



**COMMENT FAIRE UNE
RÉCLAMATION EN LIGNE ?**

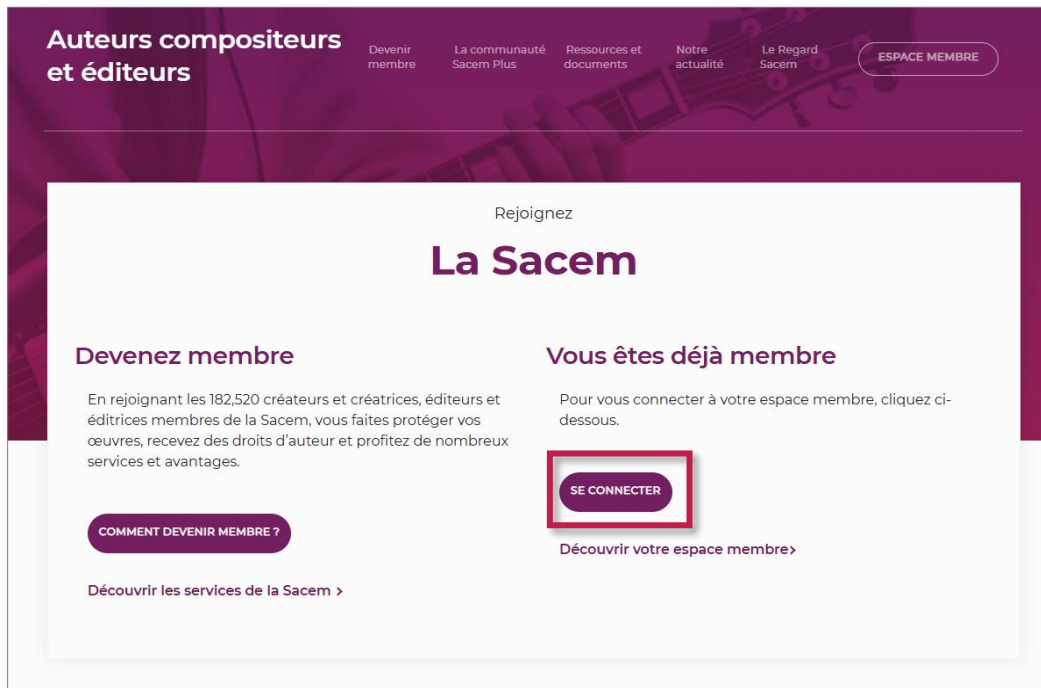
Sommaire

<u>Connexion à mon espace membre</u>	3
<u>Faire une réclamation en ligne</u>	4-18
<u>A- Sélection du COAD</u>	7-8
<u>B- Sélection des œuvres</u>	9-10
<u>C- Sélection de la famille, type d'utilisation, territoire</u>	11
<u>D- Sélection de la période de diffusion</u>	12
<u>E- Sélection des diffuseurs</u>	13-14
<u>F- Finalisation</u>	15-17
<u>G – Gestion d'une réclamation non finalisée</u>	18
<u>Gérer mes réclamations</u>	19-29
<u>A- Statuts de traitement</u>	22
<u>B- Consulter le détail d'une réclamation</u>	23-24
<u>C- Messagerie intégrée</u>	25-29
<u>Contact</u>	30

Connexion à mon espace membre

1

Rendez-vous sur createurs-editeurs.sacem.fr, puis cliquez sur **> Se connecter.**



2

Entrez votre **identifiant** et votre **mot de passe**, puis cliquez sur **> Valider.**

The screenshot shows the login page of the Sacem website. It features the Sacem logo at the top. Below it, the heading "S'IDENTIFIER" is centered. There are two input fields: "Identifiant" and "Mot de passe". Below these fields is a checkbox labeled "Se souvenir de moi". A large red button labeled "VALIDER" is positioned below the checkbox. At the bottom, there is a link "Réinitialiser votre mot de passe/mot de passe oublié".

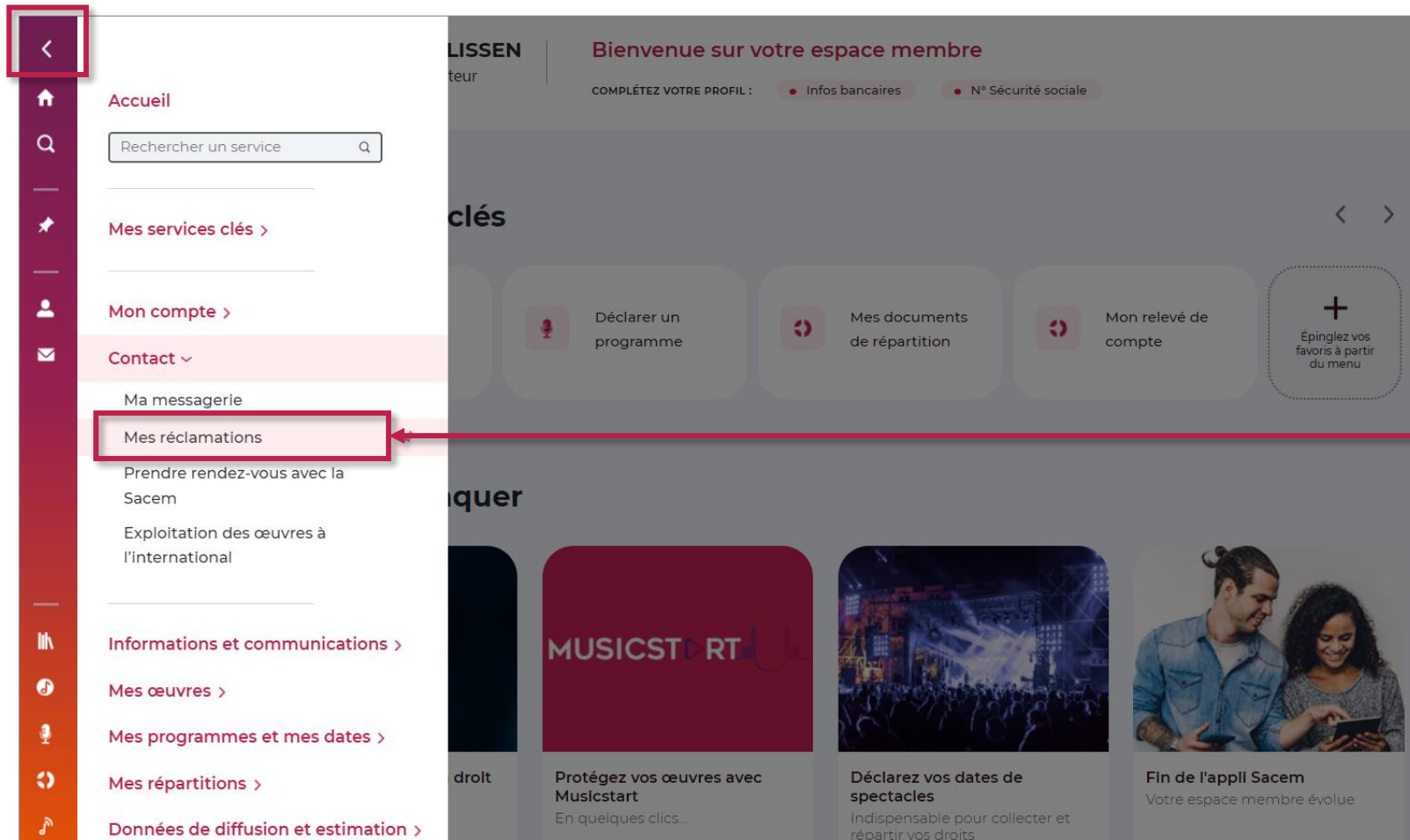
3

Entrez le **code de confirmation** reçu par mail, puis cliquez sur **> Valider.**

The screenshot shows the confirmation code entry page of the Sacem website. It features a heading "Code de confirmation". Below it, there are eight empty square boxes for entering the code. Below the boxes are three buttons: "Renvoyer le code", "Annuler", and "Valider".

**FAIRE UNE
RÉCLAMATION
EN LIGNE**

Faire une réclamation en ligne

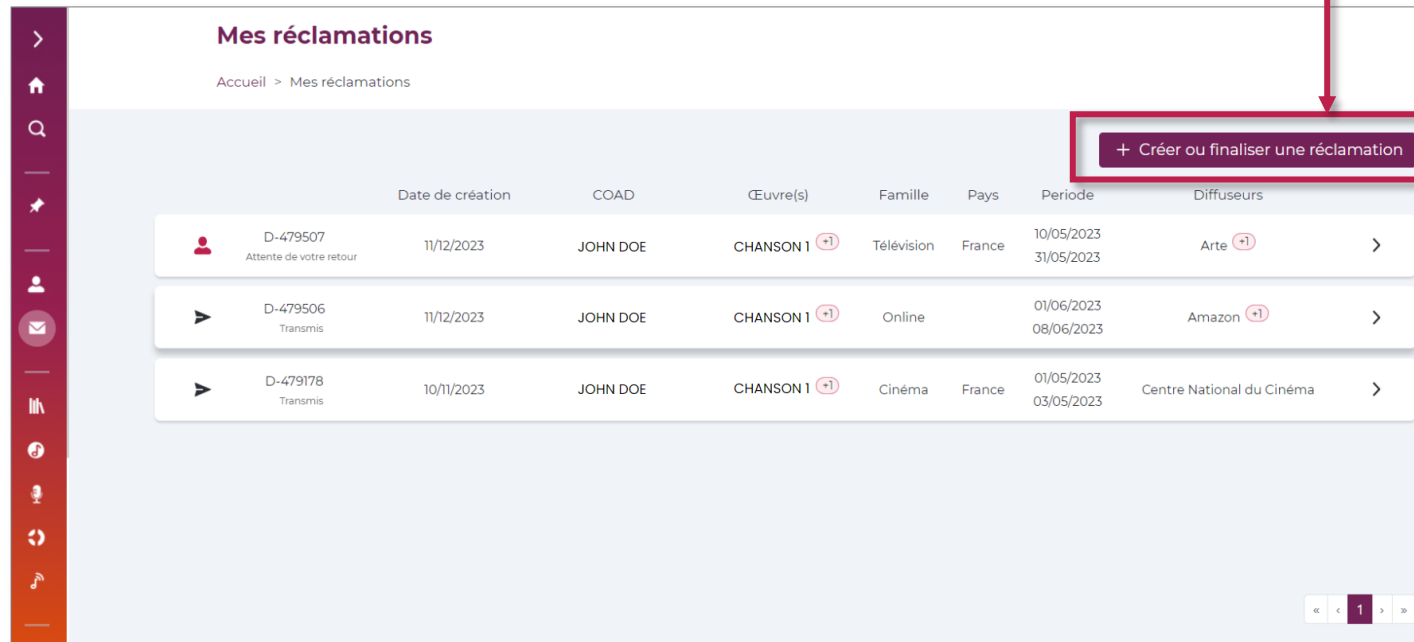


Déroulez le menu latéral de votre espace membre, puis cliquez sur
> Contact
> Mes réclamations

Faire une réclamation en ligne

Un tableau de bord affiche vos réclamations en ligne déjà effectuées.

Pour en créer une nouvelle ou en reprendre une déjà commencée, cliquez sur **> Créer ou finaliser une réclamation.**



	Date de création	COAD	Œuvre(s)	Famille	Pays	Période	Diffuseurs
 D-479507 Attente de votre retour	11/12/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 	Télévision	France	10/05/2023 31/05/2023	Arte 
 D-479506 Transmis	11/12/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 	Online		01/06/2023 08/06/2023	Amazon 
 D-479178 Transmis	10/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 	Cinéma	France	01/05/2023 03/05/2023	Centre National du Cinéma

À noter : Pour en savoir plus sur le fonctionnement du tableau de bord de vos réclamation, rendez-vous à la [page 21](#).

Faire une réclamation en ligne

A- Sélection du COAD*

Lorsque vous créez une nouvelle réclamation, **la liste de vos COAD s'affiche**, triés par ordre alphabétique. La barre de recherche vous permet de **filtrer les COAD** soit par nom, soit par numéro.

The screenshot shows a web interface titled 'Mes réclamations'. Below the title is a breadcrumb 'Accueil > Mes réclamations' and a button '< Consulter mes réclamations'. A search bar is labeled 'Rechercher un COAD' with a placeholder 'Saisir le code ou le nom du COAD' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar, it says '2 COAD(s)'. Below the search bar, there is a list of two items, each in a white box with a dropdown arrow on the right:

- JOHN DOE
N° 12345
- JOE DOE
N° 34567

***COAD** (numéro de compte ayant droit). Vous avez autant de COAD que de comptes ouverts à la Sacem : un pour votre rôle d'auteur-compositeur ou autrice-compositrice, un autre pour votre rôle d'auteur-réalisateur ou autrice-réalisatrice par exemple. Les sociétés d'édition ont un COAD par catalogue.

Faire une réclamation en ligne

A- Sélection du COAD

Cliquez sur le COAD pour lequel vous souhaitez faire une réclamation.

La liste de vos œuvres s'affiche, triées par code œuvre croissant.

À noter : Si votre réclamation concerne plusieurs COAD, vous devez faire **une réclamation par COAD**.

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

< Consulter mes réclamations

JOHN DOE
N° 12345

Titre ou code de l'œuvre 🔍 ^

1

Œuvre(s) concernée(s) ⓘ

☐ Sélectionner toutes les œuvres

Voir les œuvres sélectionnées (0)

☐ Chanson 1 123456789	John DOE Compositeur ...
☐ Chanson 2 123789456	John DOE Compositeur ...
☐ Chanson 3 987123456	John DOE Compositeur ...
☐ Chanson 4 987654321	John DOE Compositeur ...

Suivant

Si vous ne trouvez pas l'une de vos œuvres alors que vous l'avez déclarée à la Sacem depuis plusieurs jours, veuillez nous contacter

Ma messagerie

Faire une réclamation en ligne

B- Sélection des œuvres

Cochez l'œuvre (ou les œuvres) concernée(s) par votre réclamation. Vous pouvez rechercher une œuvre en tapant son titre ou son code dans la barre de recherche.

À noter :

- **Si votre réclamation concerne un concert/spectacle**, sélectionnez l'une des œuvres de votre programme à cette étape. Vous pourrez charger le contenu complet de votre programme et la liste de vos dates à la fin du parcours.

- **Si votre réclamation concerne une œuvre audiovisuelle** (film, épisode de série, etc.), sélectionnez l'une des œuvres du relevé des œuvres (music cue sheet) à cette étape. Vous pourrez charger le relevé des œuvres musicales (music cue sheet) complet ou indiquer le code de l'œuvre audiovisuelle à la fin du parcours.

- **Ne sélectionnez pas tout votre catalogue**, votre réclamation ne pourrait pas être acceptée.

The screenshot displays the 'Mes réclamations' (My complaints) section of a website. At the top, there's a breadcrumb 'Accueil > Mes réclamations' and a button '< Consulter mes réclamations'. Below this, a user profile for 'JOHN DOE' with ID 'N° 12345' is shown. A search bar labeled 'Titre ou code de l'œuvre' is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the text above. The main section is titled '1 Œuvre(s) concernée(s)' and includes a checkbox 'Sélectionner toutes les œuvres' and a link 'Voir les œuvres sélectionnées (1)'. A list of works is shown, with 'Chanson 1' (ID 123456789) selected. Other works include 'Chanson 2' (ID 987654321), 'Chanson 3' (ID 987123456), and 'Chanson 4' (ID 123789456). Each work entry shows the composer 'John DOE' and a 'Compositeur' label. A 'Suivant' (Next) button is at the bottom right. A footer note states: 'Si vous ne trouvez pas l'une de vos œuvres alors que vous l'avez déclarée à la Sacem depuis plusieurs jours, veuillez nous contacter'. A 'Ma messagerie' (My mailbox) button is also present.

Faire une réclamation en ligne

B- Sélection des œuvres

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

< Consulter mes réclamations

JOHN DOE
N° 12345

Titre ou code de l'œuvre 🔍

1 Œuvre(s) concernée(s) ⓘ

☐ Sélectionner toutes les œuvres Voir les œuvres sélectionnées (1)

☒ Chanson 1 123456789	John DOE Compositeur ...
☐ Chanson 2 987654321	John DOE Compositeur
☐ Chanson 3 987123456	John DOE Compositeur ...
☐ Chanson 4 123789456	John DOE Compositeur ...

Suivant

Si vous ne trouvez pas l'une de vos œuvres alors que vous l'avez déclarée à la Sacem depuis plusieurs jours, veuillez nous contacter

Ma messagerie

La liste des ayants-droits de l'œuvre s'affiche en passant le curseur de la souris sur les trois points.

Si vous ne trouvez pas l'une de vos œuvres alors que vous l'avez déclarée depuis plusieurs jours, cliquez sur **> Ma messagerie** pour nous en informer.

Cliquez sur **> Suivant** pour continuer la réclamation.

Faire une réclamation en ligne

C- Sélection de la famille, du type d'utilisation et du territoire

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

< Consulter mes réclamations

JOHN DOE
N°12345

1 Œuvre(s) concernée(s) ⓘ

☒ Chanson 1
123456789

John DOE Compositeur ...

2 Contexte de diffusion

▼ Sélectionnez la famille de droits ⓘ

Télévision ▼

▼ Sélectionnez le pays ⓘ

FRANCE ▼

Précédent Suivant

Cliquez sur les listes déroulantes pour **sélectionner la famille de droits et le pays** concernés par la réclamation.

À noter :

- Si votre réclamation concerne plusieurs familles de droits, vous devez faire une réclamation par famille.

Exemples de familles et de types d'utilisation :

Phono/Vidéo : CD/DVD, vinyle, MP3...

Sonorisation : Attente téléphonique ou sonorisation d'espace public avec une œuvre de commande (musée, parc, événement...)

Online : Streaming, VOD/SVOD, téléchargement...

Spectacles : Concert, tournée, musique de scène, humour...

- Si votre réclamation concerne plusieurs pays, vous devez faire une réclamation par pays.

Faire une réclamation en ligne

D- Sélection de la période de diffusion

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

[Consulter mes réclamations](#)

JOHN DOE
N°12345

1 Œuvre(s) concernée(s) ⓘ

☒ Chanson 1
123456789 John DOE Compositeur ...

2 Contexte de diffusion

Jun 2023

juin 2023

LU	MA	ME	JE	VE	SA	DI
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

3 P

Date de début JJ/MM/AAAA

Date de fin JJ/MM/AAAA

Précédent Suivant

Renseignez la période de diffusion concernée par la réclamation.

Cliquez sur > **Suivant**.

À noter :

La période réclamée doit être au plus tard de 6 ans et au plus tôt de 6 mois.

Ne sélectionnez pas toute la période de réclamation éligible, votre réclamation ne pourrait pas être acceptée.

Faire une réclamation en ligne

E- Sélection du diffuseur

Cliquez sur la flèche puis **sélectionnez le ou les diffuseurs** concernés par la réclamation dans la liste déroulante.

Les diffuseurs sélectionnés s'affichent ici. Pour **supprimer un diffuseur**, cliquez  sur la croix à droite du nom du diffuseur.

À noter :

Pour la famille « Spectacles », cette étape n'est pas proposée.

Ne sélectionnez pas tous les diffuseurs d'une famille, votre réclamation ne pourrait pas être acceptée.

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

[Consulter mes réclamations](#)

JOHN DOE
N° 12345

1 Œuvre(s) concernée(s) ⓘ

☒ Chanson 1
123456789

John DOE Compositeur ...

2 Contexte de diffusion

✓ Sélectionnez la famille de droits ⓘ

Télévision

✓ Sélectionnez le pays ⓘ

FRANCE

3 Période de diffusion ⓘ

Date de début 03/03/2023

Date de fin 08/06/2023

4 Diffuseur(s) ou exploitant(s)

✓ Veuillez sélectionner le(s) diffuseur(s) ou exploitant(s) concerné(s)

Arte ✖ Canal+ ✖

Siv

AB Groupe TV

ASTV

Alsace 20

Altice Studio (TV)

Antenne Réunion

Arte

Arte cable

Toutes les informations demandées
Ces informations sont traitées par
missions de la Sacem prévues par
conservées pendant le temps de tra
disposez d'un droit d'accès, de recti
la politique de confidentialité sur h

re réclamation dans le cadre de
communiquer avec vous. Elles sont
clôture de cette réclamation. Vous
sur le formulaire mis en ligne dans

Faire une réclamation en ligne

E- Sélection des diffuseurs

Si vous ne trouvez pas un diffuseur, cliquez sur ce bouton :

Saisissez ensuite le nom du ou des diffuseurs manquants dans la zone de saisie juste en-dessous.

Puis cliquez sur **> Suivant**

The screenshot shows the 'Mes réclamations' (My complaints) form for user JOHN DOE (N°12345). The form is divided into four numbered steps:

- 1 Œuvre(s) concernée(s)**: A checkbox for 'Chanson 1' (123456789) is checked, with 'John DOE Compositeur' listed next to it.
- 2 Contexte de diffusion**: Includes a dropdown for 'Sélectionnez la famille de droits' (set to 'Télévision') and a dropdown for 'Sélectionnez le pays' (set to 'FRANCE').
- 3 Période de diffusion**: Includes date pickers for 'Date de début' (13/01/2022) and 'Date de fin' (15/03/2022).
- 4 Diffuseur(s) ou exploitant(s)**: Includes a dropdown 'Veuillez sélectionner le(s) diffuseur(s) ou exploitant(s) concerné(s)' with 'France 2' and 'Arte' selected. Below this is a text input field containing 'TF1, M6'. A link 'Si vous ne trouvez pas un diffuseur ou exploitant, cliquez ici.' is also visible.

At the bottom, there are two buttons: 'Précédent' (Previous) and 'Suivant' (Next). Red arrows from the text on the left point to the 'Si vous ne trouvez pas un diffuseur ou exploitant, cliquez ici.' link, the text input field, and the 'Suivant' button.

Faire une réclamation en ligne

F- Finalisation

Afin de compléter votre réclamation avec un maximum d'informations, **un modèle Excel vous est proposé**, en fonction de la famille de droits sélectionnée. Il est **prérempli avec le nom des œuvres et leurs codes**.

Téléchargez-le en cliquant sur **> Modèle à remplir**

Les modèles sont disponibles pour les familles :

- **Télévision**
- **Radio**
- **Spectacles**
- **Online** (*1 modèle pour la musique, 1 pour la vidéo*)

À noter :

Le chargement du fichier Excel est **obligatoire pour la famille « Spectacles »** et recommandé pour les autres familles.

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

[Consulter mes réclamations](#)

JOHN DOE
N° 12345

1 Œuvre(s) concernée(s) ⓘ
☒ Chanson 1 123456789 John DOE Compositeur ...

2 Contexte de diffusion
v Sélectionnez la famille de droits ⓘ
Télévision
v Sélectionnez le pays ⓘ
FRANCE

3 Période de diffusion ⓘ
Date de début 13/01/2022 Date de fin 15/03/2022

4 Diffuseur(s) ou exploitant(s)
v Veuillez sélectionner le(s) diffuseur(s) ou exploitant(s) concerné(s)
France 2 ✕ Arte ✕
Si vous ne trouvez pas un diffuseur ou exploitant, cliquez ici. v

5 Finalisation
Modèle à remplir ⓘ Si votre réclamation concerne plusieurs œuvres, vous pouvez fournir des informations complémentaires en remplissant ce fichier à nous renvoyer en cliquant sur "Ajouter votre fichier" ci-dessous. Cela facilitera le traitement de votre demande.
Votre message
Ajouter votre fichier ⓘ
Précédent Valider

Faire une réclamation en ligne

F- Finalisation

Pour **valider votre déclaration**, écrivez-nous un **message** dans cet espace.

Vous pouvez également joindre jusqu'à 4 fichiers à votre réclamation (dont le modèle Excel).

Pour **ajouter une pièce jointe**, cliquez sur **> Ajouter votre fichier**

Pour **envoyer votre réclamation**, cliquez sur **> Valider**

À noter :

L'envoi d'un **message** est **obligatoire**, le chargement d'une **pièce jointe** est **facultatif** (sauf pour la famille « Spectacles » pour laquelle vous devez joindre le modèle Excel complété).

Les **formats** de fichiers autorisés sont : **jpeg, jpg, png, xls,xlsx, doc, docx, pdf**.

Le **poids maximum** de chaque pièce jointe ne doit pas dépasser **5 Mo**.

The screenshot shows the 'Mes réclamations' (My complaints) page for user JOHN DOE (N°12345). The form is divided into five numbered steps:

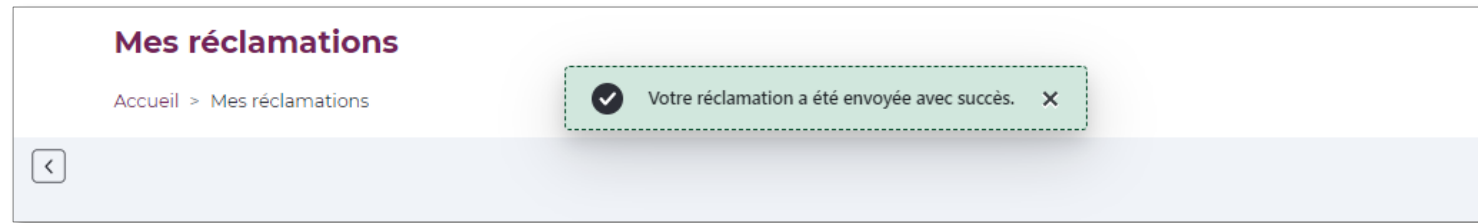
- 1. Œuvre(s) concernée(s)**: A checkbox for 'Chanson 1' (ID 123456789) is selected. The composer is listed as 'John DOE Compositeur'.
- 2. Contexte de diffusion**: Includes dropdowns for 'Sélectionnez la famille de droits' (set to 'Télévision') and 'Sélectionnez le pays' (set to 'FRANCE').
- 3. Période de diffusion**: Includes date pickers for 'Date de début' (13/01/2022) and 'Date de fin' (15/03/2022).
- 4. Diffuseur(s) ou exploitant(s)**: Includes a dropdown for 'Veuillez sélectionner le(s) diffuseur(s) ou exploitant(s) concerné(s)' with 'France 2' and 'Arte' selected. A link 'Si vous ne trouvez pas un diffuseur ou exploitant, cliquez ici.' is provided.
- 5. Finalisation**: This step contains the 'Modèle à remplir' download link, a text area with the placeholder 'Bonjour, voici ma réclamation.', the 'Ajouter votre fichier' button (highlighted with a red box and arrow), a file upload area showing 'Reclamation Tele.xlsx', and the 'Précédent' and 'Valider' buttons (the 'Valider' button is highlighted with a red box and arrow).

Additional text in the Finalisation step: 'Si votre réclamation concerne plusieurs œuvres, vous pouvez fournir des informations complémentaires en remplissant ce fichier à nous renvoyer en cliquant sur "Ajouter votre fichier" ci-dessous. Cela facilitera le traitement de votre demande.'

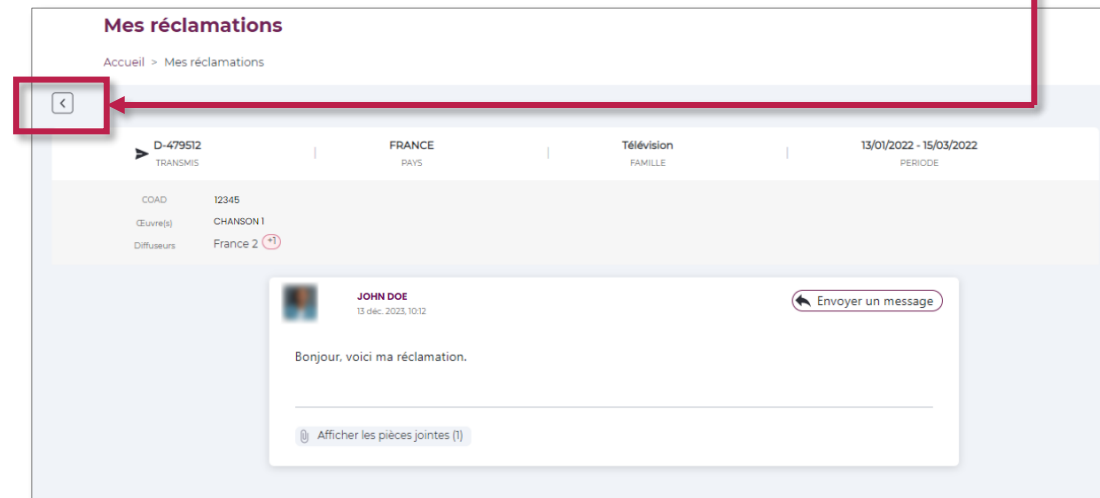
Faire une réclamation en ligne

F- Finalisation

Vous recevez un message de confirmation une fois votre réclamation envoyée.



Le récapitulatif de votre réclamation s'affiche. Vous pouvez **revenir au tableau de bord** pour visualiser vos autres réclamations en cliquant sur la flèche à gauche.



Faire une réclamation en ligne

G- Gestion d'une réclamation non finalisée

Si vous avez entamé une réclamation sans la finaliser, à la première étape, un message de **reprise de votre réclamation** s'affiche au-dessus de la liste de vos COAD. Le nom du COAD concerné est précisé dans le message.

Pour **reprendre votre dernière réclamation**, cliquez sur **> Oui** dans le bandeau.

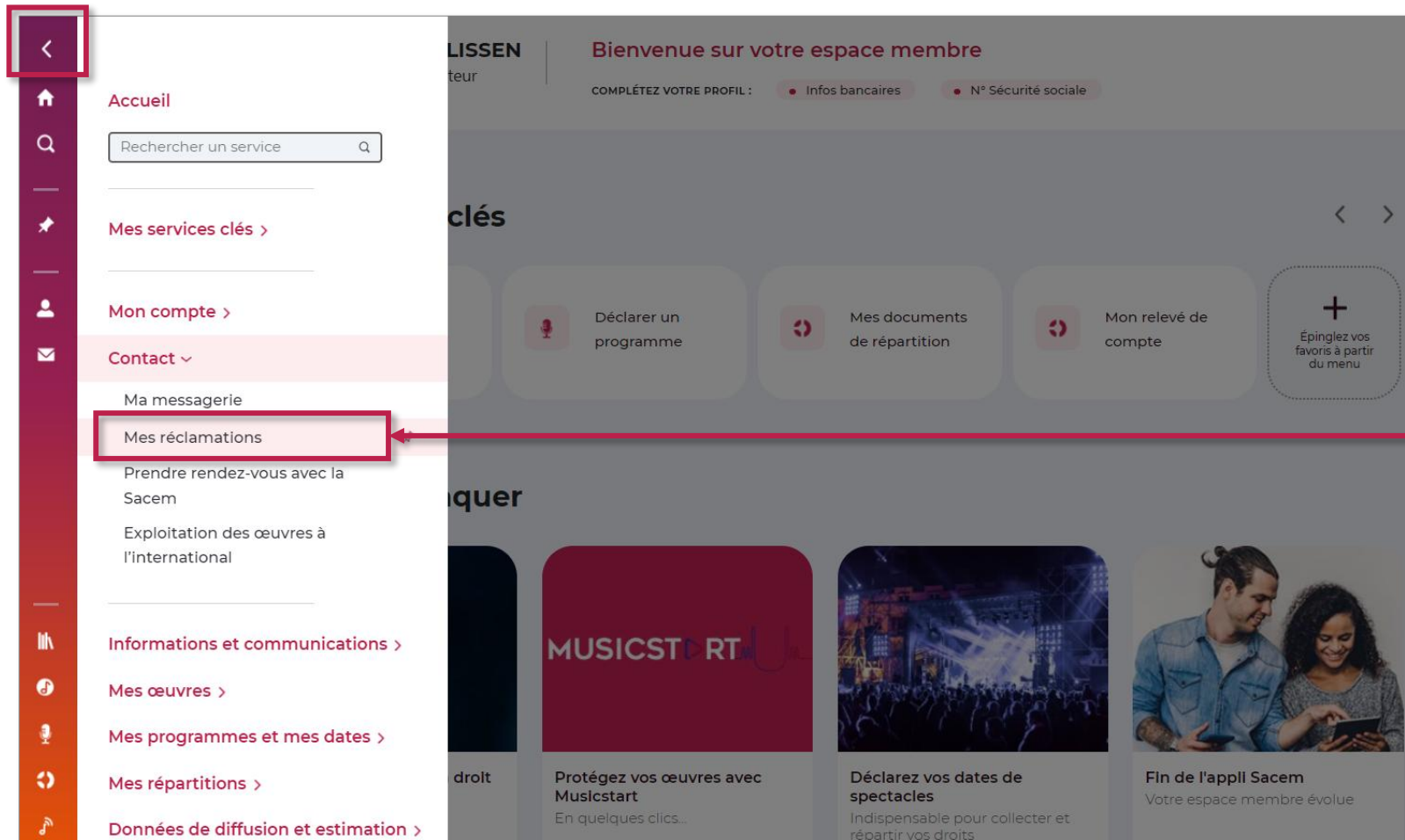
En cliquant sur **> Non**, le bandeau disparaît jusqu'à la prochaine réactualisation de la page.

The screenshot shows the 'Mes réclamations' (My claims) page. At the top, there's a breadcrumb 'Accueil > Mes réclamations' and a button '< Consulter mes réclamations'. Below this is a search bar 'Rechercher un COAD' with the placeholder 'Saisir le code ou le nom du COAD' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar, it says '1 COAD(s)'. A red arrow points from the top of the page down to a message box. The message box contains an information icon, the text 'Vous avez déjà commencé une réclamation sur le COAD JOHN DOE. Souhaitez-vous la reprendre ?', and two buttons: 'Non' and 'Oui'. The 'JOHN DOE' text in the message is highlighted with a red box. Below the message box is a list item for 'JOHN DOE' with 'N° 12345' and a dropdown arrow.

À noter : Le brouillon de votre dernière réclamation est disponible pendant 30 jours à partir de la date de sa dernière modification.

**GÉRER MES
RÉCLAMATIONS**

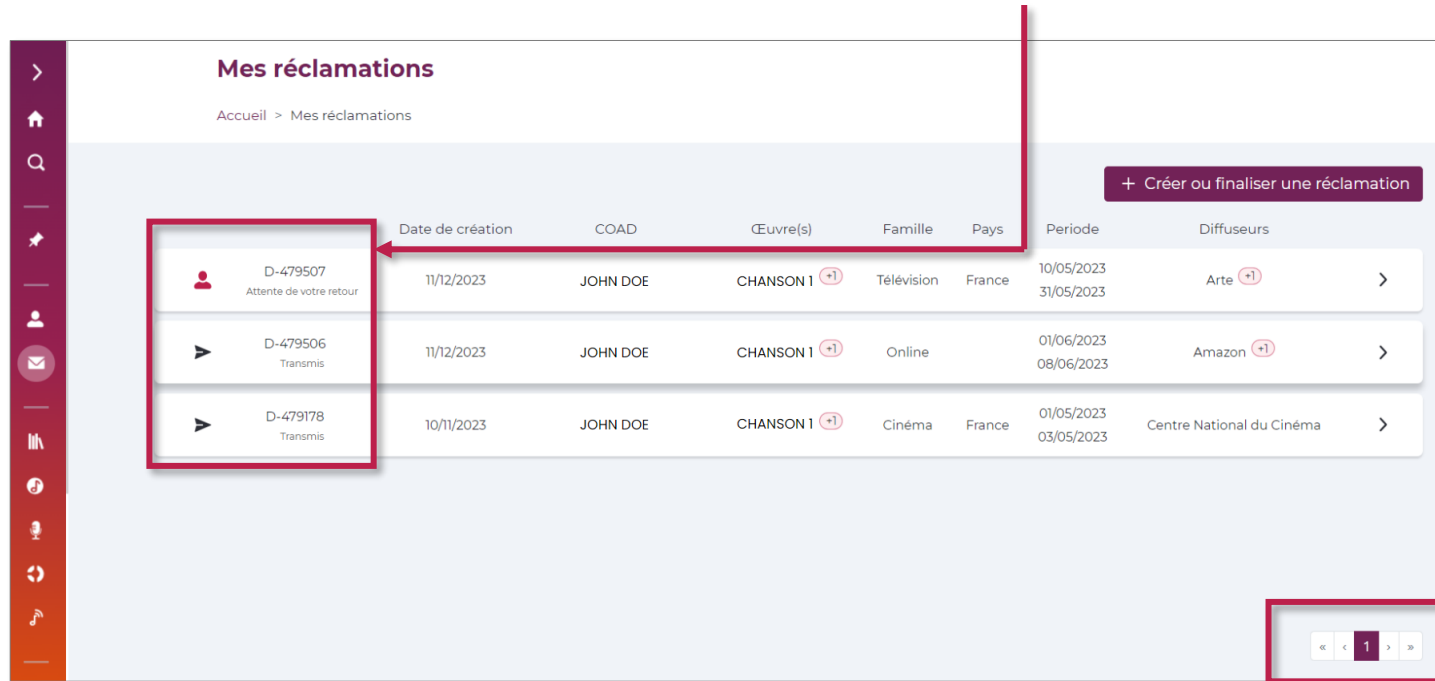
Gérer mes réclamations



Déroulez le menu
latéral de votre
espace membre,
puis cliquez sur
> Contact
> Mes réclamations

Gérer mes réclamations

Un tableau de bord permet de consulter le détail de vos réclamations en ligne avec, notamment, leur **numéro de dossier** et leur **statut de traitement**.



Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

+ Créer ou finaliser une réclamation

	Date de création	COAD	Œuvre(s)	Famille	Pays	Periode	Diffuseurs	
D-479507 Attente de votre retour	11/12/2023	JOHN DOE	CHANSON 1	Télévision	France	10/05/2023 31/05/2023	Arte	>
D-479506 Transmis	11/12/2023	JOHN DOE	CHANSON 1	Online		01/06/2023 08/06/2023	Amazon	>
D-479178 Transmis	10/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 1	Cinéma	France	01/05/2023 03/05/2023	Centre National du Cinéma	>

« < 1 > »

Une page affiche jusqu'à 7 réclamations. Pour passer à la page suivante et **visualiser vos réclamations plus anciennes**, cliquez sur la flèche ou le numéro de page en bas à droite de votre écran.

À noter :

Les réclamations faites avant la mise en ligne du service de réclamation en ligne ne sont pas affichées sur ce tableau de bord.

Merci de ne pas réitérer une réclamation portant sur le même sujet en guise de relance.

Merci de ne pas renouveler une même réclamation sur plusieurs canaux différents (réclamation en ligne, par mail à verification@sacem.fr, via la messagerie sécurisée, etc.).

Gérer mes réclamations

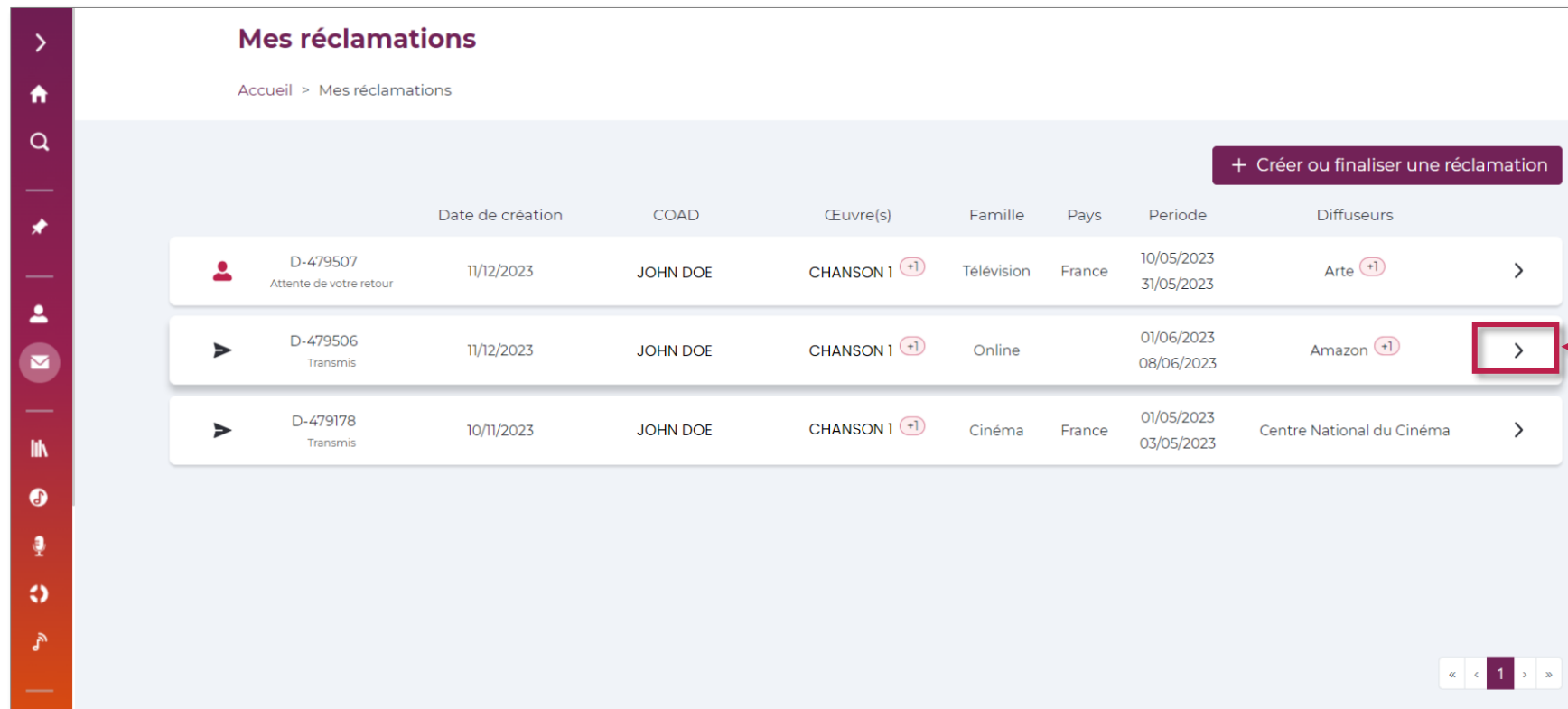
A- Statuts de traitement

Liste des statuts	
Transmis	La réclamation est transmise aux équipes de la Sacem.
En cours de traitement	Le traitement de votre réclamation est en cours par la Sacem. Le délai de traitement peut varier d'un dossier à un autre.
Attente de votre retour	Les équipes de la Sacem ont besoin d'éléments supplémentaires pour traiter votre réclamation. Sélectionnez la réclamation concernée dans votre tableau de bord, puis envoyez les éléments demandés.
Résolu	Le traitement de votre réclamation est terminé.

Gérer mes réclamations

B- Consulter le détail d'une réclamation

Pour **consulter une réclamation**, cliquez sur la flèche correspondante.



The screenshot shows a web interface for managing complaints. A vertical sidebar on the left contains icons for navigation. The main area is titled 'Mes réclamations' and includes a breadcrumb 'Accueil > Mes réclamations'. A button '+ Créer ou finaliser une réclamation' is in the top right. Below is a table with columns: Date de création, COAD, Œuvre(s), Famille, Pays, Période, and Diffuseurs. Three rows of complaints are listed. The second row, for 'D-479506' (Transmis), has its detail arrow (a right-pointing chevron) highlighted with a red box. A red arrow from the text above points to this box. At the bottom right, there is a pagination control showing '1'.

	Date de création	COAD	Œuvre(s)	Famille	Pays	Période	Diffuseurs	
 D-479507 Attente de votre retour	11/12/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 	Télévision	France	10/05/2023 31/05/2023	Arte 	
 D-479506 Transmis	11/12/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 	Online		01/06/2023 08/06/2023	Amazon 	
 D-479178 Transmis	10/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 	Cinéma	France	01/05/2023 03/05/2023	Centre National du Cinéma	

Gérer mes réclamations

B- Consulter le détail d'une réclamation

Les informations concernant votre réclamation s'affichent. En passant le curseur de la souris sur la bulle +1, la liste complète des informations apparaît.

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

<

➤ D-479512 TRANSMIS	FRANCE PAYS	Télévision FAMILLE	13/01/2022 - 15/03/2022 PERIODE
------------------------	----------------	-----------------------	------------------------------------

COAD	12345
(Œuvre(s))	CHANSON 1
Diffuseurs	France 2 +1

Canal+

JOHN DOE
13 déc. 2023, 10:12

Envoyer un message

Bonjour, voici ma réclamation.

Afficher les pièces jointes (1)

Gérer mes réclamations

C- Messagerie intégrée

Pour vos réclamations, vous pouvez rester en contact avec les équipes de la Sacem grâce à la **messagerie intégrée au service** de réclamation en ligne.

Cette messagerie est le **moyen de contact privilégié avec le département des Vérifications de la répartition.**

Lorsque vous avez un **message non-lu** de la Sacem dans cet espace, vous recevez une **notification par mail** et la réclamation concernée **s'affiche en gras avec un indicateur rouge** dans votre tableau de bord.

+ Créer ou finaliser une réclamation

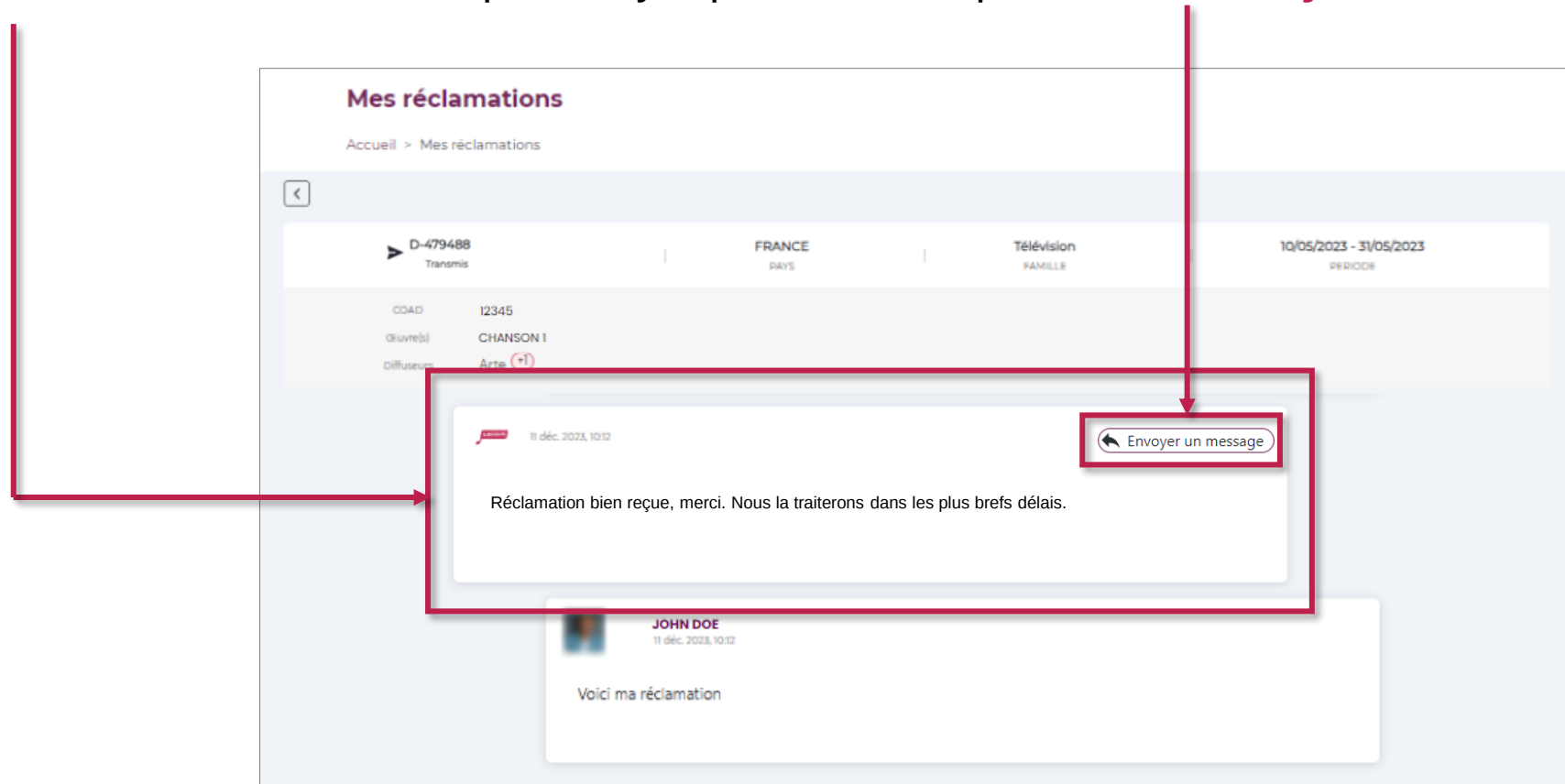
	Date de création	COAD	Œuvre(s)	Famille	Pays	Periode	Diffuseurs	
➤ D-479489 Transmis	30/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 +1	Radio		10/05/2023 10/05/2023	ARA (Luxembourg) +3	>
➤ D-479488 Transmis	29/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 2 +1	Cinéma	Anguilla	02/05/2023 10/05/2023	Centre National du Cinéma +1	>
➤ D-479487 Transmis	29/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 2 +1	Radio	Barbade	10/05/2023 10/05/2023	ARA (Luxembourg) +3	>
➤ D-479486 Transmis	29/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 1 +1	Phono	Albanie	10/05/2023 10/05/2023	ARB +1	>
➤ D-479485 Transmis	29/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 1	Copie privée	Afrique du sud	10/05/2023 18/05/2023	Multi utilisateurs +1	>
➤ D-479484 Transmis	29/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 2	Copie privée	Afrique du sud	10/05/2023 18/05/2023	Multi utilisateurs +1	>
➤ D-479482 Transmis	29/11/2023	JOHN DOE	CHANSON 3	Copie privée	Afrique du sud	11/05/2023 20/05/2023	Copie Privée	>

« < 1 2 3 4 5 ... 29 > »

Gérer mes réclamations

C- Messagerie intégrée

Lorsque vous cliquez sur une réclamation affichant un message non-lu, le message se positionne sous le détail de la réclamation. Vous pouvez y répondre en cliquant sur **> Envoyer un message.**



Gérer mes réclamations

C- Messagerie intégrée

Si votre réclamation s'affiche sous le **statut « Attente de votre retour »**, lisez attentivement le message envoyé par les équipes de Sacem, il précise la **démarche à effectuer** pour que nous puissions traiter votre réclamation.

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

D-479507
ATTENTE DE VOTRE RETOUR

FRANCE
PAYS

Télévision
FAMILLE

10/05/2023 - 31/05/2023
PERIODE

COAD: 12345

Ouvre(s): CHANSON 1

Diffuseur: Auto (S)

11 déc. 2023, 10:12

Envoyer un message

Réclamation bien reçue, merci. Pourriez-vous nous transmettre le fichier **** ?

JOHN DOE
11 déc. 2023, 10:12

Voici ma réclamation

Répondez-nous en cliquant sur
> **Envoyer un message.**

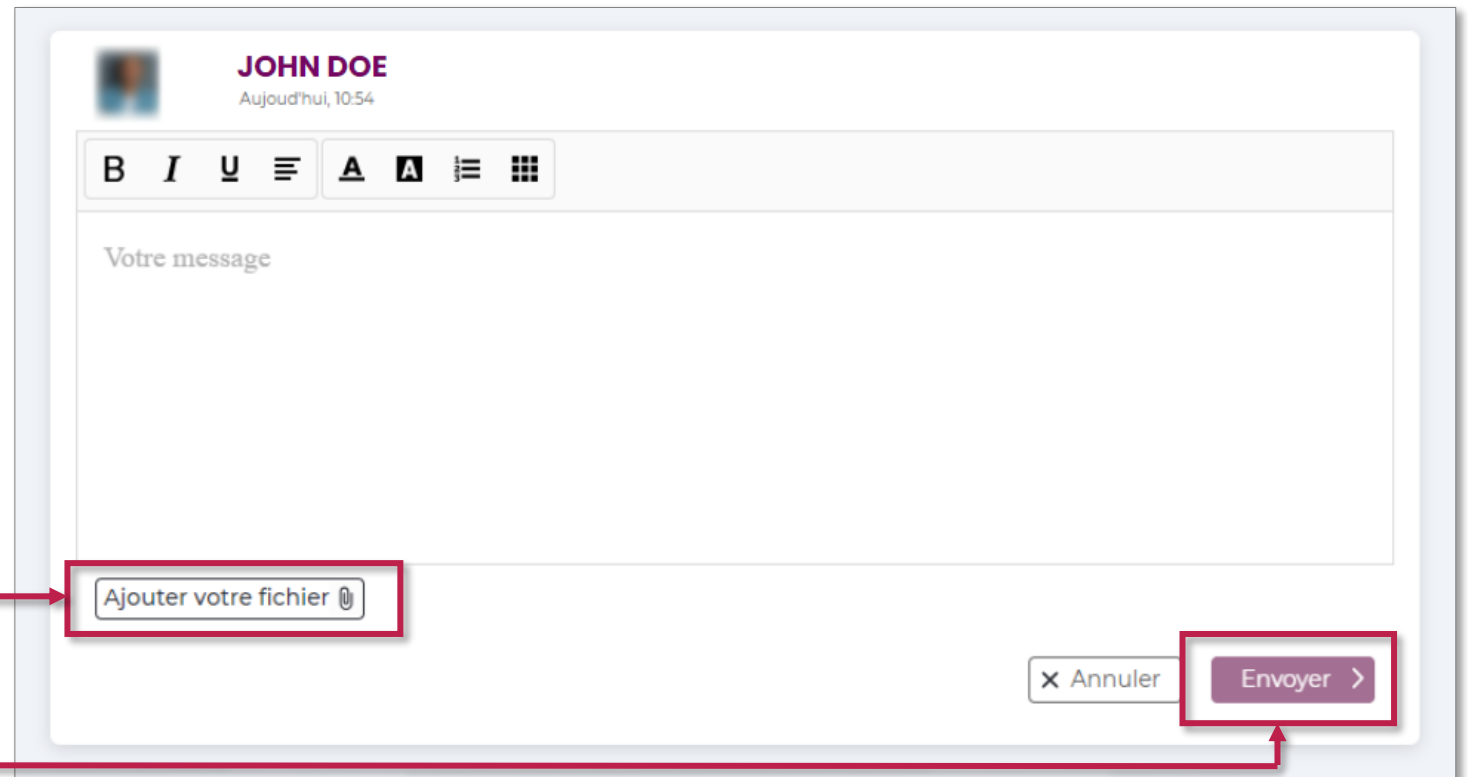
Gérer mes réclamations

C- Messagerie intégrée

Écrivez votre message de réponse, puis ajoutez les éléments demandés en cliquant sur **> Ajouter votre fichier**

Vous pouvez ajouter **jusqu'à 4 pièces jointes par message** (poids maximum de 5 Mo par fichier).

Une fois votre fichier ajouté et votre réponse terminée, cliquez sur **> Envoyer**



The screenshot displays a web-based messaging interface. At the top, a header shows a profile picture, the name "JOHN DOE", and the timestamp "Aujourd'hui, 10:54". Below this is a rich text editor toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list, text color (A), background color (A), indentation, and a grid icon. The main area is a large text input field labeled "Votre message". At the bottom left of the input area is a button labeled "Ajouter votre fichier" with a paperclip icon. At the bottom right are two buttons: "Annuler" with a close icon (X) and "Envoyer" with a right arrow icon (>). Red lines with arrows point from the text instructions to the "Ajouter votre fichier" button and the "Envoyer" button.

Gérer mes réclamations

C- Messagerie intégrée

Vous pouvez **visualiser votre réponse** dans la messagerie de votre réclamation.

Mes réclamations

Accueil > Mes réclamations

D-479507
ATTENTE DE VOTRE RETOUR

FRANCE
PAYS

Télévision
FAMILLE

10/05/2023 - 31/05/2023
PERIODE

COAD 12345
Ouvr(e)s CHANSON 1
Diffuseurs Arte (+1)

JOHN DOE
Aujourd'hui, 10:57

Envoyer un message

Voici les informations complémentaires demandées.

Afficher les pièces jointes (1)

11 déc. 2023, 10:12

Réclamation bien reçue. Pourriez-vous nous transmettre le modèle Excel ? Merci.

JOHN DOE
11 déc. 2023, 10:12

Voici ma réclamation

NOUS CONTACTER

La Sacem est à votre écoute.

- ▶ Sur [sacem.fr](https://www.sacem.fr)
- ▶ Depuis votre espace membre : Ma messagerie
- ▶ Un numéro de téléphone unique pour toutes vos démarches : 01 47 15 47 15

sacem

Ensemble  faisons vivre la musique

