



RAPPORT ANNUEL 2016



GIP Modernisation
des déclarations
sociales
NET-ENTREPRISES•FR

URSSAF – AGIRC-ARRCO – CNAV/TDS – CNAMTS – CNAF – PÔLE EMPLOI
UNÉDIC – RSI – MSA – CIBTP – CCVRP – CS – CRPCEN – CTIP – FFA
MUTUALITÉ FRANÇAISE – CRPNPAC – CPRPSNCF – CNIEG – CAMIEG
ENIM – CFDT – CPME – CGT – CGT-FO – CSOEC – FNSEA – MEDEF
SYNTEC NUMÉRIQUE – UNAPL – U2P



ÉDITO



LE MOT DU PRÉSIDENT

Bravo pour cette réussite collective !

La DSN est aujourd'hui une réalité opérationnelle pour plus de 1,4 million d'entreprises au 31 décembre 2016. 60 % d'entre elles sont portées par quelque 8 800 cabinets d'experts-comptables. Les taux de qualité sont bons. Le recouvrement du régime général, plus de 400 milliards d'euros, n'a jamais été mis en risque malgré les démarrages massifs conséquents, depuis juillet 2016. Les arrêts de travail ont connu une amélioration de leur délai de paiement, au bénéfice de tous les acteurs. Les formalités sur la déclaration de main d'œuvre sont correctement remplies pour 96 % des cas. Les DSN reçues par la retraite complémentaire sont intégrées, en majorité, de manière automatique. Un taux au-delà des attentes face à ce démarrage d'envergure !

Bien sûr, tout n'est pas parfait. Le fonctionnement avec les organismes complémentaires reste à stabiliser, tout comme les consignes de remplissage de certains cas de figure particuliers. Le chemin de la normalisation est encore long. Mais les fondements sont désormais posés.

Pour l'année 2016, qui a permis de préparer cette réussite, je souhaite adresser un grand bravo à tous les acteurs de ce magnifique projet, devenu réalité. Aux entreprises et aux experts-comptables qui ont su prendre leurs responsabilités et mesurer l'importance de cette évolution. Aux éditeurs qui ont livré des produits adaptés. Aux Organismes de Protection Sociale, qui nous ont fait confiance et ont accepté de modifier certaines de leurs procédures. À toutes les équipes techniques, sur toute la chaîne DSN, qui font fonctionner un système de flux extrêmement élaboré. À l'Etat qui a largement soutenu ce projet. Aux opérateurs du projet, ACOSS, CNAV et MSA, qui ont répondu présents alors que ce projet s'ajoutait à des actions déjà nombreuses. Et aux équipes du GIP-MDS, ce bâtisseur de solutions innovantes que j'ai le plaisir de présider. Ses équipes n'ont pas compté leurs efforts pour répondre aux enjeux majeurs de la DSN. Alors pour vous tous, deux mots simples : bravo et merci !

Éric Hayat
Président du GIP-MDS



2016, en route pour la généralisation de la DSN

Les quatre ans de la feuille de route 2013-2016 ont permis d'installer de manière très significative la DSN, tout en continuant à assurer la performance de net-entreprises.fr.

Sur cette période, les actions transverses ont été nombreuses : installation d'un modèle de données DSN servant de socle aux cahiers techniques des différentes phases, création des plans de communication interne et externe, animation des comités régionaux, construction des conventions avec les partenaires de net-entreprises.fr et de la DSN, gestion des sites dsn-info et net-entreprises.fr, entretien de la base de connaissances, suivi de la qualité et proposition d'actions...

Chaque année, en complément de la bonne tenue des campagnes déclaratives (DADS-U, DUCS, C3S et DSI) et du développement de toutes les téléprocédures, des réalisations concrètes ont vu le jour :

2013 : premiers démarrages de la DSN, mise en place d'un traitement de reprise d'historique, construction du RCD, réécriture du portail sur un socle technologique ouvert...

2014 : construction des périmètres phases 2 et 3, travaux d'industrialisation pour assumer la montée en charge de masse, démarrage du numéro unique DSN, livraison d'Interops dans le cadre du compte personnel de formation...

2015 : ouverture de la phase 2 avec prise en compte du recouvrement URSSAF, mise en place d'une cellule mutualisée pour l'assistance DSN, démarrage du module mandat...

2016 : ouverture de la phase 3, aboutissant début 2017 à la généralisation de la DSN, arrivée de nouveaux membres, premières réalisations sur la notification électronique et premières applications sur mobile...

Cette période a permis la poursuite de la dématérialisation et de la simplification, tout en réussissant la généralisation de la DSN à la quasi-totalité des entreprises, avec le remplacement de plus de 25 formalités. Cette année de clôture montre que le GIP-MDS a su tenir ses engagements en lien avec ses membres.

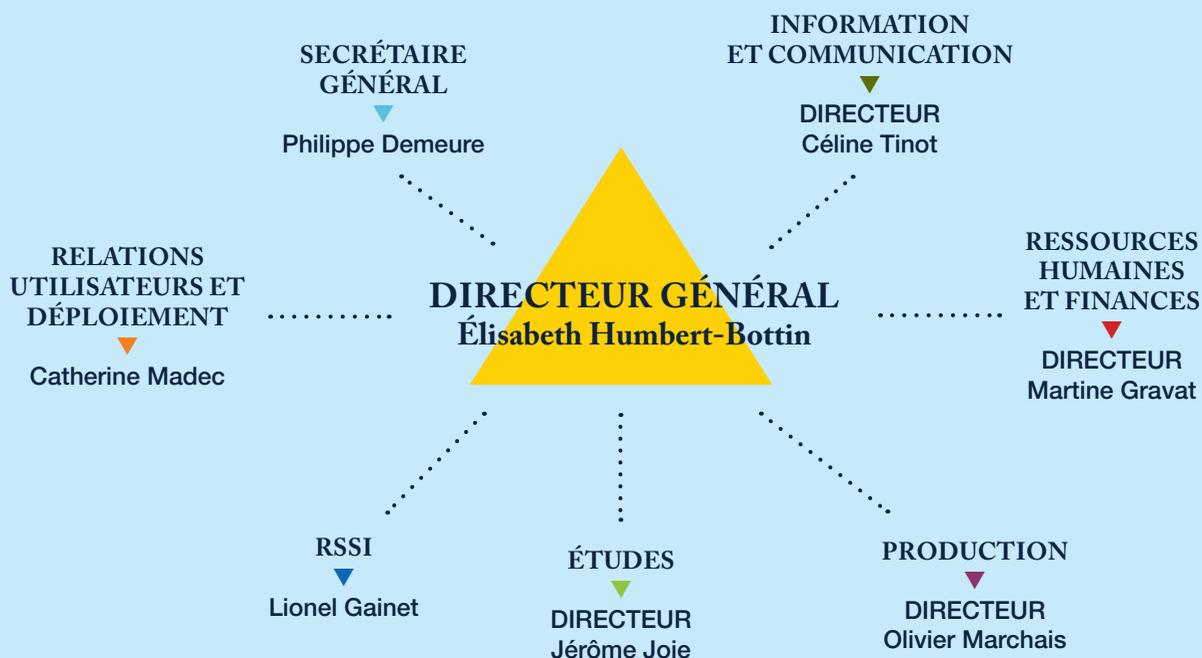
2017 commence avec l'objectif de stabiliser la phase 3 et l'engagement de la prochaine feuille de route. Je sais que je peux compter sur tous les acteurs de la modernisation et les équipes du GIP-MDS pour que simplification et efficacité continuent de se conjuguer !

Élisabeth Humbert-Bottin
Directeur Général du GIP-MDS

GOVERNANCE

Organigramme au 31 décembre 2016

Au 31 décembre 2016, l'effectif du GIP-MDS est composé de 56 personnes (33 hommes et 23 femmes).



L'Assemblée Générale et le Conseil d'administration

L'Assemblée Générale a tenu trois séances en 2016, ce qui témoigne de la capacité du Groupement à s'adapter aux sujets stratégiques du moment. Dans sa séance du 21 juin, le mandat d'Éric HAYAT à la présidence du GIP-MDS a été renouvelé jusqu'au 31 décembre 2018. Le 13 octobre, l'Assemblée Générale a modifié la convention constitutive du Groupement pour étendre son champ de travail au domaine fiscal, en vue du prélèvement à la source (PAS) de l'impôt sur le revenu, dont le socle sera la DSN. Enfin, le 13 décembre, elle a acté l'entrée de l'Établissement National des Invalides de la Marine au sein du collège des régimes spéciaux. L'ENIM gère le régime de Sécurité Sociale et de retraite des marins, l'un des plus vieux régimes puisqu'il date de Colbert !

Le Conseil d'administration a suivi à chacune de ses séances l'avancée des travaux de la DSN et l'activité de net-entreprises.fr. Il a voté de nombreux budgets. Un large débat s'est également tenu sur la gestion du PAS. Simplifier la vie des entreprises grâce à différents projets reste l'ADN du GIP-MDS, mais chaque membre émet sa propre analyse sur les objectifs des évolutions. Une équation compliquée, sur laquelle les équilibres sont trouvés.

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 Renaud VILLARD 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 BASSERES À désigner	À désigner Michel COTTURA	Jean BASSÈRES	Michel COTTURA
AGIRC	Frédéric AGENET Jean-Paul BOUCHET	Pierre-François LORÉAL Jean-Claude BARBOUL	Frédéric AGENET	Jean-Paul BOUCHET
ARRCO	Jean-Louis MALYS Didier WECKNER	Jean-Louis DEROUSSEN Thierry MICOR	Jean-Louis MALYS	Didier WECKNER
CNAM	William GARDEY Ghislaine 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	Jacques DEVAUX	Matthieu de SORBAY	Jacques DEVAUX	Matthieu de SORBAY
CAISSE DES CONGÉS SPECTACLES	Philippe CHAPELON	Denis DESSAIX	Philippe CHAPELON	Denis DESSAIX
FFA	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
COLLÈGE DES RÉGIMES SPÉCIAUX ET CRNPAC	Jean-Loup MOUSSIER (CPRPSNCF)	ROBERT COSSON (CNIEG) OLIVIER MANIETTE (CRPCEN)	Jean-Loup MOUSSIER (CPRPSNCF)	ROBERT COSSON (CNIEG) OLIVIER MANIETTE (CRPCEN)
MEDEF	Jean-Claude GUÉRY	Émilie MARTINEZ	Jean-Claude GUÉRY	Émilie MARTINEZ
U2P	Corine POSTEL	Jean-Louis MAÎTRE	Corine POSTEL	Jean-Louis MAÎTRE
CPME	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

Les instances et les groupes DSN

Le Comité d'Orientation Stratégique (COS)

Le COS instruit et suit les décisions prises par le Conseil d'administration. Son attention a été soutenue sur les travaux liés à la DSN : montée en charge des déclarants et des éditeurs, avec le passage de la phase 2 à la phase 3, début des travaux réalisés pour la DGFIP dans le cadre du projet de PAS et l'intégration des nouveaux partenaires. Des problématiques particulières ont été examinées : l'accès à l'information et l'aide aux nouveaux entrants, la question des complémentaires, la publication des décrets et arrêtés relatifs aux différentes phases, avec leurs seuils d'obligation et les sanctions associées.

Les sujets net-entreprises.fr n'ont pas été négligés comme la préparation et le suivi budgétaire, la qualité des autres services du portail ainsi que les actions de communication engagées et, plus globalement, l'offre de services net-entreprises.fr qui sera intégrée dans la feuille de route 2018-2021.

À noter, la tenue d'un séminaire élargi du COS dont l'objet principal a été d'accueillir les nouveaux partenaires de la DSN phase 3 : la CRPCEN, la CNIEG, la CAMIEG, la CPRPSNCF, la CRPNPAC, la CNAM-DRP, l'IRCANTEC, la DGFIP, la CNAV pour le CPF et la CDC pour le compte pénibilité, pour examiner ensemble les impacts de cet élargissement de périmètre.

Le Comité des Utilisateurs (COUTI)

Le COUTI a tenu cinq réunions en 2016, sous la présidence de Marc Luccioni, représentant la CPME. Il est constitué 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.

Ses travaux ont porté essentiellement sur la DSN, avec le suivi et l'amélioration de la qualité des DSN transmises, la fiche de paramétrage des organismes complémentaires, l'examen des propositions gouvernementales sur les seuils d'obligation intermédiaire et les pénalités associées. La préparation et le suivi de la phase pilote P3 ont également figuré parmi ses préoccupations majeures. Les problématiques liées au projet de PAS lui ont été exposées périodiquement depuis juin 2016.

Enfin, les thématiques préconisées par le Groupe Permanent d'Expression des Besoins des Entreprises (GPEBE), telles que les états de contrôle, l'ergonomie du tableau de bord, la gestion du temps partiel thérapeutique ou la définition du net versé dans le cadre du projet PAS, lui ont aussi été soumises.

Groupe Permanent d'Expression des Besoins des Entreprises

Ce groupe travaille, depuis 2013, à la description des besoins des entreprises pour la DSN. Il vient en complément des travaux du COUTI, avec lequel il est en lien régulièrement. Des entreprises de toutes tailles et des éditeurs de logiciels de paie le constituent. La MOAS ainsi que certains Organismes de Protection Sociale participent également aux séances, ainsi que la DSS et la DGEFP.

Outre les échanges sur la DSN, le groupe a été consulté sur des sujets aussi variés que les vidéos illustrant différentes situations ayant en commun la DSN et le passage d'une phase à l'autre, la gestion des contrats d'usage, le CPF et la pénibilité en DSN, les modules d'e-learning, la gestion des temps partiels thérapeutiques, la simplification du calcul des IJ, les états de contrôle, ainsi que l'évolution du site DSN-Info.

Le PAS a fait l'objet d'une séance particulière qui a mis en avant différents points à traiter : le montant du net fiscal versus le net versé, la question des IJ en cas d'affection de longue durée...

Groupe de réflexion avec les représentants des salariés

Le GPEBE a étudié avec ce groupe l'application d'accès aux données des salariés, l'actualisation de la fiche d'information du salarié, des propositions autour du CDDU dérogatoire et enfin la question des contrats infra-mensuels hors CDDU.

SDDS

L'instance SDDS (association pour la Simplification et la Dématérialisation des Données Sociétés) a démarré en mars 2012 avec pour objectif la co-construction et le partage autour de la DSN. La SDDS est une association représentative des éditeurs spécialisés dans la paie et les déclarations sociales, maillon essentiel du dispositif. Huit réunions se sont tenues en 2016. Les principaux thèmes abordés ont été la mise en place de la phase 3 et de son pilote, avec l'arrivée de nouveaux organismes et la préparation de la généralisation marqué par l'entrée des régimes spéciaux. L'année 2016 a également été l'occasion de présenter le PAS et d'amorcer le dialogue avec les éditeurs sur les contrôles à intégrer en amont dans les logiciels, pour améliorer la qualité.



FAITS MARQUANTS 2016

Campagnes DADS-U, C3S, DSI...

SEPA

Désormais, à la place du formulaire d'adhésion au télé règlement, un mandat SEPA doit être produit auprès des organismes bancaires afin de prélever les cotisations. Il a été mis en place pour la DUCS début 2016, puis étendu à la DSN courant 2016.

DADS-U

La campagne DADS-U 2016 s'est déroulée du 4 janvier au 2 février. Le périmètre des déclarants n'a pas évolué : plus d'1,53 million de dossiers ont été déposés.

La qualité des déclarations reste à un taux élevé, puisque 93 % d'entre elles se sont révélées conformes. Avec moins d'appels reçus, les équipes chargées de conseiller les déclarants ont eu plus de temps pour répondre aux problèmes rencontrés et offrir un meilleur service.

Les nouveautés réglementaires (ajout d'un libellé de « contrat d'engagement éducatif », ou encore une modification au niveau du sous-groupe « exposition à la pénibilité ») n'ont entraîné aucune complication.

Enfin, l'outil de contrôle DADS-U CTL a connu quelques évolutions, portant principalement sur l'identification du statut bloquant ou non bloquant des anomalies.

C3S

En 2016, 20 000 entreprises étaient concernées par la campagne C3S, de début mars à mi-mai. Un chiffre divisé par sept au regard de l'année précédente, en raison de l'évolution de l'abattement de déclaration, porté à 19 M€ de chiffre d'affaires (contre 3,5 M€). La disparition du télé règlement, entraînant le paiement des cotisations uniquement par virement, n'a posé aucun problème aux déclarants.

DSI

La campagne 2016, qui s'est déroulée de fin mars à début juin, a montré que 80 % des 1,8 million chefs d'entreprise indépendants concernés avaient choisi la dématérialisation comme mode de déclaration.

Parmi les nouveautés de 2016, le montant des cotisations dues est disponible sitôt rempli le formulaire électronique. Les artisans et les commerçants disposent d'une estimation des droits acquis pour leur retraite. Sans oublier la nouvelle application mobile net-entreprises.fr qui permet d'effectuer la DSI sur son smartphone ou sa tablette via un formulaire spécialement adapté à ce nouveau support.

Une production maîtrisée

Après l'année charnière de 2015, la production a fait face aux enjeux de la généralisation de la DSN en 2016, tout en assurant le fonctionnement des applicatifs historiques du GIP-MDS.

Dans la continuité des travaux entamés en 2015 avec le CNP ACOSS de Lyon, l'année 2016 a été l'occasion de conduire de nombreux travaux d'optimisation des applicatifs DSN et des infrastructures matérielles.

DSN, la généralisation de la phase P3

Grâce à l'implication de toutes les parties prenantes, et notamment l'ACOSS et la CNAV, les tirs de métrologie conduits durant l'année 2016 ont permis à l'architecture de la DSN de supporter la charge associée à sa généralisation, soit une charge quasiment doublée.

En complément de ces travaux techniques, des dispositifs ont été mis en place pour réduire le risque d'incident dans la cohabitation des phases P2 et P3, comme par exemple la définition d'un processus de gestion de crise dans l'exploitation du système DSN.

Ces actions ont permis la mise en production majeure des applicatifs et la cohabitation des phases P2 et P3. Cette procédure s'est passée sans encombre et a rendu possible la tenue à la charge des infrastructures durant tout le second semestre 2016.

Des applicatifs historiques toujours très sollicités

En 2016, le GIP-MDS a continué l'industrialisation de la gestion des Net-X, en étendant le spectre des

opérations standards. Elles ont été réalisées sur nos infrastructures et nos applications. L'objectif visé était d'accroître la disponibilité et la robustesse de celles-ci ainsi que de simplifier leur gestion. Par ailleurs, le GIP-MDS a continué l'application de bonnes pratiques dans la préparation des quatre campagnes annuelles et des trois campagnes trimestrielles, permettant d'obtenir une disponibilité de 100 % sur toutes ces échéances.

De nouveaux applicatifs en 2016

L'année 2016 a connu la création de nouvelles applications dans l'écosystème des services du GIP-MDS, comme la mise à disposition des taux AT/MP (projet MAD AT/MP) ou une plateforme d'envoi de notification (projet AGREGATOR).

Se sont ajoutés des travaux d'évolutions sur les architectures matérielles avec la mise à jour des plateformes de transferts CFT et la mise en place de nouvelles architectures d'emails pour supporter la charge grandissante d'envoi d'emails de notifications liés aux services hébergés par le GIP-MDS.

Enfin, l'année 2016 a été l'occasion de préparer le renouvellement du marché d'hébergement dont l'échéance à juin 2017 nécessitait des travaux conséquents.

Nombre de déclarations transmises et consultation en service en 2016

		Évolution/2015
DUCS	9 890 443	-9,72 %
DSI	1 394 553	+7,22 %
C3S	41 976	-72,08%
DADS-U	2 303 853	+2,15 %
DSN	11 433 825	+369,52 %
MSA	139 700	+22,21 %
Net-intempéries	31 901	+3,15 %
DAT CNAM	968 439	+9,50 %
Auto-entrepreneur	1 686 846	-14,85 %
Attestation employeurs	493 514	-15,90 %
Attestation de salaires/DSIJ	7 321 906	-8,09 %
DPAE	2 346 779	+10,08%
CCVRP	13 397	+51,40 %
DADS-U CI BTP	17 132	-0,90 %
CRPCEN	52 760	+0,39 %
Total	38 137 024	

Les enjeux majeurs de 2016

En septembre 2015, le Premier Ministre a précisé les modalités de la généralisation de la DSN. Il en a fixé le calendrier, déterminant ainsi le programme d'activité de la DSN pour 2016, articulé autour de trois enjeux.

Il s'agissait, dans un premier temps, de mener à terme les différents sujets nécessaires à l'ouverture d'un pilote phase 3 en février 2016. Objectif : mettre à disposition des entreprises les moyens de valider la conformité des développements et des paramétrages opérés au niveau des logiciels de paie, avec les principes structurants de la DSN phase 3. Cette étape devait également permettre de sécuriser, au niveau des dispositifs métiers des Organismes de Protection Sociale, la juste intégration des différents éléments transmis.

Mise en place d'un pilote phase 3

La création au sein du GIP-MDS, en janvier 2016, d'un service « Déploiement », a permis de sécuriser la mise en place de ce pilote et son suivi. Au gré des analyses menées sur les premiers dépôts en pilote, l'ensemble des acteurs a pu prendre connaissance des ajustements nécessaires à opérer ou des nouvelles consignes de remplissage proposées par le GIP-MDS et les OPS.

La mise en œuvre du pilote P3, avec une extension progressive de son périmètre, a constitué une étape importante dans le déploiement généralisé de la DSN. Il a fortement contribué à la bonne qualité des déclarations transmises. Le succès de ce pilote est à lier également au fort niveau d'exigence imposé par le GIP-MDS et ses

membres, dans l'instruction des travaux de construction et de déploiement de la phase 3. La création au GIP-MDS, début 2016, d'un service « Expertise », a permis de mener l'ensemble des instructions nécessaires, en veillant à ce que les principes de fonctionnement logiques et structurants de la DSN soient respectés et bien pris en compte par chaque acteur concerné par le dispositif (émetteurs, opérateurs, OPS, cellule support, etc.), qui plus est avec un nombre important de nouveaux entrants dans la phase 3. Toutes ces actions ont favorisé l'ouverture de la phase 3 en septembre 2016 et répondaient à un deuxième enjeu formulé par les pouvoirs publics. Il était nécessaire d'éviter une intégration massive de nouveaux acteurs en janvier 2017. Cette phase 3 est en effet considérée comme plus complexe que les phases précédentes, compte tenu de son périmètre élargi, des objectifs forts de simplification portés par la substitution de la DADS-U en janvier 2018 et des enjeux financiers liés à l'intégration des cotisations pour l'AGIRC ARRCO et les organismes complémentaires.

2016, année de stabilisation

Une autre exigence, formulée fin septembre 2015, demandait à stabiliser la DSN phase 2 en production, durant l'année 2016, avant la mise en œuvre de la phase 3 en septembre.

Cela s'est accompagné d'une solution de type « environnement de secours » (traitements P2 figés mais restant utilisables pour les entreprises n'ayant pu basculer en P3).

L'année 2016 fut donc marquée par la mise en production de la dernière phase de la DSN validant, de manière définitive, cette capacité à pouvoir simplifier les modalités de transmission des données issues de la paie, sans que les missions assignées aux OPS en soient impactées.

La reconnaissance de cette réussite s'est manifestée par la décision de positionner la DSN comme vecteur des éléments nécessaires au prélèvement à la source. Les travaux relatifs à ce projet stratégique majeur ont débuté en 2016, avec l'objectif de proposer aux entreprises un pilote en juillet 2017.

Un succès collectif

Le succès de la DSN ne se mesure pas simplement par rapport au respect des différentes échéances énoncées par les pouvoirs publics. Tout au long

de l'année, les équipes du GIP-MDS et les Organismes de Protection Sociale ont en effet eu le souci de bien évaluer l'adhésion des entreprises aux principes fondant la DSN. Plusieurs enquêtes de satisfaction ont été menées, afin d'évaluer les difficultés rencontrées par les entreprises dans l'appropriation du dispositif DSN et dans la production des premières déclarations.

La rédaction, tout au long de l'année, des consignes de remplissage et leur diffusion via les outils à disposition des entreprises (DSN-info, base de connaissances...) ont permis de sécuriser, en amont du dispositif, la qualité des DSN phase 3 transmises par les entreprises. Ces travaux de sécurisation ont été menés dans un contexte de forte montée en charge, portée par un seuil d'obligation à l'été 2016.

Près d'un million d'entreprises avaient ainsi rejoint le dispositif DSN à fin décembre 2016, une assise importante pour envisager de manière plus sereine le lancement, début 2017, d'une étape majeure : la généralisation de la DSN à toutes les entreprises relevant du secteur privé.

Accompagnement des utilisateurs : la qualité au rendez-vous !

L'accompagnement des utilisateurs de net-entreprises.fr et de la DSN se déploie grâce à plusieurs services de supports, dont la gestion est maîtrisée.

Deux axes :

- Le support de net-entreprises.fr, assuré par le GIP-MDS ;
- Le support de la DSN dont la coordination opérationnelle est assurée par le GIP-MDS, à deux niveaux (niveau 1 pour les appels, niveau 2 pour les questions plus pointues sur la DSN).

Des actions nombreuses ont été conduites en 2016 : projections et organisation nécessaire en conséquence, points de vigilance accrue en période d'obligation, formation des acteurs sur la phase 3, capitalisation des réponses pour les cas standards...

Le centre de contacts net-entreprises.fr

En 2016, le centre de contacts net-entreprises.fr a traité 306 490 contacts, chiffre équivalent à 2015. Les indicateurs de qualité de service sont satisfaisants dans ce contexte de charge d'activité. 52 % des questions portent sur l'inscription et les problématiques d'accès aux services déclaratifs. À noter, une réduction de 40 % des contacts micro entrepreneurs, grâce au plan d'action mené au second semestre 2016 par le GIP-MDS, avec les organismes ACOSS et RSI.

Chiffres clés

306 490 contacts traités
92 % : le taux de décroché global

Le Top 3 des motifs (hors DSN)

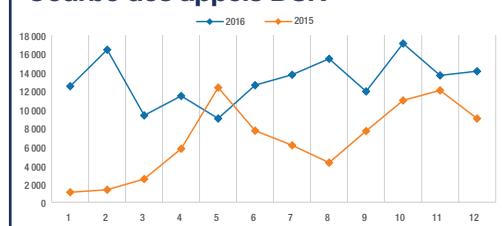
PSIG : **52 %**
 DUCS : **20 %**
 Micro entrepreneurs : **10 %**

Le centre d'appels partagé DSN

En 2016, le centre d'appels partagé DSN a traité 141 004 appels. Avec la phase 3 et l'accroissement d'utilisation de la DSN, cette hausse était attendue. Les organismes partenaires, ACOSS et AGIRC ARRCO, et le GIP-MDS l'ont anticipée en déployant un dispositif adapté. Pour autant, les volumes d'appels sont restés faibles au regard des flux de DSN transmis, avec des pics d'activité sur les périodes d'obligation intermédiaire. La qualité de service est satisfaisante, le taux de décroché mensuel varie entre 90 et 95 % et

dépasse largement le niveau de service attendu. Les questions posées sont d'ordre pratique, tel que le suivi de l'envoi de la DSN. Des demandes de précisions sur la phase 3 ont émergé au dernier trimestre. Neuf fois sur dix, les réponses sont apportées au niveau 1.

Courbe des appels DSN



Chiffres clés

141 004 appels décrochés
92 % : le taux de décroché moyen
 (à partir de mars)
89 % : le taux de décroché global

Le Top 3 des motifs d'appels récurrents DSN

33 % : Information générale – appel entreprise
23 % : DSN mensuelle – comment la constituer
14 % : DSN mensuelle – anomalie non expliquée

La cellule mutualisée de niveau 2 DSN et l'articulation avec le niveau 3 DSN

La cellule de support de niveau 2 inter-organismes a été créée en octobre 2015 pour répondre aux questions de nature transverse. En 2016, cette cellule mutualisée a traité 33 430 demandes, dont 51 % reçues en escalade à partir du centre d'appels, 49 % en direct via la base de connaissances DSN. Les délais de réponse sont satisfaisants. Près de 70 % des dossiers sont traités en moins de 48 heures. Une expertise de niveau 3 est sollicitée pour les cas nécessitant une instruction « spécialisée » de nature réglementaire, technique ou applicative : 17 % de cas d'escalade en 2016. La gestion des demandes est facilitée par l'outil commun mis en place en octobre 2015.

Des outils documentaires pour les utilisateurs

Le dispositif d'information et d'aide aux utilisateurs s'enrichit au quotidien, avec des conseils pratiques et des réponses à leurs principales questions.

Des outils complets, pédagogiques et didactiques, sont proposés en ligne : le guide de démarrage phase 3, le guide dédié aux TPE/PE, le guide de bascule phase 2/phase 3, de nouveaux modules e-learning, etc. Différents espaces documentaires en ligne, les bases de connaissances, sont aussi mis à la disposition des utilisateurs.

La base de connaissances DSN

Mise en place par le GIP-MDS dès 2013 pour éviter que les questions trouvant une réponse automatique ne surchargent les acteurs du support DSN, cette base, accessible depuis dsn-info.fr, a pleinement répondu à cet objectif en 2016. La croissance d'usage a été très importante avec 956 000 accès et plus de 75 000 utilisateurs ont créé leur espace personnel. Ils ont trouvé une réponse automatique à leur question dans 97 % des cas. Leur profil a également évolué : 94 % sont des entreprises et des experts-comptables. Suite au Club des pilotes de novembre 2016, des évolutions ont été développées pour une mise en place en janvier 2017 : arborescence basée sur une recherche au niveau du cahier technique, arborescence dédiée aux nouveaux entrants en phase 3, recherche par thématique spécifique et par organisme. Cette nouvelle arborescence a permis aussi une meilleure gestion des mots clés et une simplification de la recherche thématique en fonction du public concerné.

Chiffres clés

956 000 accès en 2016

Plus de 75 000 utilisateurs ont créé leur espace personnel

97 % : le taux de réponse automatique

Le Top 5 des questions

- Le guide de démarrage phase 3
- Le numéro de contrat pour les organismes complémentaires
- Le décalage de paie
- La régularisation annuelle des cotisations Urssaf
- La régularisation d'un montant soumis à cotisation

Les bases de connaissances net-entreprises.fr et PASRAU

L'usage de la base de connaissances DSN étant un succès, il a été décidé de créer une base de connaissances net-entreprises.fr. Les travaux ont été réalisés fin 2016, en vue d'une ouverture en janvier 2017, accessible depuis net-entreprises.fr. Ils se poursuivront en 2017 afin d'intégrer cette base de connaissances dans les modules de base. Cela permettra à l'utilisateur de visualiser le top 3 des questions fréquentes, ou bien d'effectuer une recherche libre.

Par ailleurs, une base de connaissances a été développée spécifiquement pour intégrer la documentation sur le dispositif PASRAU (Prélèvement A la Source pour les Revenus Autres).

Base de connaissances DSN : évolution du nombre de visites 2016



Communication : inciter et lever les freins pour généraliser la DSN

En 2016, la DSN reste un sujet très important dans la communication du GIP-MDS, notamment avec sa généralisation prévue au début de l'année 2017.

La communication est un levier qui compte pour fédérer les entreprises autour de ce grand projet de transformation numérique. Cela se traduit par des messages adaptés à chaque cible, avec des objectifs clairs :

- ▶ informer toutes les entreprises de l'obligation du passage à la DSN en janvier 2017,
- ▶ inciter toutes les entreprises à passer au plus vite à la DSN, pour avoir le temps de préparer un passage serein et de qualité,
- ▶ rappeler à toutes les entreprises l'obligation de passer à la DSN phase 3.

Les TPE au centre de la communication 2016

L'année 2016 est caractérisée par la volonté de faciliter l'entrée des Très Petites Entreprises dans le dispositif. Les TPE constituent une cible atypique et à part entière. Ne réalisant pas forcément leurs paies via des logiciels, des tiers-déclarants ou encore des experts-comptables, de nouveaux relais d'information restent à construire. Force est de constater que cette cible est également assez réfractaire au changement et nécessite beaucoup de pédagogie.

Communiquer sur la DSN de manière décalée, en utilisant l'humour, a toujours été de mise au GIP-MDS. Ainsi, pour toucher les entreprises les plus réticentes, une websérie humoristique de trois épisodes, pédagogique et vouée à lever les freins, a été relayée via les sites Internet du GIP-MDS et de ses membres ou encore des réseaux sociaux.

Un accompagnement adapté

Qu'il s'agisse de DSN-info.fr, de net-entreprises.fr et des Comités Régionaux, tous les messages convergeaient pour leur permettre de trouver la solution qui leur conviendrait le mieux.

Un espace TPE a été créé spécifiquement sur DSN-info, pour qu'elles puissent très rapidement trouver les informations utiles. Elles pouvaient, entre autres, trouver de la documentation conçue pour elles.

Les Comités Régionaux se sont largement mobilisés pour organiser de nombreux événements de proximité, au niveau départemental.

Les Rencontres Extra, qui ont eu lieu du 17 au 28 octobre 2016, étaient largement dédiées à inciter les dernières entreprises à entrer dans le dispositif.

Chiffres clés

13 communiqués de presse diffusés

3 événements organisés pour la presse

Plus 500 000 invitations et informations envoyées aux entreprises par les Comités Régionaux

230 manifestations entre juin et novembre sur les régions mobilisées

10 000 entreprises reçues et
700 experts-comptables

RAPPORT FINANCIER

Le budget total du GIP-MDS 2016, tel qu'il ressort du vote du Conseil d'administration du 13 octobre 2016, s'élevait à 38 millions d'euros, dont :

- **15,8 millions d'euros** au titre du budget communautaire,
- **14,6 millions d'euros** pour la DSN,
- **7,6 millions d'euros** pour les net procédures en place.

Le financement a été composé de :

- Contributions des membres : **30,9 M€**
- Subvention « Programme Investissement Avenir » : **2,5 M€**
- Divers produits de gestion : **0,16 M€**
- Reports de produits constatés d'avance 2012 à 2015 : **4,44 M€**

Les charges de fonctionnement nettes de l'exercice se sont élevées à **32,57 millions** d'euros, les charges d'investissement à **0,5 million** d'euros soit un montant total de charges égal à **33,07 millions d'euros**, réparties comme suit :

- Budget communautaire : **13,32 M€**
- Budget DSN : **12,96 M€**
- Budget des autres net procédures : **6,79 M€**

Compte tenu de ces éléments, le montant des charges non dépensées s'élève au 31 décembre 2016 à **4,9 millions d'euros** correspondant, pour l'essentiel, à des opérations reportées sur l'année 2017.



URSSAF – AGIRC-ARRCO – CNAV/TDS – CNAMTS – CNAF – PÔLE EMPLOI
UNÉDIC – RSI – MSA – CIBTP – CCVRP – CS – CRPCEN – CTIP – FFA
MUTUALITÉ FRANÇAISE – CRPNPAC – CPRPSNCF – CNIEG – CAMIEG
ENIM – CFDT – CPME – CGT – CGT-FO – CSOEC – FNSEA – MEDEF
SYNTEC NUMÉRIQUE – UNAPL – U2P

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