RAPPORT ANNUEL 2017

GIP Modernisation des déclarations sociales
NET-ENTREPRISES·FR

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

ÉDITO

ÉRIC HAYAT,
PRÉSIDENT DU GIP-MDS

UNE RÉUSSITE À CONSOLIDER

La réussite collective que je soulignais l'année passée ne s'est pas démentie en termes de couverture des entreprises en DSN et de préparation d'extensions d'usages majeures, comme le prélèvement à la source. Mais… il y a un mais, pas seulement parce que nous sommes en France où le scepticisme est toujours de mise, mais un véritable mais, parce que la simplification, pour durer, a besoin d'être respectée et que les systèmes extrêmement élaborés qui ont été construits pour répondre aux desiderata de chacun ont atteint leurs limites. Malheureusement, nous en avons eu la démonstration lors de l'élaboration de la déclaration pré remplie.

La source de ce problème était attendue et annoncée. Cumuler sur une même année et de manière massive la DADS-U et la DSN n'était pas sans risque. Les risques majeurs ont été écartés, mais malheureusement, la conception opérée, aussi complète fût-elle, s'est heurtée à une erreur de manipulation. Des erreurs, il y en aura toujours. Plus nous sommes dans des systèmes numériques, plus ces erreurs ont des impacts, car le principe de traitement de masse automatisé résiste mal à l'écart.

Ce n'est pas pour autant qu'il nous faut renoncer. Parce que la voie de simplification qu'a ouverte la DSN est encore très large. Et que la digitalisation des échanges est une absolue nécessitée dans ce monde d'exigences de performances croissant et que nous le devons aux entreprises.

Mais là encore, ne nous y trompons pas. La simplification ne se décrète pas. Elle est le fruit d'un patient échange de construction entre tous les acteurs de la chaîne, entreprises, experts-comptables, éditeurs, organismes et pouvoirs publics. Le GIP-MDS est un lieu réel d'échange. Conservons-lui ensemble la force de ce collectif qui est plus que jamais nécessaire pour des fonctionnements performants. Avec la confiance de tous nos membres et des instances publiques, nous pourrons être au rendez- vous des enjeux de demain, du PAS (Prélèvement à la source) à la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés), en passant par la fonction publique. Mais ne pensons pas que tout est désormais juste une histoire technique. Cela reste une aventure de construction collective.

LA UNE

ELISABETH HUMBERT-BOTTIN,
DIRECTEUR GÉNÉRAL

LA QUALITÉ AVEC LA QUANTITÉ

Le déploiement progressif de la DSN depuis 2013 a abouti à la généralisation en janvier 2017 de ce dispositif de simplification majeur pour les entreprises. L'année 2017 a été l'année de montée en charge significative du dispositif avec, à fin 2017, 99,8 % de la cible atteinte !

À ne pas douter, l'objectif quantitatif est au rendez-vous. Mais qu'en est-il du qualitatif ?

En premier lieu, il faut souligner que le niveau de satisfaction des utilisateurs de la DSN est très encourageant après la généralisation : l'étude menée en septembre montre que 73 % des entreprises sont d'ores et déjà satisfaites, alors que le démarrage a été compliqué pour une majorité d'entre elles. En outre, elles sont 60 % à bien comprendre le lien entre la paie et la DSN et à considérer que cette approche numérique constitue une réelle simplification à terme, une fois l'ensemble des processus rodés. Ce projet de transformation majeure reste donc malgré les nécessaires réglages au démarrage apprécié des entreprises. C'est un premier signe important.

À l'autre bout de la chaîne, la qualité globale est au rendez-vous pour la plupart des organismes.

- Pour le régime général, 95 % des DUCS sont acceptées sans écart,
- Pour le régime agricole, le taux de couverture DSN est désormais de l'ordre de 90 % et 95 % des DSN sont acceptées sans rejet,
- 93 % des DSIJ sont automatiquement reconstituées à partir des signalements ; la moitié des DS IJ sont désormais issues du SI DSN et des gains de délai sur le paiement des assurés sont notés,
- 79 % des AED sont également reconstitués, sachant que la moitié des fins de contrats « non courts » est désormais issue de la DSN.
- Le taux de conformité pour la DMMO est de 95 % avec néanmoins un bémol qui demeure sur la disparition/apparition non justifiée de contrats.
- Pour le secteur intérimaire, la DSN a constitué une avancée significative : le taux de qualité du RMM est de 94 % en moyenne et de 98 % sur les majors ; en outre le taux de qualité d'identification des salariés intérimaires est autour de 99 %, gain notable par rapport à la DADS-U.
- Le recouvrement de la retraite complémentaire porté désormais sur 87 % des entreprises et le taux d'intégration automatique est de 69 %, ce qui constitue un taux très significatif compte tenu de l'appui du dispositif sur les données nominatives.
- Concernant les droits à la retraite de base, une enquête de la CNAV a mis en évidence que seules 5,55 % des entreprises présentent un écart de qualité sur les données, un taux bien moindre que ce qu'il était en DADSU.

Toutefois, ce bon fonctionnement d'ensemble ne doit pas masquer les difficultés dont les principales portent sur la maîtrise des changements, des régularisations, le paramétrage du recouvrement des OC, et la gestion des fins de contrats avec Pôle emploi.

Ces défauts de jeunesse doivent rapidement être corrigés. Même si les écarts sont faibles, ils pénalisent certains assurés et la gestion des organismes. La priorité de tous est désormais de les éliminer, d'autant que prochainement les données collectées seront exposées aux assurés au travers du PNDS (Portail numérique des droits sociaux) et de la base ressources.

LES INSTANCES

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE (AG) ET CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)

L'Assemblée Générale s'est tenue comme de coutume en juin pour procéder à l'approbation des comptes 2016. Pour sa part, le Conseil d'administration s'est réuni à six reprises. Outre l'exercice de ses attributions récurrentes, tels que l'examen et l'adoption des budgets et le suivi des activités de net-entreprises.fr, le Conseil a particulièrement été attentif à la généralisation de la DSN au 1er janvier 2017, aux actions liées à la qualité du dispositif et à son enrichissement. En février, le Conseil a adopté les conventions de partenariat sur la gestion du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu (PAS) via la DSN, ainsi que pour le développement et l'exploitation d'un service permettant d'assurer la gestion du PAS sur les revenus autres (traitements de la sphère publique, retraites, prestations sociales etc.) non couverts par la DSN. Ces deux projets en lien avec la DGFiP ont fait l'objet d'un suivi régulier à chaque séance du Conseil.

Plusieurs conventions d'accrochage ou d'usage ont été validées par le Conseil pour l'enrichissement de l'offre de service sur net-entreprises.fr ou sur des sites partenaires (Convention CPP – Compte Personnel Prévention avec la CNAV, Convention d'accrochage du service COTIZEN des OC, Convention d'accrochage du service PAM – Praticiens et Auxiliaires Médicaux avec l'ACOSS et Convention d'usage du RCD avec la Caisse des Dépôts et Consignation).

Le Conseil s'est attaché à veiller à l'équilibre des moyens consentis et des actions engagées pour garantir le bon fonctionnement du parc applicatif net-entreprises.fr et son développement vers une prise en compte des sujets permettant de progresser davantage vers la digitalisation des données dans le cadre de l'identité numérique des entreprises garantie par net-entreprises.fr depuis sa création, la stabilisation et la qualité de la DSN ainsi que le développement d'extensions liées au potentiel de la DSN et à l'extension des usages numériques.

COMITÉ D'ORIENTATION STRATÉGIQUE (COS)

En cohérence avec les séances du Conseil d'administration, le COS a tenu six réunions. Le COS, présidé par Eric HAYAT prépare les travaux et les décisions du Conseil d'administration. Il veille, en outre, à leurs mises en œuvre.

L'ensemble des sujets concernant la DSN, sa généralisation phase 3 et l'avancement du programme de travail prévu ont été abordés avec attention. Il en fut de même sur les projets PASDSN et PASRAU.

Le COS a contribué à la construction de la feuille de route 2018-2021 et plus spécifiquement à l'élaboration du plan d'action opérationnel du GIP pour l'année 2018, avec des priorisations sur des extensions de l'utilisation des notifications électroniques, du RCD, de la mire d'authentification générique (MAG) en lien avec France Connect Entreprises, ou encore de l'usage du module mandat.

COMITÉ DE PILOTAGE OPÉRATIONNEL (CPO)

Sept séances du CPO ont été assurées. Le CPO suit les travaux confiés au GIP de manière opérationnelle. Les projets attachés, tant au portail net-entreprises.fr avec sa refonte (projet TRANSnetE), qu'aux services offerts aux déclarants ont représenté une grande partie de son attention. Il en fut ainsi pour les nouveaux services accrochés comme PAM, CPP et notification des taux ATMP (AGREGATOR). De même pour la mise à disposition de la brique d'authentification MAG ou de certaines extensions pour le Répertoire Commun des Déclarants (RCD) ou les travaux préparatoires à l'accrochage du service de paiement de créances accessoires COTIZEN qui devrait se concrétiser courant 2018 avec les organismes complémentaires.

Le suivi du bon déroulement des campagnes annuelles C3S, DSI et DADS-U a également occupé cette instance. La stratégie d'enquêtes attachée à ces campagnes et à l'usage de net-entreprises et de la DSN lui a également été soumise.

Le CPO a contribué, en amont du COS, aux contributions apportées aux travaux sur la feuille de route 2018-2021 et au programme d'activité 2018. Son apport, en outre, sur les travaux d'élaboration et de suivi budgétaire est essentiel.

Enfin, le CPO a été tenu informé des principaux appels d'offres publiés au cours de l'année écoulée et de la mise en œuvre des actions liées comme ce fut le cas pour l'infogérance avec la mise en place d'une nouvelle architecture de nos infrastructures de production.

COMITÉ DES UTILISATEURS (COUTI)

Le COUTI, présidé par Marc LUCCIONI (CPME), qui réunit les organisations représentant les entreprises, des experts-comptables (CSOEC) et des éditeurs de logiciels de paie (Syntec Numérique). Au cours des trois réunions tenues en 2017, les projets DSN et PAS ont occupé l'essentiel des travaux de cette instance qui exprime les besoins, les attentes et les préoccupations des déclarants. Le suivi de la qualité des données déclarées, des déclarations substituées, la sécurisation des flux déclaratifs et de leurs traitements, la situation de certaines TPE pouvant se trouver en difficulté face à ce nouveau processus déclaratif, un avis donné sur certaines situations particulières comme la gestion des CDDUD (Contrat à Durée Déterminée Usage Dérogatoire) et des FCTU (Fin de Contrat de Travail Unique) pour Pôle Emploi, de la gestion des indemnités journalières de sécurité sociale, du décalage de paie revu au niveau social contrairement au fiscal ou encore de la substitution de la DADS-U par la DSN pour les données 2017 figurent parmi les principaux sujets abordés en 2017. Autant de sujets qui témoignent du caractère très concret des thématiques relevant de cette instance.

DÉCEMBRE 2017

ADMINISTRATEURS

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	REPRÉSENTANTS CA TITULAIRES	REPRÉSENTANTS CA SUPPLÉANTS	REPRÉSENTANTS AG TITULAIRES	REPRÉSENTANTS AG SUPPLÉANTS
ACOSS	Christian PINEAU Jean-Pierre COLETTI Yann-Gaël AMGHAR Personne désignée par YG AMGHAR	Michel GIORDANO Jacky MONGEREAU Personne désignée par YG AMGHAR	Jean-Eudes TESSON	Yann-Gaël AMGHAR
CNAV	Gilles OBERRIEDER Pierre BURBAN Renaud VILLARD Gérard RIVIERE	François BROUSSE Vital FAUCHEUX Pascal EMILE	Gérard RIVIERE	Pierre BURBAN
UNÉDIC	Pierre-Matthieu JOURDAN Chantal RICHARD	Lucie FOUCAUD Rémy MAZZOCCHI	Pierre-Matthieu JOURDAN	Rémy MAZZOCCHI
Pôle Emploi	Jean BASSERES À désigner	À désigner Michel COTTURA	Jean BASSERRES	Michel COTTURA
AGIRC	Frédéric AGENET Jean-Paul BOUCHET	Pierre-François LOREAL 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-BELAYACHI À désigner	Nicolas REVEL (ou Bintou BOÏTE) Serge GARRIGOU À désigner	William GARDEY	Serge GARRIGOU
CNAF	Vincent MAZAURIC Eric DELABRIERE	Christophe BLANCO Frédéric MARINACCE	Vincent MAZAURIC	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	Sylvie CLOTEAUX	Jacques DEVAUX	Sylvie CLOTEAUX
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 CRPNPAC	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 CLEZIO	Xavier BECKER	Philippe LE CLEZIO
CGT-FO	Patrick PRIVAT	Agnès KOHLER-DUNET	Patrick PRIVAT	Agnès KOHLER-DUNET
SYNTEC NUMERIQUE	Emmanuel PRÉVOST		Emmanuel PRÉVOST	
UNAPL	Michel PICON	David GORDON-KRIEF	Michel PICON	David GORDON-KRIEF

DIRECTION GÉNÉRALE
ELISABETH HUMBERT-BOTTIN,

RELATIONS UTILISATEURS ET DÉPLOIEMENT

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
PHILIPPE DEMEURE

- GESTION DES INSTANCES
- COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE
- JURIDIQUE ET MARCHÉS
- PROCESSUS, MOYENS ET LOGISTIQUE
- GESTION DE L'ÉTABLISSEMENT

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCES
MARTINE GRAVAT

- COMPTABILITÉ FINANCES
- RESSOURCES HUMAINES

DIRECTION DES ÉTUDES
JÉRÔME JOIE

- PILOTAGE DSN
- EXPERTISE DSN
- GESTION PARC APPLICATIF
- GESTION INDUSTRIALISATION
- QUALIFICATION SUPPORT

DIRECTION DE LA PRODUCTION
OLIVIER MARCHAIS

- ARCHITECTURE EXPERTISE PERFORMANCE
- INFOGÉRANCE

DIRECTION DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
NICOLAS SIMON

- PROJETS
- DÉPLOIEMENT
- COMITÉ RÉGIONAUX

LE GIP-MDS EST COMPOSÉ DE 33 HOMMES ET 22 FEMMES AU 31 DÉCEMBRE 2017 SOIT UN EFFECTIF DE 55 PERSONNES.

Organigramme au 1er juin 2018

LES TRAVAUX AVEC LES REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

GROUPE PERMANENT D'EXPRESSION DES BESOINS DES ENTREPRISES (GPEBE) ET GROUPE DE RÉFLEXION DES ORGANISATIONS SYNDICALES DES SALARIÉS (OS)

Le GPEBE et le groupe OS se sont réunis ensemble à trois reprises. Outre un suivi très opérationnel de la généralisation en phase 3 de la DSN au secteur privé, les travaux communs des deux groupes ont permis, notamment, d'adapter la stratégie de bascule de la phase 1 à la phase 3, de mieux caler aux réalités du terrain les sujets relatifs à la prise en compte des indemnités journalières de sécurité sociale, aux contrats courts dans la sphère chômage, à certaines situations particulières au regard du prélèvement à la source (PAS), à l'amélioration des informations portées sur les comptes rendus métiers de la DSN (CRM), à l'enrichissement des services du portail numérique des droits sociaux (PNDS) avec l'accès aux données DSN, et à la construction de modules de formation DSN à destination des gestionnaires de paie.

Les échanges ont mis en évidence le caractère majeur de formations adaptées (initiales et continues) de ces gestionnaires pour une qualité de la DSN. La DGEFP (Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle) a été saisie du sujet pour situer comment les entreprises pourraient être accompagnées dans cette démarche.

D'autres thématiques plus orientées « entreprises » ont, par ailleurs, été traitées par le GPEBE au cours de cinq séances spécifiques de travail. Ainsi, des avis ont été donnés sur les éléments d'évolution à prévoir sur l'offre de service net-entreprises.fr, la prise en compte de la pénibilité, le décalage de paie, le site DSN-Info, la question des contrôles URSSAF en environnement DSN, les délais d'obtention des SIRET via les CFE, et les sujets liés à la qualité des logiciels proposés par les éditeurs.

Une participation active aux différents pilotes DSN et PAS a été notable, permettant une analyse et des enseignements avec un regard « utilisateur ». Une démarche similaire a été conduite sur les différents projets de décrets et d'arrêtés parus permettant ainsi de faire remonter aux Ministères compétents l'avis du terrain.

SDDS

L'association pour la Simplification et la Dématérialisation des Données Sociétés (SDDS) œuvre, depuis 2012 avec le GIP-MDS, sur la construction de la DSN et de ses extensions. Elle est représentative des éditeurs de logiciels de paie, éléments indispensables au processus DSN. 2017 a été marquée par plusieurs rencontres d'échange et de partage avec le Conseil Supérieur de l'ordre des Experts-Comptables (CSOEC) sur le déploiement de la DSN en phase 3 et la participation au pilote. Au cours des onze réunions tenues, l'ensemble des sujets fonctionnels à prendre en compte dans les logiciels a été abordé avec l'objectif constant de répondre au mieux aux impératifs fixés par la charte qualité DSN que les éditeurs signataires se sont engagés à respecter. A noter que le projet PAS a également fait l'objet d'échanges nourris.

LES FAITS MARQUANTS SUR NET-ENTREPRISES.FR 2017 (SEPA, DADS-U, C3S, DSI...)

Tout d'abord, concernant la DADS-U, il a été prévu de préparer une campagne particulière dédiée à tous les établissements dont les données transmises en DSN ont été jugées insuffisantes pour garantir les droits de leurs salariés. Une communication ciblée sur la liste de ces établissements a été menée en plusieurs étapes (push mails en novembre, une deuxième campagne fin novembre). En outre, des outils ont été mis au service des déclarants, notamment un guide DADS-U/DSN publié sur DSN-info.fr. De plus un outil sur net-entreprises.fr leur permet de consulter les SIRET pour lesquels ils ont fait des DSN et pour lesquels une DADS-U avec motif est attendue.

Ensuite, pour la C3S, l'année 2017 a été consacrée à la nouveauté attendue pour la campagne C3S 2018 : «i.e» la réactivation du paiement en ligne. En effet, depuis 2 ans, le paiement de cette contribution ne passait pas par un mandat SEPA mais par un virement bancaire. L'obligation de télé-règlement ayant été rétablie, les déclarants s'acquitteront dès 2018 de leur contribution directement après avoir fait leur télé-déclaration sur net-entreprises.fr. Ce nouveau télé-règlement, sous prélèvement à la norme SEPA, est lié au Module Mandat, déjà exploité par la DUCS et la DSN, qui permet aux déclarants de saisir leurs données bancaires et de gérer leurs mandats.

Enfin, l'évolution marquante de 2017, et non des moindres, a concerné le portail net-entreprises.fr lui-même, avec la mise en ligne d'une refonte graphique et ergonomique majeure. Avec une ergonomie de navigation et d'utilisation repensée ainsi qu'une offre de services réorganisée, le nouveau portail met l'accent sur l'accompagnement utilisateur. Plusieurs fonctionnalités ont ainsi été repensées : le nombre d'écrans de la gestion des portefeuilles a été réduit, des fonctionnalités de tris ou de filtres sur des tableaux rendent possibles des recherches de données plus rapides, etc. Par ailleurs, les pages du site public net-entreprises.fr sont désormais gérées sous WordPress, offrant ainsi un outil plus souple pour ses mises à jour.

POINT SÉCURITÉ

HOMOLOGATION DE SÉCURITÉ, UNE DÉMARCHE RGS

Depuis 2013, le Référentiel Général de Sécurité (RGS) est devenu une obligation pour le GIP-MDS suite à l'adoption du décret de février 2010. L'objectif est de renforcer la confiance des usagers dans l'utilisation des services en ligne. Pour net-entreprises, la conformité au RGS s'est traduite par :

- la prise en compte de la sécurité dans les projets au travers d'une démarche d'appréciation des risques ;
- l'identification des fonctions de sécurité et des niveaux de sécurité nécessaires pour répondre aux exigences ;
- le positionnement d'exigences sur les prestataires de services qualifiés par l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) et le choix des produits ;
- la réalisation d'homologation de sécurité ;

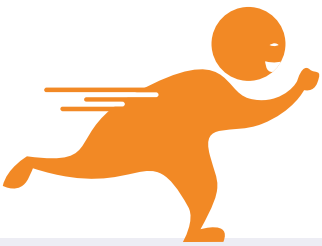
Afin de remplir ses obligations légales, le GIP-MDS adapte le niveau de sécurité des services net-entreprises aux enjeux des déclarations sociales et des données qu'elles véhiculent. En 2017, le comité a renouvelé l'homologation de sécurité du portail et de la DSN. Les attestations ont été délivrées pour les deux années à venir et elles peuvent être consultées par les déclarants dans les mentions légales du portail.

UN NOUVEAU CAS D'USAGE INTEROPS

Interops est le standard d'interopérabilité de la sphère sociale pour sécuriser les échanges entre Systèmes d'Information. A ce titre, il a été intégré dans les solutions recommandées par le Référentiel Général d'Interopérabilité, document de référence de l'état en matière de bonnes pratiques informatiques. Sous l'impulsion de la Direction de la Sécurité Sociale et du GIP-MDS, le groupe de travail Interops a défini une nouvelle spécification Interops-R basée sur le style d'architecture « Rest ». Il élargie les solutions d'interopérabilité proposées en tirant tous les avantages des nouveaux protocoles plus performants et compatibles avec les périphériques mobiles. Son implémentation dans la suite logicielle du GIP-MDS a été réalisée afin de faciliter sa mise en œuvre et son exploitation. En 2017, le Portail Commun Inter-régimes retraite a été le premier projet à utiliser avec succès cette évolution du standard Interops-R.

LA FIN DE LA GÉNÉRALISATION DE LA DSN ET LE DÉBUT DES TRAVAUX SUR LE PAS

Alors que l'année 2016 était centrée sur la DSN, l'année 2017 voit s'enrichir le portefeuille de projets du GIP-MDS d'autres projets majeurs – comme le Prélèvement à la Source (PAS) ou la nouvelle version du site net-entreprises.fr (TransNet-E). Sur ces différents sujets, le GIP-MDS, et en particulier les services en charge de la production, a été au rendez-vous avec ses partenaires et tous les organismes porteurs de la DSN.



LA GÉNÉRALISATION DE LA DSN EN PRODUCTION

BILAN DE LA DSN EN PRODUCTION

Avec la généralisation entrée en vigueur au début de l'année 2017, les infrastructures techniques de l'architecture distribuée de la DSN ont supporté un volume de dépôts de DSN qui a quasiment doublé en 2017 par rapport à 2016, sans dysfonctionnement associé à cette montée en charge – sanctionnant de façon positive les travaux réalisés en 2016 et au début de l'année 2017 pour s'assurer de sa tenue à la charge et de sa robustesse.

Par ailleurs, 2017 a été l'occasion pour le GIP-MDS d'assurer pleinement son rôle de coordinateur de l'exploitation du système DSN, en initiant la mise en place d'un outil de suivi des flux (l'Hypervision DSN), transverse entre tous les opérateurs de l'architecture distribuée de la DSN, avec une échéance de fonctionnement opérationnel prévue courant 2018.

PAS, TRANSNET-E ET MIGRATION D'HÉBERGEMENT

La Direction de la Production a fait face à trois autres enjeux majeurs en 2017 : le lancement des premiers travaux sur le PAS, le déploiement TransNet-E et la migration des infrastructures techniques du GIP-MDS dans le cadre du renouvellement de son marché d'hébergement et d'infogérance.

L'implication des équipes a permis de traiter ces sujets de front, en renforçant la coordination de ces projets pour être au rendez-vous des échéances et des besoins accrus en capacité qu'ont générés le PAS et TransNet-E, tout en minimisant les impacts sur le projet de migration d'hébergement.

NOMBRE DE DÉCLARATIONS TRANSMISES ET CONSULTATION DE SERVICES 2017*

DUCS	2 387 790	**-75,86 %**
DSI	1 389 856	**-0,34 %**
C3S	33 642	**-19,85 %**
DADS-U	2 155 005	**-6,46%**
DSN	22 667 305	**+ 98,25 %**
ATTESTATION DE SALAIRE	6 173 549	**-0,186 %**
MSA	108 082	**-15,68 %**
DPAE	2 424 220	**+ 3,30 %**
ATTESTATION EMPLOYEURS	716 801	**+ 45,24 %**
NET INTEMPÉRIES BTP	26 672	**-16,39 %**
DADS-U CI BTP	NC	**NC**
CONGÉS SPECTACLE	NC	**NC**
DÉCLARATION ACCIDENTS DU TRAVAIL (DAT)	1 051 323	**+ 8,56%**
TOTAL	**39 134 245**	

*Valeurs comparatives 2016 /2017

BILAN DE LA GÉNÉRALISATION DE LA DSN

L'année 2017 représente indéniablement pour la DSN, une phase stratégiquement essentielle : celle de sa généralisation à l'ensemble des entreprises relevant du secteur privé.

Cette dernière phase, prévue par la loi Warsmann de mars 2012, présentait pour le GIP-MDS et ses partenaires un fort enjeu stratégique et ce à plusieurs titres.

Il a fallu, dans un premier temps, consolider le socle technique pour proposer aux entreprises un dispositif DSN suffisamment robuste et performant afin de conserver, dans un contexte de forte montée en charge, un niveau et une qualité de service à la hauteur des enjeux.

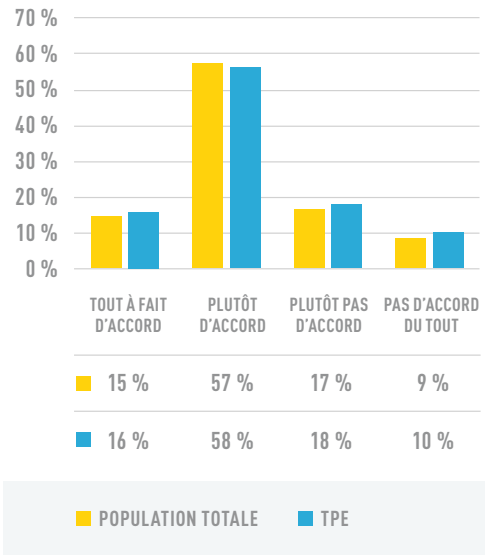
Il était convenu depuis le lancement du projet en 2013 que la promesse de simplification, portée par la DSN, ne serait que totalement satisfaite dès lors que la substitution de la DADS-U serait effective. Un travail conséquent a ainsi été mené en 2017 entre le GIP-MDS et les partenaires afin de bien cadrer les conditions réelles de cette substitution. Les réflexions, débutées en février, ont permis de déterminer les règles précises de substitution prenant en compte la complétude des données transmises via la DSN, la qualité de ces mêmes données de façon à garantir l'exercice de leurs missions aux organismes de protection sociale, et les spécificités liées au périmètre de la DSN comme la gestion des populations exclues.

L'attention du GIP-MDS et des partenaires s'est également concentrée sur l'assistance aux utilisateurs. Dans la continuité de l'organisation mise en place en 2016, avec une répartition précise des sollicitations utilisateurs structurée autour de 3 niveaux de support, plusieurs actions ont été engagées en 2017 afin de proposer aux utilisateurs les moyens de respecter cette échéance de généralisation déterminée par la loi.

Des fiches précisant les consignes de remplissage ont ainsi été proposées aux déclarants ; la logique de co-construction qui encadre les travaux sur la DSN depuis le démarrage du projet, a permis tout au long de l'année, et via des instances déjà mises en place, d'échanger de façon régulière avec les éditeurs, les entreprises, les experts-comptables afin d'anticiper d'éventuelles difficultés ; des renforts ont été mobilisés en cas de sollicitations croissantes ou de difficultés techniques ou applicatives.

SATISFACTION DSN

Le niveau de satisfaction global de la DSN est bon puisque 73 % des répondants se déclarent satisfaits quelle que soit la taille de l'entreprise ; 16 % des TPE et 15 % des entreprises plus importantes se déclarent même très satisfaites.



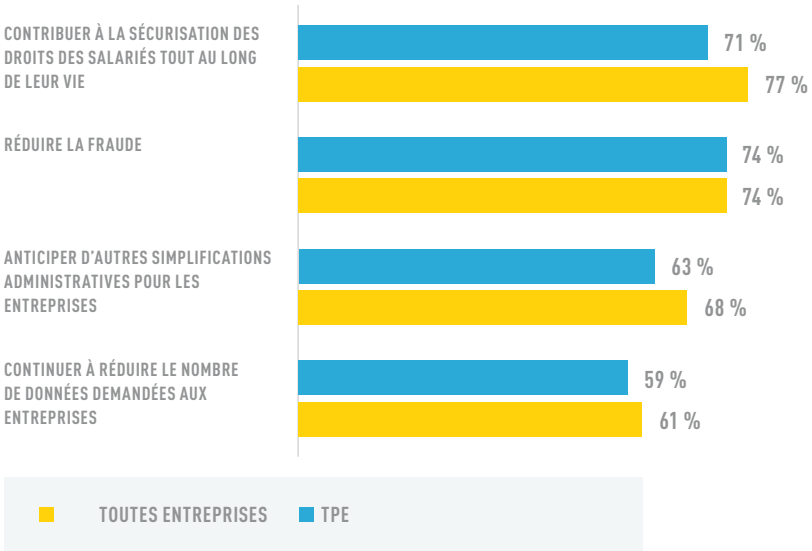
L'ensemble de ces travaux combinés à une forte mobilisation observée chez les organismes ont permis d'atteindre cet objectif de généralisation. Fin 2017, 99,8 % de la cible déterminée sur les entreprises du secteur privé sont en effet entrées en DSN sans que pour autant le SI DSN ne présente des signes d'instabilité.

Au-delà de la bonne réception, traitement et transmission des déclarations, il s'agissait également durant cette année 2017 de mieux appréhender le niveau de satisfaction des utilisateurs de la DSN et d'identifier, au-delà de la transformation numérique et de la simplification de la transmission des déclarations sociales portées par la DSN, les impacts de cette nouvelle modalité déclarative sur le travail au quotidien des différents acteurs concernés. Plusieurs enquêtes ont ainsi été lancées en 2017 auprès des entreprises, éditeurs ou experts-comptables. Il en ressort que le niveau de satisfaction des utilisateurs de la DSN est très encourageant après la généralisation : l'étude menée en septembre 2017 montre en effet que 73 % des entreprises sont d'ores et déjà satisfaites. En outre, elles sont 60 % à bien comprendre le lien entre la paie et la DSN et à considérer que cette approche numérique constitue une réelle simplification à terme, une fois l'ensemble des processus rodés. Les cabinets d'experts-comptables identifient les gains de la mise en place d'une norme unique et structurée pour tous les organismes de protection sociale induits par la DSN.

Ces différents éléments ont été confrontés en cours d'année 2017, au recensement général opéré auprès des membres sur les améliorations à apporter au dispositif. Ce bilan qualité, produit par le GIP-MDS et partagé avec tous les membres, a été finalisé en fin d'année 2017.

Au-delà de l'extension du périmètre de la DSN (intégration de la fonction publique, substitution de nouvelles déclarations, etc.,) nous disposons ainsi, à l'issue de cette année charnière qu'était 2017, d'une feuille de route, partagée par l'ensemble des acteurs, qui identifie les améliorations sur la qualité à prendre en considération dans la période à venir.

LES IMPACTS FUTURS DE LA NORMALISATION DES DONNÉES APPORTÉE PAR LA DSN



LES NOUVEAUX ENJEUX DE LA DIGITALISATION

En poursuivant l'objectif d'accélération de la dématérialisation et de mutualisation des coûts, le portail net-entreprises.fr a subi non seulement une refonte majeure en 2017 mais son offre a en outre été complétée par deux services novateurs, qui permettent de dépasser le périmètre purement déclaratif :

- la Mire d'authentification générique (MAG), qui permet à un utilisateur de se connecter sur différents sites avec ses identifiants net-entreprises.fr. Déjà mise en place avec la CNAV, la DGFIP et un organisme complémentaire, MAG, va progressivement s'étendre à d'autres OPS et administrations, qui pourront ainsi déléguer la gestion des inscriptions et des habilitations à net-entreprises.fr, renforçant par là même la simplification pour les entreprises avec cette identité numérique réellement partagée ;
- un service de notifications électroniques pour dématérialiser certaines formalités papier. Le moteur d'envoi de notifications a été testé avec succès au début de l'année lors de la campagne sur les taux AT/MP. Reste à ce que les textes à paraître lui donnent une valeur juridique, et à mettre en place le consentement de l'utilisateur, ce qui est prévu pour l'année prochaine.

Par ailleurs, la DSN étant maintenant généralisée, des réflexions ont été lancées sur les nouveaux usages des données afin de s'inscrire dans une logique de fournisseur de solutions innovantes dans le domaine social et de partage de données sécurisées auprès des assurés, des entreprises et, des organismes et partenaires. Au-delà de son objectif premier de simplification pour les entreprises, la DSN constitue en effet une source majeure de performance des services rendus aux assurés.

Le projet DAD-e (Droit d'Accès aux données DSN) a ainsi été lancé en 2017 afin de permettre un accès des salariés à leurs données à des fins de vérification puis dans un second temps, de rectification comme demandée par la CNIL et par suite largement appuyée par les représentants des salariés. Cet accès sera mis en œuvre en lien avec le PNDS (Portail numérique des droits sociaux), piloté par la DSS avec une mise en production prévue le 13 juin 2018.

LES TRAVAUX MENÉS EN CONCERTATION SUR 2017 TANT SUR LA DSN QUE SUR PASRAU

La réforme du prélèvement à la source (PAS) devait entrer initialement en vigueur en janvier 2018 puis sa mise en œuvre a été décalée au 1er janvier 2019. L'année 2017 a donc été dédiée à la mise en œuvre de ce chantier d'ampleur tant du point de vue de la construction technique du dispositif et de sa validation que de l'accompagnement des futurs collecteurs de l'impôt.

Sur la mise en place de ce nouveau dispositif, les travaux conjoints entre le GIP-MDS et la DGFiP, débutés en fin d'année 2016, avaient pour objectifs l'adaptation de la déclaration sociale nominative (DSN) et la création d'une nouvelle déclaration pour les besoins du prélèvement à la source : la déclaration Pasrau (prélèvement à la source pour revenus autres) dédiée aux collecteurs hors du champ de la DSN.

Le GIP-MDS et la DGFiP ont travaillé de concert, avec la collaboration d'éditeurs de logiciel de paie ou d'entités développant leur propre système de paie, afin de co-construire un système respectant les mécanismes inhérents aux processus de paie, tout en garantissant les modalités de mise en œuvre de la réforme. De plus, a été assurée une parfaite cohérence fonctionnelle entre les normes d'échange de la DSN et de la déclaration Pasrau.

A l'été 2017, une grande phase de tests a été proposée aux futurs collecteurs de PAS, leur permettant de valider leurs développements informatiques et de sécuriser le dispositif.

Enfin, tout au long de l'année, dans la période de fabrication du dispositif informatique et pendant la période de tests, un accompagnement rapproché a été assuré par le GIP-MDS et par la DGFiP auprès des futurs collecteurs de prélèvement à la source (comités de suivi, documentation, soutien et assistance technique et fonctionnelle).

ASSISTER LES ENTREPRISES AVANT ET APRÈS DÉMARRAGE

DES DISPOSITIFS PERFORMANTS AU SERVICE DES UTILISATEURS DANS CE NOUVEAU CONTEXTE 2017 : GESTION DES CONTACTS, BASES DE CONNAISSANCES, MOOC FORMATION.

LA GESTION DES CONTACTS : UN SERVICE DE QUALITÉ POUR LE SUPPORT DE NIVEAU 1

Le centre d'appels partagé DSN a traité 166 015 appels en 2017 (contre 141 004 en 2016 soit une hausse de près de 20 % absorbée sans heurt). Avec les organismes partenaires (ACOSS et AGIRC-ARRCO), le GIP-MDS avait anticipé la hausse d'activité en ce début d'année 2017. Le dispositif déployé a permis d'offrir une qualité de services à un haut niveau, avec un taux de décroché global à 95 %. Sur la période de janvier à février, le taux moyen se situe à 91 %, ce taux moyen est supérieur à 97 % sur la période de mars à décembre. La baisse du nombre d'appels est progressive de mars à juillet, à partir de septembre la volumétrie est stabilisée à 9 500 appels par mois. Les questions sont plutôt d'ordre pratique, celles-ci évoluent au fil des expériences d'utilisation. 9 fois sur 10, les réponses sont apportées par une assistance de premier niveau.

En parallèle, le centre de contacts net-entreprises.fr a traité sur l'année un total de 223 535 contacts, en réduction de 24 % par rapport à 2016. Les indicateurs de qualité de service sont satisfaisants sur tous les canaux de contacts dans ce contexte de généralisation DSN. A noter, le taux de décroché global à 94 % avec 185 696 appels pris. Parmi les faits marquants 2017 : une chute des sollicitations sur les déclarations remplacées par la DSN, spécifiquement en DUCS -70 % ; une légère baisse des questions d'inscription et de connexion de 10 % ; un surcroit de contacts des micro-entrepreneurs. Le bilan d'activité 2017 fait apparaitre qu'une assistance de premier niveau est apportée dans 8 fois sur 10 (escalade vers l'organisme : 19 % « hors périmètre »).

CHIFFRES CLÉS 2017

CENTRE D'APPELS PARTAGÉ DSN :

APPELS DÉCROCHÉS	166 015
QUALITÉ DE SERVICE	95 %

CENTRE DE CONTACTS NET-ENTREPRISES.FR :

APPELS DÉCROCHÉS	185 696
QUALITÉ DE SERVICE	94 %

TOP 5 DES MOTIFS (HORS DSN) :

PSIG	63 %
DUCS	8 %
MICRO ENTREPRENEUR	8 %
DSI	6 %
DADS-U	5 %

LES BASES DE CONNAISSANCES : DES OUTILS COMPLETS DE DOCUMENTATION EN LIGNE

La base de connaissances DSN, accessible depuis DSN-Info.fr, a de nouveau pleinement répondu aux objectifs en 2017. Sa croissance d'usage est très importante, en hausse de 70 % par rapport à 2016, avec 1 601 374 accès et plus de 200 000 utilisateurs ayant créé leur espace personnel (dont 57 % entreprises, 38 % experts -comptables). Le taux de réponse automatique est de 98,3 % en 2017 (contre 96,6 % en 2017).

Les documentations en ligne s'enrichissent en 2017 : bases de connaissances net-entreprises.fr et PASRAU.

La base de connaissances net-entreprises.fr a été ouverte en janvier, couvrant les sujets liés à l'offre de services (déclarations, gestion et modification d'inscription).
En plus des recherches habituelles, un widget d'accompagnement a été intégré en septembre, sur chaque page du compte utilisateur (espace connecté).

CHIFFRES CLÉS 2017

CONSULTATIONS DES BASES DE CONNAISSANCES **2 246 316**

RÉPARTITION DES CONSULTATIONS 2017 :

DSN	69 %
NET-ENTREPRISES.FR	30,5 %
PASRAU	0,5 %

RÉPARTITION DES CONSULTATIONS 2017 AU DERNIER TRIMESTRE

DSN	42 %
NET-ENTREPRISES.FR	57,5 %

LE MOOC :

UN NOUVEL ESPACE DÉDIÉ À LA FORMATION EN LIGNE

Un nouvel espace dédié à la formation en ligne est proposé en septembre 2017 : le MOOC. Il se compose de vidéos, de quiz, et de liens vers les sites institutionnels et bases de connaissances. Cela s'adresse à l'ensemble des utilisateurs du portail. Des modules de formations adaptés à chaque population ou thématique sont ainsi proposés. Des actions sont menées au quotidien pour offrir le meilleur service aux utilisateurs, et leur donner les informations attendues de manière rapide et simple. La croissance d'usage est très importante à fin 2017.

UNE COMMUNICATION CIBLÉE POUR ACCOMPAGNER LA GÉNÉRALISATION DE LA DSN

Documentation net-entreprises.fr

La stratégie de communication 2017 a été construite pour permettre la mise en place de la généralisation de la DSN avec en point d'orgue la qualité des données transmises.

Différentes actions ordonnancées ont été mises en place durant cette année :

- la diffusion de dépliants, développés sur la thématique « les bonnes pratiques en DSN », ont permis grâce à leurs diffusions sur le terrain via les organismes et par les comités régionaux d'assurer un accompagnement de proximité auprès des entreprises et des experts-comptables ;
- des envois de push mails ciblés ont été adressés aux entreprises et experts-comptables afin de leur rappeler l'entrée en vigueur de la phase 3 et la mise en place de nouvelles tables de nomenclatures. Pour les retardataires, une communication les informant de transmettre une DADS-U leur a été envoyée en fin d'année ;
- l'organisation, au printemps et à l'automne, par les Comités Régionaux des Rencontres Extra ciblées DSN ont permis d'accueillir plus de 10 000 entreprises. Ce véritable réseau d'expertises partagées entre organismes a permis de mettre de l'humain au cœur de la dématérialisation ;
- ces évènements co-construits par les OPS, comme la DSN, ont permis par différentes actions d'informer 650 000 entreprises, de les rassurer et d'accompagner celles qui entraient dans le dispositif. Pour certaines entreprises qui n'étaient pas encore en DSN, les Comités Régionaux ont présenté le dispositif et les solutions alternatives, afin qu'elles se mettent en règle avec l'obligation ;
- la participation au congrès des experts-comptables de Lille a permis au GIP-MDS et à l'ensemble des opérateurs de la sphère sociale présents au congrès de répondre aux problématiques techniques ou métiers ;
- le portail net-entreprises.fr a été modernisé et simplifié. Le site « statique » devenu « dynamique » (CMS) est une source de progrès. Il garantit une navigation fluide et fonctionnelle notamment grâce à une recherche optimisée. Autre atout majeur, le site a été développé en mode « responsive » et s'adapte donc aux différents formats : tablettes, smartphone, portable ;
- diverses communications (brochure, flyers, dépliants, affiches et mails) ont été diffusées accompagnant ainsi les différentes évolutions et informations sur les autres déclarations (DADS-U, DSI, C3S etc.) ;

les actions menées en relations presse ont accompagné la généralisation de la DSN. Des communiqués et témoignages vidéos ont ciblé particulièrement les petites entreprises. Le bilan de la généralisation a été mis en relief à l'occasion d'un point presse, auquel des partenaires du GIP-MDS ont été associés. Deux tribunes, l'une du Président Eric Hayat du GIP-MDS, l'autre du Directeur général, Elisabeth Humbert-Bottin, ont contribué à valoriser la valeur et les potentiels d'usage de la DSN comme socle de dématérialisation et de simplification pour les entreprises. Ces messages ont également été relayés lors des interviews presse organisées.

RAPPORT FINANCIER

LE BUDGET TOTAL DU GIP-MDS 2017, TEL QU'IL RESSORT DU VOTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 12 OCTOBRE 2017 S'ÉLEVAIT À **36,7 MILLIONS D'EUROS** DONT 16,2 MILLIONS D'EUROS AU TITRE DU BUDGET COMMUNAUTAIRE, 14,1 MILLIONS D'EUROS POUR LA DSN ET 6,4 MILLIONS D'EUROS POUR LES NET PROCÉDURES EN PLACE.

LE FINANCEMENT A ÉTÉ COMPOSÉ DE :

30,8 M€
Contributions des membres

0,17 M€
Subvention « Programme Investissement Avenir »

5,8 M€
Reports des produits constatés d'avance

LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT NETTES DE L'EXERCICE SE SONT ÉLEVÉES À 31,4 MILLIONS D'EUROS, LES CHARGES D'INVESTISSEMENT À 0,2 MILLION D'EUROS SOIT UN MONTANT TOTAL DE CHARGES ÉGAL À 31,6 MILLIONS D'EUROS RÉPARTIS COMME SUIT :

14,1 M€
Budget communautaire

11,7 M€
Budget DSN

5,8 M€
Budget des autres net procédures

LES OPÉRATIONS REPORTÉES DE 2017 À 2018 REPRÉSENTENT ENVIRON 2,5 M D'EUROS.

Le démarrage de la DSN qui s'est passé de manière « nominale » a permis de dégager des économies notamment sur les postes qui étaient prévus en cas d'écart fort sur le taux de généralisation ou d'appels en nombre auprès du centre téléphonique.

GIP Modernisation des déclarations sociales
NET-ENTREPRISES·FR

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