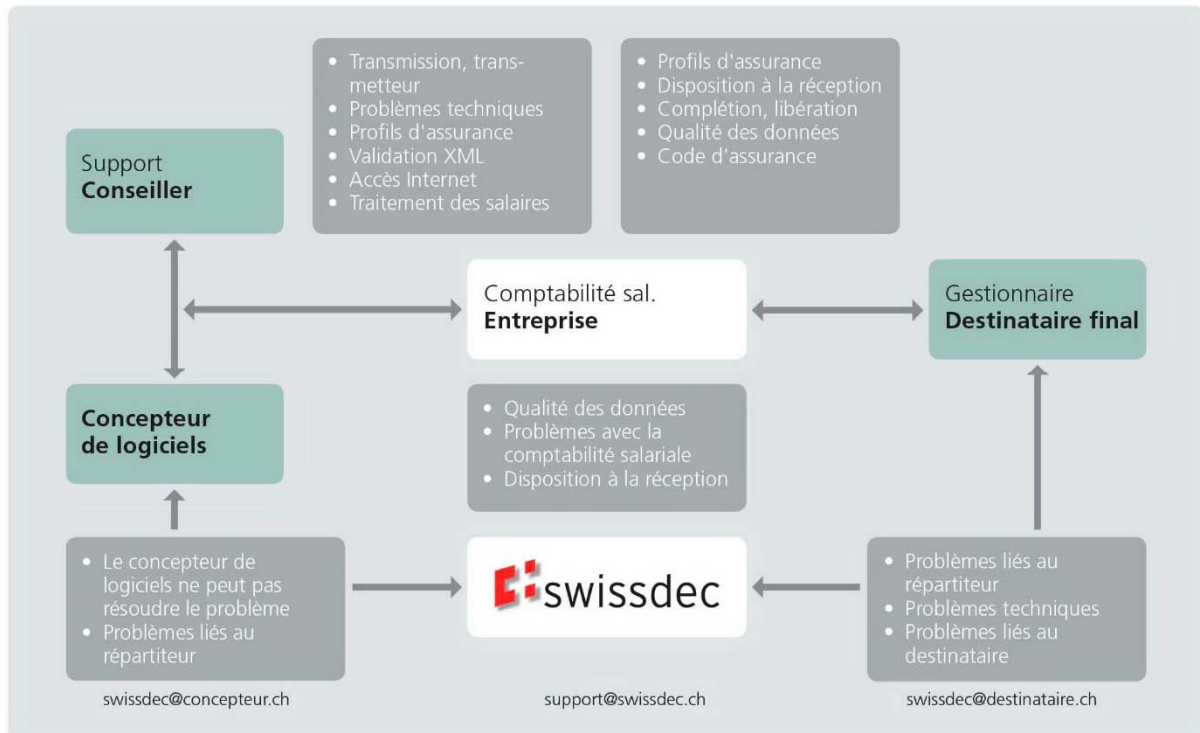


## Organisation du support: A qui demander de l'aide?

### 1. Structure du support



### 2. A qui demander de l'aide?

#### Concepteurs de logiciels de comptabilité salariale

Problèmes concernant:

- la transmission
- les messages d'erreur
- les aspects techniques
- l'accès à Internet
- les pare-feu, les programmes antivirus
- le traitement des salaires



Support de votre concepteur de logiciels de comptabilité salariale

En cas de problèmes techniques, par exemple lors de l'installation de votre logiciel de comptabilité salariale ou lors de la transmission de votre déclaration de salaires, veuillez vous adresser directement au service clientèle de votre concepteur de logiciels. Vous pouvez également transmettre vos questions à l'adresse e-mail suivante: en général [swissdec@NomConcepteur.ch](mailto:swissdec@NomConcepteur.ch).

## Destinataires des données salariales

Problèmes concernant:

- les profils d'assurance
- la disposition à la réception
- la validation
- la qualité des données
- le code d'assurance



Service clientèle du destinataire  
(caisses de compensation, Suva, compagnies  
d'assurance privées, administration fiscale,  
OFS)

En cas de problèmes spécifiques, par exemple lors de l'installation de votre logiciel de comptabilité salariale à l'aide des données d'assurance et des données relatives aux contrats ou concernant la disposition des destinataires de votre déclaration de salaires à recevoir des données, veuillez vous adresser directement au service clientèle du destinataire. Vous pouvez également transmettre vos questions concernant le profil d'assurance qui vous a été envoyé à l'adresse suivante: [swissdec@NomAssurance.ch](mailto:swissdec@NomAssurance.ch).

## Swissdec

Swissdec est responsable de l'exploitation et du développement. Le support fourni par Swissdec s'adresse en premier lieu aux **concepteurs de logiciels de comptabilité salariale** et aux **destinataires des données salariales**.

Swissdec ne peut vous venir en aide concernant les questions d'utilisation. Ceci impliquerait d'une part une énorme organisation en matière de support et d'autre part des connaissances approfondies sur un grand nombre de programmes de comptabilité salariale ainsi que sur les processus des différents destinataires. Voilà pourquoi les partenaires concernés ont décidé de proposer le support mentionné ci-dessus.