

RAPPORT ANNUEL

Bruxelles Fiscalité 2024



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 2024, le montant total de ces recettes a atteint 1,58 milliard d'euros en taxes et en amendes*.



BRUXELLES FISCALITÉ

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

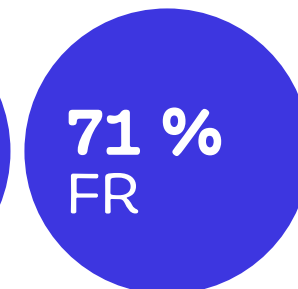
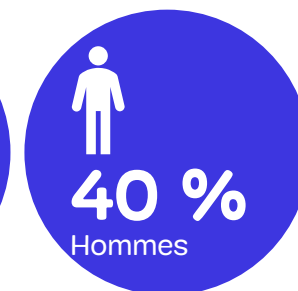
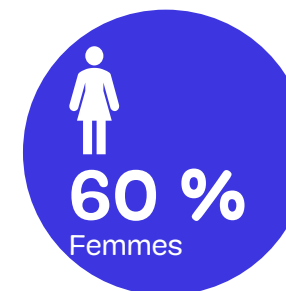
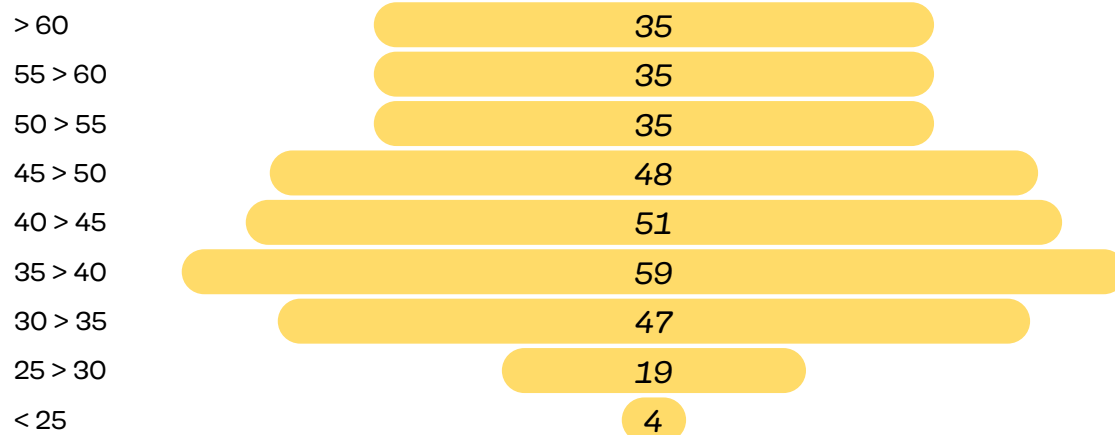


* Pour en savoir plus, consultez la partie [Perceptions](#) et la répartition région/agglomération sur le [site web de Bruxelles Finances et Budget](#).

Qui

Fin 2024, Bruxelles Fiscalité comptait 333 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



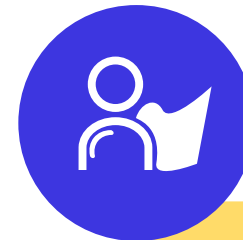
orientation client



solidarité



leadership



audace



innovation



Bruxelles Fiscalité : rétrospective 2024

Nos objectifs stratégiques (OS) servent de référence à cette rétrospective des activités clés de l'année 2024.



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 2024, ceux-ci ont généré plus d'un million d'avertissements-extraits de rôle et d'opérations de paiement.

Comment se déroule le processus fiscal ?

1



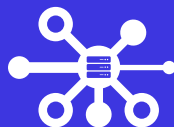
Tout commence par le rassemblement de **données** correctes.

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 2024, 5 975 972 données ont été traitées. Les **anomalies** (conflits) identifiées et corrigées lors du croisement des sources ont représenté environ 132 579 données, soit 2,22 % du total.

6



En outre, les enquêteurs de Bruxelles Fiscalité ont effectué 226 **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. En 2024, le volume des droits constatés s'élevait à 1 589 063 137,58 €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 propres à l'année budgétaire 2024.

Le taux de réalisation pour les trois domaines a atteint près de 100 %. Les droits constatés ont donc légèrement différé des estimations précédentes. Comme les années précédentes, la catégorie « immobilier » a enregistré le taux le plus élevé.

Par ailleurs, Bruxelles Fiscalité a octroyé la prime BE HOME à concurrence de 30 692 844 €.



En quoi consistent les droits constatés ?

Un droit est constaté quand ces quatre conditions sont réunies :

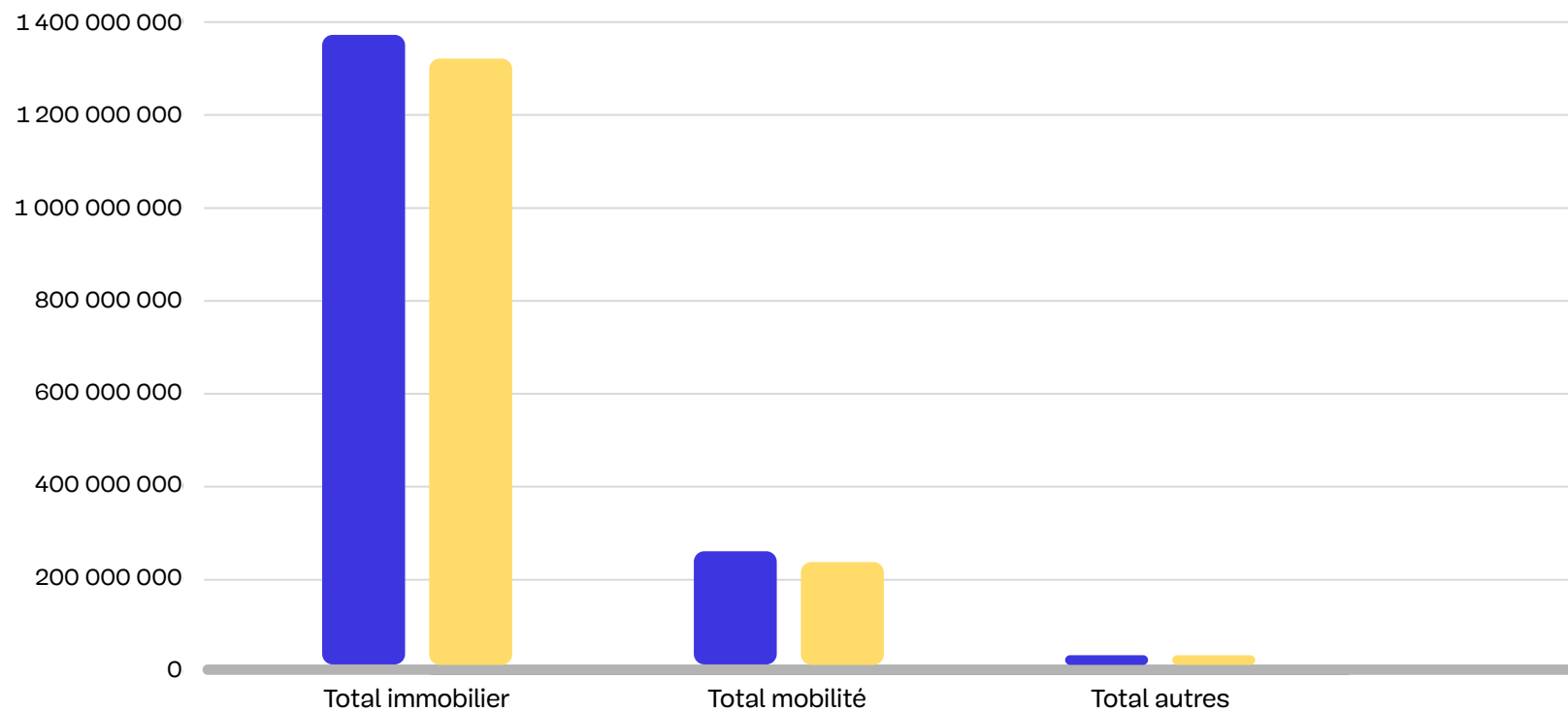
- son montant a été établi avec précision ;
- l'identité du débiteur ou du créancier est vérifiable ;
- il existe une obligation de paiement ;
- l'entité comptable détient une pièce justificative.

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)

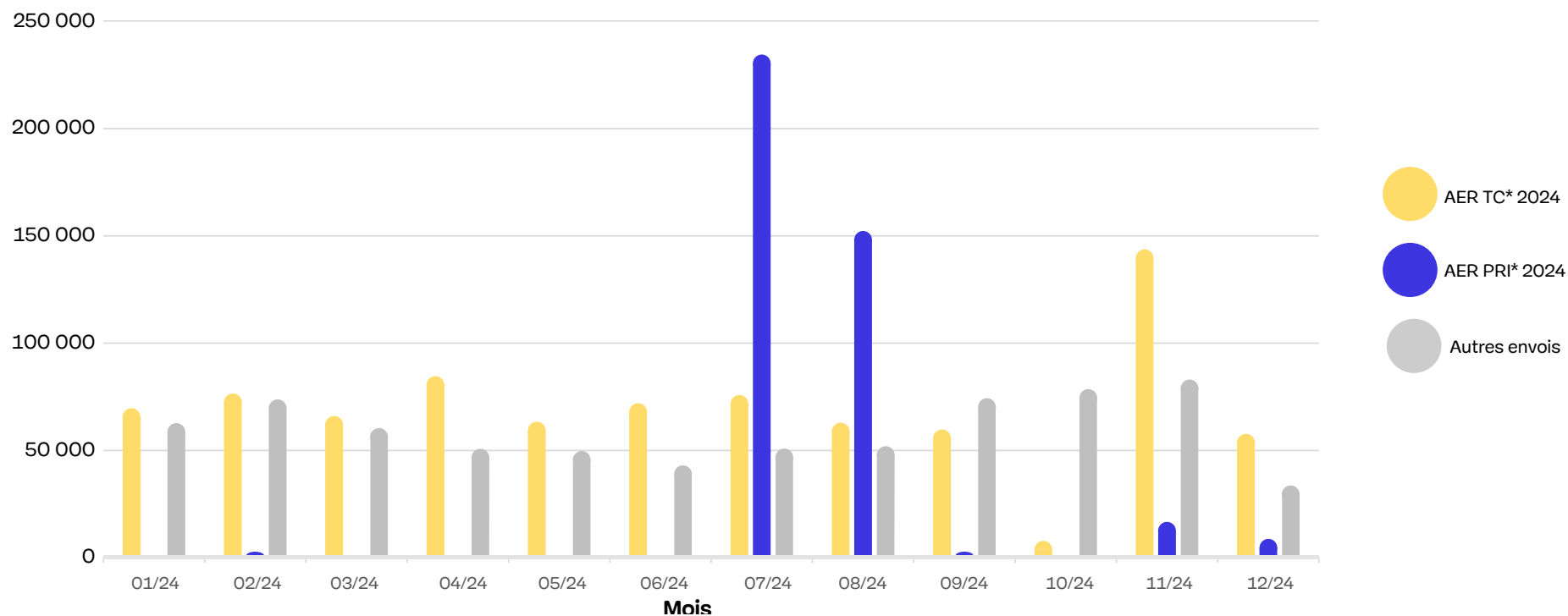
	Droits constatés planifiés (ajustés) pour l'année budgétaire 2024 (euro)	Droits constatés créés durant l'année budgétaire 2024 (euro)	Taux de réalisation %
Total immobilier	1 370 578 577,47	1 337 587 278,62	97,59 %
Total mobilité	242 438 000,00	232 157 317,20	95,76 %
Total autres	20 106 000,00	19 418 761,87	96,58 %



Envois

Si la numérisation est devenue une réalité incontournable, nous continuons de procéder à l'envoi de nombreux courriers. En 2024, près de 2 millions de documents ont été envoyés, principalement au titre des taxes de circulation et du précompte immobilier.

Envois 2024



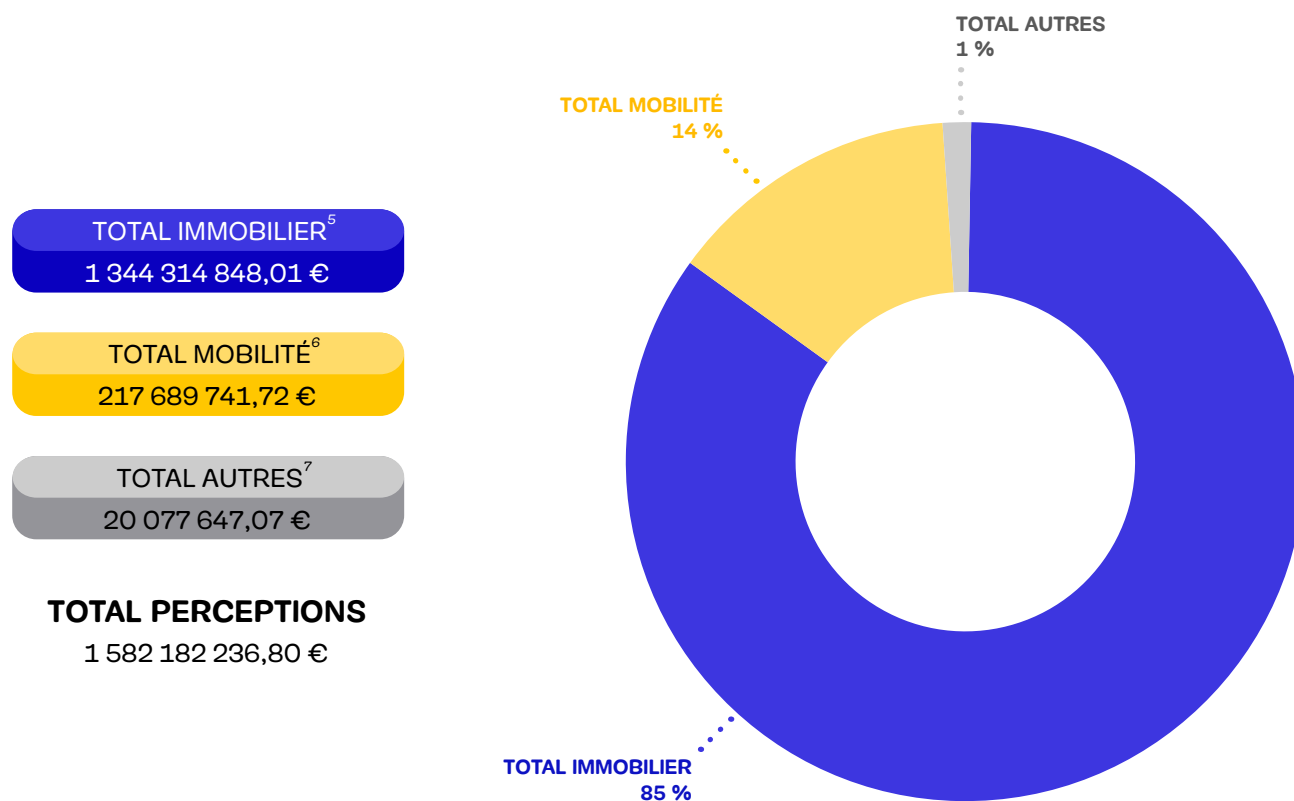
*voir glossaire

Perceptions

La **perception des impôts et amendes** a rapporté un total de 1 582 182 236,80 € en 2024.

Les activités relevant de la catégorie « immobilier » ont représenté 85 % du total des perceptions. En 2024, le précompte immobilier a rapporté plus d'1,3 milliard d'euros.

Perception des impôts et amendes en 2024

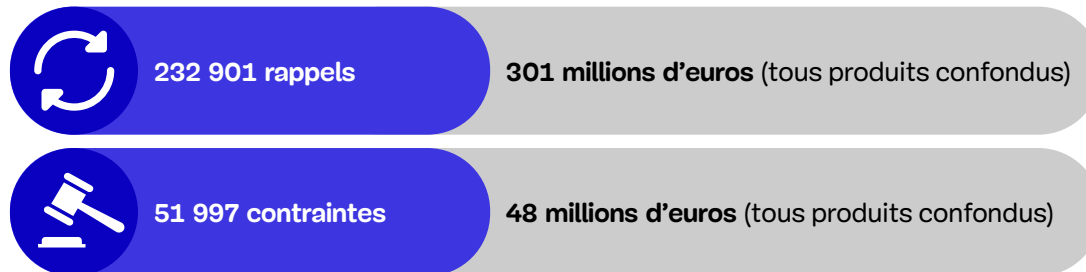


⁵ précompte immobilier + taxe sur les établissements d'hébergement touristique + taxe sur les surfaces non résidentielles

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)

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.

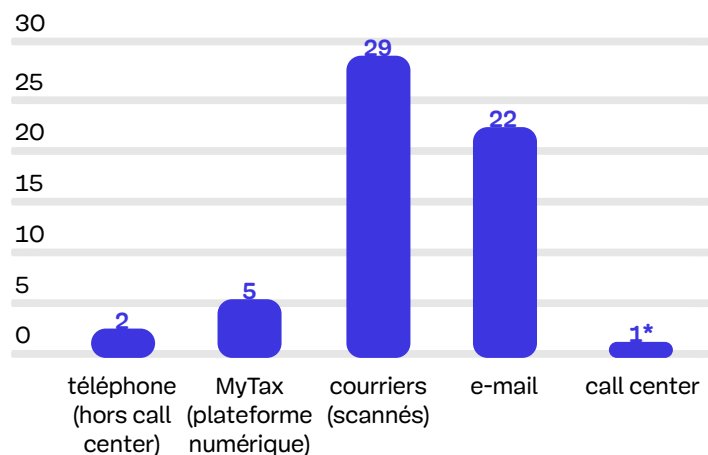


Contact client

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

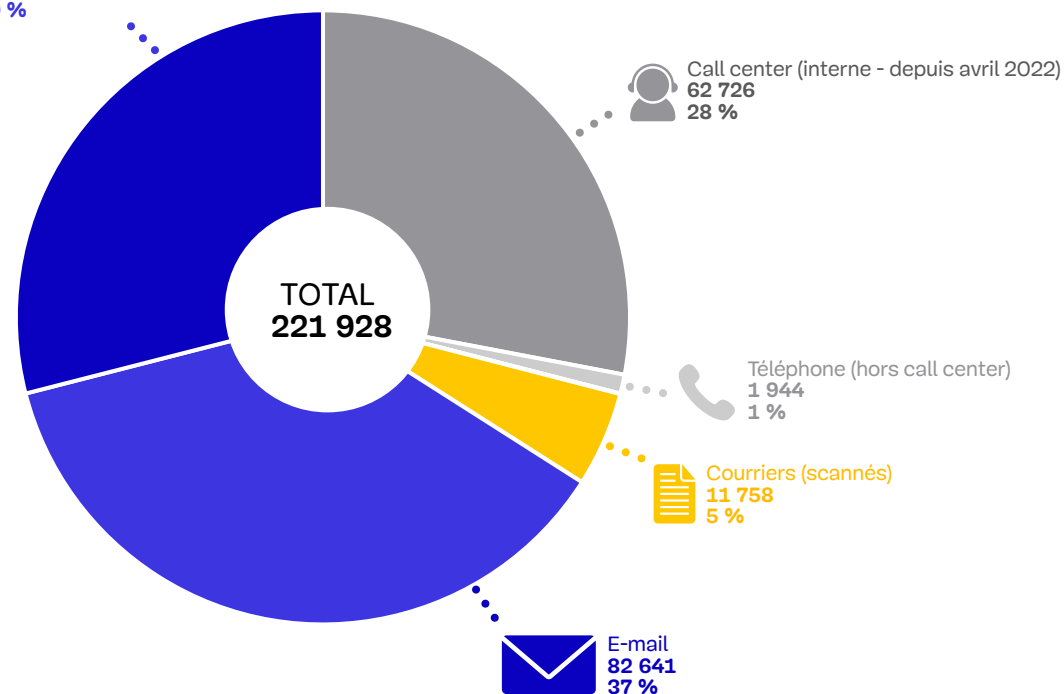
L'e-mail a conservé son statut de canal privilégié. Toutefois, le nombre de demandes via notre plateforme en ligne MyTax a continué d'augmenter (+7 %). Cette évolution a permis non seulement d'obtenir des demandes plus complètes, mais également de rendre leur traitement plus rapide.

Moyenne temps de traitement (jours)



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

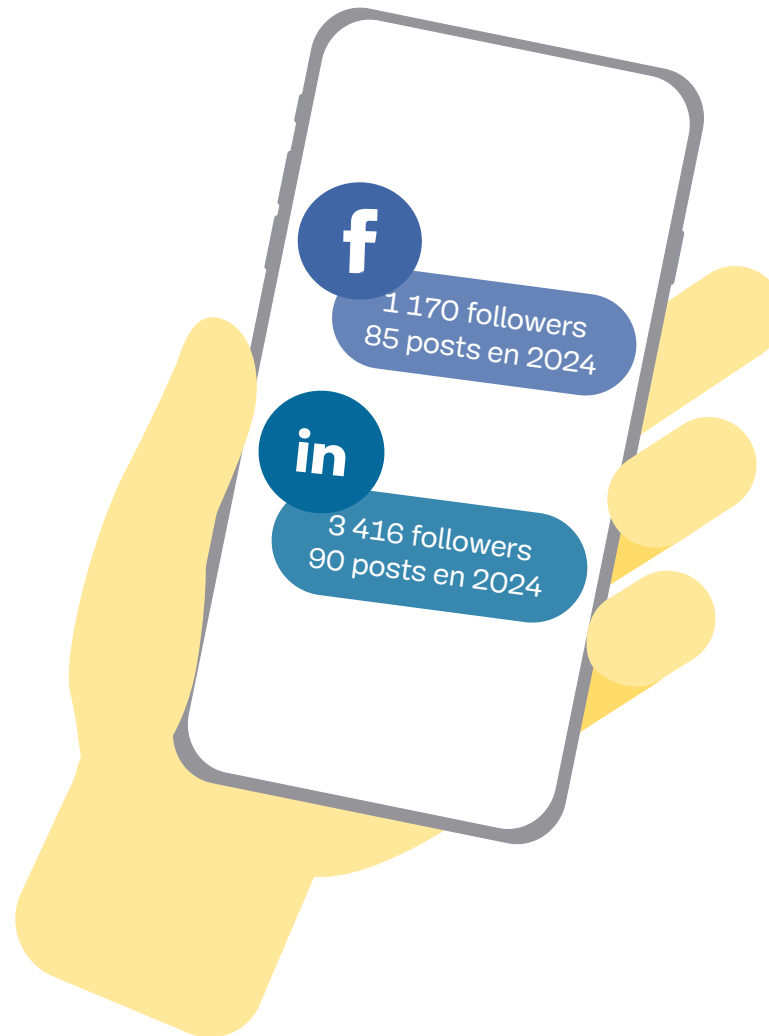
MyTax MyTax (plateforme numérique)
62 859 29 %
.brussels



*critère « taux d'accessibilité » = 90 %

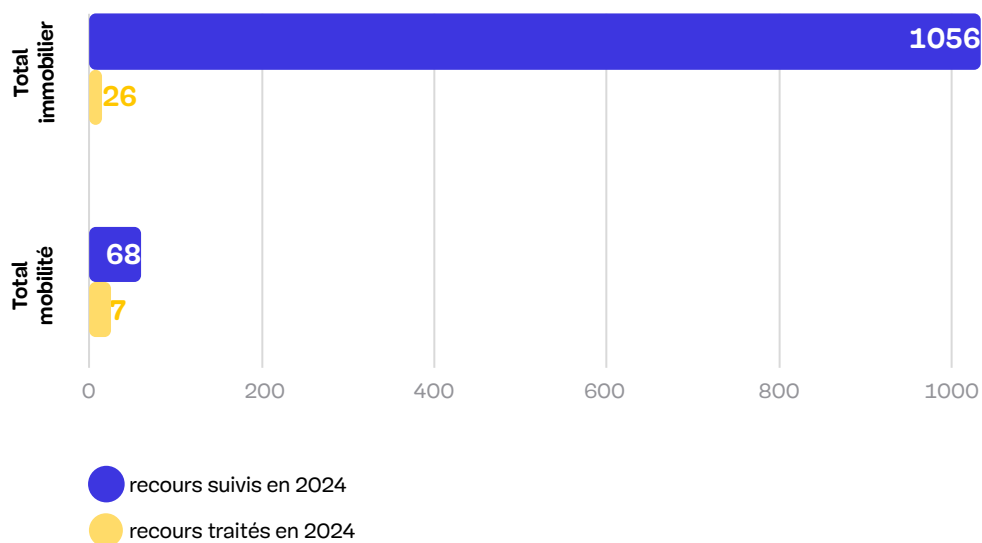
Communication

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. Il s'agit à la fois des canaux internes (intranet, écrans numériques dans les bureaux...) et externes (site web, MyTax, réseaux sociaux...).

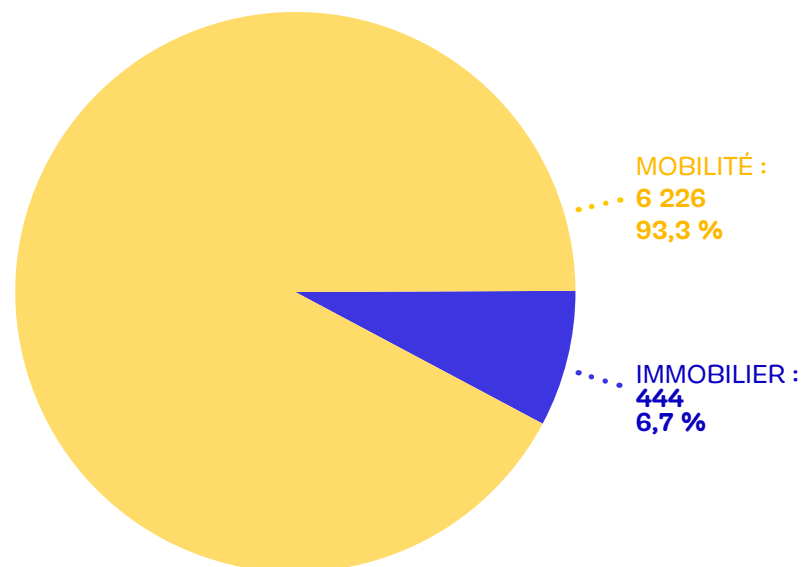


En cas de désaccord avec une décision, les citoyens et citoyennes peuvent introduire un recours administratif et/ou judiciaire. Toute personne qui estime avoir été victime d'un traitement inapproprié peut déposer plainte. En 2024, 6 670 **recours administratifs** ont été traités et 1 124 **recours judiciaires** suivis. Le nombre de **plaintes** traitées s'est quant à lui élevé à 292.

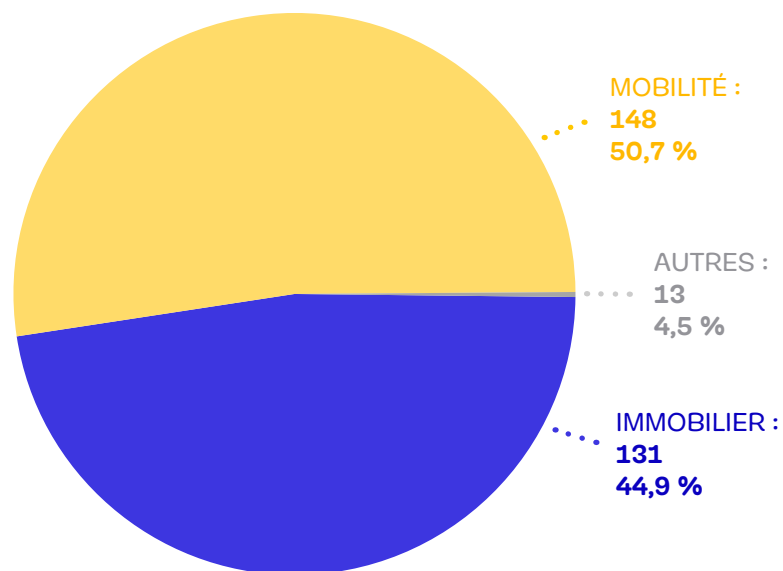
Recours judiciaires



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 128 088 en 2024, soit un montant de 74,18 millions d'euros. Au total, un peu plus de 19 000 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 de traiter les remboursements de manière plus efficace.

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

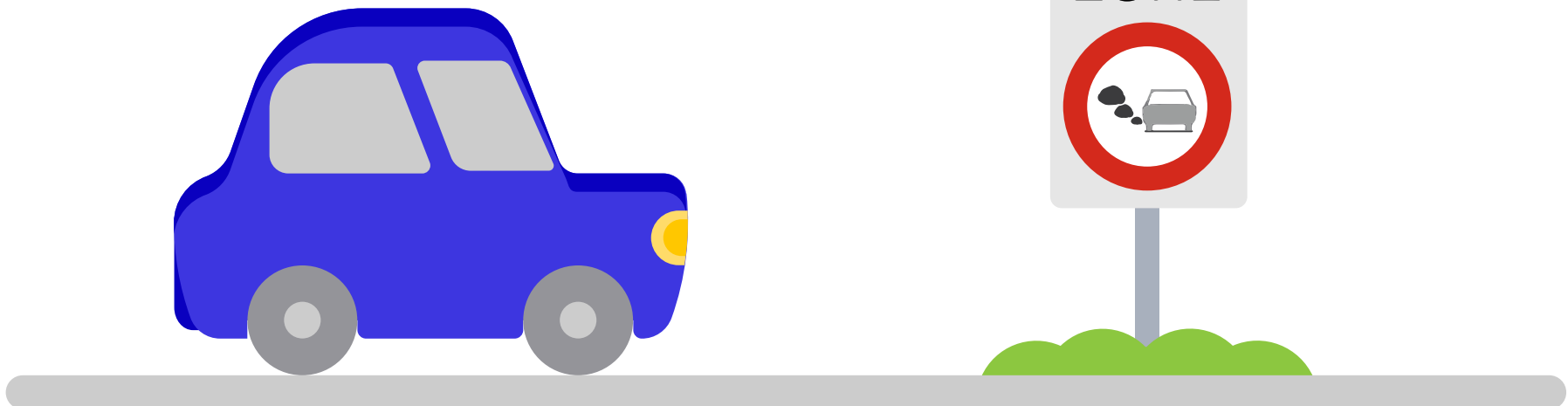
Ce nouvel outil simplifie le travail des différentes parties et permet de garantir les remboursements dans un délai de deux mois.

LEZ

L'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles- Capitale est couvert par la **Zone de Basses Émissions (LEZ)**.

Les critères d'accès à la LEZ devaient initialement être renforcés à partir du 1er janvier 2025.

Cependant, le Parlement bruxellois a décidé, fin 2024, de reporter la prochaine phase de la LEZ de deux ans (jusqu'au 31 décembre 2026 inclus).



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 :



En 2024, le centre de connaissances a mené des activités de soutien stratégique en vue de conseiller le ministre des Finances et le gouvernement (actuel et futur) sur une série de questions fiscales. Ces analyses ont souvent servi de base à des textes législatifs. En 2024, notre attention s'est portée sur trois mesures :

1



Indexation de la taxe de mise en circulation

2



Réforme de la fiscalité routière applicable aux pick-up de particuliers

3



Tarif zéro pour les poids lourds zéro émission dans le cadre du prélèvement kilométrique poids lourds

1. Indexation de la taxe de mise en circulation

Chaque année (au 1er juillet), les tarifs de la taxe de circulation annuelle sont adaptés à l'inflation au moyen d'une indexation. Il n'en était pas de même pour la taxe de mise en circulation (TMC), dont les tarifs sont restés inchangés pendant de nombreuses années.

Depuis le 1er juillet 2024, cette indexation est également appliquée à la TMC, dont les tarifs sont adaptés chaque année à l'inflation. La décision a également été prise de procéder à un rattrapage unique et de tenir compte de l'inflation des dernières années (depuis le début de la législature en 2019).

Toutefois, la répartition complexe des compétences en Belgique rend cette mesure inapplicable aux sociétés de leasing, à moins de parvenir à un accord de coopération avec les Régions flamande et wallonne. Les tarifs actuels (TMC) restent donc d'application pour les **véhicules en leasing**.

2. Réforme de la fiscalité routière applicable aux pick-up de particuliers

Les véhicules pick-up sont généralement considérés comme des camionnettes/véhicules utilitaires légers et ne sont donc pas soumis à la taxe de mise en circulation (TMC) en Belgique. Ils sont également soumis à une taxe de circulation annuelle moins élevée.

Afin d'encourager les particuliers à acheter des véhicules mieux adaptés au contexte urbain de la Région de Bruxelles-Capitale, le régime fiscal avantageux n'est plus applicable aux pick-up immatriculés par un particulier depuis le 1er janvier 2025.

3. Tarif zéro pour les poids lourds zéro émission (prélèvement kilométrique poids lourds)

Depuis le 1er juillet 2024, les poids lourds zéro émission bénéficient d'un tarif préférentiel temporaire de zéro centime/km, afin d'encourager l'utilisation de ce type de véhicules et de contribuer aux objectifs climatiques et énergétiques de l'Union européenne fixés pour l'horizon 2030. Ce tarif préférentiel sera progressivement ramené au tarif normal d'ici au 31 décembre 2029.

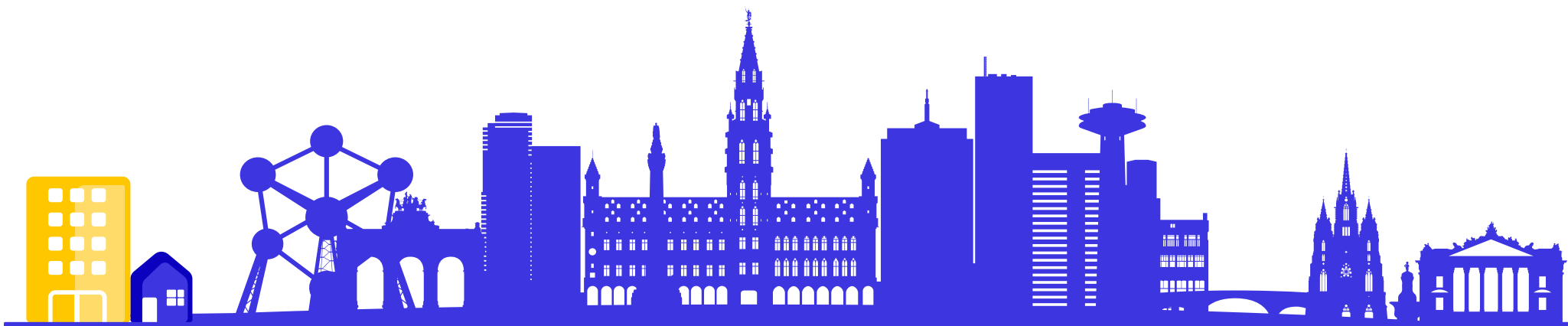


Nos experts immobiliers

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.

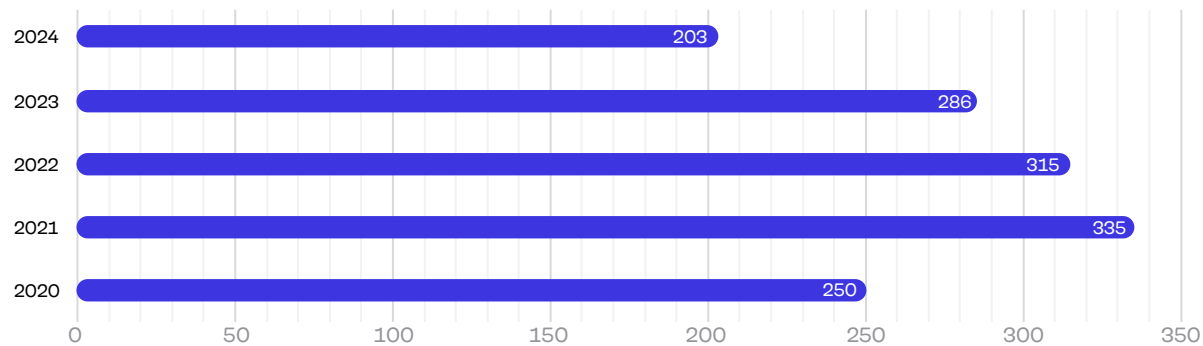
En 2024, **203 dossiers d'estimation** ont été traités et **19 avis juridiques** délivrés. Il existe différents types d'estimation en fonction du délai imparti, de la nature du bien ou de l'hypothèse d'estimation.

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 2024 émanent principalement d'instances régionales (telles que le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, le SPRB, la SLRB, etc.) ainsi que des communes bruxelloises et des CPAS.



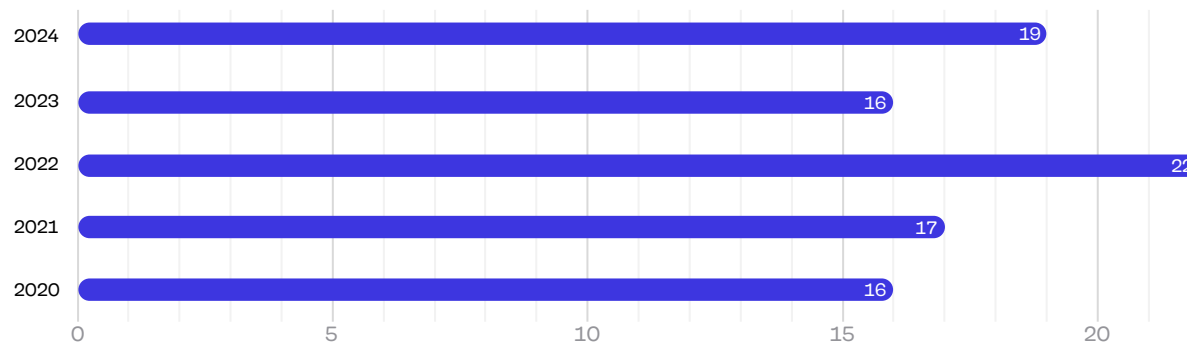
Estimations

Évolution depuis 2020

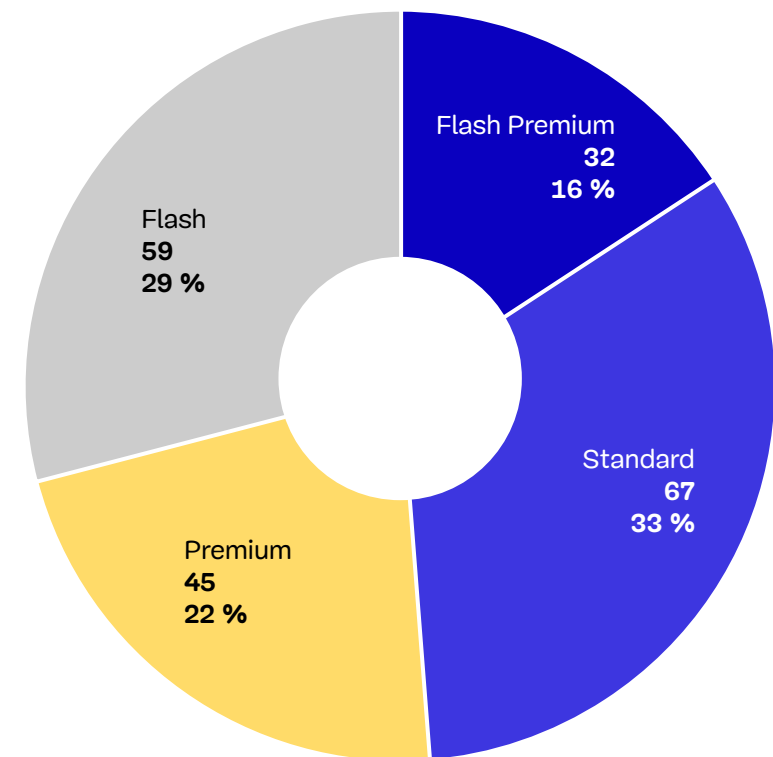


Avis juridiques

Évolution depuis 2020



Répartition par type en 2024



La **Structure de Coordination de l'Information Patrimoniale** (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 2024, un total de 15 demandes ont été enregistrées, toutes traitées dans un délai de 10 jours ouvrables.

En 2024, Bruxelles Fiscalité a intensifié ses efforts en vue de renforcer les **relations avec les parties prenantes (stakeholders management)** et de mieux répondre à leurs attentes.

Deux grands événements ont été organisés :

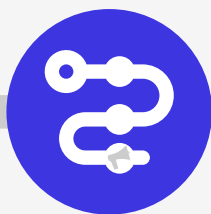


Masterclass sur la documentation patrimoniale



Symposium avec les partenaires impliqués dans la gestion des affaires communales

Les activités suivantes ont également occupé une place centrale :



Mise en œuvre de la stratégie et du plan de communication visant les parties prenantes



Campagne d'information destinée aux pouvoirs locaux au sujet du précompte immobilier 2024



Gestion des demandes des communes bruxelloises via une boîte mail spécifique

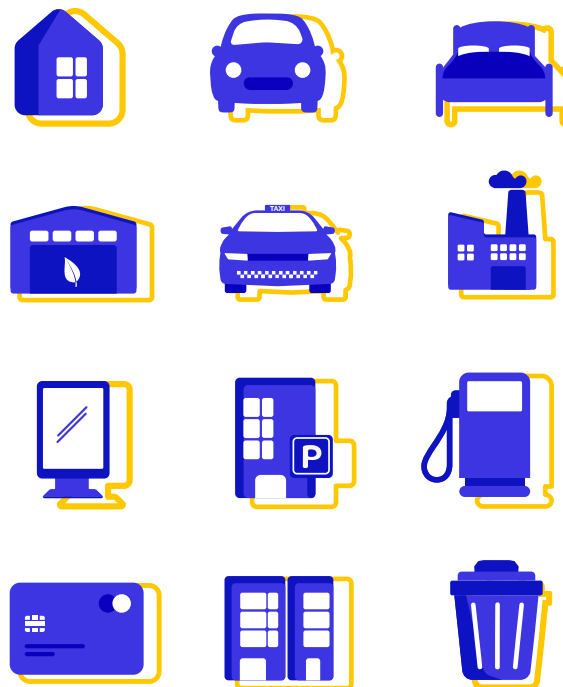
OS 4

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, nous avons ainsi 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. Actuellement, 12 taxes sont disponibles sur la plateforme numérique. Les citoyens et citoyennes ainsi que les organisations peuvent utiliser MyTax comme point central de gestion de leurs impôts régionaux.

En 2024, notre priorité était de rendre la plateforme plus compréhensible pour les citoyens et citoyennes pour leur fournir une aide encore plus efficace dans leurs démarches administratives. Nous avons également ajouté les taxes sur les services de taxis à la plateforme.



L'évolution numérique se poursuit

L'innovation est l'une des cinq valeurs fondamentales de Bruxelles Fiscalité. C'est pourquoi nous misons résolument sur la modernisation 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 2024, 29 % des demandes de la population bruxelloise ont été effectuées via MyTax. Plus précisément, 62 859 demandes ont été introduites, soit une augmentation de 7 % par rapport à 2023.

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 27 % 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 2024, plus de 65 000 appels dans ce même environnement CRM.



En 2024, nombre de solutions informatiques ont été mises au point et la numérisation s'est poursuivie :

Processus internes

Automatisation de tests :



automatisation de certains tests pour améliorer la qualité de nos produits

Ajustement de la structure budgétaire :



ajustement pour permettre une communication plus efficace avec Bruxelles Finances et Budget

Services aux citoyen·ne·s (internes et externes)

Taxes de circulation :



indexation de la taxe de mise en circulation et modification des règles liées aux pick-up, taxe sur les véhicules non immatriculés auprès de la DIV

Taxe sur les services de taxis :



simplification de la taxe actuelle et ajout d'une taxe sur les intermédiaires de réservation

TIC

Migration vers SAP RISE :



préparation d'une migration technique afin de réduire nos frais de fonctionnement

Rationalisation des outils d'intégration :



migration des intégrations existantes en vue de réduire la complexité et les coûts opérationnels

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

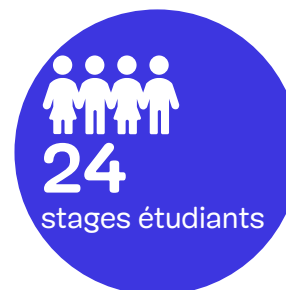
En 2024, le moratoire sur le recrutement de fonctionnaires est entré en vigueur et a entraîné une diminution nette de 11 membres du personnel.

De plus, l'accent a été mis sur des offres d'emploi temporaire pour les jeunes en manque d'expérience professionnelle (Stage First d'Actiris) et un grand nombre d'étudiants et étudiantes ont pu suivre un stage.

Quelques chiffres concrets de 2024 :



Autres contrats :



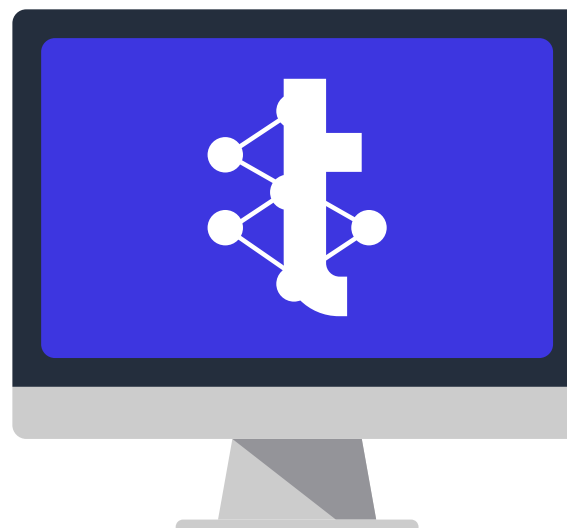
Nos formations

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.

L'année 2024 a été marquée par les formations consacrées à la téléphonie généralisée. Plus de 300 collègues ont suivi une formation de base en téléphonie et ont eu la possibilité d'approfondir leurs connaissances en matière de produits fiscaux.

Une réalisation qui nous procure une grande fierté est le nouveau module d'e-learning sur les taxes de circulation lancé en 2024, fruit d'une étroite collaboration avec le centre de connaissances.

MyTalent Learning

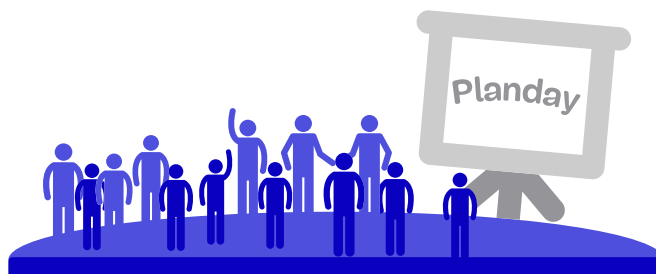


Notre attention particulière à la cohésion sociale et au bien-être

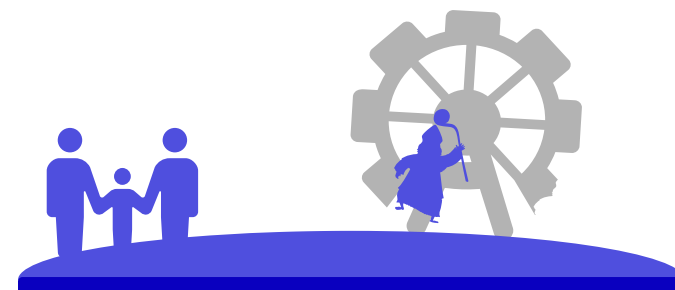
Bruxelles Fiscalité estime que la cohésion entre collègues contribue à améliorer le service rendu à la population et aux entreprises. En 2024, nous avons mis en place plusieurs initiatives visant à renforcer la **cohésion sociale** entre collègues :



Nous avons lancé une série de **teambuildings inter-directionnels**. Chaque membre du personnel pouvait choisir une activité parmi dix propositions. En 2024, 4 activités ont été organisées, pour le plus grand plaisir des participantes et participants.



Le **Planday** est une journée au cours de laquelle nous faisons le bilan de l'année écoulée et nous tournons vers l'avenir. Lors de l'édition 2024, un road trip à travers BF, nous avons retracé l'histoire de l'organisation depuis ses débuts jusqu'à aujourd'hui. En guise de teambuilding, un jeu de piste à travers Bruxelles était au programme.



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.

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 2024, les actions en faveur du bien-être se sont poursuivies avec l'arrivée d'un nouveau **conseiller en prévention interne** au sein du Service interne de Prévention et Protection au Travail (SIPPT). En concertation avec les syndicats, la politique de présence a été affinée en vue de sa mise en œuvre en 2025.

Les **dispositions en matière de premiers secours** ont été améliorées et l'ensemble du personnel bénéficie désormais d'un accès plus facile aux services de secourisme (intranet). Les membres du personnel ont pu se rendre dans des centres Cohezio pour se faire vacciner contre la grippe.

Par ailleurs, les agentes et agents peuvent désormais signaler facilement en ligne (intranet) tout « incident causé par un tiers ».

En collaboration avec notre partenaire Pulso Group, nous avons proposé des **webinaires**, notamment sur la communication non violente et l'importance de l'activité physique, dans le but d'améliorer le bien-être mental et physique des membres du personnel.

De plus, nous avons continué à proposer, via Pulso, le Programme d'aide aux employé-e-s (**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

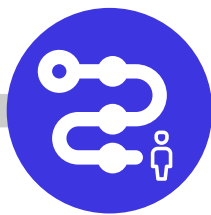
Amélioration continue du service client : une année de progrès et d'innovation

L'expérience client est au cœur des préoccupations de notre administration. Cette année, nous avons renforcé notre engagement par le lancement d'initiatives destinées à améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers et usagères.



À l'écoute de nos client·e·s

Afin de mieux comprendre les attentes et besoins de nos usagers et usagères, nous avons mis en place de nouveaux outils de feed-back. Grâce à des bornes électroniques installées dans nos espaces clients et à des enquêtes de satisfaction, chacune et chacun peut facilement partager son expérience. Ce feed-back nous aide à identifier les points forts et à améliorer pour un service encore mieux adapté.



Visites pour évaluer et améliorer l'expérience usager

Nous avons organisé des « visites mystères » et des visites qualité afin d'analyser le parcours client et d'identifier les points d'amélioration concrets.



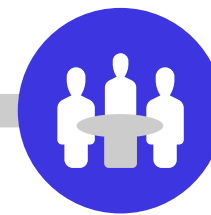
Accompagnement sur mesure par nos stewards

Toujours disponibles pour informer et accompagner nos usagers et usagères, nos stewards jouent un rôle crucial dans l'expérience client. Leur équipe est formée pour assister le public et l'aider à utiliser les bornes électroniques.



Un cadre plus accueillant pour toutes et tous

Notre engagement en faveur d'un accueil inclusif nous a valu le label « Kids Friendly », gage d'un espace adapté aux familles et aux enfants.



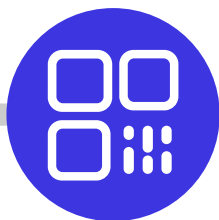
Ensemble pour une expérience client optimale

Nous participons activement à des projets tels que Proxiris, programme régional visant à améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers et usagères à Bruxelles. Ensemble, nous contribuons à la création de services plus adaptés et accessibles.

Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre d'un processus d'amélioration continue dont l'objectif est d'offrir à chaque usager et usagère une expérience fluide, efficace et humaine.

Vers une administration plus orientée client

En 2024, nous avons posé les bases d'une stratégie orientée client qui présente un objectif clair : offrir des services plus simples, plus fluides et plus personnalisés. Plusieurs points d'amélioration ont été identifiés en vue d'une mise en œuvre progressive en 2025. Quelques nouveautés concrètes faciliteront le quotidien de nos usagers et usagères :



Simplification des paiements grâce aux codes QR

Afin de simplifier les transactions, nous intégrons un code QR à nos formulaires pour les paiements. Cette intégration offre une option de paiement rapide, simple et sécurisée, réduit le risque d'erreurs et rationalise le processus de paiement.



Amélioration de la lisibilité des documents

Nous procédons à une analyse approfondie de nos formulaires, notamment ceux relatifs à la taxe de circulation, afin de clarifier les montants et de présenter les informations de manière plus compréhensible.



Optimisation du processus de plans de paiement

Nous cherchons à améliorer le processus de plans de paiement afin de mieux répondre aux besoins des usagers et usagères, ainsi que de garantir un accompagnement plus aisé.

Ces initiatives ne sont qu'un début : d'autres améliorations suivront afin de simplifier les démarches administratives et d'offrir une expérience plus fluide et mieux adaptée au public.

Objectif ultime : la satisfaction client

Le call center de notre organisation a évolué de manière à améliorer l'accessibilité et la qualité du service aux contribuables. En 2024, une nouvelle approche a été mise en place afin d'optimiser la gestion des appels et de mieux répartir les ressources.

Nouvelle organisation



Participation généralisée : près de 300 membres du personnel traitent désormais les appels entrants, chacun assurant deux heures de permanence téléphonique par semaine.



Formation et accompagnement : tout le personnel a reçu une formation de base et un soutien ciblé afin de garantir un service efficace.



Transition progressive : l'intégration des membres du personnel s'est faite par étapes, assortie d'un suivi régulier afin de procéder aux ajustements nécessaires.

Résultats et avantages

Meilleure accessibilité : taux de réponse supérieur à 90 %, avec des pics atteignant 98 %.

Optimisation du service : une meilleure répartition des appels garantit un traitement plus fluide et plus efficace.

Renforcement de l'engagement : les membres du personnel sont plus proches des besoins du public, ce qui favorise une approche proactive et qualitative.

Développement des compétences : outre leurs tâches principales, les membres du personnel développent des compétences en communication et en gestion des interactions.

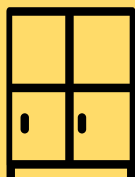
Grâce à cette réforme, Bruxelles Fiscalité renforce son engagement en faveur d'un service plus accessible et plus performant. Cette évolution s'inscrit dans une stratégie d'amélioration continue et d'optimisation des ressources afin de mieux répondre aux attentes du public.

Office & Facility Management (OFM)

L'équipe de support OFM est responsable de toutes les infrastructures de l'environnement de travail. En 2024, elle a mené à bien plusieurs projets :



Achèvement du projet de décoration destiné à améliorer le confort des membres du personnel (éclairage supplémentaire, isolation acoustique) et l'ambiance au travail.



Collaboration avec talent. brussels afin de réintégrer le matériel de travail et le mobilier restants dans les étages de Bruxelles Fiscalité et le nouveau Meeting Center au 18^e étage.



Réaménagement des espaces de travail : nouvelle configuration des îlots de travail et des zones de concentration (conformément au projet « Signalisation » de 2025).

OFM continue à accorder une attention particulière aux missions suivantes :

- traitement des demandes via un helpdesk interne (BF Assistant) ;
- garantie d'un environnement de travail sain, sûr et agréable ;
- gestion des salles de réunion et des applications multimédias intégrées ;
- accueil des nouveaux membres du personnel et remise du matériel de travail ;
- services de téléphonie et d'internet (gestion des abonnements) ;
- soutien logistique au travail et lors d'événements externes ;
- collaboration avec les services facilitaires du SPRB également installés dans l'Iris Tower.

Nouveaux partenariats avec des tiers

Peu de nouveaux partenariats ont vu le jour en 2024.

Des négociations ont été entamées avec la commune de Saint-Josse-ten-Noode en vue d'établir un protocole de collaboration relatif à une **zone à accès limité** (ZAL) communale.

Les négociations en vue d'un nouveau protocole entre la commune d'Ixelles et Bruxelles Fiscalité se sont poursuivies.

La collaboration avec la Société de Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) pour assurer la maintenance d'**Appinest** se poursuit également. 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.



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.

Le plan d'action diversité 2022-2023 a été évalué début 2024. La planification et les activités relatives à la diversité ont été limitées, car Bruxelles Fiscalité est actuellement à la recherche d'un nouveau ou une nouvelle manager de la diversité.

Actions concrètes :



Participation à la Belgian Pride sous la bannière d'Open@Work, 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 de 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)



Adaptation des guichets et bornes électroniques aux personnes en fauteuil roulant



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

Travailler dans le respect de l'environnement

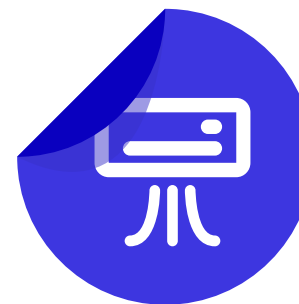
En tant qu'organisation, nous jouons également un rôle dans les politiques environnementales en vue de parvenir à une empreinte carbone neutre. Actions clés en 2024 :



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



*privilégier davantage
les achats durables
et minimiser les
emballages jetables*



*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
M²	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 parking 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 des déchets	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
1210 Bruxelles

Titre de l'ouvrage : Rapport annuel - Bruxelles Fiscalité 2024
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.