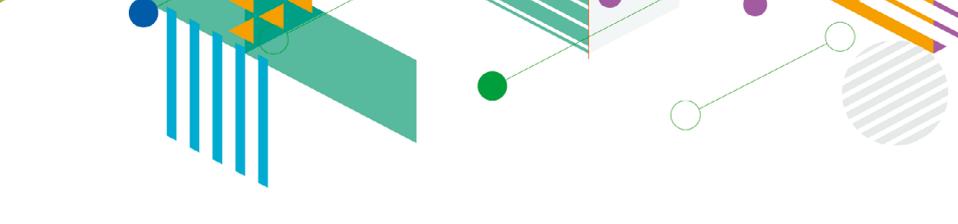
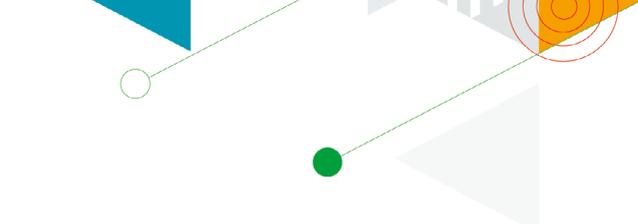


# Evaluation de la plateforme artist@work







# Evaluation de la plateforme artist@work

## TABLES DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. LES DOCUMENTS DÉLIVRÉS PAR LA COMMISSION ARTISTES	5
2.1. La carte artiste	5
2.2. La visa artiste (article 1bis)	5
2.3. La déclaration d'activité indépendante (DAI)	6
3. ARTIST@WORK	7
3.1. Le volet informatif	7
3.2. Le volet applicatif	10
3.2.1. Comment ça marche ?	11
3.2.2. Se logger sur la plateforme	12
3.2.3. Plateforme pas obligatoire	13
3.2.4. Nombre de dossiers	13
3.2.5. Avis des utilisateurs sur la plateforme en général	15
3.2.6. Liste des activités	15
3.2.7. Délai de traitement	17
3.2.8. Déclarations des prestations	18
3.2.9. Avis des donneurs d'ordre	20
4. SERVICES D'INSPECTION - CONTRÔLE	22
5. RECOMMANDATIONS	23



# 1. INTRODUCTION

**Artist@Work**, qu'est-ce que c'est ?

- C'est tout d'abord un site internet : **www.artistatwork.be**. C'est ce que nous appelons aussi le volet informatif.
- C'est d'autre part une plateforme électronique à destination des artistes mais aussi des agents du secrétariat de la Commission artistes. C'est ce que nous appelons le volet applicatif.

**Artist@Work** a été officiellement lancée le 8 mai 2019 et a déjà évolué en plusieurs phases depuis son lancement. Nous avons déjà pu au fil des mois tenir compte des remarques de ses utilisateurs<sup>1</sup> pour améliorer la plateforme.

Après un an d'utilisation, nous avons estimé utile de faire une évaluation d'**Artist@Work**, toujours dans l'optique d'améliorer notre service pour nos utilisateurs, et ce malgré que cette évaluation ne soit pas requise par la loi.

Nous avons mis en ligne un formulaire d'évaluation à destination de nos utilisateurs afin de recueillir leur feedback sur **Artist@Work**. Au total 46 personnes ont répondu à ce formulaire de manière tout à fait anonyme. Ces 46 personnes ne sont bien sûr qu'un **échantillon**, pas nécessairement représentatif, par rapport à l'ensemble de nos usagers, mais il nous a semblé intéressant d'ici reprendre les réponses fournies à tout le moins à titre d'information.

Nous disposons également de statistiques pertinentes sur l'utilisation du site internet et de la plateforme.

L'avis des membres de la Commission au sujet de la plateforme n'a pas été directement recueilli car ils ne sont pas des utilisateurs directs de la plateforme. Toutefois nous essayons toujours de prendre en compte les remarques qu'ils émettent au cours des réunions. Nous leur avons d'ailleurs demandé leur avis sur la liste des activités pouvant être mentionnées dans la demande.

---

<sup>1</sup> Artistes et agents du secrétariat.

## 2. LES DOCUMENTS DÉLIVRÉS PAR LA COMMISSION ARTISTES

### 2.1. La carte artiste

La carte artiste est réservée à l'artiste qui fournit des prestations artistiques de petite échelle. Elle est obligatoire si l'artiste veut faire usage du **régime des petites indemnités (RPI)**. L'avantage qui en découle est que ces prestations ne doivent pas être déclarées à la sécurité sociale, qu'aucune cotisation n'est due sur les indemnités et qu'une déclaration Dimona ne doit pas être effectuée par le donneur d'ordre.

Elle est valable 5 ans.

La réglementation<sup>2</sup> prévoit les conditions suivantes :

- fournir des prestations artistiques et/ou produire des œuvres artistiques ;
- ne pas percevoir plus de € 2.615,78 (2020) par année civile et € 130,79 (2020) par jour/par donneur d'ordre ;
- ne pas prêter plus de 30 jours par année civile et pas plus de 7 jours consécutifs chez le même donneur d'ordre ;
- ne pas être sous contrat de travail avec le même donneur d'ordre (sauf si vos activités sont de nature différente).

La carte artiste ne permet pas d'ouvrir des droits sociaux.

L'artiste doit compléter un **relevé des prestations** où chaque prestation effectuée est inscrite : soit il complète le relevé papier qu'il a reçu, soit il enregistre ses prestations sur Artist@Work.

### 2.2. Le visa artiste (article 1bis)

Le visa artiste est destiné aux personnes qui ne sont pas liées par un contrat de travail mais qui fournissent, dans des conditions similaires à un contrat de travail, des prestations de nature artistique, contre rémunération et pour le compte d'un donneur d'ordre. L'obtention du visa est indispensable à l'artiste qui voudrait être assujéti à la sécurité sociale des travailleurs salariés.

Il est valable 5 ans.

La législation<sup>3</sup> prévoit les conditions suivantes :

- Fournir des prestations artistiques et/ou produire des œuvres artistiques.
- Contre rémunération.
- Pour le compte d'un donneur d'ordre.

Comme pour la carte artiste, c'est la Commission artistes qui examine si l'activité mentionnée dans la demande est de nature artistique.

L'artiste en possession d'un visa pourra être déclaré à l'ONSS dans le régime des travailleurs salariés par son donneur d'ordre. Il se constitue ainsi des droits sociaux dans le régime des travailleurs salariés.

<sup>2</sup> Arrêté royal du 28 novembre 1969, article 17sexies

<sup>3</sup> Loi du 27 juin 1969, article 1bis

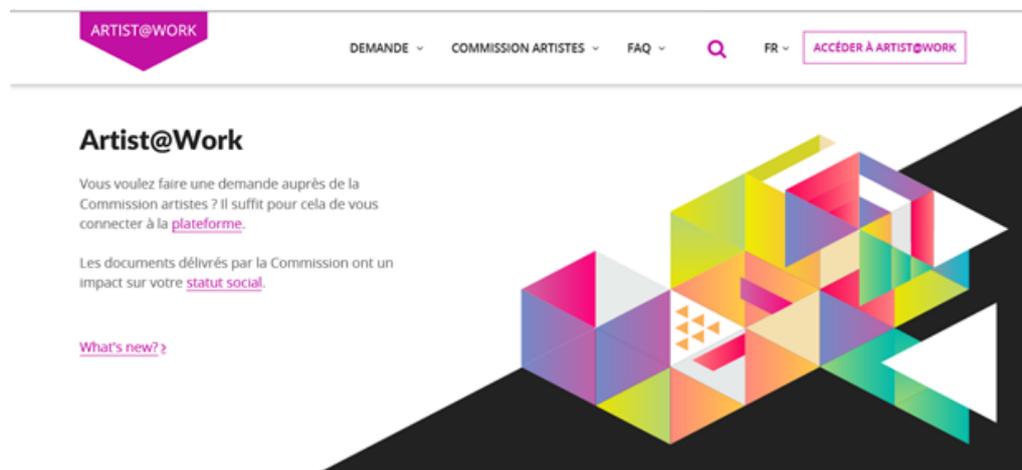


## 2.3. La déclaration d'activité indépendante (DAI)

Bien qu'il ne soit pas obligatoire de la demander, la DAI permet à l'artiste d'obtenir une sécurité juridique quant à son statut qui ne sera pas contesté par la suite (sauf s'il apparaît que les informations fournies à la Commission Artistes étaient erronées et/ou incomplètes). Elle lui garantit pour une durée de 2 ans maximum qu'il a bien la qualité de travailleur indépendant pour le travail fourni.

## 3. ARTIST@WORK

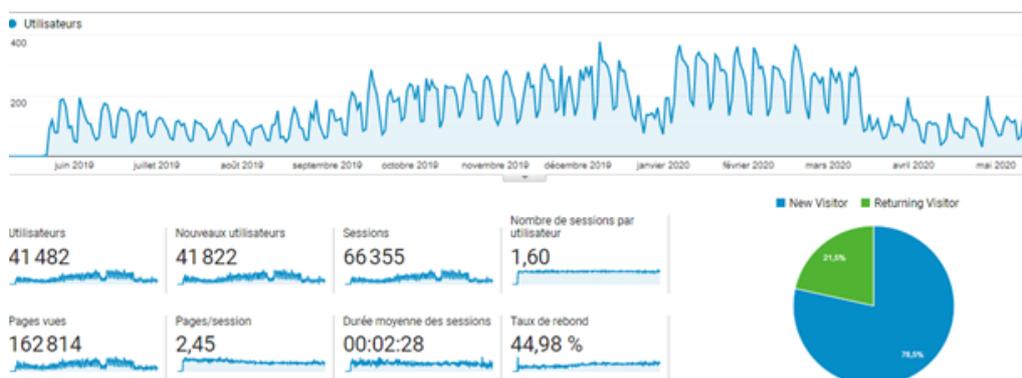
### 3.1. Le volet informatif (= site internet [www.artistatwork.be](http://www.artistatwork.be))



Le site [www.artistatwork.be](http://www.artistatwork.be) est divisé en plusieurs parties. Il donne des informations au sujet des documents délivrés par la Commission artistes (carte, visa, et DAI<sup>4</sup>), au sujet de la Commission (composition, publications etc) et enfin reprend des FAQ's destinées à informer au mieux les artistes.

Au fil du temps les FAQ's ont été complétées avec de nouvelles questions-réponses.

Le tableau suivant montre le **nombre d'utilisateurs** du site sur la période mai 2019 à mai 2020 :



Au total le site a été visité par **41 482 utilisateurs**, à savoir personnes qui ont consulté le site.

On remarque que le nombre d'utilisateurs est globalement en augmentation au fil du temps sauf à partir de la fin mars 2020 ce qui correspond à la période de confinement liée au covid19, période où les prestations artistiques ont été plus que limitées.

Il s'agissait essentiellement de **nouveaux visiteurs**.

<sup>4</sup> Déclaration d'activité indépendante.

<input type="checkbox"/>	Type d'utilisateur ?	Acquisition	
		Utilisateurs ? ↓	
		<b>41 482</b>	% du total: 100,00 % (41 482)
<input type="checkbox"/>	1. New Visitor	<b>41 482</b>	(78,47 %)
<input type="checkbox"/>	2. Returning Visitor	<b>11 381</b>	(21,53 %)

Navigateurs et systèmes d'exploitation utilisés :

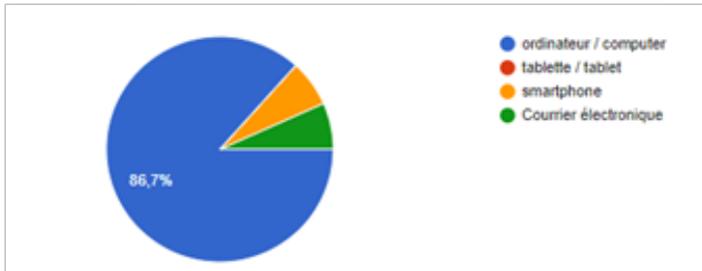
<input type="checkbox"/>	Navigateur ?	Acquisition	
		Utilisateurs ? ↓	
		<b>41 482</b>	% du total: 100,00 % (41 482)
<input type="checkbox"/>	1. Chrome	<b>20 238</b>	(48,68 %)
<input type="checkbox"/>	2. Safari	<b>10 230</b>	(24,61 %)
<input type="checkbox"/>	3. Firefox	<b>4 106</b>	(9,88 %)
<input type="checkbox"/>	4. Internet Explorer	<b>2 074</b>	(4,99 %)
<input type="checkbox"/>	5. Edge	<b>2 025</b>	(4,87 %)
<input type="checkbox"/>	6. Samsung Internet	<b>975</b>	(2,35 %)
<input type="checkbox"/>	7. Android Webview	<b>829</b>	(1,99 %)
<input type="checkbox"/>	8. Safari (in-app)	<b>589</b>	(1,42 %)
<input type="checkbox"/>	9. Opera	<b>239</b>	(0,57 %)
<input type="checkbox"/>	10. Mozilla	<b>141</b>	(0,34 %)

<input type="checkbox"/>	Système d'exploitation ?	Acquisition	
		Utilisateurs ? ↓	
		<b>41 482</b>	% du total: 100,00 % (41 482)
<input type="checkbox"/>	1. Windows	<b>17 939</b>	(43,03 %)
<input type="checkbox"/>	2. Macintosh	<b>10 598</b>	(25,42 %)
<input type="checkbox"/>	3. Android	<b>6 686</b>	(16,04 %)
<input type="checkbox"/>	4. iOS	<b>5 868</b>	(14,08 %)
<input type="checkbox"/>	5. Linux	<b>313</b>	(0,75 %)
<input type="checkbox"/>	6. (not set)	<b>231</b>	(0,55 %)
<input type="checkbox"/>	7. Chrome OS	<b>45</b>	(0,11 %)
<input type="checkbox"/>	8. Windows Phone	<b>6</b>	(0,01 %)
<input type="checkbox"/>	9. BlackBerry	<b>2</b>	(0,00 %)

La majorité de nos utilisateurs se connectent sur un ordinateur :

<input type="checkbox"/>	Catégorie d'appareil ?	Acquisition	
		Utilisateurs ? ↓	
		<b>41 482</b>	% du total: 100,00 % (41 482)
<input type="checkbox"/>	1. desktop	<b>28 923</b>	(69,45 %)
<input type="checkbox"/>	2. mobile	<b>11 489</b>	(27,59 %)
<input type="checkbox"/>	3. tablet	<b>1 236</b>	(2,97 %)

Dans le formulaire d'enquête en ligne, la grande majorité des gens ont aussi répondu **se connecter via un ordinateur** :



**Chemin** que nos utilisateurs utilisent pour aboutir à notre site. :

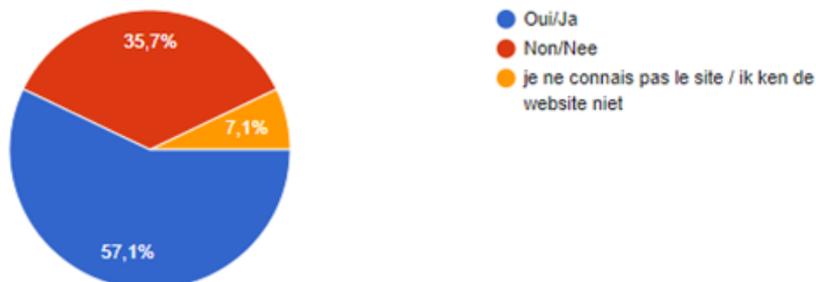
Default Channel Grouping	Acquisition		
	Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?
	41 482 % du total: 100,00 % (41 482)	41 855 % du total: 100,08 % (41 822)	66 355 % du total: 100,00 % (66 355)
<input type="checkbox"/> 1. Direct	19 658 (43,48 %)	19 875 (47,49 %)	28 922 (43,59 %)
<input type="checkbox"/> 2. Organic Search	17 168 (37,97 %)	14 724 (35,18 %)	26 259 (39,57 %)
<input type="checkbox"/> 3. Referral	5 980 (13,23 %)	5 037 (12,03 %)	8 068 (12,16 %)
<input type="checkbox"/> 4. Social	2 354 (5,21 %)	2 172 (5,19 %)	3 041 (4,58 %)
<input type="checkbox"/> 5. Email	54 (0,12 %)	47 (0,11 %)	65 (0,10 %)

Ils se connectent principalement directement sur le site.

Il arrive aussi qu'ils y arrivent via un moteur de recherche (organic search) ou via un autre site qui renvoie à **www.artistatwork.be** (referral).

On notera également que **93,45 % des utilisateurs se sont connectés** depuis la Belgique.

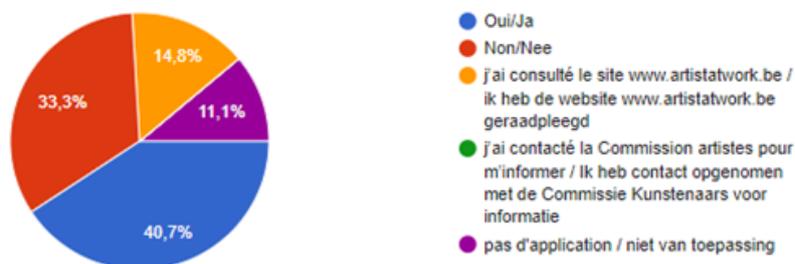
Nous avons demandé aux utilisateurs de notre échantillon s'ils trouvent que le site contient **suffisamment d'informations**. Pour 57,1% des répondants c'est le cas.



Nous travaillons bien sûr toujours à l'amélioration de notre site, par l'ajout de FAQ ou dernièrement l'ajout d'une rubrique news. Nous ne pouvons toutefois pas fournir des informations sur des matières qui ne relèvent pas de la Commission artistes et remarquons que les artistes, en l'absence de guichet unique d'informations, manquent souvent d'informations claires.

Nous constatons aussi que pour certains la différence entre carte et visa n'est pas encore très claire.

A la question de savoir s'ils ont bien compris la différence entre les deux, on constate qu'il reste 33,3% de personnes de notre échantillon de 46 personnes qui n'ont pas compris la différence. Nous ne pouvons que les encourager à nous contacter ou consulter notre site.



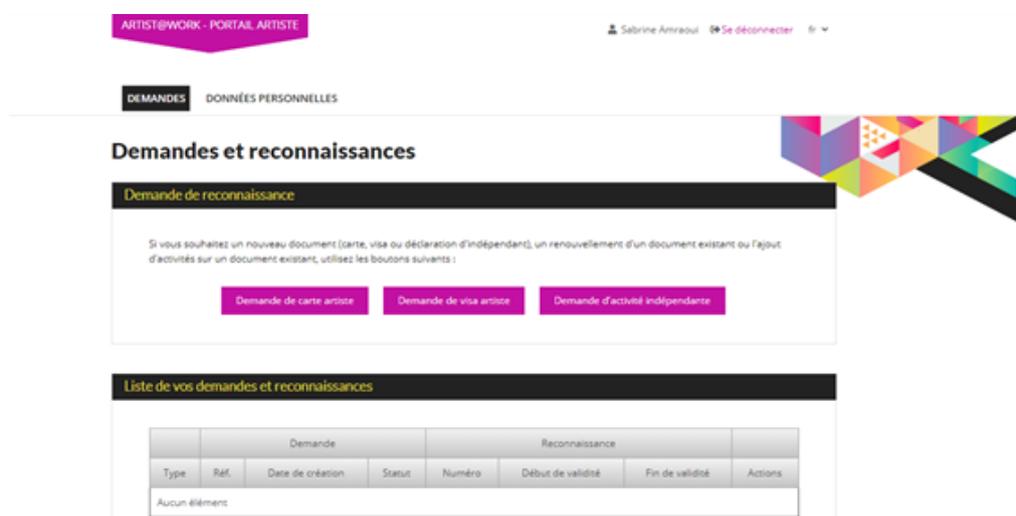
### 3.2. Le volet applicatif

Le volet applicatif a **deux aspects** :

1. D'un côté la plateforme est un outil pour les agents du SPF Sécurité sociale. C'est devenu leur outil de travail, outil de gestion et de traitement des demandes. Ils s'y connectent via une url spécifique qui leur est destinée.

Avant la plateforme, les agents ne disposaient pas d'un outil spécifique et les demandes étaient encodées dans un simple tableau excel.

2. D'un autre côté la plateforme est un outil pour les artistes qui souhaitent introduire une demande de carte artiste, de visa artiste ou de déclaration d'activité indépendante.



### 3.2.1. Comment ça marche ?

L'artiste fait une demande de carte, de visa ou de DAI.

Il peut faire soit sa demande lui-même sur la plateforme soit envoyer un formulaire papier et dans ce cas un agent encode sa demande à sa place sur la plateforme.

Il s'agit soit d'une nouvelle demande soit d'une demande d'ajout d'activité<sup>5</sup> soit d'une demande de renouvellement.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 il reçoit un accusé de réception de sa demande par mail à condition bien sûr d'avoir indiqué une adresse mail. C'est une amélioration que nous avons mis en place à la demande des artistes.

La demande est ensuite traitée par un agent du secrétariat de la Commission.

Pour le passage du dossier en Commission artistes, la plateforme génère un document qui synthétise la demande (le request\_export) et qui est mis dans le dossier pour les membres de la Commission avec les autres documents que nous avons reçus (le cas échéant formulaire papier, CV, portfolio, photos etc).

Dans certains cas des informations complémentaires sont demandées à l'artiste. Il arrive aussi que ceux-ci soient convoqués.

L'artiste peut toujours suivre l'évolution de son dossier en se reconnectant sur la plateforme.

Les décisions sont ensuite rédigées par le secrétariat sur la plateforme et celle-ci va générer la lettre de décision que l'artiste reçoit encore par la poste<sup>6</sup>.

La décision peut être une acceptation (100% des activités mentionnées sont acceptées), une acceptation partielle (une partie des activités seulement sont acceptées, les autres refusées), ou un refus (100% des activités sont refusées)<sup>7</sup>.

Si une demande de carte a été faite par formulaire papier, l'artiste va également recevoir un formulaire papier avec sa décision positive.

Si la demande a été faite sur la plateforme, dès qu'une décision positive a été prise, l'encodage des prestations par l'artiste concerné peut commencer sans attendre la lettre envoyée par la poste<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> Ajout d'activité sur une carte ou un visa préalablement accepté.

<sup>6</sup> Par recommandé pour les décisions négatives.

<sup>7</sup> Nous ne disposons pas de statistiques sur le motif de refus.

<sup>8</sup> Cela permet de déjà gagner quelques jours sachant que l'encodage de prestations passées est impossible.

Sur la plateforme, l'artiste dispose de son contingent RPI, de la liste des prestations enregistrées etc.

Quand il enregistre une prestation ou annule une prestation, une notification en ce sens est envoyée dans l'e-box du donneur d'ordre. L'artiste peut aussi générer une attestation pdf et la faire parvenir à son donneur d'ordre.

**Prestations**

Prestations

Pour introduire une nouvelle prestation, choisissez Nouvelle Prestation.

[Nouvelle Prestation](#)

Aperçu des prestations

Pour bénéficier du régime des petites indemnités, le nombre et le montant des prestations effectuées sur une année civile ne peuvent dépasser un plafond maximal autorisé. Le tableau ci-dessous vous donne l'état de votre situation pour l'année en cours.

[< Année précédente](#) [Année suivante >](#)

Récapitulatif prestations 2020

2020	Total prestations encodées	Total encore autorisé
Nombre de jours de prestations	2	28
Montant	135,00 €	2480,78 €

[Télécharger attestation de contingent](#)

### 3.2.2. Se logger sur la plateforme

La connexion se fait par e-ID ou par l'application **itsme**.

**CSAM** S'identifier à l'administration en ligne

Choisissez votre clé numérique pour vous identifier. [Besoin d'aide?](#)

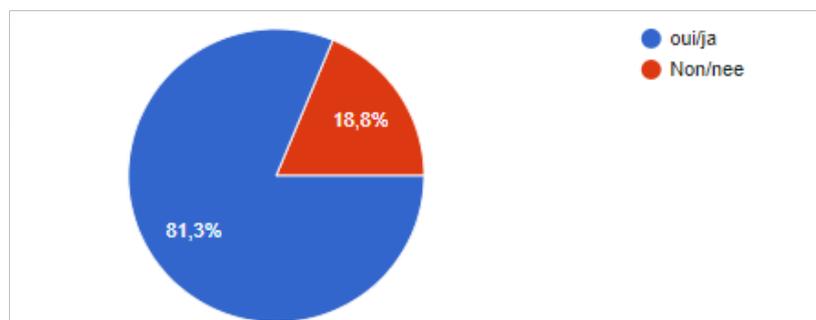
Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique

**IDENTIFICATION** avec un lecteur de cartes eID

**IDENTIFICATION** via itsme

[Créer votre compte itsme](#)

81,3% des personnes ayant fait une demande sur la plateforme nous indiquent avoir réussi à se logger facilement.



Nous remarquons de par la pratique que de nombreuses personnes ne disposent pas d'un lecteur de carte d'identité électronique. L'application **itsme** est très pratique dans un cas comme cela, mais beaucoup de gens ne la connaissent pas encore ou craignent de la configurer avec un lecteur de carte bancaire (peur du piratage).

### 3.2.3. Plateforme pas obligatoire

**La plateforme n'est pas obligatoire**, c'est-à-dire que les artistes ne sont pas obligés de l'utiliser pour faire leur demande. Ils peuvent toujours faire une demande par formulaire papier qui se trouvent sur le site et qu'ils envoient par la poste ou par mail.

Lorsqu'ils font une demande par formulaire papier, celle-ci est encodée par un agent dans la plateforme, à la place de l'artiste. Le but est que 100% des demandes se retrouvent sur la plateforme.

L'encodage se fait toujours sur base du NISS (ou du NISS bis) du demandeur. Cela permet de garantir l'identité des demandeurs. Nous rencontrons donc parfois des problèmes quand un formulaire papier est mal complété au niveau de NISS : NISS absent, NISS erroné, etc. Sans le NISS correct une demande ne peut être encodée et donc prise en compte.

Les artistes étrangers ne disposant pas (ou pas encore) d'un NISS ou NISS bis sont obligés pour le moment de passer par la procédure papier. Nous avons mis en place une procédure avec SIGEDIS<sup>9</sup> pour demander qu'un NISS bis leur soit créé et nous soit communiqué. Il arrive parfois que les artistes disposent déjà d'un NISS bis et nous le communiquent.

Ce double système (électronique et papier) a essentiellement des répercussions sur le RPI car certaines personnes reçoivent toujours un relevé papier.



### 3.2.4. Nombre de dossiers

Le tableau suivant nous donne un aperçu des **demandes reçues au cours de la période** évaluée<sup>10</sup>.

A noter que l'encodage des demandes papier s'est toujours fait avec un décalage de 2-3 mois, mais cet arriéré a pu être résorbé pour la fin avril 2020.

	Demandes encodées par les artistes <sup>11</sup>			Demandes encodées par un agent <sup>12</sup>			Total général
	CARD	DAI	VISA	CARD	DAI	VISA	
<b>2019</b>							
MAI	230		22				252
JUIN	254		30				284
JUILLET	276	4	25	58			363

<sup>9</sup> <https://sigedis.be/fr/identification/service-d-identification-en-ligne>.

<sup>10</sup> Chiffres jusqu'au 30 avril 2020.

<sup>11</sup> Il s'agit des demandes faites sur Artist@Work à l'exclusion donc des demandes papier envoyées par mail ou par la poste.

<sup>12</sup> Il s'agit des demandes introduites sur base du formulaire papier.



AOÛT	266	1	22	176			465
SEPTEMBRE	448	4	38	258	2	51	801
OCTOBRE	596	7	37	330	1	38	1.009
NOVEMBRE	576		19	462		22	1.079
DÉCEMBRE	556	7	28	352	4	28	975

2020							
JANVIER	582	3	47	272		12	916
FÉVRIER	521	6	40	125		9	701
MARS	303	6	32	673	4	32	1.050
AVRIL	141	4	18	463	3	16	645
TOTAL GÉNÉRAL	4.749	42	358	3.169	14	208	8.540

Le tableau suivant donne un **aperçu du statut final** des demandes :

Statuts finaux	Encodée par un artiste ou un agent			Total général
	CARD	DAI	VISA	
Accepted	5.025	16	207	5.248
Partially_accepted	289	1	117	407
Refused	1522	11	74	1.607
TOTAL GÉNÉRAL	6.836	28	324	7.188
Total général positif	5.314	17	398	5.729

Les autres demandes non-reprises dans ce tableau ont un autre statut<sup>13</sup>.

Le tableau ci-dessous donne le **pourcentage** d'acceptation, acceptation partielle<sup>14</sup> ou refus :

	Par un artiste			Par un agent			Total général
	CARD	DAI	VISA	CARD	DAI	VISA	
Accepted	64%	21%	34%	63%	50%	42%	61%
Partially_accepted	5%	2%	20%	2%	0%	22%	5%
Refused	20%	24%	15%	18%	7%	11%	19%
Autre statut	11%	53%	69%	17%	43%	25%	
Total général positif	69%	23%	54%	65%	50%	64%	66%

Par « autre statut » il faut entendre les demandes qui sont encore en cours de traitement.

A noter également que 36.680<sup>15</sup> reconnaissances (carte, visa, DAI) accordées avant le lancement de la plateforme ont été reprises sur celle-ci. Seuls les dossiers pour lesquels nous avons un NISS correct ont pu être repris.

<sup>13</sup> La plupart sont en cours de traitement.

<sup>14</sup> On parle d'acceptation partielle quand l'ensemble des activités demandées n'a pas été acceptées mais seulement une ou plusieurs d'entre elles.

<sup>15</sup> Dont 35686 cartes, 942 visas et 52 DAI.

### 3.2.5. Avis des utilisateurs sur la plateforme en général

Nous reprenons ici les réponses des personnes qui ont introduit une demande qui a été traitée ou est en cours de traitement.

Quel est la statut de votre demande? / Wat is de status van uw aanvraag?

16 réponses



La plupart des répondants avaient une demande en cours de traitement.

80% trouvent la plateforme conviviale et 75% facile d'utilisation.

### 3.2.6. Liste des activités

La plateforme est organisée autour de la notion d' « activité ». Cette notion est un pilier de son organisation et de sa logique.

La division se fait tout d'abord par grands secteurs (les secteurs mentionnées dans l'article 1bis)<sup>16</sup> puis par activités dans chacun des secteurs.

Pourquoi ?

- Pour la déclaration des activités dans le cadre du RPI, il est important de pouvoir rattacher la prestation à une activité en particulier quand la carte a été accordée pour plusieurs activités.
- En cas de contrôle des services d'inspection sociale, les inspecteurs doivent pouvoir identifier l'activité qui a été acceptée pour l'octroi de la carte artiste, et ce afin de pouvoir vérifier si c'est bien cette activité qui est exercée par l'artiste.
- Pour la reprises des anciens dossiers dans la plateforme, il fallait aussi pouvoir identifier pour quelle(s) activités(s) la carte avait été octroyée à l'artiste. Les données ont été codifiées en ce sens.
- Pour permettre aussi d'avoir des statistiques plus affinées.

Dès lors lorsque l'artiste fait une demande dans la plateforme, il peut choisir une ou plusieurs activités dans un menu déroulant. Il ne s'agit pas nécessairement des activités acceptées par la Commission mais plutôt des activités qui reviennent le plus souvent.

Nous proposons à ce sujet d'ajouter un avertissement aux artistes dans la plateforme afin qu'ils ne se méprennent pas sur cette liste qui n'est pas une liste d'activités acceptées.

Il arrive que l'artiste ou l'agent qui encode une demande ne se retrouve pas dans la liste des activités mentionnées, il peut alors choisir l'activité « autre ». Pour éviter l'utilisation de cette catégorie résiduaire, il faut autant que possible mettre à jour cette liste.

<sup>16</sup> Article 1bis loi du 27 juin 1969.



Nous avons prévu de l'adapter à la pratique et avons demandé leurs suggestions aux membres et aux agents du secrétariat de la Commission.

Il en est ressorti les propositions suivantes :

- Assistant
- Cadreur
- Caméraman
- Éclairagiste
- Modèle
- Régisseur
- Webdesigner
- Influenceur / youtubeur / blogueur
- Doublure
- Curateur – commissaire d'exposition
- Créateur éclairage
- Créateur lumière
- Chef éclairage

La Commission artiste motive ses décisions dans le respect des dispositions légales pour chacune des activités mentionnées et dans un souci de transparence.

Les membres de la Commission ont émis à plusieurs reprises des critiques sur ce système :

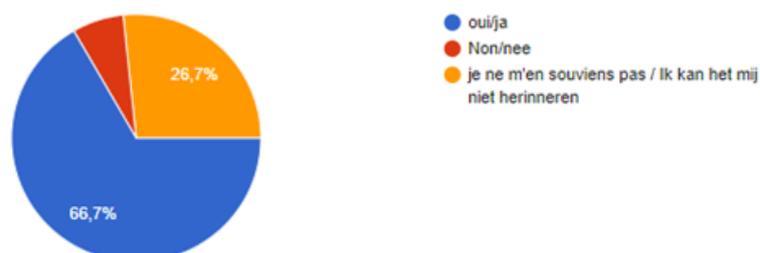
- Le fait de devoir motiver chaque activité refusée est très lourd.
- L'activité choisie par l'artiste ne correspond pas toujours à la description qu'il en a fait.
- Parfois les artistes sélectionnent entre 10 et 20 activités. Les demandes perdent alors de lisibilité et sont souvent peu étayées, sachant que la Commission a besoin d'éléments pour juger de chaque activité<sup>17</sup>.

Pour remédier à cela, nous avons ajouté dans la plateforme un avertissement pour les artistes les informant que la Commission ne s'estime pas liée par l'activité mentionnée et pourrait la requalifier si elle ne correspond pas à la description qui en est faite.

Il pourrait aussi être envisagé de limiter le nombre d'activités pouvant être sélectionnées.

Conformément à la législation sur la motivation formelle des décisions administratives, il est impératif de garder la motivation de chaque activité refusée et ce afin que l'artiste puisse comprendre pourquoi elle a été refusée (pas artistique, manque d'informations dans le dossier, etc).

Dans le questionnaire en ligne, 66,7% des utilisateurs de notre échantillon indiquent que leur activité se trouvait dans la liste déroulante, et 26,7 ne s'en souvenaient pas. Moins de 10% n'ont pas trouvé leur activité dans la liste.



<sup>17</sup> Voir à ce sujet le rapport annuel 2019.

### 3.2.7. Délai de traitement

Le tableau suivant donne un **aperçu du délai moyen** de traitement des demandes. Il s'agit du nombre de jours qui se sont écoulés entre la soumission de la demande par un artiste ou un agent à la place de l'artiste et le statut final de la demande.

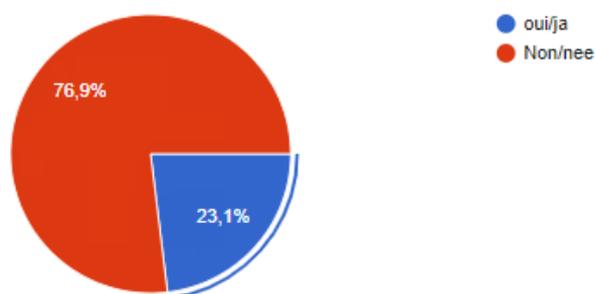
Statuts finaux	Encodée par un artiste <sup>18</sup>			Encodée par un agent <sup>19</sup>			Total général
	CARD	DAI	VISA	CARD	DAI	VISA	
Accepted	8,07	134,11	80,42	6,05*	62,29*	25,26*	9,53
Partially_accepted	80,67	174,00	91,83	69,47*		43,62*	77,11
Refused	83,98	112,40	111,92	63,64*	1,00*	47,73*	77,42
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>29,37</b>	<b>125,25</b>	<b>90,49</b>	<b>19,77</b>	<b>54,63</b>	<b>33,84</b>	<b>28,33</b>

\* Ce tableau ne tient pas compte du délai qui peut s'être écoulé entre l'introduction du formulaire de demande papier et son encodage par un agent dans la plateforme (soumission de la demande). Ce délai est généralement de 2-3 mois. En pratique il faut donc compter 2-3 mois en sus du délai de traitement habituel pour le traitement d'une demande papier par rapport au traitement d'une demande faite directement par l'artiste sur **Artist@Work**.

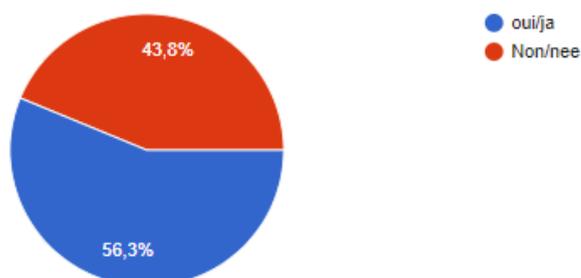
A noter que ces délais ne dépendent pas toujours de la Commission artistes mais dépendent aussi parfois de la réactivité des artistes. De nombreux dossiers arrivent très peu étayés et des renseignements complémentaires doivent être demandés, soit à l'initiative d'un agent, soit à la demande des membres de la Commission.

A titre informatif, en réponse à l'enquête en ligne, les utilisateurs de notre échantillon se montrent toutefois peu satisfaits du délai de traitement de leur demande.

Seulement 23,1% d'entre eux étaient satisfaits du délai de traitement.



56,3 % des utilisateurs nous indiquent par ailleurs s'être reconnectés dans la plateforme pour suivre l'évolution de leur demande.



<sup>18</sup> Il s'agit des demandes faites sur Artist@Work à l'exclusion donc des demandes papier envoyées par mail ou par la poste.

<sup>19</sup> Il s'agit des demandes introduites sur base du formulaire papier.

### 3.2.8. Déclarations des prestations

L'article 17 sexies de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 impose que les prestations soient déclarées au plus tard avant le début de la prestation.

La plateforme ne permet donc pas aux artistes d'enregistrer des prestations déjà passées.

Les artistes doivent être vigilants sur ce point et bien percevoir que déclarer leurs prestations à temps leur permet d'être couverts en cas de contrôle des services d'inspection sociale.

Qui **doit** déclarer en ligne ses prestations ?

Tous les artistes qui ont fait leur demande de carte sur la plateforme et qui ont reçu une décision positive (acceptation totale ou partielle).

Il ressort de nos données que 11,72% de ces artistes ont déclarés au moins une prestation.

Qui **peut** déclarer en ligne ses prestations ?

- Les artistes qui avant le lancement de la plateforme ont reçu une carte peuvent passer du relevé papier à l'enregistrement électronique de leurs prestations<sup>20</sup>. Il suffit pour eux de déclarer une prestation. Dès ce moment ils sont avertis qu'en déclarant une prestation ils abandonnent définitivement le système papier. Seuls 178 artistes sur 35686, ont déclaré au moins une prestation et ont donc switché vers le système électronique, soit 0,50% des artistes.
- Les artistes qui après le lancement de la plateforme ont fait une demande par formulaire papier et ont reçu une carte. Ils doivent au préalable contacter le secrétariat de la Commission artistes et peuvent après une manipulation faite par un agent commencer à déclarer leur prestation en ligne. Il ressort de nos données que 1,21% de ces artistes ont déclarés au moins une prestation.

Le tableau suivant donne un aperçu du nombre de prestations déclarées sur **Artist@Work** :

Il reprend le nombre de prestations déclarées pour l'ensemble des artistes ayant une carte en ce compris les artistes dont le dossier a été repris sur la plateforme, qu'elles aient été par la suite supprimées ou non.

	Totaux		
	Nombre d'artistes	Nombre jours prestés	Moyenne indemnités perçues
<b>2019</b>			
MAI	2	7	47,71
JUIN	3	14	55,64
JUILLET	10	30	93,96
AOÛT	10	22	84,55
SEPTEMBRE	26	67	89,48
OCTOBRE	58	172	98,25
NOVEMBRE	58	269	102,07
DÉCEMBRE	88	388	106,87

<sup>20</sup> À condition que leur dossier ait bien été repris sur la plateforme. Si celui-ci n'apparaît pas quand ils s'y connectent c'est que leur dossier n'a pas pu être repris sur la plateforme.

2020			
JANVIER	136	419	113,14
FÉVRIER	271	1.191	87,06
MARS	184	731	88,50
AVRIL	43	150	112,51
<b>SUR LA PÉRIODE</b>	<b>889</b>	<b>3460</b>	<b>89,97</b>

En moyenne les artistes reçoivent donc 89,97 euros par prestation alors que la plafond journalier est de 130,79 euros pour 2020.

S'il on ne tient compte que des prestations qui n'ont pas été supprimées/annulées, cette moyenne monte à 91,06 euros.

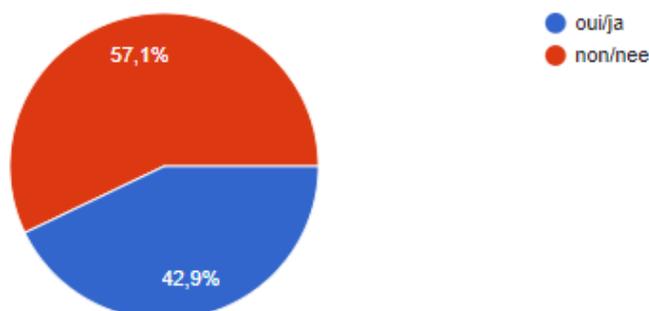
Le tableau suivant donne un aperçu du nombre de prestations annulées.

Pour rappel les prestations peuvent être annulées au plus tard la veille du jour prévu pour la prestation.

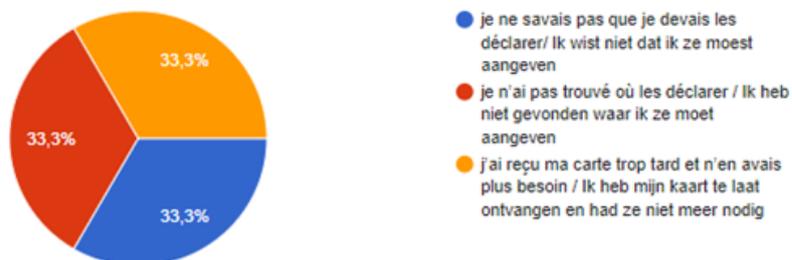
Prestations supprimées	
2019	
JUIN	1
SEPTEMBRE	1
OCTOBRE	17
NOVEMBRE	26
DÉCEMBRE	28

2020	
JANVIER	37
FÉVRIER	365
MARS	257
AVRIL	6
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>738</b>

Pour information, dans notre enquête en ligne seuls 42,9% des personnes ayant reçu une carte dans la procédure électronique indiquent avoir déclaré leurs prestations comme imposé par la réglementation :



Nous avons demandé à ceux qui disent ne pas avoir déclaré leurs prestations quelle en était la raison.



On peut s'étonner du fait que des personnes indiquent qu'elles ne savaient pas qu'elles devaient les déclarer car cela est indiqué clairement dans la lettre de réponse envoyée avec la carte artiste.

On s'étonne aussi du fait que les artistes indiquent ne pas avoir trouvé où les déclarer sachant qu'un artiste qui a obtenu une carte aboutit directement dans l'onglet prestations quand il se reconnecte sur la plateforme.

### 3.2.9. Avis des donneurs d'ordre

Une partie de notre enquête en ligne pouvait être complétée par les donneurs d'ordre au sens de la réglementation RPI.

Il en est ressorti que :

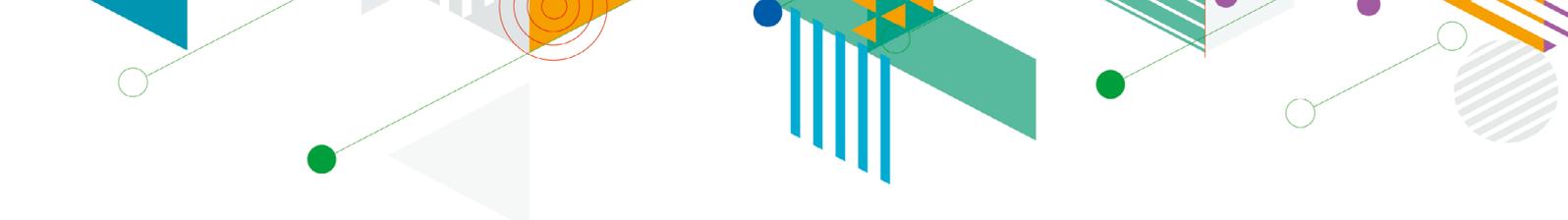
- 100% des donneurs d'ordre interrogés vérifient que l'artiste est bien titulaire d'une carte artiste
- Aucun donneur d'ordre ne vérifie que les prestations ont bien été déclarées



- Aucun de ces donneurs d'ordre ne savait que depuis fin octobre 2019 la plateforme envoie une notification dans leur e-box (citoyen ou entreprise) quand l'artiste enregistre ou annule sur **Artist@Work** une prestation dont ils sont le donneur d'ordre.

A noter que l'ensemble de ces donneurs d'ordre trouvent que la plateforme artistes devrait être obligatoire. A la question « Selon vous, la plateforme **Artist@Work** devrait-elle être obligatoire pour tout le monde ? », aucun n'a répondu non.





Dans les remarques faites par les donneurs d'ordre, nous relevons les suivantes :

- un donneur d'ordre préférerait à la place d'un document qui arrive dans l'e-box avoir un mail automatique car seules certaines personnes ont accès à l'e-box.

A cela nous pouvons répondre que :

- lorsque l'e-box a été configurée un mail est envoyé quand un nouveau document arrive dans l'e-box ;
  - les accès à l'e-box entreprise peuvent être ouverts à plusieurs personnes ;
  - le système de l'e-box permet de garantir que le document contenant des données personnelles de l'artiste est envoyé à la bonne personne alors que l'adresse mail est moins sécurisée.
- un autre donneur d'ordre nous signale que l'information est peu claire sur le suivi et les déclarations

Nous supposons qu'il s'agit des suites données à ces déclarations et du contrôle qui en est fait. Dans la mesure où les services d'inspection n'ont pas encore d'accès aux données pour effectuer des contrôles il est difficile d'informer correctement les donneurs d'ordre. L'enregistrement des données sert donc actuellement essentiellement à ce que l'artiste suive son contingent annuel.



## 4. SERVICES D'INSPECTION – CONTRÔLE

Nous pouvons signaler que les développements nécessaires ont été réalisés pour que les services d'inspection sociale aient accès aux données de la plateforme.

Il est prévu que les données de la plateforme soient à disposition de ces services via une recherche dans **DOLSIS**.

Toutefois cela requiert encore quelques développements d'écran au niveau de **DOLSIS** même, et un avis du Comité de sécurité de l'information.

Comme la plateforme n'est pas obligatoire et que des artistes peuvent encore déclarer leurs prestations sur un relevé papier, la consultation de ces données pour mener des contrôles n'est pas une priorité pour les services d'inspection pour l'instant.

Cela n'empêche pas que les inspecteurs sociaux prennent contact avec le secrétariat de la Commission lorsqu'il faut faire des vérifications. Pas de flux automatique donc.

## 5. RECOMMANDATIONS

- **Généraliser l'utilisation de la plateforme :**

Une plateforme 100% obligatoire pour tous les artistes serait la solution idéale et aurait de nombreux avantages en évitant le double circuit :

- Les agents ne devraient plus encoder de demandes à la place de l'artiste, encodage pas toujours facile car certaines demandes sont peu claires. Cela représenterait une diminution du travail administratif et ferait que les demandes soient traitées plus rapidement
- Tous les artistes devraient encoder leurs prestations sur **Artist@work**. Cela permettrait de ne plus envoyer un relevé papier aux artistes qui ont fait une demande papier.
- Cela rendrait le système du RPI contrôlable de manière effective puisque 100% des prestations devraient être sur la plateforme. Parallèlement on communiquerait aux artistes ayant reçu un relevé papier qu'ils devraient switcher vers l'électronique avant une certaine date.

Il faudrait toutefois trouver une solution alternative pour les personnes qui n'ont pas la possibilité de faire une demande en ligne afin d'éviter d'agrandir la fracture numérique qui existe déjà.

La plupart des artistes sont déjà favorables à ce que les demandes d'informations complémentaires se fassent sur la plateforme, le cas échéant avec en plus une notification par mail. C'est ce qu'il ressort de notre enquête en ligne.



De même, une grande majorité est favorable à ce que les documents (carte/visa/DAI) ne soient plus envoyés par la poste mais plutôt par voie électronique :



Du côté du SPF Sécurité sociale, nous travaillons déjà à favoriser l'utilisation de la plateforme par les artistes au détriment du formulaire de demande papier.



- **Travailler sur l'amélioration des délais de traitement**

Nous avons pu constater que les artistes ne sont pas satisfaits du délai de traitement de leur demande.

Nous essayons toujours de faire en sorte que les demandes soient traitées **le plus rapidement possible** mais cela ne dépend pas toujours des agents du secrétariat de la Commission artistes.

Nous recommandons donc de travailler à la diminution des demandes d'informations complémentaires. Pour ce faire il faut que les demandes faites par les artistes soient les plus complètes possibles. Dans le dernier rapport annuel<sup>21</sup>, nous avons publié des recommandations et exemples de demandes types à l'attention des artistes.

- **Réfléchir à permettre de déclarer (régulariser) les prestations déjà passées**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le SPF Sécurité sociale communique aux artistes que conformément à la réglementation ils doivent attendre d'avoir une carte artiste pour faire des prestations RPI. Ils n'attendent toutefois pas toujours, notamment en raison du temps d'attente qu'ils estiment trop long.

Dans d'autres cas il s'agit d'un simple oubli mais il est trop tard pour régulariser.

Il pourrait être envisagé de permettre l'enregistrement de prestations déjà passées dans un but de régularisation.

Cela nécessite toutefois un changement de réglementation et une adaptation de la plateforme artistes en ce sens.

Nous redoutons toutefois qu'en faisant cela nous rendions le RPI incontrôlable, ce qui n'est peut-être pas le but.

Si par contre on décidait que l'enregistrement des prestations n'a pour but que de permettre à l'artiste de suivre son contingent, et qu'on oublie la logique de contrôle, alors il faudrait réfléchir à faire ce changement.

- **Limiter le nombre d'activités pouvant être mentionnées dans la demande**

Pour permettre à la Commission de travailler de manière efficace dans le traitement des demandes, il pourrait être envisagé de réduire le nombre d'activités pouvant être mentionnées dans une demande.

- **Travailler sur l'information des donneurs d'ordre**

Si on reste dans la logique du contrôle du RPI, il est certain que les donneurs d'ordre ont un rôle à jouer dans ce contrôle :

- En contrôlant qu'une personne a bien sa carte artiste.
- En contrôlant qu'une personne a bien enregistré ses prestations.

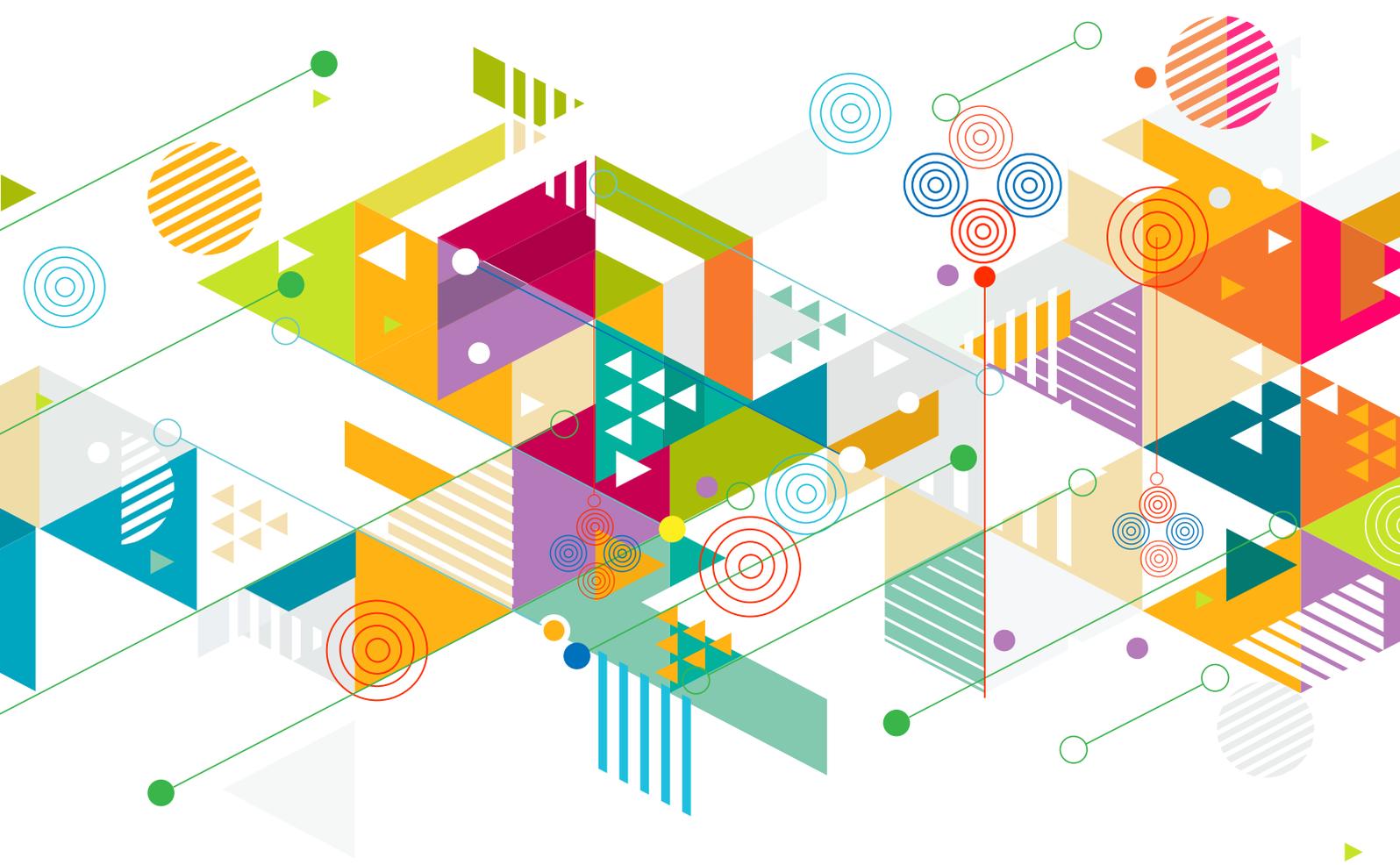
Il est donc important de travailler sur l'information des donneurs d'ordre pour qu'ils connaissent la réglementation RPI et qu'ils sachent comment fonctionne la plateforme **Artist@Work**.

- **Mettre à jour de façon régulière la liste des activités**

Il est important selon nous de mettre régulièrement à jour la liste des activités pouvant être mentionnées dans la demande, afin notamment d'éviter le plus possible d'avoir des demandes où la catégorie « autre » est sélectionnée, sous-entendant que l'artiste n'a pas retrouvé son activité dans la liste.

Il serait également utile de rappeler qu'il ne s'agit pas d'une liste d'activités acceptées mais bien d'une codification des activités pouvant être demandées. En pratique ce sont les activités qui reviennent régulièrement dans les demandes.

<sup>21</sup> <https://artistatwork.be/fr/commission-artistes/publications>.



**Plus d'infos :**  
[artistes@minsoc.fed.be](mailto:artistes@minsoc.fed.be)



Commissie  
Kunstenaars  
Commission  
Artistes

### Commission Artistes

SPF Sécurité sociale | DG Soutien et coordination politiques  
Centre administratif Botanique | Finance Tower  
Boulevard du jardin Botanique, 50, boîte 115, 1000 Bruxelles

Tél : 02/528 61 34 et 02/528 67 16

Email : [artistes@minsoc.fed.be](mailto:artistes@minsoc.fed.be)

Editeur responsable : Peter Samyn

Electro : D/2020/10.770/27