

BELEIDSNOTA**Brussel Fiscaliteit 2021-2022****Inhoudstafel**

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

II.1.1. Gerealiseerd in 2021

II.1.2. Vooruitzichten 2022

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

II.2.1 Gerealiseerd in 2021

II.2.2 Vooruitzichten 2022

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

II.3.1. Gerealiseerd in 2021 en vooruitzichten 2022

II.4 SD4: Ontwikkeling van een volwaardig fiscaal dienstverleningsplatform

II.2.1 Gerealiseerd in 2021

II.4.2 Vooruitzichten 2022

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

II.5.1. Realisaties 2021 en vooruitzichten 2022

OD5.1. Een aangepaste organisatiestructuur

OD5.2. Strategische beheerscontrole

OD5.3. Operationele beheerscontrole

OD5.4. Persoonlijke beheerscontrole

OD5.5 HR-beheer

OD5.6 Facilitair beheer

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

II.6.1 Realisaties 2021

II.6.2 Vooruitzichten 2022

OD6.1.: Transversale beheersinstrumenten en -controle

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

NOTE D'ORIENTATION**Bruxelles Fiscalité 2021-2022****Table des matières**

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

II.1.1. Réalisés en 2021

II.1.2. Perspectives 2022

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

II.2.1 Réalisé en 2021

II.2.2. Perspectives 2022

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

II.3.1. Réalisés en 2021 et perspectives 2022

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

II.4.1 Réalisé en 2021

II.4.2 Perspectives 2022

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

II.5.1. Réalisations 2021 et perspectives 2022

OO5.1. Une structure organisationnelle modifiée

OO5.2. Contrôle de gestion stratégique

OO5.3. Contrôle de gestion opérationnelle

OO5.4. Contrôle de gestion personnel

OO5.5 Gestion RH

OO5.6 Gestion des installations

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

II.6.1 Réalisations 2021

II.6.2 Perspectives 2022

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

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

OD6.3. : Huisstijl en branding

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

OD6.5. : Be Connected

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).

OO6.3. : Charte graphique et branding

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

OO6.5. : Be Connected

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).

De Gewestelijke Overheidsdienst Brussel Fiscaliteit (GOBF) heeft als missie «De fiscale bevoegdheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitoefenen en de belastingen klantgericht, efficiënt en effectief beheren zodat deze op een geloofwaardige, zorgvuldige en verantwoorde wijze worden geïnd.»

Door de verschillende staatshervormingen zijn de gewestelijke bevoegdheden sterk toegenomen en is de nood aan fiscale autonomie alleen maar vergroot. Door de fiscale inkomsten (onroerende voorheffing en verkeersbelastingen) in eigen beheer te nemen is het gewest in staat zelf een doordacht fiscaal beleid uit te bouwen en gepaste beleidsmaatregelen te nemen.

In dit opzicht evolueert de fiscaliteit van een financierings- en herverdelingsinstrument steeds meer tot een beleidsinstrument dat ingezet wordt als beleidshefboom voor andere bevoegdheden. Het verschuiven van belasting op werk naar belasting op eigendom, het integreren van de milieucomponent in de fiscale instrumenten én het moderniseren van de fiscaliteit zijn sturende elementen in de beleidsvoering.

Brussel Fiscaliteit is volop in expansie en ontwikkeling. Als organisatie beoogt ze een voorbeeld te zijn van een professionele administratie waarin de medewerkers zich verenigen rond sterke waarden en een klantvriendelijke openbare dienstverlening. Het blijven investeren in een performante organisatiestructuur, nieuwe IT-toepassingen, efficiëntere processen en procedures, administratieve vereenvoudiging en de vaardigheden, kennis en attitudes van medewerkers is hierbij essentieel.

De belastingplichtigen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moeten de vruchten kunnen plukken van deze transformatie naar een moderne fiscale administratie. Er werd dus rekening gehouden met een verbetering en verbreding van de dienstverlening, een betere informatiedoorstroming en digitalisering van dossiers die vandaag toegankelijk zijn via online-applicaties en de smartphone.

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

Samen met de geoperationaliseerde Low Emission Zone (LEZ), de BeHome-premie voor verschillende Brusselse gemeenten, de autoluwe zone en de coronapremie heeft Brussel Fiscaliteit 23 fiscale, parafiscale of administratieve producten in eigen beheer, 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

La mission du Service public régional de Bruxelles Fiscalité (SPRBF) est la suivante : « Mettre correctement en œuvre les compétences fiscales de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que gérer et percevoir les taxes de manière orientée client, efficiente et efficace, tout en étant juste, rigoureux et responsable. »

Suite aux différentes réformes de l'État, les compétences régionales se sont considérablement élargies, ce qui n'a fait qu'accroître le besoin en autonomie fiscale. En gérant elle-même les revenus fiscaux (précompte immobilier et taxes de circulation), la région peut développer sa propre politique fiscale et prendre des mesures fiscales adaptées.

À cet égard, la fiscalité évolue d'un instrument de financement et de redistribution vers un instrument politique qui sert de levier à d'autres pouvoirs. Le déplacement de l'impôt sur le travail vers l'impôt sur la propriété, l'intégration de la composante environnementale dans les instruments fiscaux et la modernisation de la fiscalité sont les éléments de direction de cette politique.

Bruxelles Fiscalité est une administration en pleine expansion. En tant qu'organisation, elle vise à être un exemple d'administration professionnelle où les employés s'unissent autour de valeurs fortes et d'un service public convivial. À cet égard, il est essentiel de continuer à investir dans une structure organisationnelle performante, dans de nouvelles applications informatiques, dans des processus et des procédures plus efficaces, dans la simplification administrative ainsi que dans les compétences, les connaissances et les attitudes du personnel.

Les contribuables de la Région de Bruxelles-Capitale doivent pouvoir récolter les fruits de cette transformation en une administration fiscale moderne. Il a donc été tenu compte de l'amélioration et de l'élargissement des services, d'un meilleur flux d'information et de la numérisation des dossiers, qui sont désormais accessibles via des applications en ligne et le smartphone.

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

Avec la Low Emission Zone (LEZ) rendue opérationnelle, la prime BE HOME pour plusieurs communes bruxelloises, la Zone à Accès Limitée (ZAL) et la prime Covid-19, Bruxelles Fiscalité compte 23 produits fiscaux, parafiscaux ou administratifs en gestion propre, 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,

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 op zoek te gaan naar het vereenvoudigen van de administratieve procedures ;
- de automatisatie en digitale transformatie van haar diensten.

II.1.1. Gerealiseerd in 2021

Na de succesvolle implementatie van de verkeersbelastingen en de belasting op de inverkeerstelling werd in 2021 de focus gelegd op het verwerken van de historische achterstand. Daarnaast werden de interactiekanalen met de belastingplichtigen uitgebreid met nieuwe functionaliteiten op het 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...

Tegen eind 2021 zullen meer dan 40 % van alle klanteninteracties via MyTax verlopen, waardoor de dienstverlening beduidend vlotter en accurater wordt.

II.1.2. Vooruitzichten 2022

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 :

- Het afsluiten van de historische dossiers die door de FOD FIN worden overgeheveld ;
- Het wegwerken van de backlog inzake terugbetalingen ;
- Het beheer van het callcenter dat geïnternaliseerd zal worden ;
- De onthaaldienst aan de loketten van de Iris Tower ;

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.

II.1.1. Réalisés en 2021

Après la mise en œuvre réussie de la taxe de circulation et de la taxe de mise en circulation, l'accent a été mis en 2021 sur le traitement du retard historique. En outre, les canaux d'interactions avec les contribuables ont été élargis avec la nouvelle plateforme MyTax. 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, etc.

D'ici la fin de l'année 2021, plus de 40 % de toutes les interactions avec les clients se feront par l'intermédiaire de MyTax, ce qui rendra le service beaucoup plus fluide et plus précis.

II.1.2. Perspectives 2022

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 clôture des dossiers historiques transférés du SPF FIN ;
- La diminution du backlog lié aux remboursements ;
- La gestion du call-center qui aura été internalisé ;
- Le service d'accueil aux guichets de l'Iris Tower ;

- De administratieve invordering om het gebruik van gerechtsdeurwaarders te beperken ;
- De Low Emission Zone 2022 ;
- Het beheer in SAP van de ex-provinciale belastingen en van de belasting op niet-residentiële oppervlakten (vroeger behandeld via FOX).

Om de vele bijkomende klanteninteracties die hiermee gepaard gaan in goede banen te leiden, zal MyTax worden uitgebreid met deze belastingen. Ook zal er een product manager worden ingezet om de belastingen die vroeger via FOX werden behandeld, transversaal te beheren.

Teneinde de dienstverlening aan de klanten te verbeteren, zal een deel van de medewerkers die zijn aangeworven en opgeleid om de backlog inzake terugbetalingen weg te werken, verschuiven naar het onthaal en het callcenter. De onthaaldienst zal bijgevolg ingezet worden aan de loketten van de Iris Tower en het callcenter zal in 2022 geïnternaliseerd worden, waarbij eenzelfde niveau van dienstverlening wordt gegarandeerd. Dat zal toelaten om het interactieproces met klanten globaal te beheren.

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 (de elementen van SD 2 hangen vaak samen met die van SD 4).

II.2.1 Gerealiseerd in 2021

Apollo

Zoals elk jaar werd de fiscale oplossing Apollo gemodificeerd om de dienstverlening voor de belastingplichtige te verbeteren, om het werk van de personeelsleden bij Brussel Fiscaliteit te vergemakkelijken zodat Brussel Fiscaliteit zich kan focussen op haar core business.

Concreet :

- Verbetering van de processen inzake de onroerende voorheffing, met name een wijziging van de inkohieringstrategie om het aantal interacties met de belastingplichtigen te beperken ;
- Verbetering van de processen inzake de verkeersbelastingen ;
- Gedeeltelijke automatisatie van de terugbetalingen en verbetering van de processen ;
- Verbetering op het proces inzake teruggekeerde briefwisseling ;

- Le recouvrement administratif, pour limiter le recours aux huissiers ;
- La Zone de Basses Emissions 2022 ;
- La gestion sur SAP des taxes ex-provinciales et de la taxe sur les surfaces non résidentielles traitées auparavant sur FOX.

Afin de gérer les nombreuses interactions clients supplémentaires que cela implique, la plateforme MyTax sera agrandie avec ces taxes. De même, un product manager sera déployé pour gérer la transversalité des taxes anciennement traitées sur FOX.

Pour améliorer le service aux clients, une partie des agents recrutés et formés pour la résorption du backlog sur les remboursements glissera vers le service d'accueil et le call-center. Le service d'accueil sera ainsi déployé aux guichets de l'Iris Tower et le call-center sera internalisé en 2022 en assurant un même niveau de service, ce qui permettra une maîtrise globale du processus d'interaction avec la clientèle.

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 (les éléments concernés par l'OS 2 trouvent souvent leur pendant dans l'OS 4).

II.2.1 Réalisé en 2021

Apollo

Comme chaque année, la solution fiscale Apollo a été amendée afin d'améliorer le service au redevable, de faciliter le travail des agents de Bruxelles Fiscalité et de permettre à Bruxelles Fiscalité de se concentrer sur son core business.

Concrètement :

- Amélioration des processus liés au précompte immobilier et notamment une adaptation de la stratégie d'enrôlement avec l'objectif de lisser les volumes d'interaction avec les redevables ;
- Amélioration des processus liés aux taxes de circulation ;
- Automatisation partielle des remboursements et amélioration des processus ;
- Travaux sur les retours Poste ;

- Opvolging en ondersteuning als gevolg van de integratie van de fiscale ontvangsten in de gewestelijke boekhouding ;
- Impact van de LEZ 2022 ;
- Verbetering van de beheersprocessen van de LEZ, meer in het bijzonder het beheer van de camerabeelden die worden gebruikt voor de boetes ;
- Geleidelijke uitbesteding van de druk- en communicatiewerk naar de belastingplichtige (papier, e-mail, eBox, handtekening, aangetekende zending...);
- Migratie van FOX naar SAP is gestart : integratie van de zogenaamde M²-belasting en de ex-provinciale belastingen naar SAP.

Naast deze business aspecten maakt Apollo ook het voorwerp uit van onderhoud (om technische of wetgevende redenen). In dit verband werd het protocol voor gegevensuitwisseling aangepast. Meer specifiek wordt het protocol voor gegevensuitwisseling van de DIV (verkeersbelastingen, LEZ, autoluwe zone) momenteel aangepast. Het zal in de loop van Q1 2022 van toepassing zijn.

De voorbereidende werkzaamheden om de hosting van de fiscale toepassingen uit te besteden (Move to Cloud) zijn gerealiseerd of zijn reeds gedeeltelijk aan de gang. Het project gaat verder in 2022. Het wordt uitgevoerd in samenwerking met het CIBG en houdt rekening met de gewestelijke IT-strategie.

Tot slot werden architectuurwerkzaamheden uitgevoerd ter voorbereiding van de transformatie van Apollo naar een gefaciliteerde integratie met de andere tools van Brussel Fiscaliteit : definitie van de doelarchitectuur en roadmap.

SmartMove

Als gevolg van de regeringsbeslissing van juli 2020, de herbevestigde beslissing van september 2021 en de goedkeuring van het Europees herstelplan, werden er belangrijke voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd : studies, proof of concept betreffende de oplossingen, ondersteuning van de beslissingscyclus en ondersteuning van het interfederaal overleg.

II.2.2 Vooruitzichten 2022

Apollo

Voortzetting van de werkzaamheden gestart in 2021, namelijk :

- Suivi et accompagnement comme suite à l'intégration des recettes fiscales dans la comptabilité de la région ;
- Impact de la LEZ 2022 ;
- Amélioration des processus de gestion de la LEZ et plus particulièrement la gestion des images caméra utilisées dans la gestion des amendes ;
- Externalisation progressive des services d'impression et de communication vers le redevable (papier, e-mail, eBox, signature, recommandé...);
- La migration de FOX vers SAP a commencé : intégration de la taxe dite M² et des taxes ex-provinciales dans SAP.

Outre ces aspects business, Apollo fait aussi l'objet de maintenance adaptative (pour des motifs techniques ou législatifs). Dans ce contexte, les protocoles d'échange des données ont été adaptés. Plus spécifiquement, le protocole d'échange des données de la DIV (taxes de circulation, LEZ, ZAL) est en cours d'adaptation ; il sera d'application courant Q1 2022.

Des travaux préparatoires à l'externalisation de l'hébergement des applications fiscales (Move to Cloud) ont été réalisés ou sont déjà en cours pour partie. Le projet se poursuit en 2022. Il est réalisé en collaboration avec le CIRB et respecte la stratégie régionale IT.

Enfin, des travaux d'architecture préparant la transformation d'Apollo à une intégration facilitée avec les autres outils utilisés par Bruxelles Fiscalité ont été menés : définition de l'architecture cible et roadmap.

SmartMove

Comme suite à la décision du gouvernement de juillet 2020, décision reconfirmée en septembre 2021, comme suite à l'approbation du plan de relance européen, d'importants travaux préparatoires ont été menés : études, proof of concept pour ce qui concerne les solutions, accompagnement du cycle de décision, accompagnement des concertations interfédérales.

II.2.2. Perspectives 2022

Apollo

Les travaux commencés en 2021 se poursuivent en 2022, notamment :

- Continue verbetering van de processen (betere dienstverlening voor de belastingplichtige, betere instrumenten voor de medewerkers);
- Automatisatie van de processen indien mogelijk;
- Go live van het nieuwe DIV-protocol;
- Implementatie van de gegevensstroom en-deductie in het kader van de administratieve invordering;
- Implementatie van de gegevensstroom tussen Brussel Fiscaliteit en de FOD Financiën die de uitwisseling betreffende anomalieën in de kadastrale gegevens toelaat;
- Kwaliteit van de persoonsgegevens die worden gebruikt in de fiscale stromen (GDPR, adressen in het buitenland...);
- Transformatie van Apollo als gevolg van de architectuurwerkzaamheden en de implementatie van CRM V3 (cf. SD 4) met routing van de interactiekanalen van de back office naar de front office.

SmartMove

De SmartMove-werkzaamheden bestaan uit de realisatie van het herstelplan overeenkomstig de regeringsbeslissing van september 2021.

Het doel is om een « pasklare » oplossing te hebben wanneer de definitieve beslissing wordt genomen, met inbegrip van tracking & tracing, maar met uitzondering van de fiscale back office-component.

Een testfase met « echte » gebruikers is voorzien voor Q1 en Q2 2022.

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

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

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

- Amélioration continue des processus (meilleur service au redevable, meilleurs outils pour les agents);
- Automatisation des processus quand c'est possible;
- Go live du nouveau protocole DIV;
- Mise en place du flux et réduction des données dans le contexte du recouvrement administratif;
- Mise en place du flux de données entre BF et le SPF FIN permettant les échanges quant aux anomalies détectées dans les données cadastrales;
- Mise en qualité des données des personnes utilisées dans les flux fiscaux (GDPR, adresses à l'étranger...);
- Transformation d'Apollo comme suite aux travaux d'architecture et comme suite aussi à l'implémentation du CRM V3 (cf. OS 4) avec routage des canaux d'interactions du back office vers le front office.

SmartMove

Les travaux SmartMove consistent en la réalisation du plan de relance conformément à la décision de septembre 2021 du gouvernement.

L'objectif est d'avoir une solution « prête » y compris le tracking et tracing à l'exception de la composante fiscale back office, quand la décision définitive sera prise.

Une phase de test avec des « vrais » utilisateurs est prévue aux Q1 et Q2 de 2022.

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 devenu 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. Gerealiseerd in 2021 en vooruitzichten 2022

De fiscale kennis bij Brussel Fiscaliteit zal verder verrijkt worden door interne ervaring, alsook door deelname aan seminaries, het voeren van (voor)studies, interpellaties van de beleidsvoerders, benchmarking en de uitbouw van een fiscaal netwerk. Door al deze kennis te centraliseren en beschikbaar te stellen - zowel intern als extern - versterkt Brussel Fiscaliteit haar statuut als documentatie- en kenniscentrum inzake fiscaliteit binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest :

- BF zal haar databanken en FAQ's nog verder ontwikkelen.
- BF zal haar programma's rond beroepspraktijk en wetgeving versterken.
- BF zal beroepsexperten (aanspreekpunten) hebben om vragen van andere medewerkers online te beantwoorden, met consolidatie van de databanken.

BF zal blijvend haar steun verlenen aan de regering inzake fiscale zaken, blijvend haar advies uitbrengen aan de minister van Financiën, en blijven bijdragen aan de ontwikkeling van het fiscaal beleid. Hiertoe zal BF haar kennis intern ontwikkelen ter voorbereiding op het beheer van de bevoegdheden die door het federale worden overgeheveld (hoofdzakelijk registratie- en successierechten). BF zal eveneens de regering informeren over haar prioriteiten inzake de toekomstige bevoegdheden en zal de synthese maken van de coherentie tussen het fiscaal beleid en de behoeften van het gewest.

Op basis van de codificatie van de procedure moet de Fiscale Codex van het BHG die in 2020 is ontwikkeld voortaan worden geactualiseerd, naargelang de evolutie van de producten, voornamelijk met de overname van de FOX-belastingen.

De toekomstige bevoegdheid «Notaris van het gewest»: als de regering heeft beslist om hiervoor resources (medewerkers) toe te kennen, zal de operationalisering in 2022 gerealiseerd worden. Zo kunnen er vanuit Brussel Fiscaliteit authentieke akten afgeleverd worden in naam van de gewestelijke en plaatselijke overheden. Voor de operationalisering zal een informatool ontwikkeld en getest worden, die nodig is om de activiteiten van deze opdracht te realiseren. De operationalisering zal het eerste jaar plaatsvinden met een beperkt aantal publieke partners, zodat maximaal 12 akten beheerd kunnen worden, en zal geleidelijk aan verder uitgerold worden. Na één jaar zal een eerste balans opgemaakt worden. Tijdens de uitrol zal er een hybride werking zijn: BF zal een onthaal- en structuringsdienstverlening aanbieden voor de aanvragen

II.3.1. Réalisés en 2021 et perspectives 2022

La connaissance fiscale présente au sein de BF continuera d'être alimentée par l'expérience interne ainsi que par la participation à des séminaires, la réalisation de pré-études et d'études, l'interpellation des décideurs politiques, le benchmarking et la constitution d'un réseau fiscal. En centralisant toutes ces connaissances et en les rendant disponibles - tant en interne qu'en externe - Bruxelles Fiscalité renforce son statut de centre de connaissances fiscales et de documentation au sein de la Région de Bruxelles-Capitale :

- BF développera encore davantage ses bases de données et FAQ.
- BF renforcera ses programmes de mise à jour sur la pratique des métiers et la législation.
- BF aura des experts métiers (référénts) pour répondre online aux questions des autres agents avec consolidation des réponses dans les bases de données.

BF continuera à apporter son support au gouvernement sur les questions fiscales, à exercer son rôle d'avis au Ministre des Finances, à aider au développement de politiques fiscales. À cet égard, BF développera en interne ses connaissances pour se préparer à gérer les compétences à transférer du Fédéral (principalement droits d'enregistrement et de succession). BF informera également le gouvernement de ses priorités quant aux futures compétences et fera la synthèse entre la cohérence des politiques fiscales et les besoins de la région.

Sur la base de la codification procédurale, le Codex Fiscal de la RBC développé en 2020 doit être dorénavant actualisé sur la base de l'évolution des produits, principalement avec la reprise des taxes FOX.

La future compétence de Notaire de la région: si le gouvernement décidait d'octroyer des ressources (collaborateurs) pour ce faire, l'opérationnalisation sera réalisée en 2022 afin que des actes authentiques puissent être délivrés au nom des autorités publiques régionales et locales depuis Bruxelles Fiscalité. L'opérationnalisation sera soutenue par un outil informatique à développer et à tester, nécessaire à la réalisation des activités de cette mission. L'opérationnalisation sera opérée la première année avec un nombre limité de partenaires publics, de façon à permettre une gestion de maximum 12 actes, et sera progressivement déployée. Un premier bilan sera réalisé après un an de fonctionnement. Pendant la période de déploiement, le fonctionnement sera hybride: BF offrira un service d'accueil et de structuration des demandes de passation d'actes mais les

tot het verlijden van akten, maar de akten die BF niet zelf kan beheren, zullen nog door een notaris moeten worden verleden (BF fungeert dan als tussenpersoon).

Stakeholdersmanagement : er werd een team opgericht dat instaat voor de relaties met de stakeholders. Het doel is om voortaan meer maatregelen te treffen voor de stakeholders en de klantgerichtheid te verhogen. Wat betreft de samenwerking met departnerbesturen : een eerste balans wordt opgemaakt in 2022. Er wordt ook regelmatig een bordtabel opgesteld en geactualiseerd en er komt een tevredenheidsenquête, een proces voor continue verbetering en een communicatieplan voor de stakeholders. De « realtime » rapportering die bestond voor de gemeenten zal opnieuw operationeel worden gemaakt tegen 2022. Als de politieke wil er is, zal Brussel Fiscaliteit haar activiteit ter ondersteuning van lokale overheden bij de ontwikkeling van kennis over lokale belastingen voorstellen en meer specifiek ontwikkelen. Dit teneinde de tools en het fiscaal beleid van de gewesten en van de gemeenten op elkaar af te stemmen. In dit verband zal een samenwerkingsbalans met Brussel Plaatselijke Besturen kunnen worden overwogen, en kunnen er acties worden genomen.

II.4 SD4 : Ontwikkeling van een volwaardig fiscaal dienstverleningsplatform

Brussel Fiscaliteit werkt verder aan de digitalisering van haar dienstverlening (de elementen van SD 4 hangen vaak samen met die van SD 2).

II.2.1 Gerealiseerd in 2021

MyTax

- Technische migratie (onderhoud) ;
- Implementatie van een 2de versie van de CRM. Alle medewerkers van de eerste lijn werken nu in de CRM ;
- Continue verbetering van de processen ondersteund door het fiscaal platform, zoals het beheer van bankrekeningen ;
- Volttooiing van de online processen betreffende de belasting op de toeristische logies, met als doel om in januari 2022 operationeel te zijn. Dit project werd opgeschort wegens corona.

CRM

- Voorbereidende werkzaamheden voor de invoering van een contact center waarbij

actes eux-mêmes, qui ne pourront pas être pris en charge par BF, seront encore passés avec des notaires (BF jouera l'intermédiaire).

La gestion des parties prenantes (stakeholders management) : l'équipe en charge des relations avec les parties prenantes est désormais constituée. L'objectif est dorénavant de prendre davantage de mesures à leur égard et renforcer l'orientation client. En ce qui concerne la collaboration avec les administrations partenaires, un premier bilan sera réalisé en 2022 et un tableau de bord sera tenu et actualisé périodiquement, une enquête de satisfaction sera réalisée, un processus d'amélioration continue sera insufflé et un plan de communication à l'intention des parties prenantes sera mis en place. Le reporting « en temps réel » qui a existé au bénéfice des communes sera rendu à nouveau opérationnel à l'horizon 2022. Si la volonté politique existe, Bruxelles Fiscalité proposera et développera plus spécifiquement son activité de soutien aux pouvoirs locaux dans le développement des connaissances relatives à la fiscalité locale, en vue de répondre au besoin d'alignement régions/communes entre les outils et la politique fiscale. Un bilan de collaboration avec Bruxelles Pouvoirs Locaux pourra être envisagé à cet effet et des actions pourront être entreprises.

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

Bruxelles Fiscalité poursuit la numérisation de ses services (les éléments concernés par l'OS 4 trouvent souvent leur pendant dans l'OS 2).

II.4.1 Réalisé en 2021

MyTax

- Migration technique (maintenance adaptative).
- Mise en place d'une version 2 du CRM. Tous les agents de la première ligne travaillent maintenant dans le CRM.
- Amélioration continue des processus supportés par la plateforme fiscale comme la gestion des comptes bancaires.
- Finalisation des processus en ligne liés à la taxe relative aux hébergements touristiques avec comme objectif d'être opérationnel en janvier 2022. Ce projet avait été suspendu suite au Covid.

CRM

- Travaux préparatoires à la mise en place d'un contact center avec :

- het callcenter wordt geïnternaliseerd en de mogelijkheid om, indien nodig, een extern callcenter in te schakelen ;
- alle kanalen geleidelijk aan worden aangesloten op deze CRM ;
- de doelarchitectuur en de roadmap worden bepaald ;
- de organisatie en de werking worden bepaald.

Het doel is om in de eerste lijn zoveel mogelijk antwoorden te geven op eenvoudige vragen/interacties, dit via self-service of via rechtstreekse interactie met de medewerkers, en zo de backlog te beperken. Dit alles draagt bij aan een betere dienstverlening voor de belastingplichtige en voor de medewerkers van BF.

SmartMove

- Ontwikkeling en uitvoering van een SmartMove-app : eerst een bètaversie en vervolgens een MVP V1 (overeenkomstig het herstelplan)

II.4.2 Vooruitzichten 2022

Verderzetting van de werkzaamheden uitgevoerd in 2021 :

MyTax

- Continue verbetering van de processen ondersteund door MyTax ;
- Voltooiing en inproductiestelling van de belasting op de inrichtingen van toeristisch logies ;
- Ontwikkeling van een interactieve/self-service oplossing voor de grote rekeningen ;
- Beheer van de mandaten ;
- Implementatie van de stromen in verband met de M²-belasting en de ex-provinciale belastingen, waaronder de aangifteprocedure.

CRM V3

- Voortzetting van de werkzaamheden uitgevoerd in 2021, met een eerste versie begin Q2 2022 ;
- Nog te evalueren : een oplossing om de testfase van SmartMove te ondersteunen.

SmartMove

- Uitvoering van het herstelplan en van de regeringsbeslissing van september 2021 ;

- internalisation du call-center et possibilité de renforcer quand nécessaire avec un call-center externe ;
- progressivement tous les canaux branchés sur ce CRM ;
- définition de l'architecture cible et de la roadmap ;
- définition de l'organisation et du fonctionnement.

L'objectif poursuivi est d'offrir en première ligne, sous forme de self-service ou via interaction directe avec les agents, un maximum de réponses aux questions/interactions simples et de limiter ainsi la création de backlog. Le tout contribuant à un meilleur service au redevable et aux agents de BF.

SmartMove

- Développement et mise en œuvre d'une App pour SmartMove, d'abord une version bêta ensuite un MVP V1 (conformément au plan de relance).

II.4.2 Perspectives 2022

En 2022, poursuite des travaux menés en 2021.

MyTax

- Amélioration continue des processus supportés par MyTax ;
- Finalisation et mise en production de l'EHT (taxe relative aux hébergements touristiques) ;
- Développement d'une solution interactive / self-service pour les grands comptes ;
- Gestion des mandats ;
- Mise en place des flux liés à la gestion des taxes M² et ex-provinciales dont le processus de déclaration.

CRM V3

- Comme suite aux travaux menés en 2021, poursuite de la mise en œuvre avec une première version au début du Q2 2022 ;
- Encore à évaluer, une solution pour supporter la phase de test de SmartMove.

SmartMove

- Mise en œuvre du plan de relance et de la décision du gouvernement de septembre 2021 ;

- App ;
- Een userweb applicatie (aankoop van passen, beheer mobiliteitsbudget, administratieve stromen in verband met bezwaarschriften, boetes...).

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 2021 en vooruitzichten 2022

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 horizontale aansturing via product managers werd met de aanwerving van een productmanager Onroerende voorheffing en een productmanagers Verkeersbelastingen geconcretiseerd. In de loop van 2022 zal dit nieuw aansturingsmodel verder worden uitgerold voor de andere producten die door Brussel Fiscaliteit worden beheerd.

OD5.2. Strategische beheerscontrole

Na de uitvoering van het strategisch plan 2017-2021 wordt in functie van het nieuwe regeerakkoord en de nieuwe beleidsrichtlijnen een nieuw strategisch plan ontwikkeld. Doelstelling hierbij is om dit te finaliseren tegen medio 2022 zodat het kan worden gecommuniceerd naar het personeel en stakeholders. Zoals ook het geval in het verleden worden in de loop van 2021 en 2022 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

- App ;
- Une application userweb (achat de pass, gestion du budget mobilité, flux administratifs liés aux réclamations, amendes...).

II.5. OS 5 : 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, etc.) ;
- 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 2021 et perspectives 2022

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. La gestion horizontale par l'intermédiaire de product managers s'est concrétisée 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 2022, ce nouveau modèle de gestion sera mis en œuvre pour les autres produits gérés par Bruxelles Fiscalité.

OO5.2. Contrôle de gestion stratégique

Après la mise en œuvre du plan stratégique 2017-2021, un nouveau plan stratégique sera élaboré conformément au nouvel accord du gouvernement et aux nouvelles directives politiques. L'objectif est de le finaliser d'ici la mi-2022 afin qu'il puisse être communiqué au personnel et aux stakeholders. Comme par le passé, les actions nécessaires continueront d'être mises en place au cours des années 2021 et 2022 afin d'intégrer les contributions et les idées de l'ensemble de l'équipe dans le plan stratégique et opérationnel de l'organisation.

Koios reste l'outil de reporting et de communication standard au sein du Service public régional de Bruxelles

Overheidsdienst Brussel Fiscaliteit, hiertoe werd in 2021 een nieuwe release gerealiseerd inzake de HR-aspecten van de organisatie. Tegen begin 2022 zal een nieuwe versie voor wat betreft de operationele activiteiten operationeel zijn.

OD5.3. Operationele beheerscontrole

De opmaak van de operationele plannen is reeds gestart en zal worden gevolgd door een Plandag voor het voltallig personeel in januari 2022.

De rapportering is gebaseerd op een trimesteriële auto-evaluatie door elke administratieve verantwoorde-lijke, 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.

In 2022 beschikt elk personeelslid over een individuele rapportering inzake realisatie van de toegewezen opdrachten.

OD5.5 HR-beheer

Het meerjarig personeelsplan werd reeds geactualiseerd en wordt tegen eind november 2021 vertaald in een wer-vingsplan 2021 en 2022.

Het welkom- en integratietraject, het VAK manschap (mini stage bij de directies) en de Cares (assessment) blijven van toepassing bij de aanwerving van nieuwe collega's. Het VAK manschap, de cares, de skillswap (tijdelijk werken in een andere directie) worden eveneens ingezet bij de herori-entatie van medewerkers.

BF Academy (inclusief het vormingsplan) ondersteunt de persoonlijke ontwikkelingsprojecten van een ieder.

Het vormings- en begeleidingstraject voor het midden-management wordt verdergezet in 2022 en dit met het oog

Fiscalité, pour lequel une nouvelle version a été réalisée en 2021 concernant les aspects RH de l'organisation. Une nouvelle version pour les activités opérationnelles sera opérationnelle au début de 2022.

OO5.3. Contrôle de gestion opérationnelle

La préparation des plans opérationnels a déjà commencé et sera suivie d'un Planday pour tout le personnel en janvier 2022.

Le reporting est basé sur une auto-évaluation tri-mestrielle par chaque responsable administratif, suivie d'un rapport au management et d'une communication au personnel.

OO5.4. Contrôle de gestion personnel

Chaque agent est soumis à un planning, à 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 consul-tation avec le directeur, une formation supplémentaire peut être demandée et un trajet « VAK » peut être entamé.

D'ici 2022, chaque membre du personnel disposera d'un rapport individuel sur la réalisation des tâches qui lui ont été confiées.

OO5.5 Gestion RH

Le plan personnel pluriannuel a déjà été mis à jour et sera traduit en un plan de recrutement pour 2021 et 2022 d'ici fin novembre 2021.

Le parcours d'accueil et d'intégration, le trajet « VAK » (mini-stage au sein des directions) et les Cares (assessment) continuent d'être appliqués lors du recrutement de nouveaux collègues. Le trajet « VAK », les Cares, le skillswap (travail temporaire dans une autre direction) sont également utilisés lors de la réorientation des employés.

BF Academy (y compris le plan de formation) soutient le parcours de développement personnel de chaque individu.

Le programme de formation et d'orientation des cadres intermédiaires se poursuivra en 2022, en vue de développer

op het verder uitbouwen van het concept « management by objectives », « Concentbesluitvorming » en het geven van feedback.

Het welzijnsbeleid richt zich op meer eigenaarschap over het leven en het werk. Het welzijnsplan is gestoeld op 4 pijlers :

- Organisatiecultuur ;
- Organisatiecultuur vanuit individueel standpunt ;
- Maatregelen die beantwoorden aan organisatorische psychosociale risico's ;
- Maatregelen die beantwoorden aan individuele psychosociale risico's.

OD5.6 Facilitair beheer

De verdere ontwikkeling van het facilitair beheer zal in 2022 worden afgestemd op de ingebruikname van de Iris Tower. 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 2021

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 2021 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 informaticatoepassing 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-discriminatiebeleid ;
- Toegankelijkheid en kwaliteit van de openbare dienst.

davantage le concept de « management par objectifs », de « prise de décision par consentement » et de feed-back.

La politique bien-être se concentre sur une plus grande appropriation de la vie et du travail. Le plan de bien-être repose sur 4 piliers :

- La culture organisationnelle ;
- La culture organisationnelle sous un angle individuel ;
- Les mesures répondant à des risques psycho-sociaux organisationnels ;
- Les mesures répondant à des risques psycho-sociaux individuels.

OO5.6 Gestion des installations

La poursuite du développement des installations sera axée en 2022 sur l'Iris Tower. 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 2021

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 2021, 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 les discriminations ;
- L'accessibilité et la qualité du service public.

*II.6.2 Vooruitzichten 2022****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 2022 zal de communicatiestrategie gericht zijn op onze stakeholders en het gebruik van het MyTax-platform.

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 zal tegen eind 2021 worden afgerond.

OD6.5. : Be Connected

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

*II.6.2 Perspectives 2022****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 en utilisant les 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, Bruxelles 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 bornes électroniques ont été développées dans le respect de cette charte.

En 2022, la stratégie de communication sera axée sur nos stakeholders et l'utilisation de la plateforme MyTax.

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 la reprise 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 sera achevée fin 2021.

OO6.5. : Be Connected

Le projet Be Connected a démarré en mai 2018 en partenariat avec le SPRB.

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 werd uitgevoerd. 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, gerealiseerd. Het gaat in deze om de juridische, facilitaire, IT, Human Resources en veranderingsaspecten van het traject. Dit alles heeft geleid tot de in gebruikname van de Iris Tower binnen de vooropgestelde termijn en budget.

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 hefbomen die beantwoorden aan adequate en realistische doelstellingen. Derhalve heeft de regering de Taskforce Klimaat, die alle administraties verenigt onder coördinatie van Leefmilieu Brussel, belast met de opdracht om de vaststelling en/of actualisering te begeleiden van de meetbare en cijfermatige hefbomen en doelstellingen.

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 a été exécutée. En outre, un programme conjoint a été lancé avec le Service public régional de Bruxelles, dans lequel toutes les activités nécessaires pour parvenir à une utilisation optimale ont été réalisées. Il s'agit des aspects juridiques, des installations, de l'informatique, des ressources humaines et des aspects du changement de ce parcours. Tout cela a permis de mettre en service l'Iris Tower dans les délais et le budget prévus.

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.

