

DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

MAPA 2-2020 : OPTIMISATION DES PARCOURS CLIENT

1. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la modélisation des parcours client afin de construire une relation affilié (relation client) plus performante, c'est-à-dire plus accessible, simple et attentionnée en combinant expertise humaine forte et outils digitaux. La cartographie des parcours client doivent poursuivre un triple objectif :

- Optimiser et fluidifier l'expérience proposée à nos publics ;
- Améliorer notre stratégie marketing (information et accompagnement de nos publics) ;
- Gagner en satisfaction de nos publics.

A noter : la Sécurité sociale des artistes auteurs disposent de peu de données client pour mener ces travaux.

1) Segmentation des cibles

Il convient, en préambule de cartographier les parcours client, de mener des travaux de segmentation fine et exhaustive des cibles/publics de la Sécurité sociale des artistes auteurs afin de les identifier et de recueillir leurs besoins.

Ces travaux font l'objet d'un 1^{er} livrable (format papier et digital) et d'une restitution en présentiel/dématérialisée.

2) Cartographie des parcours client

Il est attendu une représentation visuelle du chemin suivi par nos publics pour réaliser leurs démarches. Ce mapping a pour objectif d'identifier toutes les interactions possibles entre notre organisme et nos publics pour réaliser leurs démarches. Chaque parcours client est modélisé en actes et étapes et lui est attribué une chronologie, un temps consacré à chaque étape.

Ces travaux font l'objet d'un 2^e livrable (format papier et digital) et d'une restitution en présentiel/dématérialisée.

3) Conseils sur l'évolution de l'offre de service

Sur la base de ces travaux de modélisation des parcours, de benchmarks et des tendances/attentes de nos publics..., le prestataire préconise des évolutions de l'offre de service multicanal. Ces évolutions sont priorisées selon les gains en matière d'expérience client.

Ces travaux font l'objet d'un 3^e livrable (format papier et digital) et d'une restitution en présentiel/dématérialisée.

2. REGLEMENTATION APPLICABLE

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

3. CONTEXTE DE LA PRESTATION

1) 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 (MDA), 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 1er 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 1er janvier 2019 est assuré par l'Urssaf. Les prestations sont versées par les organismes du régime général (L'Assurance maladie, CAF, L'Assurance retraite).

2) Les activités artistiques concernées



Pour en savoir plus : <http://www.secu-artistes-auteurs.fr/regime-secu-artistes-auteurs>

3) 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 affiliés. C'est dans ce cadre que la gestion du recouvrement des cotisations est transférée, à compter du 1er janvier 2019, à l'Acoss et que les missions de conseil et d'accompagnement de la Sécurité sociale des artistes auteurs sont réaffirmées.

4) 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 client. L'optimisation de la relation affiliée, au regard des ressources contraintes, constitue un enjeu fort.

5) 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.

a) Les canaux de contact

Téléphonie

Année	2017	2018	2019
Nombre d'appels	91 591	92 568	51 436

Email

Année	2017	2018	2019
Emails reçus	95 406	93 381	76 892

Site internet

Année	2017	2018	2019
Visites	772 294	996 594	843 647

Espaces privés sur le site internet

104 760 espaces ouverts (tous ces espaces ne sont pas actifs) depuis son lancement jusqu'à 2019

Facebook

5 876 abonnés en 2019

Accueil sur rendez-vous

2 524 rendez-vous personnalisés ont été honorés en 2019.

Courrier

Volume non chiffré. Ce canal est essentiellement privilégié pour les démarches en lien avec le recouvrement des cotisations, l'affiliation et les réclamations (commissions de recours).

b) Les publics

La Sécurité sociale des artistes auteurs compte en 2019 :

- 192 546 artistes-auteurs affiliés
- Age moyen : 45 ans
- Répartition femmes-hommes : 41% de femmes vs 59% d'hommes
- Majoritairement franciliens
- 43 826 diffuseurs (données 2018)
- relais : associations culturelles, écoles et universités... (aucun chiffrage connu)

4. 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 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).

2) Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugement(s) prononcé(s) à cet effet.

3) Note stratégique (15 pages maximum):

- analyse du contexte et de la problématique ;
- présentation de la recommandation stratégique ;
- méthodologie utilisée pour la collecte et l'analyse des données client ;
- plan d'action et mise en œuvre.

4) Descriptif de l'organisation et des ressources humaines mobilisées à chaque étape du projet (cartographie de la chefferie de projet + CV des intervenants)

5) Temps de réalisation et planning associé

L'ensemble des livrables devra être remis et facturé **au plus tard le 31/12/2020**.

6) Proposition financière détaillée

5. 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 :

- 40%, au 1^{er} livrable
- 40%, au 2nd livrable
- Le solde soit 20% au 3^{ème} livrable.

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.

6. CRITERES D'ATTRIBUTION

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

- Conditions financières : 40 %
- Recommandation stratégique et méthodologie : 50 %
- 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.

7. 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 :

**Sécurité sociale des Artistes Auteurs
Agessa – Maison des Artistes
60 rue du Faubourg Poissonnière
75484 PARIS Cedex 10**

Avec les indications suivantes :

MAPA n° 2-2020

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

8. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Les offres devront être remises au plus tard **le 19/10/2020 – 12 heures.**

Des questions pourront être posées jusqu'au 16/10/2020 par mail à l'adresse suivante marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr

9. CONTACT

FOURNIER-GUILLOT M.P.
Service Affaires Générales
60 rue du Faubourg Poissonnière
75010 Paris

marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr