

Gestion du recouvrement Artistes Auteurs et Diffuseurs

Urssaf - 2023



Evolution du nombre de comptes et données financières du recouvrement.

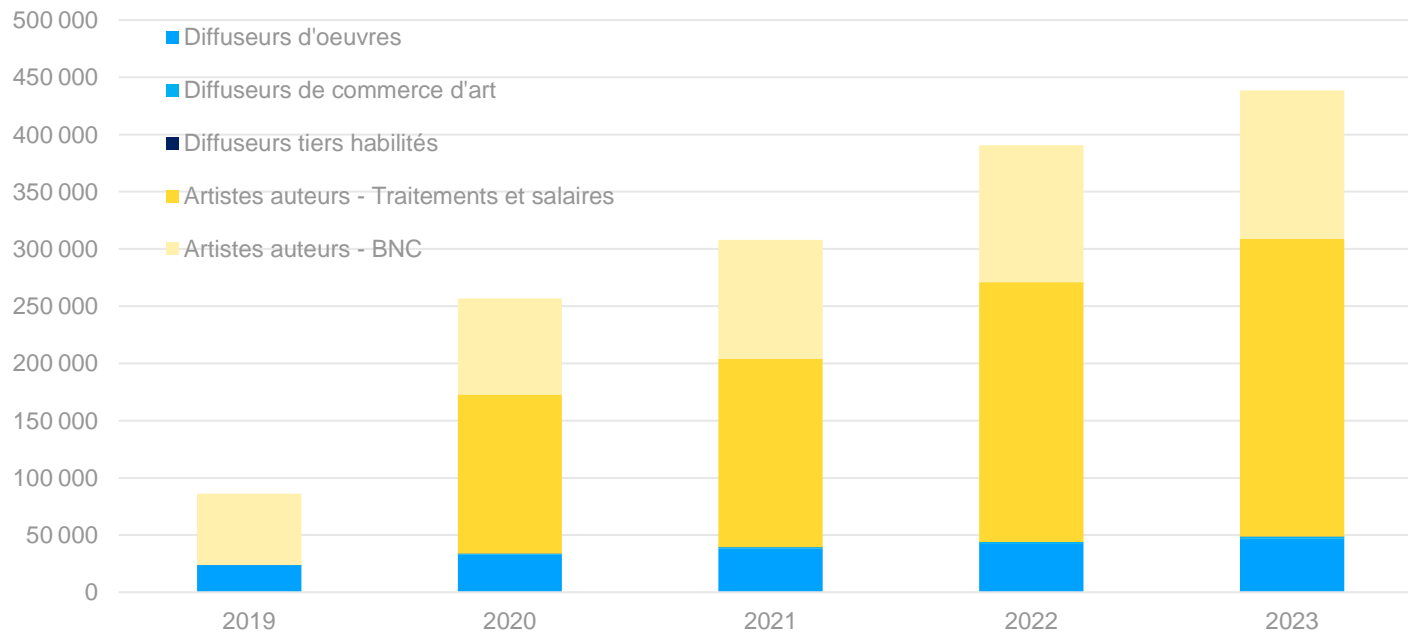


Compte Actifs AAD

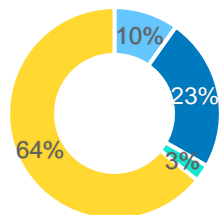
Au 31/12/2023 nous avons **438 547 comptes** artistes auteurs et diffuseurs dont 390 000 comptes AA actifs.

Comptes actifs en fin d'année	déc-19	déc-20	déc-21	déc-22	déc-23	Répartition	Variation annuelle 2023/2022
Total diffuseurs	23 977	33 886	39 530	44 023	48 828	10,7 %	10,9 %
2M00-Diffuseurs d'œuvres	23 970	32 799	38 145	42 384	46 899	10,3 %	10,7 %
2N00-Diffuseurs de commerce d'art		1 080	1 378	1 632	1 922	0,4 %	17,8 %
2P00-Diffuseurs tiers habilités conventionnés	7	7	7	7	7	0,0 %	0,0 %
Total AA	62 167	222 718	268 470	346 660	389 719	85,8 %	12,4 %
3N60-Artistes Auteurs TS		139 088	164 551	226 885	259 922	57,2 %	14,6 %
3N61-Artistes Auteurs BNC	62 167	83 630	103 919	119 775	129 797	28,6 %	8,4 %
Total Artistes-Auteurs Diffuseurs AAD	86 144	256 604	308 000	390 683	438 547	96,5 %	12,3 %
Evol N/N-1		197,9%	20,0%	26,8%	12,3%		

Evolution des comptes artistes-auteurs diffuseurs

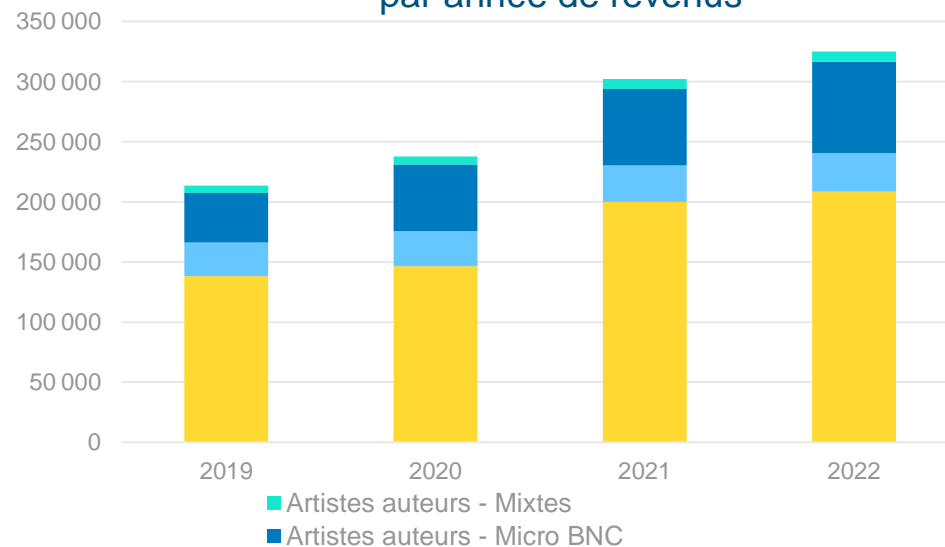


Typologie des artistes-auteurs Déclaration de revenus 2022



■ BNC ■ Micro BNC ■ Mixte ■ Traitements et salaires

Evolution du nombre de déclarants artistes-auteurs par année de revenus



Assiettes sociales AA

L'assiette totale de cotisation des AA a progressé de 24% entre 2020 et 2022, portée par la progression du nombre d'artistes auteurs.

AA	Assiette totale de cotisations 2020 (yc surcotisations)	Assiette totale de cotisations 2022 (yc surcotisations)	Variation assiette totale 2022/2020	variation en %
BNC	634 213 049	717 399 736	83 186 687	13%
Micro BNC	361 024 325	522 291 900	161 267 575	45%
Mixte	126 258 207	178 208 622	51 950 415	41%
Traitements et salaires	888 672 986	1 065 491 197	176 818 211	20%
Total AA	2 010 168 567	2 483 391 455	473 222 888	24%

Résultats globaux AAD exercice 2023

			N/N-1
Montant des cotisations liquidées AAD	473,8 M€	↑	2,0%
Montant des impayés AAD	38,3 M€	↓	-45,8%
Taux des impayés AAD	8,08%	↓	-7,12 pt

Des cotisations liquidées en légère progression en 2023 mais une très forte progression (+40%) rapportée à 2020 (338M€).
 Des restes à recouvrer en nette baisse, en cohérence avec la reprise progressive du recouvrement amiable et forcé en 2023 qui se poursuit début 2024 avec l'envoi des mises en demeure.
 Données arrêtées au 31 mars 2024.

Résultats Artistes-Auteurs exercice 2023

			N/N-1
Montant des cotisations liquidées AA	264,1 M€	=	-0,7%
Montant des impayés AA	34,1 M€	↓	-46,9%
Taux des impayés AA	12,93%	↓	-11,3 pt

Les cotisations collectées directement auprès des AA (donc ceux en BNC et micro BNC principalement) diminuent très légèrement (-0,7%) alors que les cotisations précomptées et les contributions diffuseurs progressent. Ces cotisations liquidées en 2023 incluent les provisions des AA en BNC et sont influencées par les choix de modulation des AA (32 500 estimations de revenus 2023 contre 20 000 pour 2022, environ 50% des modulations à 0).

Les impayés concernent principalement la collecte auprès des AA ce qui est cohérent avec une reprise du recouvrement amiable et forcé plus récente pour cette population (fin 2023) que pour les diffuseurs (automne 2022).

Les actions amiables conduites en novembre/décembre 2023 et les mises en demeure adressées en janvier et février ont déjà réduit de 47% les impayés par rapport aux échéances 2022 (observées à fin mars 2023).

NB : Un montant peut apparaître ici en « impayé » mais déjà faire l'objet d'un échéancier de paiement amiable avec l'AA.

Résultats diffuseurs exercice 2023

			N/N-1
Montant des cotisations liquidées diffuseurs	209,7 M€	↑	5,7%
Montant des impayés diffuseurs	4,1 M€	↓	-33,7%
Taux des impayés diffuseurs	1,98%	↓	-1,17 pt

Les cotisations AA précomptées par les diffuseurs et les contributions diffuseurs progressent plus rapidement (+5,7%). Le taux d'impayé est faible (1,98%) et en diminution. Ce total comprend 27,7 M€ de contribution diffuseurs et 2,8M€ au titre de la contribution formation professionnelle dont 3,3M€ pour les commerces d'arts et opérateurs de ventes.

Indicateurs d'activité de l'Urssaf



Téléphonie 2023

228 494 appels distribués (contre 250 202 en 2022 soit une baisse de 9%)

194 810 appels aboutis pour l'Urssaf Limousin (stable/ 2022)

7 771 appels aboutis par la Plateforme d'entraide (en 2022, la PFE avait pris 19 184 appels)

Le taux d'appels aboutis est de 88,9 % conforme à l'objectif de 88%

Principaux motifs d'appels :

	Téléphone	
	Nombre de motifs de réponse	%
MDA-AGESSA	284 132	
Dont les 5 motifs les plus représentés	136 605	48,08 %
JE M INFORME-Je souhaite obtenir des informations sur mon compte ou un récapitulatif	50 625	17,82 %
JE DECLARE-J'ai besoin d'aide pour saisir ma déclaration	45 155	15,89 %
JE M INFORME-Je m'informe sur la législation, les taux et barèmes	15 827	5,57 %
JE M INFORME-J'ai besoin d'aide concernant mon compte en ligne	12 528	4,41 %
JE M INFORME-Je demande une attestation	12 470	4,39 %

Nombre d'affaires traitées au front office :

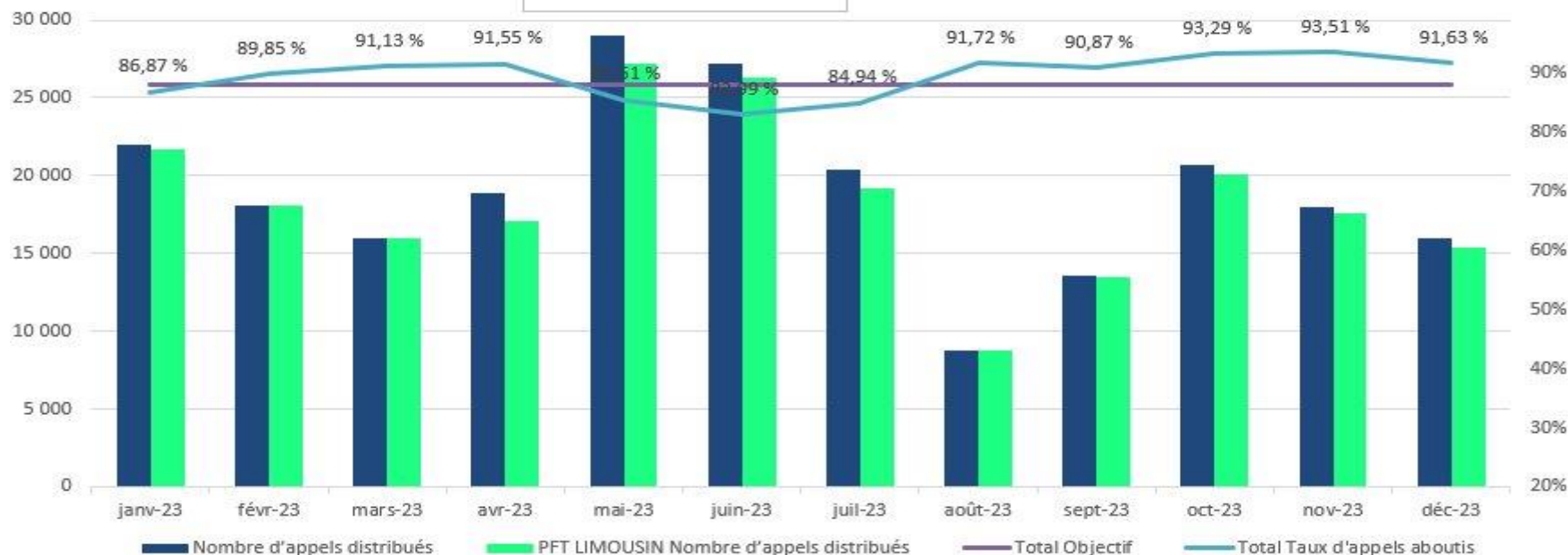
- 21 976 courriels
- 47 933 demandes d'attestations
- 10 545 demandes de code activation
- 35 718 rappels artistes-artistes diffuseurs

Faits marquants 2023 sur le front office :

- Démarrage du recouvrement amiable (relevés de dettes, avis amiables...)
- Gestion de la norme 2023 diffuseurs
- Passage Premier 3 en1 en juin (mise en ligne du mini site dédié)
- Lancement des scénarios connectés sur le chatbot AA
- Mise à disposition en ligne des attestations d'immatriculation et de compte à jour, et prise en compte des délais en ligne.

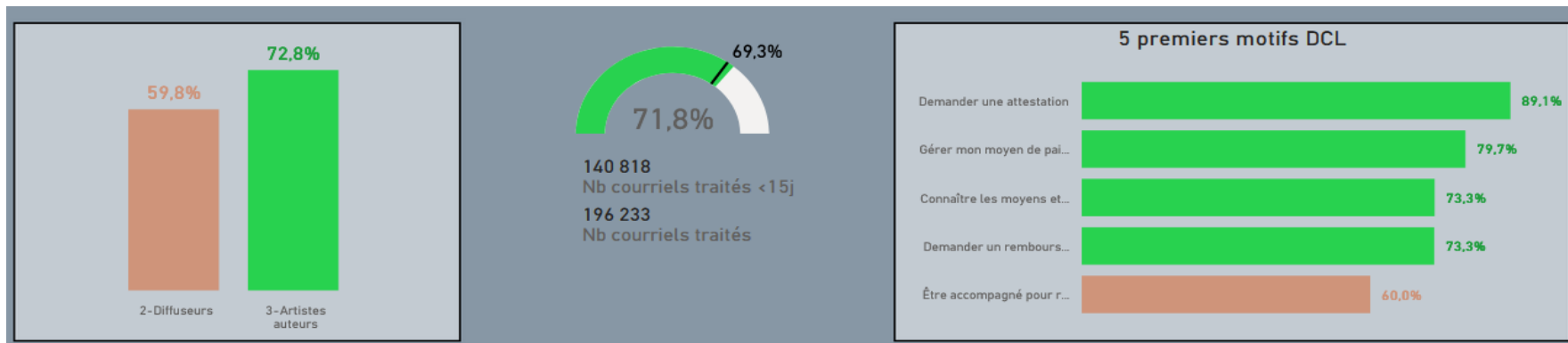
Flux téléphonique 2023

Offre MDA - Année 2023

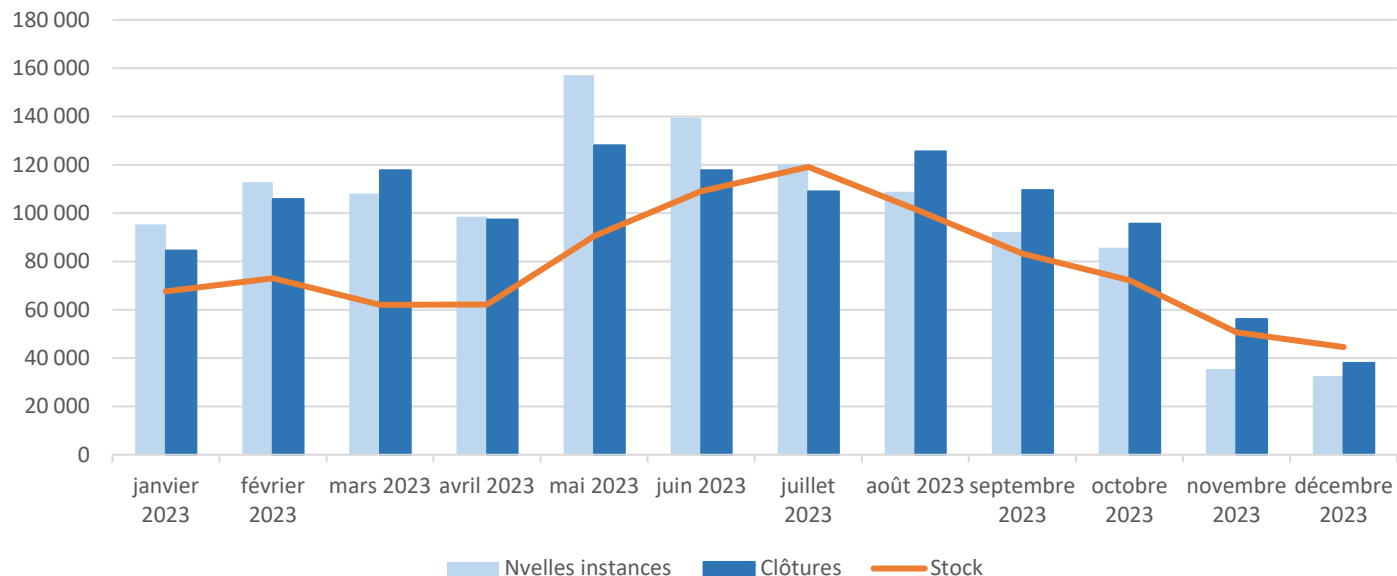


Courriels 2023

72% des courriels traités de bout en bout en moins de 15 jours. Près de 200 000 courriels traités en 2023.



Stock et flux 2023 de l'Urssaf Artiste Auteur



Bilan 2023 :

A la fin 2023, le stock était de 44 586 affaires soit une baisse de 22% par rapport au 31/12/2022.

Le passage du 3^{en}1 en juin nous a permis de mieux répartir l'activité sur l'année en appelant la régularisation sur deux trimestres.

Actions de communication



Principaux vecteurs de notre communication :

Le site [Urssaf.fr](https://www.urssaf.fr) : nouvelle version à venir le 25 avril.



Artiste auteur, diffuseur et commerce d'art

Actualité

Retrouvez toute l'actualité dédiée aux artistes-auteurs, diffuseurs et commerce d'art.

Accès au portail artistes-auteurs.[urssaf.fr](https://www.urssaf.fr)

Connectez-vous à votre compte en ligne, payez vos déclarations, accédez à la messagerie...

La chaine Youtube : La minute AA, tutoriel déclaration de revenus, immatriculation AA.

La lettre d'information mensuelle.

Artistes-Auteurs ▶ Tout lire

<p>On vous explique : artistes-auteurs en traitements et...</p> <p>Urssaf Officiel 20 k vues · il y a 11 mois</p> <p>Sous-titres</p>	<p>Diffuseurs, vos démarches déclaratives évoluent</p> <p>Urssaf Officiel 8,5 k vues · il y a 1 an</p> <p>Sous-titres</p>	<p>Diffuseurs, vos déclarations & évolutions</p> <p>Urssaf Officiel 2,2 k vues · il y a 1 an</p> <p>Sous-titres</p>

À vos côtés

La lettre d'information des artistes-auteurs, diffuseurs et commerces d'art

Mars 2024



Un nouveau support de communication pour le 3en1

[Une page web dédiée](#) à l'explication du 3en1 et du calcul des cotisations selon 4 cas :

- BNC sans revenu précompté ;
- BNC avec des revenus précomptés ;
- TS ;
- Mixtes (TS & BNC).

Des points d'attention ont notamment été portés sur l'explication du calcul des prochaines échéances, une éventuelle régularisation sur 2 trimestres, la modulation et les remboursements.

Nous avons valorisé ce nouveau support auprès des partenaires et organisations professionnelles, sur les réseaux sociaux, sur les sites Urssaf, dans la lettre d'information et auprès des destinataires du 3en1 dans un flyer qui est intégré dans chaque courrier pour les non dématérialisés ou dans un mail spécifique pour les dématérialisés.

**30 000 visites au total ont été enregistrés vers le site dédié en juin 2023 ;
Soit l'équivalent de 27% artistes-auteurs ayant reçu la notification 3en1 ;
81,5 % d'avis « plutôt satisfait » à « très satisfait ». Mise à jour en cours pour 2024**



Artistes-auteurs, bienvenue sur la page dédiée au calcul de vos cotisations suite à votre déclaration de revenus

Tout comprendre de votre document « échéanciers définitif 2022 et provisoire 2023 » que vous venez de recevoir.

Entre mai et juin, vous avez déclaré vos revenus artistiques 2022 sur [artistes-auteurs.urssaf.fr](#) ou par formulaire papier.

Sur cette base, votre Urssaf :

- ✓ Régularise vos cotisations définitives 2022
- ✓ Ajuste vos cotisations provisoires 2023
- ✓ estime le montant de vos prochaines échéances 2024

Vous recevez alors vos échéanciers définitif 2022 et provisoire 2023

Alors ce document ? De quoi est-il composé ?

- 1) Page 1 : de l'information générale sur les cotisations effectuées et le nouveau calendrier des cotisations 2023
- 2) Page 2 : sous aspect « annexe 1 » : l'ensemble de vos montants dus/à recevoir en 2023 ainsi que le détail de vos cotisations définitives 2022
- 3) Page 3 : sous aspect « annexe 2 » : l'ensemble de vos montants dus/à recevoir en 2024

Au cours de l'automne et de l'hiver 2023-2024 :

- Ciclic formation « De l'autoédition à l'édition à compte d'éditeur », Bourges, le 11 octobre 2023
- MAMA - Music & conventions, Paris, les 11, 12 et 13 octobre 2023;
- Foire du Livre de Brive, le 10 novembre 2023;
- Journée sociale de la Société des Gens De Lettres, à Paris le 24 novembre 2023;
- Mobilis Nantes - 10 et 11 janvier 2024;
- Festival d'Angoulême - 25 et 26 janvier 2024 ;
- Normandie images - 29 et 30 janvier 2024 ;
- Centre National du Cinéma, webinaire, 31 janvier 2024;
- Centre National de la Musique session 360°, atelier de formation, 1er février 2024.

Evènements récents et à venir :

- Avec l'Agence Livre & Lecture Bourgogne-Franche-Comté et SGDL, le 11 et 12 avril, conférence et rdv, Dijon.
- L'agence livre et cinéma en Nouvelle Aquitaine (ALCA) le 16 avril, webinaire.
- Evènement organisé par les Scénaristes de Cinéma Associés, conférence, le 16 mai à Paris
- Journées sociales de la SACEM le 28 mai, conférence et rdv à Paris
- Avec le Centre National de la Danse le 05 juin, webinaire et rdv en visioconférence

Enquête de satisfaction 2023



Les indicateurs clés 2023 :

66%

Taux de satisfaction
2022 : 62%

6,2/10

Note globale
2022 : 5,9

3,02/5

Note d'effort
2022 : 3,11 (1 = peu ; 5 = beaucoup)



Par rapport à 2022, jugez-vous que la qualité de service rendu par votre Urssaf s'est (en % amélioration - % dégradation)



■ Fortement améliorée ■ Un peu améliorée ■ Ni améliorée-ni dégradée ■ Un peu dégradée ■ Fortement dégradée

2023	2022	Evolution
+25	+26	



De façon globale, quel est votre ressenti quant à... Et globalement, diriez-vous que vous êtes (en ST satisfaisant)



■ Tout à fait satisfait(e) ■ Plutôt satisfait(e) ■ Plutôt pas satisfait(e) ■ Pas du tout satisfait(e)

66%	62%	↗
-----	-----	---



Selon vous, sur une échelle de 1 (peu) à 5 (beaucoup), comment évaluez-vous l'effort que vous avez déployé pour obtenir une réponse à votre demande auprès de l'Urssaf ?



■ Un ■ Deux ■ Trois ■ Quatre ■ Cinq

3,02	3,11	↘
------	------	---



Enfin, quelle note générale sur 10 donneriez-vous à votre Urssaf ?
Score moyen

Artistes Auteurs (939)

6,2

2023	2022	Evolution
6,2	5,9	↗



Comment évaluez-vous l'incidence de l'actualité sociale, économique et politique sur votre choix de réponse ? Score moyen

Artistes Auteurs (53)

7,0

7,0	7,2	→
-----	-----	---



Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) de nos services téléphoniques ?
(en ST satisfaisant)

Artistes Auteurs (443)



■ Tout à fait satisfait(e)
 ■ Plutôt satisfait(e)
 ■ Plutôt pas satisfait(e)
 ■ Pas du tout satisfait(e)

2023	2022	Evolution
61%	61%	→



Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) de nos services par courriel ?
(en ST satisfaisant)

Artistes Auteurs (504)

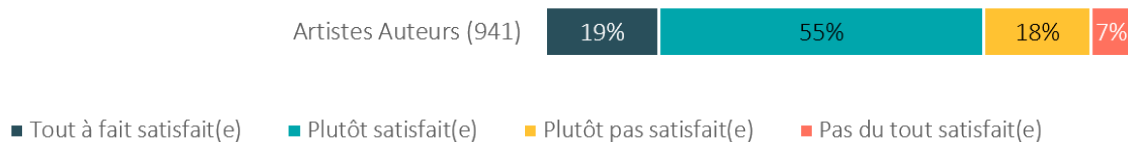


■ Tout à fait satisfait(e)
 ■ Plutôt satisfait(e)
 ■ Plutôt pas satisfait(e)
 ■ Pas du tout satisfait(e)

2023	2022	Evolution
52%	46%	↗



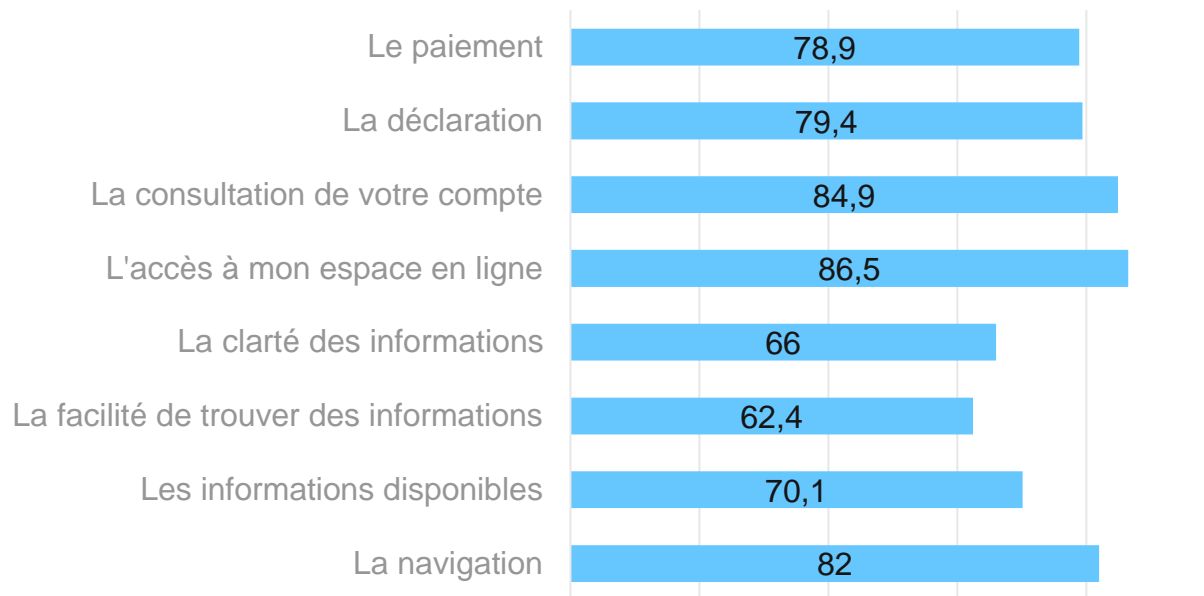
Globalement, dans l'utilisation du compte en ligne vous diriez que vous êtes... ?



2023	2022	Evolution
75%	73%	→



Dans votre utilisation de ce site, êtes-vous satisfait(e) :



ST satisfait

AA 2023	AA 2022	Évolution
79%	68%	↗
79%	73%	↗
85%	82%	↗
87%	83%	↗
66%	64%	→
62%	62%	→
70%	67%	↗
82%	79%	→

