

BELEIDSNOTA

Brussel Fiscaliteit

II.1 SD1: Het uitoefenen van de dienst van de belastingen en administratieve boetes

Brussel Fiscaliteit staat in voor de dienst van 13 belastingen en de uitvoering van 17 protocollen (boetes voor derden), goed voor meer dan een miljoen aanslagbiljetten en betaaltransacties.

De operationele diensten zorgen in dit kader voor de (para-) fiscale registratie en inning, de invordering, het dossier- en klantenbeheer, de behandeling van beroepen en juridische geschillen, evenals de financiële afhandeling en de boekhoudkundige verwerking.

Brussel Fiscaliteit zal in de uitvoering van haar opdracht streven naar een continue verbetering van haar dienstverlening door :

- deze laagdrempelig, transparant en integer uit te voeren ;
- de behandelingstermijn van dossiers verder te verminderen ;
- de accuraatheid van het fiscaal proces te verhogen ;
- actief opzoek te gaan naar het vereenvoudigen van de administratieve procedures ;
- de automatisatie en digitale transformatie van haar diensten.

II.1.1. Gerealiseerd in 2019

Na de succesvolle implementatie van de onroerende voorheffing en de automatisatie van de BeHome.BeThuis. BeChezSoi-Premie werd in 2019 de focus gelegd op het verwerken van de historische achterstand van de onroerende voorheffing. Daarnaast werden de interactiekanaalen met de belastingplichtigen uitgebreid met het nieuwe MyTax platform. MyTax laat de belastingplichtige toe om een aantal transacties onmiddellijk en op eenvoudige wijze zelf te verrichten. Concreet gaat het om zaken zoals het visualiseren van de belastingbrief, het uitvoeren van een betaling, het aanvragen van een vermindering of gespreide betaling,...

Sinds de lancering in juli 2019 verloopt meer dan 20 % van alle klanteninteracties inzake de onroerende voorheffing via MyTax waardoor de dienstverlening beduidend vlotter en accurater kan verlopen.

NOTE D'ORIENTATION

Bruxelles Fiscalité

II.1 OS 1: L'exercice du service des impôts et des amendes administratives

Bruxelles Fiscalité est responsable de la gestion de 13 taxes et de la mise en œuvre de 17 protocoles (amendes pour les tiers), représentant plus d'un million d'avertissements-extraits de rôle et de transactions de paiement.

Dans ce contexte, les services opérationnels sont responsables de l'enregistrement (para-) fiscal et de la perception, du recouvrement, de la gestion des dossiers et des clients, du traitement des recours et des litiges juridiques, ainsi que de la gestion financière et comptable.

Dans l'exécution de sa mission, Bruxelles Fiscalité recherche une amélioration constante de ses prestations de services :

- en les mettant en œuvre d'une manière accessible, transparente et honnête ;
- en réduisant davantage le temps nécessaire au traitement des cas ;
- en accroissant l'exactitude du processus fiscal ;
- en poursuivant activement la simplification des procédures administratives ;
- par l'automatisation et la transformation numérique de ses services.

II.1.1. Réalisés en 2019

Après la mise en œuvre réussie du précompte immobilier et de l'automatisation de la prime BeHome, l'accent a été mis en 2019 sur le traitement du retard historique du précompte immobilier. En outre, les canaux d'interaction avec les contribuables ont été élargis avec la nouvelle plateforme MyTax.Brussels. Elle permet aux contribuables d'effectuer par eux-mêmes un certain nombre d'opérations immédiatement et facilement. Concrètement, il s'agit de demandes telles que la visualisation de l'avertissement-extrait de rôle, l'exécution d'un paiement, la demande de réduction ou de paiement échelonné,...

Depuis son lancement en juillet 2019, plus de 20 % de toutes les interactions clients relatives au précompte immobilier ont été réalisées via MyTax, ce qui permet un service beaucoup plus fluide et précis.

II.1.2. *Perspectieven 2020*

Naast het databeheer, de inkoop, de verzending, de inning en de invordering, evenals het administratief en juridisch beheer van de huidige belastingen en administratieve boetes zullen volgende nieuwe opdrachten door Brussel Fiscaliteit worden uitgevoerd :

- De Low Emission Zone 2020 ;
- De verkeersbelastingen ;
- De belasting op in verkeerstelling,
- De historische dossiers die door de FOD FIN worden overgeheveld.

Om de vele bijkomende klanteninteracties die hiermee gepaard gaan in goede banen te leiden zal MyTax worden uitgebreid met deze belastingen en zal een specifieke oplossing voor de Low Emission Zone, Mobile-LEZ worden gelanceerd.

II.2 SD 2 : De overname en ontwikkeling van de dienst van belastingen

Het betreft de verdere ontwikkeling van het fiscaal beleid van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

2019 : LEZ2019

Mobile LEZ

2020 : Verkeersbelasting

Belasting op in verkeerstelling

LEZ2020

2021 : Implementatie van M²-belasting

2022 : Implementatie van Ex-provinciale belastingen

LEZ2022

2023 : Successie- en registratierechten

2024 : Spelen en Weddenschappen

II.1.2. *Perspectives 2020*

Outre la gestion de données, l'enrôlement, l'expédition, la perception et le recouvrement, ainsi que la gestion administrative et juridique des taxes et amendes administratives en vigueur, de nouvelles tâches seront également confiées à Bruxelles Fiscalité :

- La Zone de Basses Emissions 2020 ;
- La taxe de circulation ;
- La taxe de mise en circulation ;
- Les dossiers historiques transférés du SPF FIN.

Afin de gérer les nombreuses interactions clients supplémentaires que cela implique, la plateforme MyTax sera agrandie avec ces taxes et une solution spécifique pour la Zone de Basses Emissions, Mobile-LEZ, sera lancée.

II.2 OS 2 : La reprise et le développement du service des impôts

Il s'agit de poursuivre le développement de la politique fiscale du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

2019 : LEZ2019

Mobile LEZ

2020 : Taxe de circulation

Taxe de mise en circulation

LEZ2020

2021 : Implémentation de la taxe M²

2022 : Implémentation des taxes Ex-provinciales

LEZ2022

2023 : Droits de succession et d'enregistrement

2024 : Jeux et paris

II.2.1. Realisaties 2019 :**OD2.1 Project Overname van de dienst van de Onroerende Voorheffing**

Op basis van de lessons-learned van de operationalisering werden de bijkomende behoeften en optimalisaties geïmplementeerd.

Met MyTax voor de onroerende voorheffing werd een eerste belangrijke stap gezet in de operationalisering van een volwaardige digitale dienstverlening naar burgers en bedrijven toe.

OD2.2 : Project Low Emission Zone 2019

Vanaf 1 januari 2019 evolueerden de criteria inzake de toegang tot de Low Emission Zone, diesel voertuigen met EURO 2-norm en benzine voertuigen met EURO 1-norm zijn niet langer toegelaten. In samenwerking met de andere partners (BL, CIBG,...) werd hiertoe het operationeel plan en parametrisatie aangepast.

OD2.3 : Project MobileLEZ

Samen met het doelpubliek van de LEZ nemen het aantal klanteninteracties en -vragen toe. Om de gebruikers van de LEZ beter te ondersteunen in hun administratieve verplichtingen (dagpas, registratie, simulatie,...), gebruikmakend van het ProDigit-platform, werd een nieuw digitaal loket ontwikkeld dat eind 2019 operationeel zal zijn.

OD2.4 : Project Verkeersbelasting en Belasting op inverkeerstelling

De overname van de dienst van belastingen werd eind 2018 bij ordonnantie gestemd.

De ontwikkeling van het operationeel systeem tot taxatie en verwerking van de fiscale dossiers werd in de loop van 2019 afgerond en doorloopt een eerste testfase. De overname van de dienst van belastingen zal op 1 januari 2020 worden gerealiseerd.

De volgende maanden wordt verder gewerkt aan de opleiding en vorming van het personeel en de voorbereidingen inzake de overname van de back-log aan fiscale dossiers vanwege de FOD FIN.

II.2.1. Réalisés en 2019 :**OO2.1 Projet Reprise du service du précompte immobilier**

Sur la base des enseignements tirés de l'opérationnalisation, les optimisations et besoins supplémentaires ont été implémentés.

Avec MyTax pour le précompte immobilier, une première étape importante a été franchie dans l'opérationnalisation d'un véritable service numérique aux citoyens et aux entreprises.

OO2.2 : Projet Zone de Basses Emissions 2019

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les critères d'accès à la Zone de Basses Emissions ont évolué : les véhicules diesel avec norme EURO 2 et les véhicules à essence avec norme EURO 1 ne sont plus autorisés. En collaboration avec les autres partenaires (BE, CIRB,...), le plan opérationnel et le paramétrage ont été adaptés à cette fin.

OD2.3 : Projet MobileLEZ

En même temps que le public cible de la LEZ, le nombre d'interactions et de questions des clients augmente. Afin de mieux accompagner les utilisateurs de la LEZ dans leurs obligations administratives (pass d'une journée, enregistrement, simulation, etc.), un nouveau compteur numérique a été développé en utilisant la plateforme ProDigit et sera opérationnel fin 2019.

OD2.4 : Projet Taxe de circulation et Taxe de mise en circulation

La reprise du service ces taxes a été votée par ordonnance fin 2018.

Le développement du système opérationnel d'évaluation et de traitement des dossiers fiscaux s'est achevé au cours de l'année 2019 et traverse une première phase de test. La reprise du service de ces taxes sera finalisée le 1^{er} janvier 2020.

Au cours des prochains mois, les travaux se poursuivront en matière de formation et d'éducation du personnel et de préparation de la reprise de l'arriéré des dossiers fiscaux du SPF FIN.

II.2. Vooruitzichten 2020 :

OD2.1 Implementatie M²-belasting

Deze belasting wordt voornamelijk via de oude FOX-applicatie beheert en zal tegen 1 januari 2021 worden gemigreerd naar het generisch fiscaal proces en de het SAP-apollo platform.

OD2.2 Optimalisatie en migratie SAP4/HANA

Na implementatie van de verschillende nieuwe producten op het fiscaal generisch platform dringt een optimalisatie van de wijze waarop deze worden beheert zich op. Hiertoe zal naar aanleiding van de voorziene migratie van het fiscaal proces naar SAP4/HANA van de gelegenheid gebruik gemaakt worden om de bestaande processen en procedures te optimaliseren.

II.3 SD 3: Het documentatie-, advies-, kennis en datacentrum zijn inzake fiscaliteit en patrimoniumdocumentatie

De Gewestelijke Overheidsdienst Brussel Fiscaliteit ontwikkeld zich verder tot het fiscale kenniscentrum voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest :

- Het beheer van de fiscale ontvangsten (BFW) ;
- Codificatie van de fiscale wetgeving ;
- Uitbouw van de rapportering en raadpleging ;
- Beleidsondersteuning Minister van Financiën en gewestelijke executieve
- Dienstverlening Aankoopcomité ;
- Operationalisering « Notaris van de overheid » ;
- Patrimoniumdocumentatie ;

II.3.1. Gerealiseerd in 2019

Het beheer van de fiscale bevoegdheden werd verder uitgediept door op structurele wijze overleg te plegen met de federale overheid. In het bijzonder werd in 2019 gewerkt rond de overname van de dienst van belastingen inzake de verkeersbelastingen en de belastingen op de in verkeerstelling. Daarnaast werd de overname van de onroerende voorheffing verder opgevolgd.

Inzake de vergroening van de verkeersfiscaliteit werd op basis van de in maart 2018 opgeleverde studie verder gewerkt aan de ontwikkeling van een beheersysteem dat

II.2. Vooruitzichten 2020 :

OO2.1 Implémentation de la taxe M²

Cette taxe est actuellement gérée via l'ancienne application FOX et migrera vers le processus fiscal générique et la plateforme SAP-apollo le 1^{er} janvier 2021.

OO2.2 Optimisation en migration SAP4/HANA

Après la mise en place des différents nouveaux produits sur la plateforme fiscale générique, il est nécessaire d'optimiser leur gestion. Compte tenu de la migration prévue du processus fiscal vers SAP4/HANA, l'occasion sera saisie d'optimiser les procédures et processus existants.

II.3 OS 3 : Être le centre de documentation, d'avis, de connaissances et de gestion de données en matière de fiscalité et de documentation patrimoniale

Le Service public régional de Bruxelles Fiscalité est en train de devenir un centre d'expertise en matière fiscale pour la Région de Bruxelles-Capitale :

- Gestion des recettes fiscales (LSF) ;
- Codification de la législation fiscale ;
- Élaboration de rapports et consultation ;
- Soutien aux politiques du Ministre des Finances et exécutif régional ;
- Prestation de service du Comité d'acquisition d'immeubles ;
- Mise en œuvre du « Notaire du Gouvernement » ;
- Documentation patrimoniale.

II.3.1. Réalisés en 2019

La gestion des compétences fiscales a été approfondie grâce à une consultation structurelle avec le Gouvernement fédéral. En particulier, des travaux ont été menés en 2019 sur la reprise du service des taxes de circulation et de mise en circulation. En outre, la reprise du précompte immobilier a continué de faire l'objet d'un suivi.

Concernant le verdissement de la fiscalité automobile et sur la base de l'étude achevée en mars 2018, les travaux se sont poursuivis pour développer un système de gestion

de operationalisering binnen het generisch fiscaal platform moet mogelijk maken. Een definitief voorstel zal terzake begin 2020 beschikbaar worden gesteld.

Inzake de patrimoniumdocumentatie werd de samenwerking met de lokale besturen en gewestinstellingen verdergezet. De operationalisering van de « Notaris van de overheid », waarbij de productie van eigen authentieke aktes wordt vooropgesteld, zal voor eind 2019 aanleiding geven tot een golden test.

II.3.2. Vooruitzichten 2020

Het beheer van de fiscale ontvangsten die voortvloeien uit de Bijzonder Financieringswet zal in de loop van 2020 aangepast worden ingevolge de overname van de dienst van belastingen. De verdere codificatie van de eigen Brusselse fiscale wetgeving zal eind 2020 zijn afgerond.

De activiteiten inzake patrimoniumdocumentatie, schattingen en authenticatie zullen tegen eind 2020 volledig worden geoperationaliseerd. De studie inzake de evolutie van deze bevoegdheden in functie van het nieuwe regeerakkoord moet in de tweede helft van 2020 aanleiding geven tot het realiseren van een project terzake.

II.4 SD4 : Ontwikkeling van een volwaardig fiscaal dienstverleningsplatform

Brussel Fiscaliteit werkt verder aan de digitalisering van haar dienstverlening :

- Digitalisering van de contacten met burgers en bedrijven ;
- Beheeruitbreiding CSIP (Patrimoniumdocumentatie) ;
- Beheer en uitbreiding Cartografie ;
- Integratie van activiteiten van partners op het platform :
 - Gewestelijke administraties en instellingen ;
 - Gemeenten ;
 - Actoren in het fiscaal proces (deurwaarders, notarissen, ontvangers,...)
- Uitbreiding en digitalisering van het dienstverleningsaanbod.

II.4.1 Gerealiseerd in 2019 :

De digitale transformatie van de fiscale dienstverlening nam met de operationalisering van MyTax een ongeziene

qui devrait permettre la mise en service de la plateforme fiscale générique. Une proposition finale sera disponible début 2020.

La coopération avec les autorités locales et les institutions régionales en matière de documentation patrimoniale s'est poursuivie. La mise en œuvre du « Notaire du gouvernement », dans laquelle la production d'actes authentiques propres est proposée, donnera lieu à un golden test avant fin 2019.

II.3.2. Perspectives 2020

La gestion des recettes fiscales issues de la Loi spéciale de Financement sera adaptée dans le courant de l'année 2020 à la suite de la reprise du service des impôts. La poursuite de la codification de la législation fiscale bruxelloise sera achevée d'ici la fin de l'année 2020.

Les activités relatives à la documentation patrimoniale, les estimations et l'authentification, seront pleinement opérationnelles d'ici fin 2020. L'étude sur l'évolution de ces compétences, conformément au nouvel accord du gouvernement, devrait aboutir à la réalisation d'un projet dans ce domaine au second semestre 2020.

II.4 OS4 : Développement d'une plateforme de services fiscaux à part entière

Bruxelles Fiscalité continue de travailler sur la numérisation de ses services :

- Numérisation des contacts avec les citoyens et les entreprises ;
- Gestion et expansion de la SCIP (documentation patrimoniale) ;
- Gestion et expansion de la Cartographie ;
- Intégration des activités des partenaires sur la plateforme :
 - Les administrations et institutions régionales ;
 - Les municipalités ;
 - Les acteurs du processus fiscal (huissiers, notaires, receveurs,...).
- Extension et numérisation de l'offre de services.

II.4.1 Réalisés en 2019 :

La transformation numérique des services fiscaux a pris un tournant sans précédent avec l'opérationnalisation de

vaart. Met deze succesvolle lancering maken we de interactie met, opvolging van en transacties voor belastingplichtigen eenvoudiger en sneller.

II.4.2. Vooruitzichten 2020 :

Het implementatietraject zoals in de loop van 2019 werd beslist zal in 2020 vooral aanleiding geven tot de operationalisering van de middleware en Customer Relationship Management functies. Deze zullen in een eerste fase getest en geoperationaliseerd worden voor wat betreft de verkeersbelastingen. Na de migratie naar SAP4/Hana zal deze verder worden uitgebreid naar de andere fiscale en para-fiscale instrumenten.

II.5. OSD 5 : Een aantrekkelijke en op zelfontplooiing gerichte werkgever zijn

- Uitbreiding van het VAK-manschap (Vaardigheden, Attitudes en Kennis) ;
- Ontwikkeling van kennismanagement en -beheer (vorming en opleiding) ;
- Verder uitbouwen van « alternatieve » werkcycli (telewerk, mobielwerk,...) ;
- Persoonlijke ontwikkelingstrajecten en loopbaanbegeleiding voor huidige en toekomstige medewerkers ;
- Een performant HR-management (aanwervingen, vervangingen, promoties,...) ;
- Adequate vorming en begeleiding van het middle-management met het oog hierop.

II.5.1. Realisaties 2019 en vooruitzichten 2020 :

OD5.1. Een aangepaste organisatiestructuur

De groei van de fiscale administratie en het aantal diensten en producten die worden beheerd vergen een continue opvolgen en aanpassing van de organisatiestructuur. De in 2019 gerealiseerde uitbreiding van de directie IT en projecten zal in 2020 gefinaliseerd zodat deze volledig operationeel is. Hierbij wordt vooral gefocust op de verdere uitbouw van de ondersteuning van de operationele en project werking. De horizontale aansturing via product managers werd met de aanwerving van een productmanager Onroerende voorheffing en een productmanagers Verkeersbelastingen in 2019 geconcretiseerd. In de loop van 2020 zal dit nieuw aansturingmodel verder worden geïmplementeerd voor de andere producten die door Brussel Fiscaliteit worden beheerd.

MyTax. Grâce à ce lancement réussi, il sera plus facile et plus rapide pour nous d'interagir et d'assurer un suivi avec les contribuables, et pour eux de faire des transactions.

II.4.2. Perspectives 2020 :

Le processus de mise en œuvre décidé dans le courant de l'année 2019 conduira principalement à l'opérationnalisation des fonctions middleware et Customer Relationship Management en 2020. Dans une première phase, ceux-ci seront testés et opérationnalisés pour les taxes de circulation. Après la migration vers SAP4/Hana, ce système sera étendu aux autres instruments fiscaux et parafiscaux.

II.5. OS5 : Être un employeur attractif et orienté vers l'épanouissement personnel

- Extension du VAK-manschap (compétences, attitudes et connaissances) ;
- Développement de la gestion des connaissances (éducation et formation) ;
- Poursuite du développement des cycles de travail « alternatifs » (télétravail, travail mobile,...) ;
- Des parcours de développement personnel et d'accompagnement de carrière pour les collaborateurs actuels et futurs ;
- Une gestion RH performante (recrutements, remplacements, promotions, etc.) ;
- Une formation et une supervision adéquates des cadres intermédiaires dans cette optique.

II.5.1. Réalisations 2019 et perspectives 2020 :

OO5.1. Une structure organisationnelle modifiée

La croissance de l'administration fiscale et le nombre de services et de produits gérés nécessitent une adaptation et un suivi continu de la structure organisationnelle. L'extension de la direction IT et Projets réalisée en 2019 sera finalisée en 2020 afin qu'elle soit pleinement opérationnelle. L'accent sera mis principalement sur le développement de l'appui au fonctionnement de l'opérationnel et du projet. La gestion horizontale par l'intermédiaire de Product Manager s'est concrétisée en 2019 avec le recrutement d'un Product Manager pour le précompte immobilier et d'un Product Manager pour les taxes de circulation. Au cours de l'année 2020, ce nouveau modèle de gestion sera mis en œuvre pour les autres produits gérés par Bruxelles Fiscalité.

OD5.2. Strategische beheerscontrole

Het strategisch plan 2017-2021 wordt in functie van het nieuwe regeerakkoord en de nieuwe beleidsrichtlijnen geactualiseerd. Doelstelling hierbij is om dit te finaliseren tegen eind 2019 zodat het kan worden gecommuniceerd naar het personeel en stakeholders. Zoals ook het geval in het verleden worden in de loop van 2019 en 2020 verder de nodige acties opgezet om de input en inzichten van het hele team te integreren in het strategische en operationeel plan van de organisatie.

Koios blijft terzake het standaard rapporterings- en communicatie-instrument binnen de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel Fiscaliteit, hiertoe zal tegen begin 2020 een nieuwe release worden voorzien.

OD5.3. Operationele beheerscontrole

De opmaak van de operationele plannen is reeds gestart en zal worden gevolgd door een Plandag voor het voltallig personeel op 5 december 2019.

De rapportering is gebaseerd op een trimesteriële auto-evaluatie door elke administratieve verantwoordelijke, gevolgd door een rapportering aan het management en communicatie aan het personeel.

OD5.4. Persoonlijke beheerscontrole

Met elk personeelslid wordt jaarlijks een plannings-, evaluatie- en functiegesprek gevoerd in overeenstemming met de bepalingen vastgelegd in het statuut. De bespreking van het persoonlijk ontwikkelingstraject gebeurt binnen het functiegesprek. Het persoonlijk ontwikkelingstraject bestaat uit de verplichte interne opleidingen en vormingen ter verdere ontwikkeling van de competenties. In overleg met de directeur kunnen bijkomende opleidingen worden gevraagd en kan een VAK-traject worden opgestart.

OD5.5 HR-beheer

Het meerjarig personeelsplan werd reeds geactualiseerd en wordt tegen eind november 2019 vertaald in een wervingsplan 2020.

De uitvoering van het wervingsplan maakt het voorwerp uit van een samenwerkingsakkoord met BRUFOP dat in de loop van volgende maanden zal worden afgesloten. Daarnaast worden de andere wervingskanalen ook in 2020 verder gebruikt.

OO5.2. Contrôle de gestion stratégique

Le plan stratégique 2017-2021 sera mis à jour conformément au nouvel accord du gouvernement et aux nouvelles directives politiques. L'objectif est de le finaliser d'ici fin 2019 afin qu'il puisse être communiqué au personnel et aux stakeholders. Au cours des années 2019 et 2020, et comme par le passé, les actions nécessaires continueront d'être mises en place afin d'intégrer les contributions et les idées de l'ensemble de l'équipe dans le plan stratégique et opérationnel de l'organisation.

Koios restera l'outil de reporting et de communication standard au sein du Service public régional de Bruxelles Fiscalité, avec une nouvelle version prévue début 2020.

OO5.3. Contrôle de gestion opérationnelle

La préparation des plans opérationnels a déjà commencé et sera suivie d'un Planday pour tout le personnel le 5 décembre 2019.

Le reporting est basé sur une auto-évaluation trimestrielle par chaque responsable administratif, suivie d'un rapport à la direction et d'une communication au personnel.

OO5.4. Contrôle de gestion personnel

Chaque agent est soumis à un planning, une évaluation et à un entretien de fonction annuels dans les conditions prévues par le statut. La discussion sur le processus de développement personnel aura lieu lors de l'entretien de fonction. Le processus de développement personnel comprend des formations internes obligatoires pour continuer le développement des compétences. En consultation avec le directeur, une formation supplémentaire peut être demandée et un trajet « VAK » peut être entamé.

OO5.5 Gestion RH

Le plan pluriannuel du personnel a déjà été mis à jour et sera traduit en un plan de recrutement 2020 d'ici la fin novembre 2019.

La mise en œuvre du plan de recrutement fait l'objet d'un accord de coopération avec BRUFOP qui sera conclu au cours des prochains mois. En outre, les autres canaux de recrutement continueront d'être utilisés en 2020.

Het VAK-manschap werd met het oog op de integratie van de personeelsleden die worden overgenomen ingevolge de overname van de dienst van belastingen van de FOD FIN, geactualiseerd. Op basis van de evaluatie en ervaringen uit dit nieuwe traject dat begin 2020 zal worden opgestart, zal het verder worden aangepast voor de toekomst.

Het vormings- en begeleidingstraject voor het middenmanagement wordt verdergezet in 2020 en dit met het oog op het verder uitbouwen van het concept « management by objectives ».

OD5.6 Facilitair beheer

De verdere ontwikkeling van het facilitair beheer zal in 2020 worden afgestemd op de vooropgestelde verhuis van de administratie tegen eind 2020. Hierbij ligt de focus op de verdere modernisering en aanpassing van de processen en procedures zodat deze de operationele werking optimaal ondersteunen.

II.6 SD 6 : Het proactief ontwikkelen en mee uitvoeren van nieuwe beleids- of administratieve initiatieven

II.6.1 Realisaties 2019

Brussel Fiscaliteit tracht in de uitoefening van haar opdrachten ook de transversale doelstellingen van de regering te bereiken. Ze voert hiertoe proactieve en anticipatieve acties. In 2019 werd aandacht besteed aan :

- De verdere ontwikkeling van een transversale beheerscontrole en -instrumenten ;
- De uitbreiding van het risico- en performantiebeheer ;
- De uitbouw van een analytische component voor de boekhouding en de begroting ;
- De implementatie van een nieuwe informaticoepassing voor identificatie en validatie ;
- De administratieve vereenvoudiging en transparantie ;
- Het duurzaam beheer en reductie van de ecologische voetafdruk ;
- De facilitering van het « nieuwe werken » en de flexibiliteit van agenten ;
- Diversiteit, Gender en anti-discriminatie beleid ;
- Toegankelijkheid en kwaliteit van de openbare dienst.

Le « VAK-manschap » a été mis à jour en vue de l'intégration des membres du personnel repris suite à la reprise du service des impôts du SPF FIN. Sur la base de l'évaluation et de l'expérience acquise dans le cadre de ce nouveau projet, qui commencera début 2020, il sera adapté pour le futur.

Le parcours de formation et d'orientation des cadres intermédiaires se poursuivra en 2020, en vue de développer davantage le concept de « management par objectifs ».

OO5.6 Gestion des installations

La poursuite du développement des installations sera axée en 2020 sur le déménagement de l'administration prévu d'ici la fin de l'année 2020. L'accent sera mis sur la poursuite de la modernisation et de l'adaptation des processus et des procédures afin qu'ils soutiennent de manière optimale le fonctionnement opérationnel.

II.6 OS 6 : Le développement proactif et la participation à des nouvelles initiatives administratives ou de gestion

II.6.1 Réalisations 2019

Bruxelles Fiscalité cherche également à atteindre les objectifs transversaux du gouvernement dans l'accomplissement de ses missions. À cette fin, elle prend des mesures proactives et préventives. En 2019, l'attention s'est portée sur :

- La poursuite du développement d'un contrôle et des outils transversaux de gestion ;
- L'expansion de la gestion des risques et de la performance ;
- Le développement d'une composante analytique pour la comptabilité et le budget ;
- L'implémentation d'une nouvelle application informatique pour l'identification et la validation ;
- La simplification administrative et la transparence ;
- La gestion durable et la réduction de l'empreinte écologique ;
- La facilitation de la « nouvelle façon de travailler » et la flexibilité des agents ;
- Les politiques en matière de diversité, de genre et de lutte contre la discrimination ;
- L'accessibilité et la qualité du service public.

II.6.2 Vooruitzichten 2020

OD6.1. : Transversale beheersinstrumenten en -controle

De verdere ontwikkeling en evolutie van de kennis en expertise binnen Brussel Fiscaliteit op niveau van elke directie gericht op het gebruik van de operationele doelstellingen in de aansturing van de organisatie. De verdere ontwikkeling van de centrale applicatie Koios-beheerscontrole.

Op gewestelijk niveau wordt de beheerscontrole gecoördineerd door Brussel Financiën en Begroting

OD6.2. : Deelname aan de ontwikkeling van een systeem van analytische boekhouding

De uitwerking van de analytische boekhouding is in handen van Brussel Financiën en Begroting. In functie van de beschikbare resources draagt Brussel Fiscaliteit actief hiertoe bij.

OD6.3. : Huisstijl en branding

Bij de lancering van nieuwe diensten en producten wordt de branding van de organisatie in overeenstemming met de gewestelijke huisstijl verdergezet. Het nieuwe MyTax platform en de digitale loketten werden conform deze huisstijl ontwikkeld.

In 2020 zal de communicatiestrategie gericht zijn op het verder veralgemenen van deze huisstijl.

OD6.4 Verdere implementatie van e-archiving en de elektronische handtekening

De e-archivering oplossing zal in het kader van de overname van de dienst van belasting van de verkeersbelastingen worden toegepast. Ook in het kader van de integratie van de M²-belasting binnen SAP-Apollo zal deze oplossing worden toegepast. De implementatie van de elektronische handtekening, die in 2019 vertraging opliep, zal in 2020 worden afgerond.

OD6.5. : Be Connected

Samen met de BCR werd in mei 2018 het project Be Connected opgestart.

II.6.2 Perspectives 2020

OO6.1. : Instruments de gestion transversaux et contrôle de gestion

La poursuite du développement et de l'évolution des connaissances et de l'expertise au sein de Bruxelles Fiscalité au niveau de chaque direction visant à l'utilisation des objectifs opérationnels dans la gestion de l'organisation. La poursuite du développement de l'application centrale de contrôle de gestion Koios.

Au niveau régional, le contrôle de gestion est coordonné par Bruxelles Finances et Budget.

OO6.2. : Participation au développement d'un système de comptabilité analytique

Le développement de la comptabilité analytique est entre les mains de Bruxelles Finances et Budget. En fonction des ressources disponibles, Brussels Fiscalité y contribue activement.

OO6.3. : Charte graphique et branding

Avec le lancement de nouveaux services et produits, la charte graphique de l'organisation se poursuivra en accord avec la charte graphique régionale. La nouvelle plateforme MyTax et les guichets numériques ont été développés dans le respect de cette charte.

En 2020, la stratégie de communication se concentrera sur la poursuite de la généralisation de cette charte graphique.

OO6.4 : Poursuite de la mise en œuvre de l'archivage électronique et de la signature électronique

La solution d'archivage électronique sera appliquée dans le cadre de l'acquisition du service des taxes de circulation. Cette solution sera également appliquée dans le cadre de l'intégration de la taxe M² dans SAP-Apollo. La mise en œuvre de la signature électronique, qui a été retardée en 2019, sera achevée en 2020.

OO6.5. : Be Connected

En partenariat avec BCR, le projet Be Connected a démarré en mai 2018.

In 2019 werd de verkoop van het CCN en de procedure tot inhuring van een nieuw administratief gebouw afgerond. De opdracht tot « fitting » van het nieuw administratief gebouw is in uitvoering. Daarnaast werd samen met de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel een gemeenschappelijk programma opgestart waarin het geheel aan activiteiten nodig om tot een optimale in gebruikname te komen, werd opgenomen. Het gaat in deze om de juridische, facilitaire, IT, Human Resources en veranderingsaspecten van het traject dat moet toelaten op 31 oktober 2020 de verhuis van de administratieve diensten te realiseren.

OD6.6. : Bijdragen aan de klimaatverbintenissen van het Gewest om de directe en indirecte uitstoot van broeikasgassen tegen 2030 met minstens 40 % te verminderen en de Europese doelstelling voor koolstofneutraliteit te benaderen tegen 2050 (GBV, p.3)

Om efficiënt te zijn, moeten de bijdragen van elke openbare instelling aan de klimaatprioriteiten worden vertaald in hefboomen die beantwoorden aan adequate en realistische doelstellingen. Derhalve belast de Regering de Taskforce Klimaat, die alle administraties verenigt onder coördinatie van Leefmilieu Brussel, met de opdracht om de vaststelling en/of actualisering te begeleiden van de meetbare en cijfermatige hefboomen en doelstellingen, die in het kader van de begroting 2021 aan het Parlement zullen worden meegedeeld.

En 2019, la vente du CCN et la procédure de location d'un nouveau bâtiment administratif ont été achevées. La demande d'aménagement du nouveau bâtiment administratif est en cours. En outre, un programme conjoint a été lancé avec le Service public régional de Bruxelles, qui comprenait toutes les activités nécessaires pour parvenir à une utilisation optimale. Il s'agit des aspects juridiques, des installations, de l'informatique, des ressources humaines et des aspects du changement de ce parcours qui devrait permettre le déménagement des services administratifs le 31 octobre 2020.

OO6.6. : Contribuer aux engagements de la Région en matière de climat pour réduire les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre d'au moins 40 % d'ici 2030 et se rapprocher de l'objectif européen de neutralité carbone d'ici 2050 (Texte de la déclaration de politique générale du gouvernement bruxellois, p.3).

Pour être efficace, la contribution de chaque institution publique aux priorités climatiques doit se traduire par des leviers qui répondent à des objectifs appropriés et réalistes. La Task Force Climat, qui réunit toutes les administrations sous la coordination de Bruxelles Environnement, est donc chargée par le Gouvernement d'accompagner la définition et/ou la mise à jour des leviers et objectifs mesurables et quantifiables, qui seront communiqués au Parlement dans le cadre du budget 2021.