

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES CONTESTATIONS

L'Ordonnance du 22 décembre 2016 transposant la Directive européenne sur la gestion collective (n°2014/26/UE) prévoit, dans le Code de la propriété intellectuelle, une procédure pour les contestations :

- > relatives aux conditions, aux effets et à la résiliation de l'autorisation de gestion des droits ainsi qu'à la gestion de ceux-ci ;
- > qui leur sont adressées par :
 - leurs membres ;
 - les autres organismes pour lesquels ils gèrent des droits au titre d'un accord de représentation ;
 - les titulaires de droits qui ne sont pas leurs membres mais qui ont une relation juridique directe avec eux par l'effet de la loi ou par voie de cession, de licence ou de tout autre accord contractuel.

La Sacem souhaite répondre le plus efficacement et rapidement possible aux contestations qui lui sont adressées et s'engage à traiter au mieux chacune d'elles. Elle a donc mis en place une procédure de traitement de ces contestations.

Le questions-réponses ci-après vise à vous aider à mieux comprendre cette procédure.

I. À QUI ADRESSER VOTRE CONTESTATION ?

Toute contestation doit être adressée à la Direction des sociétaires, par voie électronique, en utilisant le service « Mes réclamations » mis à disposition dans l'espace membre sur createurs-editeurs.sacem.fr.

En cas de nonaccès à l'espace membre et **exclusivement pour les membres de la Sacem ou toute personne habilitée à les représenter**, la contestation peut être adressée par voie postale à : Département des vérifications de la répartition, 225 avenue Charles-de-Gaulle, 92528 Neuilly-sur-Seine Cedex.

II. COMMENT ADRESSER VOTRE CONTESTATION À LA SACEM ?

Pour permettre à la Sacem de traiter une contestation dans les meilleurs délais, la demande doit contenir toutes les informations permettant à cette dernière de la traiter : plus il y aura d'informations sur l'objet de la contestation, plus la Sacem sera en mesure de la traiter dans les meilleurs délais.

Il convient donc de renseigner, notamment :

- > vos informations personnelles (vos nom et prénoms ou votre dénomination sociale, vos coordonnées et, si vous êtes associé et le connaissez, votre COAD) ;
- > l'objet de votre demande en détails : par exemple, s'il s'agit d'une réclamation, de quels période, pays et type d'exploitation il s'agit (spectacle, télévision, radio, en ligne, support CD, etc.) et s'agissant d'un évènement, quels en sont le(s) lieu(x) et date(s) ;

- > la ou les œuvres concernées, si possible avec leur code œuvre Sacem ou leur ISWC ;
- > la date d'éventuels précédents courriers adressés à la Sacem.

III. QUE FAIT LA SACEM À LA RÉCEPTION D'UNE CONTESTATION ?

À réception de votre contestation, la Sacem en accuse réception et lui attribue un numéro d'enregistrement.

Lorsque la demande est suffisamment détaillée, la contestation est immédiatement adressée aux services compétents de la Sacem selon son objet (si elle ne l'est pas, la Sacem peut être amenée à revenir vers vous pour des compléments d'information).

Le numéro d'enregistrement permettra le suivi de la contestation. Ce numéro devra être conservé et rappelé dans tout échange de correspondance qui pourra avoir lieu par la suite avec les services de la Sacem.

IV. DANS QUEL DÉLAI VOTRE CONTESTATION SERA-T-ELLE TRAITÉE ?

La Sacem s'engage à répondre dans le délai de deux mois sauf motifs légitimes.

Ainsi, votre contestation peut être incomplète et requérir des compléments d'information, empêchant de ce fait le respect du délai de deux mois.

Ainsi encore, la réponse à apporter à votre contestation peut dépendre d'éléments qui ne sont pas à la disposition de la Sacem mais d'un utilisateur ou d'une société sœur, que la Sacem doit alors interroger : ceci peut augmenter le délai de traitement par la Sacem.

V. QUE FAIRE EN CAS DE RÉPONSE INSATISFAISANTE ?

Si la contestation est relative à une exploitation en ligne multiterritoriale, vous pouvez initier une procédure de médiation auprès du médiateur de la Commission de contrôle des organismes de gestion des droits d'auteur et des droits voisins.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Tribunal judiciaire compétent, la saisine du médiateur étant sans préjudice de la saisine d'un juge.

Cette procédure de contestation est prévue à [l'article L.328-1 du Code de la propriété intellectuelle](#).