

Le collectif
net-entreprises
face à la crise

RAPPORT
ANNUEL
2020





Le mot du Président

Une année 2020 sous le signe de la crise mais toujours avec des avancées

Le bilan 2020 est celui d'une année hors norme. C'est une année où nous aurions dû célébrer les 20 ans du GIP-MDS pour faire le bilan et nous projeter dans l'avenir. Si l'heure était trop grave pour être à la célébration, celle du bilan s'impose. Grâce à la solidité de l'infrastructure net-entreprises.fr, le GIP-MDS a déployé tout au long de l'année 2020 des outils de crise et des actions coordonnées avec les membres concernés, tout en menant les projets prévus.

Toutes les équipes du GIP-MDS ont travaillé sans relâche en lien avec tous nos membres pour créer de nouveaux services et adapter les déclarations aux évolutions réglementaires successives liées à la crise, pour parfaire la qualité des applicatifs et tenir les délais. Y compris, ou à commencer, par ceux qui sont le moins visibles au sein des équipes du GIP-MDS et sans qui les projets ne pourraient être validés.

Cette année exceptionnelle fut l'occasion de mesurer combien le portail Net-entreprises avec son offre de services était complet et reconnu. De même, les objectifs premiers de la DSN sont incontestablement atteints, tant pour la simplification des procédures, la normalisation, la consolidation que pour l'extension de son périmètre : 25 millions de lignes de salaire véhiculées, la sécurisation des droits des salariés, le PAS, l'arrivée de la Fonction Publique...

De grands enjeux marquent la période à venir. En premier lieu, il ne faut pas fragiliser les fondations de l'édifice construit, et c'est le rôle clé de la normalisation des données. Chaque évolution, chaque nouveauté réglementaire ne peut se traduire en nouveaux items à intégrer à la DSN. La solidité de l'existant tient à sa capacité à partir de données réelles, la paie, et non à créer de nouvelles. Le chantier de la fiabilisation des données reste de mise. Enfin, en développant les CRM, les Comptes-Rendus Métier normalisés, nous améliorons les possibilités de pilotage de la DSN et des informations qu'elle livre au sein et au service des entreprises. Nous avons vu combien les données en temps réel recueillies pendant la crise ont permis d'orienter les dispositifs d'aides aux entreprises et cela préfigure les usages à venir.

Tout ce que nous avons déployé avec nos membres au cours de ces 21 années d'existence du GIP-MDS, avec le patrimoine des technologies et des données qui sont une véritable richesse collective de la protection sociale servira sans nul doute les enjeux de demain !

Éric Hayat

Président du GIP-MDS



Le mot du Directeur Général

La vie réelle du collectif en distanciel

Les instances de partage sont indispensables au fonctionnement du GIP-MDS. Construit par et pour les organismes de protection sociale, au service des entreprises, notre métier est de structurer et proposer les solutions les mieux équilibrées à la rencontre des attentes parfois différentes entre les organismes, les entreprises, les cabinets d'expertise comptable et les logiciels de paie.

Et qui dit équilibre dit partage, qui dit partage dit discussion, qui dit discussion dit réunion... Dès le 19 mars, le premier CDDSN a été tenu en distanciel, suivi ensuite de séances mensuelles sous la même forme, de comités stratégiques, de groupes d'entreprises, de groupes plus opérationnels sur le suivi des travaux de la maîtrise d'œuvre et de l'exploitation et aussi du Conseil d'Administration dont 4 séances se sont tenues sous cette forme, alors même qu'il y a moins de 10 ans la question était de supprimer les dossiers papier remis sur table.

Le terme de distanciel est plus juste que le terme virtuel ; à aucun moment, les réunions tenues sur la période n'ont été abstraites, elles ont continué de permettre des échanges fructueux et des décisions comme d'habitude la plupart du temps consensuelles, dès lors que les arguments de choix ont pu être valablement exposés et échangés.

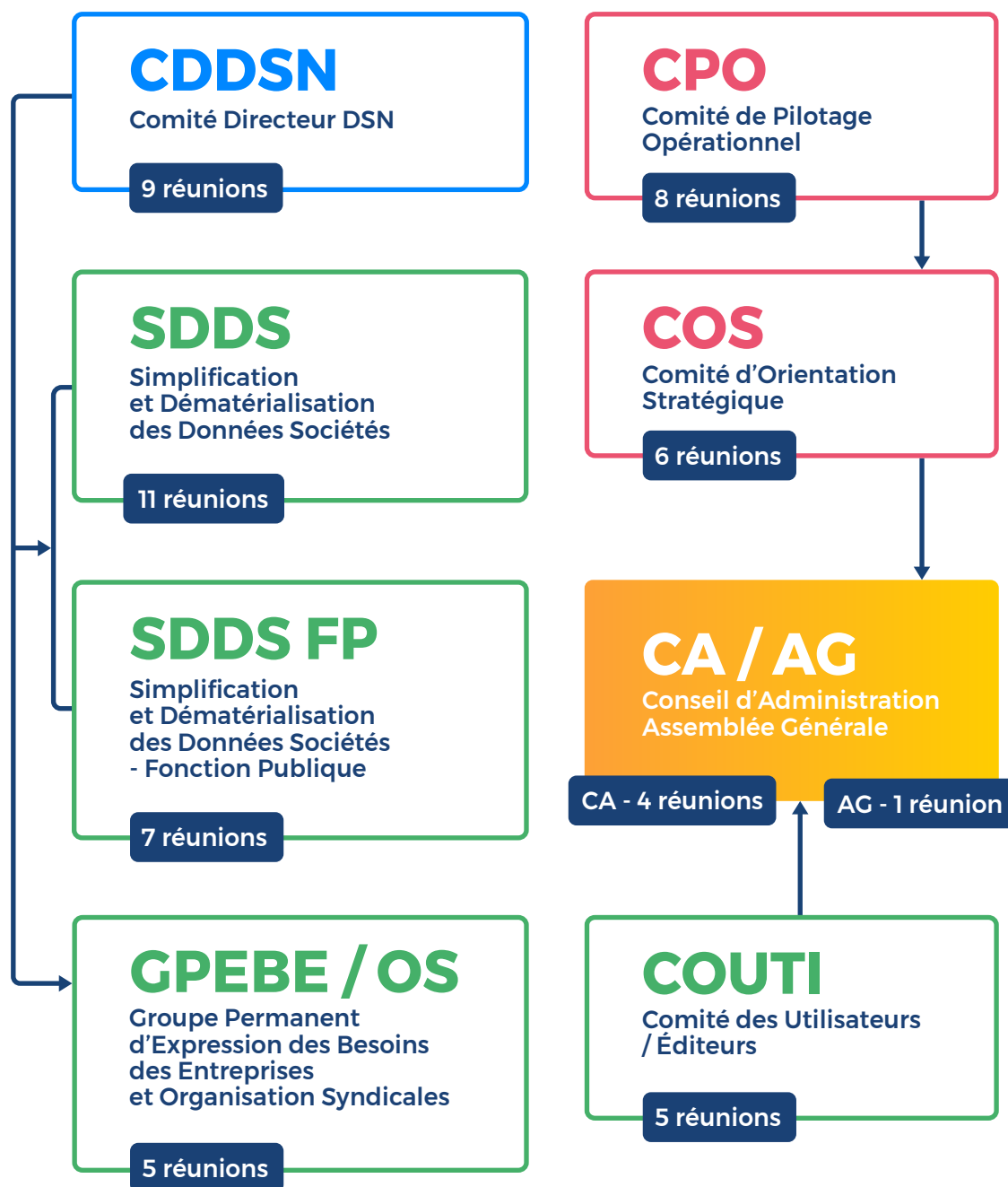
Cela fait maintenant plus d'un an que ce fonctionnement est en place et, même si nous regrettons tous de ne pouvoir conclure par une poignée de main, la mobilisation des membres autour des micros n'a pas failli, témoignant ainsi de la volonté de tous de faire tourner le collectif. Les dossiers ont été structurés, les jalons prévus ont été tenus et nous souhaitons vous remercier tous d'avoir joué le jeu.

En espérant avoir prochainement le plaisir de pouvoir sourire sans masque et en présentiel aux fruits du travail de 2020...

Elisabeth Humbert-Bottin

Directeur Général

Les instances du GIP-MDS et leurs interactions



● DSN

● Instances consultatives utilisateurs / éditeurs

● Instances préparatoires et de suivi du CA

De nouveaux services embarqués en urgence

Le GIP-MDS a répondu présent lorsqu'il a fallu accompagner, au pied levé, tant les entreprises que les organismes de protection sociale dans les démarches et procédures à mettre en place dans le cadre de la crise Covid. A ce titre, nous avons su sécuriser l'inscription au service Cnam de dépôt de fichier des « Déclarations de maintien à domicile », complément nécessaire pour les grandes entreprises de la solution de saisie en ligne proposée sur Ameli.fr. Le service a été mis en production dès le 26 mars 2020, pour tous les déclarants DSN. L'équivalent pour le régime agricole a été intégré directement dans le bouquet de services MSA. L'accompagnement utilisateur a été assuré par tous les moyens disponibles (mailings, actualités, relais auprès des experts-comptables, foires aux questions et guides utilisateurs...). Cette démarche illustre la capacité du GIP-MDS à se mobiliser dans des temps très courts pour rendre le service attendu aux entreprises utilisatrices.



Une nouvelle ergonomie pour Net-entreprises

Le site Net-entreprises a évolué en novembre 2020 pour donner une plus grande visibilité à ses services et faciliter le parcours utilisateur. Dès la page d'accueil, le nouvel affichage propose un accès direct à l'offre de service et des entrées en fonction du profil utilisateur. DSN-info.fr, qui était séparé pendant toute la phase de montée en charge de la DSN, a désormais rejoint net.entreprises.fr, afin de garantir une cohérence d'ensemble des informations mises à disposition.

Des évènements organisés en distanciel

Club des Pilotes dédié à la DSN Fonction Publique le 5 novembre, participation au **Congrès des Experts-Comptables** en septembre ou **Rencontres extra**, crise sanitaire oblige, le distanciel aura été la règle pour ces 3 catégories d'évènements, avec un nombre de participants et une satisfaction sur les contenus à la hauteur des réunions physiques.

Des informations coordonnées diffusées massivement

+ 636,74 % d'envoi de mails en 2020

par rapport à 2019, avec un très bon indice global de qualité de 80 %

5 183 006 mails

soit 80 campagnes pour les membres du GIP-MDS et des ministères

66 % des envois consacrés à la crise

3 425 283 de mails transmis

Panel de push mails émis en 2020



Les principales évolutions dans le secteur privé

L'année 2020 a été marquée par les évolutions liées à la crise sanitaire, à laquelle la DSN a fait face en intégrant de nouvelles procédures et modifications réglementaires à travers l'utilisation des « valeurs de réserve », mises en place dans le cahier technique 2020. Ces nouvelles mesures ont exigé une réactivité forte de l'ensemble de l'écosystème DSN pour adapter le dispositif rapidement et permettre à la DSN de remplir son rôle de simplification à l'égard des entreprises.

Outre ces évolutions, les travaux menés tout au long de l'année 2020 ont permis notamment :

- **La préparation de l'entrée en production pour 2021 du signalement FCTU¹, afin de traiter les contrats courts en DSN**
- **L'intégration des gens de mer en DSN**
- **Le remplacement de la procédure DOETH²**
- **La notification électronique des taux AT/MP**
- **La déclaration de congés « proche aidant » en DSN.**

Les travaux de l'année 2020 ont également préparé l'application de la réforme de transfert du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire obligatoire de l'Agirc-Arrco vers l'Urssaf.

Demande des éditeurs et des pouvoirs publics (LFSS³ 2020) et enjeu pour la qualité des données DSN, la prise en compte automatisée des Comptes-rendus métiers DSN implique leur nécessaire normalisation. La norme NEORes a été conçue dans cette perspective, avec une approche sémantique, dans le cadre d'une co-construction désormais habituelle avec les éditeurs et les organismes qui ont été mobilisés sur une série d'ateliers et de consultations au second semestre 2020. Des travaux rapprochés ont été menés avec l'Urssaf et l'Agirc-Arrco pour s'assurer de concevoir des CRM mutualisés normalisés dans le cadre du transfert du recouvrement



Le GIP-MDS, en tant que chef d'orchestre de ces travaux, a animé tout au long de l'année des clubs, comités et instances, rassemblant tous les acteurs et parties prenantes de la DSN, entreprises, experts-comptables, éditeurs et organismes et permettant un suivi rapproché des projets à forts enjeux.

La réactivité de l'ensemble des acteurs de la DSN face à la crise sanitaire et aux mesures qui en découlent démontre la maîtrise et le succès du dispositif. Cette base solide et fiable permettra d'aborder les enjeux à venir : tout d'abord « aller au bout de la DSN » en finalisant le périmètre et en consolidant les acquis ainsi que la qualité globale des données, et ensuite améliorer l'articulation avec d'autres dispositifs.

Les améliorations liées à PIQ* !

L'outil « PIQ » permet au quotidien, de manière simple, de réaliser des analyses qualité sur la quasi-totalité des données issues de la DSN. Ces analyses débouchent sur des plans d'actions menées auprès des éditeurs pour corriger les paramétrages ou relayer les consignes auprès de leurs clients, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité.

* Production d'Indicateurs Qualité

1. Fin de Contrat de Travail Unique
2. Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés
3. Loi de Financement de la Sécurité Sociale

Fonction Publique : une mobilisation compliquée par la crise

L'entrée des employeurs de la Fonction Publique a mobilisé le GIP-MDS et ses partenaires depuis 2016, afin de sécuriser la première vague d'obligation de janvier 2020. Malgré cela, seulement 71 % des employeurs concernés par l'obligation ont été au rendez-vous. Toutefois, les absents ont été en partie compensés par l'entrée de volontaires, en avance de phase.

La prolongation du Pilote sur 2020 a permis à de nouveaux éditeurs d'éprouver leur logiciel, aux employeurs de se familiariser avec la DSN et pour certains de renforcer leurs tests. Afin de sensibiliser les employeurs, la mise en place de communications ciblées, de webinaires et la réalisation du club des Pilotes 2020, a permis d'instaurer un dialogue avec les employeurs, en insistant sur la phase de préparation, nécessaire à une entrée sereine en DSN. Les communiqués de presse ont généré des retombées sous forme d'articles ou d'interviews. Les nouvelles vidéos de témoignages, les webinaires du Club des pilotes et les webinaires en partenariat avec le CNFPT sont disponibles sur l'espace DSN Fonction publique de la chaîne Youtube de Net-entreprises.

La crise sanitaire liée au COVID-19 a fortement bouleversé cette préparation, en focalisant toute l'attention des employeurs sur la mise en place des mesures au sein des organisations. Les employeurs du versant hospitalier ont particulièrement souffert de cette situation. Afin de conserver la dynamique de mise en place de la DSN, la DGOS* a mis en place des incitations financières pour permettre à ces employeurs de supporter cette charge non prévue et sécuriser l'entrée de janvier 2021. Cette aide a été perçue par 36 employeurs mais n'a pas pu tenir l'objectif des 53 CHU attendus. En effet, malgré ce dispositif, 15 employeurs ont demandé un report pour entrer en 2022, soit un objectif atteint à 71 %.

* Direction Générale de l'Offre de Soins



Vidéos (témoignages et webinaires) disponibles sur la chaîne Youtube de Net-entreprises

970 entrées
pour 658 attendues

avec les volontaires, mais seulement 460 sur les attendus, soit 71 %

400
employeurs pilotes
répartis sur 24 éditeurs

300 participants
au Club des Pilotes
en ligne du 5 novembre,
avec 7 thématiques et 10 webinaires

Un appui aux utilisateurs toujours au rendez-vous

L'année 2020 a été marquée par la crise de la Covid-19 et des périodes de forte charge d'activité, notamment sur le service d'assistance DSN. Les informations réglementaires, évoluant au fil de la crise, ont eu pour impact la production de nouvelles consignes et un besoin fort d'explications aux utilisateurs quant à leur déclaratif.

Une organisation spécifique et des plans ciblés ont donc été mis en place au centre de contacts durant cette période afin de garantir aux utilisateurs une assistance à la hauteur de leurs attentes. Les formations et plans d'urgence ont été importants et nombreux afin de transmettre aux conseillers la juste information à l'instant T. Les questions étaient nouvelles ou spécifiques à

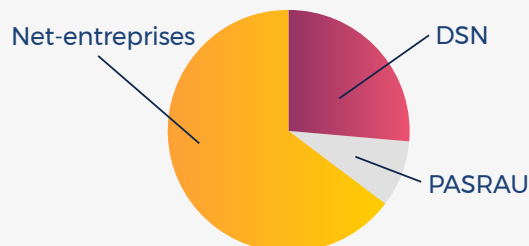
certains métiers mais ont pu trouver leur réponse grâce aux plans d'actions mis en place.

Pour la première fois « de son histoire », l'assistance Net-entreprises est passée en « distanciel » avec toute la technique nécessaire que cela a impliqué. Pour autant, la qualité de service a été au rendez-vous avec notamment **un délai de réponse à J pour 98,5 % des mails reçus** malgré les forts pics.

La base de connaissances a également été un vecteur de support important avec **4 374 759 visiteurs et un taux de réponse automatique de 99,8 %**. Cette année atypique a démontré que l'assistance Net-entreprises a su se ré-inventer afin de répondre présente aux demandes de ses utilisateurs !

Le centre de contacts en quelques chiffres

233 696 contacts traités,
mails + téléphone



Qualité de service

95,4 % sur l'année 2020.

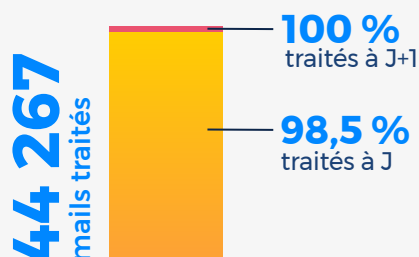
Les 3 pics de consultations



Le top 3 des motifs de contacts pendant la crise

- 1 Les modalités déclaratives de l'activité partielle en DSN
- 2 Les arrêts maladie en DSN (gardes d'enfant, arrêts pour les salariés ne pouvant télétravailler...)
- 3 Les mesures d'aides aux entreprises affectées par la crise

Les demandes utilisateurs par mail



Les 3 fiches les plus consultées

- 1 Les éléments clés de l'activité partielle
- 2 Les modalités déclaratives en DSN d'une mesure d'aide au paiement des cotisations
- 3 Les modalités déclaratives en DSN d'une exonération de cotisations patronales

Les 3 MOOCS les plus visionnés

- 1 Le tableau de bord DSN
- 2 La gestion du compte Net-entreprises
- 3 La Fonction Publique en DSN



Comités régionaux : une nouvelle dynamique

Avec la crise sanitaire, les actions du collectif des organismes locaux ont été recentrés sur l'accompagnement des entreprises face à la crise sanitaire et des employeurs publics pour leur entrée en DSN. La généralisation du télétravail a constitué une opportunité de donner une nouvelle dynamique aux Comités Régionaux, avec des modalités différentes et des outils adaptés aux besoins, comme les Rencontres extra au format webinaires.

La transmission des déclarations en 2020

DÉCLARATIONS	2019	2020	ÉVOLUTION PAR RAPPORT À 2019
DSN	27 282 595	27 920 033	+ 2,28 %
DADS-U	357 910	140 409	- 154,91 %
DS PAMC	349 330	377 899	+ 7,56 %
Données PASRAU	996 341	917 293	- 8,62 %
DSI	1 445 812	1 349 750	- 7,12 %
C3S	28 273	27 580	- 2,51 %
Attestation de salaire	5 298 035	6 273 644	+ 15,55 %
Attestation employeur	666 088	361 951	- 84,03 %
MSA	65 583	60 063	- 9,19 %
DPAE	2 988 488	2 492 419	- 19,90 %
NET Intempéries BTP	30 257	20 191	- 49,85 %
DADS-U CI BTP	16 197	11 582	- 39,85 %
Déclaration accident du travail	1 185 071	974 961	- 21,55 %
TOTAL	40 709 980	40 927 775	+ 0,53 %

PASRAU, un périmètre élargi

Avec l'alimentation du Dispositif de Ressources Mensuelles (DRM) en vue du calcul automatisé et contemporain de certaines prestations et dont le premier démarrage était prévu en janvier 2021 autour des APL, PASRAU a élargi son périmètre et préparé la substitution de flux bilatéraux entre acteurs de la sphère sociale, en devenant le « PASSage des Revenus AUTres ».

Il y a désormais une distinction entre le « Message mensuel des revenus autres » pour les revenus dont la déclaration en PASRAU est pérenne et le « Message transitoire Fonctions Publiques, particuliers employeurs, CESU, Pajemploi et GUSO », pour les revenus d'activité présents en PASRAU, dont il est prévu qu'ils basculent en DSN. L'intégration du recouvrement des cotisations sociales par l'Urssaf, pour laquelle les travaux ont été menés dès 2020, constituera la prochaine étape de cet élargissement de périmètre.



Les nouveaux usages

Les développements du **SI Bonus Malus** se sont poursuivis dans la perspective d'un atterrissage en 2022 et les travaux de prototypage d'un calcul de **l'index égalité professionnelle femmes/hommes** sur la base des données DSN ont démarré. L'utilisation des données de la DSN à partir de la base miroir DADe s'est étendue avec **l'intégration de l'Agefiph** pour accompagner les entreprises et les salariés handicapés dans leurs demandes d'aide auprès de l'organisme (mise en production en janvier 2021) ainsi que des travaux de conception pour la feuille de route 2022 autour de la protection universelle maladie (CNAM).

L'industrialisation progressive en 2020 de la base DSN anonymisée a permis aux équipes du GIP-MDS de mieux suivre la montée en charge, de réaliser



des analyses et le suivi qualité DSN en lien avec les éditeurs, de mettre en place des indicateurs stratégiques ou à des fins décisionnelles : **suivi d'éléments dans le contexte de la crise COVID, aide au ciblage de contrôles autour de l'activité partielle**, ou de l'automatisation en lien avec la sphère travail de **l'index égalité professionnelle femmes/hommes...**

Côté **Répertoire Commun des Déclarants (RCD)**, des usages s'étendent encore autour des contacts et mailings de masse vers les entreprises. Les effectifs mensuels et annuels sont maintenant remontés dans le RCD, afin de transmettre l'information aux partenaires, la prochaine étape étant de les transmettre aux déclarants via un CRM normalisé et **l'ouverture des données à d'autres partenaires** par API.

La **prise en compte automatisée des Comptes-Rendus Métiers DSN** est une demande des éditeurs et des pouvoirs publics (LFSS 2020). C'est aussi un enjeu pour la qualité des données, ce qui implique leur **normalisation**. La **norme NEORes** a été conçue dans cette perspective, avec une approche sémantique, dans le cadre d'une co-construction avec les éditeurs et les organismes. Des travaux ont été menés avec l'Urssaf et l'Agirc-Arrco pour concevoir des CRM mutualisés normalisés dans le cadre du transfert du recouvrement.

Le budget du GIP-MDS 2020, tel qu'il ressort du vote du Conseil d'administration s'élevait à 41,8 millions d'euros, dont 16,6 millions d'euros au titre du budget communautaire, 21,5 millions d'euros pour la DSN et 3,7 millions d'euros pour les net-procédures en place.

Composition du financement

38 M€

Contributions des membres

À ceci s'ajoutent :

3,5 M€

financés par la DGFIP au titre des travaux menés par le GIP-MDS sur le Prélèvement À la Source

3,8 M€

Reports de produits constatés d'avance des années antérieures

3,4 M€

financés par les organismes de protection sociale au titre des travaux réalisés sur PASRAU.

Répartition des charges de fonctionnement

Au total, les charges de fonctionnement nettes de l'exercice se sont élevées à 42,5 millions d'euros, les charges d'investissement à 0,2 million d'euros, soit un montant total de charges égal à 42,7 millions d'euros réparti comme suit :

14,9 M€

Communautaire

18,1 M€

DSN

3 M€

Autres net-procédures

3,5 M€

Prélèvement À la Source

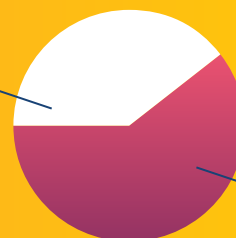
3,2 M€

PASRAU hors DGFIP

Le résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2020 se traduit par le constat d'une économie de l'ordre de 2,6 M€ et d'un report de 3,4 M€ d'opérations vers 2021, soit la couverture des opérations planifiées sur 2020 à hauteur de 95%.

L'effectif du GIP-MDS au 31 décembre 2020 : 63 personnes.

25 femmes



38 hommes



Le site Net-entreprises.fr revu en 2020

