SOCIAL À LA POSTE

## DU 08 FÉVRIER 2018

### *ASSISTANCE A LA TELEDECLARATION DES REVENUS*

Branche Services-Courrier-Colis  
Direction Vie au Travail  
Direction des Ressources Humaines et des Relations sociales  
Direction Juridique et Relations Sociales

**Classé C2**

*C0-Public ; C1-Interne ; C2-Restreint ; C3-Confidentiel ; C4-Secret*



LA POSTE

# CONTEXTE

## Nouveaux Services : ambition

### Servir l'ambition de la Branche, Ensemble vers le monde des Services

#### ATOUS

NUMÉRIQUE

PUISSANCE DU GROUPE

CONFIANCE HUMAINE

#### OPPORTUNITÉS



EXPLOSION  
E-COMMERCE  
PUBLICITÉ EN LIGNE



BESOIN  
DE SERVICES  
DE PROXIMITÉ



COURRIER RECONNU  
COMME MEDIA DE +  
EN PLUS PREMIUM



DEVELOPPPEMENT  
SILVER ÉCONOMIE



ENJEUX  
TRANSITION  
ENERGETIQUE

## Devenir le 1<sup>er</sup> opérateur de services de proximité alliant humain et numérique

COMMISSION DE DIALOGUE SOCIAL À LA  
POSTE



LA POSTE

# CONTEXTE

## → Présentation

- Projet qui fait suite aux annonces de P. Wahl sur Europe 1.
- Dispositif alliant proximité physique et numérique, visant à développer l'action de La Poste sur les segments de l'aide administrative aux particuliers dès 2018
- **Une 1ère étape** : l'aide à la télé déclaration des revenus (Avril-Juin 2018)

## → Contexte de la télé déclaration – Les enjeux

- Déclarer ses impôts est un irritant de la vie pour plus de 35% des contribuables
- Télé déclaration Imposée pour les revenus supérieurs à 15.000€ en 2018 et pour l'ensemble des contribuables en 2019
- L'enjeu pour 2018 est de faire basculer les derniers pourcentages de déclarants « papier »

## → Cibles et action de La Poste

Les publics éloignés du numérique qui sont perdus face à la démarche de la télé déclaration des revenus et de manière générale, les contribuables qui souhaitent être accompagnés

L'intervention de La Poste doit contribuer à lever les principaux freins au passage à la télé déclaration : **Apprendre aux publics visés à réaliser la démarche de télé déclaration.**



# OBJECTIFS DU PROJET

**Objectif :**  
**Accompagner le contribuable dans la démarche de télé déclaration**

**Prestation à domicile réalisée par un Facteur Service Expert**  
**Durée estimée 45mn**

**Période de télé déclaration :**  
**Mi Avril → Début Juin 2018**

## A NOTER

*Le Facteur Service Expert est un **accompagnateur**.*



*Son rôle est d'expliquer le principe de la télé déclaration, le contenu des rubriques, la navigation. **Il n'est pas un expert fiscaliste.***

*Lors de la phase de télé-déclaration, seul le client **complète les champs de saisie et valide la télé déclaration.***



# LES GRANDS PRINCIPES DU MODE OPERATOIRE

- Un centre d'appel externe réceptionnera les appels des particuliers.
- Après quelques courtes questions pour valider l'éligibilité du particulier (matériel, disponibilité des documents), le centre d'appel fixe le créneau horaire d'intervention.
- Positionnement des RDV > J+5 du jour de prise de RDV.
  - Pour permettre la formation, selon les commandes et au fil de l'eau, des agents qui délivreront la prestation.
  - Pour avoir le temps de rappeler le particulier au plus tôt afin de :
    - valider sa présence,
    - lui rappeler l'ensemble des documents à préparer.
- La commande de la prestation sera injectée dans le SI SPRING.
- Le facteur trouvera sur son Facteo le parcours nécessaire à la bonne réalisation de la prestation

# DEROULE DE LA PRESTATION A DOMICILE

Arrivée du Facteur à domicile : message d'introduction,  
Le facteur contrôle l'ensemble des prérequis à la réalisation de la prestation (matériel, fiche imposition complétée ...),  
Le particulier démarre ses équipements

---



Avec l'aide du facteur, le particulier :

- Crée une adresse email (si nécessaire)
- Crée son compte client sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)
- Accède au webmail pour valider le lien
- Accède au compte fiscal

Le facteur :

présente l'espace fiscal (espace des avis d'imposition et contact par messagerie)  
explique l'environnement de télé déclaration  
apporte des explications sur les différentes rubriques  
demande au particulier de saisir les écarts

Le particulier relit la déclaration, la valide et consulte l'accusé de réception et l'avis de situation déclarative

Enfin le particulier , avec l'aide du facteur retourne dans la rubrique des avis d'imposition pour :

- Une présentation par le facteur des moyens de paiement et comment prendre contact avec l'administration par messagerie sécurisée
- Une courte information sur le Prélèvement à la source

---

Le facteur perçoit le paiement de la prestation  
Message de clôture



# QUELQUES ÉLÉMENTS SUR LA FORMATION DES FACTEURS SERVICES EXPERTS

- **2 types de formation :**
  - **1 formation sur le contenu : prise en main de la création d'adresses mails et du site impots.gouv.fr avec messages clés sur la télé déclaration,**
  - **1 formation sur le déroulement de la prestation facteur et le questionnaire sur Facteo**
- **Mise à disposition de supports de formation sur la DISTRIBOX :**
  - **Les captures d'écrans de la télé déclaration,**
  - **la prestation (parcours facteur, fiche pratique, ETC...).**

**D'autres outils de déploiement sont à l'étude : un atelier spécifique sur le choix des outils (vidéo, supports Powerpoint, webconf) et des supports est planifié début Février avec la D<sup>2</sup>IO<sup>2</sup>P concernant le déploiement de cette offre.**



# CALENDRIER PRÉVISIONNEL DU DIALOGUE SOCIAL

- CDSP BSCC Présentation prestation « Accompagnement à la télé déclaration » **8 Février 2018**
- CHSCT d'information **Mi Février 2018**
- Pilote **Mi Avril – Mi Juin 2018**
- CDSP BSCC pour REX Pilote **Juillet 2018**
- CNSST pour REX Pilote **Juillet 2018**
- Formation Référents et Facteurs Service Expert **A partir de mi Avril selon commandes**

