

Net-entreprises Transformer l'essai

Cinq ans après sa création, net-entreprises reste « la » solution pour des échanges dématérialisés entre les groupes de protection sociale et les entreprises, malgré un bilan en deçà des espérances. Les régimes de retraite complémentaire réaffirment leur engagement en adoptant un plan d'action volontariste.

DOSSIER

Sommaire du dossier

- ◆ Net-entreprises : transformer l'essai
- ◆ État des lieux : s'impliquer davantage
- ◆ Stratégie : au cœur de la réflexion et de l'action, l'utilisateur
- ◆ Jean Castagné :
Entrer immédiatement dans la logique de dématérialisation

Dossier réalisé par Gaëlle Vacher

Simplifier les processus de déclarations sociales et favoriser le développement des petites et moyennes entreprises tout en préservant l'identité et les spécificités des différents organismes de protection sociale (OPS), tels étaient les principaux objectifs de net-entreprises lors de son lancement en 2000. Avec, à la clé, des gains de temps et de frais de gestion pour les unes, et des économies d'échelle à terme pour les autres. Si, jusqu'à cette date, les OPS avaient répondu en ordre dispersé aux demandes récurrentes de simplification administrative des employeurs, en 2000, pour la première fois, ils avancent groupés sous l'impulsion des pouvoirs publics. Ils décident d'unir leurs efforts pour concevoir et gérer ensemble une offre de service globale concernant les déclarations sociales et leur règlement.

Dès le départ, les régimes Arrco et Agirc sont conscients des enjeux pour la retraite complémentaire. Outre une amélioration notable du service rendu aux entreprises, ce guichet unique virtuel doit permettre d'éviter l'instauration d'un guichet unique physique, sans cesse remis sur le devant de la scène, et ses conséquences en termes d'image et d'autonomie financière. Ils se sont donc résolument impliqués dans le projet. Assurant près de 30 % du budget de fonctionnement du GIP-MDS⁽¹⁾, le groupement d'intérêt public en charge de développer le site de déclarations sociales sur Internet, l'Agirc et l'Arrco disposent d'une minorité de blocage au conseil d'administration pour faire entendre leur voix.

Cinq ans plus tard, où en est-on ? Net-entreprises propose douze déclarations sociales qui ont séduit, fin avril 2005, 490 000 établissements. Ce projet ambitieux, est, quoiqu'on en pense,





© IMAGES.COM/CORBIS

devenu une réalité, qui peu à peu prend corps et se développe. Après un démarrage difficile, les statistiques montrent, ces derniers mois, une réelle progression, parfois spectaculaire, des inscriptions comme des déclarations (voir l'article "S'impliquer davantage" p. 14). Et surtout, une fois passé le cap de la première déclaration, les entreprises restent fidèles à net-entreprises, « ce qui est à la fois la meilleure preuve de la qualité de son offre et le plus solide facteur d'optimisme », commente Pierre Chaperon, directeur du cabinet du GIE Agirc-Arrco.

Diversité des organismes

Mais, « inutile de se le cacher, ajoutait-il, les résultats sont loin de ceux escomptés lors du lancement de net-entreprises ». Sans doute a-t-on péché par excès d'optimisme en établissant des

perspectives d'évolution par trop flamboyantes. Sans doute a-t-on sous-estimé les difficultés, tant techniques que psychologiques. Les responsables des déclarations sociales dans les entreprises ne franchissent pas si aisément le pas de la dématérialisation des échanges et moins encore celui du télépaiement. Et les OPS eux-mêmes se montrent réticents à privilégier, au détriment de leurs propres outils, un projet communautaire qui peine à convaincre.

« La principale difficulté réside dans la diversité des organismes qui constituent le GIP-MDS, de leurs objectifs et de leurs attentes », déclare Jean-Jacques Marette, directeur général de l'Agirc et de l'Arrco. « Force est de constater que tous nos partenaires ne s'engagent pas au sein du groupement d'intérêt public avec la même conviction que nous... »

Ainsi, tous les organismes siégeant au GIP-MDS ne partagent pas la même vision des choses. Certains se sont engagés dans la voie de la dématérialisation avant les autres, mettant en place, pour eux-mêmes, des systèmes performants. Ceci peut expliquer leur manque de motivation pour un projet ressenti comme concurrent au leur et nécessitant, qui plus est, un investissement lourd, en temps comme en budget. Outre des tensions entre partenaires, cette différence de conception peut entraîner un certain immobilisme de la part du GIP-MDS, tiraillé entre des intérêts divergents.

Autre difficulté et non des moindres : les pouvoirs publics multiplient les initiatives dans le domaine des simplifications administratives, compromettant ainsi le développement d'un service qu'ils ont largement soutenu au départ. Dernière initiative en date, la création fin 2003, du chèque emploi associatif (CEA) et du service emploi entreprise (SEE), avec sa version papier, le titre emploi entreprise (TEE). Les partenaires sociaux ont fait part, dès l'origine, de leurs inquiétudes au gouvernement face à une mesure qui, non seulement ne respecte pas les conventions collectives, mais est susceptible de mettre en danger les régimes de

retraite complémentaire. En effet, l'Acoss, désignée organisme de gestion du TEE, est à ce titre chargée du recouvrement des cotisations (voir encadré page 16). C'est bien à ce niveau que le bât blesse : la récupération des sommes versées par les entreprises est rendue ainsi plus difficile pour les régimes, avec le risque de dégrader le service rendu aux participants alors même que se met en place le droit à l'information des actifs.

Tout à y gagner

Compte tenu des résultats et des difficultés rencontrées, faut-il en déduire que les régimes Agirc et Arrco se sentent moins impliqués que par le passé dans net-entreprises ? « Non, bien au contraire, affirme avec force Jean-Jacques Marette. Aujourd'hui comme hier, la retraite complémentaire ne peut se tenir en retrait de ce mouvement global qu'est la simplification administrative. Malgré ses imperfections, net-entreprises représente « la » solution pour la dématérialisation des échanges entre les groupes de protection sociale et les entreprises. Or, nos résultats sont insuffisants, y compris si on les compare avec ceux obtenus par nos partenaires. »

La retraite complémentaire doit donc s'impliquer plus encore. « Un plan d'action volontariste a été présenté lors du Comité des directeurs du 10 mai dernier pour multiplier par cinq le nombre d'établissements déclarants auprès des institutions de retraite complémentaire et de prévoyance d'ici juin 2006, expose Jean-Jacques Marette. Ce plan fixe des objectifs précis pour chaque groupe. De par leur parfaite connaissance du terrain, les institutions sont les pièces maîtresses de cette nouvelle dynamique et nous attendons une mobilisation forte de la part des équipes commerciales autour de ces objectifs avec le soutien renforcé des fédérations (voir article p.17). Les régimes Agirc et Arrco et au-delà, les organismes paritaires, ont tout à y gagner. » ■

(1) Groupement d'intérêt public – Modernisation des déclarations sociales.



État des lieux S'impliquer davantage



© DR

Le GIP-MDS

Création : en 2000 pour 15 ans, sous l'égide des pouvoirs publics.

Mission : « Assurer les conditions permettant aux entreprises d'effectuer leurs déclarations sociales à l'aide d'outils performants et économiques », notamment via Internet.

Président du Conseil d'administration : Eric Hayat.

Directeur général : Bernard Hélie.

Membres :

- 12 organismes de protection sociale obligatoires, dont l'Acoss, la Cnav, l'Agirc et l'Arcco, l'Unédic, la CCMSA, la Canam, l'Organic et la Cancava ;
- 2 organismes de prévoyance collective, le CTIP et la FFSA-SINTIA.

Participation des fédérations professionnelles :

- le Medef, la CGPME, l'UPA et la FNSEA.

Fonctionnement : Les représentants de ces organismes siègent à la fois au sein des organes exécutifs dont le président est désigné par les pouvoirs publics (Assemblée générale et Conseil d'administration), dans les organes chargés de la mise en œuvre des décisions (Comité de pilotage) et dans les structures opérationnelles (groupes de travail organisés par déclaration sociale).

Budget : Un peu plus de 22 millions d'euros en 2005, financés par les organismes membres. La contribution de l'Agirc et de l'Arcco en représente environ 30 %.

Effectifs : Une quarantaine de personnes en 2004.

Net-entreprises offre toute une palette de services, en conformité avec le projet initial. Mais les résultats des principales déclarations sont en dessous de ceux espérés à sa création. Reste que depuis quelques mois, de plus en plus d'entreprises lui font confiance.

D'emblée, une constatation s'impose : en 2000, net-entreprises avait prévu de proposer un bouquet de quinze déclarations sociales en ligne en 2006 ; fin 2004, son offre de service s'établit à douze déclarations. Le site est donc dans les temps, malgré les dysfonctionnements inhérents à un projet de cette envergure, et les retards parfois importants dans l'ouverture de ces services.

Côté chiffres en revanche, force est de constater qu'ils restent inférieurs aux résultats escomptés. Début 2005, net-entreprises comptait 430 000 inscrits, dont 71 150 utilisateurs pour la net-Ducs, son produit phare. Parmi eux, 23 750 étaient générés par les institutions de retraite et de prévoyance (voir graphe sur les chiffres clés p.15). Pour rappel, le nombre théorique de déclarants susceptibles de recourir à net-entreprises aux institutions de retraite et de prévoyance est estimé à 2,6 millions... Le taux de pénétration de net-entreprises reste donc très faible.

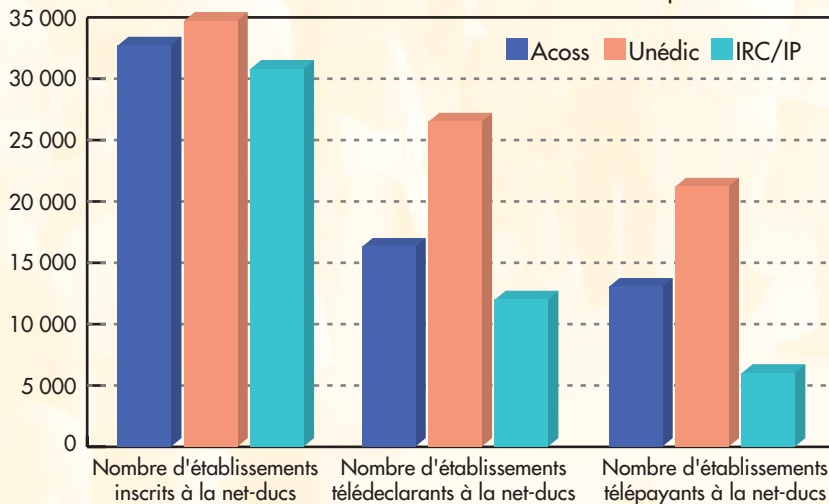
Des freins technologiques et psychologiques

De sérieux obstacles ont empêché le décollage du site, apportant de l'eau au moulin de ceux qui voudraient faire



Net-Ducs : chiffres clés au 31 décembre 2004

Sur les 430 000 établissements inscrits à net-entreprises



SOURCE : PERFORMANCE CONSULTING

cavaliers seuls : problèmes de positionnement, de maîtrise d'œuvre, d'incompatibilité des systèmes d'information, mais aussi diversité des cultures, des problématiques et des méthodes des organismes formant le GIP-MDS, concurrence avec des services de même nature, initiatives unilatérales des pouvoirs publics...

Du côté des utilisateurs, net-entreprises doit faire face à des freins tant technologiques que psychologiques. Ainsi, parmi les tiers-déclarants, et plus particulièrement les experts-comptables, certains voient en net-entreprises un concurrent de leur propre site déclaratif. Quant aux utilisateurs directs, leurs freins sont divers. Un ordinateur obsolète, une version de « navigateur » ancienne ou un manque d'assurance face aux nouvelles technologies suffisent à les décourager de s'inscrire, et a fortiori, de télédéclarer et de télérégler. La confidentialité des données sur Internet suscite toujours de nombreuses craintes, malgré la mise en place d'une procédure stricte et la multiplication des contrôles. Sans oublier les procédures d'inscription aux différentes déclarations (voir encadré page 16), notamment celles qui

concernent les institutions de retraite complémentaire (IRC), que d'aucuns jugent trop complexes...

Une réelle montée en charge

Pour autant, la situation de net-entreprises évolue progressivement et le site se trouve aujourd'hui sur une pente ascendante. « Entre 2003 et 2004, le nombre d'inscrits a progressé de plus de 44 %, pour atteindre 502 000 en juin », rapporte Joëlle Vaucelle, directrice de communication du GIP-MDS (voir graphe ci-dessous). Une tendance que l'on retrouve au niveau de certaines déclarations. Ainsi, la progression de la Ducs est impressionnante.

L'offre net-entreprises aujourd'hui

Net-entreprises est un service gratuit et facultatif. Chaque entreprise peut l'utiliser pour effectuer les déclarations de son choix.

Pour le régime général :

- déclaration unique d'embauche (DUE),
- déclaration unifiée de cotisations sociales (DUCS)*,
- net-emploi entreprises* (NEE, ex Ducs-I),
- déclaration automatisée de déclarations sociales unifiée (DADS-U)*,
- attestation Assédic (AttAssédic),
- contribution sociale de solidarité des sociétés (CSSS) et contribution additionnelle.

Pour les professions indépendantes :

- déclaration commune des revenus (DCR).

Pour le régime agricole :

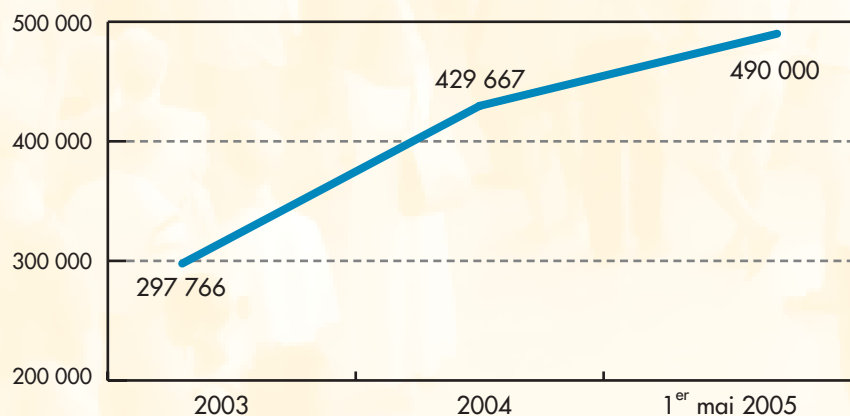
- déclaration unique d'embauche pour les salariés agricoles (DUE-MSA),
- déclaration de salaires pour le régime agricole (DS-MSA),
- modification de contrat des salariés agricoles (MDC-MSA),
- déclaration d'accident du travail pour les salariés agricoles (DAT-MSA),
- titre emploi simplifié agricole (TESA).

En projet ...

- attestation de salaire pour le versement des indemnités journalières,
- déclaration d'accident du travail pour les salariés relevant du régime général (DAT),
- intempéries BTP.

* Déclarations qui concernent les régimes Agirc et Arcco.

Évolution du nombre d'établissements inscrits à net-entreprises



Le point sur le SEE

Au départ était la Ducs-I, développée par net-entreprises en direction des très petites entreprises. Puis vint le Service emploi entreprises (SEE), instauré par les pouvoirs publics, fin 2003, dans le cadre de sa politique de l'emploi. Comme la Ducs-I, le SEE doit aider les entreprises de moins de dix salariés à remplir leurs obligations en matière de paye et de déclarations sociales, ainsi que – et c'est nouveau – celles, quelle que soit leur taille, recourant à des salariés occasionnels.

Le SEE se décline sur deux supports : un formulaire papier (le TEE⁽¹⁾), dont la gestion et le recouvrement des cotisations ont été confiés à l'Acoss, et un mode dématérialisé disponible sur net-entreprises.fr : le Net-EE⁽²⁾, ce dernier étant l'adaptation de la Ducs-I⁽³⁾ aux contraintes du SEE. Ce produit se déclinant par profession, certains groupes ont souhaité promouvoir ce produit : PRO BTP pour le secteur du BTP, Malakoff et

Mornay pour les secteurs des hôtels-café-restaurants et l'AG2R-Isica pour le secteur de la coiffure.

En ce qui concerne le TEE, le dispositif initial a pu être aménagé en fonction des observations des partenaires sociaux ; ce qui a permis la signature de deux conventions entre l'Agirc, l'Arcco et l'Acoss. La première observation a permis de limiter, dans la convention, son champ d'action aux entreprises effectuant leur déclaration sur support papier. La seconde concerne l'enregistrement des déclarations et le recouvrement des cotisations. Les spécificités réglementaires des régimes Agirc et Arcco seront intégrées dans le module de calcul des cotisations. Un comité technique, composé de représentants de l'Acoss et des fédérations, en vérifiera la conformité.

(1) Titre Emploi Entreprises.

(2) Net Emploi Entreprises.

(3) Les premiers développements ont concerné les secteurs du BTP.

« L'objectif était d'augmenter de 150 000 le nombre de déclarations entre 2003 et 2004, poursuit-elle. Or, une fois résolu les problèmes de gestion de projet de 2004, le site a gagné près de 283 000 déclarations en un an, soit une augmentation de plus de 550 %. » Et d'ajouter : « Les objectifs de volumétrie devraient d'ailleurs être revus à la hausse pour 2006. » Même évolution pour la Dads-U, la deuxième déclaration la plus utilisée. Lancée en 2002, elle aussi a rencontré quelques écueils. Premier handicap : une erreur de ciblage. « Ce produit étant plutôt destiné aux PME, le système avait été configuré en conséquence, explique Jean-Claude Guichard, responsable des simplifications administratives au sein du GIE Agirc-Arrco. Quand de très grosses entreprises comme la Société générale ou EADS s'y sont ralliées, le système n'a pas pu suivre compte tenu du poids des fichiers... » Pour autant, le nombre de net-Dads-U a gagné près de 250 % entre 2003 et 2004. Une montée en charge qui devrait se poursuivre en 2006, si les normes DADS-DTS de la Cnav et DADS-CRC du secteur de la retraite complémentaire sont abandonnées pour être remplacées par la seule norme Dads-U.

« La Ducs et la Dads-U sont les services les plus demandés ; ce sont aussi – avec la Ducs-I – les trois déclarations de net-entreprises qui intéressent le secteur de la retraite complémentaire, explique Daniel Lefevre, directeur des systèmes d'information au GIE Agirc-Arrco. C'est pourquoi nous avons décidé de recentrer nos efforts sur elles. » Pour la net-Ducs, la machine semble bien partie. La

preuve : 50 % du nombre total des déclarations passées en 2004 a été atteint dès les deux premiers mois de cette année. La Dads-U a, quant à elle, souffert d'une incompatibilité de norme avec les systèmes d'information de la retraite complémentaire. Aujourd'hui, la situation se stabilise peu à peu et on enregistre depuis 2004 une réelle montée en charge. Enfin, la Ducs-I est la dernière déclaration concernant la retraite complémentaire. Destinée aux entreprises employant moins de dix personnes, cette déclaration a été lancée en 2002. Or, l'instauration du TEE par les pouvoirs publics en 2003 (voir encadré ci-contre) a contraint ses concepteurs à remettre à plat leurs travaux. La nouvelle version, mise au point en 2004, n'a encore fait l'objet d'aucune promotion spécifique et ses résultats restent, pour l'instant, insignifiants.

Résumons : une offre de services effective mais freinée par la faible appétence des entreprises et par des divergences au sein du GIP-MDS, le bilan de net-entreprises est mitigé. Toutefois, les progrès enregistrés ces derniers mois sont encourageants et les avantages du guichet unique virtuel nombreux. Les régimes Agirc et Arcco ont donc décidé de réaffirmer leur engagement en accentuant leurs efforts. Une volonté qui passe par la définition d'un véritable plan d'action destiné à booster le taux de pénétration de net-entreprises. (voir l'article page suivante). ■



Net-entreprises, comment ça marche ? Rappel

L'inscription : Pour bénéficier des services déclaratifs offerts, l'entreprise doit au préalable s'inscrire à net-entreprises. Une personne habilitée, appelée l'administrateur, inscrit, directement sur le site, son entreprise identifiée par son numéro Siret ainsi que la ou les personnes autorisées à effectuer chaque déclaration. Le chef d'entreprise est avisé de l'inscription de son entreprise et de l'identité de l'administrateur. Les personnes désignées pour effectuer les déclarations reçoivent par courrier postal un code de déblocage qui vient confirmer le mot de passe fourni en ligne.

La télédéclaration : Concernant la net-Ducs

par exemple, la personne autorisée complète à l'écran le formulaire prérempli pour chaque organisme puis valide sa déclaration. L'entreprise reçoit de net-entreprises un accusé de réception la dégageant de ses obligations déclaratives.

Le téléversement : L'entreprise a la possibilité de régler ses cotisations par téléversement (transmission des ordres de paiement via un numéro de compte). Au préalable, la personne doit remplir, une fois pour toutes et pour chaque organisme, un formulaire d'autorisation de téléversement disponible sur le site.



Stratégie

Au cœur de la réflexion et de l'action : l'utilisateur

Net-entreprises amorce son décollage.

Le monde de la retraite complémentaire, comme le GIP-MDS, accentue ses efforts pour accompagner cette montée en puissance.

« **S**e donner le temps d'identifier les dysfonctionnements, se fixer des objectifs et des échéances précis, jouer la proximité avec les entreprises pour mieux les accompagner : voilà les grandes lignes de notre plan de bataille pour 2005... » C'est ainsi que Jean-Jacques Marette, directeur général des deux régimes de retraite complémentaire, présente la stratégie décidée par les fédérations Agirc et Arrco et les groupes pour convaincre les entreprises de choisir net-entreprises. Objectif : multiplier par cinq, d'ici juin 2006, le nombre de télédéclarants net-Ducs aux institutions Agirc et Arrco.

Depuis 2000, le monde de la retraite complémentaire s'est engagé dans le développement de net-entreprises. Dans chaque groupe, des chefs de projet « Simplification administrative » ont été désignés et des structures mises en place. Depuis des années, ils s'impliquent très fortement pour faire entrer net-entreprises dans les murs tant de leurs groupes que des entreprises, sans en avoir toujours les moyens. Grâce à leur motivation et à leur expérience du terrain, ils ont pu mener des actions de communication ciblées et développer des partenariats avec d'autres OPS locaux.

Une batterie de mesures

Face aux enjeux et à la complexité du sujet, les engagements pris par les groupes

restent très inégaux et pour la plupart insuffisants. C'est ce que démontre une étude commandée par les fédérations au cabinet Performance Consulting, pour apprécier le déploiement de net-entreprises dans le monde de la retraite complémentaire. Premier résultat : le nombre des établissements presentis par les caisses de retraite s'inscrivant à la net-Ducs est quasi-identique à celui des établissements presentis par les autres organismes. Mais ils sont proportionnellement moins nombreux à franchir le pas de la télédéclaration.

Autre enseignement : l'ensemble des institutions sont prêtes à participer à une action d'envergure visant à la promotion de la dématérialisation et manifestent « une très forte attente d'une campagne dirigée par les fédérations ». Une demande qui a été entendue. Le 10 mai dernier, les fédérations ont proposé au comité des directeurs toute une batterie de mesures en vue d'impulser une nouvelle dynamique au déploiement de la net-Ducs. Au programme, une organisation en mode projet pour les deux régimes, articulée autour d'un comité de pilotage et d'une équipe chargée d'animer et de coordonner les groupes de travail mis en place pour identifier les « gisements » possibles et les exploiter. « Notre action vise dans un premier temps les établissements inscrits à la net-Ducs mais ne l'utilisant pas. À l'heure actuelle, ils

Tiers déclarants* : opération séduction

Gros prescripteurs (ils représenteraient 50 % du volume des déclarations sociales, selon le GIP-MDS), les tiers-déclarants sont une cible pour net-entreprises. On enregistre 10 500 inscrits début 2005. Outre des actions de communication dédiées, le site net-entreprises leur consacre une rubrique à part entière. À ce jour relativement embryonnaire, elle devrait faire l'objet d'importants développements dans les mois à venir, selon le GIP-MDS.

En projet : la possibilité pour les tiers-déclarants de bénéficier d'un certificat d'inscription (plus pratique qu'un mot de passe en cas d'importants volumes de déclarations à traiter), et de déléguer à net-entreprises les inscriptions de masse, ou encore la mise en place de « portefeuilles clientèle » permettant d'organiser les procédures de gestion par zone géographique, secteur d'activité, etc.).

*On appelle tiers-déclarants les experts-comptables, les centres de gestion agréés qui effectuent notamment les déclarations sociales pour le compte des entreprises.

représentent la moitié des inscrits au service net-Ducs », déclare Pierre Chaperon. « Ensuite nous ciblerons les sociétés qui s'inscrivent à net-entreprises, mais pas à la net-Ducs. Enfin, nous pourrions démarcher les créateurs d'entreprise pour qu'ils adhèrent aux services de déclaration dématérialisée de net-entreprises. » Chaque groupe de protection sociale recevra une feuille de route personnalisée précisant les objectifs, la cible à atteindre et les outils de suivi et de reporting à mettre en place. Sans oublier le renforcement des moyens et des équipes, tant au niveau du GIE Agirc-Arrco que des groupes de protection sociale eux-mêmes.

Des exemples encourageants

Cette stratégie puise son volontarisme dans certaines expériences réussies au sein du monde paritaire et de la retraite complémentaire. La mise en place d'un nouvel outil de dématérialisation ainsi que des actions de communication ciblées ont ainsi permis à l'AG2R-Isica de convertir 7 % des entreprises de son portefeuille à la dématérialisation. Le groupe Vauban, quant à lui, s'est lancé très tôt dans une démarche globale, associant des campagnes trimestrielles de mailing et de télé-prospection, un suivi

des inscriptions jusqu'aux télédéclarations et, en amont, dans une politique de partenariats conclue avec les autres organismes de protection sociale de la région Nord. « Avec nos partenaires du groupe Simplification administrative⁽¹⁾, nous échangeons régulièrement sur nos bonnes pratiques et nous accompagnons, en commun, des entreprises dans leur démarche de simplification » explique David Ziéliniski, chef de projet Simplification administrative et dématérialisation. Et nous avons également pour projet de croiser nos bases de données pour mieux repérer les entreprises déjà engagées dans une démarche de simplification administrative afin d'éviter de doubler au niveau de la prospection. »

Résultat de cette stratégie globale de « vente de la dématérialisation » : « À ce jour, 30 % de nos adhérents ont abandonné le bordereau de cotisation papier et les économies engendrées sont significatives », conclut David Ziéliniski.

Des études et des enquêtes

Parallèlement aux actions menées par les organismes sur le terrain, le GIP-MDS met l'accent en 2005 sur la qualité

de service. Or, pour convaincre, il faut connaître. En 2005, le GIP-MDS a donc programmé une série d'actions destinées à mieux cerner les attentes et les besoins de ses utilisateurs, réels et potentiels. Une première enquête permettra d'observer leur pratique du site net-entreprises.fr refondu fin 2004, pour le rendre plus accessible (poids des pages allégé et disponibilité portée à 50 000 connexions par heure), et plus ergonomique. Parallèlement, les reportings du centre d'appel seront utilisés pour mieux connaître et sérier les problèmes rencontrés par les utilisateurs (authentification, perte du mot de passe, suivi d'inscription, etc.).

Dans le même temps, le GIP-MDS a mis en place une plateforme téléphonique pour guider les internautes « perdus » sur le site et répondre aux questions portant sur la navigation, l'authentification, l'accès aux services déclaratifs, ou tout simplement sur net-entreprises. Et en cas d'interrogations plus spécifiquement « métier », les déclarants sont renvoyés vers les OPS plus habilités à leur répondre. *Suite page 20*

(1) Le Groupe Simplifications administratives de la région Nord réunit le Groupe Vauban, l'Assédic, la CMR, la Cram, le Medef Lille Métropole, l'Organic et la Cité des entreprises.



Jean Castagné*

Entrer immédiatement dans la logique de dématérialisation



Jean Castagné

Le groupe AG2R-Isica s'est particulièrement impliqué dans la promotion de la dématérialisation des déclarations sociales et de net-entreprises. Pourquoi ?

L'utilisation de la dématérialisation s'inscrit dans une relation « gagnant gagnant » entre les OPS et l'entreprise. Pour l'entreprise, c'est très concrètement :

- une diminution du nombre de déclarations à réaliser (routage/réutilisation de données),
- un cadre de fonctionnement assisté et fiabilisé (principe d'amorçage des taux),
- un dispositif facilement accessible grâce à internet.

Pour les institutions, la dématérialisation participe à la fiabilisation des données en entrée et d'une façon générale, à travers une meilleure traçabilité, à l'optimisation des processus de gestion en terme de gains de gestion.

Net-entreprises est aujourd'hui l'outil qui permet de couvrir la totalité de la chaîne, de la DUE jusqu'à (sous peu) la Dads-U, tout en s'inscrivant dans le respect des relations directes entre l'organisme de protection sociale et l'entreprise adhérente (flux financier).

Concrètement, comment s'est traduit cet engagement ?

Deux niveaux de mise en œuvre ont été retenus : un niveau interprofessionnel et un niveau professionnel sur le secteur de la coiffure, qui constitue pour nous une opération pilote en cours.

Au niveau interprofessionnel, cela s'est traduit par deux types d'opérations : la première, de fin d'année (2004), a concerné les déclarations annuelles des salaires (saisie des données individuelles ou dépôt de fichier) ; la seconde, la promotion des services net-entreprises lors des appels trimestriels de cotisations (2004 et deuxième trimestre 2005).

Le projet pilote concernant la coiffure a démarré début avril et porte plus spécifiquement sur le déploiement de la Ducs-I. Nous avons mis en place un plan marketing dédié (plaquettes, mailing, relance téléphonique) ainsi qu'une assistance aux inscriptions en ligne (téléphone, mini guide). Un bilan de cette opération est prévu courant septembre.

Pour ce qui est des moyens, nous avons mis en place une équipe projet dédiée (soit deux équivalents temps plein pendant 4 mois). Une plate-forme

téléphonique de 10 télé-opérateurs est intervenue pour relancer les 38 000 entreprises, répondre à leurs appels et leur envoyer de la documentation.

La retraite complémentaire a récemment décidé d'accélérer le déploiement de la dématérialisation. Qu'en pensez-vous ?

Il est indispensable que le monde de la retraite complémentaire se mobilise sur ces actions de dématérialisation, afin de préserver son autonomie et son indépendance dans la relation avec ses entreprises adhérentes.

Pour autant, cette démarche doit s'inscrire dans la volonté exprimée par les entreprises de simplifier en permanence leur charge administrative. Pour cela, je pense que nous devons immédiatement entrer dans cette logique de dématérialisation, sachant que celle-ci nécessite une action dans la durée.

Aujourd'hui nous bénéficions d'un contexte favorable : l'équipement de base est en général acquis (micro-ordinateur, net) et l'état d'esprit des entreprises est désormais ouvert à ce mode de fonctionnement. Il faut donc en profiter.

Net-entreprises est sans doute un dispositif incontournable dans cette démarche, mais nos institutions devront être très attentives aux évolutions de comportement et ainsi réagir au plus près des besoins et attentes exprimés par les entreprises. ■

*Délégué général adjoint du groupe AG2R-Isica.

Les études commandées en 2005 devraient permettre de mieux affiner le service aux utilisateurs.

Accompagner l'inscription

Un autre point d'achoppement sur lequel le GIP-MDS entend concentrer ses efforts est la procédure d'inscription. « Après l'opération "Atelier mobile" 2004 (voir encadré ci-dessous), nous avons constaté une certaine déperdition entre le nombre de personnes rencontrées et formées, et le nombre d'établissements qui franchissent véritablement le pas de l'inscription », explique Michèle Maltret, responsable du pôle Événementiel du GIE Agirc-Arrco. « La procédure d'inscription à la Ducs paraît compliquée à certains responsables de déclarations sociales, et les dissuade de passer à l'acte... » En septembre, une expérience pilote va donc être mise en place au Mans, première étape de l'opération « Atelier mobile » 2004. « Toutes les entreprises conviées lors de l'opération 2004 et qui ne s'étaient pas inscrites par la suite seront relancées par un mailing. Nous leur proposerons de prendre rendez-vous pour assister à l'un des ateliers personnalisés, l'objectif étant de transformer ces entreprises formées en entreprises inscrites et déclarantes. » Des « ateliers de rattrapage » qui pourraient être généralisés à l'ensemble des villes-étapes.

Car, au final, c'est bien un à un qu'il faut convaincre les établissements de choisir net-entreprises pour leurs décla-

Témoignages

“

François Meyer, chef de projet Simplification administrative chez Mornay

« Avec la dématérialisation, tout le monde est gagnant : les entreprises gagnent en temps en sécurité et en coût de gestion, et les organismes réduisent la "paperasse", gagnent en fiabilité dans la transmission des données, et au bout du compte, en productivité... »

Patrick Haussmann, chef de projet Simplification administrative chez Réunica-Bayard

« Net-entreprises est un parfait exemple de ce que les nouvelles technologies peuvent apporter. Des procédures de travail rationalisées, une réduction des coûts de traitement... Par ailleurs, la dématérialisation s'inscrit dans un mouvement global, et même si le papier reste pour l'instant prédominant, il existe une vraie demande de la part des entreprises. Pour toutes ces raisons, chez Réunica-Bayard, on y croit... »

Stéphane Dix-Neuf, chef de projet Simplification administrative chez Pro-BTP

« L'opération Atelier mobile a permis de créer une réelle dynamique en faveur de net-entreprises, en coordonnant les organismes locaux. Et cela se ressent, en aval, dans les échanges directs avec les entreprises. Par ailleurs, une fois que ces dernières sont passées à l'acte et sont devenues utilisatrices, elles gagnent incontestablement en terme de simplification des formalités... »



rations sociales. « Cette action de proximité, menée à l'initiative des groupes de protection sociale ou dans le cadre du GIP-MDS, est indispensable pour atteindre les objectifs que nous nous sommes collectivement fixés, et ce, dans

les délais prévus », conclut Jean-Jacques Marette. « Elle nous permettra, en outre, de mieux cerner les attentes et les besoins des télédéclarants, effectifs ou potentiels, dans le but d'améliorer la qualité du service offert. Nous y veillerons. » ■

Net-bus : l'aventure continue...

« Développer sa notoriété est la première condition pour faire de net-entreprises un succès, explique Joëlle Vaucelle. Très tôt, nous avons donc choisi d'associer des campagnes de communication de masse (spots radio, salons) à des actions de proximité plus ciblées (rencontres et ateliers). »

Une stratégie qui trouve son aboutissement l'année dernière avec le lancement de l'opération « Atelier mobile »⁽¹⁾. L'opération 2004 ayant été jugée « satisfaisante » par le GIP-MDS, elle a été reconduite du 9 mai au 1^{er} juillet dernier dans huit autres villes de province⁽²⁾. Cette année, en plus des ateliers destinés aux entreprises, des séances de démonstration ont été organisées à l'intention de



salariés volontaires des OPS locaux, principaux relais (et donc prescripteurs) entre les entreprises et le site déclaratif. Un « atelier inscription » sera en outre testé au Mans. « L'opération Atelier mobile doit être plus qu'une opération ponctuelle, poursuit Joëlle Vaucelle. Nous entendons mettre en place un véritable système de suivi, avec d'une part la plate-forme téléphonique chargée de répondre en temps réel aux questions des utilisateurs, et d'autre part ces ateliers d'aide à l'inscription. »

(1) Voir l'article « Un bus pour convaincre », p.8 et 9 de Retraite complémentaire n°4.

(2) A l'heure où nous mettons sous presse, nous ne connaissons pas encore les résultats de ces opérations. Ils vous seront communiqués dans un prochain numéro.