

## DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

### MAPA 4-2020 : GESTION DES CAMPAGNES D'EMAILING

#### **1. OBJET DE LA CONSULTATION**

La présente consultation a pour objet la gestion des campagnes d'emailing de la Sécurité sociale des artistes auteurs (Agessa & Maison des artistes).

##### **a) Gestion de la base de données**

Il sera attendu la gestion de la base de données. Dès sélection du prestataire, le client mettra à disposition des données de sa base client. Cette dernière sera enrichie régulièrement à partir des nouveaux inscrits via le formulaire d'inscription ou via des données client suite à l'affiliation de nouveaux artistes-auteurs. Le prestataire de par son expertise devra optimiser le routage et la base de données afin de garantir la meilleure délivrabilité des campagnes.

##### **b) Gestion opérationnelle de l'emailing en full service**

La prestation comprendra la prise en charge full service de l'emailing, à savoir :

- une newsletter trimestrielle ;
- des campagnes d'email marketing à la demande ;
- un dispositif de marketing automation à destination de nos prospects (scenario pouvant aller jusqu'à 6 emails) ;
- un dispositif de welcome mail pour les nouveaux abonnés à la newsletter.

Le prestataire disposera d'un délai maximum de 48h pour procéder au routage des emails dès lors que le client a transmis l'ensemble des éléments constitutifs de la campagne. Chaque routage sera précédé d'un BAT validé par le client.

Le prestataire mettra à disposition un interlocuteur unique qui assurera la coordination.

##### **c) Créations graphiques et HTML (templates des emails)**

Le prestataire prendra à sa charge la création graphique et la déclinaison HTML :

- de la newsletter trimestrielle ;
- des campagnes d'email marketing (création d'un gabarit à adapter à la marge selon les campagnes) ;
- du dispositif de marketing automation ;

- du dispositif de welcome mail.

#### **d) Reporting post-campagnes toutes campagnes**

Un rapport statistique devra être mis à disposition du client après chaque campagne dans un délai de 72h après la fin de la diffusion. A minima le rapport intégrera les KPI suivants :

- taux de rebond ;
- taux de délivrabilité ;
- taux d'ouverture ;
- taux de clic ;
- heatmap des sujets les plus consultés ;
- taux de réactivité ;
- taux de désinscription ;
- taux de signalement spam.

#### **e) Gestion et hébergement de formulaires**

Le prestataire assistera le client dans la réalisation et la mise en place d'un formulaire d'inscription à une newsletter. Le formulaire sera hébergé chez le prestataire.

#### **f) Sécurisation des données**

Le prestataire certifie présenter les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour répondre aux exigences imposées par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « RGPD »).

##### 1) Traitement des données faisant l'objet de la sous-traitance

Le prestataire sera autorisé à traiter, pour le compte du client, les données à caractère personnel nécessaires à la gestion des campagnes d'emailing du client.

La nature des opérations réalisées sur les données sera la gestion de la base afin de garantir la meilleure délivrabilité mais également la gestion opérationnelle full service des campagnes d'emailing.

La ou les finalité(s) du traitement seront la gestion des campagnes d'emailing.

Les données à caractère personnel traitées seront :

- Nom
- Prénom

- Date de naissance
- Lieu de résidence
- Adresse email (données non exhaustives)

Les catégories de personnes concernées seront les artistes-auteurs référencés dans la base de données de l'Agessa-MDA.

Pour l'exécution du service, le client mettra à la disposition du prestataire les informations listées ci-dessus.

## 2) Obligations du prestataire vis-à-vis du client

Le prestataire s'engagera à :

- traiter les données pour les seules finalités qui feront l'objet de la sous-traitance
- traiter les données conformément aux instructions documentées du client figurant en annexe du contrat de sous-traitance à venir. Si le prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informera immédiatement le client
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du contrat de sous-traitance
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter lesdites données :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et par défaut
- garantir la sécurité des données transmises par le client. Aussi il mettra à la disposition un espace sécurisé pour le transfert des données. En outre, les données transmises resteront la propriété du client
- garantir que les données ne soient pas cédées ou utilisées par un tiers
- notifier sans délai les éventuelles violations de données à caractère personnel au client
- tenir par écrit un registre recensant les traitements effectués

- apporter l'assistance au client pour l'instruction des demandes d'exercice du droit des personnes concernées (rectification, effacement des données personnelles etc.)
- mettre à la disposition du client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes les obligations imposées par le RGPD
- remettre, à l'issue de la prestation, l'ensemble de la base et à supprimer les éventuelles copies.

## **2. REGLEMENTATION APPLICABLE**

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

## **3. CONTEXTE DE LA PRESTATION**

### **g) 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 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).

## h) Les activités artistiques concernées



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

## i) 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.

## j) 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 affilié, au regard des ressources contraintes, constitue un enjeu fort.

## k) 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

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

##### Email

|              | 2017   | 2018   | 2019   |
|--------------|--------|--------|--------|
| Emails reçus | 95 406 | 93 381 | 76 892 |

##### Site internet

|         | 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 du candidat ;
- descriptif de son expertise pour assurer la meilleure délivrabilité des campagnes d'emailing ;
- descriptif de l'organisation et des ressources humaines mobilisées à chaque étape du projet (cartographie de la chefferie de projet + CV des intervenants).

**4)** Note descriptive (20 pages maximum) :

Des garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées au respect de la RGPD et plus largement de la politique de sécurité des données.

**5)** Temps de réalisation et planning associé

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

**6)** Grille tarifaire des coûts forfaitaires et unitaires (complétée)

| Prestation  | Coût forfaitaire HT | Coût unitaire HT |
|---|---------------------|------------------|
| Gestion de la base de données                     |                     |                  |
| Gestion opérationnelle des campagnes full service |                     |                  |
| > newsletter trimestrielle                        |                     |                  |
| > marketing automation                            |                     |                  |
| > welcome mail                                    |                     |                  |
| > email marketing à la demande                    |                     |                  |
| Créations graphiques & HTML                       |                     |                  |
| > template de la newsletter                       |                     |                  |
| > template marketing automation                   |                     |                  |
| > template welcome mail                           |                     |                  |
| > template email marketing à la demande           |                     |                  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| > adaptation du template email marketing          |  |  |
| Reporting   |  |  |
| Gestion & hébergement du formulaire d'inscription |  |  |
| Consommation email                                |  |  |
| > crédit de 500 000 emails                        |  |  |
| > réassort de 100 000 emails                      |  |  |
| > réassort de 50 000 emails                       |  |  |
| > réassort de 20 000 emails                       |  |  |

## **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%, à la configuration de la plateforme de routage
- 60%, à la validation des maquettes

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 méthodologique : 30 %
- politique de sécurité des données : 20 %
- planning de mise en œuvre : 10 %

## **7. CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES**

Les offres seront transmises uniquement en version dématérialisée sur le site **e-marchéspublics.com**.

## **8. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES**

Les offres devront être remises au plus tard **le 30/11/2020 – 12 heures**.

---

LA SÉCURITÉ SOCIALE  
DES ARTISTES AUTEURS

---

[secu-artistes-auteurs.fr](http://secu-artistes-auteurs.fr)

Des questions pourront être posées jusqu'au 25/11/2020 par mail à l'adresse suivante [marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr](mailto:marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr) ou bien sur le site **e-marchespublics.com**

## **9. CONTACT**

FOURNIER-GUILLOT M.P.  
Service Affaires Générales  
60 rue du Faubourg Poissonnière  
75010 Paris  
[marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr](mailto:marches-agessa@secu-artistes-auteurs.fr)