

# RAPPORT ANNUEL

## Bruxelles Fiscalité 2023



# **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 2023, le montant total de ces recettes a atteint 1,57 milliard d'euros en taxes et en amendes\*.



**BRUXELLES FISCALITÉ**

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

---

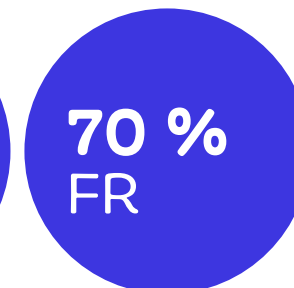
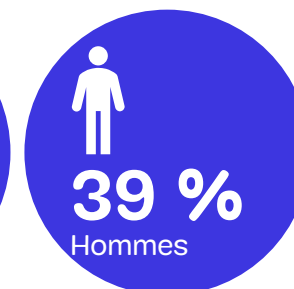
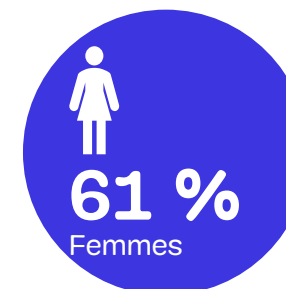
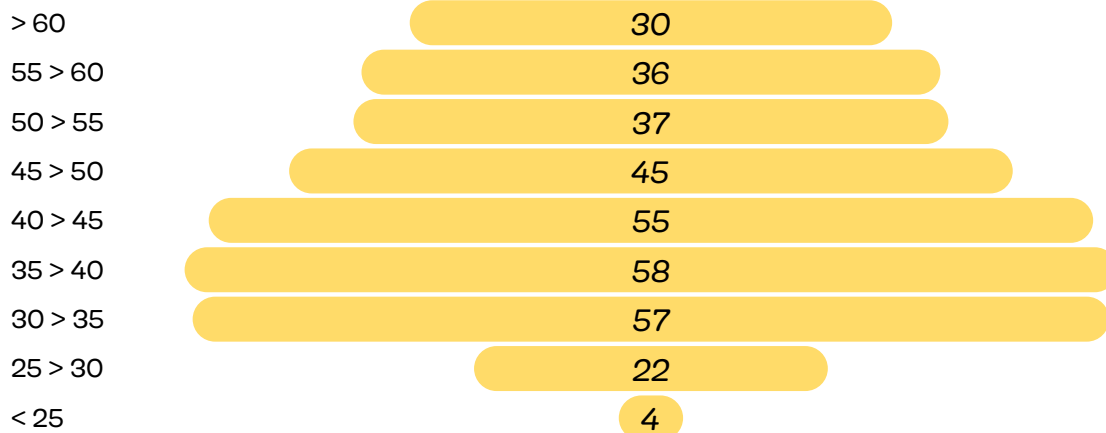


\* Pour en savoir plus, consultez la partie [Perceptions](#) et la répartition région/agglomération sur le [site web de Bruxelles Finances et Budget](#).

# Qui

Fin 2023, Bruxelles Fiscalité comptait 344 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



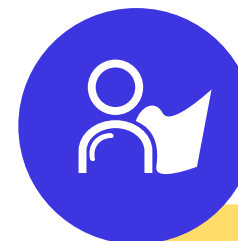
*orientation client*



*solidarité*



*leadership*



*audace*



*innovation*



# Bruxelles Fiscalité : rétrospective 2023

Nos objectifs stratégiques (OS) servent de référence à cette rétrospective des activités clés de l'année 2023.



# 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 2023, nous avons conclu 3 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 2023, 6 494 243 données ont été traitées. Les **anomalies** (conflits) identifiées et corrigées lors du croisement des sources représentent environ 101 054 données, soit 1,56 % du total.

6



En outre, les deux enquêteurs de Bruxelles Fiscalité ont effectué 195 **contrôles**. L'accent a été mis sur la vérification des données et l'identification de nouveaux bâtiments dans le contexte de la taxe sur les surfaces non résidentielles. En tant qu'agent-e-s de première ligne, leur rôle est notamment d'informer et d'assister les contribuables.

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 1 571 050 906,95 €<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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**<sup>2</sup>, **la mobilité**<sup>3</sup> et les **autres taxes et amendes**<sup>4</sup>.

La page suivante offre un aperçu des droits constatés de l'année budgétaire 2023 par domaine d'activité :

Le taux de réalisation est supérieur à 100 % pour les taxes liées à l'immobilier et légèrement inférieur à 100 % pour celles liées à la mobilité. Les droits constatés ne diffèrent donc que légèrement des estimations précédentes. Rien à signaler en ce qui concerne les « autres » taxes, dont le taux de réalisation s'élève à 100 %.

Par ailleurs, Bruxelles Fiscalité a octroyé la prime BE HOME à concurrence de 29 750 850 €.

## En quoi consistent les droits constatés ?

Un droit est constaté quand ces quatre conditions 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.

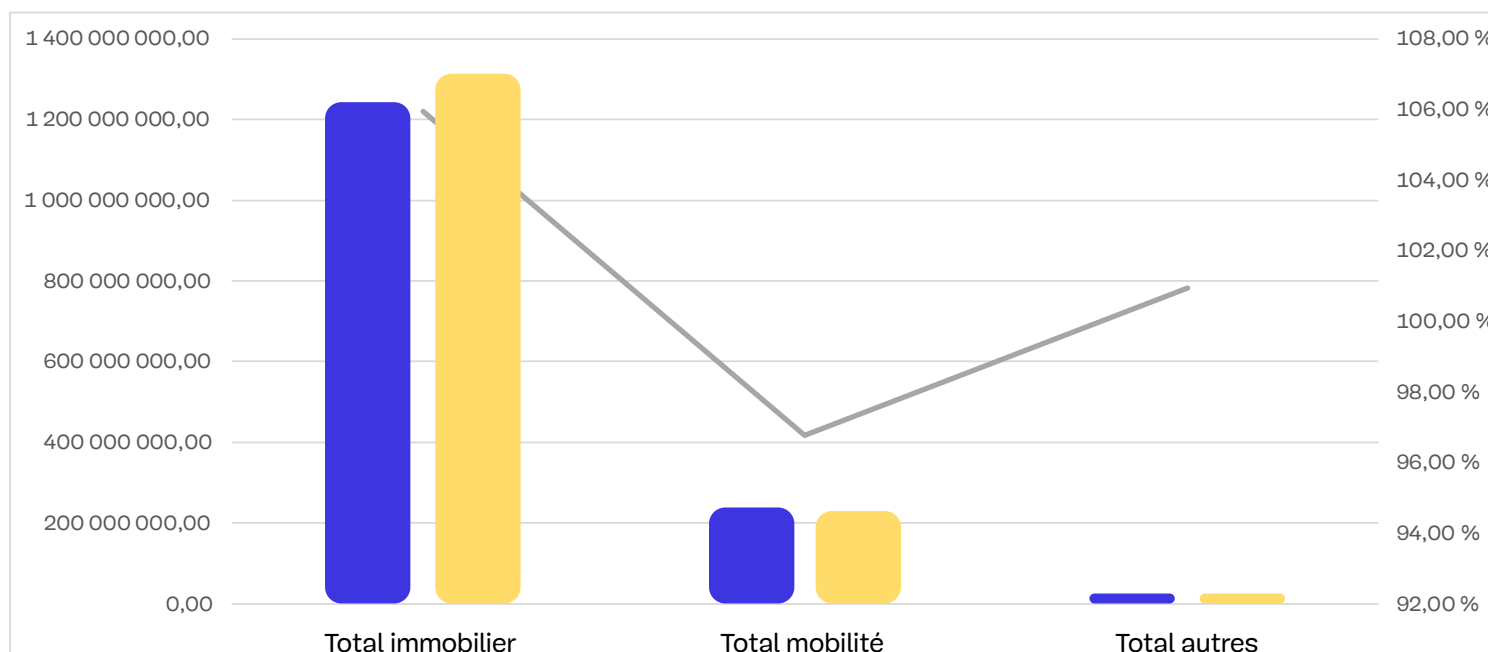


<sup>2</sup> précompte immobilier + taxe sur les établissements d'hébergement touristique + taxe sur les surfaces non résidentielles

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

<sup>4</sup> DEMI, ETBA, ETDE, PAPU, PARI, POCA ... (voir glossaire)

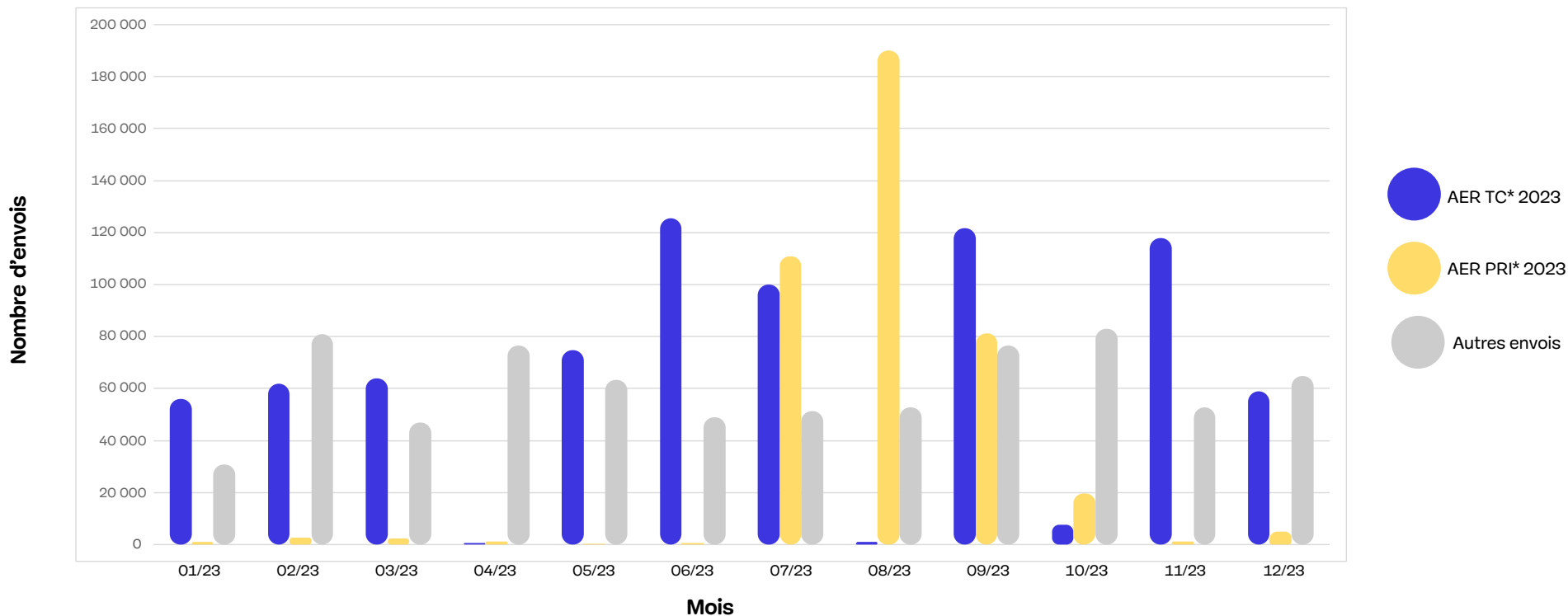
	Droits constatés planifiés (ajustés) pour l'année budgétaire 2023 (euro)	Droits constatés créés durant l'année budgétaire 2023 (euro)	Taux de réalisation %
<b>Total immobilier</b>	1 237 013 000,00	1 310 435 234,59	105,94 %
<b>Total mobilité</b>	243 279 100,00	235 427 339,30	96,77 %
<b>Total autres</b>	24 953 787,02	25 188 333,06	100,94 %



## Envois

Si la numérisation est devenue une réalité incontournable, nous continuons de procéder à l'envoi de nombreux courriers. En 2023, près de 2 millions de documents ont été envoyés, principalement au titre des taxes de circulation et du précompte immobilier.

### Envois 2023



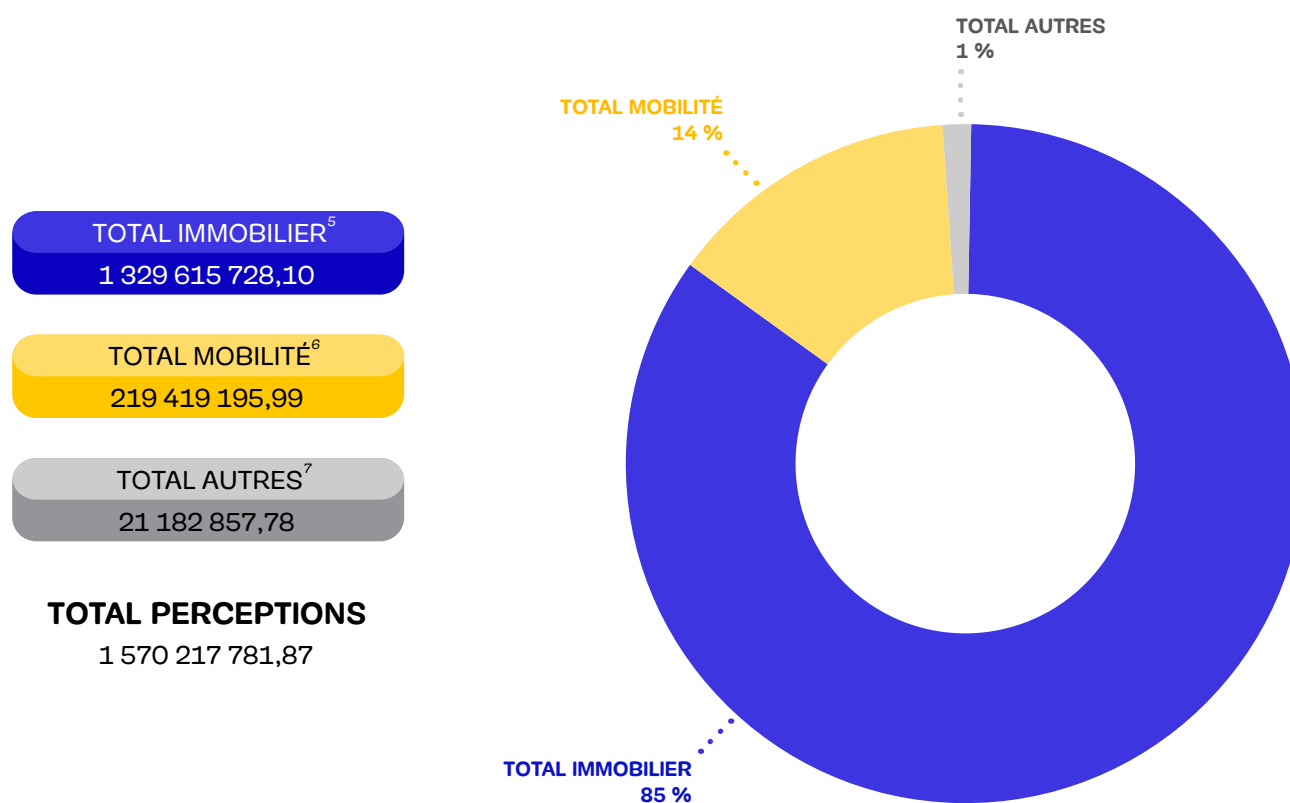
\* voir glossaire

## Perceptions

La **perception des impôts et amendes** a rapporté un total de 1 570 217 781,87 € en 2023.

Les activités relevant de la catégorie « immobilier » représentent 85 % du total des perceptions. En 2023, le total pour le précompte immobilier a dépassé la barre du milliard d'euros pour atteindre 1,18 milliard d'euros.

### Perception des impôts et amendes en 2023



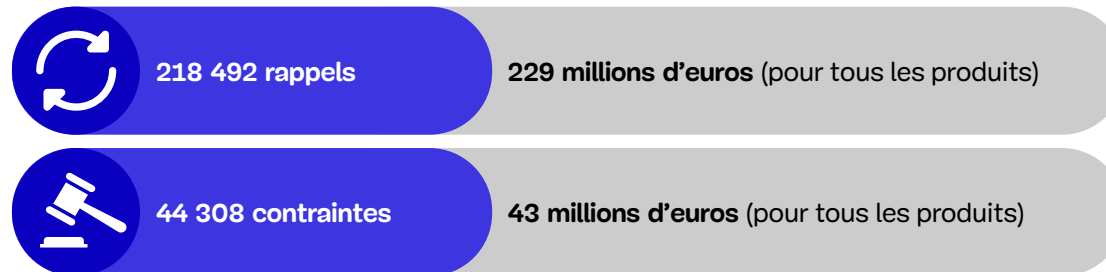
<sup>5</sup> précompte immobilier + taxe sur les établissements d'hébergement touristique + taxe sur les surfaces non résidentielles

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

<sup>7</sup> 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.

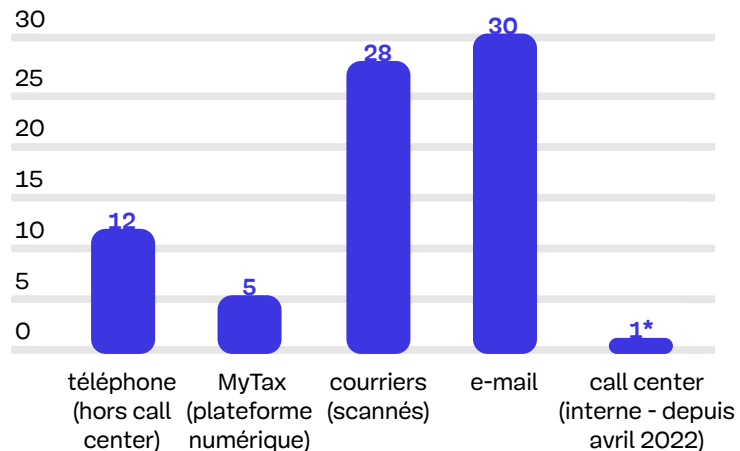


## Contact client

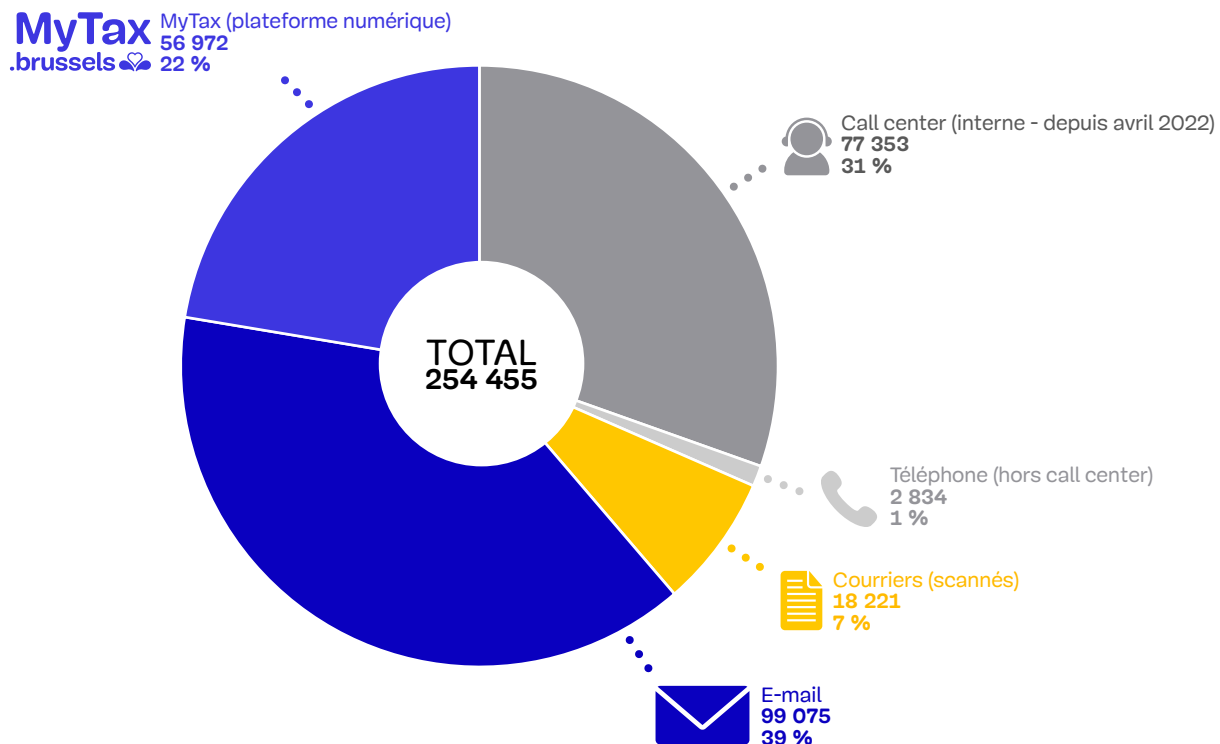
Nos client-e-s (les contribuables) font régulièrement appel à nos services pour obtenir des conseils ou des réponses à leurs questions. Ils contactent Bruxelles Fiscalité par le biais de divers canaux (numériques et traditionnels). Le temps de traitement peut varier selon le canal et le sujet.

La plupart des demandes se font par téléphone et leur nombre ne cesse d'augmenter. Contrairement au fax, la correspondance par courrier subsiste, mais son utilisation diminue d'année en année. L'e-mail reste le canal préférentiel et l'utilisation de la plateforme numérique MyTax est en hausse. De plus, la numérisation améliore le temps de traitement moyen d'une demande.

### Moyenne temps de traitement (jours)



### Nombre d'entrées (incoming post) & part par canal (%)



\* critère « taux d'accessibilité » = 90 %

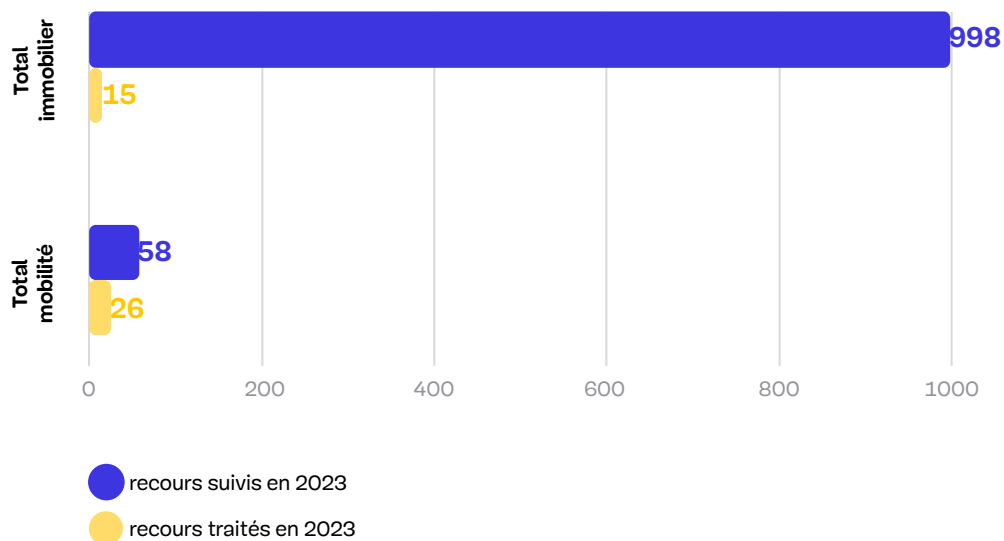
## Communication

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...).

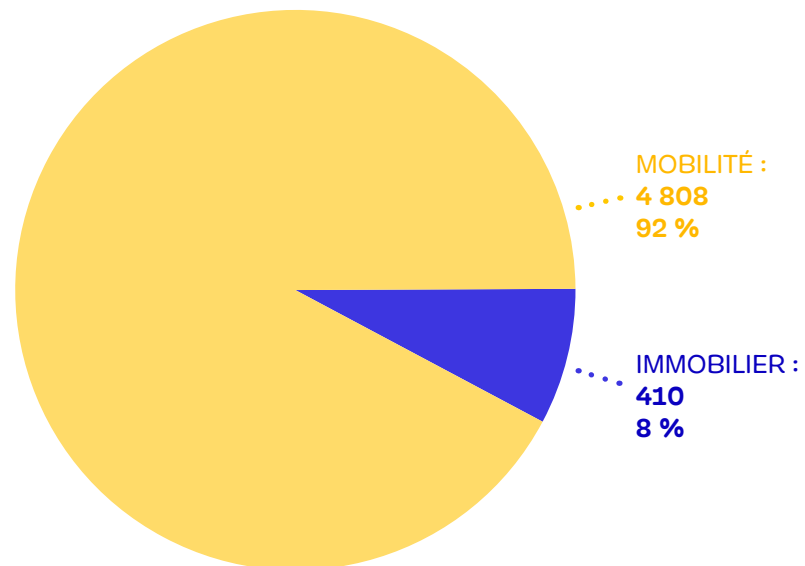


En cas de désaccord avec une décision, les citoyens et citoyennes peuvent introduire un recours administratif et/ou judiciaire. S'ils ou elles estiment avoir été victimes d'un traitement inapproprié, ils ou elles peuvent déposer plainte. En 2023, pas moins de 5 218 **recours administratifs** ont été traités et 1 056 **recours judiciaires** suivis. Le nombre de **plaintes** traitées s'élève quant à lui à 348.

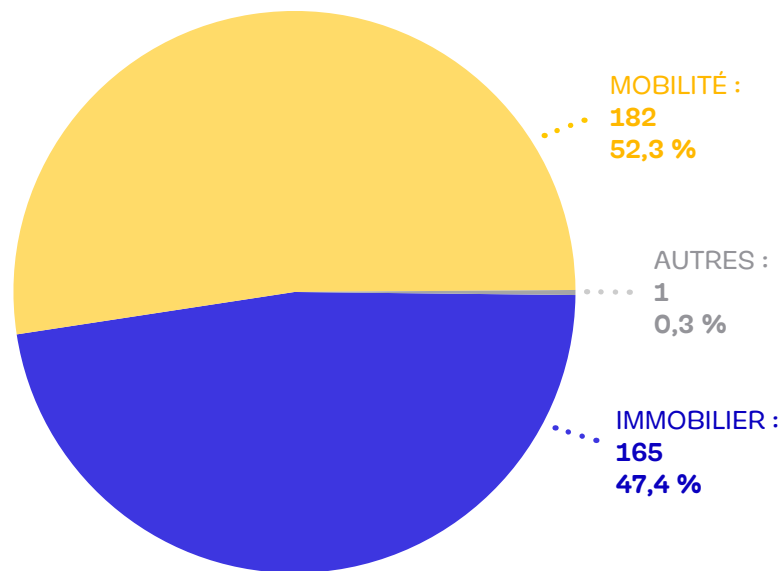
## Recours judiciaires



## Recours administratifs traités



## Plaintes traitées





# 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'OS 2 sont souvent liées à celles de l'OS 4.*

## Remboursements

L'équipe de la **gestion financière** est chargée des **remboursements**. Le nombre de postes à rembourser est passé à 101 645 en 2023, soit un montant de 51,69 millions d'euros. Au total, un peu plus de 25 000 demandes (« Incoming Posts » ou « IP ») ont été traitées.

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

L'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale est couvert par la **Zone de Basses Émissions (LEZ)**. Les critères d'éligibilité pour conduire dans cette zone n'ont pas été renforcés en 2023, comparé à 2022.

La phase de test externe de **SmartMove** s'est poursuivie en 2023. SmartMove est le projet du Gouvernement bruxellois visant à introduire une taxe kilométrique intelligente afin d'améliorer la mobilité en Région bruxelloise. Le feed-back des testeurs a grandement contribué au développement de nouvelles améliorations et de perfectionnements de l'application SmartMove.

En l'absence de positionnement politique sur l'avenir de SmartMove, la phase de test a été suspendue fin 2023.



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 :




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 servi de base à des textes législatifs. En 2023, nous nous sommes concentrés sur quatre thèmes :

**1**  *Flexibilité en matière de précompte immobilier*

**2**  *Réduction des droits d'enregistrement lors de la vente*

**3**  *Modernisation des droits de succession*

**4**  *Réformes budgétaires*

## 1. Flexibilité en matière de précompte immobilier

Un certain nombre de communes bruxelloises réclament plus de flexibilité en matière de précompte immobilier. Plus précisément, elles souhaitent moduler les centimes additionnels communaux en fonction de certains critères (p. ex. la zone, le montant du revenu cadastral, l'affectation du bien).

A cet effet, Bruxelles Fiscalité a entamé des discussions avec les communes bruxelloises afin d'identifier leurs besoins et a analysé les conditions et le cadre dans lequel les centimes additionnels sur le précompte immobilier pourraient être différenciés.



## 2. Réduction des droits d'enregistrement lors de la vente

Le 1er avril 2023, la réforme de l'abattement existant sur les droits de vente et l'introduction d'un abattement complémentaire en cas d'amélioration de la performance énergétique sont entrées en vigueur.

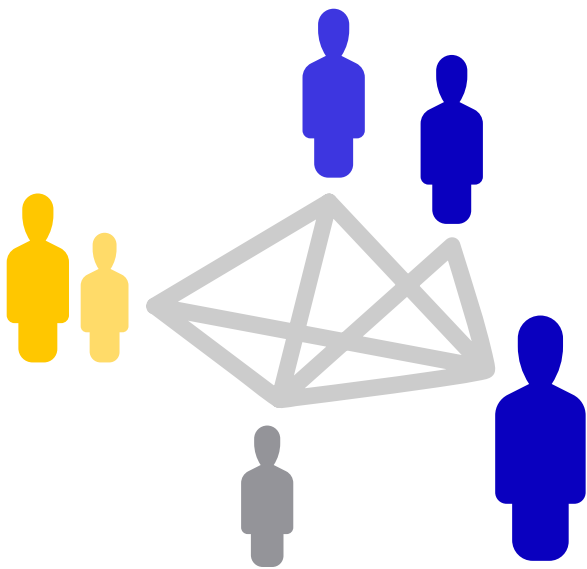
Bruxelles Fiscalité a préparé et supervisé le processus législatif lié à ces réformes et a, dans ce cadre, également mis en place certains outils d'information des contribuables relatifs à ces mécanismes (p. ex. la création d'une FAQ relative à ces réformes).



### 3. Modernisation des droits de succession

L'ordonnance visant à moderniser les droits de succession est entrée en vigueur et s'applique aux successions ouvertes à partir du 1er janvier 2024.

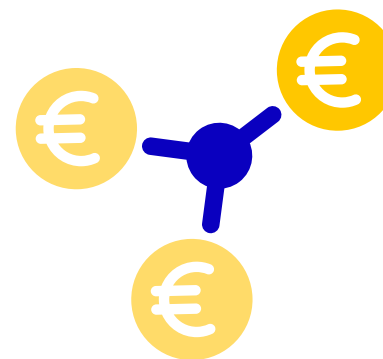
Bruxelles Fiscalité a préparé et supervisé le processus législatif lié à ces réformes.



### 4. Réformes budgétaires

Dans le cadre du conclave budgétaire, Bruxelles Fiscalité a étudié, en concertation avec le Cabinet de tutelle, différentes mesures fiscales qui devraient permettre d'augmenter les recettes à partir de 2024. Quelques exemples :

- une indexation de la taxe de mise en circulation à partir de juillet 2024 ;
- une suppression du régime favorable aux pick-up à usage privé à partir du 1er janvier 2025.

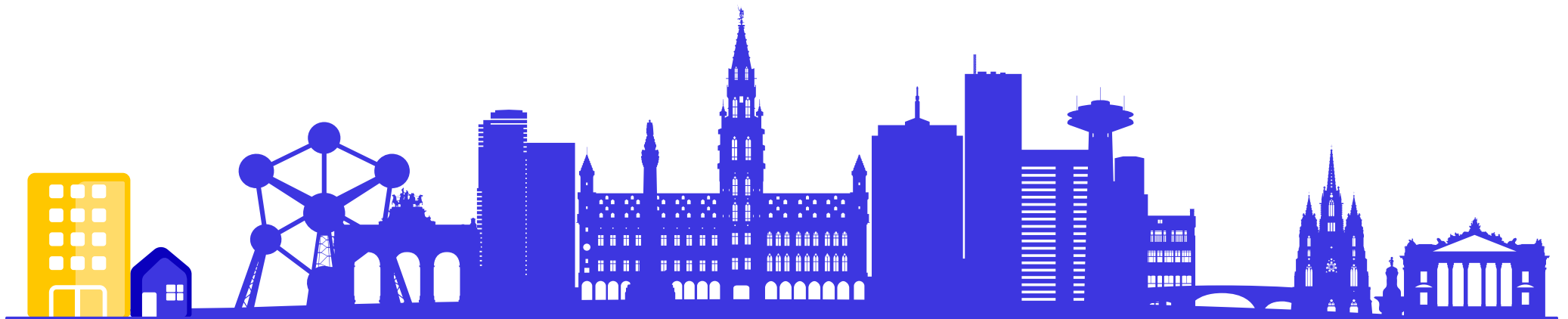


## Nos experts immobiliers

Le **Comité d'acquisition d'immeubles** fait partie intégrante de Bruxelles Fiscalité. Il réalise des estimations pour le compte de tous les pouvoirs publics bruxellois. Ces estimations portent sur la valeur vénale de biens et de droits immobiliers situés en Région de Bruxelles-Capitale. Le Comité d'acquisition rend également des avis juridiques sur des projets d'actes notariés.

En 2023, **286 dossiers d'estimation** ont été traités et **16 avis juridiques** ont été délivrés. Il existe différents types d'estimation en fonction du délai imparti, de la nature du bien ou de l'hypothèse d'estimation.

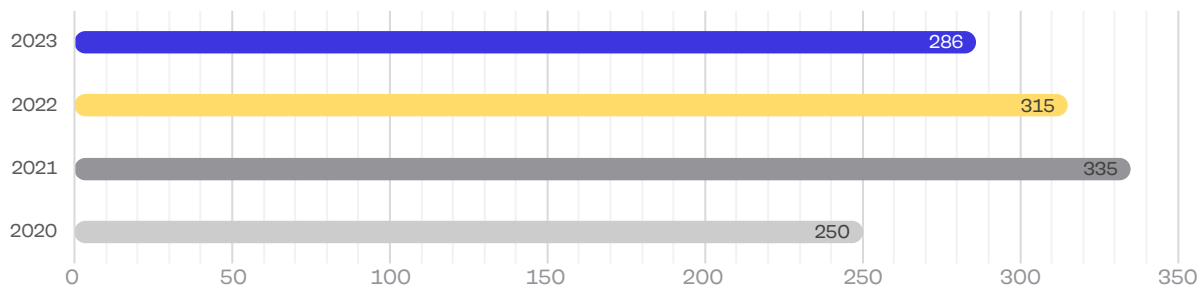
Les services du Comité d'acquisition sont proposés aux pouvoirs publics régionaux et communaux, et plus généralement à tout organisme disposant d'un pouvoir d'expropriation. Les demandes reçues en 2023 émanent principalement d'instances régionales (tels que le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le SPRB, la SLRB, etc.) ainsi que des communes bruxelloises et des CPAS.





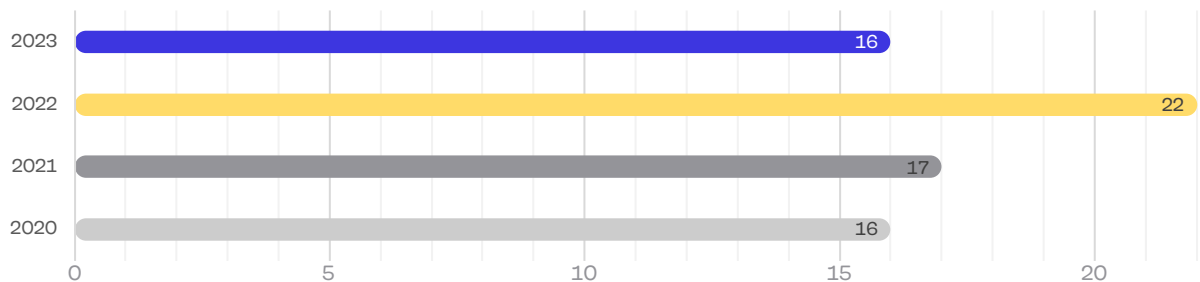
## Estimations

### Évolution depuis 2020

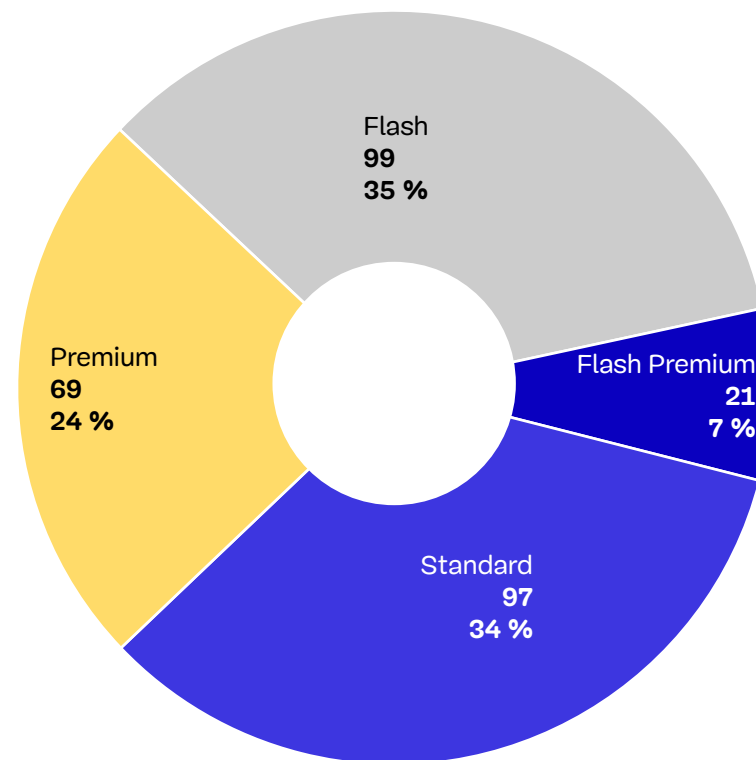


## Avis juridiques

### Évolution depuis 2020



## Répartition par type en 2023

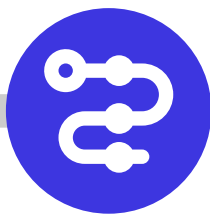


La **Structure de Coordination de l'Information Patrimoniale**, ou SCIP, assiste les services publics des trois régions et le gouvernement fédéral dans la gestion et l'échange de l'information patrimoniale. Bruxelles Fiscalité agit en tant que point de contact avec les institutions régionales bruxelloises pour le compte de la SCIP. En 2023, 19 demandes ont été traitées, toujours en respectant un délai de 10 jours ouvrables.

En ce qui concerne la **gestion des parties prenantes (stakeholders management)**, Bruxelles Fiscalité a une nouvelle fois cherché à optimiser la collaboration en 2023. En vue de s'adresser de manière ciblée aux différentes parties prenantes, nous avons également amélioré notre organisation interne. Nous revenons également sur une série d'activités :



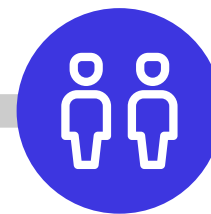
*Évaluation continue de la collaboration avec les administrations partenaires*



*Déploiement de la stratégie et du plan de communication ciblant les parties prenantes*



*Campagne d'information destinée aux pouvoirs locaux dans le cadre du précompte immobilier 2023 et actions de communication supplémentaires relatives à l'augmentation du précompte immobilier 2023*



*Séances d'information pour les communes bruxelloises à l'occasion du lancement du précompte immobilier 2023*



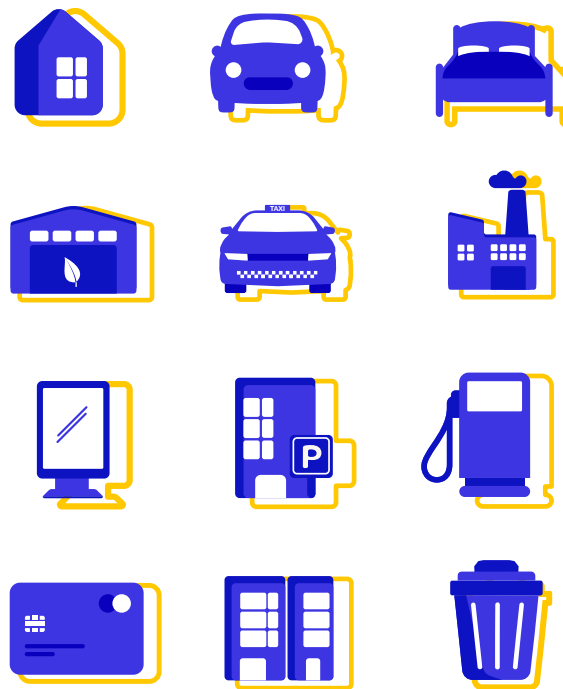
*Traitement de 200 questions provenant des communes bruxelloises*

# 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**, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via MyTax.brussels.

MyTax est un outil innovant en constante évolution. À la suite de l'intégration de certaines taxes existantes, 12 taxes sont disponibles sur MyTax. Les citoyens et citoyennes ainsi que les organisations peuvent utiliser MyTax comme point central de gestion de leurs impôts régionaux. En 2023, plusieurs questions ont fait l'objet d'un travail spécifique : le processus des paiements échelonnés, une connexion entre MyTax et les bornes électroniques à l'accueil, un mode d'authentification plus fluide et, enfin, la lisibilité de la plateforme pour l'utilisateur final.



## 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 2023, 22 % des demandes de la population bruxelloise ont été effectuées via MyTax. Plus précisément, 57 000 demandes ont été introduites, soit une augmentation de 7,5 % par rapport à 2022.

Ces demandes sont transférées dans un système de gestion de la relation client (Customer Relation Management ou CRM). 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, en 2023, plus de 75 000 appels dans le même environnement CRM.



En 2023, nombre de solutions informatiques ont été mises au point et la numérisation s'est poursuivie :

### Processus internes



#### Intranet

Nouvel outil de communication et collaboration interne



#### Sources authentiques

Adaptation de nos systèmes en vue de continuer à recevoir les données des véhicules et des entreprises



#### Précompte immobilier

Amélioration de la gestion des corrections cadastrales

### 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



#### Appinest

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



#### 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.

### TIC



#### Move To Cloud

Finalisation de la migration de l'infrastructure informatique de Bruxelles Fiscalité vers le « Cloud »



#### Rôles et autorisations

Optimisation des autorisations dans les systèmes IT

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

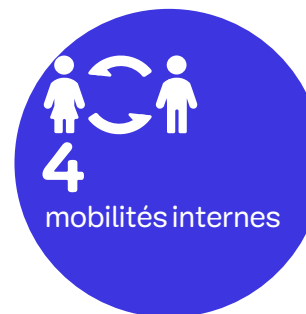
Bruxelles Fiscalité est une organisation diversifiée, dynamique et ambitieuse au service de la population bruxelloise. En tant qu'employeur, nous nous efforçons d'accorder la même attention aux membres de notre personnel au moyen d'un environnement de travail motivant et d'un large éventail de formations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

### Croissance, mobilité interne et promotions

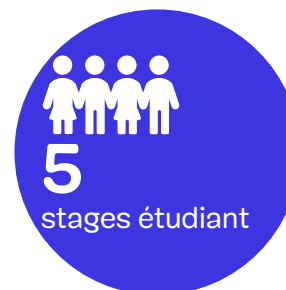
En 2023, la croissance annuelle du personnel s'est arrêtée et ses effectifs ont diminué de 13 personnes. Le nombre de collègues externes fixes de l'IRISteam (Paradigm) a quant à lui diminué de 2 personnes.

En outre, nous avons principalement mis l'accent sur des offres d'emploi temporaires pour les jeunes en manque d'expérience professionnelle (Stage First d'Actiris) et pour les personnes en situation de handicap (contrat CAP\*). Nous avons également pu offrir des stages à des étudiant-e-s.

#### Quelques chiffres concrets de 2023 :



#### Autres contrats :



\* CAP = contrat d'adaptation professionnelle



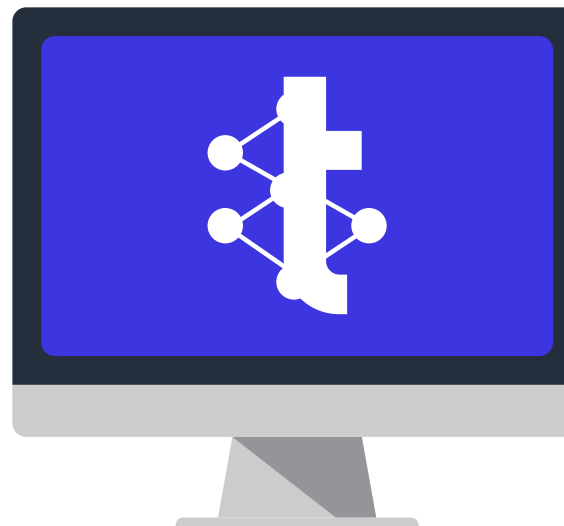
## Nos formations

La plateforme d'apprentissage numérique MyTalent Learning a été lancée en mai 2022. En collaboration avec talent.brussels, Bruxelles Fiscalité offre à chaque membre du personnel un éventail de formations en e-learning de plus en plus large. En 2023, celui-ci a été élargi à plus de 6 000 formations en néerlandais, en français ou en 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

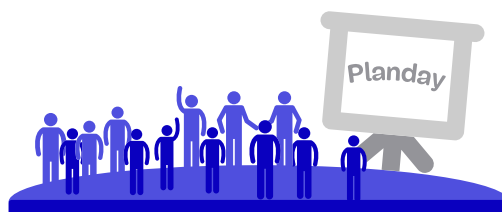


## Notre attention particulière à la cohésion sociale et au bien-être

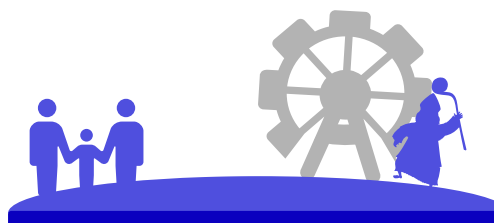
Bruxelles Fiscalité est convaincu que la cohésion entre collègues profite également au service rendu à la population et aux entreprises. Quelques initiatives pour renforcer la cohésion sociale entre collègues sont à noter en 2023 :



Nous avons organisé plusieurs **afterworks** et davantage profité des espaces de détente (billard et tennis de table).



Le **Planday** est une journée au cours de laquelle nous faisons le bilan de l'année écoulée et nous nous tournons vers l'avenir. Des BF-talks réalisés en collaboration avec des membres du personnel ont à nouveau eu lieu en 2023. Lors du teambuilding, nous avons découvert l'histoire du site de Tour & Taxis. Nous avons conclu la journée par une superbe soirée dansante.



À l'automne, nous avons organisé une **fête de Saint-Nicolas**. Une fois de plus, l'ambiance était au rendez-vous et les membres du personnel, accompagnés de leurs tout petits, ont participé en nombre.



Fin 2023, l'amicale « **Les Amis de Bruxs & Fiks** » a été formée.

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**.

En 2023, les actions en faveur du bien-être se sont davantage professionnalisées. L'accent a été plus particulièrement mis sur le Service interne de Prévention et Protection au travail (SIPPT). Des analyses de risques ont ainsi été réalisées, avec une attention particulière portée au travail sur écran. De ces analyses est né un plan d'action « travail sur écran ».

En raison de la modification de la législation, une mise à jour de notre politique de réintégration collective après une maladie de longue durée était à l'ordre du jour.

Cette année encore, nous avons proposé des workshops destinés à améliorer le bien-être mental et physique du 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.



**Sexisme** : qu'est-ce que c'est et comment y faire face ?



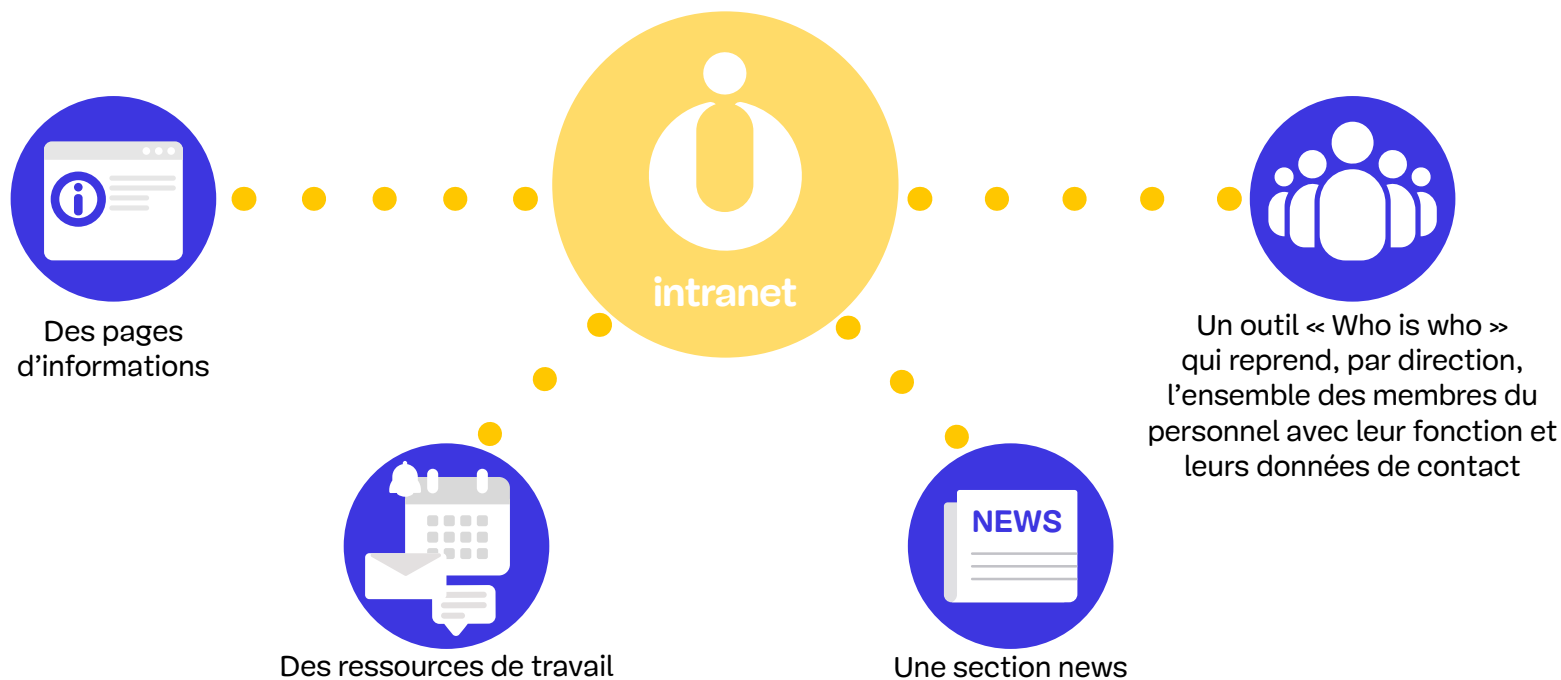
**« Touche pas à ma pote »** : séances spéciales destinées à améliorer le sentiment de sécurité aux alentours de la gare

## Des améliorations en communication interne !

La communication est l'un des principaux éléments qui influencent la satisfaction au travail.

En 2023, Bruxelles Fiscalité s'est doté d'un **nouvel intranet** afin d'offrir aux agentes et agents un outil convivial qui permet d'accéder, en quelques clics, à toutes les informations utiles pour travailler chez nous.

Concrètement, cet intranet donne accès à :



La mise en place de ce nouvel outil s'est accompagnée d'autres mesures visant à faire mieux correspondre nos outils de communication avec les besoins du personnel : **nouveau réseau social interne** ou encore lancement d'**une newsletter hebdomadaire**.

# 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)

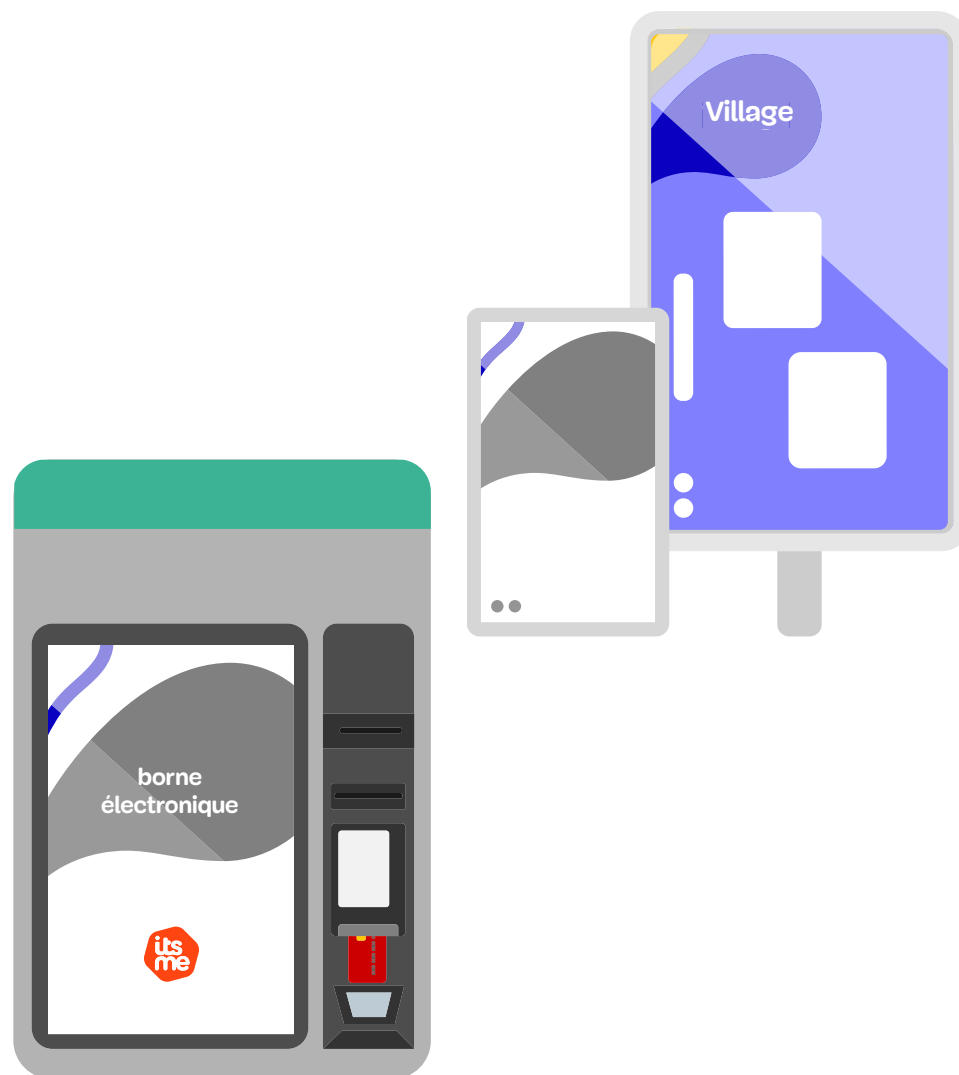
### Digital Signage

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.

### 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, le citoyen ou la citoyenne peut rechercher des informations, configurer son profil d'utilisateur, introduire et suivre des 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 aux stewards via un bouton. Nos visiteurs et visiteuses bénéficient alors d'informations en temps réel et d'une aide rapide.



## Accueil

Le parcours visiteur inclut un espace d'accueil où la population peut accéder à la plupart des services de la Région de Bruxelles-Capitale.

Une équipe de 12 **stewards** assure l'accueil. Premier point de contact, celle-ci 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 et de les assister dans l'utilisation des bornes électroniques. Cette équipe garantit ainsi le meilleur accueil possible au public.

Notre organisation attache une grande importance à la **satisfaction des utilisateurs**. En collaboration avec notre partenaire easy.brussels, nous nous lançons donc dans un projet d'envergure en vue de l'élaboration d'une stratégie régionale en matière d'accueil. L'objectif est d'améliorer l'expérience client à l'accueil par une approche encore plus omnicanale, transversale et inclusive du contact avec le client.



## 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 son expérience aussi agréable que possible, nous poursuivons l'amélioration de notre **approche orientée client**. La priorité donnée aux citoyens et citoyennes nous permet d'adapter nos services existants et même d'en créer de plus innovants afin de mieux répondre aux besoins de la société bruxelloise actuelle.

En outre, il importe non seulement de veiller à la **qualité** de nos interactions, mais aussi de les améliorer. Par exemple, après un appel à notre call center, la population a la possibilité de répondre à une enquête de satisfaction, dont les résultats nous permettent de procéder aux améliorations nécessaires.

Enfin, dans un souci de proximité avec les citoyen-ne-s, 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.





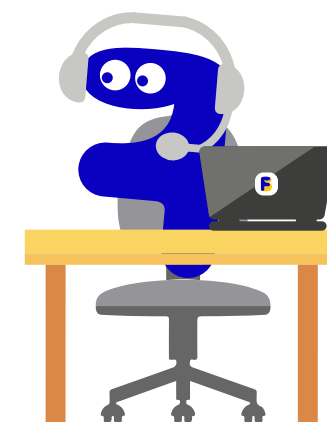
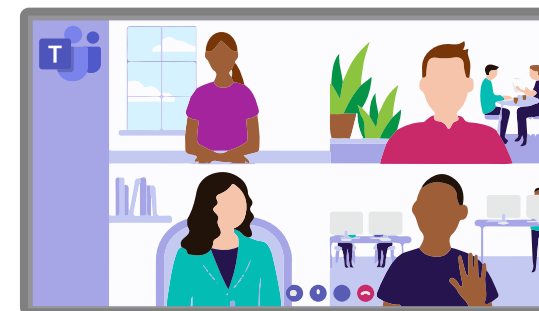
## Office & Facility Management (OFM)

Le service de support OFM est responsable de **toutes les infrastructures de l'environnement de travail**. En 2023, cette 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 et remise du 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 sont également installés dans l'Iris Tower.

En mars 2023, Bruxelles Fiscalité a procédé à un aménagement de l'espace de travail disponible pour permettre l'installation de talent.brussels à l'Iris Tower.

En vue des activités futures, l'aménagement d'un étage a également été modifié : espace dédié aux tests sur ordinateur (pour la procédure de sélection de talent.brussels), espace de travail (Paradigm) et une zone réservée aux réunions de plus grande envergure (au profit de plusieurs administrations).



## 2. Nouveaux partenariats avec des tiers

Peu de nouveaux partenariats sont à signaler en 2023.

Des négociations ont été entamées avec la commune d'Ixelles afin d'élaborer un nouveau protocole pour la **zone à accès limité** (ZAL) à Ixelles. Par ailleurs, la commune d'Anderlecht a pris contact avec Bruxelles Fiscalité concernant la création d'une autre de ces zones à Anderlecht. La commune devrait ainsi faire appel aux services de Bruxelles Fiscalité.

La collaboration avec la Société de Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) pour assurer la maintenance d'**Appinest** poursuit son cours. Il s'agit d'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, de son orientation sexuelle, de son âge, de son genre ou de son état de santé.

Sur la base du plan d'action diversité, l'accent a été mis en 2023 sur la poursuite de la mise en œuvre et du suivi des différents points d'action. À la fin de l'année d'activité, nous avons procédé à l'évaluation de notre plan d'action.

Bruxelles Fiscalité répond aux trois piliers du cadre régional pour la diversité : avoir un manager, une commission et un plan d'action diversité. Le manager de la diversité a été temporairement remplacé. La commission de la diversité a été dotée d'un nouveau président et a connu un léger changement dans sa composition.

#### 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



Session d'information d'UNIA sur la neutralité dans la fonction publique

## Travailler dans le respect de l'environnement

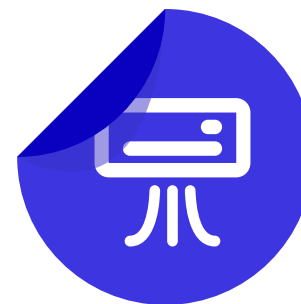
En tant qu'organisation, nous jouons également un rôle dans les politiques environnementales en vue de parvenir à une empreinte carbone neutre. Actions clés en 2023 :



*Mise en place d'un tri supplémentaire des déchets : déchets organiques (sac orange)*



*Organisation de promenades à pied et à vélo pour promouvoir ces modes de déplacement*



*Contrôle minutieux de la climatisation de l'Iris Tower*

# Glossaire

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

PRI	Précompte immobilier
TEHT	Taxe sur les établissements d'hébergement touristique
M <sup>2</sup>	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
ZAL	Zone à accès limité

**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](http://www.fiscalite.brussels)

**Contact :**  
[fiscalite.brussels/fr/contact](http://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 2023  
**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.