



**RAPPORT
D'ACTIVITÉS**





SOMMAIRE

04	EDITO
05	LE COMITÉ STRATÉGIQUE 2021
06	CONTRAT D'ADMINISTRATION
10	LES ACTIVITÉS ET MISSIONS DU SPW
10	SECRETARIAT GÉNÉRAL
12	SPW SUPPORT
14	SPW DIGITAL
16	SPW MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES
20	SPW AGRICULTURE, RESSOURCES NATURELLES & ENVIRONNEMENT
26	SPW TERRITOIRE, LOGEMENT, PATRIMOINE & ÉNERGIE
32	SPW INTÉRIEUR & ACTION SOCIALE
38	SPW ÉCONOMIE, EMPLOI & RECHERCHE
44	SPW FINANCES
50	CONTACTS UTILES

EDITO

L'année 2021 aura été marquée par les terribles inondations du mois de juillet dont l'ampleur fut sans précédent.

Face à cette catastrophe naturelle, les organisations ont fait preuve d'agilité et d'adaptation pour venir en aide aux victimes mais aussi pour assurer la continuité d'un service de qualité aux citoyens de Wallonie.

Je songe par exemple aux 151 agents qui, dès le mois d'août, se sont déployés sur tout le territoire pour évaluer les dégâts avec précision en s'appuyant sur une application mobile de collecte de données, développée en quelques jours seulement grâce à la collaboration efficace entre de nombreux services.

La crise aura ainsi permis de rappeler la diversité des métiers du SPW, du plongeur à l'expert en géomatique.

Dans ce contexte difficile, je tiens donc à souligner la mobilisation constante du Service public de Wallonie et de ses agents, aux côtés des communes et des victimes.

Grâce à l'action transversale de l'ensemble des métiers du SPW, la phase d'urgence (en matière d'aides alimentaire et psychosociale, de (re)logement, d'énergie ou de gestion des déchets...) a été prise en charge rapidement.

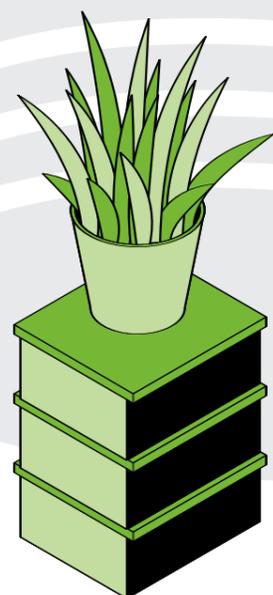
La même énergie est à présent déployée pour assurer la reconstruction résiliente de la Wallonie.

C'est dans ces conditions que le Comité stratégique du SPW est en mesure vous présenter un rapport d'activités reprenant, à l'aide de chiffres-clés et de commentaires ciblés, l'essentiel de l'activité journalière au sein de toutes les entités structurantes du SPW et ce, tant pour les missions de base que pour la gestion de cette crise sans précédent.

Ce rapport est révélateur de tout le travail fourni par chaque collaboratrice, collaborateur et responsable de service. Je les remercie pour leur disponibilité, leur sérieux à la tâche et leur sens de la responsabilité et de l'effort collectif.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Sylvie MARIQUE,
Secrétaire générale



LE COMITÉ STRATÉGIQUE 2021

Sylvie
MARIQUE

Secrétaire générale
& Directrice générale a.i.
TIC et Logistique

David
WATTECAMPS

CIO
SPW Digital
(Depuis le 1^{er} mai 2021)

Bernard
MONNIER

Directeur général
SPW Support
(Depuis le 1^{er} octobre 2021)

Etienne
WILLAME

Directeur général
Mobilité et Infrastructures

Annick
FOURMEAUX

Directrice générale
Aménagement du
territoire, Logement,
Patrimoine et Énergie

Isabelle
QUOILIN

Directrice générale
Économie, Emploi,
Recherche

Françoise
LANNOY

Directrice générale
Intérieur et Action sociale
(Françoise Lannoy a quitté ses
fonctions à partir du 1^{er} juin
2021)

Stéphane
MARNETTE

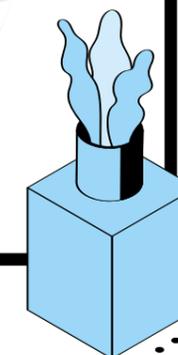
Directeur général a.i.
Intérieur et Action sociale
(Depuis le 1^{er} juin 2021)

Bénédicte
HEINDRICHS

Directrice générale
Agriculture, Ressources
naturelles et Environnement

Stéphane
GUISSE

Directeur général
Fiscalité
& Directeur général a.i.
Budget, Comptabilité,
Trésorerie et Comités
d'acquisition



CONTRAT D'ADMINISTRATION

Contrat d'administration 2020-2025 : c'est parti !

La Ministre de la Fonction publique Valérie De Bue et le Comité stratégique du SPW ont signé, le 18 novembre 2021, le contrat d'administration 2020-2025.

Plus qu'un moment symbolique, cette signature matérialise le lancement de l'opérationnalisation du contrat d'administration : la relance, la reconstruction, la transformation organisationnelle du SPW...



Le CA 20-25 : son histoire

Le CA est issu d'un long processus commencé avec l'évaluation du précédent contrat et repose également sur la définition de la **Vision 2030**, la feuille de route élaborée par le Comité stratégique avec le Gouvernement wallon pour les prochaines années. S'en est suivi « **Participons !** », démarche participative pendant laquelle les agents du SPW ont pu proposer leurs idées pour construire l'administration de demain et contribuer au CA 20-25.

« Participons ! » 349 idées pour le futur de l'administration

Participons !, ce sont **349 idées** proposées pour le futur de l'administration par les agents du SPW. 349 idées d'abord passées en revue en 2021 par les membres de la plateforme de suivi du contrat d'administration selon des critères identifiés : l'**objectif** (dans quel objectif du CA cette proposition s'inscrit-elle ?), le **projet existant** (peut-on relier cette proposition à un projet existant ?), la **dimension intégrable dans un projet** (la proposition permet-elle de renforcer un projet existant ?), le **nouveau projet potentiel** (doit-on inscrire cette proposition comme nouveau projet ?), la **mission** (la proposition fait-elle référence à une mission déjà exercée par le SPW ?) et la **compétence** (la proposition se réfère-t-elle bien à une compétence du SPW ?).

Les idées continueront à être analysées en 2022 et ce travail vous réserve encore quelques surprises !

Des projets pour la Wallonie !

La signature du contrat combinée au lancement du Plan de relance, de la reconstruction et de l'exercice Budget Base Zéro (BBZ) permettra de réaliser les projets nécessaires et attendus pour la Wallonie. Cela nous permettra également de décliner ces projets dans toute notre organisation. En effet, les projets pilotés par le SPW et inscrits dans le Plan de relance sont intégrés dans le contrat d'administration.

Depuis fin 2020 et jusqu'à maintenant, chaque direction générale du SPW s'implique dans l'exercice BBZ. Les leviers (opportunités d'amélioration permettant de dégager des marges de manœuvre) identifiés dans le cadre de cet exercice feront partie intégrante du portefeuille de projets que le SPW mènera dans le cadre du CA.

SPW SECRÉTARIAT GÉNÉRAL



Au cours de l'année 2021, le Secrétariat général a connu une réorganisation importante sous le projet « Connexions ». Depuis le 1^{er} octobre, le nouveau Secrétariat général regroupe les services du SPW SG et les services logistiques et digitaux du SPW BLTIC.

A travers ce projet, au-delà d'un « simple » regroupement des services supports, digitaux et stratégiques-métier, il s'agit d'impulser une nouvelle manière de travailler ensemble, afin d'offrir plus de cohérence, de transversalité et d'expertise dans nos services aux usagers.

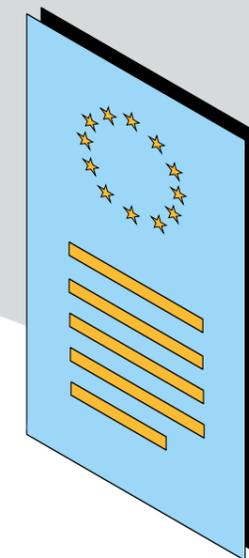
5 stratégies portées par la cellule des stratégies transversales

Budget Base Zéro, Plan de relance de la Wallonie, Plan national de relance et de résilience, Plan de sortie de la pauvreté et Contrat d'administration 2020-2025.

Le développement durable

En 2021, le SPW a organisé le congrès sur la résilience face aux risques environnementaux. Mené sur plusieurs mois, il a délivré un diagnostic des risques environnementaux en Wallonie et une liste de recommandations pour rendre la Wallonie plus résiliente.

2021, ce sont aussi 5 appels à projets qui ont été lancés pour accélérer la transition vers un développement durable dans des domaines tels que l'économie circulaire, le logement durable et la résilience.

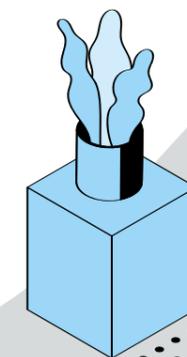


La coordination des Fonds structurels européens

A côté du FEDER doté d'une enveloppe de **595,6 millions €**, le Fonds de transition juste alloué à la Wallonie un budget de **182,6 millions €**. Les 2 enveloppes représentent un coût total de l'ordre de **1,9 milliard €** géré au quotidien par le Département de la coordination des programmes FEDER.

C'est aussi le cas pour la réserve d'ajustement au Brexit d'un budget de **90 millions €**.

Enfin, la Wallonie a reçu un budget de **85 millions €** pour l'outil « REACT-EU » pour répondre à la crise liée au COVID.





L'information des citoyens

Les équipes du 1718 et des Espaces Wallonie sont restées très mobilisées par la crise sanitaire et ses difficultés sociales, auxquelles sont venues s'ajouter les urgences en matière de logement et d'aide sociale à la suite des inondations de juillet. L'année 2021 a également connu une forte augmentation des demandes relatives à la fiscalité, en raison de la première campagne de perception du précompte immobilier par le SPW Finances.

77.206

appels via le Téléphone Vert

124 556

contacts dans les Espaces Wallonie

8.671.339

visites sur le site www.wallonie.be

110.278

abonnements au magazine « Vivre la Wallonie »

SPW SUPPORT



L'emploi et la formation au sein du SPW

Fin 2021, le **télétravail** est intégré dans l'organisation du travail de **3100 agents du SPW**. Ce nombre était deux fois moins élevé avant la crise Covid.

Différentes actions ont été réalisées afin de favoriser la construction d'un nouveau « vivre et travailler ensemble », notamment avec une **boîte à outils modulaire** pour accompagner les agents dans leur retour en présentiel.

En termes de Ressources humaines, 2021 c'est encore :

- ⇨ La gestion des dossiers de **556 nouveaux agents SPW**, de 144 mutations et de 328 stagiaires non rémunérés,
- ⇨ La publication de **744 offres d'engagement** pour 1020 emplois,
- ⇨ L'organisation de **20 épreuves de screening** complémentaire et de 1 sélection statutaire,
- ⇨ La proposition de **587 postes ouverts** à mutation.

La gestion mobilière

9 158 bons de commande ont été adressés aux différents fournisseurs de biens meubles et services mobiliers, pour un montant global de **3 587 989,35 €**.

Un nouveau marché mobilier, prenant en compte les nouveaux axes de la stratégie immobilière, a été mis à disposition des services du SPW.

Le fonctionnement des **25 cafétarias** et **31 desks d'accueil** a été garanti malgré la crise, de même que l'entretien des locaux.

L'approvisionnement des services en fournitures spécifiques en lien avec la pandémie a été maintenu.

Activités juridiques et traduction au SPW

243

avis de marchés publics publiés

199

avis de LEGISA rendus sur des décrets et des arrêtés du Gouvernement wallon

329

textes publiés sur le site WALLEX

10.000

pages traduites, toutes langues confondues.

La gestion immobilière

La nouvelle Stratégie immobilière, validée par le Gouvernement wallon, appelle à la cohérence en matière de gestion immobilière, au regroupement des bâtiments par direction générale, à la promotion de la mobilité douce en rapprochant les implantations des transports en commun et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments. Les projets Crosspoint et AXS à Namur, Rénovo à Mons et Tour Paradis Express à Liège se sont développés dans ce cadre.

Malgré la crise sanitaire, les bâtiments administratifs sont restés accessibles, tant pour les collaborateurs du SPW que pour le public. Des mesures particulières ont aussi été prises pour adapter les ventilations et l'occupation des bureaux.

- ⇨ Le Département de la Gestion immobilière a enregistré **3679 demandes d'intervention** dans Immo-Maintenance, dont 2.564 ont été prises en charge par la cellule dépannage (ascenseurs, électricité, sanitaires, accès, gestion des déchets, etc.).
- ⇨ La cellule Logistique de proximité a géré **147 marchés publics** de service (entretien sanitaire, entretien des abords, gardiennage, déchets, déménagement) pour un peu plus de 6.500.000 € HTVA.
- ⇨ Le Département a géré et ordonnancé **4.136.876,33 € de frais de fonctionnement** pour les 160 bâtiments dont il a la gestion.



SPW DIGITAL



La gestion des données géographiques de la Wallonie

Le SPW Digital assure la diffusion des données géographiques de la Wallonie à travers son Géoportail, accessibles à tous gratuitement. **Les chiffres continuent leur croissance en 2021** : 11.300 données téléchargées (+ 40 %), 717.823 utilisateurs (+ 15 %) et 6.857.646 pages vues (+ 15 %).

La simplification administrative

307 nouvelles démarches ont été publiées sur le portail Wallonie, portant le nombre total de démarches à 822. 33 nouvelles démarches en Français et 8 en Anglais ont été publiées sur le portail de l'Union européenne.

151 démarches sont désormais disponibles sur MonEspace. **800.000 connexions ont été enregistrées en 2021**. Deux formulaires spécifiques ont été développés et rendus accessibles dans le contexte des inondations.

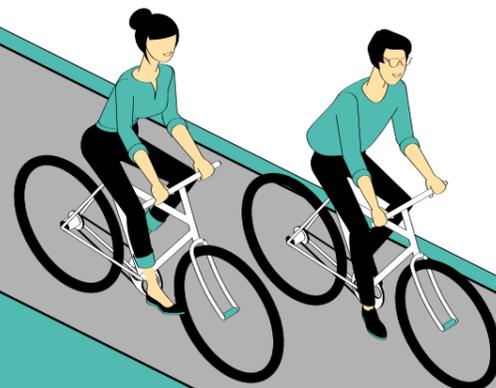
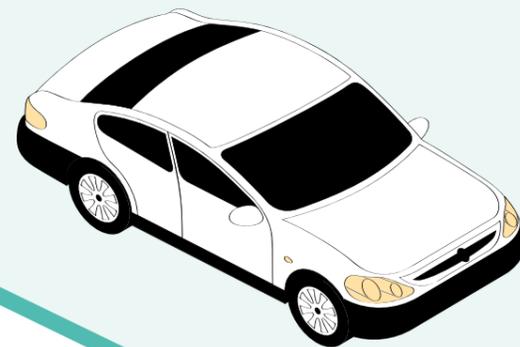
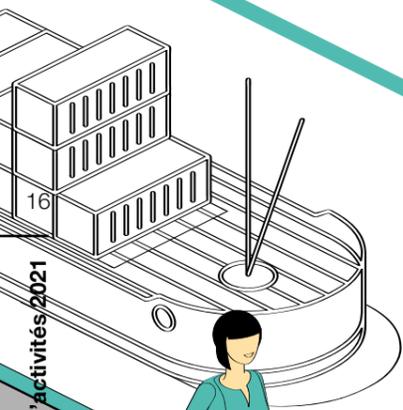
La gestion des technologies de l'information et de la communication de l'administration wallonne.

- 10 000** | Un parc téléphonique de 10 000 terminaux dont 9 000 équipés de la technologie sur IP ;
- 9 000** | Un parc bureautique d'environ 9 000 PC ;
- 300 & 1700** | 300 serveurs physiques et 1 700 serveurs virtuels (répartis sur 3 datacenters) fournissant l'infrastructure d'exploitation d'applications desservant notamment 50 sites web et plus de 650 applications web en production ;
- 900** | bases de données ;
- 2,7** | PetaBytes de capacité de stockage ;
- 75** | nouveaux projets IT à accompagner avec les différentes entités du SPW, qui viennent s'ajouter au suivi des 143 projets IT toujours en exécution en 2021.

L'usage des outils collaboratifs s'est encore intensifié en 2021, avec une progression de 15 % des appels journaliers en Teams. Une progression similaire est observée pour les réunions virtuelles. L'espace de stockage utilisé dans SharePoint a plus que doublé en une année (3,32 Tb fin 2021) !



SPW MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES



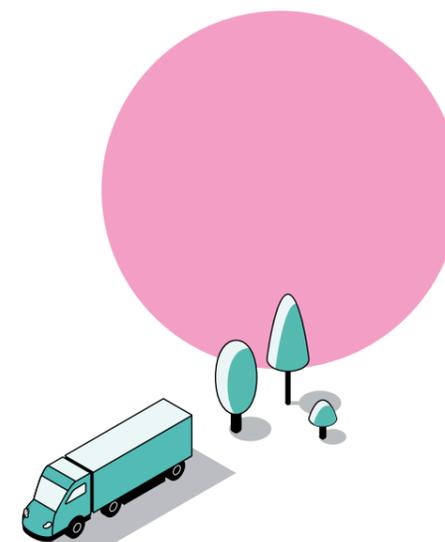
Le SPW Mobilité et Infrastructures assure la bonne gestion des infrastructures de mobilité en Wallonie. On retrouve notamment au sein de son réseau **877 km** d'autoroutes et **6 973** de routes mais aussi **5 583** ouvrages d'art, **2 305 km** de pistes cyclables, **1 450 km** de RAVeL et **5 307 km** de fibres optiques.

Le SPW Mobilité et Infrastructures, c'est également 770 km de voies d'eau, 84 écluses, 6 ouvrages de franchissement, 93 barrages, 6 barrages réservoirs et 30 stations de pompage.

« Depuis la mi-juillet, nos équipes travaillent à la reconstruction des berges et des ouvrages d'art. Nos équipes sont au service des citoyens et aux côtés des citoyens », explique Etienne Willame, Directeur général du SPW Mobilité et Infrastructures. « **Toutes nos pensées vont aux familles des victimes et nous tenons à leur faire savoir que l'ensemble de notre personnel est mobilisé pour trouver des solutions et minimiser le plus possible les risques d'inondations.** Nous pensons également à tous les sinistrés qui n'ont pas encore pu retrouver leur habitation. Nous avons contribué de manière transparente aux travaux de la Commission. Notre objectif est et sera toujours de collaborer et nous ferons tout pour mettre en œuvre rapidement les recommandations de la Commission Parlementaire. Je tiens à remercier l'ensemble de notre personnel pour le travail accompli jusqu'à présent. Le retour à une situation normale va prendre plusieurs années mais je suis confiant car ces derniers mois ont permis de démontrer que nous pouvons compter sur des équipes motivées et compétentes pour mettre en place toutes les actions nécessaires et instaurer une véritable culture de la gestion du risque ».

Mobilité et Infrastructures

L'année 2021 a été marquée par les inondations de la mi-juillet. Le 2ème semestre de l'année a donc été très largement consacré à ce sujet : analyse de la situation, évaluation des dégâts pour le SPW MI mais également pour les communes impactées, élaboration d'un planning des travaux à réaliser, réalisation d'un budget, priorisation des actions de reconstruction, adaptation des procédures et de l'organisation.



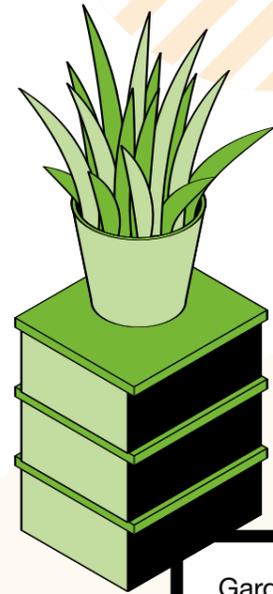
Quelques faits marquants liés aux inondations en 2021

- ⇨ Utilisation de l'A601 comme lieu de stockage provisoire des décombres et déchets.
- ⇨ Inspection de 559 ponts par les plongeurs de la Direction des Etudes d'ouvrages hydrauliques (chiffres à fin septembre).
- ⇨ Evaluation des dégâts et coûts de reconstruction : plus de 150 M €.
- ⇨ Reconstruction des berges et des infrastructures (en cours).
- ⇨ Renforcement de la collaboration avec l'IRM (lancement des alertes crues plus tôt).
- ⇨ Création de la cellule CELEX (réunit les services météo, hydrologiques, les services de secours et le centre de crise).
- ⇨ Lancement d'une procédure de marché public pour un contrôle externe des infrastructures.
- ⇨ Projet de cadre légal pour la sécurité des barrages-réservoirs.
- ⇨ Révision de l'intégration des alertes EFAS dans le processus de prévision, demande d'informations plus adaptées à la Wallonie.
- ⇨ Le PPUI (Plan particuliers d'urgence et d'intervention) du barrage d'Eupen en cours d'élaboration avec les services du Gouverneur de la Province de Liège, la Direction des Barrages-réservoirs, et le CRC-W.
- ⇨ Dédouement du rôle de garde de décision à la Direction des Barrages-réservoirs.
- ⇨ Formation Planicom (planification d'urgence) pour une première partie du personnel.

Faits marquants 2021 hors inondations

- ⇨ 34,2 Mt de marchandises transportées sur le réseau navigable wallon.
- ⇨ Le Plan de relance 2022 prévoit un chapitre sur une mobilité moins énergivore.
- ⇨ Avancée majeure dans le déploiement des autoroutes intelligentes et pour la sécurité des usagers à travers la mise en place de LuWa, un système de détection des conducteurs fantômes sur certaines bretelles de sortie des autoroutes wallonnes (en partenariat avec la SOFICO).
- ⇨ Projet VALSE, construction, à Châtelet, d'une piste cyclable en béton contenant des sédiments contaminés (classe B) provenant des voies navigables wallonnes, nouvelle filière de valorisation pour ces déchets.
- ⇨ Nouvelle halte nautique du quai Taille-Pierre dans le cadre du projet d'élargissement de l'Escaut à Tournai qui doit permettre aux péniches de gros gabarit de traverser la ville (liaison Seine-Escaut). Un ouvrage qui permet plus de confort aux plaisanciers et un aménagement des quais plus convivial pour les promeneurs.
- ⇨ Nouveau pont de Tilff (Esneux) permettant la connexion entre la rive gauche et la rive droite en passant au-dessus de l'Ourthe, suppression du passage à niveau.
- ⇨ La semaine de la mobilité 2021 sur le thème de l'intermodalité : plus de 190 actions wallonnes menées dans le cadre du Défi Mobilité lancé aux communes, entreprises, travailleurs, écoles, ASBL...
- ⇨ Le SPW MI s'est vu récompenser par un deuxième prix pour son intégration de critères relatifs à l'impact CO2 pour le chantier du barrage d'Hérinnes (Seine-Escaut-Est – Haut-Escaut) dans le cadre du Prix wallons du marché public le plus responsable pour les années 2020 et 2021.

SPW AGRICULTURE, RESSOURCES NATURELLES & ENVIRONNEMENT



Gardien du patrimoine naturel et rural de la Wallonie, le SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement en garantit sa sauvegarde dans une perspective de développement durable, destinée à garantir aux générations futures des ressources de qualité, indispensables à la vie.

Il assure un rôle primordial de prévention, de surveillance et de protection de l'environnement, ainsi que du développement territorial de la Wallonie dans l'équilibre des ressources.



Soutenir l'Agriculture et nos agriculteurs

13.051 agriculteurs sont demandeurs d'aides 1^{er} et/ou 2nd pilier en 2021.

Pour 2021, 28.380.406,35 € d'aides à l'installation et à l'investissement leur ont également été versées.

Il y a eu 14.715 déclarations de superficie remises par les agriculteurs.

354.251.885 € est le montant total des aides versé à l'ensemble des bénéficiaires par l'Organisme payeur de Wallonie en 2021.

En 2021, 2.705 phytolicences francophones ont été renouvelées chez les agriculteurs. Cela correspond à 10.812 activités de formation dispensées. Au 13 décembre 2021, il y avait 15 163 phytolicences francophones.

La phytolicence est un certificat délivré par le gouvernement fédéral pour s'assurer que les utilisateurs professionnels, distributeurs ou conseillers manipulent correctement les produits phytopharmaceutiques afin de limiter autant que possible les risques que peuvent présenter ces produits sur la santé humaine et animale et sur l'environnement.

12.561

agriculteurs bénéficiaires d'aides du 1^{er} pilier pour la campagne 2021.

6.807

agriculteurs ont demandé aussi une aide du 2nd pilier (en plus d'une aide du 1^{er} pilier).

487

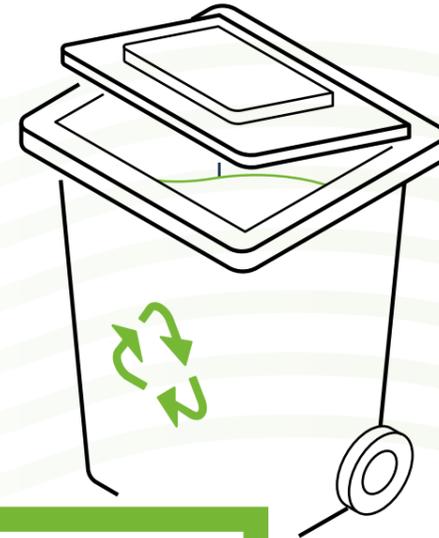
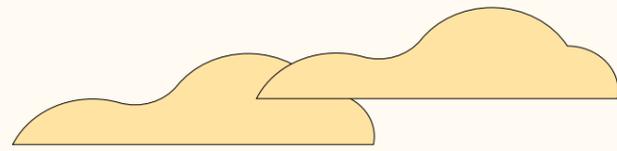
agriculteurs n'ont demandé qu'une aide du 2nd pilier uniquement.

Etendre l'agriculture biologique

Un nouveau plan de développement du secteur bio nommé Plan bio 2030 a été adopté en juin 2021. Il suit le plan stratégique de développement de l'agriculture biologique (PSDAB 2013-2020).

En Wallonie, les producteurs bios qui ont bénéficié d'une aide PAC Bio sont passés de 1.667 (campagne 2019) à 1.709 (campagne 2020) soit une augmentation de +/- 2.5%.

En terme de surface, nous sommes passés du 77.466 Ha (campagne 2019) à 83.030 Ha (campagne 2020).

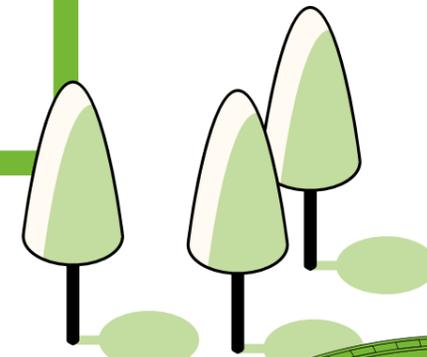


Avancer vers une Wallonie Zéro Déchet

76 communes wallonnes se sont engagées dans une démarche Zéro Déchet en 2021 : ces communes ont mis en œuvre un programme de bonne gouvernance et réalisé des actions concrètes de prévention et réduction de déchets pour différents publics cibles. Si en nombre de communes, cela concerne 30 % de celles-ci, en termes de population, c'est près de 50 % des citoyens wallons qui sont impliqués d'une manière ou d'une autre dans une démarche vers le Zéro Déchet par le biais de leur commune.

Protéger nos cours d'eau

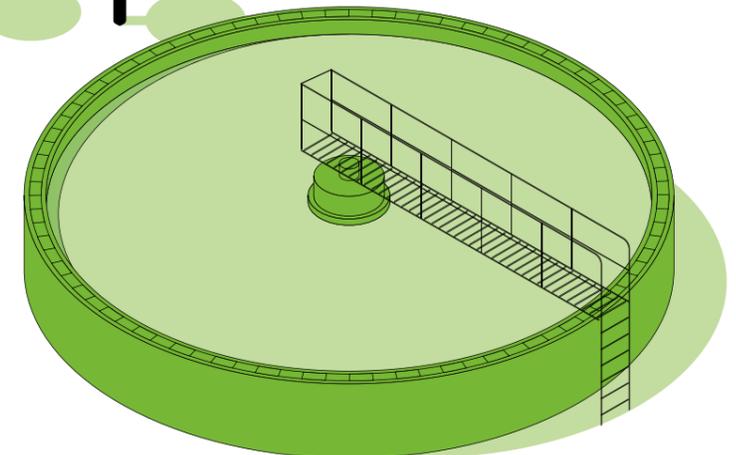
Depuis le 1^{er} octobre 2021, une zone tampon végétalisée permanente de 6 mètres de large doit être présente le long des cours d'eau bordant une terre de culture. Cela représente de l'ordre de 4.700 km de berges protégées ou 2.800 hectares de bandes de couvert végétal permanent... Cela permet d'accroître la protection des cours d'eau : le ruissellement est freiné, entraînant une sédimentation des particules et une meilleure infiltration de l'eau dans le sol. Les contaminants sont alors en grande partie retenus dans le sol et dégradés par les micro-organismes.



Assainir nos sols

Les mouvements de terres bénéficient dorénavant d'une traçabilité, assurée par l'asbl Walterre. De plus, les terres excavées sur un site suspect et les terres d'un volume supérieur à 400 m³, profitent aussi d'un contrôle de leur qualité.

En 2021, 11.628 requêtes, traitées par cette asbl, ont donné lieu à 2718 certificats de contrôle de qualité des terres. Cela représente un volume total de 8.089.759 m³ de terres caractérisées dont 2.738.862 m³ ont pu être valorisées.



Eviter l'érosion et le ruissellement

Durant l'année 2021, GISER, la cellule technique de gestion intégrée des sols – érosion – ruissellement a accompagné 70 communes et rendu 8.060 avis pour réduire les risques d'inondation, par ruissellement et érosion.



Assurer le bien-être des animaux

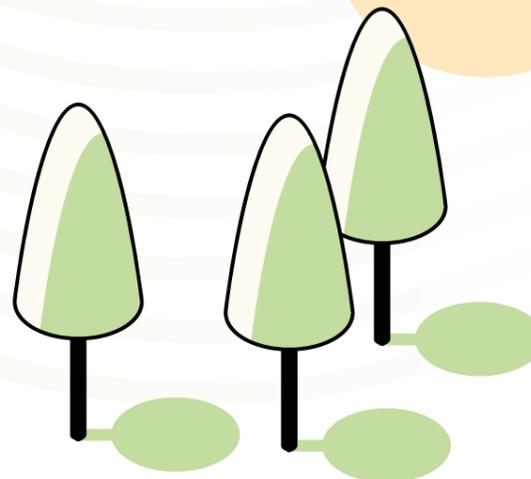
757 plaintes bien-être animal ont été enregistrées au sein de notre administration. Celles-ci ont donné lieu à 84 avertissements et 125 Procès-verbaux (constatation et subséquent) et à 53 saisies pour un total de 342 animaux saisis.

Une enveloppe financière de 269.500 € a été consacrée à un soutien aux 158 communes inscrites au régime d'aide aux actions locales en faveur du bien-être animal.

Un appel à projets visant à faciliter l'accès et le soin aux animaux des publics fragilisés a permis de soutenir 33 projets pour un montant global de 741.800 €.

1.000.000

d'arbres pour la Wallonie



Protéger la faune et la flore

2021 a permis d'avancer sur la reconnaissance de 821 ha de réserves naturelles domaniales (17 nouveaux sites et 11 extensions ou améliorations du plan de gestion) et 195 ha de réserves naturelles agréées (2 nouveaux sites et 6 extensions), dont les AGW ont été adoptés par le gouvernement début février 2022. L'objectif des 1.000 ha supplémentaires est bien atteint, ce qui porte à environ 18.000 ha la superficie totale des aires protégées.

Yes We Plant : on avance vers l'objectif de 4000 km de haies et/ou 1 million d'arbres pour la Wallonie.

Plus de 300 km de haies et plus de 460.000 arbres ont été plantés depuis 2019.

Une série d'acteurs tels que des institutions publiques, des entreprises, des agriculteurs, des écoles, associations et citoyens se sont engagés fermement à planter avant la fin de la législature presque 1.000 km de haies et plus de 460.000 arbres.

120.000 plants ont été distribués durant la semaine de l'Arbre 2021.

Les subsides d'environ 700 projets de plantation de haies, de vergers et d'arbres d'alignement ont été accordés par le département de la Nature et des Forêts et 50.000 plants ont été produits par les pépinières de département avant d'être plantés pour constituer plus de 25 kilomètres de nouvelles haies et lisères intra-forestières.

Inondations et dégâts en agriculture

Afin d'évaluer l'ampleur des dégâts de l'inondation de juillet 2021 sur les parcelles agricoles, une enquête sur le terrain a été réalisée par une cinquantaine d'agents du SPW Environnement.

Grâce à l'application cartographique mise au point, pratiquement 1400 parcelles ont pu être analysées de septembre à novembre 2021. Des données concernant notamment des dégâts sur les récoltes, des pollutions par les hydrocarbures ou autres agents chimiques, des dépôts de gravats, de boues ou de végétaux, des hauteurs d'eau... ont ainsi été collectées.

INDICATEURS	Nbre	%
Nbre de parcelles avec des dégâts IMPORTANTS (1)	372	27,4
Nbre de parcelles avec déclassement de la production	118	8,7
Nbre de parcelles avec des problèmes d'hydrocarbure	62	4,6
Nbre de parcelles avec problèmes de gravats	97	7,1
Nbre de parcelles avec déchets végétaux	307	22,6
Nbre de parcelles avec terre/boues/sable de ruissellement	112	8,2
Nbre total de parcelles enquêtées	1360	100,00
Nbre de communes concernées (totalement ou partiellement)	69	

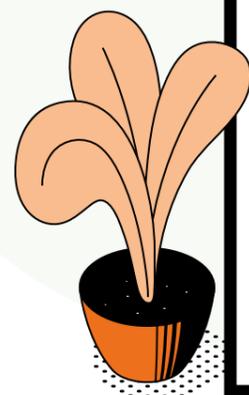
(1) : dégâts importants = dégâts d'hydrocarbure et/ou gravats et/ou déchets végétaux et/ou déclassement production

SPW TERRITOIRE, LOGEMENT, PATRIMOINE, ÉNERGIE

En 2021, le SPW Territoire Logement Patrimoine Energie s'est inscrit dans les priorités du Gouvernement wallon tant de la DPR que du Plan de Relance de la Wallonie par le lancement d'une série de projets et de réformes en collaboration avec les multiples acteurs internes, consultants et membres des cabinets ministériels.

En parallèle, l'entité a œuvré dans l'urgence et en toute agilité pour répondre aux situations de crise en Wallonie. En réaction aux inondations de juillet 2021, on peut souligner les efforts conséquents déployés pour soutenir les sinistrés via différents mécanismes. Cet événement tragique nous impose de porter un regard neuf sur le futur de notre territoire. Des actions structurelles ont été lancées dans le cadre de la reconstruction.

Malgré le maintien d'une situation liée à la crise sanitaire et les impacts sur l'organisation, le niveau de service rendu aux citoyens n'a pas été impacté car l'entité a poursuivi la réalisation des missions courantes mais également de nombreux projets initiés, les années précédentes.



Aménagement du territoire

Le département de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme a poursuivi son engagement auprès des Communes et porteurs de projets.

Le bilan 2021 montre un regain d'activité et ce tant en matière de planification et d'accompagnement des projets d'aménagement opérationnel qu'en matière de gestion des permis.

C'est ainsi que :

- ⇒ 8 révisions de plan de secteur ont été initiées auprès de la Direction du Développement Territorial (DDT)
- ⇒ 85 SOL/PCA/RUE, 35 GCU, 39 SDC et 3 PRU ont fait l'objet d'un accompagnement par la Direction de l'Aménagement Local (DAL)
- ⇒ 1 périmètre de rénovation urbaine, 2 périmètres de revitalisation urbaine et 5 sites à réaménager, accompagnés par la Direction de l'Aménagement Opérationnel de la Ville (DAOV) ont fait l'objet d'une reconnaissance définitive.
- ⇒ 34027 demandes de permis et 1626 recours ont été traités

Mesures inondations

Afin d'apporter une réponse aux différents besoins identifiés dans les territoires sinistrés mais également de manière plus large, concernés par le risque d'inondation, plusieurs actions sont portées par le Département à savoir :

- 1) Un accompagnement de la circulaire « Constructibilité en zone inondable » signée par le Ministre le 23 décembre 2021, la réalisation de deux référentiels permettant un encadrement des constructions en zone inondables ainsi qu'une meilleure gestion à la source des eaux pluviales.
- 2) La réalisation d'un schéma multidisciplinaire et multithématique du bassin versant de la Vesdre.
- 3) La réalisation de Programmes de (re)développement durable de quartiers.
- 4) La mise à disposition d'un appui urbanistique à destination des communes sinistrées de catégorie 1 et 2 sous la forme de marché cadre pluri attributaire.

Logement

6 565

ménages ont obtenu la prime audit et 1740 ont obtenu la prime travaux dans le cadre de la prime habitation.

19 977 427 millions

pour des aides à l'amélioration des performances énergétiques des logements

3 115

dossiers introduits pour l'assurance perte de revenus

11 250 000 millions

pour des aides à l'occupation d'un logement décent

5 689

ménages ont perçu l'allocation de loyer

305

contrôles permis de location

1 653

rapports d'enquêtes salubrité réalisés

1 290

dossiers introduits au support juridique

5 568

personnes reçues lors des permanences, 11 524 appels téléphoniques, 11 232 mails et 28 324 demandes traitées par les services Info-conseils Logement (Espaces Wallonie et TLPE)

4 000

abonnés aux Echos du Logement

2 192

enquêtes de salubrité réalisées

3 067

enquêtes ADeL réalisées



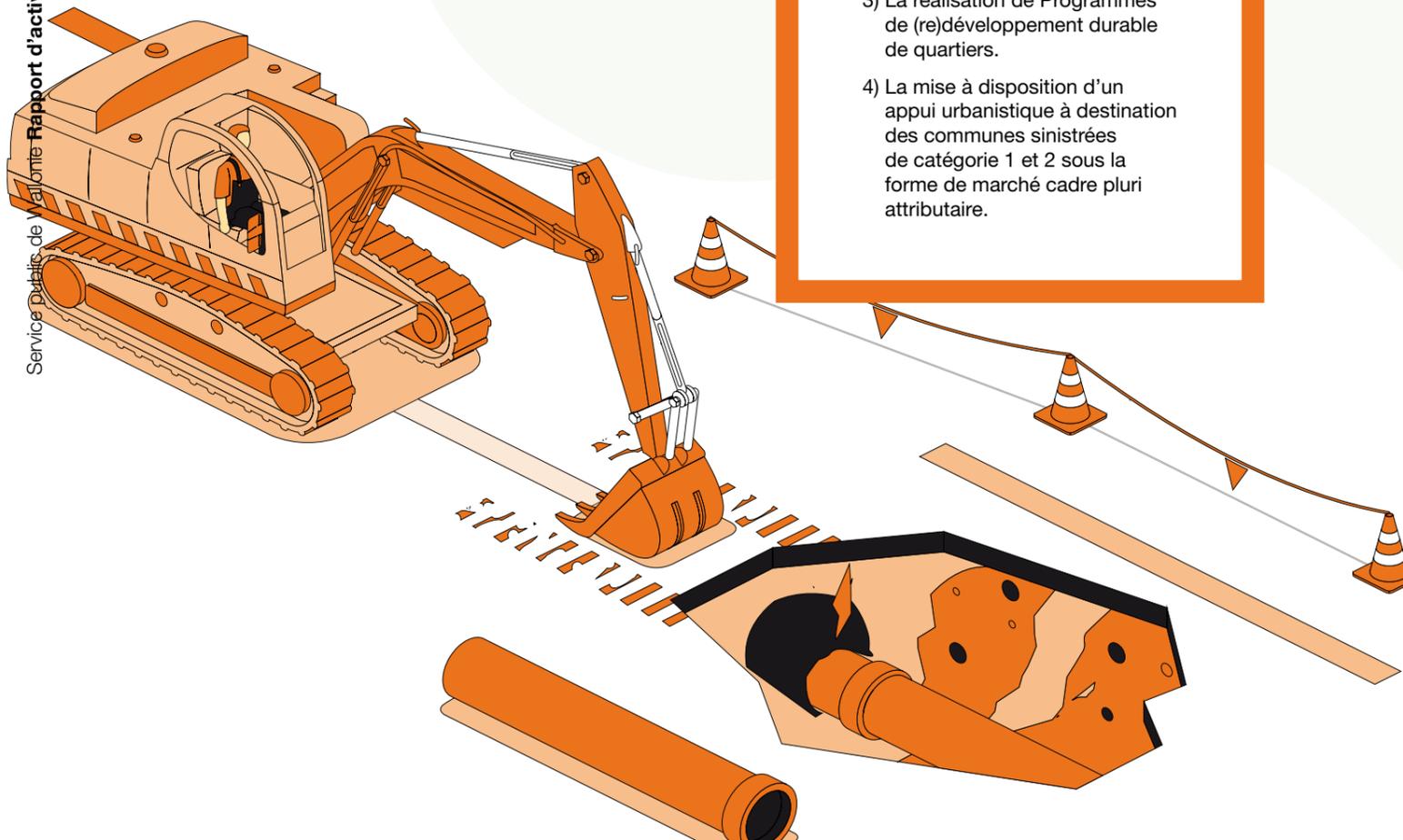
Mesures inondations

426 visites de logements réalisées par les enquêteurs logement dans les communes sinistrées d'Aywaille, Esneux et Chaudfontaine pendant les mois d'octobre et novembre 2021, afin de prodiguer des conseils aux citoyens inondés.

Création de la plate-forme d'entraide logement destinée à mettre en relation les propriétaires souhaitant proposer une offre de relogement et les ménages ayant subi les inondations en recherche de logement.

Mise à disposition de 1050 déshumidificateurs et canons et chaleur via les communes.

52 millions octroyés aux communes et CPAS.



Energie

Proches et accessibles à tous, les Guichets Énergie Wallonie, ce sont 15 espaces répartis dans toute la Région et une équipe de 40 consultants qui accueillent et guident le citoyen dans les domaines touchant à l'énergie au sein de son habitat. Sur l'année 2021, les 15 guichets ont été contactés par 26.456 citoyens.

Mesures inondations

Renforcement des guichets avec des subventions aux communes et intercommunal de 840.000 euros.

7 millions (subvention) pour la reconstruction du réseau des GRD afin de diminuer l'impact de la facture sur le citoyen dans le cadre des inondations.

40

consultants qui accueillent et guident le citoyen dans les domaines touchant à l'énergie au sein de son habitat.

Patrimoine

L'Agence wallonne du Patrimoine (AWaP) a concouru au maintien du patrimoine pour un montant de 42.226.000 € de valorisation du patrimoine (subventions aux propriétaires pour la restauration des biens, Journées du Patrimoine, publications, fouilles archéologiques, aides aux ASBL et aux universités, etc.). Chiffre en augmentation par rapport à 2020.

6165 publications ont également été vendues, ce qui démontre un intérêt certain du public pour cette matière et une augmentation de 15% par rapport à 2020.

Mesures inondations

CENTRE DE CONSERVATION ET D'ETUDES (CCE)

Suite aux inondations de juillet dernier qui ont durement touché le CCE (gestion et la conservation préventive d'une partie du matériel archéologique issu des fouilles réalisées sur le territoire de la Région wallonne), les agents de l'AWaP, soutenus dans cette tâche par de très nombreux bénévoles, ont œuvré sans relâche afin de prendre en charge au mieux le matériel impacté.

Le matériel peut, très progressivement, être remis à disposition pour étude ou exposition. Il peut être affirmé que 95% du matériel est sauvé.

BIEN ET SITES

Dès le 16 juillet, des agents de l'AWaP ont prospecté pendant plusieurs semaines pour faire un premier état des lieux conformément aux recommandations internationales dans ce type de crise : relevés des dégâts, hauteurs des niveaux d'eau.

Plus de 106 monuments classés ont été impactés par les inondations (8 biens en province du Brabant Wallon – 10 biens en province du Luxembourg – 3 biens en province de Namur – 85 biens en province de Liège), auxquels on peut ajouter une vingtaine de sites classés et plus d'une centaine de biens pastillés repris à l'inventaire du patrimoine.

2% des biens classés en Wallonie ont été touchés par ces inondations. Pour la Province de Liège 10% des biens ont été impactés.

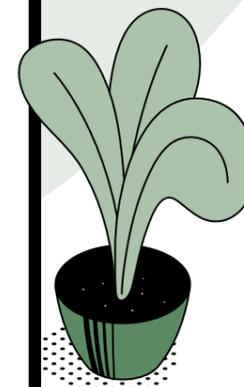




SPW INTÉRIEUR & ACTION SOCIALE

En 2021, les conditions sanitaires n'ont pas été meilleures ou à peine que l'année précédente. Les métiers ont pu fonctionner selon les modes de fonctionnement inaugurés en 2020. Mais l'été 2021 a vu cet équilibre totalement bouleversé par une catastrophe naturelle d'une envergure rarement atteinte en Wallonie.

Tant pour le pôle Intérieur, avec les reconnaissances de calamités naturelles et l'ampleur inédite de la quantité simultanée de dossiers à traiter, que pour le pôle Action sociale qui a dû très vite rebondir pour mettre en œuvre des mesures et des actions d'urgence pour soutenir les personnes les plus sinistrées.



La gestion des calamités naturelles publiques

Dès la survenue des inondations en juillet 2021, le service a fait face à un nombre très important d'appels téléphoniques et de mails de personnes sinistrées et de communes et de demandes d'indemnisations.

Pour répondre à cet afflux, des équipes de volontaires ont été mises sur pied pour répondre aux appels (environ 60 volontaires issus du SPW IAS) et encoder les demandes d'indemnisation (quelques 60 volontaires issus de tout le SPW).

Au niveau local, des agents communaux et provinciaux ont été formés afin d'aider les personnes sinistrées à remplir les formulaires.

Afin d'accélérer autant que possible le traitement des dossiers, ces volontaires ont été remplacés progressivement, à partir de fin décembre, par un renfort en personnel pour l'encodage des dossiers et par l'externalisation du helpdesk téléphonique. Des experts ont été sélectionnés par un marché public et les procédures ont été simplifiées.

209

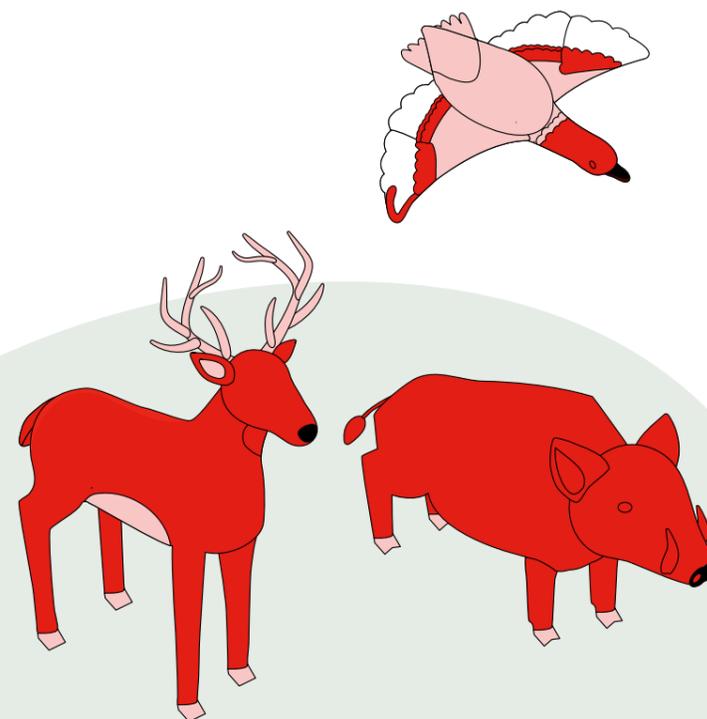
communes impactées dont 10 en catégorie 1 et 28 en catégorie 2.

6000

en date du 21 mars 2022, quelques 6000 dossiers de demandes d'indemnisation ont été reçus, pour environ 8000 dommages de différents types.

94 %

Les dossiers de demandes proviennent à 94 % de personnes physiques et 6 % de personnes morales.



La délivrance de permis de chasse

931

nouveaux permis

19.139

vignettes

2.087

licences

Les chiffres des années précédentes sont à nouveau presque atteints, signe d'un impact moindre de la crise sanitaire à ce niveau.

Des dossiers de tutelle :

⇨ **11.134 dossiers** ont été traités en 2021 dont **9.262** sont dématérialisés.

Le financement général des pouvoirs locaux :

⇨ **1.948.045.000 €** alloués aux Pouvoirs locaux dans le cadre du financement général (fonds des communes et des provinces, fonds spécial de l'aide sociale, compensations fiscales, autres financements).

Le contrôle des mandats

⇨ 8.728 déclarations en 2021;
⇨ 5.221 déclarations de mandats ont été envoyées à l'administration par voie électronique.

Dans le cadre du **Plan de Relance**, en lien avec le Plan National de Relance et Résilience (PNRR), 2021 c'est aussi l'adoption par le Gouvernement wallon d'un **Programme de digitalisation des pouvoirs locaux**. Le 1^{er} appel à projets a été lancé en octobre 2021, pour lequel 275 candidatures (communes, CPAS et Provinces) ont été introduites.



Le pôle Action Sociale a aussi été impacté par la crise des inondations

Mise en place d'une coordination entre l'AVIQ et le SPW IAS pour le suivi des besoins psychosociaux des citoyens sinistrés par les inondations de juillet dans 38 communes sinistrées de catégories 1 et 2.

Mise en place d'un accompagnement diversifié et de proximité des personnes sinistrées, en particulier des plus isolées grâce à des subventions pour 2.154.000 € aux Relais sociaux de Liège, Verviers, Luxembourg et au Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) pour la mise en place d'un « Dispositif d'Accompagnement Social Inondations » (DASI), soit 10 équipes mobiles pour un total de 25 personnes déployées.

2824

jeunes engagés dans le cadre de l'opération « été solidaire » dans 86 % des communes de Wallonie ;

2021, c'est aussi :

Plus de cohésion sociale et un meilleur accès aux droits fondamentaux

2.800

actions menées par 195 Plan de cohésion sociale portés par 204 pouvoirs locaux ;

23

communes subventionnées dans le cadre du Plan HP pour aider les 8.872 habitants permanents des équipements touristiques concernés.

9

communes subventionnées et accompagnées pour l'accueil des gens du voyage ;

54

projets inscrits dans le plan d'actions relatif aux droits de l'enfant avec un réseau de plus de 30 référents mobilisés au sein de l'administration et du Gouvernement.

Une majorité des PCS ont développé des actions répondant à des besoins d'urgence sociale liés à la crise COVID19.



Un appel à projets « aide alimentaire »

- ⇒ COVID 19, aide complémentaire pour les épiceries sociales, les restaurants sociaux et les CPAS : 162 opérateurs – budget de 1.009.518,09 €
- ⇒ Un appel à projets « accueils de jour » pour personnes sans abri, mal logées ou isolées :
- ⇒ 16 opérateurs de première ligne ont été soutenus pour un budget total de 600.000 €.

Dans le cadre du Plan de Relance européen, lancement d'un appel à projets en infrastructures, d'un montant de 30.000.000 € HTVA, pour la rénovation et la création de places d'accueil et d'hébergement pour les publics sans abri ou mal logés.



BIENVENUE

Des actions en faveur de l'Intégration des personnes étrangères et de l'égalité des chances...

La subvention de 191 opérateurs (asbl ou pouvoirs locaux) a été renouvelée dans le cadre de « l'appel à projets Initiatives locales d'intégration des personnes étrangères » pour un montant total de 7.364.062,1 €.

Des fiches projets pour la création de plus de 3.000 places en crèches ont été retenues dans le cadre du plan de relance européen et wallon.

4 millions € pour l'hébergement, les relais sociaux et les associations soutenant les migrants dans le contexte de la pandémie.

Un appel à projets concernant la mise à disposition de bénéficiaires des CPAS au sein de structures d'hébergement agréées par l'AVIQ

Le Gouvernement wallon a octroyé un subside pour l'engagement exceptionnel par les CPAS wallons de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale ou de l'aide sociale équivalente, mis à disposition de structures d'hébergement pour aînés ou personnes handicapées agréées par l'AVIQ. 408 ETP sont concernés.

SPW ÉCONOMIE, EMPLOI & RECHERCHE

En 2021, le SPW EER a répondu présent dans l'urgence et en toute agilité pour continuer à amortir les chocs en Wallonie :

- En participant au support à la reconstruction à la suite des inondations de juillet 2021
- En soutenant les nombreuses entreprises toujours impactées par la crise sanitaire

Le SPW EER s'est inscrit dans les priorités définies par le Plan de Relance pour la Wallonie :

- Adaptation de dispositifs aux circonstances
- Facilitation de l'accès aux informations et simplification des procédures
- Poursuite de la digitalisation des supports de gestion
- Appropriation de nouveaux outils et méthodes collaboratives et organisation du travail hybride

Le SPW EER s'est attaché

- à poursuivre sans relâche la réalisation de ses missions courantes
- à mettre en oeuvre une démarche participative en préparation au déménagement progressif de ses services de Jambes vers Namur programmé à partir de fin 2022.



Inondations et reconstruction :

Rétrospective d'une mobilisation solidaire avec les entreprises sinistrées

- ⇨ Juillet - Mise en ligne d'un lien Web et d'une adresse e-mail générique permettant aux entreprises sinistrées de s'identifier, de renseigner les premiers dégâts
- ⇨ Juillet /août/septembre - Mise en place d'un partenariat avec la SOWALFIN, la SOGEPA, le Forem, la SNI etc :
 - Création d'une base de données commune : 1752 entreprises recensées dans 42 communes de Wallonie ;
 - Création d'un formulaire SPW EER mis en ligne le 22 août sur <http://wallonie.be> via « Mon Espace personnel » ;
- ⇨ Juillet - Mise en place d'une base de données dédiée
 - Objectif : affiner les données chiffrées et intégrer le dispositif dans le plan de relance wallon ;
- ⇨ Juillet - Mise à disposition d'une Aide à la Promotion de l'Emploi (APE) spécifique
 - Destinée à soutenir les communes sinistrées dans la mise en œuvre du support local ;
 - Subvention à l'engagement de 5 employés d'abord, étendue à 10 employés maximum ensuite, en fonction du degré d'inondation ;
- ⇨ Août/Septembre 2021 - Mise à disposition de containers gratuits aux entreprises
 - Un container gratuit/entreprise pour 3 mois. Ensuite, extension à maximum 5 containers gratuits pendant 3 mois prolongeables ;
 - Au 1^{er} février 2022, 40 containers alloués (36 en province de Liège, 2 en province de Namur et 2 en province de Luxembourg) ;
 - Prise en charge à hauteur de 5000 euros des containers réservés entretemps par les entreprises elles-mêmes auprès de prestataires privés ;
- ⇨ Contribution à la mise en place d'une aide aux entreprises des communes les plus sinistrées vers un plan d'actions général désormais intégré dans le Plan de Relance pour la Wallonie
 - Identification des entreprises locales sinistrées relevant de l'économie structurante, des entreprises assurées et non assurées ;
 - Classification des entreprises sur base du degré de sinistre ;
 - Orientation des volets non assurés par les entreprises vers le Fonds des calamités ;
 - Orientation des nombreux volets non assurés par les entreprises au groupe SOGEPA-SOWALFIN-SRIW pour les demandes d'indemnités supérieures à 50.000 € ;
- ⇨ Fin décembre - Mise en place du dispositif « Restart Shop »
 - Indemnité de 5.000 € d'aide à la relance à destination des commerçants sinistrés situés dans les 209 communes reconnues comme sinistrées
 - Prise en compte des dépenses de relance à l'exclusion des frais déjà couverts par l'assureur et/ou le Fonds des calamités
 - 200 demandes enregistrées au 1^{er} février 2022

Indemnités Covid aux entreprises :

une procédure digitalisée et une équipe de gestion pluridisciplinaire sous pression permanente

Indemnités Covid N° 6 à 24 aux entreprises et associations

<https://indemnitecovid.wallonie.be>

Demandes
95 964

Montants versés
385 039 063 €

SESAM – Covid

un mécanisme de relance pour aider les entreprises à engager du personnel basé sur le dispositif de Soutien à l'Emploi dans les Secteurs d'Activités Marchands (SESAM) : une aide aux petites entreprises à engager du personnel à l'intention d'une liste fermée de 2.600 entreprises :

- ⇨ déjà bénéficiaires d'autorisations SESAM, activées ou non
- ⇨ remplissant les conditions SESAM dans des dossiers en cours

Au total, 1060 postes ont été demandés.

A épinglez : la collaboration constante de la permanence de première ligne du N° d'appel 1718 et de son service d'accompagnement des entreprises (SPW – Communication), ainsi que du numéro d'appel N° 1890 (Sowalfin) avec les gestionnaires des dossiers d'indemnités Covid du SPW EER.

Coup de pouce

aux entreprises impliquées dans la fabrication de produits et de solutions techniques liées à la crise sanitaire.

25 Millions d'€

Ce montant est alloué aux entreprises, principalement des PME, impliquées dans la fabrication pour la production de vaccins et de produits pharmaceutiques : matières premières, principes actifs, excipients, diluants, containers de transport d'oxygène vers les hôpitaux, etc.





ECONOMIE

principaux résultats opérationnels :

Primes à l'investissement aux entreprises : montant total versé : 54 652 848 €, dont :	
Primes à l'investissement aux grandes entreprises	11 305 017 €
Primes à l'investissement à une PME (cadre du FEDER)	13 429 347 €
Compensation aux entreprises en compensation des coûts des émissions indirectes (Carbon Leakage Indirect)	20 000 000 €
Chèques-entreprises : montant versé : 19 909 014 €	
Parcs d'activités économiques : développement et équipement : montant versé : 105 742 093 €	
Implantations commerciales : 143 demandes de permis ont fait l'objet d'un examen Indemnité Restart Shop aux entreprises sinistrées par les inondations : 200 demandes (au 1 ^{er} février 2022)	
Economie sociale : montant versé : 24 422 923 €	
Economie créative : montant versé aux Hubs créatifs dans le cadre du FEDER et aux Living Labs : 9 091 820 €	
Supports aux réseaux d'entreprises et dans le cadre de Digital Wallonia : 24.766.832 €	

EMPLOI :

Entreprises de titres-services

Mise en œuvre d'une réforme qui encadre, professionnalise et garantit le développement de véritables emplois d'aide-ménagères et digitalisation finale complète du dispositif

Aides à l'emploi, à la formation et à l'insertion socio-professionnelle :
montant total versé : 173 391 250 €, dont :

Soutien à l'Emploi dans les Secteurs d'Activités Marchands (SESAM)	8.043 postes octroyés	76 millions versés aux employeurs par le Forem
Subvention aux missions régionales pour l'emploi (MIRE)		6 866 171 €
Subvention aux structures d'accompagnement à l'autocréation d'emploi (S.A.A.C.E.)		2 845 500 €
Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP)		87 679 579 €

Ecole Numérique :

un accompagnement pour les écoles en fracture numérique

- ⇨ Appel à projets pour les établissements scolaires non encore lauréats des éditions 2017 à 2020
- ⇨ 531 écoles candidates
- ⇨ Au 31/12/21, l'accompagnement a débuté pour environ 200 écoles

Plate-forme d'apprentissage des langues « Wallangue » :
38 372 nouveaux comptes activés en 2021



RECHERCHE :

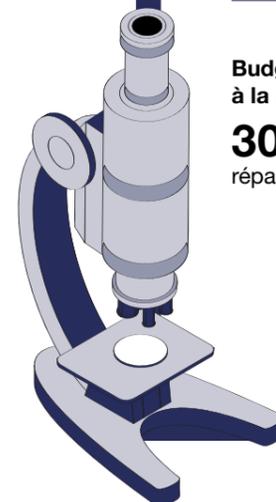
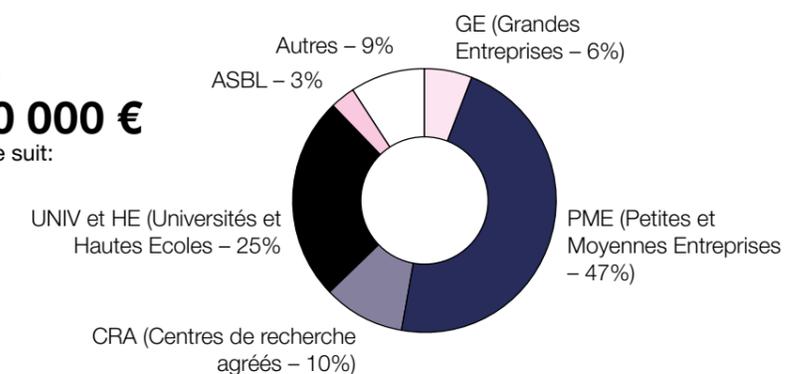
Win4Research : le nouveau visage des aides à la recherche : rationalisation et simplification des dispositifs d'aides publiques hors aides FEDER et INTERREG, pôles de compétitivité, sensibilisation et valorisation

Montants payés de subventions générales, spécifiques et co-financées par L'Union européenne: **291 300 000 €**

Athena, édition d'un magazine bimestriel de vulgarisation scientifique :
23 000 exemplaires imprimés en supplément du format numérique

Budget alloué à la recherche

303 200 000 €
répartis comme suit:

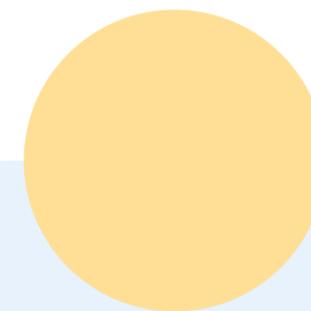
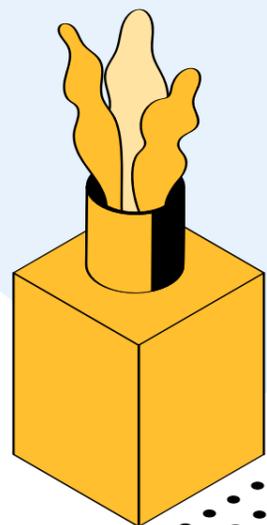
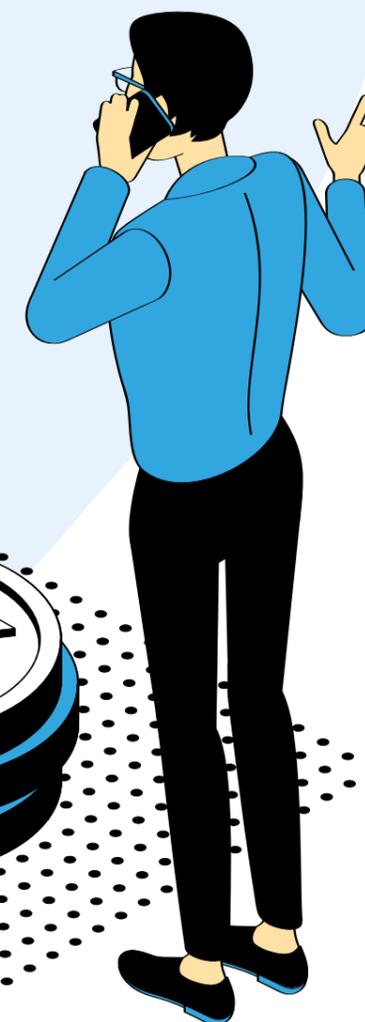


SPW FINANCES

Le SPW Finances a vu le jour ce 1^{er} octobre 2021 par la fusion du SPW Fiscalité et des départements de l'ex-BLTIC : Budget et Trésorerie, Comptabilité et Comités d'acquisition.

L'objectif de cette nouvelle organisation est, d'une part, de rassembler, au sein d'une même structure, des thématiques similaires et, d'autre part, de développer et d'accentuer des synergies entre services dont les métiers ne sont pas très éloignés.

D'une manière plus générale, l'ambition est la création d'un véritable centre d'expertise en termes de finances publiques en Wallonie.



La gestion budgétaire et comptable de la Wallonie

En 2021, les 2.139 articles budgétaires du budget régional wallon représentaient un montant global de plus de 19,7 milliards €.

Par ailleurs, 291 arrêtés ministériels de réallocation (AR), 258 arrêtés de transferts budgétaires (AT) ont été produits et 5.263 dossiers ont été soumis à un contrôle budgétaire.

Au 1^{er} janvier 2021, l'encours représentait 4,66 milliards € avec des corrections d'écritures pour quelque 244 millions €, améliorant ainsi la transparence budgétaire de l'institution régionale.

La gestion budgétaire et comptable, c'est aussi :

- ⇒ une comptabilité avec le contrôle et le traitement de 11.995 demandes d'engagement, de 201.513 demandes de liquidation pour un montant total de 17.184.339.935 € et l'exécution de 11.685 paiements par trésorier décentralisé pour un montant total de 9.652.382 € ;
- ⇒ un trésorier centralisateur qui a exécuté 199.907 paiements pour un montant total de plus de 16,5 milliards € et des recettes imputées pour 16,4 milliards €.

Enfin, tout au long de l'année 2021, les services ont été fortement mobilisés par les travaux préparatoires à la mise en production de la nouvelle solution informatique SAP-WBFin.

ACTES AUTHENTIQUES

2.045

actes authentiques ont été signés par les commissaires des Comités d'acquisition

Les Comités d'acquisition

Au cours de l'année 2021, 2.045 actes authentiques ont été signés par les commissaires des Comités d'acquisition et 1.551 biens immeubles ont été estimés. Les Comités d'acquisition ont permis aux différents pouvoirs publics de faire une économie d'honoraires de notaires estimés à 2.500.000 €.

Les Comités d'acquisition ont également été sollicités afin de soutenir les pouvoirs publics dans l'estimation en urgence des dégâts occasionnés à quelque 34.700 biens dans le cadre des inondations du mois de juillet 2021.

Par ailleurs, ils ont apporté leur expertise en procédant à l'estimation rapide et sommaire de 2.400 biens commerciâbles et à l'estimation complète de 24 biens liés à la stratégie immobilière du SPW. Le tout étant compris dans le cadre d'une collaboration avec la Direction des actifs immobilisés en vue de la certification des comptes de la Région wallonne par la Cour des comptes.



79 nouveaux collaborateurs issus du transfert de l'administration fédérale ont rejoint le SPW Finances en 2021.

Le pôle Fiscalité

Bilan d'une année de reprise de compétences

La poursuite de la 5^e réforme de l'Etat s'est traduite par la reprise du précompte immobilier au 1^{er} janvier 2021. Cette reprise a engendré une augmentation considérable des interactions avec les contribuables, ce qui a occasionné des délais de réponses plus longs.

Le pôle Fiscalité du SPW Finances a donc saisi l'opportunité de ce transfert d'envergure pour revoir fondamentalement son architecture informatique. Ce vaste projet a débuté en 2018 pour se concrétiser début 2021 avec la livraison d'une première version du nouvel applicatif basé sur le concept de « Dossier Unique Fiscal (DUF) ». Cela signifie que la donnée est présente à un endroit de manière sécurisée et alimente l'ensemble des modules fiscaux (établissement, enrôlement, perception et recouvrement, contentieux et gestion des interactions et demandes).

Bien que quelques améliorations et corrections aient été nécessaires, le premier enrôlement du précompte immobilier à l'été 2021 s'est déroulé sans difficultés majeures avec un taux de perception de près de 90 % dès le mois de décembre 2021.

Du point de vue des ressources humaines, 79 nouveaux collaborateurs issus du transfert de l'administration fédérale ont rejoint le SPW Finances en 2021. Le SPW Finances comptait alors 766 agents au total.



L'établissement et la perception

En 2021, près de 2,7 milliards d' € de droits fiscaux ont été établis (2.697.359.167,83 €). Ce montant comprend en grande partie les droits établis dans le cadre de la perception du précompte immobilier. Nous pouvons dès lors souligner ici le travail remarquable des équipes de l'établissement qui ont mené à bien leur mission dans le respect des délais prévus et ce, dans un contexte compliqué de reprise de compétence et d'adaptation à un nouveau logiciel informatique.

S'agissant de la première année de gestion du précompte immobilier par la Wallonie, une comparaison n'est pas possible avec le passé si ce n'est au regard des autres taxes et redevances, lesquelles représentent un total de 921 millions d' € (921.114.148,39 €), soit une augmentation de l'ordre de 30 millions d' € grâce à l'amélioration des procédures de taxation et des contrôles.

La perception s'élève quant à elle à 2,5 milliards d' € (2.588.440.491,81 €) pour l'année 2021. Ici encore, et à titre de comparaison (hors précompte immobilier = 864.589.450,38 €), cela représente une augmentation de près de 32 millions d' € par rapport à l'année antérieure.

Une nouvelle fois, cela démontre l'efficacité des services du pôle Fiscalité du SPW Finances dans un contexte particulier de changements multiples et de crise sanitaire.





Une communication qui se digitalise

En 2021, 5.246.230 courriers ont été envoyés aux redevables (invitations à payer, avertissements-extraits de rôle, rappels, contraintes, etc.) dont 1.616.351 AER précompte immobilier. Il est à noter que de tels envois suscitent de nombreuses sollicitations de la part des usagers.

Le call center a ainsi traité plus de 163.000 appels (163.900). Il s'agit de plus de 42.000 appels supplémentaires par rapport à 2021. Une augmentation significative s'expliquant notamment par la reprise de la matière du précompte immobilier.

En 2021, les permanences Fiscalité en guichet ont été maintenues dans le respect des mesures sanitaires avec 25.179 rendez-vous assurés. Il s'agit d'une augmentation de 31 % par rapport à l'année 2019, dernière année de comparaison possible étant donné la fermeture partielle des guichets en 2020 suite à la pandémie Covid 19.

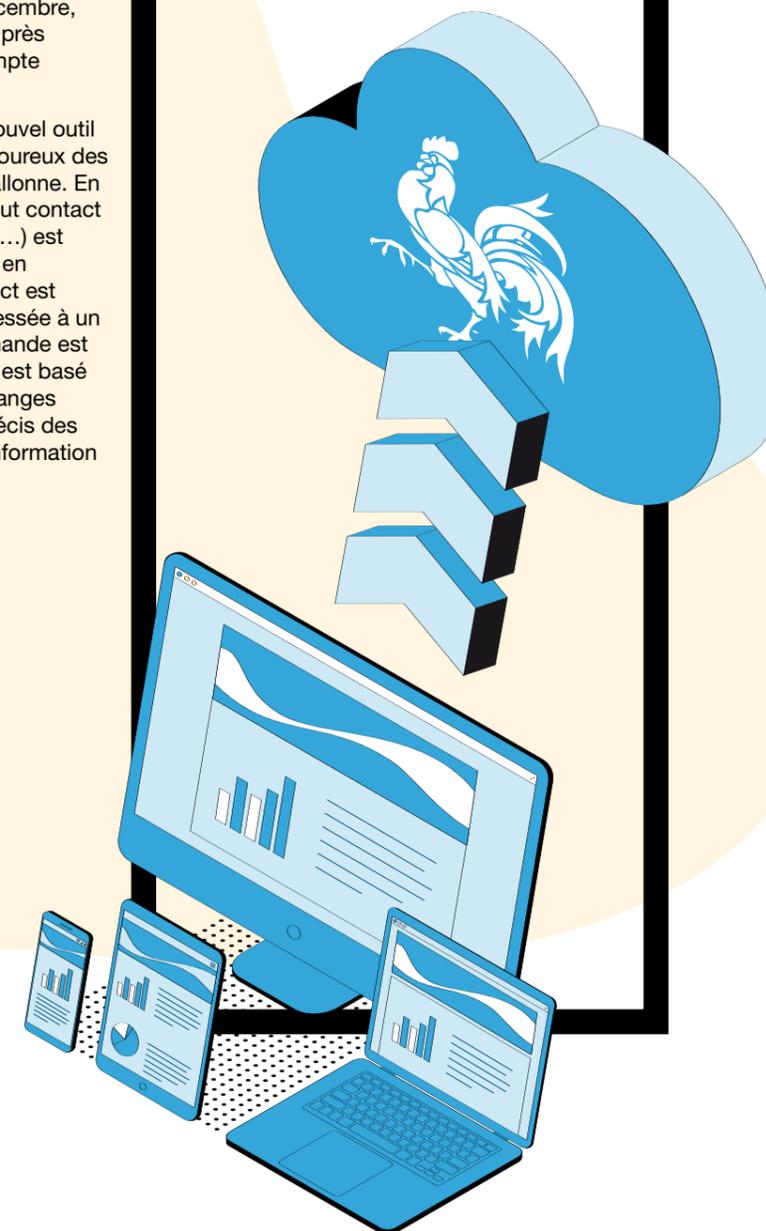
Alors que le nombre de courriers postaux réceptionnés avoisine les 125.000 (124.676), on constate un engouement toujours plus important pour les interactions numériques. Ainsi, en 2021, pas moins de 67.260 démarches en ligne ont été introduites via le portail de la Wallonie et Mon Espace. Il s'agit d'une augmentation de 47 % par rapport à l'année antérieure due majoritairement à la reprise du précompte immobilier pour lequel de nouvelles démarches en ligne ont été développées : demande de réduction, demande de remise proportionnelle, contestation, ...

Le nombre de mails traités par les services a lui aussi fortement augmenté.

Au vu de ces données, il importe de saluer les efforts conséquents des collaborateurs de la 1ère ligne qui ont été durement impactés dans leur travail, particulièrement entre août et décembre, suite à l'envoi en quelques semaines de près de 1.800.000 courriers relatifs au précompte immobilier.

Ils ont également dû se familiariser au nouvel outil informatique qui permet un suivi plus rigoureux des contacts avec l'administration fiscale wallonne. En effet, au sein du dossier unique fiscal, tout contact d'un contribuable (appel, email, courrier, ...) est enregistré dans son dossier. Après prise en charge par un agent 1ère ligne, ce contact est transformé en demande et en tâche adressée à un agent traitant métier. Le statut de la demande est consultable à tout moment. Ce système est basé sur une dématérialisation totale des échanges entre les services permettant un suivi précis des demandes introduites et une meilleure information de l'utilisateur.

La Direction de la Communication et des Relations avec les usagers poursuit par ailleurs ses efforts en matière de **dématérialisation et de digitalisation** des services offerts aux usagers (développement accru des démarches en ligne, projet d'un callbot et d'un chatbot, test de l'eBox, etc.). Ces solutions permettront à la fois une plus grande autonomie dans le chef des redevables ainsi qu'une meilleure gestion des demandes.



CONTACTS UTILES

Le portail Wallonie.be et nos réseaux sociaux

www.wallonie.be vous permet d'accéder aux actualités de votre Région, de réaliser vos démarches administratives en ligne et de découvrir les différents sites thématiques de l'administration wallonne.

Pour être au courant de nos dernières nouveautés, retrouvez-nous sur Facebook, Instagram, Twitter, YouTube : @walloniebe

Le numéro vert 1718

Au bout du fil, les agents du 1718 sont là pour vous aider dans vos démarches et répondre à toutes vos questions généralistes relatives aux compétences de l'administration wallonne.

Simple à retenir, le 1718 (1719 en allemand) est gratuit et accessible de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables.

Les 10 Espaces Wallonie

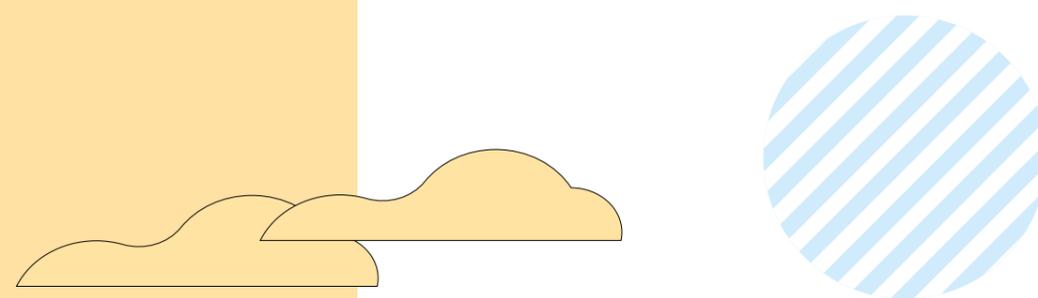
10 espaces Wallonie vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

Ils se situent à Arlon, Charleroi, Eupen, La Louvière, Liège, Mons, Namur, Nivelles, Tournai et Verviers.

Vous y trouverez un accompagnement personnalisé pour effectuer vos démarches administratives, de la documentation et pourrez y voir des expositions.

Différentes permanences y sont accessibles pour vous permettre d'aller plus loin dans le traitement de votre dossier.

Plus d'infos sur www.wallonie.be/les-espaces-wallonie



SPW

SPW – RAPPORT D'ACTIVITÉS

SPW | Éditions – Secrétariat général
Département de la Communication
Place Joséphine-Charlotte, 2 | 5100 Namur (Jambes)

ÉDITEUR RESPONSABLE

Sylvie MARIQUE Secrétaire générale

SUPERVISION

Jacques MOISSE Inspecteur général

COORDINATION/RELECTURE

Michaël MODOLO

GRAPHISME

KNOK DESIGN (liège)

