

# LA DSN, UNE AFFAIRE D'ÉTAT

**Le projet DSN est né avec la loi du 23 mars 2012, relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives. Il est porté au plus haut niveau depuis.**

La France se place au 126<sup>e</sup> rang mondial (sur 144) au regard des obligations administratives qui pèsent sur les entreprises\*. Alléger ce fardeau les fera gagner en compétitivité. Tel est bien l'objectif du « choc de simplification » annoncé par François Hollande début 2013. Il comporte plus de 120 mesures à destination des entreprises, à commencer par la mise en œuvre de la DSN. « Elle s'inscrit comme un élément significatif de la politique d'allègement des charges administratives, et notamment déclaratives des entreprises, souligne Jean-Louis Buhl, chargé de la mission interministérielle de simplification et de normalisation des données sociales. Son enjeu d'économies est substantiel. »

## Les ministères s'impliquent

Si la DSN promet une simplification radicale, son déploiement exige la collaboration active d'un très grand nombre d'acteurs, dans le domaine de la protection sociale au sens le plus large, mais aussi des administrations (fisc, affaires sociales, emploi...). Sa mise en œuvre comporte des aspects techniques, d'organisation des flux d'informations nécessaires aux différents organismes pour exercer leurs missions. Elle nécessite également d'adapter le cadre juridique relatif aux obligations des employeurs. « Pour toutes ces raisons, le pilotage du projet DSN a été confié à un représentant de l'État, en lien avec les différentes autorités concernées au plus haut niveau, jusqu'aux cabinets ministériels », explique

Jean-Louis Buhl. La mission interministérielle que lui ont confiée les ministres des Affaires Sociales et du Budget assure la maîtrise d'ouvrage stratégique du projet DSN. Elle consiste à déterminer son contenu et ses objectifs, à mettre en place les conditions de sa réussite avec le GIP-MDS (en charge de la maîtrise d'ouvrage opérationnelle du projet) et à instaurer des échanges avec l'ensemble des administrations. « Je travaille en lien très étroit avec la Direction de la Sécurité Sociale et le Ministère du Travail notamment », illustre Jean-Louis Buhl.

## Tenir le rythme et les délais

C'est encore à la mission interministérielle de susciter l'adaptation de la réglementation, sur le bon tempo, pour permettre le déploiement effectif des différentes étapes du projet. Cette mise en conformité du cadre juridique s'est déjà concrétisée par la publication d'arrêtés successifs qui ont élargi le périmètre déclaratif de la DSN, avant la parution en septembre dernier du décret relatif aux seuils d'obligation anticipée. « Ce palier intermédiaire, conçu pour lisser la montée en charge, a bien fonctionné puisque 80 % des déclarants concernés sont déjà passés à la DSN, signale Jean-Louis Buhl. Les entreprises, éditeurs et experts-comptables qui n'ont pas encore démarré doivent maintenant prendre conscience qu'il leur faut se préparer sans attendre le dernier moment, pour éviter un big bang toujours problématique sur le plan opérationnel. »

\*Source : Direction générale des entreprises

# LA QUALITÉ DES DONNÉES SOUS HAUTE SURVEILLANCE

**La DSN ne doit entraîner aucune régression qualitative. Pour s'en assurer, un suivi rapproché a été mis en place.**



Les organismes destinataires des données de la DSN participent depuis le début du déploiement à des groupes de démarrage, avec le GIP-MDS et la mission interministérielle de maîtrise d'ouvrage stratégique du projet. « Leur objectif est de faire des points réguliers sur

la qualité des informations transmises, à partir d'échantillons de données. Nous analysons ensemble les anomalies afin d'en trouver la cause, mauvaise pratique de codification ou erreur des logiciels par exemple, puis de mener des actions correctives, détaille Patricia Poulet-Mathis, de la mission interministérielle. Et nous constatons des améliorations d'une réunion à l'autre. C'est une boucle vertueuse qui permet de sécuriser, pas à pas, la montée en charge. » Un enjeu capital pour la Direction de l'animation et de la recherche, des études et des statistiques (DARES),



qui fait partie des organismes destinataires. « Jusqu'ici, nous collections les déclarations de mouvement de main-d'œuvre, ou DMMO, explique Muriel Barlet, Chef du département de l'emploi. À l'avenir, nous devons les reconstituer à partir de

données issues de la DSN. Nous avons travaillé à cette reconstitution sur un prototype, en phase 1 du déploiement, avant de passer aujourd'hui en phase d'industrialisation. » Dans une deuxième étape, ses équipes pourront comparer les DMMO reconstituées aux déclarations originelles pour s'assurer de la continuité de leur qualité, et donc de leur fiabilité. « Nous utilisons la DMMO pour produire des statistiques, et l'Inspection du travail s'en sert à des fins de contrôle », précise Muriel Barlet.



## LA DSN À 6 MOIS DE LA GÉNÉRALISATION



Merci aux salariés du GIP-MDS qui ont couru sous les couleurs de la DSN et de net-entreprises.fr les "10 km, L'EQUIPE" le 14 juin dernier à Paris / Photo réalisée par le Club photo du GIP-MDS

**L**es fondements de la DSN sont désormais en place et font leurs preuves. Le système technique a globalement tenu le choc du premier palier d'obligation marqué par l'afflux de 12 000 déclarations en un jour. Les trois-quarts des entreprises concernées par ce premier palier étaient présentes à l'échéance. C'est clairement une réussite.

Reste à prévoir les modalités de la généralisation. La phase 3 est en cours. Il reste encore aux organismes à se mettre en situation de répondre aux questions des entreprises et à ajuster leurs systèmes d'information. Quant aux éditeurs, il leur revient d'implémenter la DSN phase 3 dans le parc clients et d'accompagner les démarrages, alors même que beaucoup n'ont pas utilisé la phase de volontariat.

La proximité de l'échéance est à confronter au temps nécessaire à la mise en œuvre de la DSN dans les entreprises et par les experts-comptables qui ne l'ont pas encore adoptée. Nous devons rechercher, ensemble, les solutions les plus équilibrées. Seul un bon projet, bien appliqué, peut répondre à son objectif. La simplification liée à la DSN est vérifiée et ses conditions de réussite sont en passe d'être réunies. Il nous reste six mois, soit cent vingt jours ouvrés, c'est très peu de temps pour les consolider.

**Elisabeth Humbert-Bottin,**  
Directeur Général du GIP-MDS

### ÉDITO



Quinze ans après la création du GIP-MDS, le portail net-entreprises.fr remplit pleinement sa mission de simplification des obligations administratives de l'entreprise. Il collecte 25 millions de télédéclarations par an pour les Organismes de Protection Sociale, à un coût très bas et avec une qualité optimale.

La dernière campagne DADS-U affiche un taux de satisfaction de 98 %, stabilisé par rapport à l'année précédente. Net-entreprises.fr est un service public désormais connu, reconnu et sûr.

Grâce à lui, nous avons acquis un capital de confiance auprès des entreprises, une qualité indispensable pour l'avenir. Son succès a renforcé notre crédibilité vis-à-vis des pouvoirs publics, qui ont choisi de nous confier le déploiement de la DSN. Net-entreprises.fr a été le premier grand projet commun des acteurs de la sphère sociale. Il leur a permis de se connaître et de travailler ensemble au sein du Conseil d'administration du GIP-MDS et des comités régionaux. Ce collectif est le socle sur lequel a pu se construire net-entreprises.fr et sur lequel peut s'appuyer aujourd'hui la DSN.

**Éric Hayat,**  
Président du GIP-MDS

# CAMPAGNE DADS-U : DES RÉSULTATS PROMETTEURS

Une collecte sans souci majeur ni à-coup et des déclarants très satisfaits, la campagne DADS-U sur les salaires 2014 affiche un très beau bilan. Un succès de bon augure, alors que net-entreprises.fr s'apprête à accueillir des DSN en masse.



## UNE MÉCANIQUE BIEN HUILÉE

La campagne DADS-U annuelle, qui a eu lieu entre le 5 janvier et le 3 février dernier, sur les salaires 2014, était donc l'avant-dernière. « *Il n'y avait pas de grandes évolutions cette année*, précise Luc Bernard, chef de projet Gestion des parcs applicatifs, à la Direction des Études du GIP-MDS. *Le cahier technique était assez stable.*

*Et la campagne s'est très bien passée ! Le nombre de déclarations déposées cette année sur net-entreprises.fr est resté équivalent à celui de l'an passé. Il ne s'est produit aucun problème majeur, seulement des difficultés d'ordre technique à l'origine de quelques ralentissements que nous avons su résorber.* »  
Témoin de ce bon déroulement, le nombre d'appels pour cette procédure au centre de contacts a diminué de 12 % par rapport à l'an passé.

## LE TAUX DE SATISFACTION AU ZÉNITH

Comme chaque année, le GIP-MDS a mené l'enquête en février auprès d'un panel de 10 000 entreprises et tiers déclarants qui avaient déposé une DADS-U sur net-entreprises.fr quelques jours plus tôt. « *Ils ont été 98,07 % à se déclarer satisfaits de la campagne*, souligne Faouzia Laoubi, chargée de mission du Secrétariat Général - Processus et Moyens au GIP-MDS. *Ce taux, qui reflète un très haut niveau de qualité, est stable par rapport à l'an passé. C'est remarquable, parce que ce type d'enquête est souvent utilisé par les mécontents pour s'exprimer ! Parmi l'immense majorité des satisfaits, certains n'ont éprouvé aucune difficulté. D'autres en ont rencontré, mais les ont vécues de façon positive parce qu'elles ont été prises en compte de façon réactive et efficace.* »



## REPÈRES

### 1 668 314 DADS-U

ont été déposées sur net-entreprises.fr en 2015, contre 890 000 en 2008 et 400 000 entreprises en 2006.

### 99,22 %

des déclarants sont satisfaits du délai de réalisation par le portail du contrôle de forme de leur DADS-U, lors de la campagne 2015.

# EXPERTS-COMPTABLES: DES ALLIÉS ESSENTIELS

Le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables et le GIP-MDS ont noué depuis des années un véritable partenariat, intensifié avec le déploiement de la DSN.

« Nous avons signé avec le GIP-MDS une première convention en janvier 2012, rappelle Philippe Arraou, nouveau Président du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables (CSOEC). Elle a impulsé une forte collaboration sur le développement des échanges de données informatisées (EDI) et l'interconnexion des plateformes déclaratives utilisées par notre profession. Une nouvelle convention nous lie depuis le 25 juin 2014, qui amplifie cette dynamique. Elle porte sur la montée en charge de la DSN, un projet 100 % EDI et dont l'enjeu majeur, au cœur de notre partenariat actuel, est l'accompagnement des entreprises par les cabinets d'expertise comptable. »



## AGIR PARTOUT ET VIA TOUS LES MÉDIAS

Atteindre cette cible partagée suppose de commencer par former à la DSN les experts-comptables. Le Conseil Supérieur de l'Ordre s'y emploie depuis des mois, multipliant les actions : publication mensuelle d'un article dans son magazine SIC, participation aux cercles DSN, conférences dans ses locaux parisiens et en régions, animations lors du 69<sup>e</sup> Congrès annuel de l'Ordre des Experts-Comptables en octobre 2014... « Le même mois, nous avons lancé, en partenariat avec le GIP-MDS, l'opération Conseil Sup Services DSN, sur notre site [www.conseil-sup-services.com](http://www.conseil-sup-services.com), ajoute Philippe Arraou. Cette plateforme est alimentée en partie par les informations du site [dsn-info.fr](http://dsn-info.fr). Elle propose des documents d'information, des outils pratiques et des vidéos. Les experts-comptables peuvent poser gratuitement toute question relative à la DSN, en ligne ou par téléphone. Et les retours d'expérience de plusieurs cabinets pionniers, qui ont débuté en DSN, ont permis la création de guides d'organisation pour aider leurs confrères à se préparer. »

## UN PROGRAMME DENSE POUR DEMAIN

Dans les mois à venir, la plateforme sera enrichie notamment de vidéos d'éditeurs de logiciels et de nouveaux outils pratiques, comme des check-lists pour démarrer la DSN. Les experts-comptables auront accès à

de nombreux outils au fil de l'eau pour les accompagner dans ce projet. Le CSOEC poursuivra également, sur un rythme intense, ses réunions d'information en régions. « Le point d'orgue de la communication sera notre 70<sup>e</sup> Congrès annuel, du 30 septembre au 2 octobre prochains. Son thème est l'expert-comptable numérique, souligne Philippe Arraou. Il prévoit une conférence sur la DSN, animée à plusieurs reprises, ainsi qu'un parcours DSN qui permettra aux congressistes de retrouver toutes les informations utiles, aussi bien en provenance des éditeurs, que de la profession, des Organismes de Protection Sociale et de [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr). »



### CHIFFRE CLÉ

# 20 000

experts-comptables en France, au service de **2 millions** d'entreprises clientes

# DES TÉMOINS AU CŒUR DE LA COMMUNICATION

À l'approche de l'obligation généralisée, les messages sur la DSN se renouvellent et les prises de parole font une large place aux témoignages.

De nouvelles bannières font leur apparition. Elles occuperont l'espace de communication visuelle jusqu'en septembre. « Dans la continuité de notre dispositif initial, nous n'achetons aucun espace publicitaire dans les médias pour le moment, rappelle Céline Tinot, Directrice Communication du GIP-MDS. Nous continuons de nous appuyer sur les sites Internet de nos membres, et sur nos sites [dsn-info.fr](http://dsn-info.fr) et [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr), pour diffuser nos messages et amener les entreprises à démarrer la DSN au plus tôt. » En parallèle, c'est également une communication testimoniale qui occupe le devant de la scène. « Les témoignages prennent une grande place dans notre communication, explique Céline Tinot. Faire témoigner des entreprises et des experts-comptables qui effectuent déjà des DSN peut contribuer à lever les derniers freins à l'adhésion. » Ces retours d'expérience positifs sont diffusés par le GIP-MDS dans des communiqués de presse, et via de nouvelles vidéos à voir sur [dsn-info.fr](http://dsn-info.fr), [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr) ou sur la chaîne DSN de YouTube. Ils ont également un rôle important à jouer dans le cadre de réunions d'information. « Des témoins ont participé à une conférence sur la DSN à laquelle nous a conviés l'éditeur de logiciels Sage, lors du salon Solution Ressources Humaines, précise Céline Tinot. Elle a fait salle comble et donné lieu à des échanges très riches. »

## Un écho puissant sur tout le territoire

Les régions s'apprentent à actionner le même levier, à l'occasion de la 4<sup>e</sup> vague de réunions des Cercles DSN. « Il s'agit cette fois pour les organismes de s'adresser de façon directe aux entreprises et de leur montrer que la DSN fonctionne, prévient Didier Kuhn, Responsable Animation du Réseau au GIP-MDS. C'est la première réunion organisée sous la forme d'un bilan où l'on ne se contente pas de décrire la DSN et les moyens d'accompagnement. On donne à voir et à entendre des entreprises emblématiques qui font déjà des DSN, dans chaque région. » En amont, le GIP-MDS a diffusé le Guide des Cercles DSN 2015 aux comités régionaux [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr). « C'est un mode d'emploi pour permettre aux Organismes de Protection Sociale d'aider les entreprises, résume Didier Kuhn. La DSN est un outil commun à tous, un projet global. Ce guide met à leur disposition toute l'expérience acquise avec les entreprises précurseurs. Il explique comment accompagner les déclarants pour entrer dans la DSN, par quel réseau et avec quelle méthode. »



## L'EFFICACITÉ EN 2 CHIFFRES CLÉS

### 87 %

des utilisateurs de [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr) connaissent désormais la DSN, contre 53 % en mai 2014. Ce taux de notoriété affiche une progression constante grâce aux actions de communication de tous les acteurs du projet, à commencer par les éditeurs de logiciels qui représentent la première source d'information sur la DSN (39 %), la deuxième étant les sites spécialisés comme [dsn-info.fr](http://dsn-info.fr) et [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr) (23,7 %).

### 47 962

visiteurs uniques sur [dsn-info.fr](http://dsn-info.fr) en avril 2015, soit à la veille du palier intermédiaire d'obligation DSN pour les grandes entreprises. La fréquentation du site a augmenté de 24 % par rapport au mois précédent.

# LA PRODUCTION SUR LE PONT



Le déploiement de la DSN mobilise fortement les équipes des Études du GIP-MDS depuis des mois. Il sollicite tout autant celles de la Production. « *Les infrastructures qui hébergent la DSN relèvent de l'Acoss, de la Cnav et du GIP-MDS, rappelle Grégory Miara, Directeur de la Production. Notre mission principale aujourd'hui consiste à coordonner et animer ces différents maîtres d'œuvre. L'enjeu est d'établir une synergie tripartite qui permette à la fois de résoudre les incidents dans les délais les plus courts, et de préparer l'avenir.* » À cet égard, l'élargissement par étapes du périmètre de

la DSN impose des exigences particulièrement fortes au portail net-entreprises.fr, ainsi qu'aux différents blocs qui constituent l'environnement de la DSN. « *Il nous revient d'anticiper l'impact, sur l'architecture et l'infrastructure du site, des différentes montées en charge et notamment celle de janvier prochain, précise Grégory Miara. Pour ce faire, nous construisons des environnements à l'image de celui de production, dans lesquels nous simulons le dépôt et le traitement de DSN sur des volumes conséquents, représentatifs de la volumétrie attendue.* »

## PHASE 2 : LANCEMENT RÉUSSI !



**Comme prévu, la deuxième étape du déploiement de la DSN a abouti à l'intégration de la DUCS Urssaf. Un palier hautement sécurisé, au regard de ses enjeux financiers.**

La DUCS Urssaf permet d'établir le montant des cotisations qui finance les différentes branches du régime général de la Sécurité Sociale. Autant dire que son entrée dans le périmètre déclaratif de la DSN, prévue en phase 2, revêtait une importance capitale. En amont, l'Acoss et le GIP-MDS ont mené de concert une phase pilote, à partir de mi-novembre, avec des entreprises et des éditeurs volontaires. « *Ils ont été beaucoup plus nombreux à se lancer début février, indique Nicolas Delaforge, sous-directeur de la Direction des Programmes de l'Acoss. Les entreprises pilotes avaient alors déjà effectué une DUCS Urssaf. Elles ont fait une DSN phase 2 test pour la même période, et nous avons comparé les deux.* » Leur bonne adéquation a autorisé la mise en production effective le 17 mars. « *Au démarrage en DSN phase 2, une*

*entreprise garde aujourd'hui la possibilité de faire également sa DUCS Urssaf habituelle, signale Nicolas Delaforge. En avril et mai, seul un tiers des entreprises a choisi de faire cette double déclaration. La majorité des déclarants considère donc que la DSN est suffisamment fiable pour ne pas la doubler.* » Les autres déclarations\* ou fonctionnalités de la phase 2 seront intégrées à la DSN dans un deuxième temps, toujours pour une sécurisation maximale. « *Le périmètre de la DSN phase 2 n'est pas encore exhaustif, mais il comporte pour la première fois des données de cotisations avec la DUCS, souligne Jérôme Joie, Directeur des Études au GIP-MDS. Ce nouveau palier s'est bien passé. Nous sommes confiants pour demain.* »

\* DSIJ accident du travail et maladie professionnelle et Relevé mensuel de mission des entreprises de travail temporaire

# ENTRÉE EN DSN: REGARDS CROISÉS EN RÉGIONS

Soutenus par les Comités Régionaux net-entreprises.fr, des déclarants ont franchi le cap et transmettent depuis plusieurs mois déjà des DSN. Témoignages autour de leur démarrage.

## PICARDIE



**Christine Debureaux**,  
présidente d'Expert RH  
(témoignage entreprise)

« Notre société compte vingt-deux salariés. Son activité principale est la gestion de la paie pour le compte d'entreprises, au travers de trois types de prestations : l'externalisation,

l'infogérance et l'installation d'un logiciel dédié dans leur système d'information. Tous les mois, nous organisons un petit-déjeuner DSN pour des clients et des prospects. Nous sommes nous-mêmes en DSN phase 1 depuis janvier. Et nous accompagnons cinq clients concernés par le palier intermédiaire d'obligation, depuis avril. Les gestionnaires de paie sont soumis à une pression croissante depuis plusieurs années, et la DSN peut augmenter cette tension d'un cran. Les dirigeants d'entreprise doivent prendre conscience que la gestion de la paie devient une corde particulièrement sensible avec la DSN, et se réorganiser en conséquence. Au-delà, il leur faut savoir bien s'entourer et recourir à un prestataire dont la paie est le cœur de métier. »

## MIDI-PYRÉNÉES



**Karim Lopez**, responsable  
du pôle social du Groupement  
d'Employeurs SMS  
(témoignage entreprise)

« Notre groupement rassemble trois cliniques et trois maisons de retraite. Nous sommes passés à la DSN en avril pour toutes les cliniques, et

nous ferons de même en juillet pour les maisons de retraite, sans attendre 2016. Démarrer la DSN exige une préparation technique, avec audit du logiciel et du plan de paie, qui doit être de grande qualité. Il faut aussi se préparer sur le plan organisationnel. En effet, le démarrage en phase 1 nécessite des doubles déclarations, ce qui peut s'avérer chronophage. Il est conseillé de bien préparer ces éléments et d'en profiter pour revoir ses process RH. Anticiper le passage à la DSN permet de bénéficier d'un accompagnement de qualité par les équipes nationales du GIP-MDS, mais également de la part de son éditeur de paie, ce qui ne sera probablement plus le cas en janvier prochain ! »



**Eric Lachat** de la CPAM  
de Picardie, animateur du Comité  
Régional net-entreprises.fr

« En amont, les entreprises ont souvent des appréhensions, liées pour l'essentiel aux impacts qu'aura la DSN sur leur organisation. Ces craintes se dissipent vite et la procédure fonctionne de façon

fluide, à une condition : avoir bien anticipé les choses. Réussir son démarrage suppose de se préparer, sans se précipiter, en partenariat étroit avec son éditeur de logiciels ou son intégrateur. La société Expert RH a cette double casquette. Nous l'avons constaté dès le 2<sup>e</sup> Cercle DSN, en juin 2014. »



**Christophe Cuq** de l'Urssaf  
Midi-Pyrénées, animateur  
du Comité Régional net-entreprises.fr  
et correspondant DSN

« Pour les entreprises, notamment celles de taille importante, l'entrée en DSN est plus qu'une simple mise à jour de leur logiciel de paie ! Réussir le démarrage

suppose d'être bien informé sur les différentes étapes à réaliser, de façon à bien se préparer, en mode projet. Le GE SMS a largement anticipé. J'ai rencontré son équipe RH et nous avons travaillé ensemble très en amont. Pour les Organismes de Protection Sociale, la mise en œuvre de la DSN n'a pas seulement un impact technique, en back-office. C'est aussi un sujet front-office, de relations clients. Nous devons à la fois résoudre au plus vite les signalements côté production, tout en maintenant des liens privilégiés avec les entreprises que nous accompagnons. »

# SUPPORT DSN: UN ENJEU MAJEUR DE QUALITÉ



Au rythme de l'avancée du projet, le support DSN évolue pour accompagner au mieux les entreprises et leurs tiers déclarants. Prochaine étape : l'entrée en lice des Organismes de Protection Sociale dans les réponses de niveau 2 !

**D**epuis fin 2013, les entreprises et les experts-comptables peuvent bénéficier à distance d'un dispositif support. « L'objectif est de leur apporter l'aide nécessaire pour déposer une DSN, et au-delà pour déposer une DSN de bonne qualité, insiste Julie Conti, chef de projet au GIP-MDS. Le support n'a pas vocation à accompagner pas à pas chaque déclarant, comme peut le proposer un prestataire. Sa mission première est de répondre aux questions d'ordre général. Ponctuellement, le support répond à des questions plus spécifiques au fil de l'eau. » Quand commencer ? Quelles étapes réaliser pour bien démarrer ? Que signifie mon bilan d'anomalie DSN ? Toutes ces questions peuvent être posées via deux canaux : le site dsn-info.fr et le centre d'appels partagé au 0811 376 376.

## La communauté DSN en appui

Le site comporte désormais deux guides de démarrage, réalisés par le GIP-MDS. Il donne aussi accès à une base de connaissances, enrichie en continu. « Elle intègre un grand nombre de fiches explicatives. Si aucune n'apparaît au bout de deux recherches, l'internaute peut poser sa question via un formulaire, précise Julie Conti. Nos experts lui répondent. » Le centre d'appels est aujourd'hui davantage sollicité. Il prend en charge les questions généralistes (niveau 1). Depuis janvier dernier, l'Acoss, l'Agirc-Arrco et le GIP-MDS se partagent les appels. « Les conseillers répondent sur la base de scripts que nous mettons à jour de façon régulière. Le projet DSN est de nature progressive et évolue rapidement. Le support doit suivre », déclare Julie Conti. Lorsque le motif de l'appel nécessite un support de niveau 2 (contenu d'une déclaration, problème technique...), une cellule d'appui externe prend le relais pour le GIP-MDS. « À partir d'octobre prochain, le niveau 2 sera assuré par une cellule mutualisée à laquelle vont participer l'Acoss, l'Agirc-Arrco, la Cnav, la Cnamts, la MSA et Pôle Emploi, signale Julie Conti. La DSN est notre outil commun. Sécuriser la qualité des réponses apportées aux déclarants, et donc la qualité des déclarations produites, relève de notre responsabilité à tous. »

## Une montée en charge du support bien gérée

Le dimensionnement du dispositif support va aussi être revu à la hausse, pour mieux appréhender les besoins au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Ses équipes ont déjà surmonté, en mai dernier, le premier palier d'obligation qui concerne 13 000 grandes entreprises. « Mécaniquement, cette montée en charge a eu un impact sur le nombre de sollicitations du support, relate Julie Conti. La première semaine de mai, le volume quotidien d'appels a été équivalent à ceux reçus sur un mois auparavant ! »



## L'OBLIGATION INTERMÉDIAIRE EN CHIFFRES

**83 %\***

des 13 000 entreprises concernées ont produit une DSN.

**10 000\***

visites pour la base de connaissances du 4 au 7 mai 2015.

**5 000\***

appels reçus au 0811 376 376 sur la même période, avec 25 % d'escalades au support de niveau 2 en moyenne.

\* au 21 juin 2015