

# LES AYANTS DROIT TÉMOIGNENT DE LEUR SATISFACTION ET DE LEUR CONFIANCE ENVERS LA SPEDIDAM



En 2022, nous vous avons donné la parole.

Une grande consultation en ligne a été menée, du 27 octobre au 22 novembre 2022, par l'intermédiaire de l'institut de sondage indépendant Toluna Harris Interactive. La SPEDIDAM remercie chaleureusement les 2820 ayants droit ayant consacré du temps à répondre en ligne à cette étude de satisfaction !

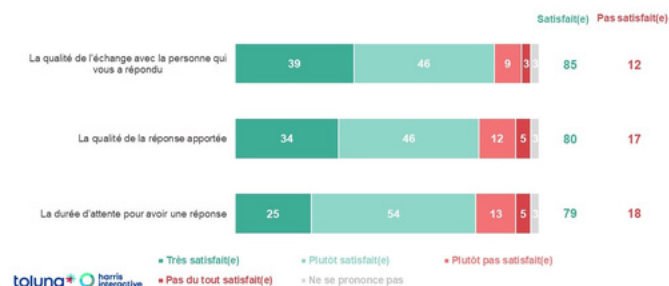
## Quels sont les principaux enseignements ?

- 8 ayants droit sur 10 sont satisfaits de leur contact avec la SPEDIDAM.

Les répondants ayant essayé de joindre la SPEDIDAM (le plus souvent par téléphone et e-mail) parviennent presque systématiquement à leurs fins (92%) et partagent leur nette satisfaction quant aux échanges et à la prise en charge de leur situation (85% SE DECLARENT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE L'ÉCHANGE, 80% DE LA QUALITÉ DE LA RÉPONSE APPORTÉE ET 79% DE LA DURÉE D'ATTENTE POUR OBTENIR UNE RÉPONSE).

Les ayants droit ayant contacté la SPEDIDAM déclarent majoritairement avoir été satisfaits de la qualité de l'échange et de la réponse qui leur a été apportée, ainsi que de la durée d'attente pour avoir une réponse

Suite à votre contact avec la SPEDIDAM, avez-vous été satisfait(e) ou non par ?  
→ À ceux qui ont cherché à contacter la SPEDIDAM et ont réussi, en %.



Pour l'avenir, les ayants droit déclarent principalement souhaiter contacter la SPEDIDAM par e-mail (69%) mais également par téléphone (49%), voire directement via leur compte artiste (37%). La moitié des ayants droit indique souhaiter un point de contact téléphonique, attestant de la nécessaire complémentarité entre les canaux de communication dématérialisés et le contact humain.

Le site Internet spedidam.fr offre une expérience plutôt positive (71% indiquent par exemple que ce site donne une bonne image de la SPEDIDAM), néanmoins ses utilisateurs se montrent plus partagés sur l'aspect moderne et la mise à jour régulière de ce site (60% d'utilisateurs satisfaits).

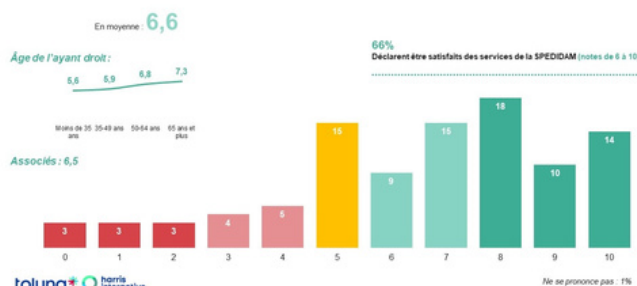
- Deux tiers des ayants droit de la SPEDIDAM déclarent avoir une bonne connaissance de son rôle.

67% des ayants droit indiquent bien connaître le rôle de la SPEDIDAM. Ce degré de connaissance n'est cependant pas uniforme chez toutes les catégories de répondants. Par exemple, 50% des moins de 35 ans déclarent bien connaître son rôle tandis que ce pourcentage atteint 72% chez les plus de 65 ans.

- De manière générale, les ayants droit déclarent être satisfaits des services de la SPEDIDAM, lui attribuant une note moyenne de 6,6 sur 10.

De manière générale, les ayants droit déclarent être plutôt satisfaits des services de la SPEDIDAM, lui attribuant une note moyenne de 6,6 sur 10

Globalement, indiquez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) des services que vous sont fournis par la SPEDIDAM ? - 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e), 10 que vous êtes très satisfait(e)  
→ À tous, en %.



- Le compte artiste en ligne est utilisé par une majorité d'artistes-interprètes bien que la connaissance de l'ensemble de ses fonctionnalités ne soit pas encore complètement acquise.

Un peu plus de la moitié des artistes-interprètes (55%) déclare connaître le compte artiste en ligne. Les utilisateurs du compte artiste en ligne déclarent en majorité être satisfaits de cet outil (68%) mais seulement 14% déclarent en être « tout à fait satisfaits ». Plusieurs limites techniques ont été relevées par ses utilisateurs : un peu plus de la moitié indiquent que ce compte est régulièrement mis à jour (52%), qu'il est utile pour comprendre leurs droits (57%) ou agréable à parcourir (58%).

- La possibilité de remplir une déclaration d'enregistrement en ligne est encore méconnue.

Point d'entrée principal avec la SPEDIDAM, les artistes-interprètes déclarent en grande majorité avoir le souvenir d'avoir déjà rempli une feuille de présence papier lors d'une session d'enregistrement (79%).

44% des artistes-interprètes qui utilisent un compte artiste en ligne déclarent savoir qu'il est possible de remplir une déclaration d'enregistrement en ligne. 58% des artistes-interprètes ayant déjà réalisé cette opération estiment que la déclaration d'enregistrement en ligne pourrait être simplifiée. La suppression des feuilles de présence papier au profit de déclarations d'enregistrement en ligne est plébiscitée par 3/4 des artistes-interprètes.

- **Les ayants droit sont plutôt satisfaits du bordereau de règlement qui leur est adressé par la SPEDIDAM.**

Après s'être vu présenter un bordereau de règlement utilisé par la SPEDIDAM, les ayants droit estiment dans l'ensemble que ces bordereaux comportent bien toutes les informations dont ils ont besoin (75%), qu'ils sont présentés clairement (73%) et qu'ils sont facilement compréhensibles (69%).

Les ayants droit estiment dans l'ensemble que les bordereaux de règlement comportent bien toutes les informations dont ils ont besoin, sont présentés clairement et sont facilement compréhensibles

Voici un exemple de bordereau de règlement utilisé par la SPEDIDAM. Dites-vous que ces bordereaux de règlement ?

- À titre, en % -



toluna + harris interactive

• Oui tout à fait • Oui plutôt • Non plutôt pas • Non pas du tout • Ne se prononce pas

- **Un peu plus de la moitié des ayants droit se déclarent bien informés par la SPEDIDAM.**

52% des ayants droit se déclarent bien informés sur leurs droits. Le niveau d'information est plus bas chez les moins de 35 ans (32% de bien informés) que chez les plus de 65 ans (64% de bien informés). Pour la suite, les ayants droit souhaiteraient principalement être informés de leurs droits par l'envoi de notes d'information par e-mail (75%), tandis que 42% souhaiteraient être informés par de courtes vidéos explicatives sur le site de la SPEDIDAM.

- **Les ayants droit font confiance à la SPEDIDAM pour gérer leurs rémunérations au titre du streaming.**

La SPEDIDAM bénéficie d'un socle de confiance solide auprès d'ayants droit qui souhaitent qu'elle continue à les informer et à défendre leurs droits.

AINSI, PRÈS DE 9 RÉPONDANTS SUR 10 SOUHAITENT QUE CE SOIT LA SPEDIDAM QUI PRENNE EN CHARGE LES RÉMUNÉRATIONS DES ARTISTES-INTERPRÈTES AU TITRE DE L'EXPLOITATION DE LEURS ENREGISTREMENTS SUR DES PLATEFORMES DE STREAMING (SPOTIFY, DEEZER..).

L'étude fait ressortir une satisfaction globale des ayants droit et conforte la SPEDIDAM dans ses orientations stratégiques. Elle permet également d'identifier des attentes d'amélioration, notamment en ce qui concerne le site internet [spedidam.fr](http://spedidam.fr), le compte artiste en ligne ainsi que les moyens d'information et de communication.

Pour mieux répondre à vos attentes, la SPEDIDAM étudie et prend en compte tous les enseignements de cette consultation en vue de poursuivre et accentuer les modernisations que nous avons engagées, notamment :

- La refonte du site internet [spedidam.fr](http://spedidam.fr).
- L'amélioration du compte artiste et notamment de la déclaration d'enregistrement en ligne.
- L'extension et la diversification de l'information et de la communication en vue de mieux vous faire connaître vos droits et nos missions et de renforcer notre lien avec les plus jeunes.

En 2023, la SPEDIDAM poursuit sa transformation et intègre les enseignements de ce sondage à sa démarche d'amélioration constante afin de vous proposer des services toujours plus performants. Nous reviendrons régulièrement vers vous pour vous faire part des actions mises en place.