

Nouvelles relations sociétaires

Un projet stratégique pour la Sacem

La Sacem a engagé un vaste programme pour enrichir les relations avec ses membres baptisé « Nouvelles relations sociétaires » (NRS). Les priorités de NRS ont été définies à partir des enseignements de la grande enquête réalisée au printemps 2016 auprès de soixante-dix mille sociétaires.

Le programme « Nouvelles relations sociétaires » est une priorité de la Sacem dont l'identité même est de toujours penser à ses sociétaires. Les équipes de la Sacem veulent mieux prendre en compte leurs besoins, leur situation économique et la diversité de leurs origines et de leur pratique professionnelle. « Pour toutes les équipes de la Sacem, quels que soient leurs métiers, penser au quotidien à comment mieux répondre en permanence aux attentes de nos sociétaires est un impératif », commente Jean-Noël Tronc, directeur général-gérant de la Sacem, en rappelant la forte attractivité de la société auprès d'un nombre croissant de créateurs à travers le monde. Un programme dont l'ouverture s'appuie sur un environnement favorable pour la Sacem, qu'il s'agisse de l'engagement militant de ses sociétaires ou d'une situation économique solide qui lui permet d'investir.

La grande enquête lancée en 2016 pour mieux cerner les attentes des membres a mis en lumière les appréciations très positives entourant les premières actions de la Sacem pour s'adapter et se transformer. « Le service s'est largement amélioré, ces dernières années, notamment au niveau des offres numériques (téléchargement des répartitions...) », témoigne l'un des sociétaires ayant répondu à l'enquête. Plusieurs services en ligne créés pour faciliter les démarches des membres comme le dépôt des œuvres ou la consultation du catalogue, le nouveau feuillet interactif, ou encore le

10%

des 70 000 membres qui ont été sollicités ont répondu à l'enquête. C'est deux fois plus que le taux de réponse habituel des enquêtes.



programme Sacem PLUS reçoivent dans l'enquête des notes supérieures à 7/10 ¹.

De manière générale, ce constat pose la question des informations qui peuvent intéresser les sociétaires et leurs attentes particulières vis-à-vis de leur société. Le résultat de l'enquête démontre ainsi la nécessité de s'adresser de manière plus personnalisée à chacun des membres afin d'être plus efficace et mieux compris.

Ambassadeur Sacem

L'enquête a permis de recueillir de précieux éléments pour optimiser cette relation.

Pour Jean-Noël Tronc, « Les nouvelles relations sociétaires constituent un projet stratégique qui engage l'ensemble de la société pour les trois ans à venir. Une vingtaine de chantiers sont concernés et tous les services seront impliqués ». La Sacem avait déjà pris des initiatives allant

dans le sens d'une meilleure information à ses membres, notamment pour les étrangers ou les Français résidant en dehors de notre pays. Ainsi, les sociétaires résidant aux États-Unis ont désormais un correspondant à Los Angeles pour recenser et centraliser les besoins des mille cent cinquante membres vivant dans ce pays (voir interview page 11). Une réunion de sociétaires organisée le 27 avril dernier, en marge du festival Colcoa, à Los Angeles, a démontré combien cette initiative répondait à une attente forte. Trois salariés ayant rejoint récemment le service international sont quant à eux attentifs aux préoccupations des membres en Amérique latine, en Afrique et au Moyen-Orient (voir page 6-7). Ce principe « d'ambassadeur » pourrait être élargi, à l'avenir, sur d'autres territoires où les membres de la Sacem sont nombreux et créatifs.





La notion d'ambassadeur n'est pas limitée à un espace territorial; elle embrasse aussi les catégories de bénéficiaires (adhérents, professionnels et définitifs, éditeurs, mandats, etc.) pour lesquels les différents chantiers de ce programme vont être déployés.

Projets et réformes

Des aspects essentiels des nouvelles relations sociétaires font d'ores et déjà l'objet d'une réflexion avancée avec le Conseil d'administration comme celui du partage

libre à l'intérieur des collègues « auteurs » et « compositeurs » pour les droits d'exécution publique comme pour les droits de reproduction mécanique liés à l'usage de supports enregistrés (voir l'encadré ci-dessous). Comme cela a été rappelé par Jean-Noël Tronc, « Ces évolutions sont aussi motivées par le besoin de s'adapter à une concurrence internationale qui s'intensifie avec l'apparition de nouveaux acteurs, de nouvelles pratiques et de nouveaux usages en matière de création ».

Pas question, toutefois, que ces adaptations se fassent au détriment de la culture et des valeurs auxquelles la Sacem est profondément attachée. L'offre sociale sera désormais mieux structurée autour des dispositifs existants. La solidarité sera valorisée avec un soutien plus marqué à l'action du Comité du cœur qui, l'an dernier, est intervenu sur deux cents dossiers. Un groupe de travail « Prévoyance et solidarité », composé d'administrateurs, a aussi été mis en place afin de préparer une réforme du régime d'allocations d'entraide et de solidarité de la Sacem (Raes). La réforme réglementaire de ce dernier sera proposée lors de la prochaine Assemblée générale. Là encore, il conviendra de mieux faire connaître ces initiatives, l'enquête

Quelques-uns des chantiers prévus pour améliorer les relations sociétaires dans les trois ans à venir

- > **Accueil multicanal.**
- > **Valorisation des services en ligne.**
- > **Développement de nouveaux services en ligne** (adhésion, réclamations, dépôt en ligne élargi à toutes les œuvres, traçabilité des concerts, etc.).
- > **Lancement d'une application mobile.**
- > **Communication et relation segmentées selon le profil des membres.**
- > **Des acteurs locaux pour faciliter le contact des membres résidant à l'étranger.**
- > **Élargissement de l'offre sociale.**

ayant révélé une méconnaissance relative des informations sur la retraite, la prévoyance ou la formation professionnelle.

Chaque année: **4200** nouveaux sociétaires; **100000** appels téléphoniques reçus; **17000** personnes accueillies au siège.

Transparence et pédagogie
« C'est dans un esprit de transparence et de pédagogie que nous voulons aborder ce projet quel que soit le chantier concerné, ajoute Louis Diringer. Qu'il s'agisse de renforcer l'offre sociale, d'expliquer le fonctionnement de la nouvelle plateforme de gestion des droits en ligne URights cofondée par la Sacem et IBM, d'informer sur les enjeux de la directive sur le droit d'auteur, de renforcer les explications autour de la répartition ou d'apporter un niveau de service en constante amélioration, nous devons être à même de fournir les informations les plus précises et les plus claires possible, dans les meilleurs délais. » Certes, les sociétaires se félicitent du bon accueil qu'ils reçoivent lorsqu'ils demandent des informations à la Sacem, mais ils sont plus réservés s'agissant des délais de traitement de certaines de leurs démarches, notamment lorsqu'ils sont amenés à faire des réclamations portant sur leurs droits. L'augmentation régulière du nombre de sociétaires, plus de quatre mille deux cents nouveaux membres chaque année, n'est pas sans rapport avec les cent mille appels téléphoniques reçus en un



« Les nouvelles relations sociétaires constituent un projet stratégique qui concerne l'ensemble de la société pour les trois ans à venir. »

Jean-Noël Tronc.

Vers le partage libre en droit d'exécution publique

Les statuts de la Sacem prévoient qu'à l'intérieur du collègue « auteurs » et du collègue « compositeurs », la répartition des droits d'exécution publique se fasse par fraction égale. Il en est de même pour les droits de reproduction mécanique liés à l'usage de supports enregistrés. Afin de s'adapter aux modes de création et de faciliter la collaboration entre membres de différentes sociétés d'auteurs qui ont des règles distinctes de celles de la Sacem, il est envisagé de rendre libre le partage des droits d'exécution publique au sein de chacun des collègues auteurs et compositeurs sachant que le partage par tiers entre auteurs, compositeurs et éditeurs reste inchangé. Une telle décision doit bien entendu faire l'objet d'une réforme statutaire qui sera soumise en Assemblée générale extraordinaire en 2018.



« Nous devons être à même de fournir les informations les plus précises et les plus claires possible, dans les meilleurs délais. »

Louis Diringer.

an à la Sacem ou les dix-sept mille personnes accueillies au siège pour adhérer, déposer des œuvres, faire une réclamation, etc. L'accueil dans ses différentes composantes est l'un des chantiers prioritaires et fera l'objet d'une réflexion approfondie sur les attentes des différentes catégories de sociétaires. Il est essentiel d'apporter des réponses adaptées à chacun, qu'il soit adhérent, sociétaire professionnel ou définitif, résidant à l'étranger ou de nationalité étrangère, éditeur ou ayant confié un mandat de gestion à la Sacem.

Reste un grand motif de satisfaction, l'attachement très fort des sociétaires à leur « maison » (70% parmi les créateurs et 78% parmi les éditeurs), qu'il convient de maintenir et de faire progresser. C'est tout l'objet de ce programme ambitieux pour les trois années à venir. ●

1 D'après l'institut qui a réalisé cette enquête, c'est à partir de 7 que les résultats peuvent être jugés positifs.

Ci-contre: étude Harris Interactive réalisée du 10 au 30 mai 2016 auprès de 7167 membres de la Sacem représentatifs.

