

LA SÉCURITÉ SOCIALE
DES ARTISTES AUTEURS

Plan

marketing & relation client 2024

Sommaire

1. Plan d'action 2024

- Accompagner l'accès aux droits & aux démarches
- Gagner en qualité de service
- Lutter contre le non-recours
- Communication institutionnelle & interne

2. Elargissement du périmètre de la SSAA

Plan d'action 2024

5 février 2024

LA SÉCURITÉ SOCIALE DES ARTISTES AUTEURS



Accompagner l'accès aux droits & aux démarches

Faire du site un canal d'information de référence

Enjeux : renforcer l'usage du site internet dans le parcours d'information des artistes-auteurs.

- Poursuivre l'animation du site avec :
 - le relai de l'actualité sécurité sociale ;
 - le decryptage du droit et des démarches avec le magazine en ligne;
 - l'envoi trimestriel de la newsletter « Ma sécu & moi ».
- Accentuer les efforts de pédagogie sur le droit et les démarches par :
 - Une simplification éditoriale accrue des rubriques via les tests utilisateur
 - L'usage de la vidéo comme vecteur d'information ;
 - L'enrichissement de la rubrique « Documentation » avec des outils clés en main.
- Poursuivre les campagnes de référencement pour gagner en visibilité

Renforcer l'accès à l'information

Enjeux : faciliter l'accès aux droits en multipliant les formats et en s'inscrivant dans le parcours de recherche d'information.

- Enrichir la FAQ dynamique.
- Poursuivre les réunions d'information en ligne et en présentiel.
- Renforcer notre présence sur les réseaux sociaux (Facebook & LinkedIn) et investir le réseau Instagram.
- Poursuivre les campagnes d'information sur les réseaux sociaux qui permettent un ciblage fin.
- Proposer un cycle d'emailing aux nouveaux affiliés.
- Reconduire l'offre de service aux partenaires relais (associations, écoles, universités...).
- Renforcer l'offre d'accompagnement des diffuseurs et des commerces d'art en complément des webinaires avec un ciblage des entreprises nouvellement créées : campagne d'emailing

Dématérialisation de nos offres et de nos services

Enjeux : proposer une offre de service digitale pour les publics les plus à l'aise avec le numérique afin de prioriser l'activité de nos agents sur les demandes les plus complexes et les publics les plus en fragilité.

- Mettre à jour le simulateur d'aide à la RCA.
- Proposer un simulateur d'éligibilité à l'ouverture de nouveaux droits retraite post-retraite (spécificité pour les artistes-auteurs).

Accroître l'accompagnement des futurs artistes-auteurs

Enjeux : en amont des démarches d'affiliation, proposer un accompagnement renforcé de ce public.

- Créer une offre de formation en ligne à distance sur le régime de sécurité sociale des artistes-auteurs.
- Créer un espace digital pour centraliser l'ensemble des outils et de l'offre de service pour ce public.

2

Gagner en qualité de service

Améliorer la qualité de service

Enjeux : gagner en qualité de service dans un objectif d'amélioration de la satisfaction client et de réduction de la réitération.

- Améliorer le niveau de formation des conseillers
 - Sur l'interbranche ;
 - Sur la relation client : traiter les réclamations clients (niveau 2) ;
 - Nouveaux collaborateurs : plan de formation interne et externe
 - Veille sectorielle
- Créer un parcours réclamation et se faire le relais des démarches interbranche.
- Alimenter et mettre à jour notre base de connaissance unifiée et digitalisée.
- Recueillir les attentes et réaliser des tests utilisateur via notre plateforme communautaire.

Renforcer l'accessibilité de l'organisme

- Développer les rendez-vous téléphoniques et en visio en s'équipant d'une nouvelle solution de gestion des rendez-vous.
- S'inscrire dans le programme France service qui permet un relais sur l'ensemble du territoire.
- Animer notre plateforme communautaire : forum, table ronde, tests utilisateur...

3

**Lutter
contre le non-recours**

Optimiser la lutte contre le non-recours

Enjeux : poursuivre et accentuer les actions par des mesures graduées de la campagne de communication à l'accompagnement attentionnée.

- Proposer une approche spécifique lors des situations de vulnérabilité ou de moments de vie particuliers
 - Maternité :
 - Déployer notre dispositif « Mémo maternité » : cycle d'emailing personnalisé selon l'avancement de la grossesse qui accompagnent les futurs mamans dans leurs démarches : droit, démarches, offre de service, prestations...
 - Enrichir l'offre de webinaire en proposant un webinaire spécifique sur la maternité.
 - Passage à la retraite :
 - Reconduire et adapter le cycle d'emailing d'accompagnement sur la préparation à la retraite à 58 ans et à 60 ans.
 - Reconduire les webinaires sur la retraite des artistes-auteurs.
 - Proposer une offre de service enrichie « Bilan retraite » via l'accès aux services du GIP Union retraite.

Optimiser la lutte contre le non-recours

- Proposer une approche attentionnée spécifique lors des situations de vulnérabilité ou de moments de vie particuliers
 - Longs arrêts :
 - Enrichir l'offre de webinaire en proposant un webinaire spécifique sur les prestations maladie en cas d'arrêt.
 - Proposer un dépliant spécifique sur les prestations maladie.
 - Faibles revenus :
 - Reconduire les campagnes d'email marketing ciblant les artistes-auteurs ayant demandé à surcotiser forfaitairement ou ayant des revenus inférieurs au seuil des 600 Smic
 - Reconduire les webinaires sur les faibles revenus.
 - Décès :
 - Reconduire l'envoi du flyer « Décès » à la famille lorsqu'on a connaissance de la disparition d'un artiste-auteur.
 - Proposer un entretien en présentiel ou en distanciel à la veuve ou veuf.

4

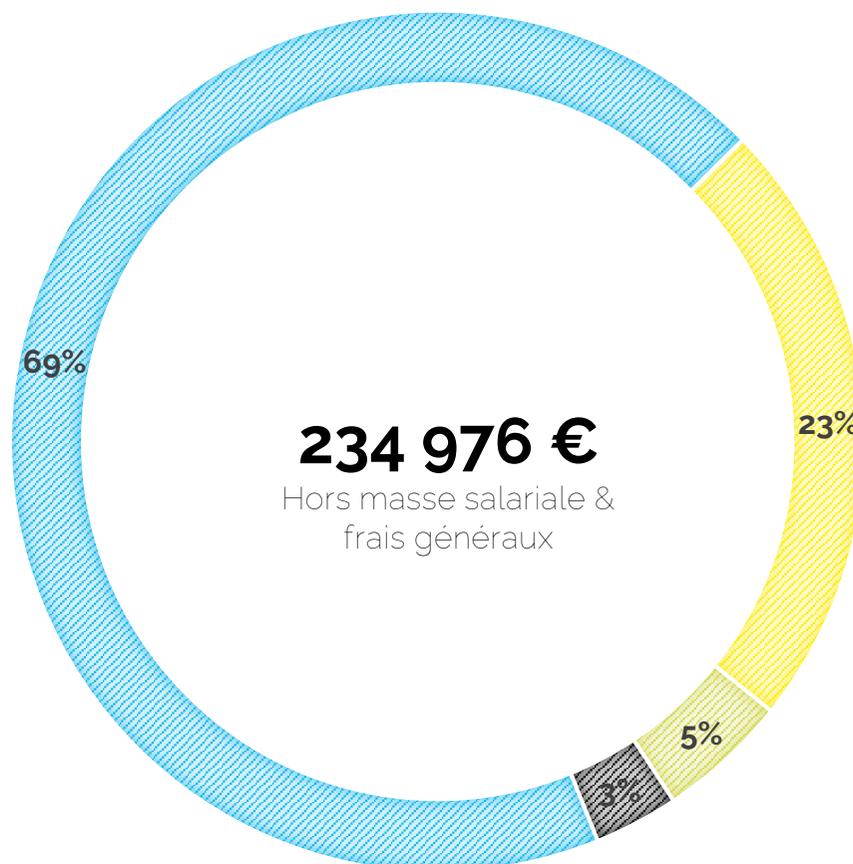
Communication institutionnelle & interne

Communication institutionnelle & interne

- Rapport d'activité (mise en page et diffusion)
- Animation du site internet et des réseaux sociaux (infographies, visuels...) sur le volet institutionnel.
- Communication interne

Budget 2024

- Accompagner l'accès aux droits & aux démarches
- Gagner en qualité de service
- Lutter contre le non-recours
- Communisation institutionnelle & interne





Elargissement du périmètre de la SSAA

5 février 2024

LA SÉCURITÉ SOCIALE DES ARTISTES AUTEURS



Lutter contre le non-recours

Médiation interbranche

Enjeux : par méconnaissance des spécificités du régime social des artistes-auteurs par les agents de la sécurité sociale, certains artistes-auteurs rencontrent des difficultés pour faire valoir leurs droits : rejet d'éligibilité, démarches non adaptées...

Objectif :

Assurer une médiation pour l'ensemble des branches de la Sécurité sociale (Assurance maladie, CAF, Assurance retraite & Urssaf) afin de faciliter l'accès aux droits via une centralisation et un suivi des réclamations.

Moyens :

- Accord des tutelles.
- Formalisation des procédures de gestion avec les caisses nationales : Cnam, Cnaf, Cnav et Acoss.
- 1/2 ETP pour la gestion : 29 750 € (salaires + charges) / an
- Développements informatiques pour mise en œuvre : 60 000 €

Accompagnement coordonné interbranche

Enjeux : les prestations sont versées par différents acteurs au sein de la sécurité sociale. L'artiste-auteur doit engager des démarches auprès de chacun des organismes pour bénéficier des prestations.

Objectif : Créer des parcours interbranche lors de situations de rupture ou de fragilité pour un accompagnement coordonné : signalement conjoint aux branches de la sécurité sociale pour déclencher une prise en charge.

Moyens :

- Appui des tutelles auprès des caisses nationales (lettre de mission) ;
- Formalisation des procédures de gestion avec les caisses nationales : Cnam, Cnaf, Cnav et Acof ;
- 1/2 ETP pour la gestion : 29 750 € (salaires + charges) / an
- Développements informatiques pour mise en œuvre : 60 000 €

Accessibilité des prestations et de l'offre de service

Enjeux : certaines prestations et offres de service des branches de la sécurité sociale ne sont pas adaptées aux spécificités et contraintes des artistes-auteurs.

Objectif :

- Auditer l'ensemble des prestations et offres de service des branches de la sécurité sociale pour identifier les points de friction dans le parcours des artistes-auteurs.
- Formaliser des recommandations d'évolution.

Moyens :

- Appui des tutelles auprès des caisses nationales (lettre de mission) ;
- Prestation pour mener l'audit et définir les recommandations d'évolution : 70 000 €

2

Sécuriser le parcours professionnel

Aide d'urgence pour sécuriser l'activité

Enjeux : certains événements professionnels exogènes sont susceptibles de menacer la pérennité de l'activité faute de trésorerie : détérioration de l'outil de travail, perte de client, défaut de paiement...

Dispositif :

- Proposer une aide exceptionnelle d'urgence pour faire face à ces événements qui peuvent mettre en péril l'activité professionnelle.

Moyens :

- Disposition législative.
- Accroître le financement de l'action sociale par une augmentation de la dotation indexée sur la contribution diffuseur ou budget particulier.
- 1/2 ETP pour la gestion : 29 750 € (salaires + charges) / an.
- Développements informatiques pour mise en œuvre : 90 000 €.

Aide à la reprise d'activité suite à un long arrêt

Enjeux : à la suite d'un long arrêt (maladie, maternité), les artistes-auteurs peuvent être indemnisés jusqu'à leur reprise d'activité. Pour autant la reprise d'activité ne signifie pas une rentrée immédiate de revenus : délai pour produire de nouvelles œuvres originales et se reconstituer une clientèle.

Dispositif :

- Proposer une aide exceptionnelle post congé maternité ou arrêt de travail long pour pallier ce délai de latence.

Moyens :

- Disposition législative.
- Accroître le financement de l'action sociale par une augmentation de la dotation indexée sur la contribution diffuseur ou budget particulier.
- ¼ ETP pour la gestion : 14 875 € (salaires + charges) / an.
- Développements informatiques pour mise en œuvre : 90 000 €.

Aide suite au décès du conjoint

Enjeux : pour un certain nombre d'artiste-auteur, la solidarité financière du conjoint au frais du foyer permet le maintien dans la pratique d'une activité artistique. Le décès du conjoint fragilise la pérennité de l'activité artistique.

Dispositif :

- Proposer une aide pour faire face aux difficultés financières occasionnées par le décès du conjoint salarié qui viendrait proroger l'allocation veuvage qui est versée dans une limite de 2 ans.

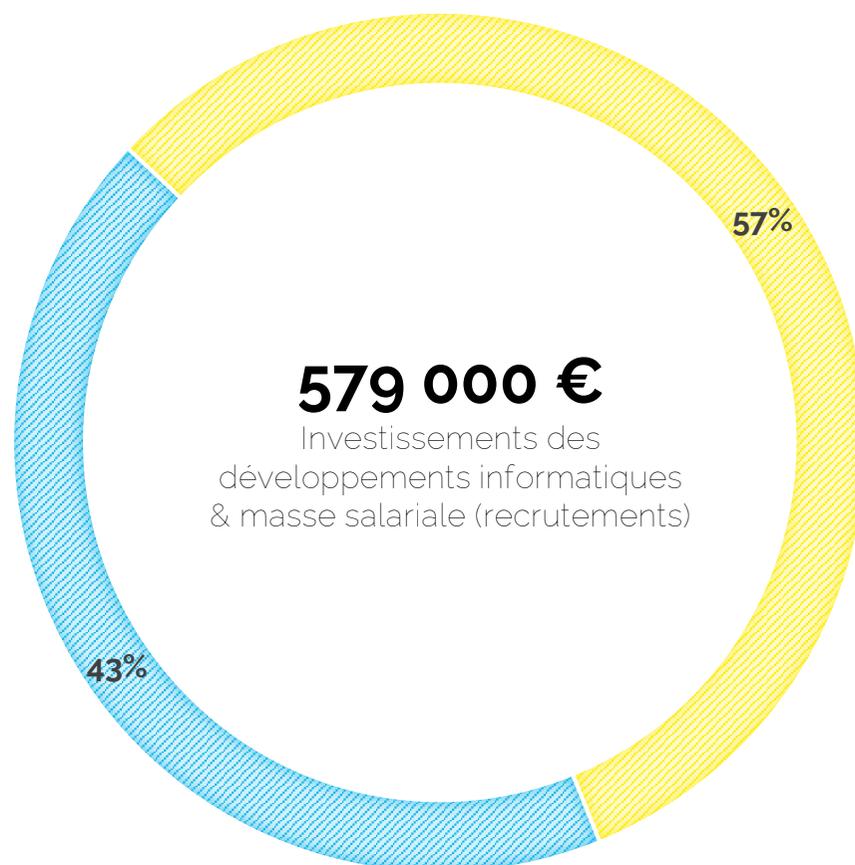
Moyens :

- Disposition législative.
- Accroître le financement de l'action sociale par une augmentation de la dotation indexée sur la contribution diffuseur ou budget particulier.
- $\frac{1}{4}$ ETP pour la gestion : 14 875 € (salaires + charges) / an.
- Développements informatiques pour mise en œuvre : 90 000 €.

Budget 2024

■ Lutter contre le non-recours

■ Sécuriser le parcours professionnel



LA SÉCURITÉ SOCIALE
DES ARTISTES AUTEURS

secu-artistes-auteurs.fr