

RAPPORT ANNUEL

Bruxelles Fiscalité 2022

Bruxelles Fiscalité : qui sommes-nous ?

Qui ?

Bruxelles Fiscalité (BF) est le service public fiscal de la Région de Bruxelles-Capitale. Notre mission est de mettre en œuvre la politique fiscale de la Région bruxelloise dans l'objectif de financer les services publics.

Les recettes de Bruxelles Fiscalité sont partagées entre la région, l'agglomération et les communes bruxelloises. En 2022, le montant total de ces recettes a atteint 1,23 milliard d'euros en taxes et en amendes*.

En 2022, Bruxelles Fiscalité a fêté ses 5 ans d'existence en tant que service public à part entière.



BRUXELLES FISCALITÉ

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

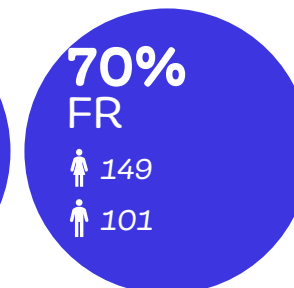
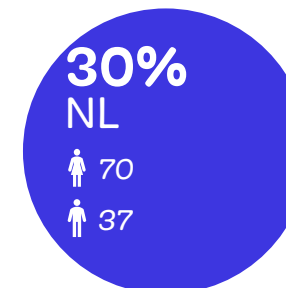
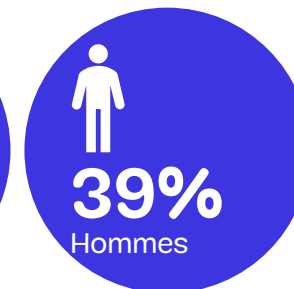
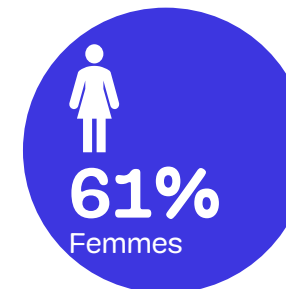
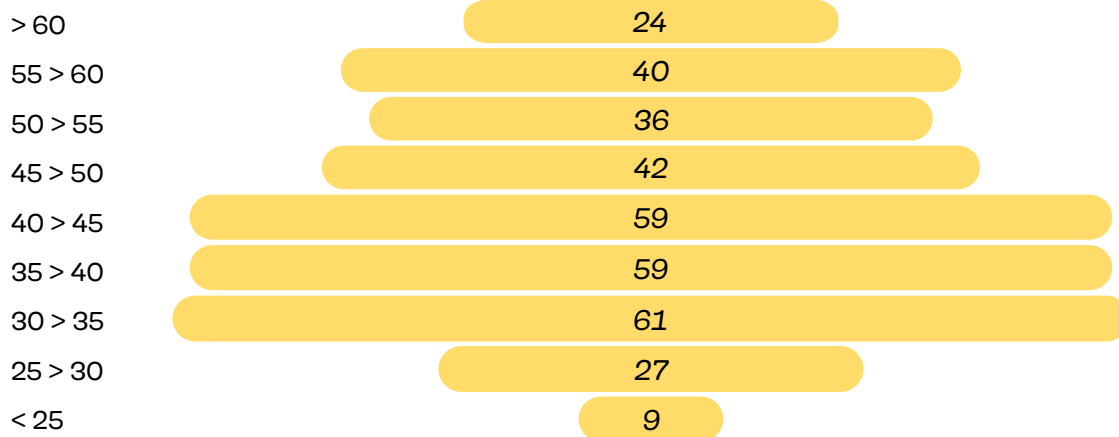


* Pour en savoir plus, consultez la partie « [Perceptions](#) » et la répartition région/agglomération sur le [site web de Bruxelles Finances et Budget](#).

Qui ?

Fin 2022, Bruxelles Fiscalité comptait 357 membres du personnel. En outre, il existe une collaboration structurelle avec le personnel d'IRISteam (Paradigm). Voici quelques chiffres répartis en fonction du genre, de la langue et de l'âge.

PYRAMIDE DES ÂGES



Mission & valeurs

Notre mission

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.

Notre devise : *chaque Bruxellois-e compte !*

Nos valeurs



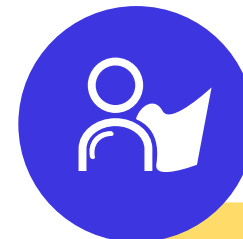
orientation client



solidarité



leadership



audace



innovation

Bruxelles Fiscalité : rétrospective 2022

Nos objectifs stratégiques (OS) servent de référence à cette rétrospective des activités clés de l'année 2022.

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

Bruxelles Fiscalité assure la gestion de 22 produits (para)fiscaux et administratifs. En 2022, nous avons conclu 13 protocoles. Le tout représente plus d'un million d'avertissements-extraits de rôle et d'opérations de paiement.

Quel est le point de départ du processus fiscal ?

1



Tout commence par le rassemblement de données correctes.

2



L'équipe Datamanagement gère de manière optimale les données dont Bruxelles Fiscalité a besoin pour lever et percevoir les taxes et les amendes.

3



En vue d'intégrer les données nécessaires dans notre base de données, nous consultons de nombreuses sources externes : Registre national, Banque Carrefour de la sécurité sociale, Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV), Cadastre ou encore Viapass.

4



Nous recherchons en permanence des **solutions d'optimisation** dans le domaine du traitement des données.

5



En 2022, 6 208 169 données ont été traitées. Les anomalies (conflits) identifiées et corrigées lors du croisement des sources représentent environ 130 000 données, soit 2,06 % du total.

6



En outre, les dénommés « enquêteurs » de Bruxelles Fiscalité ont effectué 184 contrôles.

7



Sur la base de données correctes, Bruxelles Fiscalité procède à l'enrôlement. Il s'agit de la phase officielle de perception de l'impôt. Elle garantit le **calcul correct et équitable des taxes** dues en Région de Bruxelles-Capitale et la réalisation de l'**objectif budgétaire fixé**. Le volume des droits constatés s'élève à 1 365 201 837,051 €¹.

¹ Ce montant comprend également les amendes et les pass d'une journée qui ne sont pas considérés comme un droit constaté.

Nos activités portent sur trois domaines : **l'immobilier**², **la mobilité**³ et les **autres taxes et amendes**⁴.

La page suivante offre un aperçu des droits constatés de l'année budgétaire 2022 par domaine d'activité :

Le taux de réalisation est proche de 100 % pour les taxes liées à l'immobilier et à la mobilité. Les droits constatés ne diffèrent donc que légèrement des estimations précédentes. Pour les « autres » taxes, en revanche, le résultat est moins bon : le taux de réalisation n'est que de 49,55 %.

Par ailleurs, Bruxelles Fiscalité a octroyé la prime BE HOME à concurrence de 26 982 275,86 €.



En quoi consistent les droits constatés ?

Un droit est constaté quand les quatre conditions ci-après sont réunies :

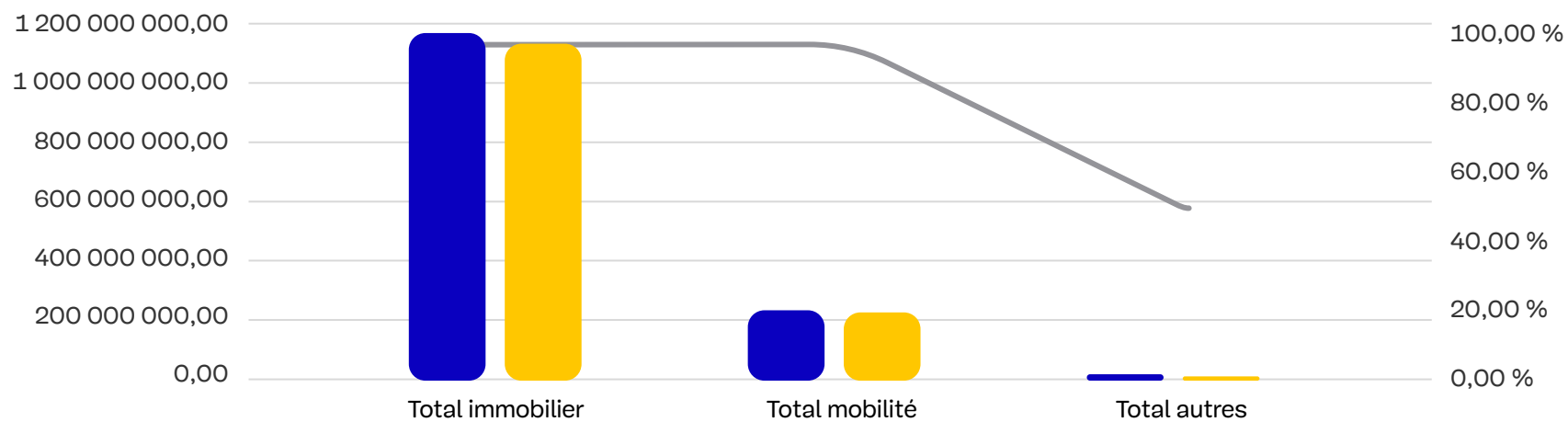
- son montant a été établi avec précision ;
- l'identité du débiteur ou du créancier est vérifiable ;
- il existe une obligation de paiement ;
- l'entité comptable détient une pièce justificative.

² précompte immobilier + taxe sur les établissements d'hébergement touristique + taxe sur les surfaces non-résidentielles

³ taxes de circulation (+ taxe de mise en circulation) + prélèvement kilométrique pour poids lourds + Zone de Basses Émissions

⁴ DEMI, ETBA, ETDE, PAPU, PARI, POCA ... (voir glossaire)

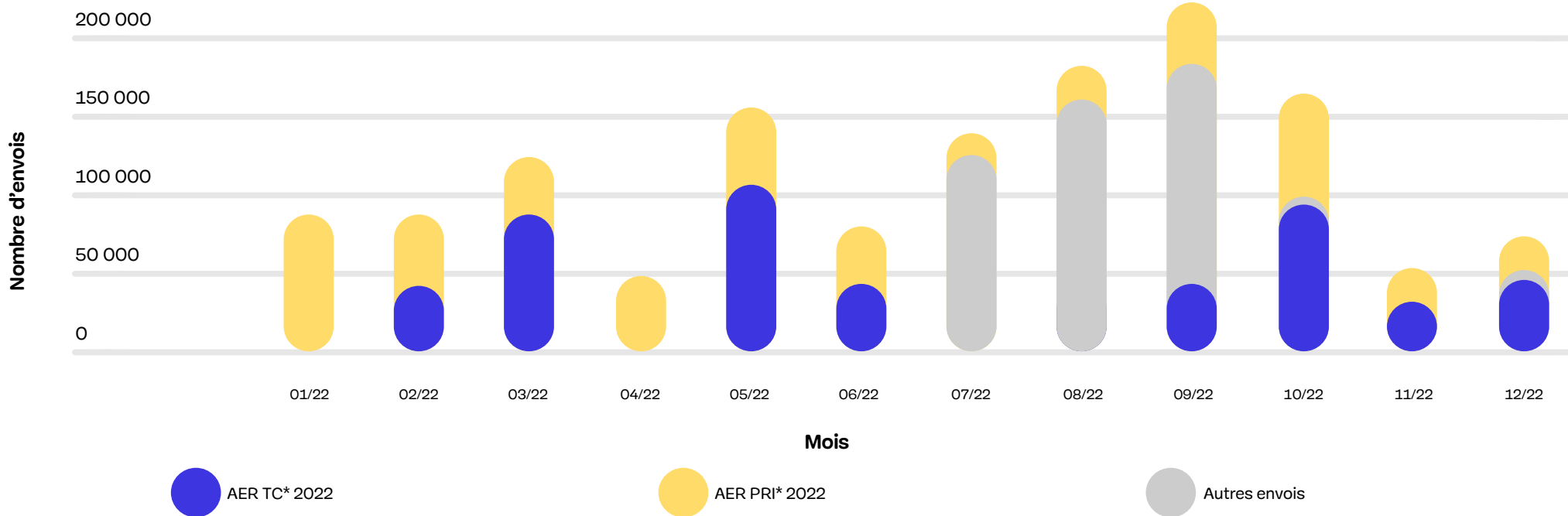
	Droits constatés planifiés (ajustés) pour l'année budgétaire 2022 (euro)	Droits constatés créés durant l'année budgétaire 2022 (euro)	Taux de réalisation %
Total immobilier	1 170 275 640,00	1 132 842 518,75	96,80 %
Total mobilité	233 265 731,35	226 167 710,20	96,96 %
Total autres	12 495 047,83	6 191 608,10	49,55 %



Envois

Si la numérisation est devenue une réalité incontournable, nous continuons de procéder à l'envoi de nombreux courriers. Les envois effectués en 2022 en chiffres : total de 1 386 730 envois avec une moyenne de 115 560 envois par mois.

Envois 2022



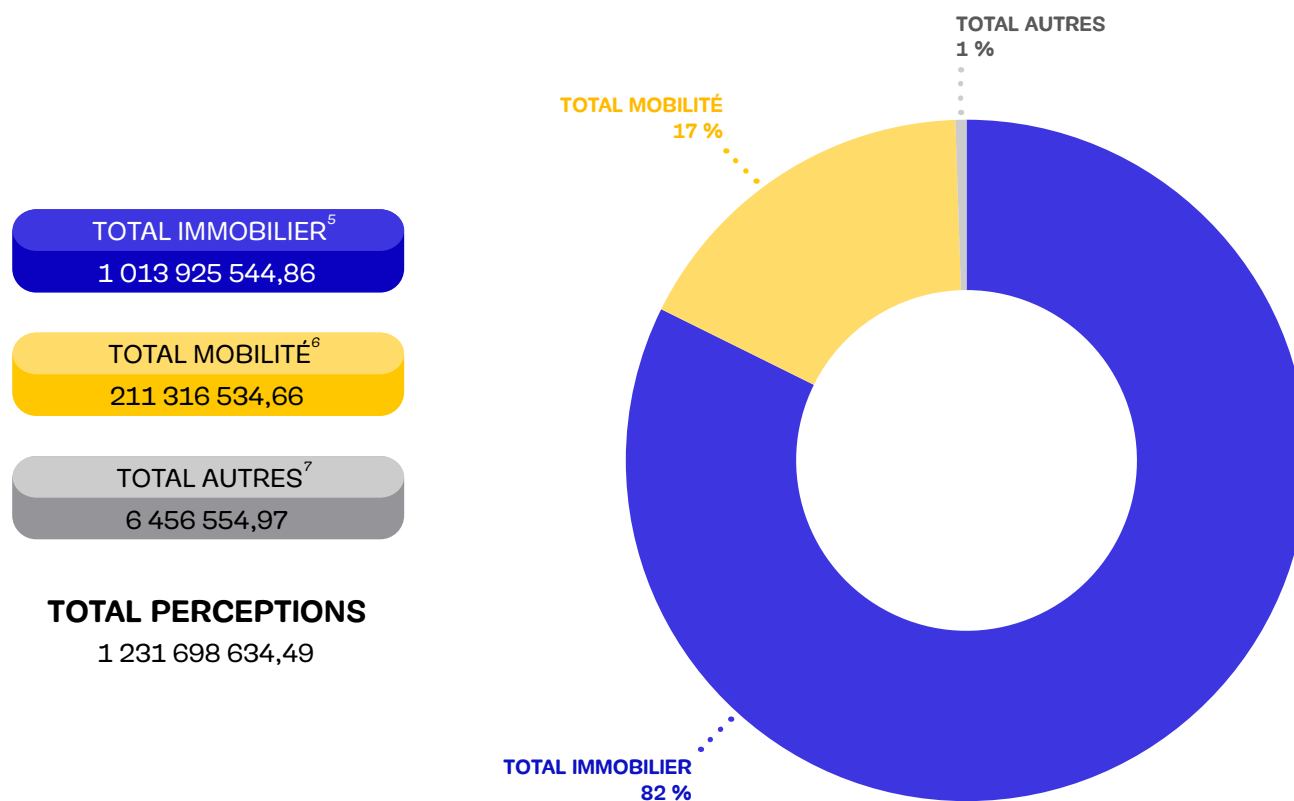
* voir glossaire

Perceptions

La **perception des impôts et amendes** a rapporté un total de 1 231 698 634,49 € en 2022, dont la plus grande part provient de l'immobilier, avec plus d'un milliard d'euros perçus. Sur ce dernier montant, plus de 965 millions d'euros proviennent du précompte immobilier.

Notez que le passage de l'outil de gestion FOX à SAP a causé un certain retard dans le processus d'enrôlement. En conséquence, une partie limitée des perceptions de 2022 sera enrôlée en 2023.

Perception des impôts et amendes en 2022



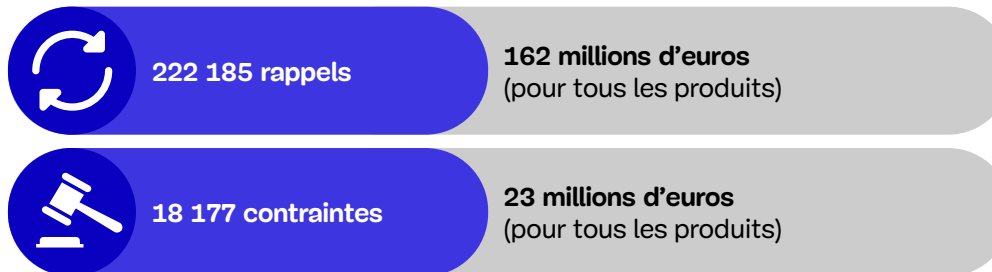
⁵ précompte immobilier + taxe sur les établissements d'hébergement touristique + taxe sur les surfaces non-résidentielles

⁶ taxes de circulation (+ taxe de mise en circulation) + prélèvement kilométrique pour poids lourds + Zone de Basses Émissions

⁷ DEMI, ETBA, ETDE, PAPU, PARI, POCA ... (voir glossaire)

OS1

En cas de retard de paiement, les contribuables reçoivent un **rappel**. À défaut de paiement après réception de ce rappel, nous procédons à un **recouvrement forcé**, qui peut ou non nécessiter l'intervention de huissiers de justice.

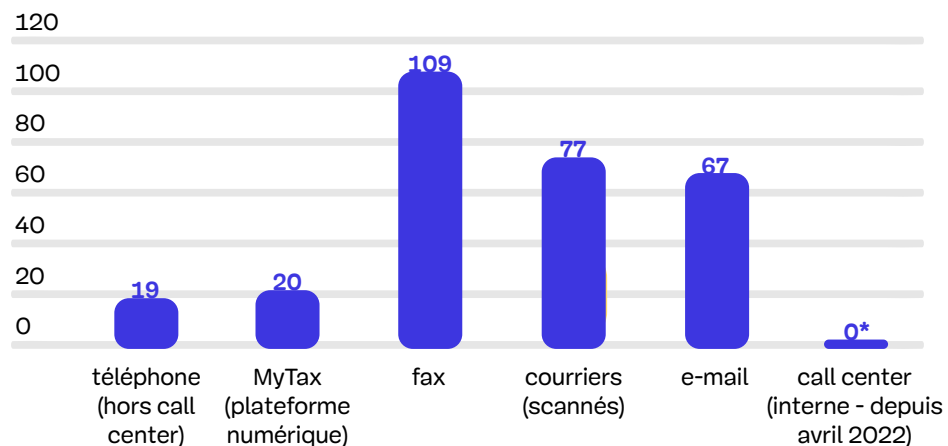


Contact client

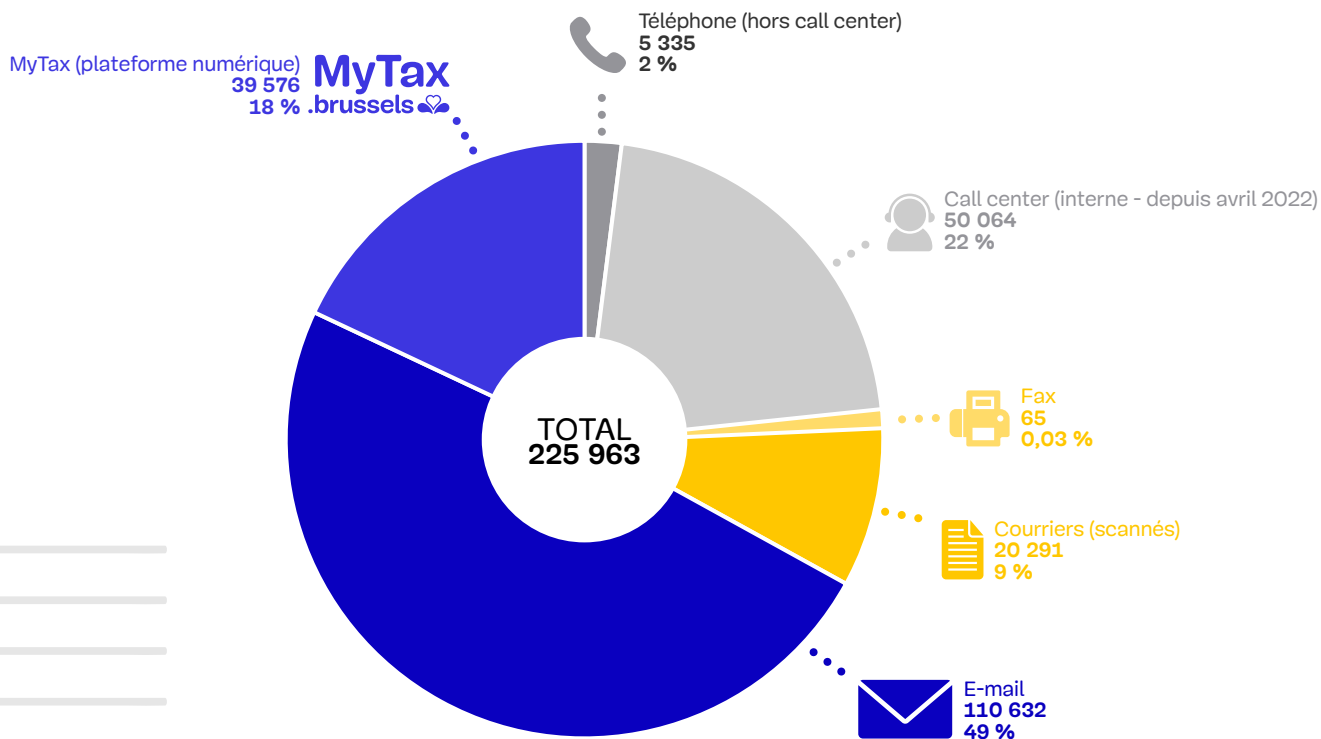
Nos client·e·s (les contribuables) font régulièrement appel à nos services pour obtenir des conseils ou des réponses à leurs questions. Ils contactent Bruxelles Fiscalité par le biais de divers **canaux** (numériques et traditionnels). Le temps de traitement peut varier selon le canal et le sujet.

L'appel téléphonique reste un canal de communication privilégié. La correspondance par courrier n'a pas disparu et le fax subsiste, mais leur utilisation diminue progressivement. L'e-mail reste le canal préférentiel et l'utilisation du canal numérique MyTax est en hausse. De plus, la numérisation améliore le temps de traitement moyen d'une demande.

Temps de traitement moyen (jours)



Nombre d'entrées (courrier entrant) & part par canal/total (%)



* critère « taux d'accessibilité » = 90 %

Communication

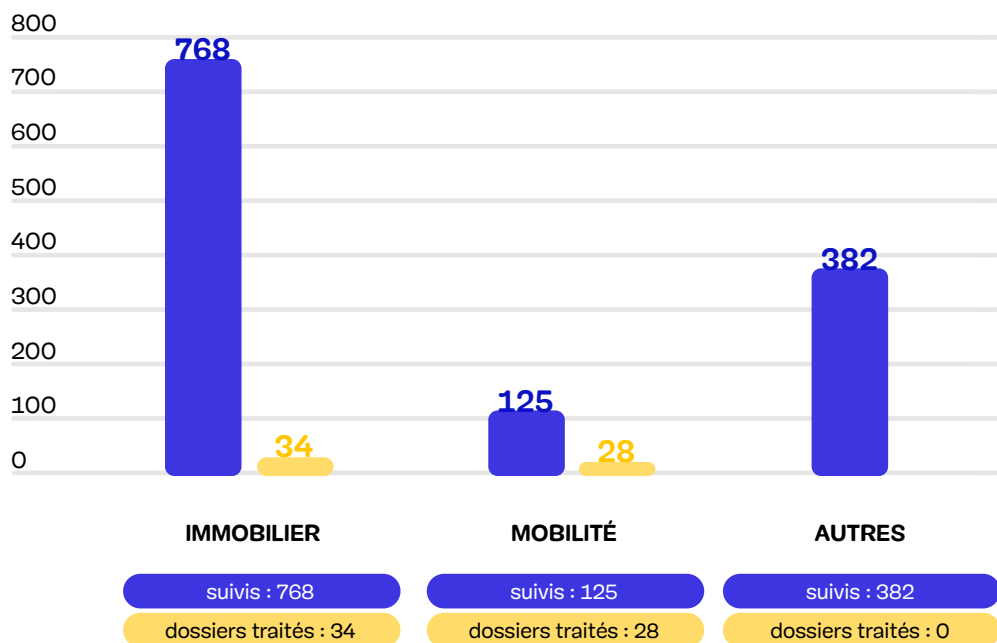
Bruxelles Fiscalité attache une grande importance à la communication, tant en interne avec son personnel qu'en externe avec la population et les communes. L'équipe communication définit la stratégie de communication et met en œuvre les actions correspondantes. Elle tient également à jour tous les canaux de communication dans les deux langues régionales, à la fois les canaux internes (intranet, écrans numériques dans les bureaux...) et les canaux externes (site web, MyTax, réseaux sociaux...).



En cas de désaccord avec une décision, les citoyens et citoyennes peuvent introduire un recours administratif et/ou judiciaire. S'ils ou elles estiment avoir été victimes d'un traitement inapproprié, ils ou elles peuvent déposer plainte. En 2022, pas moins de 2 575 **recours administratifs** ont été traités et 1 290 **recours judiciaires** suivis. Le nombre de **plaintes** traitées s'élève quant à lui à 270.

Recours judiciaires

Nombre de recours suivis et traités

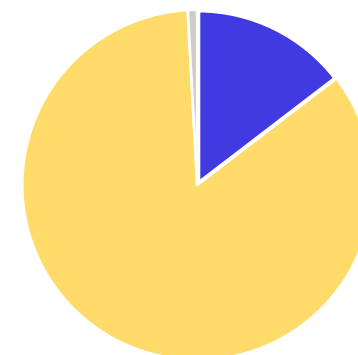


Recours administratifs traités

IMMOBILIER : 376

MOBILITÉ : 2 176

AUTRES : 23

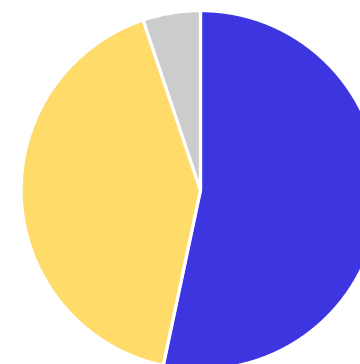


Plaintes traitées

IMMOBILIER : 144

MOBILITÉ : 112

AUTRES : 14



OS 2

La reprise et le développement
du service des impôts

Cet objectif stratégique porte sur la poursuite du développement de la politique fiscale du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Note : les composantes de l'objectif stratégique 2 sont souvent liées à celles de l'objectif stratégique 4.

Remboursements

L'équipe de la **gestion financière** est chargée des **remboursements**. En 2022, l'accent a été mis sur la résorption du backlog des remboursements. Le nombre de postes à rembourser est passé de 136 000 en juin 2021 à 30 000 début 2023. Le nombre de demandes à traiter (« Incoming Posts » ou « IP ») est passé quant à lui de 14 000 en juin 2021 à 1 000 début 2023, soit une diminution de près de 80 % par rapport à la situation de juin 2021 ! Cette diminution est le fruit de la mobilisation de l'équipe financière, du renforcement du personnel d'autres directions et du recrutement de gestionnaires de dossiers fiscaux.

Le développement d'un dashboard nous a permis de mieux orienter le travail et de résorber le backlog de manière plus efficace.

Une nouvelle solution technique a été développée pour répondre aux besoins des équipes opérationnelles. Elle a permis d'améliorer les processus de traitement des remboursements.

Cette solution innovante couvre les aspects suivants :



amélioration du processus de mise à jour des coordonnées bancaires



refonte de la liste des postes ouverts négatifs à traiter



amélioration du processus de validation des remboursements



regroupement des montants remboursés

Ce nouvel outil simplifie le travail des différentes parties et permet de garantir dorénavant les remboursements dans un délai de deux mois.

LEZ et SmartMove

En 2022, les critères d'éligibilité pour conduire dans la **Zone de Basses Émissions (LEZ)** ont été renforcés. Cette zone couvre l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, une période de transition pour les amendes à infliger et à suivre a été prévue jusqu'en juin 2022. En raison des problèmes d'approvisionnement mondial, le délai de livraison des nouveaux véhicules (électriques) s'est considérablement allongé, empêchant les propriétaires d'un véhicule diesel de norme Euro 4 de le remplacer à temps.

En 2022, Bruxelles Fiscalité a également poursuivi la préparation de l'introduction éventuelle de la taxe kilométrique intelligente **SmartMove**, projet fiscal du Gouvernement bruxellois visant à améliorer la mobilité en Région de Bruxelles-Capitale.

À la suite de la décision du gouvernement en décembre 2020, reconfirmée en septembre 2021, et de l'adoption du plan de relance européen, nous avons concrètement poursuivi les travaux suivants dans le cadre du projet SmartMove :

L'objectif du plan de relance européen a été atteint en juin 2022.

Les travaux effectués dans le cadre du comité de concertation se sont poursuivis.

L'avis du Conseil d'État a été sollicité.

Des tests externes ont été menés.



*Objectifs des tests :
identification des bugs, capture des souhaits d'évolution fonctionnelle de l'application et observation des changements de comportement de mobilité. Les deux premiers objectifs ont été atteints. Il est encore trop tôt pour tirer des conclusions concernant le troisième objectif. L'objectif de 500 testeurs a été atteint à la fin du mois d'août 2022 et les tests se poursuivent.*

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

Bruxelles Fiscalité est devenu un **centre d'expertise fiscale** pour la Région de Bruxelles-Capitale :



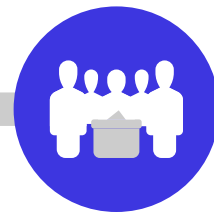
gestion des recettes
fiscales



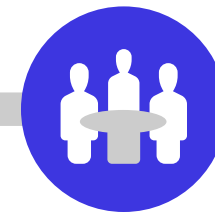
codification de la
législation fiscale



élaboration de rapports
et consultation



soutien aux politiques
du ministre des Finances
et au gouvernement



prestation de service
du Comité d'acquisition
d'immeubles

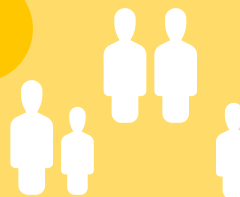
Le centre de connaissances a réalisé un certain nombre d'**études** en vue d'éclairer le ministre des Finances et le gouvernement sur une série de questions fiscales. Ces études ont souvent donné lieu à des **textes législatifs**. En 2022, nous nous sommes concentrés sur deux thèmes :

1



modification de l'abattement
principal et abattement
complémentaire

2



modernisation des droits
de succession


1. Modification de l'abattement sur les droits de vente et introduction d'un abattement complémentaire en cas d'amélioration de la performance énergétique

Une réforme de l'abattement, entreprise en 2022, est entrée en vigueur le 1er avril 2023.

1° Le montant de l'**abattement principal** est passé de 175 000 € à 200 000 €. Le plafond de l'abattement (= le prix de vente maximum de l'immeuble pour bénéficiaire de l'abattement) a également augmenté de 500 000 à 600 000 €.

2° D'autre part, pour inciter les propriétaires à améliorer la performance énergétique de leur immeuble, un **abattement complémentaire** a été introduit. En cas d'amélioration de la PEB de l'immeuble acquis d'au moins deux classes dans un délai de 5 ans, un abattement complémentaire de 25 000 € pour chaque saut de classe énergétique peut être accordé.

Nous rappelons que les droits d'enregistrement (et donc l'abattement) sont toujours gérés par le SPF Finances. Bon à savoir : en 2022, quelque 7 200 abattements ont été accordés, ce qui représente une réduction d'impôt de 157 143 562,50 €.



En Région de Bruxelles-Capitale, lors de l'achat d'une habitation destinée à sa résidence principale, l'acheteur a, sous certaines conditions, droit à un abattement sur les droits d'enregistrement à payer (= réduction de la base imposable du droit d'enregistrement sur le montant de l'achat).



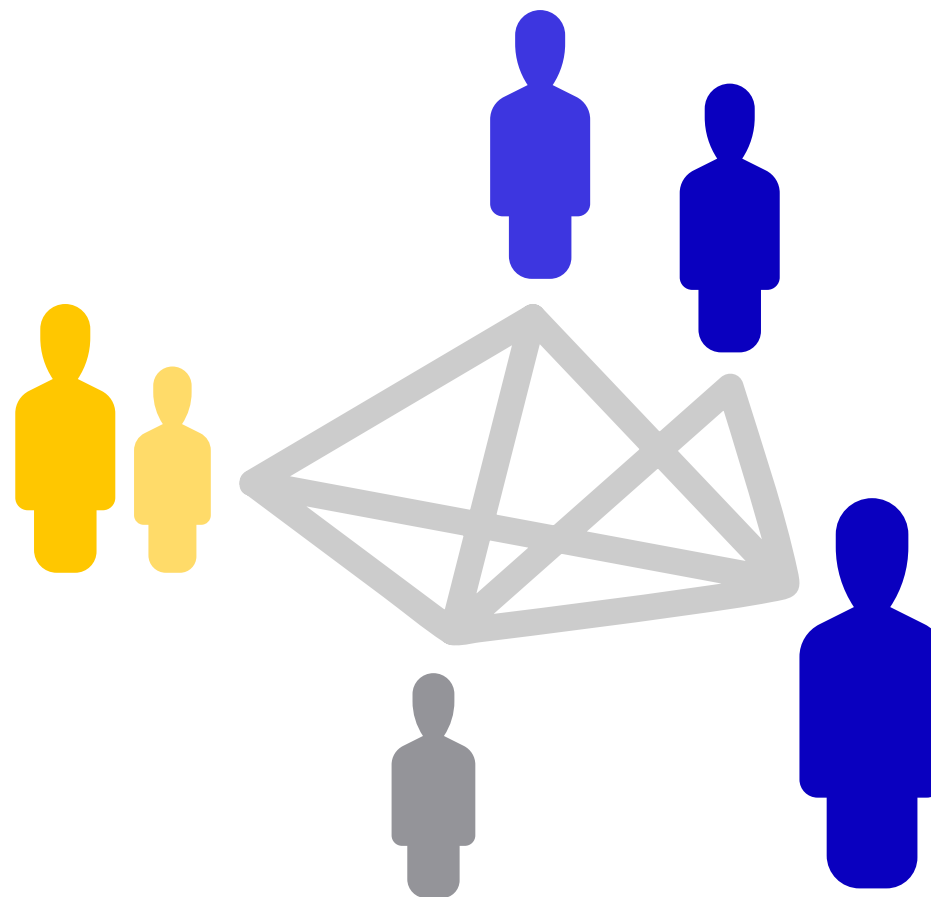
2. Modernisation des droits de succession et de donation

Conformément à l'accord de gouvernement, une réforme des droits de succession et d'enregistrement sur les donations est à venir. Dans le cadre de celle-ci, certaines propositions de mesures ont fait l'objet d'un avant-projet d'ordonnance.

L'une des propositions prévoit d'**étendre la notion de « partenaire »**, aux fins des droits de succession et de donation, à **certains cohabitants de fait**.

En outre, pour réduire quelque peu les montants élevés des droits de succession entre frères et sœurs, oncles et tantes ou cousins, une autre mesure a été proposée selon laquelle **ces personnes**, suivant la volonté du défunt, seraient imposées « en tant qu'héritiers en ligne directe ou partenaires » **(à un taux avantageux de 3 %) sur un certain montant reçu par testament**.

Outre sa participation à ces deux réformes, notre service d'études a également offert un **appui stratégique** au ministre des Finances. En 2022, 70 projets de réponses à des questions parlementaires ont ainsi été élaborés.

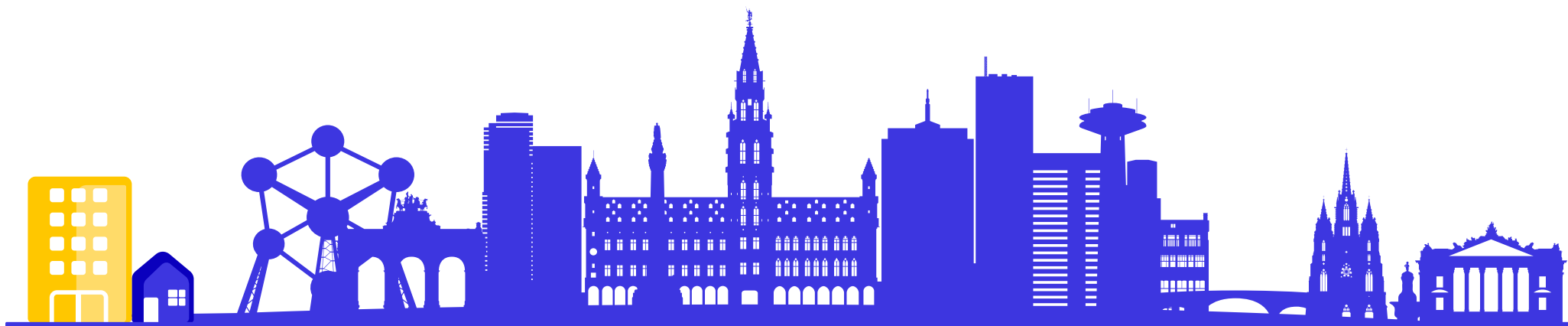


Nos experts immobiliers

Le **Comité d'acquisition d'immeubles**, rattaché à Bruxelles Fiscalité, procède à des évaluations pour le compte des services publics bruxellois et fournit également des conseils juridiques sur les projets d'actes notariés. Ces évaluations consistent à expertiser des biens immobiliers et des droits.

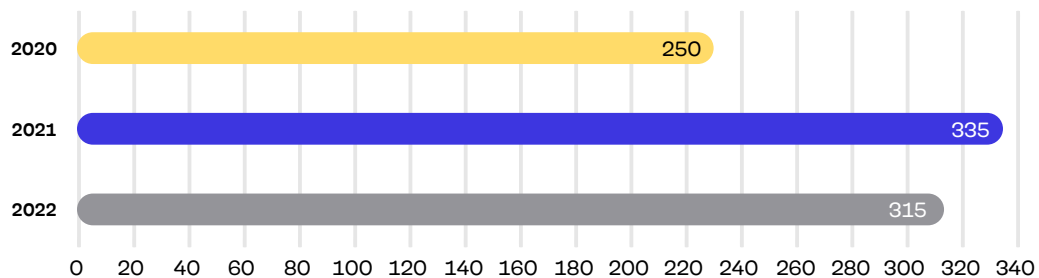
En 2022, le Comité d'acquisition a préparé plus de 300 **dossiers d'évaluation**. Il existe plusieurs types d'évaluation en fonction de la durée requise, de la nature du bien ou des hypothèses d'évaluation requises. Parallèlement, le nombre de demandes de **conseils juridiques** augmente progressivement.

Les services du Comité d'acquisition sont proposés aux services publics régionaux et communaux, et plus généralement à tout organisme disposant d'un pouvoir d'expropriation. Les demandes reçues en 2022 émanent principalement de services publics régionaux (tels que le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le SPRB, la SLRB, etc.) ainsi que des communes bruxelloises et des CPAS.

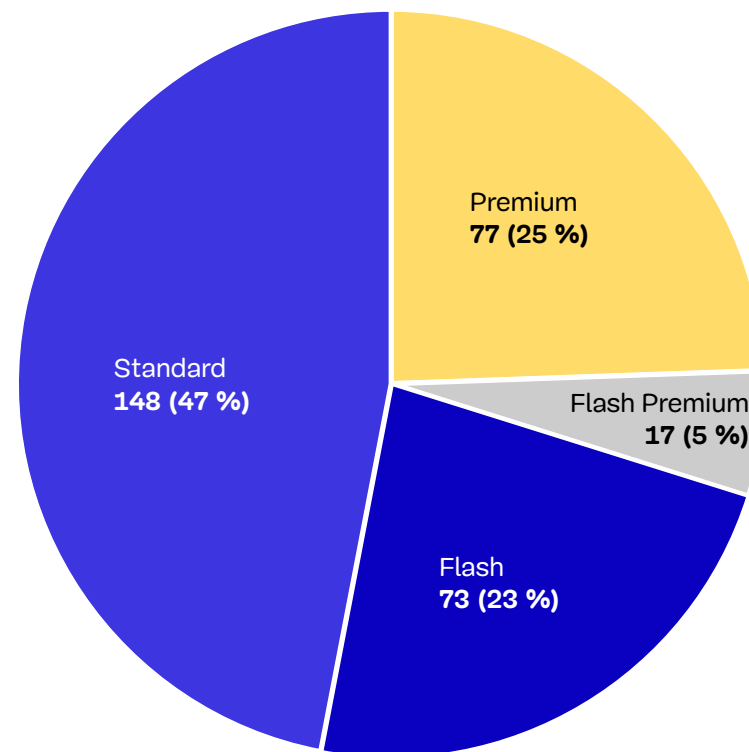


Évaluations

Évolution depuis 2020

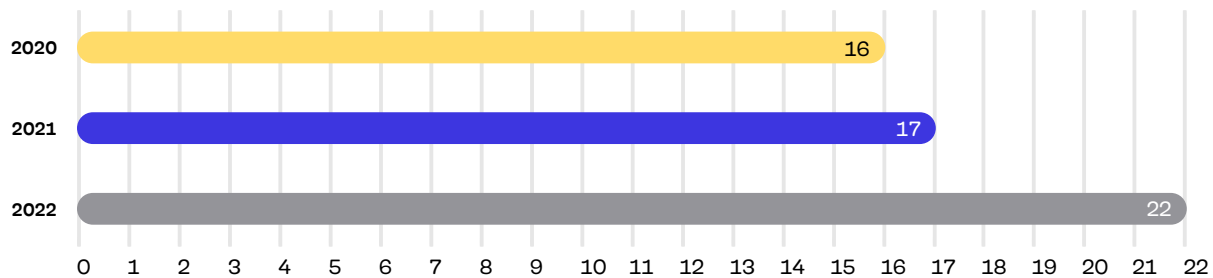


Répartition par type en 2022



Conseils juridiques

Évolution depuis 2020

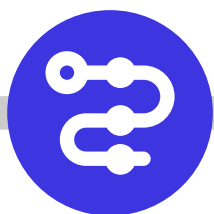


La **Structure de Coordination de l'Information Patrimoniale**, ou SCIP, assiste les services publics des trois régions et le gouvernement fédéral dans la gestion et l'échange de l'information patrimoniale. Bruxelles Fiscalité agit en tant que point de contact avec les institutions régionales bruxelloises pour le compte de la SCIP. En 2022, 45 demandes ont été traitées dans un délai de 10 jours ouvrables.

En ce qui concerne la **gestion des parties prenantes (stakeholder management)**, les actions suivantes ont été menées :



évaluation globale de la collaboration avec les administrations partenaires



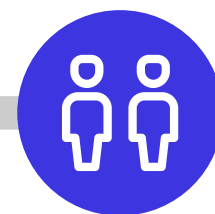
élaboration d'une stratégie et d'un plan de communication ciblant les parties prenantes



enquête de satisfaction auprès des communes



campagne d'information spécifique destinée aux pouvoirs locaux dans le cadre de la campagne du précompte immobilier 2022



évaluation spécifique de la collaboration avec Bruxelles Pouvoirs Locaux (en cours fin 2022)



traitement de 160 questions provenant des communes

OS 4

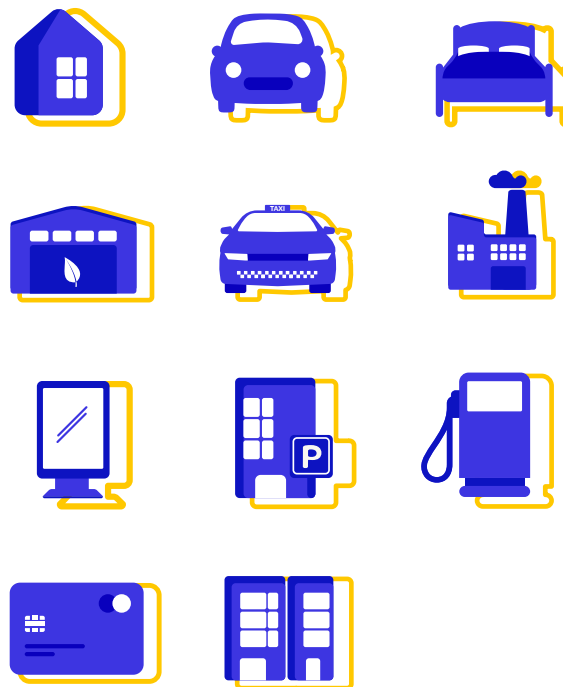
Le développement d'une plateforme
de services fiscaux à part entière

Au travers de projets divers, Bruxelles Fiscalité s'efforce d'offrir un service toujours meilleur et une numérisation toujours plus poussée. En 2019, par exemple, nous avons lancé notre plateforme numérique MyTax. Celle-ci est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via MyTax.brussels.

MyTax est un outil innovant en constante évolution. En 2022, nous avons par exemple élargi la plateforme en y intégrant 8 taxes. La population bruxelloise et les organisations peuvent ainsi utiliser MyTax comme guichet central leur permettant de gérer leurs impôts régionaux.

“ En tant que service public, Bruxelles Fiscalité fait de l'orientation client l'une de ses principales priorités. La plateforme numérique MyTax s'inscrit dans notre volonté d'offrir toujours plus de services à la population. Ce guichet électronique constitue un véritable gain de temps pour les contribuables bruxellois-es et leur permet d'accéder plus rapidement à leurs documents. ”

Dirk De Smedt, Directeur général de Bruxelles Fiscalité



L'évolution numérique se poursuit

L'innovation est l'une des cinq valeurs fondamentales de Bruxelles Fiscalité. C'est pourquoi nous misons résolument sur l'innovation et la numérisation. La prestation de services par voie numérique est également devenue la norme au sein de Bruxelles Fiscalité. Grâce à MyTax, les contribuables peuvent gérer la majeure partie de leurs impôts en ligne :



consultation de documents



paiement de taxes



demande de facilités de paiement



introduction et suivi des demandes

MyTax rassemble en un seul endroit la totalité des informations et des documents nécessaires à la gestion des différentes taxes. Un outil intuitif et clair, tant pour le contribuable que pour le gestionnaire de dossier.

Depuis son lancement en 2019, l'utilisation de MyTax est en constante augmentation. En 2022, 30 % des demandes de la population bruxelloise ont été effectuées via MyTax. Plus précisément, 53 037 demandes ont été introduites, soit une augmentation considérable de 51 % par rapport à 2021 !

Ces demandes sont transférées dans un système de gestion de la relation client (Customer Relation Management ou CRM), également développé en 2022. L'équipe de gestion de la clientèle a traité 30 % des demandes directement dans l'environnement CRM, tandis que toutes les autres demandes ont été réparties entre plusieurs services et traitées dans SAP. En outre, le call center a traité plus de 50 000 appels dans le même environnement CRM.



En 2022, nombre de solutions informatiques ont été mises au point et la numérisation s'est poursuivie :

Processus internes :



Outil de gestion Fox :
migration d'une série de taxes vers SAP



Customer Relation Management (CRM) : poursuite du développement de la gestion de la relation client lors du lancement du call center interne



Améliorations structurelles du processus de remboursement



ActaLibra :
mise en place d'un logiciel de gestion notariale en vue du traitement et du suivi efficaces des demandes d'authentification

Services aux citoyen-ne-s (internes et externes) :



Digital Signage :
optimisation des écrans numériques interactifs pour la communication interne et externe



MyTax :
amélioration de la plateforme numérique destinée aux contribuables bruxellois-es



Outil de gestion Fox :
intégration d'une série de taxes dans la plateforme numérique MyTax



LEZ :
adaptations de la plateforme de la Zone de Basses Émissions où la population peut trouver des informations, des pass d'une journée, des formulaires de demande d'exonération, etc.



Appinest :
extension de l'application pour faciliter la communication avec les locataires sociaux au sujet de leur logement

TIC :



Move To Cloud :
migration de l'infrastructure informatique de Bruxelles Fiscalité vers le « Cloud »

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

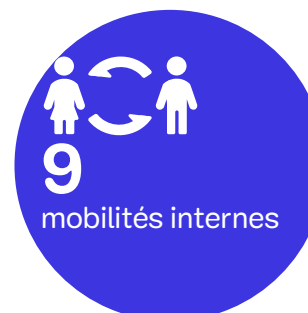
Bruxelles Fiscalité est une organisation diversifiée, dynamique et ambitieuse au service de la population bruxelloise. En tant qu'employeur, nous nous efforçons d'accorder la même attention aux membres de notre personnel au moyen d'un environnement de travail motivant et d'un large éventail de formations et d'opportunités de développement.

Croissance, mobilité interne et promotions

Afin de recruter les meilleurs profils, les équipes RH et communication unissent leurs forces pour mettre en œuvre des actions en matière d'employer branding, telles que la participation au salon de l'emploi Job Fair Brussels.

Nous proposons également des offres d'emploi temporaires pour les jeunes bruxellois et bruxelloises en manque d'expérience professionnelle (Stage First d'Actiris) et pour les personnes en situation de handicap (contrat CAP). Ces initiatives font partie intégrante de la politique de diversité (voir OS 6).

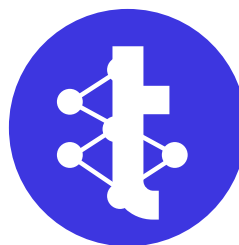
Quelques chiffres concrets de 2022 :



Nos formations

À la suite d'une première expérience d'e-learning via la plateforme BF Academy, nous avons lancé, le 1er mai 2022, une plateforme d'apprentissage numérique flambant neuve en collaboration avec talent.brussels : **MyTalent Learning**. Cette plateforme d'apprentissage permet à chaque membre du personnel de choisir parmi un catalogue de plus de 3 000 formations disponibles en néerlandais, français ou anglais.

MyTalent Learning nous permet d'offrir une formation flexible, à la demande et continue en vue de répondre aux besoins de l'organisation. Le développement individuel autonome occupe une place durable dans le contexte professionnel.



MyTalent Learning

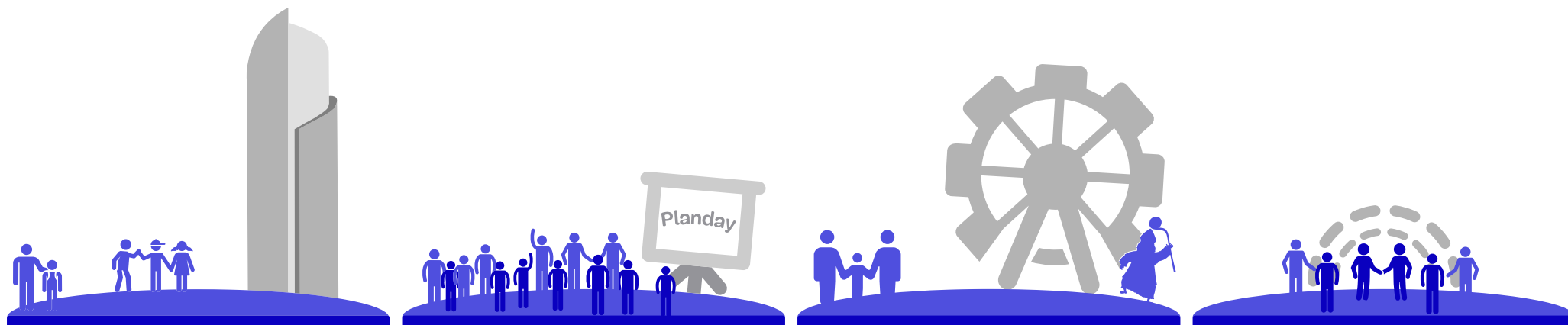
Top 5 des formations e-learning consacrées au développement personnel :



1. Gérer son temps
2. Donner et recevoir du feedback
3. Structurer son travail
4. Développer une attitude professionnelle
5. Gérer une situation difficile lors d'un entretien d'évaluation

Notre attention particulière à la cohésion sociale et au bien-être

Bruxelles Fiscalité est convaincue que la cohésion entre collègues profite également au service rendu à la population et aux entreprises. En 2022, nous avons organisé quatre événements pour renforcer la **cohésion sociale** entre collègues.



Lors du **Kids Welcome Day**, les enfants des membres de notre personnel ont été accueillis à l'Iris Tower.

Le **Planday** est l'occasion de faire le bilan de l'année écoulée avec l'ensemble des collègues et de se tourner vers l'année de travail à venir. Au centre de cette journée se trouvaient non seulement le management, mais aussi l'ensemble de notre personnel, qui a pris la parole pour partager ses réussites et défis sous forme de courts BF-talks. Nous avons terminé la journée en beauté par une soirée dansante à l'occasion de notre cinquième anniversaire.

À l'automne, nous avons organisé un **Family Day** et une **fête de Saint-Nicolas**.

Nous prévoyons de développer l'organisation de tels événements au moyen de la création d'un « **Cercle d'amis** ».

La santé d'une entreprise est tributaire de la santé de son personnel. C'est pour cette raison que Bruxelles Fiscalité déploie des efforts supplémentaires en faveur du **bien-être au travail**. Nous proposons régulièrement des rencontres pendant la pause de midi destinées à améliorer le bien-être mental et physique de notre personnel au travail. Quelques thèmes abordés en 2022 :



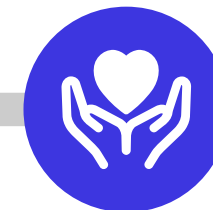
Gérer le stress dans un environnement de travail hybride de plus en plus numérisé



Un esprit sain dans un corps sain grâce à une **alimentation saine**



Analyse approfondie de l'influence des hormones sur notre bien-être physique et mental au quotidien



Quel soutien le **service social** peut-il apporter à notre personnel ?

Nous proposons également aux membres de notre personnel le programme d'aide aux employés (**Employee Assistance Programme** ou EAP), conçu pour les aider, ainsi que les membres de leur famille vivant sous le même toit, à faire face à des problèmes susceptibles d'affecter leur bien-être mental et, par conséquent, leurs performances au travail.

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

1. Initiatives pour les client·e·s (internes et externes)

Digital Signage

En plus des écrans numériques informatifs situés à l'accueil, des écrans interactifs sont disponibles aux points de rencontre de l'Iris Tower pour offrir au personnel et au public présent aux guichets des informations en temps réel.

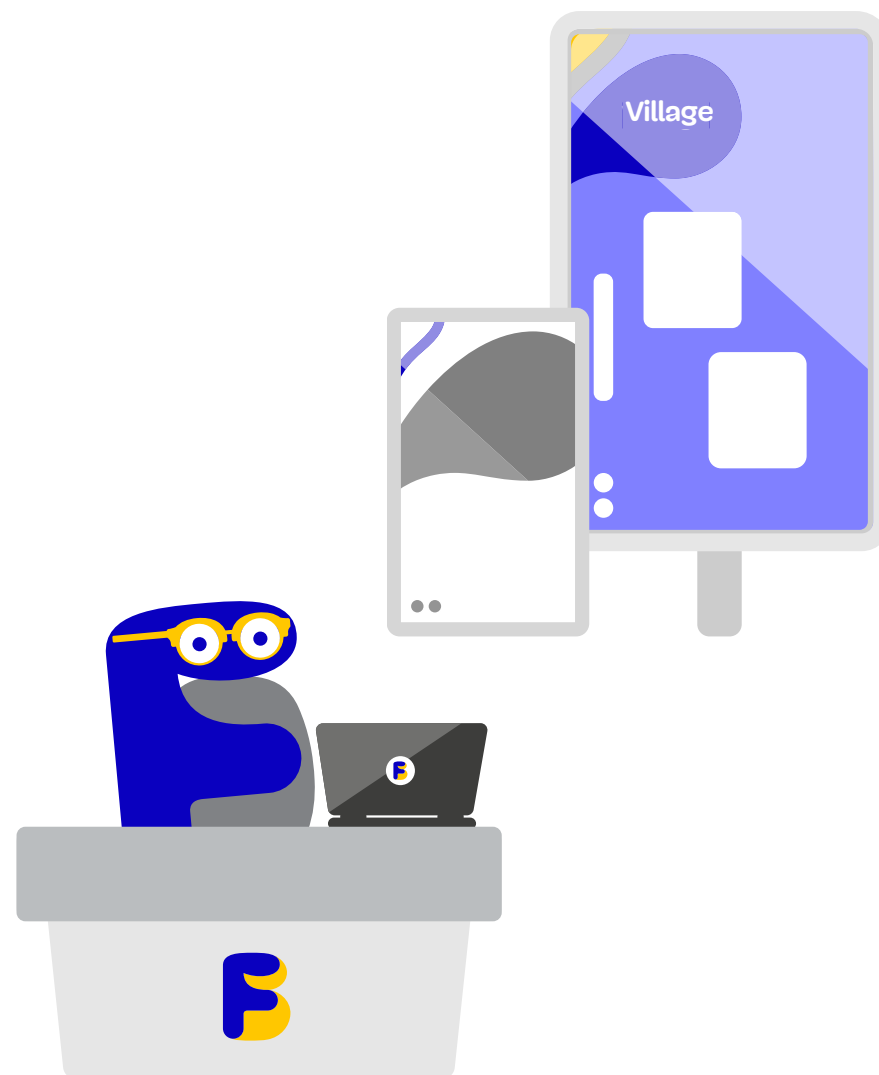
Accueil

Depuis février 2022, le parcours visiteur a fait peau neuve : le tout nouvel espace d'accueil permet à la population d'accéder à la plupart des services de la Région de Bruxelles-Capitale.

Une équipe de 12 stewards assure l'accueil des visiteurs. Ses membres sont facilement reconnaissables à leur uniforme aux couleurs de la Région bruxelloise. Premier point de contact, cette équipe joue un rôle important en termes d'image et véhicule les valeurs de notre administration.

Sa mission est non seulement d'accueillir les citoyens et citoyennes, mais aussi de répondre à leurs questions, de les renseigner sur nos procédures administratives, de leur indiquer le bon chemin et de les guider à nos bornes électroniques.

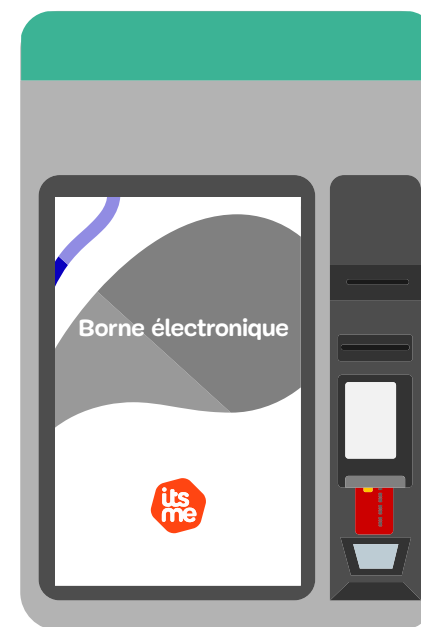
Nos stewards font preuve d'empathie, de bienveillance et d'attention, garantissant ainsi le meilleur accueil possible au public !



Bornes électroniques

Le parcours visiteur de l'Iris Tower offre à la population un espace numérique en libre-service doté de 20 bornes électroniques. Celles-ci lui permettent d'accéder à un certain nombre de services, dont MyTax. Après identification à l'aide de sa carte d'identité ou de itsme®, le citoyen ou la citoyenne peut rechercher des informations, configurer son profil d'utilisateur, introduire et suivre ses demandes, imprimer ou envoyer des documents, effectuer un paiement et bien plus encore.

Bien que l'évolution numérique soit déjà très avancée, cette technologie n'est pas forcément à la portée de toute la population. C'est pourquoi citoyens et citoyennes peuvent toujours demander de l'aide à nos stewards via un bouton de demande d'assistance situé sur les bornes électroniques. Nos visiteurs et visiteuses bénéficient alors d'informations en temps réel et d'une aide rapide.



Objectif ultime : la satisfaction client

Chaque interaction entre le public et notre administration se traduit par une opinion sur notre organisation et sur les services que nous offrons. Cette perception est directement liée à la manière dont se déroule le contact.

Afin de rendre leur expérience aussi agréable que possible, nous avons développé une approche orientée client.

La compréhension des attentes, l'anticipation des besoins, la cohérence et la recherche de solutions sont autant de paramètres que nous avons pris en compte lors de l'amélioration ou de la création de nouveaux services pour la population, tels que notre call center et notre parcours visiteur.

En outre, il est important non seulement de maintenir la qualité de nos interactions, mais aussi de les améliorer. Par exemple, après un appel à notre call center, la personne appelante a la possibilité de répondre à une enquête de satisfaction. Les résultats de celle-ci nous permettent de progresser.

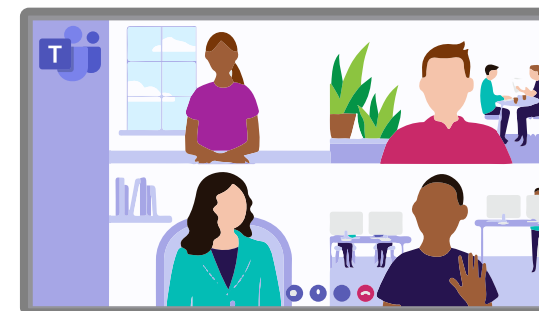
Enfin, dans un souci de proximité avec le public, nous avons à cœur de participer avec d'autres administrations de la région à divers événements, tels que Batibouw ou la Fête de l'Iris.



Office & Facility Management (OFM)

Le service de support OFM est responsable de toutes les infrastructures de l'environnement de travail. En 2022 (depuis le déménagement à l'Iris Tower), l'équipe s'est concentrée sur les points suivants :

- sensibilisation aux « New Ways of Working » : flex desk sur plusieurs étages, aménagés et décorés en fonction des activités ;
- garantie d'un environnement de travail sain, sûr et agréable ;
- gestion des salles de réunion et des applications multimédias qui y sont intégrées ;
- accueil des nouveaux membres du personnel en leur remettant le matériel de travail nécessaire ;
- services de téléphonie et d'internet (gestion des abonnements) ;
- soutien logistique au travail et lors d'événements extérieurs ;
- collaboration avec les services facilitaires du SPRB qui est également situé dans l'Iris Tower.



2. Nouveaux partenariats avec des tiers

Bruxelles Fiscalité a lancé un projet de coopération avec la cellule des Logements inoccupés de Bruxelles Logement. Ce projet vise l'amélioration de l'échange des données reçues par Bruxelles Fiscalité et communiquées à des tiers. Les services fournis à ces derniers seront également renforcés par le développement des inscriptions hypothécaires et des saisies immobilières.

Ces bonnes pratiques pourraient être étendues à la collaboration avec d'autres tiers. C'est ainsi que le port de Bruxelles a fait l'objet d'un nouveau protocole. Bruxelles Fiscalité a également mené des concertations avec parking.brussels pour étudier la perception des amendes de stationnement.

Bruxelles Fiscalité collabore également avec la Société de Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) pour assurer la maintenance d'Appinest, une application mobile destinée à faciliter la communication entre les Sociétés Immobilières de Service Public (SISP) et les locataires de logements sociaux. Cette application leur permet d'effectuer de nombreuses interventions dans les logements.



3. Initiatives politiques revêtant un intérêt sociétal : diversité et environnement

Nos actions en faveur de la diversité

Chez Bruxelles Fiscalité, chaque membre du personnel compte, indépendamment de son origine ethnique, de son orientation sexuelle, de son âge, de son genre ou de son état de santé.

Pour concrétiser cette affirmation au sein de l'organisation, nous avons élaboré un plan d'action en faveur de la diversité. Il s'agit donc du premier plan d'action en faveur de la diversité validé (2022-2023), conformément à la loi, depuis que Bruxelles Fiscalité est devenu un service public à part entière (2017).

Bruxelles Fiscalité répond ainsi aux trois piliers du cadre régional pour la diversité : avoir un manager, un comité et un plan d'action diversité.

Actions concrètes :



Participation à la Belgian Pride sous la bannière d'Open@Work, une organisation qui défend les droits des personnes LGBTQIA+ au travail



Collaboration avec Diversicom, qui nous aide à employer des personnes en situation de handicap



Prise en compte, autant que possible, de la diversité de la Région de Bruxelles-Capitale dans nos services (p. ex. accompagnement personnel des client-e-s à nos bornes électroniques)



Mise en avant des journées d'action internationales (p. ex. Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes en collaboration avec Equal)



Collaboration avec Passwerk (testengineers atteint-e-s de TSA)



Guichets et bornes électroniques adaptés aux personnes à mobilité réduite



Vidéos éducatives sur la fiscalité en langue des signes sur notre site web

Travailler dans le respect de l'environnement

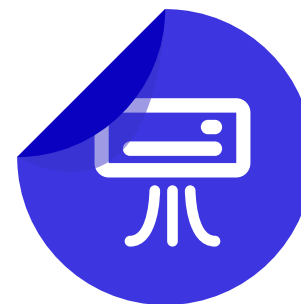
En tant qu'organisation, nous jouons également un rôle dans les politiques environnementales en vue de parvenir à une empreinte carbone neutre. Actions clés en 2022 :



*remplacement des
bouteilles en PET par
des bouteilles en verre*



*lancement d'un projet
cycliste en collaboration
avec Bruxelles
Environnement pour
inciter le personnel à se
rendre au travail à vélo*



*adaptation de la
climatisation de l'Iris
Tower pour répondre
aux directives
énergétiques du
Gouvernement
bruxellois*

Nous avons également étudié plusieurs labels environnementaux, dont le label Entreprise Ecodynamique décerné par Bruxelles Environnement, la norme internationale ISO14001 et la norme européenne EMAS, plus stricte. Dans un premier temps, notre objectif est l'obtention du label Entreprise Ecodynamique.

Glossaire

TAXES/AMENDES**ABRÉVIATION****Immobilier**

PRI	Précompte immobilier
TEHT	Taxe sur les établissements d'hébergement touristique
M ²	Taxe sur les surfaces non-résidentielles

Mobilité

TC (& TMC)	Taxes de circulation (& Taxe de mise en circulation)
PKM	Prélèvement kilométrique pour poids lourds
LEZ	Zone de Basses Émissions - Low Emission Zone

Autres

DEMI	Taxe sur les dépôts de mitraille
ETBA	Taxe sur les établissements bancaires et financiers et les distributeurs de billets
ETDE	Taxe sur les installations soumises à un permis d'environnement de classe 1 ou 2
PAPU	Taxe sur les panneaux d'affichage
PARI	Taxe sur les agences de paris aux courses de chevaux
Parking	Taxe sur les emplacements de parcage excédentaires
POCA	Taxe sur les appareils distributeurs de carburants
TAXI	Taxe sur l'exploitation des taxis ou voitures avec chauffeurs
Tri des déchets	Taxe sur la collecte non sélective des déchets
Incinération	Taxe sur l'incinération des déchets

ENVOIS

AER	Avertissement-extrait de rôle
-----	-------------------------------

INSTITUTIONS

CPAS	Centre Public d'Action Sociale
SCIP	Structure de Coordination de l'Information Patrimoniale
SISP	Société Immobilière de Service Public
SLRB	Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale
SPF	Service Public Fédéral
SPRB	Service Public Régional de Bruxelles

Plus d'informations :
www.fiscalite.brussels

Contact :
fiscalite.brussels/fr/contact

Éditeur responsable :
Dirk De Smedt, Directeur général
Service public régional de Bruxelles Fiscalité (SPRBF)
Place Saint-Lazare 2
1035 Bruxelles

Titre de l'ouvrage : Rapport annuel - Bruxelles Fiscalité 2022
Coordination et rédaction : Cellule communication en collaboration avec les directions de Bruxelles Fiscalité
Mise en page et illustrations : Cellule communication
Ce rapport existe uniquement en format numérique. N'imprimez ce document qu'en cas de nécessité.