

RAPPORT ANNUEL 2015



ÉDITO

Le mot du Président

La pertinence de la dématérialisation

Tous les observateurs s'accordent pour dire que net.entreprises.fr est un succès. Même constat aujourd'hui pour la DSN qui est sur le chemin de la réussite avec une étape clé franchie en 2015 : la prise en compte du recouvrement URSSAF. Projet phare du plan de simplification, la DSN permet de prouver qu'en s'appuyant sur le « digital », il est possible d'absorber la complexité au sein des outils.

Sa première preuve de pertinence est d'avoir su montrer que le modèle de paie peut être représenté, et que cela est vertueux pour la qualité des données mais également pour la qualité de la paie.

Deux autres axes en découlent :

- si la paie est bien faite, il est inutile de réviser les données pour les déclarer, la source authentique est la paie et tout en découle ;
- comme les données sont les mêmes et transportées par le même message entre cotisations et droits, les droits des salariés sont sécurisés.

Gérer dans ce même message les données nécessaires au recouvrement URSSAF, au calcul des droits maladie et chômage, au suivi statistique des effectifs, à la gestion des radiations dans les organismes complémentaires a été rendu possible parce que ces sujets ont été vus globalement en partant de la source. Le bien-fondé du changement de paradigme évoqué lors du lancement est ainsi établi.

Au-delà de cette pertinence pour les entreprises, qu'elles sont plus de 75% à souligner, le succès est aussi d'avoir montré la légitimité de cette

nouvelle approche pour les Organismes de Protection Sociale.

Plus des 2/3 du recouvrement URSSAF est désormais assuré par la DSN et aucun recul sur le système actuel en termes de sommes collectées n'a été constaté. 98% des formalités sur les indemnités journalières et sur le relevé mensuel de mission pour les entreprises intérimaires sont conformes.

La DSN est également un atout majeur pour de nombreuses évolutions à venir. Dans le contexte d'un marché du travail qui se morcelle, elle permet aux salariés de retrouver l'ensemble de leurs contrats et rémunérations de manière consolidée. Elle sera aussi un point d'appui essentiel pour le suivi statistique autour des éléments de la paie, qui permettra de mesurer plus rapidement les effets des politiques menées et de repérer les mesures de simplification à conduire demain. Je ne doute pas que le GIP-MDS saura, grâce à la mobilisation de ses équipes et de ses membres, répondre également avec pertinence à ces nouveaux défis.

Éric Hayat

Président du GIP-MDS



© DR@GIP-MDS



Une déclaration pour les remplacer toutes !

En 2011, peu nombreux étaient ceux qui pensaient que le projet DSN deviendrait réalité. Trop de spécificités, trop d'acteurs, trop d'éditeurs, trop de contraintes... et donc trop de déclarations.

Faire travailler ensemble de multiples acteurs aux préoccupations différentes faisait déjà partie de l'ADN du GIP-MDS qui, depuis une décennie, grâce à la mobilisation des directeurs des Organismes de Protection Sociale, de la DSS et de ses équipes, avait porté la dématérialisation sur le haut de la vague Internet.

Cette capacité était une nécessité dans cette procédure collective, par l'unicité qu'elle porte. Unicité de vocabulaire, de procédure, de période de production et de répertoire tant pour les déclarants que pour les salariés. Et en amont, unicité du modèle de paie, puisque c'est la source de la DSN.

Cinq ans après, la DSN est en place et fonctionne avec efficacité : près de 200 000 entreprises fin 2015 et maintenant plus de 500 000. Le démarrage a été lent, mais le rythme de croissance ne se déjuge pas depuis plusieurs mois, et sera soutenu par un nouveau décret d'obligation intermédiaire*.

Il nous reste une année pour que la DSN soit pleinement généralisée sur deux axes : sur toutes les procédures qu'elle promet de remplacer et pour toutes les entreprises du secteur privé. Les bases sont là : un fonctionnement fluide sur un système pleinement industriel, un accompagnement construit entre tous les acteurs pour répondre au mieux aux préoccupations des entreprises,



© DR@GIP-MDS

des éditeurs qui améliorent les solutions en place, une qualité de bon niveau tant pour le recouvrement des cotisations URSSAF que pour les procédures de la CNAM et de Pôle emploi, avec un satisfecit particulier sur le secteur des ETT qui ont pris le train de la DSN avec enthousiasme.

L'enthousiasme, c'est ce qu'il faut désormais entretenir pour que le projet aboutisse dans toutes ses dimensions. Ce ne sera pas simple. De nouveaux acteurs entrent dans cette procédure unique, et le chemin vers cette unicité est tout autant difficile qu'il le fut pour les Organismes de Protection Sociale engagés dans les premières phases et désormais « rodés. »

La DSN est plus qu'une belle idée, elle est une réalité de simplification. Et son avenir est entre les mains de tous ceux qui la reçoivent. Les atouts de la DSN sont nombreux. Ils ont pu mener l'ensemble des acteurs jusqu'au point de réussite significatif où nous nous trouvons. Sachons les utiliser ensemble dans les mois qui viennent pour que l'unicité, la simplicité et aussi le pragmatisme restent de mise.

Élisabeth Humbert-Bottin

Directeur général du GIP-MDS

* Décret n° 2016-611 du 18 mai 2016 fixant les dates limites pour la transmission obligatoire de la déclaration sociale nominative.

GOVERNANCE

Organigramme au 31 décembre 2015



Au 31 décembre 2015, l'effectif du GIP-MDS est composé de 54 personnes (31 hommes et 23 femmes).

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dans leurs séances respectives du 30 juin 2015, il a été acté l'élargissement du GIP-MDS, à compter du 1^{er} janvier 2016, par l'arrivée au sein de ses membres de plusieurs caisses gérant des régimes spéciaux ou

particuliers de Sécurité sociale. Il a été créé, à cet effet, un nouveau collège les regroupant et qui est composé de la CPRPSNCE, la CNIEG et la CAMIEG, la Banque de France, la CRPNPAC et la CRPCEN (déjà

membre, pour sa part, du GIP-MDS depuis plusieurs années). Ces organismes peuvent dès lors bénéficier de la DSN et des autres services de net-entreprises.fr.

ADMINISTRATEURS

Membres du Conseil d'administration	Représentants CA titulaires	Représentants CA suppléants	Représentants AG titulaires	Représentants AG suppléants
ACOSS	Christian PINEAU Jean-Pierre COLETTI Jean-Louis REY Personne désignée par J.-L. REY	Michel GIORDANO Jacky MONGEREAU Personne désignée par J.L. REY	Jean-Eudes TESSON	Jean-Louis REY
CNAV	Jacques ADAMSKI Pierre BURBAN Pierre MAYEUR Gérard RIVIÈRE	François BROUSSE Vital FAUCHEUX Pascal ÉMILE	Gérard RIVIÈRE	Pierre BURBAN
UNEDIC	Pierre-Matthieu JOURDAN Chantal RICHARD	Lucie FOUCAUD Michel MONIER	Pierre-Matthieu JOURDAN	Michel MONIER
Pôle Emploi	Jean BASSÈRES Thomas CAZENAVE	À désigner Michel COTTURA	Jean BASSÈRES	Michel COTTURA
AGIRC	Jean-Paul BOUCHET Frédéric AGENET	Jean-Claude BARBOUL Pierre-François LORÉAL	Jean-Paul BOUCHET	Frédéric AGENET
ARRCO	Jean-Louis MALYS Didier WECKNER	Jean-Louis DEROUSSEN Thierry MICOR	Jean-Louis MALYS	Didier WECKNER
CNAM	William GARDEY Ghislain RIGOREAU À désigner	Nicolas REVEL (ou Cécile ALOMAR) Serge GARRIGOU À désigner	William GARDEY	Serge GARRIGOU
CNAF	Daniel LENOIR Éric DELABRIÈRE	Christophe BLANCO Frédéric MARINACCE	Daniel LENOIR	Frédéric MARINACCE
CCMSA	Claude BERTOLOTTI Laurent COLIN	À désigner À désigner	Claude BERTOLOTTI	Laurent COLIN
RSI	Gérard QUEVILLON Bernard DELRAN Danielle JONQUARD Stéphane SEILLER	Jacky LE MEUR Gilbert JOLY Henri WALBERT Éric LE BONT	Gérard QUEVILLON	Éric LE BONT
UCF CIBTP	Frédérique KANNO	Marc KONCEWICZ	Frédérique KANNO	Marc KONCEWICZ
CCVRP	Aurélien DEBEYER	Matthieu de SORBAY	Aurélien DEBEYER	Matthieu de SORBAY
CAISSE DES CONGÉS SPECTACLES	Philippe CHAPELON	Denis DESSAIX	Philippe CHAPELON	Denis DESSAIX
FFSA	Didier PERSYN	Patrick GRÉGORY	Didier PERSYN	Patrick GRÉGORY
FNMF	Christophe LAPIERRE	Alain CARRON	Christophe LAPIERRE	Alain CARRON
CTIP	Jean-Paul LACAM	Évelyne GUILLET	Jean-Paul LACAM	Évelyne GUILLET
CRPCEN	Olivier MANIETTE	Émilie CORDIER-IMBERT	Olivier MANIETTE	Émilie CORDIER-IMBERT
MEDEF	Jean-Claude GUÉRY	Émilie MARTINEZ	Jean-Claude GUÉRY	Émilie MARTINEZ
UPA	Corine POSTEL	Jean-Louis MAÎTRE	Corine POSTEL	Jean-Louis MAÎTRE
CGPME	Marc LUCCIONI	Georges TISSIÉ	Marc LUCCIONI	Georges TISSIÉ
FNSEA	Claude COCHONNEAU	Jean-Charles COUSINOU	Claude COCHONNEAU	Jean-Charles COUSINOU
CGT	Pierre MOCQUERY	Marie-Martine SALVIGNAC	Pierre MOCQUERY	Marie-Martine SALVIGNAC
CFDT	Xavier BECKER	Philippe LE CLÉZIO	Xavier BECKER	Philippe LE CLÉZIO
CGT-FO	Patrick PRIVAT	David DELOYE	Patrick PRIVAT	David DELOYE
CSOEC	Jean SAPHORES	Claude DERUELLE	Jean SAPHORES	Claude DERUELLE
SYNTEC NUMÉRIQUE	Emmanuel PRÉVOST		Emmanuel PRÉVOST	
UNAPL	Michel PICON	David GORDON-KRIEF	Michel PICON	David GORDON-KRIEF

ZOOM SUR

Les travaux du COS et du COUTI

LE COMITÉ D'ORIENTATION STRATÉGIQUE (COS)

Le COS, dont les réunions sont présidées par Éric HAYAT, assisté d'Élisabeth HUMBERT-BOTTIN, a été particulièrement impliqué dans les travaux du GIP-MDS en cette année cruciale pour la DSN. Il a ainsi tenu 8 réunions, un record pour cette année 2015, auxquelles il faut ajouter un séminaire DSN du COS élargi les 30 et 31 mars. L'ordre du jour de ce séminaire portait essentiellement sur le bilan du projet à date et les actions

restant à engager pour sécuriser les prochaines échéances majeures du projet DSN. Il a également été question des actions d'accompagnement nécessaires au changement au sein des réseaux et de tout ce qui doit être mis en place afin d'être prêt collectivement pour les prochaines échéances.

Le COS, outre ses missions habituelles de préparation des décisions à soumettre au Conseil d'administration

comme le budget, s'est mué, plus que jamais, en une instance de pilotage stratégique du projet DSN au sein du GIP-MDS. Saluons le rôle et l'action des directeurs d'Organismes de Protection Sociale qui se mobilisent et profitons de cette occasion pour remercier Pierre MAYEUR pour la CNAV, de sa précieuse collaboration à cette instance.

LE COMITÉ DES UTILISATEURS (COUTI)

2015 a connu le même rythme que les années précédentes pour le COUTI avec 6 réunions. Cette instance est présidée par Marc LUCCIONI, qui représente la CGPME au Conseil d'administration et est constituée des organisations représentant les entreprises du secteur privé et agricole ainsi que du CSOEC (experts-comptables) et du Syntec Numérique pour les éditeurs de logiciels de paie. Son action a porté essentiellement sur la DSN avec des thématiques variées allant de sujets très ciblés et concrets comme la fiche de paramétrage des organismes complémentaires jusqu'à l'examen des propositions gouvernementales sur les seuils d'obligation intermédiaire.

Les sujets liés aux actions de communication et de formation (module d'e-learning) lui ont été soumis.

Sa participation au bilan sur le pilote phase 2, suivi de l'ouverture en production de celle-ci et de sa sécurisation, a permis d'engager des actions d'amélioration de la qualité (fiches de consignes, contrôles, guide de données, enrichissement du tableau de bord...).

Le COUTI a également été consulté sur la préparation de la phase 3 et son articulation avec les déclarations figurant dans son périmètre (substitution, maintien pendant un temps, double commande).

Les travaux avec les représentants du “terrain”

GROUPE PERMANENT D'EXPRESSION DES BESOINS DES ENTREPRISES

Ce groupe travaille depuis 2013 à la description des besoins des entreprises dans le cadre de la DSN. Il vient en complément des travaux du COUTI. Des entreprises de toutes tailles et des éditeurs de logiciels de paie le constituent. Selon l'ordre du jour, la MOAS ainsi que certains Organismes de Protection Sociale participent également aux séances. Outre le suivi des phases du projet, le pilote phase 2 a particulièrement

retenu l'attention, ce qui a permis certains ajustements et de sécuriser les démarrages par l'enrichissement des consignes destinées aux nouveaux entrants.

Des sujets aussi variés que la réforme de la formation professionnelle, les contrats courts et d'usage, la réforme du FNAL, ou encore les contrôles de normes DSN ont été traités ou abordés.

GROUPE DE RÉFLEXION AVEC LES REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

Dans la continuité des travaux engagés depuis 2013, ce groupe a permis d'examiner les sujets d'actualité du projet DSN sous l'angle des problématiques liées aux droits des salariés. Ainsi, comme en 2014, les travaux ouverts avec la sphère travail/emploi sur les contrats courts et l'évolution de l'AER se sont poursuivis sans pouvoir trouver une solution compatible avec la logique mensuelle de la DSN. Les réflexions visant à la construction d'une application d'accès aux données traitées ou ayant transité par la DSN ont permis de définir le premier niveau

de sécurité nécessaire ainsi que les informations utiles pour les salariés. La disponibilité de ce service est prévue courant 2017. Ses modalités d'accès seront précisées avant la fin de l'année 2016.

Enfin, le groupe a contribué à définir les besoins au regard du Compte Personnel Formation (CPF) et de la pénibilité, dont l'alimentation passera par la DSN.

FAITS MARQUANTS 2015

net-entreprises.fr : des chiffres en croissance constante

Le nombre total d'entreprises et de tiers déclarants inscrits, en 2015, à net-entreprises.fr est de 4 064 504.

Le nombre de déclarations faites sur net-entreprises.fr est en croissance constante. Outre la montée en charge de la DSN, y contribuent le plus largement la DPAE et les déclarations auto-entrepreneurs devenues obligatoires même en cas de revenu nul depuis 2013.

Les campagnes DADS-U et DUCS ont été un plein succès

Les déclarations DADS-U représentent un enjeu capital pour les Organismes de Protection Sociale et l'administration fiscale. Elles permettent de garantir les droits sociaux des salariés et le pré-remplissage de leurs déclarations de revenus, et doivent ainsi véhiculer des données fiables et de qualité. Deux nouvelles rubriques ont été créées cette année. La première concerne les entreprises qui emploient des apprentis, pour lesquels les cotisations vieillesse ne sont plus calculées sur une base forfaitaire mais sur le salaire réel. La deuxième porte sur la prise en compte de la pénibilité, uniquement pour les entreprises qui cesseront leur activité courant 2015 (rubrique déclaration de l'exposition des salariés).

Le volume de déclarations reçues sur cette avant-dernière campagne DADS-U a été sensiblement le même que l'année précédente. La campagne s'est déroulée sans aucune difficulté majeure. Témoin de ce bon déroulement, le nombre d'appels au centre de contacts qui a diminué de 12% par rapport à l'an passé.

Quant aux campagnes DUCS, elles ont également été un succès : aucun incident notable, une disponibilité à 100% et une volumétrie conforme à l'attendu.

L'arrivée de SEPA en janvier 2016 a conduit à des actions de mise à niveau importante en 2015 sur ce thème, nouveautés qui ont été mises en place dans les délais requis.

La Campagne C3S

Le service n'a pas connu d'évolution structurante depuis 2015, si ce n'est la mise en place d'un abattement de 3 250 000 € qui rend la déclaration obligatoire pour ceux qui l'atteignent. Cet abattement diminue le nombre de sociétés redevables. Les envois de cette année se sont déroulés sans incident. À noter que le pré-chargement de la C3S avec les données de la DGFIP facilite d'autant le remplissage de ces données avant envoi.

Plus de DSI grâce à l'EDI

Sur net-entreprises.fr, la DSI s'effectue en mode EFI ou EDI. Une bonne partie de l'augmentation du service en mode EDI (de 8% à 14%) est due à la diffusion de l'information et la mise en place d'une solution simplifiée pour ce type d'envoi fort utile aux tiers déclarants, pour eux-mêmes et leurs clients.

Une production performante

2015 A ÉTÉ UNE ANNÉE CHARNIÈRE EN CE QUI CONCERNE LA PERFORMANCE DES ARCHITECTURES. EN EFFET, BIEN QUE FORTEMENT MARQUÉE PAR LA MONTÉE EN PUISSANCE DE LA DSN, L'ENSEMBLE DES NET-X ONT ÉTÉ, ELLES AUSSI, EXTRÊMEMENT SOLLICITÉES.

Un grand nombre de chantiers et de projets ont été mis en œuvre pour répondre d'une part à la montée en charge de la DSN prévue dans le cadre de l'obligation intermédiaire pour les grandes entreprises et anticiper une arrivée massive, et d'autre part pour assurer les campagnes DUCS et DADS-U 2016.

Un centre dédié à l'exploitation

Dans un premier temps, l'environnement de production DSN jusqu'alors hébergé et exploité sur le site de l'ACOSS de Lille a migré vers le Centre National de Production de l'ACOSS de Lyon. L'objectif de ce projet : industrialiser l'exploitation de la DSN et ainsi assurer un meilleur suivi en production, et donc anticiper. Cette migration au sein d'un centre dédié à l'exploitation a facilité la mise en œuvre de campagnes de métrologies structurées par pallier de charge, avec pour but de valider que l'ensemble

du système fonctionne de façon cohérente et surtout qu'il soit à même de supporter la charge estimée lors de la généralisation de la DSN. Ces chantiers ont été accompagnés par la mise en place d'un tableau de bord exploitation, avec la mise œuvre d'indicateurs de suivi de bout en bout du service DSN.

Une production performante et maîtrisée

En parallèle des projets orientés DSN, un grand nombre de chantiers ont été mis en œuvre pour assurer une bonne gestion des campagnes Net-X. Deux campagnes de métrologies transverses « METANE » ont été réalisées avec l'objectif de valider la bonne tenue en charge des applications lors des campagnes déclaratives. Ces campagnes ont montré que les architectures mises en place seraient en capacité de supporter les campagnes 2016.

Une production performante, c'est aussi une production disponible. Un grand nombre d'actions ont été menées en ce sens :

- réalisation du Plan de Réduction des Risques (PRR), avec pour objectif d'identifier les maillons faibles de nos environnements et d'apporter les corrections nécessaires,
- application des patches de mise à jour ou de sécurisation (Apache, Weblogic, Stockage...),
- remplacement et mise en cluster des firewalls du réseau d'administration permettant la redondance de cet équipement,
- virtualisation du serveur d'ordonancement dans un but de fiabilisation et sécurisation de ce service.

L'ensemble de ces projets réalisés avec l'aide de nos partenaires nous permettent de conserver une production performante et maîtrisée.

NOMBRE DE DÉCLARATIONS TRANSMISES ET CONSULTATION DE SERVICE EN 2015		
		Évolution/2014
DUCS	10 955 566	+5,91
DSI	1 300 609	-0,62
C3S	150 348	-58,72
DADS-U	2 255 382	-7,83
DSN	2 435 197	+308,17
MSA	114 315	-4,27
Net-intempéries	30 927	-87,41*
DAT	884 450	+9,48
Auto-Entrepreneur	1 980 997	+101,08
Attestation employeurs	586 800	+25,11
Attestation de salaires/DSIJ	7 966 604	+7,70
Congés Spectacles**		
DPAE	2 131 981	+177,99
CCVRP	8 849	-18,85
DADS-U CI BTP	17 287	+0,45
CRPCEN	52 555	+9,77
Total	30 911 867	+17,15

* Les nombreuses intempéries survenues lors de l'année 2014 avaient, de fait, engendré un pic déclaratif. En 2015, ce chiffre est revenu à la normale.

** Cette déclaration est dorénavant comptabilisée dans les envois DUCS.

DOSSIER DSN

La DSN, un système en place

FONDÉE SUR LE PRINCIPE DE PROGRESSIVITÉ, LA MISE EN ŒUVRE DE LA DSN A CONNU UN ÉLARGISSEMENT DE SON SOCLE FONCTIONNEL EN MÊME TEMPS QU'UNE AUGMENTATION NOTABLE DE LA VOLUMÉTRIE D'ENTREPRISES ADHÉRENTES AU DISPOSITIF.

L'année 2015 a permis à la DSN de devenir irréversible vis-à-vis des entreprises, en intégrant dans son périmètre la substitution de la DUCS URSSAF. Cette étape stratégique pour imposer la DSN comme déclaration sociale vecteur de simplification a nécessité la mise en place d'un dispositif sécurisé. Il s'agissait, avec cette phase 2, de faire transiter via la DSN tous les éléments de cotisations et les paiements associés à destination des URSSAF.

Un dispositif sécurisé

Le démarrage d'un pilote phase 2 en mars 2015 avait pour objectif de répondre à cette exigence de sécurité tout en s'assurant de l'adéquation des besoins des URSSAF avec les principes fondant la DSN. Ce pilote a confirmé que les orientations qui fondent la DSN sont compatibles avec une augmentation de son périmètre fonctionnel. Le bilan établi à l'issue de ce pilote a permis de valider cette phase 2 et de la proposer en production. Par souci de préserver les intérêts financiers, un fonctionnement dit de « marche en double » pouvait être retenu par les entreprises. Celles-ci avaient la possibilité de transmettre une DSN phase 2 suite à l'exécution

de l'acte de paie, mais également de « doubler » cet envoi avec une DUCS, de façon à garantir la bonne transmission des éléments souhaités. Rapidement, il a été observé que de nombreuses entreprises s'affranchissaient de cette possibilité en transmettant uniquement des DSN phase 2, sans qu'en aval du dispositif les URSSAF n'aient à constater d'écarts importants.

Une volumétrie conséquente

L'année 2015 a constitué un véritable test pour la DSN, ce qui permet d'envisager la phase 3 de manière plus sereine. Elle a permis à la DSN d'enregistrer une montée en charge importante. Portée par un seuil d'obligation intermédiaire qui s'imposait aux grandes entreprises, la volumétrie a connu sur le second semestre une augmentation significative des dépôts. Près de 200 000 entreprises avaient ainsi rejoint le dispositif en décembre 2015 dans un contexte où seules 13 000 entreprises étaient concernées par l'obligation intermédiaire de mai 2015. En fin d'année, ce sont les données d'environ 10 millions de salariés qui faisaient l'objet d'une transmission via la DSN.

Cette réussite est le fruit du travail important fourni par l'ensemble des acteurs. Une attention particulière a été portée à la qualité des données transmises par les entreprises. Un plan d'industrialisation a été lancé, pour garantir une maintenance optimale du dispositif en production et assurer une vraie réactivité, dès la détection d'incidents techniques ou applicatifs.

Année des certitudes

Tout d'abord, la certitude de considérer que la DSN était un apport de simplification pour les entreprises. Celle ensuite de confirmer l'importance d'évoluer dans un cadre collectif. La mise en place d'un support utilisateur de niveau 2, réunissant plusieurs Organismes de Protection Sociale au sein d'une même mission dédiée au support, démontre cette volonté de préserver l'efficacité du collectif dans la mise en œuvre d'un tel projet. Celle enfin de confirmer la généralisation de la DSN à l'ensemble des entreprises à l'horizon 2017.

Des entreprises satisfaites

LA DSN EST UN PROJET PRAGMATIQUE QUI PART DU BESOIN DE SIMPLIFICATION DES ENTREPRISES ET NÉCESSITE DE SUIVRE PRÉCISÉMENT LEUR AVIS SUR LE SUJET.

En septembre 2015, à l'approche des 50 000 entreprises en production DSN et dans la perspective du lancement d'un nouveau calendrier de déploiement de la DSN par les pouvoirs publics, le GIP-MDS a souhaité connaître la satisfaction et le ressenti de ce nouveau dispositif déclaratif.

Une enquête de satisfaction très encourageante

Le nouveau déploiement ne devait pas laisser penser qu'il s'agit d'un recul du projet alors qu'il est question de laisser plus de temps d'appropriation aux entreprises, notamment aux plus petites d'entre elles. Les objectifs de cette enquête sont, d'une part, de faire valider les fondements de la DSN par les entreprises et, d'autre part, de réaliser un bilan avec les parties prenantes sur le chemin parcouru, et ce par le prisme des entreprises en production. L'enquête, effectuée par l'Institut de sondage BVA, a été réalisée auprès d'entreprises ayant adopté la DSN sur net-entreprises.fr*.

75 % des entreprises disent que la DSN fonctionne bien

Les résultats de cette enquête mettent en avant :

- des déclarants optimistes sur l'impact de la DSN à plus long terme. Si le caractère récent du démarrage ne permettait pas encore aux entreprises de mesurer précisément l'impact de la DSN, 8 répondants sur 10 (79%) estiment que la DSN constituera à terme une amélioration dont 43% une amélioration majeure. Au final, une faible proportion (17%) a le sentiment qu'il n'y aura aucune amélioration réelle ;
- des entreprises globalement satisfaites sur les aspects concrets de la DSN et son fonctionnement :
 - pour les trois quarts des répondants, la DSN fonctionne bien (75%), et le passage au rythme mensuel s'est fait facilement (74%). Pour environ 6 déclarants sur 10, la DSN limite les risques d'erreurs (62%) ainsi que le nombre de données à transmettre (57%) ;

- pour la majorité de ces interlocuteurs (54%), cela permet de faciliter les procédures administratives ;
- par ailleurs, les responsables des déclarations semblent très satisfaits de l'assistance fournie par leur éditeur de logiciel (82 % de satisfaits dont 36 % de très satisfaits) et par le fonctionnement de la DSN sur net-entreprises.fr (75%). Ils sont plus mitigés concernant l'assistance fournie par le site (48%) et de façon encore plus marquée concernant celle des Organismes de Protection Sociale (32%). Notons toutefois que sur ces deux items, la proportion de personnes ne se prononçant pas est très élevée (1 sur 3), ce qui amoindrit la représentativité du panel.

Si cette enquête BVA a permis de valider les fondements de la DSN, elle a également démontré que celle-ci est une réalité, qu'elle fonctionne et que la simplification des déclarations sociales est en marche.



Club photo GIP-MDS

* 501 entreprises ont ainsi été interrogées par téléphone du 3 au 14 septembre 2015, sur la base d'un échantillon représentatif.

Des acteurs DSN mobilisés pour accompagner les entreprises

AVEC LA PHASE 2 ET L'ACCÉLÉRATION DE LA MONTÉE EN CHARGE, LA MOBILISATION DES ORGANISMES DE PROTECTION SOCIALE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES S'EST MÉCANIQUEMENT ACCRUE, AVEC TOUJOURS UNE COORDINATION FORTE DU GIP-MDS.

Les groupes de suivi des démarrages ont permis aux organismes d'avoir une vision fine de la qualité des données et de l'appropriation des principes DSN par les éditeurs et les entreprises. Le lien entre Organismes de Protection Sociale et employeurs s'est par ailleurs affirmé à travers les Clubs des Pilotes et les Cercles DSN organisés régulièrement pour maintenir la dynamique et garantir la diffusion des messages adaptés.

Une cellule mutualisée de niveau 2

L'implication commune des Organismes de Protection Sociale en direction des utilisateurs DSN s'est tout particulièrement exprimée dans la mise en place d'une cellule support de niveau 2 inter-organismes, pour répondre aux questions par nature transverses qui sont adressées via la base de connaissances ou en escalade du centre d'appels. Les ateliers préparatoires menés avec les différents organismes ont naturellement confirmé le principe directeur du dispositif : la DSN étant une procédure commune, son support doit s'exprimer d'une seule voix.

Grâce à leurs expériences métiers et à une solide formation, les acteurs sélectionnés sont vite montés en compétence. Aujourd'hui composée de 10 membres issus des réseaux Acooss, Agirc-Arrco, CNAM, CNAV, MSA et Pôle emploi et complétée d'un prestataire, cette équipe, qui fait preuve d'une belle synergie, est une illustration concrète et exemplaire de la collaboration entre organismes. Ses membres sont désormais de vrais experts DSN capables d'apporter un appui fonctionnel et métier aux utilisateurs : ils contribuent ainsi à la sécurisation des échéances à venir.

Un outil commun à tous les partenaires

Un autre objectif a été rempli avec succès en 2015 concernant le support : la mise en place d'un outil de contact

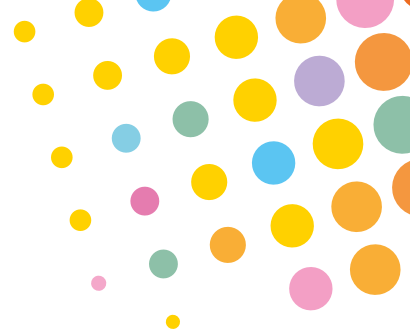
commun à tous les partenaires. Prolongement de la base de connaissances, celui-ci permet un suivi précis des demandes et facilite la capitalisation des réponses.

Au-delà de la cellule niveau 2 et des équipes support du GIP-MDS, ce sont également tous les organismes et administrations de la phase 2 qui utilisent aujourd'hui l'outil pour apporter leur appui aux utilisateurs sur les questions métiers les plus expertes ou spécifiques.

Avec la nécessité d'une industrialisation du support dans un contexte de forte montée en charge, l'un des défis de 2016 sera de faire participer au circuit les nouveaux partenaires de la phase 3 (DGFIP, régimes spéciaux, etc.), pour continuer d'assurer une aide complète aux entreprises, experts-comptables et éditeurs.



Assister les entreprises avant et après démarrage



LA BASE DE CONNAISSANCES ET LE CENTRE D'APPELS PARTAGÉ DE NIVEAU I SONT AU CŒUR DU DISPOSITIF D'INFORMATION ET D'AIDE AUX ENTREPRISES. AVEC LES GRANDES ÉCHÉANCES DE L'ANNÉE 2015, CES DISPOSITIFS ONT ÉTÉ RENFORCÉS ET SE SONT MONTRÉS TRÈS EFFICACES.

Un espace documentaire très apprécié

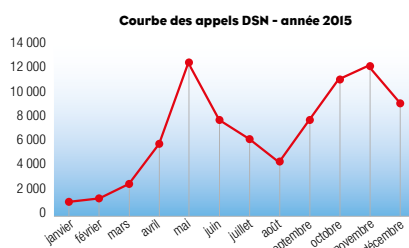
Accessible depuis le site dsn-info.fr, la base de connaissances est constituée de fiches, regroupées par thématique, permettant de répondre à une variété de questions. En 2015, elle a connu une forte croissance d'usage avec 600 000 accès, soit 3 fois plus qu'en 2014, et plus de 20 000 utilisateurs ont créé leur espace personnel. Ils ont trouvé une réponse automatique à leur question dans 95 % des cas. Leur profil a également évolué puisque d'un usage quasi exclusif par les éditeurs en 2013, elle est désormais utilisée à 87 % par les entreprises et les experts-comptables.

Les évolutions apportées en 2015, avec la création d'un bandeau d'information, des vidéos et la mise en place d'une approche bibliothèque (par mot clé), ont été appréciées des utilisateurs.

CENTRE D'APPELS

- **69 000 appels décrochés sur l'année 2015**
- **91% : le taux de décroché moyen**
- **85% : le taux de décroché global**

À noter, des pics d'appels sur le mois de mai (décret).



BASE DE CONNAISSANCES

- **600 000 accès en 2015, soit 3 fois plus qu'en 2014**
- **20 000 utilisateurs ont créé leur espace personnel**
- **95% des questions trouvent une réponse automatique**
- **48% des utilisateurs accèdent aux solutions par thématique**

Le Top 5 des questions récurrentes :

- **la clarification des montants base brute fiscale,**
- **le salaire rétabli,**
- **la gestion des cas particuliers apprentis,**
- **le décalage de paie,**
- **les modalités pour gérer la DSN en l'absence d'un logiciel de paie.**

D'autres outils sont, par ailleurs, proposés en ligne afin d'apporter des conseils pratiques pour l'entrée en DSN : le guide de démarrage Phase 2, des vidéos de type e-learning...

Qualité et flexibilité face aux variations d'appels

En 2015, le centre d'appels a connu une hausse significative des sollicitations avec 69 000 appels pris. Pour autant, les flux d'appels restent faibles par rapport à la montée en charge de la DSN. Deux pics d'activité sont cependant à noter :

- des pointes d'appels sur mai, concentrées à l'échéance du 5, de la part d'entreprises concernées par l'obligation ;
- une hausse d'appels à partir de septembre, avec des flux constants en 1^{re} quinzaine et des pointes d'appels au 15, liées à l'entrée en DSN des cabinets comptables.

Le centre d'appels partagé entre le GIP-MDS et les Organismes de Protection Sociale fonctionne bien, avec une grande capacité d'adaptation face aux variations d'appels tout en restant vigilant sur la pertinence des réponses. Concernant les motifs d'appels, 50 % portent sur une demande d'information générale, mais les motifs évoluent avec les démarrages, amenant plus de questions d'ordre pratique. 85% des réponses sont traitées au niveau 1. Qualité et flexibilité sont les deux piliers de l'activité du support.

Promouvoir net-entreprises.fr et la DSN

L'ANNÉE 2015 A CONSTITUÉ LE TREMPIN AVANT LA GÉNÉRALISATION DE LA DSN.

CHIFFRES CLÉS

- 10 000 ENTREPRISES RENSEIGNÉES SUR LA DSN VIA LES CERCLES
- 53 000 VISITEURS/ MOIS EN MOYENNE SUR DSN-INFO.FR

C'était une année très importante qui a nécessité de « recruter » des entreprises volontaires dans le dispositif et d'informer les plus grandes qu'elles devront démarrer la DSN dès la paie d'avril 2015, conformément au décret d'obligation intermédiaire porté par la DSS.

Une communication qui accompagne la vie des projets

La communication 2015 s'est organisée en deux temps : de janvier à septembre, la communication a pour objectif prioritaire d'inciter les entreprises à passer à la DSN au plus tôt et de favoriser ainsi le volontariat. Entre septembre et décembre, la communication s'est adaptée à un nouveau calendrier qui fixe la généralisation de la DSN en 2017.

Une communication qui incite à démarrer la DSN dès maintenant

Au premier semestre 2015, la plupart des Comités Régionaux organisent des « Cercles DSN de Printemps » dans lesquels plus de dix mille entreprises

ont pu se renseigner et bénéficier de conseils des Organismes de Protection Sociale pour démarrer la DSN dans les meilleures conditions. Des actions spécifiques et un accompagnement ont parallèlement été mis en œuvre sur le terrain pour les entreprises soumises à l'obligation intermédiaire de mai 2015.

Trois réunions dans les CGSS ont eu lieu en novembre et décembre 2015 en présence d'une délégation nationale.

Les Cercles et Comités Régionaux ont par ailleurs été soutenus par une communication « Relations Presse » nationale et locale ainsi que par la mise à disposition d'outils de promotion tels que des dépliants généralistes et TPE, des affiches et des goodies DSN pour animer au mieux leurs réunions et les distribuer aux entreprises qui sont aussi visitées dans l'année.

Une communication d'image basée sur la preuve

La communication DSN a pu s'appuyer sur la performance du dispositif en place pour éviter les risques d'image lors de l'annonce du

changement de calendrier portant la généralisation en 2017. Très tôt, les éléments appuyant la campagne « La DSN, ça marche » ont pu être diffusés.

Après une conférence de presse réussie à l'issue de laquelle les journalistes présents ont relayé des messages positifs en faveur de la DSN, plus de deux mois de campagne ont pris le relais sur les supports de BFM TV et BFM Business, en complément d'un dispositif web.

Le message « La DSN, ça marche » s'appuie sur une enquête BVA de septembre 2015 et des témoignages d'entreprises passées à la DSN qui prouvent que les fondements de la DSN sont validés par les entreprises elles-mêmes. 75% des entreprises ont ainsi indiqué que la DSN fonctionne et pour 74% que la DSN constituera une véritable simplification.

La communication sur les autres projets de net-entreprises.fr se poursuit, avec pour objectif incontournable d'informer les entreprises utilisatrices sur les calendriers et les nouveautés spécifiques à chaque Net-X.

RAPPORT FINANCIER

LE BUDGET TOTAL DU GIP-MDS 2015, TEL QU'IL RESSORT DU VOTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 14 OCTOBRE 2015 S'ÉLEVAIT À 36,95 MILLIONS D'EUROS DONT 14,48 MILLIONS D'EUROS AU TITRE DU BUDGET COMMUNAUTAIRE, 14,77 MILLIONS D'EUROS POUR LA DSN, ET 7,7 MILLIONS D'EUROS POUR LES NET PROCÉDURES EN PLACE.

LE FINANCEMENT A ÉTÉ COMPOSÉ DE :

33,4 M€

Contributions des membres

2 M€

Subvention
« Programme
Investissement
Avenir »

0,14 M€

Divers produits
de gestion

1,41 M€

Reports de produits constatés
d'avance 2012, 2013 et 2014

Les charges de fonctionnement nettes de l'exercice se sont élevées à 33,64 millions d'euros, les charges d'investissement à 0,19 million d'euros soit un montant total de charges égal à 33,83 millions d'euros répartis comme suit :

13,1 M€

de budget communautaire

13,5 M€

de budget DSN

7,23 M€

de budget des autres net procédures

Compte tenu de ces éléments, le montant des charges

non dépensées s'élève au 31 décembre 2015

à 3,12 millions d'euros correspondant pour l'essentiel à des opérations reportées sur l'année 2016.



GIP-MDS

Patio Saint-Jacques 4 - 14, rue Ferrus 75014 Paris - Tél. : 01 58 10 47 00 - Fax : 01 45 65 37 27 - equipecom@gip-mds.fr
www.gip-mds.fr - www.net-entreprises.fr - www.dsn-info.fr

Juin 2016 - PUBLICIS CONSULTANTS - Crédits photos : DR@gip-mds



URSSAF – AGIRC-ARRCO – CNAV/TDS – CNAMTS – CNAF – PÔLE EMPLOI
UNÉDIC – RSI – MSA – CIBTP – CCVRP – CS – CRPCEN – CTIP – FFSA
MUTUALITÉ FRANÇAISE – CRPNPAC – CPRSNCF – CNIIEG – CAMIEG
BANQUE DE FRANCE – CFDT – CGPME – CGT – CGT-FO – CSOEC – FNSEA
MEDEF – SYNTEC NUMÉRIQUE – UNAPL – UPA

