

DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

MAPA 2-2023 : Appel à candidature pour le déploiement d'une plateforme communautaire

1. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet le déploiement d'une plateforme communautaire afin de construire une relation client plus performante, c'est-à-dire plus accessible, simple et attentionnée en combinant expertise humaine forte et outils digitaux pour suppléer le département de la relation client.

Le déploiement de cette plateforme doit permettre :

- de fédérer et fidéliser les artistes-auteurs autour de notre marque ;
- de créer plus de proximité, d'échange et de collaboration avec les artistes-auteurs ;
- d'agir sur le niveau d'autonomie des artistes-auteurs grâce à l'entraide entre membres de la communauté : forum de discussion, chat communautaire...
- de collecter des insights client pour améliorer l'expérience client : avis, tests produits, co-création...
- de favoriser la rétention des membres par des dispositifs d'animation et de gamification
- de centraliser, contrôler et modérer l'activité via une plateforme unique

2. FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME

A minima, il est attendu :

- 1) une plateforme communautaire en marque blanche qui reprend la charte graphique de notre organisme et qui s'intègre au site secu-artistes-auteurs.fr
- 2) une plateforme modulable et évolutive qui propose à minima, les fonctionnalités suivantes:
 - un forum d'entraide thématique qui permet de distinguer et de valoriser les réponses validées par l'organisme ou les réponses émises par l'organisme
 - un chat communautaire
 - des sondages / collecte d'avis client
 - des événements digitaux

La plateforme doit intégrer un système de gestion de la modération comprenant:

- un système de droit et de permission
- un système de flagging par les utilisateurs

- un système de mots interdits
 - la possibilité pour le modérateur de supprimer du contenu et de bannir des utilisateurs
- 3) un backoffice centralisé pour :
- suivre la communauté (KPI) : nombre d'utilisateurs, interactions...
 - animer la communauté : modifier et intégrer de nouvelles fonctionnalités
- 4) un dispositif natif de gamification pour favoriser les interactions
- 5) une possibilité de « single sign on » dans l'avenir
- 6) le référencement SEO du contenu produit par la communauté

Conseil et accompagnement

Il est également attendu du prestataire de construire une véritable stratégie communautaire :

- Définition et paramétrage des fonctionnalités de la plateforme au regard des objectifs de l'organisme et des besoins et de la segmentation de la communauté
- Mise en œuvre d'une stratégie d'acquisition des membres de la communauté
- Conseils pour la rétention et la croissance de la communauté : animation et gamification

La prestation prévoit également un temps de formation pour une gestion en autonomie de la plateforme : session en présentiel ou distanciel et un guide utilisateur.

3. REGLEMENTATION APPLICABLE

Marché public à procédure adaptée, conformément au Code des marchés publics.

4. CONTEXTE DE LA PRESTATION

La Sécurité sociale des artistes auteurs est agréée par l'État pour la gestion du régime obligatoire de sécurité sociale des artistes auteurs.

Les missions :

La Sécurité sociale des artistes auteurs – regroupement de L'Agessa et la Maison des artistes – Sécurité sociale – est une association placées sous la double tutelle du ministère de la Santé et du ministère de la Culture. Elle assure des missions de service public, notamment :

- 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).

Les activités artistiques éligibles :

5 grandes branches d'activités ouvrent droit au régime de sécurité sociale des artistes auteurs :

- Arts graphiques et plastiques
- Ecrivains et illustrateurs du livre
- Auteurs-compositeurs de musique
- Auteurs d'œuvres cinématographiques et audiovisuelles
- Photographes

Chiffres clés :

Les données 2021 :

- 276 046 artistes-auteurs affiliés
- 37 879 nouvelles affiliations
- 1 098 936 pages consultées sur secu-artistes-auteurs.fr
- 39 336 appels téléphoniques
- 12 947 emails répondus
- 10 505 abonnés Facebook
- 495 heures visionnées sur YouTube

5. 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 aux mêmes conditions que la période initiale. Le contrat pourra être renouvelé 3 fois pour une durée d'une année (soit 4 ans au total) il pourra être résilié à tout moment à l'initiative de la Sécurité sociale des artistes auteurs avec un préavis de 3 mois par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation ne donne lieu à aucune indemnité pour le titulaire.

6. 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
 - 6) Un descriptif des moyens humains avec le détail des qualifications et formations des intervenants (CV complets).
 - 7) Le planning d'intervention
 - 8) Descriptif et coût de la maintenance proposée.

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

7. PRIX DU MARCHE 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 de la plateforme
- 50% à la mise en ligne de la plateforme

8. CRITERES D'ATTRIBUTION

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

- Conditions financières : 35 %
- Caractéristiques fonctionnelles de la solution et pertinence de la stratégie communautaire: 40 %

- Caractéristiques de la garantie et du support: 15 %
- Planning de mise en œuvre : 10 %

La Sécurité sociale des artistes auteurs se réserve le droit de négocier avec, au maximum, les cinq candidats ayant présenté les meilleures offres au regard des critères d'attribution.

9. CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES

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

La Sécurité sociale des artistes auteurs
60 rue du Faubourg Poissonnière
75010 PARIS

Avec les indications suivantes :

MAPA n° 2-2023

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.

10. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Les offres devront être remises au plus tard **le mardi 12 septembre 2023 – 18 heures**. Des questions pourront être posées **jusqu'au 18 août 2023** par mail à l'adresse suivante marches@secu-artistes-auteurs.fr. *L'ensemble des questions et réponses sera publié sur le site **e-marchespublics.com***

11. CONTACT

M.P FOURNIER-GUILLOT.
Service Affaires Générales
60 rue du Faubourg Poissonnière
75010 Paris
marches@secu-artistes-auteurs.fr