

DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

MAPA 1-2020 : MISE À DISPOSITION ET DEPLOIEMENT D'OUTILS DE SELF CARE

1. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet le déploiement de dispositifs de selfcare afin de construire une relation assuré plus performante, c'est-à-dire plus accessible, simple et attentionnée en combinant expertise humaine forte et outils digitaux pour suppléer le service métier. Le déploiement de dispositifs de selfcare permettra d'agir sur le niveau d'autonomie des internautes, notamment sur les questions à faible valeur ajoutée, aussi appelées demandes de niveau 1. Ces requêtes, simples à résoudre, devront ainsi être entièrement automatisées par des outils digitaux. Aussi, cela permettra d'avoir des conseillers plus disponibles pour répondre aux assurés qui ont besoin de conseils personnalisés, et de dégager du temps pour faire preuve de pédagogie et aider les assurés dans la compréhension de demandes plus complexes.

Les actions proposées doivent poursuivre un triple objectif :

- Fluidifier le parcours assuré
- Aller au-devant des attentes de nos assurés via des actions d'information proactive
- Dégager du temps à nos conseillers

a) Mise à disposition d'outils de selfcare

A minima, il est attendu :

- Une FAQ dynamique qui permet d'anticiper les questions des internautes :
 - o des entrées multiples facilitant l'accès à une large base de questions / réponses riche et diversifiée,
 - o une navigation fluidifiée et personnalisée au sein de la FAQ,
 - o des liens urls permettant de rediriger les clients vers les bonnes réponses de la FAQ en un clic,
 - o SEO (objectif que la FAQ remonte en extraits optimisés dans la recherche Google),
 - o L'affichage du numéro de téléphone sera conditionné à la satisfaction de la réponse apportée par la FAQ,

- Un formulaire de contact dynamique.

Le candidat pourra proposer, en option, d'autres dispositifs de Selfcare qu'il jugerait efficient au regard des enjeux ci-après exposés.

b) L'accompagnement dans le déploiement

- Conseil :
 - o inventaire et analyse des demandes clients (volumes, typologie...),
 - o propositions d'arborescence et scénarii de navigation,
 - o rédaction des questions-réponses,
 - o conception graphique des interfaces (responsive design),
 - o développement et intégration,
- Formation à l'utilisation des outils pour une administration autonome (guide utilisateur et une session en présentiel) ;
- Interface de reporting et d'évaluation de la performance des outils ;
- Optimisation des outils à 3 mois lors d'une restitution orale :
 - o analyse des performances,
 - o recommandations d'évolution (livrable attendu).

2. DUREE ET MISE EN ŒUVRE DU MARCHÉ

Les prestations de maintenance ainsi que les autres coûts récurrents sont conclues pour une période initiale d'un an renouvelable. Le contrat pourra être résilié à tout moment à l'initiative de la Maison des Artistes et/ou de l'AGESSA avec un préavis de 3 mois par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation ne donne lieu à aucune indemnité pour le titulaire.

3. REGLEMENTATION APPLICABLE

Marché public à procédure adaptée, conformément à l'article 28 du Code des marchés publics.

4. CONTEXTE DE LA PRESTATION

a) Les Missions

Le régime de sécurité sociale des artistes auteurs est une branche du régime général des salariés.

Il est financé par les cotisations des artistes auteurs auxquelles s'ajoute une contribution des personnes (physiques ou morales) qui procèdent à la diffusion ou à l'exploitation de leurs œuvres (y compris l'Etat, les établissements publics, les collectivités territoriales).

L'Agessa et la Maison des artistes – Sécurité sociale, regroupées sous la marque grand public « La Sécurité sociale des artistes auteurs », sont deux associations agréées, placées sous la double tutelle du ministère des Affaires sociales et de la Santé et du ministère de la Culture et de la communication. Elles assurent les missions suivantes :

- Le contrôle du champ d'éligibilité au statut d'artiste-auteur.
- L'affiliation au régime social des artistes auteurs.
- Le recensement permanent des artistes-auteurs et des diffuseurs de leurs œuvres résidant fiscalement en France, y compris les Dom.
- L'action sociale en faveur des artistes-auteurs.
- La gestion du recouvrement des cotisations et contributions dues au titre de périodes antérieures au 1^{er} janvier 2019 (déclarations, paiements, régularisations, gestion de comptes...) hors contentieux.
- L'information des artistes-auteurs sur les conditions d'affiliation et les prestations auxquelles ils peuvent prétendre.

Le recouvrement des cotisations et contributions dues sur les rémunérations artistiques des artistes-auteurs versées à compter du 1^{er} janvier 2019 est assuré par l'Urssaf.

Les prestations sont versées par les organismes du régime général (L'Assurance maladie, CAF, L'Assurance retraite).

b) Les activités artistiques concernées



c) La réforme du régime social des artistes-auteurs : améliorer le service rendu

La réforme en cours vise à consolider la spécificité du régime. Il s'agit de garantir le meilleur accès aux droits sociaux (validation de trimestres de retraite, indemnités journalières, congés maternité et paternité, retraite) et de moderniser la gestion du régime au bénéfice de ses assurés. C'est dans ce cadre que la gestion du recouvrement des cotisations est transférée, à compter du 1^{er} janvier 2019, à l'Acoss et que les missions de conseil et d'accompagnement de la Sécurité sociale des artistes auteurs sont réaffirmées.

d) Une nouvelle organisation resserrée

Le transfert du recouvrement à l'Acoss s'accompagne d'une mise à disposition d'une grande partie du personnel. Dans son organisation cible, les missions de la Sécurité sociale des artistes auteurs seront assurées par une équipe resserrée de 27 personnes dont 8 dédiées à la relation assuré. L'optimisation de la relation assuré, au regard des ressources contraintes, constitue un enjeu fort.

e) La relation client en mutation

Le domaine de la relation client connaît de profondes transformations qui traversent notre société (irruption du numérique, l'évolution des attentes des usagers vers plus de proximité et de rapidité, le développement et l'usage de l'intelligence artificielle, l'optimisation de l'utilisation des données de masses...). Les attentes et les standards des usagers traduisent ces évolutions vers plus de rapidité, de disponibilité, de multiplicité des canaux de contact.

Téléphonie :

	2015	2016	2017	2018
MDA	48 860	44 970	44 028	45 572
Agessa	47 719	46 046	47 563	46 996
Totaux	96 579	91 016	91 591	92 568

Emails :

	2015	2016	2017	2018
MDA	61 312	62 412	57 459	62 814
Agessa	39 873	46 284	37 947	30 567
Totaux	101 185	108 696	95 406	93 381

Site internet www.secu-artistes-auteurs.fr :

	2017	2018
Nbre de visites	772 294	996 594

La Sécurité sociale des artistes auteurs compte en 2018 :

- 264320 artistes-auteurs :
 - o majoritairement masculins ;
 - o ancrage fortement francilien ;
 - o majoritairement âgés de plus de 40 ans ;
- 43826 diffuseurs.

5. PRESENTATION DES PLIS

Le dossier à remettre par chaque candidat comprendra les pièces suivantes :

- 1) La déclaration du candidat (Modèle DC1 et DC2) incluant notamment :
 - Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que le candidat a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ou documents équivalents en cas de candidat étranger.
 - Une attestation justifiant que le candidat est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile ainsi qu'au titre de sa responsabilité professionnelle, en cas de dommage causé par l'exécution du marché.

- Une attestation sur l'honneur que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement et que le candidat se conforme aux dispositions du Code du Travail relatives au respect de l'obligation d'emploi.
 - La déclaration sur l'honneur selon laquelle le candidat n'a pas fait l'objet d'une interdiction de concourir.
 - Les moyens et chiffres d'affaires du candidat au cours des trois dernières années (sauf pour les entreprises nouvellement créées).
 - Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugement(s) prononcé(s) à cet effet.
- 2) Une présentation de la société
 - 3) Les prérequis techniques
 - 4) Une présentation détaillée des outils proposés
 - 5) Une note stratégique (10 pages maximum) :
 - Analyse du contexte et de la problématique
 - Présentation de la recommandation stratégique
 - Plan d'action et mise en œuvre
 - Estimation des résultats attendus
 - Organisation et ressources humaines mobilisées à chaque étape du projet (cartographie de la chefferie de projet)
 - Technologies utilisées (descriptif)
 - Temps de réalisation et planning associé
 - Formation
 - Accompagnement
 - 6) Maintenance et Hotline
 - 7) Un descriptif des moyens humains avec le détail des qualifications et formations des intervenants (CV complets).
 - 8) Le planning de mise en œuvre : **la mise en œuvre est souhaitée en septembre 2020.**

Les offres seront entièrement rédigées en langue française et chiffrées en euro.

6. PRIX DU MARCHÉ ET FACTURATION

Le candidat devra établir le prix détaillé de sa prestation.

L'offre devra être valable pendant 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

Le mode de règlement utilisé sera le virement.

Le paiement sera effectué selon les modalités suivantes :

- 50%, à l'issue de l'installation de la licence et du paramétrage
- 30%, à la mise en ligne
- Le solde soit 20% à l'issue de la période d'accompagnement de 3 mois.

Le candidat retenu émettra à chaque étape deux factures dont le montant devra être scindé, à part égale, entre la Maison des Artistes et l'AGESSA.

7. CRITERES D'ATTRIBUTION

Le jugement des offres sera effectué à partir des critères pondérés suivants :

- Conditions financières : 35 %
- Caractéristiques techniques de la solution: 40 %
- Caractéristiques de la garantie et du support: 15 %
- Planning de mise en œuvre : 10 %

L'AGESSA et la MDA se réservent le droit de négocier avec, au maximum, les cinq candidats ayant présenté les meilleures offres au regard des critères d'attribution.

8. CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES

Les plis cachetés contenant les offres seront transmis en version dématérialisée (**e-marchéspublics.com**)-ou bien sous enveloppe cachetée à l'adresse suivante :

**Agessa / La Maison des Artistes
60 rue du Faubourg Poissonnière
75484 PARIS Cedex 10**

Avec les indications suivantes :

MAPA n° 1-2020

Ne pas ouvrir par le Service Courrier

Par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée sur place entre 9h30 et 12h00 ou bien en version dématérialisée

9. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Les offres devront être remises au plus tard **le 15/05/2020 à 12h**. Des questions pourront être posées jusqu'au **10/05/2020** par mail à l'adresse suivante marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr

10. CONTACT

FOURNIER-GUILLOT M.P.
Service Affaires Générales
60 rue du Faubourg Poissonnière
75484 Paris cedex 10
marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr