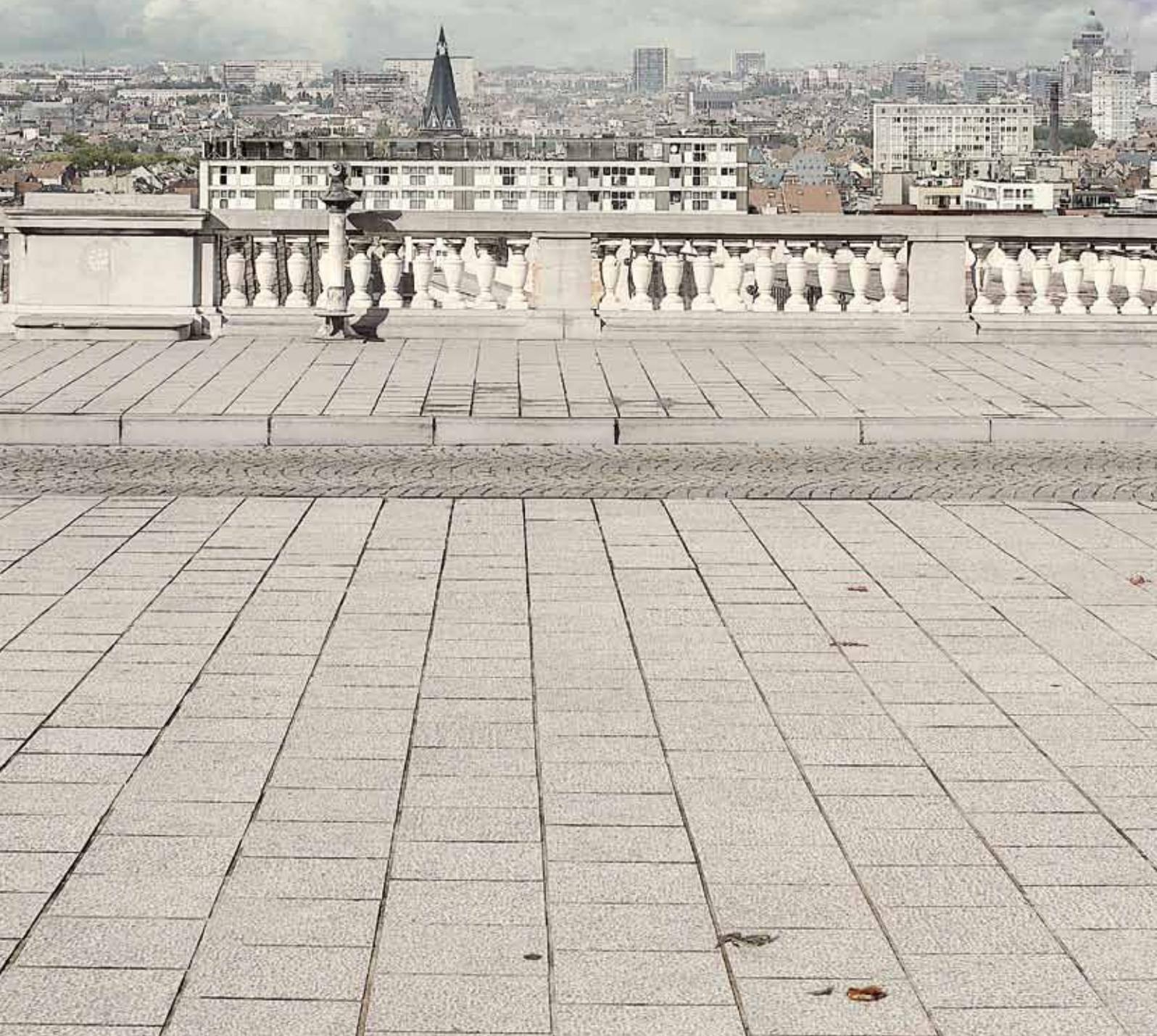
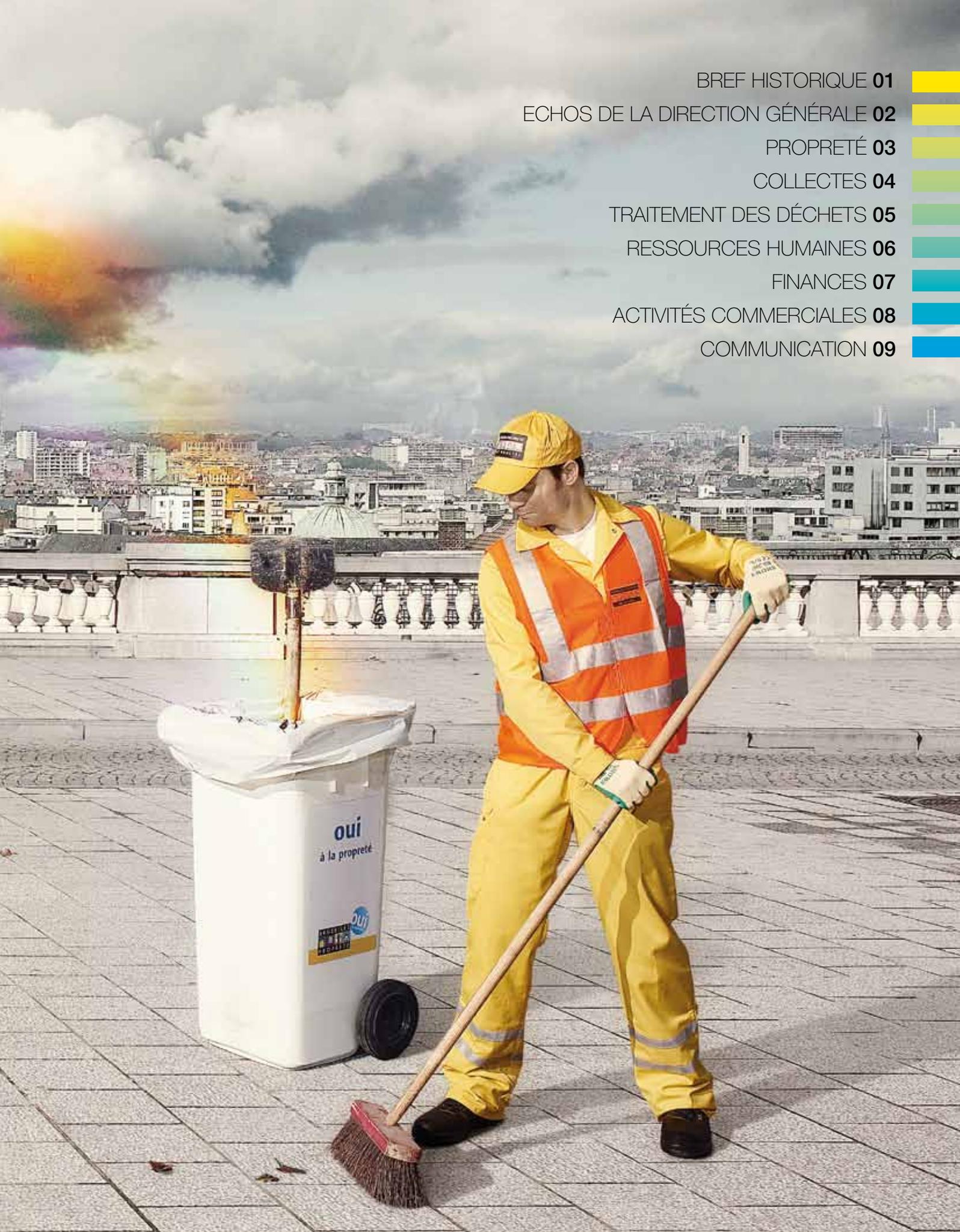


RAPPORT ANNUEL 2009

La ville est belle quand tout Bruxelles s'y met.





BREF HISTORIQUE	01	
ECHOS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	02	
PROPRETÉ	03	
COLLECTES	04	
TRAITEMENT DES DÉCHETS	05	
RESSOURCES HUMAINES	06	
FINANCES	07	
ACTIVITÉS COMMERCIALES	08	
COMMUNICATION	09	

01

BREF HISTORIQUE

1990

- décision de développer sur base de l'ex-service de propreté publique de l'Agglomération de Bruxelles un service régional performant pour assurer la collecte et le traitement des déchets
- vote de l'ordonnance permettant la création de l'Agence régionale pour la Propreté : Bruxelles-Propreté
- l'Agence travaille le samedi, le dimanche et les jours fériés
- mise en place des premières équipes de nettoyage des voiries régionales

1991

- extension du nettoyage aux zones d'intérêt supra communal et lors des grandes manifestations
- première augmentation significative des effectifs de l'Agence
- intervention de l'Agence Bruxelles-Propreté en tant que centrale d'achats pour les communes, dans le domaine de la propreté publique
- mise en place de la première déchetterie moderne en région bruxelloise et inauguration du 1^{er} dépôt à Neder-Over-Heembeek

1992

- création effective et opérationnelle de Bruxelles-Propreté
- adoption des textes fixant les statuts cadre et règlements organiques des agents
- lancement des premières collectes sélectives en porte-à-porte papiers et cartons/emballages recyclables sur les communes d'Auderghem, Berchem-Ste-Agathe, Uccle (partiellement), Watermael-Boitsfort et Woluwe-St-Pierre

1993

- première opération de réinsertion sociale : engagement de 100 ACS (Agents Contractuels Subventionnés) à des fins de réinsertion professionnelle de personnel peu qualifié
- collectes sélectives de papiers et de déchets non triés dans les administrations

1994

- lancement des collectes en soirée dans les quartiers animés et commerçants, et sur les axes à forte concentration de bureaux et à

- dense circulation
- développement d'activités de nettoyage spécifiques : nettoyage de marchés, brigades de nettoyage aux carrefours, etc.
- extension des collectes sélectives en porte-à-porte aux communes d'Uccle (totalité) et Ixelles (partiellement)

1995

- organisation de la première collecte des sapins de Noël
- remplacement des anciennes bulles à verre par un nouveau modèle régional
- mécanisation de la collecte des grands ensembles d'habitations
- mise en place du service anti-graffitis

1996

- Bruxelles-Propreté prend en charge la collecte des déchets chimiques ménagers
- mise en service du numéro vert de Bruxelles-Propreté, le 0800/981 81
- les collectes sélectives en porte-à-porte des papiers et cartons s'étendent aux 19 communes de la région. La collecte des emballages PMC (sacs bleus) est étendue aux communes d'Etterbeek, Forest Ganshoren, Jette et aux territoires de Haren et Neder-Over-Heembeek
- Louis est né. Incarnation d'un sympathique agent de propreté et porte-parole de la communication de Bruxelles-Propreté

1997

- une première en Belgique : Bruxelles-Propreté organise, avec la collaboration active de la communauté musulmane de Bruxelles, la collecte des peaux et abats de moutons lors de la fête de l'Aïd el Kebir
- inauguration du nouvel atelier « poids lourds »
- BEBAT confié à Bruxelles-Propreté la collecte des piles usagées dans la région bruxelloise

1998

- adoption du plan déchets 1998-2002
- arrivée des premiers camions semi-compartmentés pour les collectes sélectives
- les collectes sélectives (bleu-jaune) deviennent hebdomadaires et sont

étendues aux 19 communes de la région

- les mâchefers de l'usine de valorisation énergétique des déchets sont recyclés aux Pays-Bas et ne sont plus envoyés en décharge
- recrutement de 100 PTP (Programme de Transition Professionnelle)

1999

- engagement simultané de 153 agents supplémentaires au service de la propreté
- approbation du premier Plan régional de Propreté par le Gouvernement
- publication au Moniteur belge de l'ordonnance relative à la recherche, la constatation, la poursuite et la répression des infractions en matière d'environnement - organisation des premiers contrôles
- mise en marche des nouvelles installations de traitement complémentaire des fumées à l'usine de valorisation énergétique des déchets
- mise en service des installations de tri de Bruxelles-Recyclage (sacs bleus PMC) et de Bruxelles-Papier (sacs jaunes)
- l'Agence Bruxelles-Propreté met en œuvre son plan d'insertion professionnelle dans le cadre du programme « Quartiers d'initiatives » (Programme de Transition Professionnelle) - près de 130 jeunes sont engagés pour améliorer la propreté de la ville
- transfert systématique des agents de plus de 50 ans au service nettoyage

2000

- Bruxelles-Propreté participe au deuxième plan d'action « Quartiers d'initiatives »
- premier contrat de propreté entre l'Agence Bruxelles-Propreté et les communes
- emploi : lancement des programmes de statutarisation
- l'Agence accorde des départs anticipés à la retraite à 55 ans
- extension du rôle du service contrôle aux infractions en matière de propreté
- les fines (cendres volantes captées par les filtres de l'usine

de valorisation énergétique) sont valorisées en Allemagne

2001

- adoption par le Gouvernement régional de l'arrêté organisant la promotion par avancement barémique pour tous les agents (contractuels et statutaires) de l'Agence
- mise en service des installations de Bruxelles-Compost (compostage des déchets de jardin)

2002

- lancement de la première collecte des déchets de jardin : Auderghem, Berchem, Jette, Uccle, Watermael-Boitsfort et Woluwe-Saint-Pierre sont collectées en porte-à-porte, les autres communes disposent de points d'apports volontaires
- première analyse comparative des sacs poubelle bruxellois
- la gestion des subsides aux communes dans le cadre de la propreté est transférée à l'Agence
- la collecte des déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) est confiée à Bruxelles-Propreté
- création de l'École de Propreté au sein de l'Agence

2003

- introduction du sac blanc
- extension de la collecte des déchets de jardin en porte-à-porte aux communes de Ganshoren et Woluwe-Saint-Lambert
- modification de la tarification de la collecte d'encombrants : 2 m³/ménage 2 fois par an, au lieu de 1 m³ précédemment
- extension de la collecte des encombrants le dimanche (en automne et en hiver)
- lancement d'Allo-Propreté : centralisation des plaintes destinées aux communes d'Anderlecht, d'Evere, de Molenbeek, de Schaerbeek et à Bruxelles-Propreté

2004

- inauguration de la nouvelle déchetterie régionale Sud (site du Bempt à Forest)
- engagement de 300 balayeurs supplémentaires selon une clé de répartition 2/3 pour les communes, 1/3 pour Bruxelles-Propreté
- certification ISO 9001-2000 pour

les services Recupel (collecte des DEEE) et nettoyage

- première enquête de satisfaction auprès des Bruxellois à propos des services de Bruxelles-Propreté

2005

- entrée en application du Plan Propreté 2005-2010. Il est assorti d'un effort budgétaire de 60 millions € sur 5 ans
- lancement des collectes en sacs fuchsia : collectes deux fois par jour/6 jours par semaine auprès des commerçants du périmètre Unesco et des quartiers Saint-Jacques, Saint-Géry et Sainte-Catherine
- instauration du tri du verre par couleur grâce à l'installation de nouvelles bulles à verre blanches
- lancement du « Welcome-Pack » distribué à tout nouvel habitant lors de son inscription dans l'une des dix-neuf communes

2006

- entrée en activité du système d'épuration complémentaire des fumées DéNOx (réduction des rejets en oxydes d'azote) à l'usine de valorisation énergétique
- mise en service du système de compostage par tunneling (site du Bempt à Forest) pour diminuer les nuisances olfactives
- collaboration renforcée avec les communes grâce à la création d'une équipe d'agents de proximité
- obtention de la certification ISO 9001 : 2000 pour l'ensemble de l'Agence

2007

- nettoyage journalier continu sur 28 zones à fréquentation élevée et à forte visibilité ('Zones-Phare')
- mise en œuvre d'un contrôle conjoint de la propreté avec les communes
- extension de la collecte des déchets de jardin en porte-à-porte aux communes d'Anderlecht, de Forest et de Molenbeek
- renforcement des effectifs du service nettoyage pendant la haute saison via l'engagement d'étudiants
- développement d'une nouvelle stratégie de communication dont la signature est : « La ville est belle quand tout Bruxelles s'y met »

- Valorfrit confié à Bruxelles-Propreté la collecte des huiles et graisses de friture ménagères

2008

- collecte exceptionnelle 'les grandes semaines du brot' : 3 m³ d'encombrants gratuits par ménage (en plus des 2 x 2 m³ annuels)
- extension de la collecte des déchets de jardin à domicile à Neder-Over-Heembeek
- extension de la collecte commerciale en sacs fuchsia (bi-journalière, 6j/semaine) aux zones de la Porte de Namur, du Parvis de St-Gilles et de la rue de Brabant
- extension des Zones-Phares à 6 nouvelles zones : 2 à Molenbeek, 4 à Anderlecht (34 Zones-Phare au total)
- intensification de la mécanisation du nettoyage
- création de la plateforme 'Recherche Criminalité Environnementale' : collaboration entre le parquet, les polices locales, la police fédérale, les communes, Bruxelles-Propreté et Bruxelles-Environnement, l'auditorat du travail et d'autres services spécialisés au niveau environnemental au sens large
- Bruxelles-Propreté nettoie le centre historique d'Anderlecht

2009

- l'entrée en fonction de la nouvelle direction générale (Directeur général et Directeur général adjoint) s'accompagne d'une réorganisation du management et des services
- 1 janvier 2009 : tri obligatoire du verre en région de Bruxelles-Capitale pour les ménages
- Bruxelles-Recyclage devient filiale de Bruxelles-Propreté à 100%
- nouveaux camions avec châssis surbaissé pour la collecte mécanisée
- installation des 18 premiers sites de bulles à verre enterrées financés par la Région
- extension de la collecte des déchets de jardin en porte-à-porte à Evere, Haren et Koekelberg
- 1 nouvelle 'Zone-Phare' : avenue Charles Quint



02

ECHOS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Bruxelles-Propreté rénove et innove!

Un an après son entrée en fonction, la direction générale, Vincent Jumeau, Directeur général, et Peter Michiels, Directeur général adjoint, souligne l'évolution de l'Agence en 2009, et évoque les grands défis à relever.

« Le plus grand chantier auquel nous nous sommes attelés a certainement été de décroisser les différents départements de l'Agence, ainsi que ses relations avec les autres institutions de la région de Bruxelles-Capitale. Il nous a paru indispensable de régénérer l'esprit d'équipe et l'interdisciplinarité dans nos missions, clés, à nos yeux, d'une plus grande responsabilisation de chacun, à tout niveau de fonction.

La demande émanait des collaborateurs eux-mêmes. Nous avons eu à cœur d'écouter chacun sur le terrain nous faire part de son souci de meilleure collaboration dans la réalisation de nos missions: le nettoyage, la collecte et la gestion des déchets.

Cette année 2009 a permis de concrétiser plusieurs décisions importantes en matière de tri des déchets par le citoyen. Cela nous a amené à réorganiser une filiale importante, Bruxelles-Recyclage, pour en optimiser à terme le fonctionnement.

D'autre part, nous avons insisté sur l'importance du leadership dans tous les éléments de gestion et opérationnels de Bruxelles-Propreté, et cela nous a conduits à réorganiser les différentes directions, avec pour objectif, l'avènement d'une vision commune entre tous les pôles. Nous avons pu nous appuyer, pour ce faire, sur le grand attachement et la fierté des collaborateurs vis-à-vis de l'entreprise.

Un effort significatif a également été consenti pour

valider et initier plusieurs nominations statutaires et pour consolider l'Agence sur ses « fondamentaux » en stimulant les possibilités de développement personnel et de carrière, via un plan structuré de formation pour chacun.

En matière de concertation sociale, nous avons élargi le cadre du dialogue aux directions opérationnelles et intensifié le rythme des rencontres, afin d'adapter davantage notre ambition de vision commune à la réalisation de nos missions.

Nous ne pouvons que nous féliciter du succès rencontré auprès de la population, lors de l'instauration du tri obligatoire pour le verre, et surtout de la qualité avec laquelle nous avons pu relever rapidement le défi de la gestion de ce tri.

Aujourd'hui, notre objectif est d'améliorer encore la gestion des déchets à trier, mais aussi de renforcer plus globalement notre collaboration avec les communes en matière de politique de propreté.

En interne, nous allons également poursuivre l'amélioration de notre gestion administrative, pour mieux assurer le suivi de nos missions.

Forts de ces succès dans la clarification de notre organisation et dans la motivation de nos 2.342 collaborateurs, nous veillons à assurer le développement de nos recettes commerciales, grâce à une nouvelle équipe plus axée sur le terrain. Dans les faits, nous pouvons souligner les résultats de l'Agence, en termes de recettes, et ce dans un contexte de crise difficile. Nous devons aussi renforcer la qualité de notre image auprès du grand public et auprès de nos clients commerciaux. Cette perception positive de notre travail nous donne tout l'élan nécessaire à l'amélioration de nos prestations et de nos résultats ».





03

PROPRETÉ

Service nettoiemment



« Sur le plan de la gestion du personnel, l'accent est mis davantage sur la valorisation de nos 540 agents et leur responsabilisation, ainsi que sur leur encadrement par les brigadiers. »

Des interventions mieux planifiées et exécutées

Les changements survenus au sein du service nettoyage fin 2008, nous ont stimulé à réévaluer la globalité des interventions et ainsi stabiliser l'organisation du nettoyage dans la région.

Un nouvel ingénieur principal a été nommé et l'équipe a été renforcée par l'arrivée de deux ingénieurs. Le chantier le plus important a été de renforcer la cohérence de la « Bible », comme nous appelons notre programme des fréquences de passage de nos équipes sur les voiries. Ceci nous a permis de commencer à réévaluer la structure du service nettoyage ainsi que la gestion des dépôts et du charroi. Ce dernier a été en partie renouvelé avec le remplacement de deux machines anti-graffitis, deux grandes balayeuses (5 m³), quatre petites balayeuses (2 m³), une cureuse et trois balayeuses (0,2 m³).



Une meilleure analyse des besoins

Mais le plus important reste la réorganisation de notre service et le lancement d'une réflexion sur la redéfinition des fréquences de passage en fonction des besoins et des périodes d'intervention. Sur le plan de la gestion du personnel, l'accent est mis davantage sur la valorisation de nos 540 agents et leur responsabilisation, ainsi que sur leur encadrement par les brigadiers.

Les méthodes et le cadre de travail ont également été reprecisés en ce sens à tous les niveaux de notre service. En outre, l'organisation des formations des ouvriers de propreté publique a été coordonnée en fonction des besoins.

Le service nettoyage est donc encore en phase de finalisation de sa réorganisation, néanmoins les premières mesures concrétisées ont déjà permis d'instaurer un véritable canevas de travail, axé sur le long terme, et une organisation clarifiée aussi bien pour l'ensemble du service que pour chaque agent.

SERVICE « RECHERCHE ET VERBALISATION »

« D'une manière générale, la police s'est montrée très intéressée par une collaboration avec les agents assermentés de Bruxelles-Propreté. »

Une coordination efficace contre les infractions en matière d'environnement

Forte de 25 agents sur le terrain, épaulés par deux administratifs et deux responsables, l'équipe de l'Agence qui lutte contre les infractions, souvent graves, en matière de déchets, a pu améliorer efficacement son action en 2009.

Quelques résultats concrets

Côté outils de verbalisation, les mesures de contrainte ont pris une place importante à côté des outils classiques de contravention. En 2009, une centaine de conducteurs de véhicule trouvés en

possession de déchets ont été obligés, selon le type de déchets trouvés, d'abandonner ceux-ci sur le champ et de s'acquitter des frais d'enlèvement, soit de démontrer dans un délai imposé que ces déchets avaient été éliminés de manière légale. Ces mesures de contrainte ont permis de remettre sous contrôle plus de 800 m³ de déchets, dont une bonne partie de déchets considérés comme dangereux.

Outre ces mesures de contrainte, les agents ont établi 1.289 PV initiaux, auxquels il faut ajouter 32 PV subséquents (soit des procès-verbaux concernant un nouveau dépôt, mais à charge d'une personne déjà verbalisée dans les semaines précédant le nouveau constat). Ils ont également notifié 1.751 avertissements.

Les procès-verbaux concernent essentiellement des dépôts sauvages, le tourisme de déchets provenant des deux autres régions. Les avertissements ont surtout trait au non-respect des horaires de collecte. Le montant des amendes a atteint 98.750 €, dont une amende record de 5.000 € infligée dans le cadre d'un dossier d'exportation de déchets vers l'Afrique.

Ces résultats positifs sont dus à une meilleure coordination avec les polices locales, notamment via la participation du service « recherche et verbalisation » de Bruxelles-Propreté à la plateforme « Recherche Criminalité Environnementale » mise sur pied par le parquet de Bruxelles, qui s'est institutionnalisée. Celle-ci a réuni mensuellement de plus en plus d'acteurs (polices locales de la région bruxelloise et du « Rand », et police fédérale, représentants de l'A.F.S.C.A., l'I.R.E., l'I.S.I., l'O.C.R.C., auditorat du travail, Bruxelles-Environnement, ...)

La collaboration avec le parquet s'est également renforcée, et le traitement des dossiers s'est singulièrement accéléré. Certains dossiers reviennent désormais à l'Agence dans un délai de deux à trois mois en vue de leur traitement administratif.

D'une manière générale, la police s'est montrée très intéressée par une collaboration avec les agents assermentés de Bruxelles-Propreté. Le statut de ceux-ci permettant en effet des interventions sur terrains privés, ils peuvent également aider les polices dans leurs constats d'autres délits que ceux qui touchent à l'environnement (trafic d'êtres humains, fraudes sociales, délits urbanistiques, ...).

Au total, l'action combinée avec les différents corps au sein de la plateforme, ont permis d'enregistrer d'excellents résultats en matière de réduction des délits, mais aussi de recettes financières liées au paiement des frais d'intervention et au recouvrement des amendes pénales.

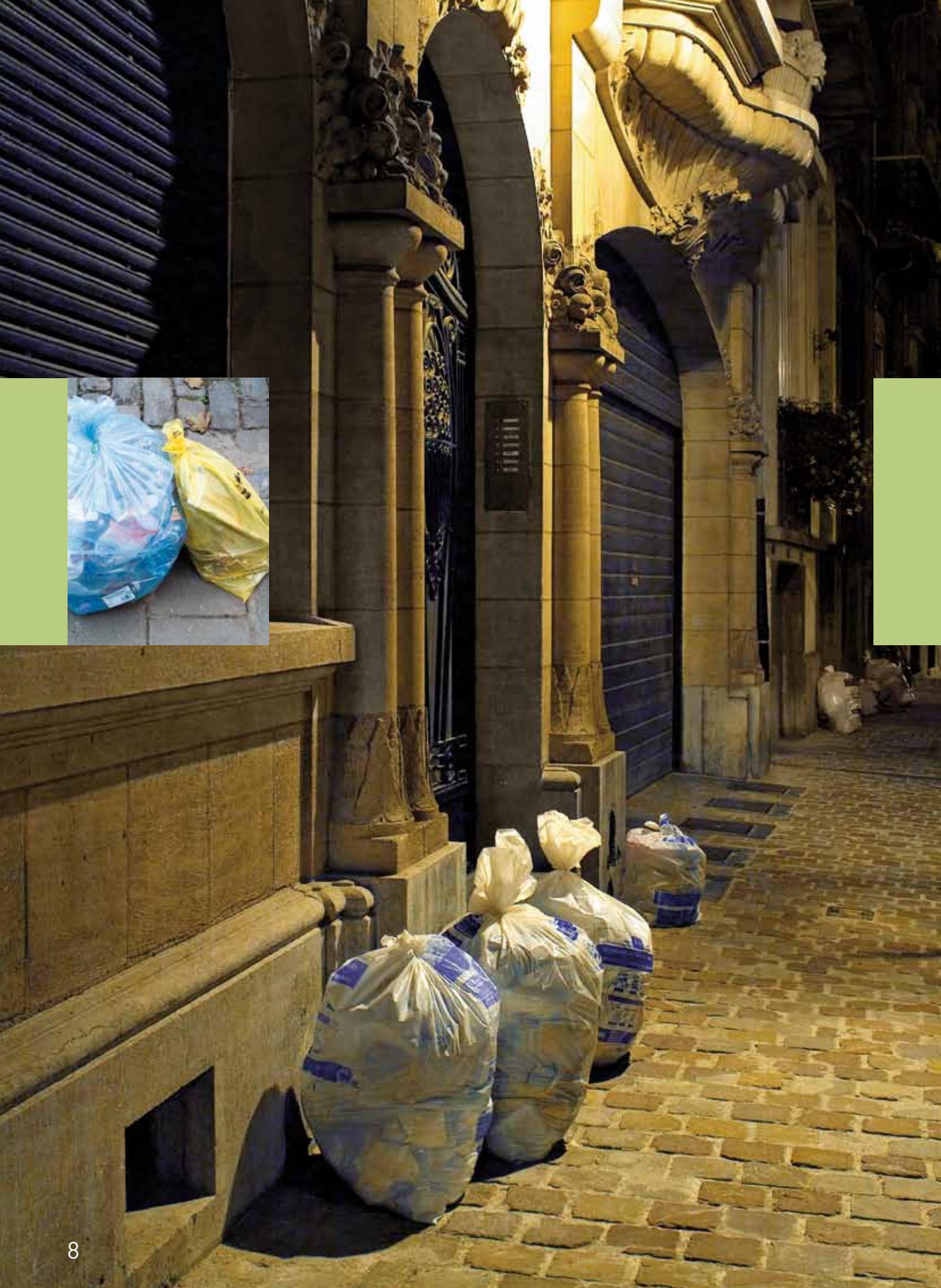
Barrages filtrants visibles et efficaces

D'une manière générale, l'Agence peut bien identifier les quartiers où se déroulent les infractions et les abus. Sur le terrain, les actions développées, notamment dans le quartier « Heyvaert », se sont poursuivies tout au long de l'année, au rythme de deux actions par mois, en collaboration avec les zones de police et la cellule « garages ».

Cette cellule a été créée par les communes d'Anderlecht et Molenbeek pour faire respecter les permis d'environnement par les entreprises du quartier. Il est à noter que la police de Bruxelles-Ville collabore désormais avec Bruxelles-Propreté dans le cadre de l'interception de véhicules tentant d'éviter les barrages filtrants instaurés à Molenbeek.

Ce dispositif de barrages filtrants s'est réellement perfectionné au niveau de l'identification des agents et des équipements, et cela a eu un impact positif sur le plan préventif comme pour le constat des délits.

Le service s'est équipé de baudriers et brassards spécifiques, de cônes de circulation, ainsi que d'une disquetteuse, afin d'ouvrir les véhicules dont les portes ont été soudées pour empêcher les contrôles.



04

LES COLLECTES

Nous collectons les succès !



« Portée par une communication efficace et sympathique, l'interdiction de mettre du verre dans les sacs à partir du 1^{er} janvier 2009 a été très bien accueillie et intégrée par la population. »

En dehors des missions quotidiennes de nettoyage et de collecte des déchets ménagers, plusieurs collectes spécifiques et actions de sensibilisation ont connu un succès croissant en 2009.

Portée par une communication efficace et sympathique, l'interdiction de mettre du verre dans les sacs à partir du 1^{er} janvier 2009 a été très bien accueillie et intégrée par la population.

D'excellents résultats pour le verre

Les tonnages de verre collectés cette année via les bulles révèlent une augmentation de plus de 2.000 tonnes par rapport aux tonnages collectés en 2008.

Le tonnage de verre collecté via les bulles est ainsi passé de moins de 15.300 tonnes en 2008 à plus de 17.300 tonnes en 2009, soit une progression de 14% (20% pour le verre blanc et 10% pour le verre coloré).



En y ajoutant une croissance de 2% du verre collecté en conteneurs HORECA, le tonnage total de verre a dépassé, tous modes de collecte confondus, les 23.700 tonnes en 2009.

L'optimisation et la densification du réseau de bulles à verre se sont poursuivies en 2009, via un accroissement du nombre de sites de bulles de surface et via l'installation de 18 sites de bulles enterrées. Celles-ci ont l'avantage de réduire les nuisances visuelles et auditives, et d'offrir une plus grande capacité de contenance. Bruxelles-Propreté a procédé en continu à une analyse des rendements de collecte et de l'accessibilité des bulles afin d'améliorer ce service à la population.

La collecte des déchets de jardin a la cote !

La collecte dominicale des déchets de jardin est restée un des services les plus appréciés par les Bruxellois. Elle a connu une progression de 4 % entre 2008 et 2009, dépassant les 11.800 tonnes (dont 202 tonnes lors de l'action sapins de Noël).

Des mesures efficaces contre le gaspillage

Les tonnages de papiers/cartons collectés sélectivement ont diminué de près de 5 %, passant de plus de 56.000 tonnes à près de 53.500 tonnes.

Par contre, les tonnages des emballages PMC ont connu une belle croissance de 9.500 à 9.950 tonnes, ce qui démontre la sensibilisation croissante des Bruxellois aux solutions de tri et de recyclage.

La diminution des tonnages de déchets non triés amorcée depuis 2005 s'est, quant à elle, à nouveau confirmée entre 2008 et 2009 avec moins de 336.000 tonnes collectées.

Encombrants & Co...

Outre les collectes de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques effectuées dans les magasins qui ont connu une croissance de 19% (avec 1.000 tonnes collectées contre 850 en 2008), les tonnages de DEEE collectés dans les



déchetteries régionales, via les communes et par les enlèvements à domicile par Bruxelles-Propreté ont progressé, eux, de 14%, dépassant les 2.000 tonnes. Cette tendance est tout aussi positive pour les collectes d'encombrants et de bois triés sélectivement. Le total de toutes ces collectes (DEEE, encombrants et bois) a dépassé les 20.000 tonnes, auxquelles il faut ajouter plus de 900 tonnes de métaux.

Les actions spéciales de collecte gratuite à domicile de 3m³ d'encombrants (via les « grandes semaines du broi » de Bruxelles-Propreté) ont, elles aussi, remporté un vif succès auprès de la population en 2009.

Les collectes de déchets inertes de construction (briques, pierres,...) ont représenté près de 4.400 tonnes. Elles ont été envoyées dans des filières spécialisées afin de les valoriser au mieux (tri, broyage et réutilisation dans le secteur du bâtiment par exemple).

Une attention spécifique aux déchets chimiques ménagers

Petits par leur tonnage mais particulièrement dommageables pour l'environnement et la santé, les déchets chimiques sont collectés en quantités croissantes d'année en année par Bruxelles-Propreté.

Une belle progression des collectes d'huiles alimentaires (Valorfrit) a été notamment observée avec une augmentation du tonnage de 23% entre 2008 et 2009. Et globalement, la collecte des déchets chimiques a progressé de 10% passant de moins de 600 tonnes en 2008 à près de 660 tonnes en 2009.

Ce succès est tout bénéfique pour l'environnement qui a de moins en moins à subir les effets de ces déchets hautement nuisibles !

COLLECTES RÉALISÉES PAR BRUXELLES-PROPRETÉ (TONNES)

	1996	1997	1998	1999	2000
Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)	421.319	416.789	409.112	397.457	395.157
Emballages PMC - sacs bleus	3.153	5.974	6.831	12.144	12.196
Papiers/cartons ménagers + déchetteries	7.795	15.573	22.826	33.107	35.943
Papiers/cartons commerciaux	6.322	7.596	8.584	10.142	10.572
Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)	14.117	23.169	31.410	43.249	46.515
Total sélectives emballages PMC - sacs bleus + papiers/cartons	17.270	29.143	38.241	55.393	58.710
Bulles à verre	7.360	7.573	7.805	9.276	9.100
Horeca	713	1.127	1.694	2.330	3.121
Verre (bulles à verre + horeca)	8.073	8.700	9.499	11.606	12.220
Sélectives "bleus/jaunes" + verre	25.343	37.843	47.740	67.000	70.931
Ordures ménagères + sélectives + verre	446.662	454.632	456.852	464.457	466.088
Collectes ménages déchets de jardin (dimanche et sapins)	150	170	203	203	206
Autres					
Déchets de jardin	150	170	203	203	206
Sélectives "bleus/jaunes" + verre + déchets verts	25.493	38.013	47.943	67.202	71.137
Encombrants et clandestins	15.389	16.909	19.377	22.658	27.000
DEEE (**)					174
Métaux					
Bois					
Total encombrants et clandestins (**) Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques	15.389	16.909	19.377	22.658	27.174
Déchets inertes de construction (pierres, briques...)					
Boues de balayage					
Piles et batteries (BEBAT)			87	91	148
Huiles alimentaires (Valorfrit)					
Déchets chimiques ménagers hors BEBAT et Valorfrit					

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
389.133	385.053	360.222	360.107	355.303	349.776	350.794	345.758	335.686

11.491	11.306	13.183	13.601	13.065	11.003	9.307	9.498	9.951
37.244	37.518	39.879	43.165	43.255	42.464	44.007	44.326	42.760
11.175	11.059	11.790	13.096	12.061	12.497	12.316	11.853	10.762
48.419	48.576	51.669	56.261	55.316	54.961	56.323	56.179	53.522
59.910	59.883	64.852	69.862	68.381	65.964	65.630	65.677	63.473

9.457	9.933	10.858	11.259	11.111	13.395	14.453	15.270	17.358
3.696	4.212	4.633	4.758	4.928	4.775	5.385	5.651	5.921
13.153	14.144	15.491	16.017	16.039	18.170	19.838	20.921	23.280

73.063	74.027	80.343	85.879	84.420	84.134	85.467	86.598	86.753
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

462.196	459.080	440.565	445.986	439.723	433.910	436.261	432.355	422.438
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824
105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586
294	6.085	9.724	13.113	13.462	12.365	12.696	14.477	14.410

73.357	80.112	90.068	98.992	97.882	96.500	98.163	101.075	101.162
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------	----------------

29.260	16.421	12.659	14.063	13.399	15.005	12.990	13.570	14.109
529	948	1.238	1.896	2.267	2.578	2.712	2.653	3.051
	744	592	705	789	792	822	837	936
	712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187
29.789	18.825	15.637	18.231	19.044	21.024	19.446	20.179	21.284

	5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375
	6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530

177	158	160	129	172	149	30	26	29
	62	67	70	91	97	119	132	163
	338	302	310	292	390	436	438	465



05

TRAITEMENT DES DÉCHETS

L'art et la matière



« En 2009, 281.4 GWh d'électricité ont été produits, ce qui représente environ 5% des besoins annuels en électricité de la région bruxelloise. »

Les installations de tri : un rouage essentiel dans la gestion des déchets

La quantité de déchets produits en région bruxelloise qui correspond à \pm 350 kg par an par habitant, oblige à trouver un équilibre subtil entre des solutions qui soient écologiques mais dont le coût d'élimination reste aussi financièrement acceptable. Bruxelles-Propreté est activement impliquée dans le recyclage des papiers et cartons, des emballages PMC, des bouteilles et bocaux en verre, des déchets de construction, de la ferraille, des déchets de jardin sans oublier les sapins de Noël. L'Agence se charge également de la collecte des déchets particulièrement nuisibles pour l'environnement – les déchets chimiques ménagers – et permet ainsi qu'ils soient éliminés suivant des règles strictes et respectueuses de l'environnement.



Une meilleure valorisation du verre

La qualité et la quantité de verre trié sont en augmentation constante ces dernières années grâce au dédoublement des bulles à verre réalisé en 2005 sur les 550 sites que compte la région bruxelloise. Cet important effort d'équipement a été appuyé par des campagnes et actions de communication pour convaincre la population d'adopter les bons comportements en matière de tri, indispensables à la séparation du verre blanc et du verre coloré, exigée par le secteur verrier. Une nouvelle étape a été franchie le 1^{er} janvier 2009 avec l'entrée en vigueur du tri obligatoire du verre via les seules bulles à verre. Le traitement du verre récolté pour sa préparation au recyclage dans les verreries est réalisé par une firme spécialisée.

Le compostage des déchets de jardin

Les déchets verts collectés par Bruxelles-Propreté sont traités par une de ses filiales : « Bruxelles-Compost ». Son centre de compostage, situé à Forest, accueille, depuis 2002, outre les déchets

de jardin provenant de la collecte des sacs verts organisée le dimanche après-midi de début avril à fin novembre par Bruxelles-Propreté, des déchets verts apportés par les communes et les professionnels du jardinage. En 2009, Bruxelles-Compost a valorisé 17.701 tonnes de déchets de jardin.

Le compost produit est revendu, notamment à des professionnels du jardinage. Les nuisances olfactives que pouvaient ressentir, par vents défavorables, les riverains du centre de compostage ont été fortement réduites depuis la mise en service du dôme en 2007. Celui-ci permet une première phase de décomposition accélérée, sans dégagement d'odeurs, pendant les deux premières semaines du processus de compostage.

Le recyclage des emballages PMC et des papiers/cartons

Ce centre de tri est géré par une autre filiale de Bruxelles-Propreté : « Bruxelles-Recyclage » qui a absorbé, début 2009, sa société sœur « Bruxelles-Papier ».



Les installations comprennent deux lignes de tri permettant de traiter respectivement le contenu des sacs (ou conteneurs) bleus et des sacs (ou conteneurs) jaunes.

La capacité annuelle maximale de traitement s'élève à 30.000 tonnes d'emballages PMC et à 65.000 tonnes de papiers et cartons.

Plusieurs flux de matières recyclables sont traités dans ces deux installations :

- les déchets d'emballages PMC (sacs bleus) et de papiers/cartons (sacs jaunes) ramassés lors de la collecte en porte-à-porte auprès des ménages ;
- les déchets d'emballages PMC et de papiers/cartons collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté ;
- les déchets de papiers/cartons et les emballages PMC collectés, en conteneurs, par Bruxelles-Propreté auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements ;
- les déchets de papiers/cartons apportés par les clients directs du centre de tri.

Quand on incinère, c'est pour énergiser!

Malgré tous les efforts fournis pour trier, recycler et composter, il reste néanmoins une quantité de déchets qui n'entre dans aucune de ces filières. En région bruxelloise, le traitement de ces ordures ménagères se fait à l'usine de valorisation énergétique dont la vapeur produite alimente les turbines de la centrale électrique voisine.

L'usine de valorisation énergétique fonctionne 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les trois fours permettent de brûler une tonne de déchets par minute, soit 1.440 tonnes par 24 heures. En 2009, les trois fours ont à nouveau tourné à plein régime, produisant 281.4 GWh d'électricité. Ce qui représente environ 5% des besoins annuels de la région bruxelloise. Cette recette permet de réduire le coût de l'incinération des déchets.

Un traitement au-dessus des normes... et en toute transparence

Dès 1999, un investissement dans un système performant de traitement des fumées avait déjà permis de réduire les émissions en matière de



métaux et de dioxines bien au-dessous des normes européennes.

Depuis début 2006, l'usine d'incinération est également équipée d'un système de traitement des fumées qui réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) de 400 à environ 60 mg/Nm³. Ce système assure également une destruction complémentaire des composants organiques dont les dioxines et furannes. Cet équipement de pointe permet de faire mieux que ce qu'exige la Directive Européenne (n° 2000/76/CE du 04.12.2000) en matière d'émissions de poussières, de métaux lourds, de dioxines... et d'oxydes d'azote émis par les incinérateurs.

En 2009, les installations de l'usine ont fait plus que respecter les normes environnementales les plus strictes en matière de rejet de composants comme les poussières, métaux, dioxines et NOx.

Pour s'en convaincre, il suffit de consulter, sur notre site www.bruxelles-propre.be (Nos ressources → L'usine de production de vapeur → Plus d'info), les données quotidiennes relatives aux fumées et de les comparer aux normes en vigueur.

Valorisation des déchets issus de l'incinération

Les résidus issus de la combustion sont également valorisés dans des filières spécialisées.

- 7.106 tonnes de résidus ferreux ont été récupérés en 2009 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisés, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 92.288 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassements routiers.
- 8.058 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont également été récoltées et envoyées en Allemagne pour être valorisées (remplissage des cavités de mines de sel).

Le sel résultant du « lavage » des fumées est recyclé en France dans un processus de fabrication de verre plat, tandis que les composants polluants sont compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 1) en Belgique.



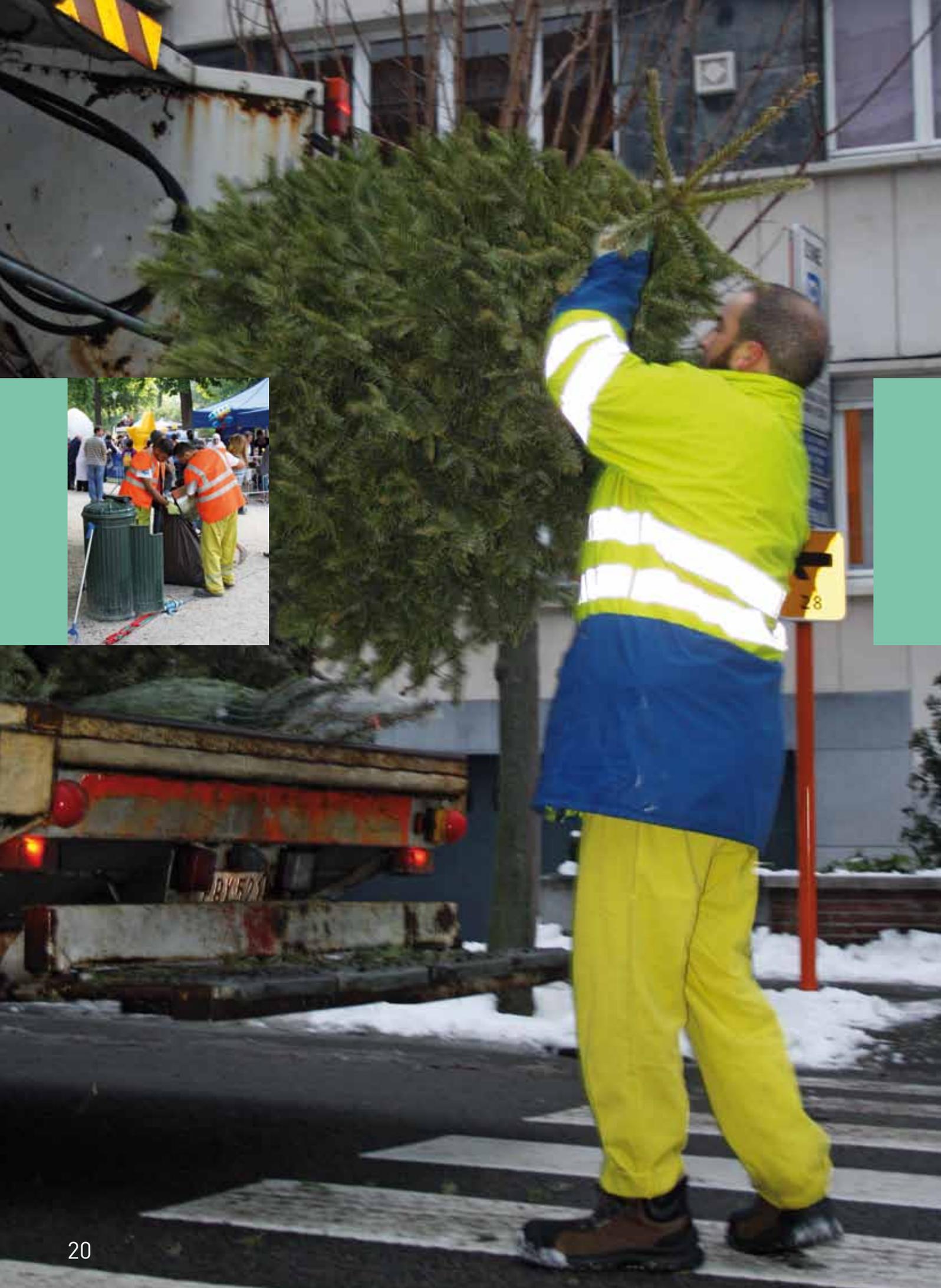
Traitement des apports à l'usine de valorisation énergétique

Tonnes/an	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Apports totaux	510.713	509.191	505.942	499.623	501.154	496.881
dont apports ABP*	402.268	429.763	411.193	405.576	399.104	388.234
dont apports non ABP	108.454	79.428	94.749	94.047	102.050	108.647
Mâchefers	116.500	115.111	113.120	101.567	95.767	92.288
Cendres volantes	8.658	9.308	9.406	8.279	7.980	8.058
Ferraille	7.459	8.446	9.129	7.501	6.788	7.106
Gâteaux	771	847	613	598	600	674
Sels	3.693	3.387	3.489	3.309	3.326	3.253
Vapeur	1.376.546	1.353.123	1.294.471	1.302.259	1.252.584	1.289.330
GWh	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Électricité	287	295	285	285	253	281
Consommation de l'installation	36	34	42	42	42	41
Production réseau	251	261	243	243	211	240

* collecte d'ordures ménagères et autres (nettoisement, ...)

Notre usine de valorisation énergétique

Ces installations, construites en 1985, ont bénéficié d'investissements réguliers pour leur amélioration : leurs rejets sont nettement inférieurs aux normes européennes les plus strictes. En 2007, l'usine a confirmé ses certifications ISO 9001 et 14001. En vue de ces certifications, la documentation ISO a été revue dans son intégralité. Dans ce cadre, une attention particulière est accordée au suivi environnemental des émissions de l'usine.



06

RESSOURCES HUMAINES

Plus de 2.342 agents chaque jour au service de la propreté



« Notre travail de dynamisation s'est voulu avant tout axé sur les services opérationnels et l'efficacité du service face aux attentes des collaborateurs de l'Agence. »

L'objectif RH : responsabilisation et partenariat

L'année 2009 a été en RH une année de transition entre l'ancienne direction et la réorganisation du département. Une vingtaine de personnes y sont dédiées, dans des missions et des rôles précisés pour une meilleure efficacité.

Pour autant, les besoins en recrutement et les processus de statutarisation n'ont pas été négligés. Aujourd'hui, l'Agence compte pas moins de 2.342 agents au service de la population bruxelloise, ce qui représente une augmentation de 142 personnes par rapport à l'année 2008.

Le département a en effet développé une dynamique de promotion et de statutarisation des agents, et créé des approches spécifiques aux différents publics concernés par les examens de recrutement.



Une dynamique et une motivation dans l'amélioration des RH

Mais il importait d'abord de réorganiser le service, de mieux définir les différents processus liés à la gestion RH, et de mettre en chantier un indispensable volet de rénovation des outils et processus informatiques, sur lesquels plusieurs agents interviennent.

Le travail de dynamisation dans le département s'est voulu avant tout axé sur les services opérationnels et l'efficacité du service face aux attentes des collaborateurs de l'Agence. L'équipe a réussi à redéfinir des objectifs communs et à recréer une responsabilisation de chacun dans ses tâches, ainsi qu'à favoriser un partenariat accru avec les différents services de l'Agence, particulièrement l'opérationnel.

L'aspect formation a également été autonomisé et regroupé au sein de l'Ecole de Propreté sous une direction propre, à même de gérer les plans de formation et de développement des agents.

Toute cette réorganisation a été facilitée par une grande dynamique au sein de l'équipe et une motivation constante à trouver dans le dialogue, des solutions aux problèmes posés.

Un renforcement de l'effectif

En 2009, 285 contrats ont été signés (249 ouvriers et 36 employés), dont 72 concernaient des agents ayant déjà travaillé à Bruxelles-Propreté et 111 étaient des contrats « d'insertion professionnelle » (Rosetta et Article 60).

Ces chiffres ne font que renforcer la politique de l'Agence en matière de création d'emploi de personnel non qualifié.

Les besoins de l'organisation en intérimaires ont représenté 1.203 semaines de travail, toutes périodes confondues. L'Agence a également fait appel à 183 étudiants: 146 ont été affectés à des missions de nettoyage et 37 étaient employés à des fonctions administratives.

De nombreux processus d'examens et concours avaient également été lancés durant l'année 2008 tant au niveau du personnel administratif et d'encadrement qu'au niveau du personnel ouvrier et de maîtrise.

2009 a donc été une année intense au niveau de l'organisation des différentes épreuves, des mises en stage et des nominations définitives.

Recrutement au grade d'adjoint (niveau 3 - D)

Pour rappel, 710 candidats s'y étaient inscrits. Au terme des 2 épreuves (écrite et informatisée), 72 lauréats se sont distingués. 1 lauréat néerlandophone et 4 francophones ont été mis en stage et nommés à titre définitif en 2009.

Accession au grade de brigadier (niveau 3 - D)

Cette accession au grade supérieur concernait 16 lauréats francophones et 1 néerlandophone. Tous ont été mis en place dans le courant de l'année.

Recrutement au grade de brigadier (niveau 3 - D)

43 francophones et 3 néerlandophones ont passé avec succès les 3 épreuves organisées (choix multiple, épreuve écrite, orale). La mise en stage de ces lauréats est prévue au calendrier 2010.

Recrutement au grade d'OPP (niveau 4 - E)

1.322 personnes inscrites ont été conviées à la première épreuve écrite. Les 1.068 lauréats de cette épreuve seront invités aux interviews orales qui se dérouleront entre janvier et juin 2010.

Avancement au grade de surveillant (niveau 3 - D)

94 candidats étaient inscrits à cette sélection. 24 francophones et 5 néerlandophones ont réussi l'épreuve écrite. Au terme de l'épreuve orale, 16 lauréats francophones et 1 néerlandophone se sont démarqués. Seuls 5 lauréats remplissent la condition d'ancienneté de 3 ans dans le grade de brigadier pour pouvoir bénéficier de la promotion, celle-ci est planifiée le 1^{er} janvier 2010. Les autres feront fonction de surveillant jusqu'à ce que cette condition soit remplie.

De grands changements ont animé la vie de l'Agence. Michel Jurisse, Directeur général a quitté ses fonctions le 31 décembre 2008 et a été remplacé par Vincent Jumeau à ce poste, épaulé par Peter Michiels, Directeur général adjoint, qui a également pris ses fonctions le 1^{er} janvier 2009. La mise en place de ces nouvelles directions a également entraîné une réorganisation des services.

4 inspecteurs généraux sont venus étoffer l'administration centrale. En interne, Patricia Poitevin, Directrice du service technique et Daniël Bellemans, Directeur financier ont été promus à ce grade et ont vu accroître leurs responsabilités. Ils ont été rejoints par deux externes : Philippe Debry, à la tête d'un nouveau service : la politique de traitement des déchets, en lien direct avec nos filiales, et Paul Vanholsbeeck, responsable du service commercial, qui a remplacé Jean-Pierre Vander Straeten, pensionné depuis le 1^{er} juin 2007.

Le service des ressources humaines, le service juridique, la direction opérationnelle, le service contrôle et l'Ecole de Propreté ont été restructurés comme suit :

- Jean Schoonjans a pris la direction de l'Ecole de Propreté, épaulé par Antoinette Tzaut pour les formations des agents opérationnels et par Marie-Jean De Smaels pour les formations des agents administratifs ;
- André Dewilde dirige la direction opérationnelle, épaulé par Yves Bertiaux promu Directeur opérationnel adjoint ;
- André Jacques, Directeur des ressources humaines, pensionné, a été remplacé par Sophie Stevens qui garde de plus la supervision du service juridique ;
- Le service contrôle a été scindé en 2 entités :
 - le service recherche et verbalisation, chapeauté par Alain Martens, venu de la cellule juridique ;
 - le service contrôle attaché à des missions en interne et les agents de proximité, supervisés par Claude Verhasselt.

UNE CONCERTATION AXÉE SUR LA RESPONSABILISATION

L'Humain reste au cœur du travail de Bruxelles-Propreté, et cela a donc impliqué une attention soutenue à la concertation sociale, avec l'ensemble des travailleurs et de leurs représentants.

En 2009, la direction générale a choisi en ce sens d'investir prioritairement dans la responsabilisation de tous les interlocuteurs, en améliorant le rythme des rencontres.

Depuis le début de l'institution, le fait syndical est une réalité indéniable : Bruxelles-Propreté compte quelque cent délégués de syndicats différents, tous actifs, même lorsqu'ils ne bénéficient pas d'un statut permanent ou protégé.

En vue de systématiser une réponse plus adéquate de la direction et une meilleure application des dispositions décidées, sa représentation dans le comité de concertation de base et dans le comité pour la prévention et la protection du travail a été élargie aux représentants de la direction opérationnelle. Dans ce dernier comité, un représentant de la direction technique a également été intégré. Le rythme des réunions du comité de concertation de base a été intensifié jusqu'à une fréquence mensuelle.

En tout, la direction a ainsi tenu, avec les délégations syndicales, un total de 62 réunions en comité de concertation de base (inclusivement les groupes de travail), au sein du comité pour la prévention et la protection au travail, et du comité médico-social. Dans ce total, ont également été intégrées, les actions conjointes au sein de la commission pour le plan d'action annuel, et les visites du comité technique et du comité d'entreprise dans les secteurs opérationnels.

Le plan annuel établi lors des réunions a ainsi mis l'accent sur toute une série de thématiques liées à la sécurité : l'utilisation correcte des appareils de levage, la prévention des chutes et des glissades, la sécurité du parc motorisé, la prévention de la toxicomanie, l'ergonomie en milieu de travail, ... Une attention particulière a été portée à la

réduction des déplacements, ceci pour réduire le nombre d'accidents de travail et d'accidents de la circulation.

ECOLE DE PROPRETÉ

« Au sein de l'Ecole, tous nos formateurs ont une motivation « TGV » sur le plan pédagogique ! »

La pédagogie positive de l'Ecole de Propreté

Avec un taux de satisfaction de 85% chez les apprenants, l'Ecole de Propreté s'est vue reconnaître une qualité pédagogique à tous les niveaux de formation. C'est au prix d'une énergie permanente dans la motivation des formateurs, soutenus par une nouvelle organisation.

L'Ecole de Propreté, service intégré à l'Agence, assure la formation pour tout membre du personnel. En tant qu'école régionale pour la propreté, elle dispense également des formations à du personnel extérieur à l'Agence. A vocation essentiellement pratique et axés sur la mise en situation, ses programmes se sont aussi adaptés aux évolutions socioprofessionnelles des agents.

Fin 2009, une nouvelle organisation de l'Ecole a été mise en place sous la responsabilité d'un Directeur (venu lui-même de la direction opérationnelle) et de deux responsables de formation. Le programme a, lui aussi, été adapté pour mieux organiser les formations de base (accueil, sécurité, formation aux charrois, informatique, ...) mais également répondre aux attentes des agents. Un plan pluriannuel dont l'objectif est d'assurer au minimum une formation par an à chaque collaborateur a été établi.

Sur le fond, et malgré les limites budgétaires, et donc de formateurs, l'équipe s'est mobilisée avec enthousiasme et qualité pour assurer sa mission et offrir aux agents un panel plus large de développement des compétences, mais aussi d'acquis personnels.



En 2009, les programmes de l'Ecole de Propreté ont intégré seize modules techniques différents et quinze modules de formation générale pour les agents opérationnels donnés en interne. Pour les agents administratifs, le programme s'est étendu à 35 modules de formation.

1.285 agents au total, ont ainsi pu suivre des cours durant l'année écoulée (dont 1.000 formés en interne). Des formations continuées ont été organisées pour 285 agents avec des prestataires externes. L'action de la plus grande envergure a sans aucun doute été l'action permis C, au terme de laquelle 140 agents ont obtenu leur permis.

L'Ecole de Propreté a également apporté son savoir-faire aux communes pour la formation des agents communaux chargés du nettoyage.

Dans ce cadre, 188 agents sont venus des communes pour suivre nos programmes. Les formations les plus demandées ont été la

formation « sensibilisation à la propreté publique et au respect de l'environnement » ainsi que la formation sur les « petits déchets chimiques ménagers ». Ces formations ont été rémunérées.

L'objectif est de renforcer ce rayonnement extérieur, mais sans transiger sur la satisfaction des demandes internes, notamment en s'appuyant sur une équipe de formateurs qui connaissent bien l'entreprise et ses spécificités. Il s'agit également de développer un meilleur suivi dans le transfert des acquis sur le terrain.

Ceci illustre le volontarisme de l'Ecole en matière d'élargissement de ses programmes et d'anticipation des besoins des publics concernés, par exemple dans les domaines de la formation comportementale, mais aussi face à l'évolution du rôle des agents en tant qu'acteurs de première ligne dans la gestion de l'environnement. Au sein de l'Ecole, tous les formateurs ont une motivation « TGV » sur le plan pédagogique !



07

FINANCES

« Peu d'impact de la crise sur les rentrées financières de l'Agence »



Une évolution saine et des objectifs respectés

Les ressources financières de l'Agence sont restées conformes aux objectifs budgétaires. Les évolutions liées à la réorganisation au sein de l'entreprise confirment la continuité de ces objectifs.

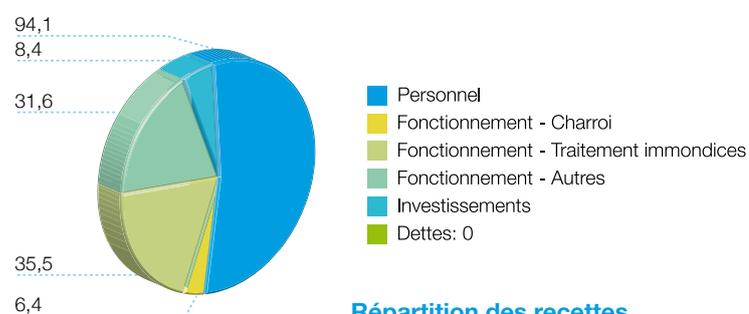
Nous pouvons souligner que la crise économique n'aura eu que peu d'impact sur les rentrées financières de l'Agence, même si l'on constate une légère augmentation de nos créances en défaut auprès de nos clients, principalement commerçants et entreprises.

Nos rentrées restent principalement liées à notre dotation, mais aussi aux recettes de nos prestations pour les communes et les particuliers (entreprises) et de la vente des produits de l'usine de valorisation énergétique (vapeur et mitrilles). Dans l'ensemble, nos ventes et prestations ont augmenté de 3,68%. Concernant nos charges et dépenses, le principal reste lié aux rémunérations de nos 2.342 collaborateurs, le reste étant principalement

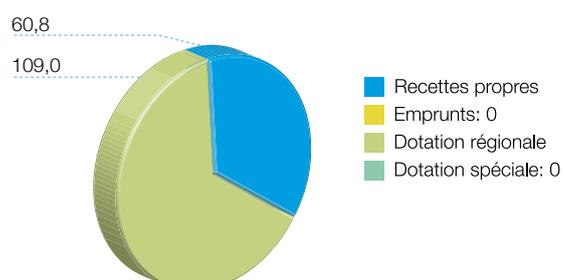
ventilé entre les frais d'achat de véhicules et les coûts de fonctionnement et d'entretien de l'usine de valorisation énergétique.

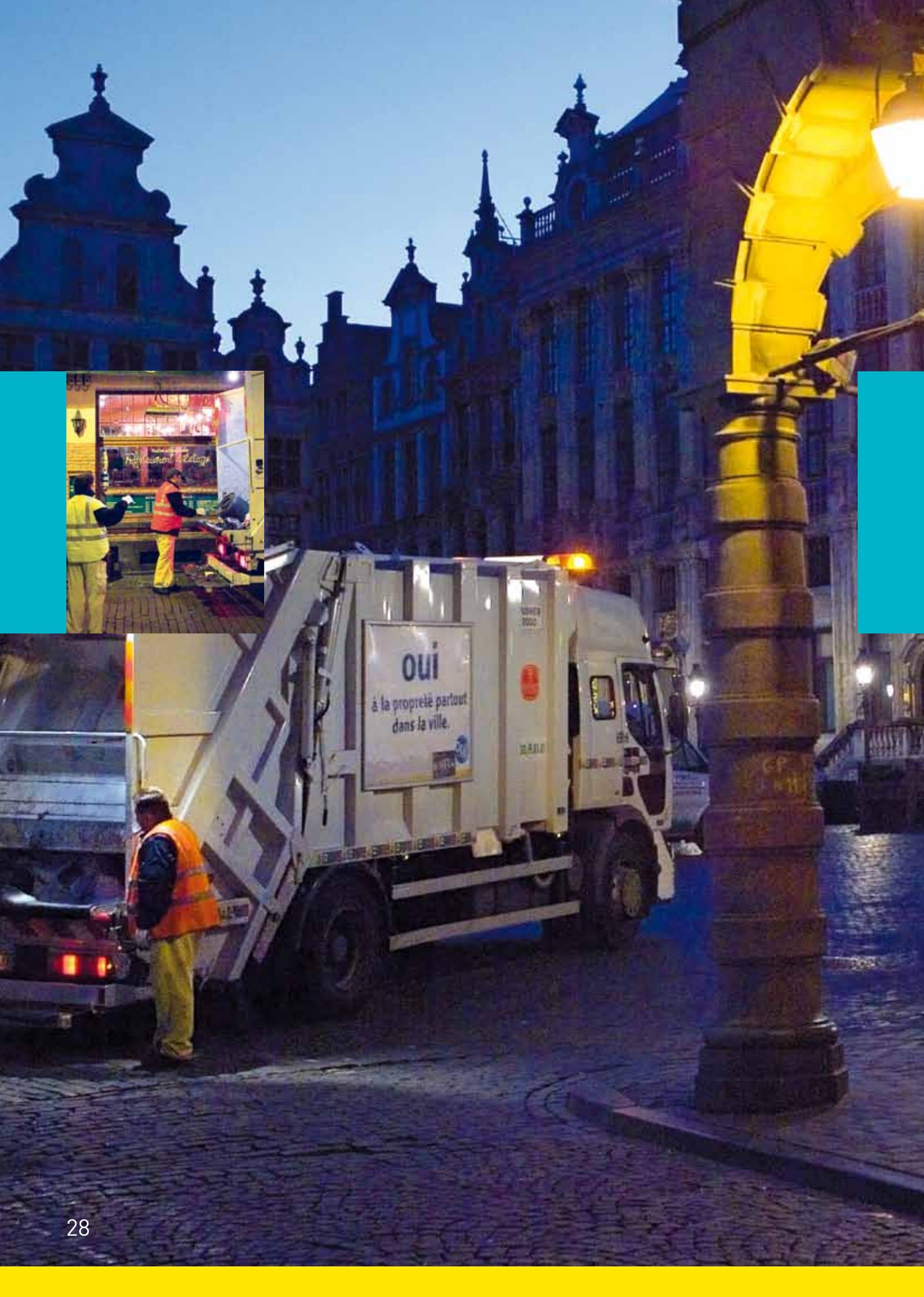
En 2009, le budget de l'Agence a présenté un déficit de 6,2 millions d'euros.

Répartition des dépenses (millions d'euros)



Répartition des recettes





08

ACTIVITÉS COMMERCIALES

Le développement durable au cœur de notre action commerciale !



« Notre portefeuille commercial comptait 13.878 contrats en 2008 et 16.090 contrats en 2009, soit une augmentation de 15,9%. »

Outre le respect de leurs obligations légales en matière de protection de l'environnement, nos clients commerciaux voient aussi dans le recours à nos services, un gain d'image pour leur engagement dans le développement durable.

Hormis sa principale mission de collecte en porte-à-porte et de traitement des déchets produits par les ménages, Bruxelles-Propreté commercialise également une gamme de services de gestion des déchets, concernant les déchets produits dans un cadre professionnel en région de Bruxelles-Capitale.

En 2009, l'Agence a continué d'approcher pour ce faire les entreprises, les indépendants, les professions libérales, les prestataires de services, les administrations publiques, etc. L'équipe commerciale sur le terrain a été renforcée. Elle se compose à présent de cinq délégués qui travaillent en étroite collaboration avec les services opérationnels.



Un service adapté aux besoins des clients

En souscrivant un contrat commercial auprès de Bruxelles-Propreté, les acteurs économiques de la région de Bruxelles-Capitale s'acquittent bien évidemment de leurs obligations légales en matière de protection de l'environnement.

Cependant, ils s'inscrivent aussi, et de plus en plus, dans une démarche de développement durable à laquelle leurs clients deviennent également très sensibles.

Les contrats commerciaux régissent en majeure partie des services réguliers d'enlèvement de déchets selon une cadence définie par le client en fonction de ses besoins propres.

Afin de rationaliser les opérations de ramassage par rapport à la collecte en sacs ou en vrac, des conteneurs de différentes dimensions leur sont proposés en location.

Pour promouvoir la collecte sélective, l'enlèvement des fractions de déchets triés (papiers/cartons, verre, emballages PMC) s'est également assorti de conditions plus attractives que la collecte des déchets résiduels non triés : tarifs de collecte réduits, mise à disposition gratuite de conteneurs. Ces avantages consentis par Bruxelles-Propreté visent à atteindre au niveau de la région de Bruxelles-Capitale, les taux de recyclage préconisés dans les directives européennes en matière de protection de l'environnement.

Un dernier ensemble de services commercialisés par Bruxelles-Propreté concerne des enlèvements spéciaux de déchets, qu'il s'agisse de collectes ponctuelles de déchets triés ou non triés ou d'enlèvements de déchets dangereux tels que les déchets chimiques, et les prestations combinées de collecte des déchets et de nettoyage de voiries à l'occasion de marchés et d'événements divers. Toutes ces prestations sont effectuées sur devis.



Optimiser la clientèle pour développer notre chiffre d'affaires

En 2008, Bruxelles-Propreté avait subi une stabilisation du nombre de clients commerciaux, avant d'enregistrer une nouvelle augmentation en 2009. Le portefeuille commercial comptait 14.259 contrats en 2007, 13.878 contrats en 2008, soit une diminution de 2,7% et 16.090 contrats en 2009, soit une augmentation de 15,9%.

Ces évolutions sont liées aux effets d'une régularisation du portefeuille due à l'enregistrement de cessations d'activité en 2008 et d'un important effort de mécanisation de la collecte, principalement dans l'habitat vertical en 2009.

Le chiffre d'affaires réalisé – 15.791.000 € en 2007, 16.171.545 € en 2008 et 15.599.964 € en 2009 – a connu une stagnation au cours des trois dernières années. Deux raisons peuvent expliquer ce fait : tout d'abord, le ralentissement de

la conjoncture économique a provoqué une nette diminution du volume global de déchets produits.

En corollaire, le tri plus systématique des déchets a entraîné de fait une réduction du chiffre d'affaires, les tarifs de collecte étant inférieurs à ceux des déchets non triés.



Le verre dans les bulles, un acte citoyen désormais obligatoire.

Fostplus 



09

COMMUNICATION

Le message est bien passé !



« Le message de la campagne faisait référence à la diversité de la population bruxelloise pour présenter le tri comme évident, simple et déjà appliqué par de très nombreux habitants de tout âge et de toute origine. »

Le service communication a connu une année très riche en actions liées à la campagne d'information sur le tri obligatoire du verre en début d'année, et sur le tri des déchets ménagers en général, en fin d'année. L'obligation du tri du verre est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009. Elle avait été anticipée dès 2005 par l'installation des bulles à verre blanches et par des campagnes de communication en mass media et sur le terrain.

1. INFORMER ET CONSCIENTISER SUR LE TRI OBLIGATOIRE DU VERRE

Un effort important d'information des habitants a accompagné la mise en œuvre de cette obligation dès le mois de décembre 2008.

La stratégie de communication s'est déployée en 3 phases.



Phase 1

Une campagne mass media de décembre 2008 à février 2009 : affichage, radio et presse régionale gratuite.

Objectif : Activer rapidement et durablement l'utilisation exclusive des bulles à verre pour se débarrasser du verre.

La campagne a privilégié un ton simple, humoristique utilisant le déchet en tant que « héros », grâce à un traitement graphique épuré sublimant la bouteille, le bocal ou le flacon en verre.

Phase 2

En février, diffusion d'un toutes-boîtes reprenant, commune par commune, la localisation des bulles à verre.

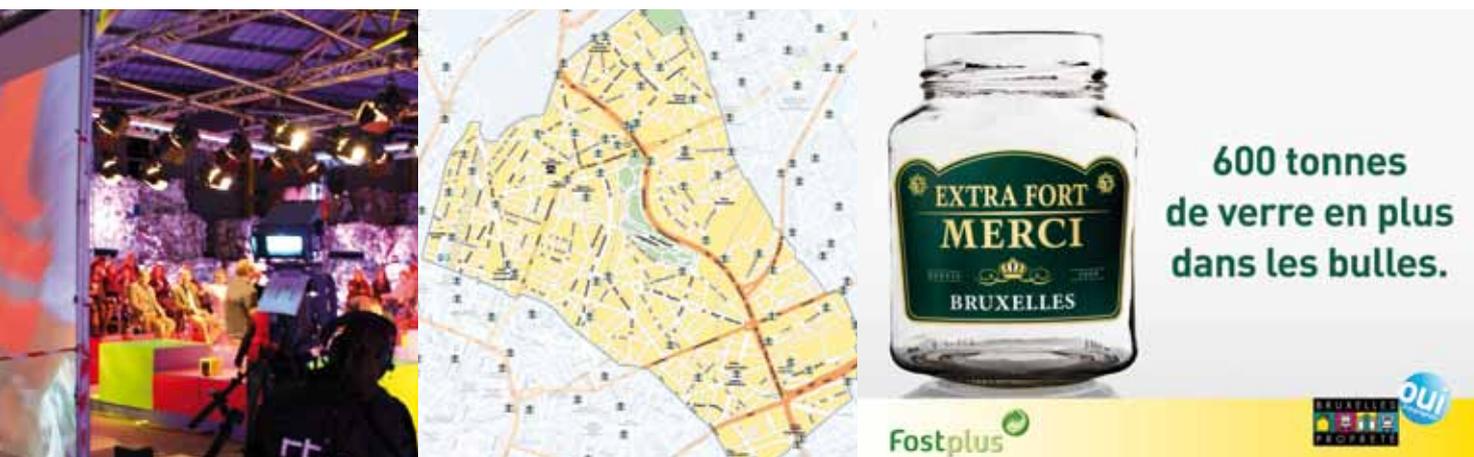
Objectifs : 1/ informer tous les habitants de la proximité des bulles à verre et ainsi stimuler leur fréquentation ;
2/ rappeler les consignes de tri du verre en distinguant le verre transparent blanc et le verre transparent coloré.

Phase 3

Campagne mass media « Merci » au mois de juin
Objectif : Rappeler l'obligation du tri du verre via les bulles à verre.

Sur base des excellents résultats enregistrés sur les cinq premiers mois de l'année, le briefing de cette campagne a évolué vers un message de remerciement à tous les Bruxellois. Bruxelles-Propreté se devait de saluer leurs efforts en les encourageant à continuer à n'utiliser que les bulles à verre pour se débarrasser de leur verre. C'était également une façon élégante de convaincre les récalcitrants de l'obligation de le faire.

Ces campagnes ont été complétées par un ambitieux programme d'actions de terrain qui ont ciblé pêle-mêle les stations de métro, les petits commerces, les marchés des quartiers populaires, les associations de quartier, etc.



2. TRIER SES DÉCHETS, UNE OBLIGATION CITOYENNE

L'obligation du tri des déchets ménagers entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2010 et marquera une nouvelle étape dans la gestion des déchets en région bruxelloise. Son objectif : transformer la libre participation au tri en une obligation qui met désormais chaque ménage bruxellois face à sa responsabilité citoyenne.

La campagne d'information a officiellement été lancée le 22 novembre 2009 par la diffusion de l'émission Planète Nature (La Une – RTBF) intitulée « Espèces d'ordures » dont l'enregistrement a été réalisé au centre de tri de la région bruxelloise à Forest, et à laquelle participait le porte-parole de Bruxelles-Propreté.

La campagne de communication proprement dite s'est articulée sur un large dispositif media pour assurer à cette obligation de tri des déchets ménagers la publicité la plus large possible auprès de l'ensemble des Bruxellois.

Le message de la campagne faisait référence à la diversité de la population bruxelloise pour présenter le tri comme évident, simple et déjà appliqué par de très nombreux habitants de tout âge et de toute origine.

Les relations presse

Une attention particulière a été portée à la bonne information de la presse. De nombreux reportages et articles ont ponctué les mois de novembre et décembre avec comme point d'orgue le reportage du JT de 19h30 de la Une (RTBF) du 1^{er} janvier sur la collecte des sacs jaunes et bleus tourné le matin même. Fait important à souligner : des télévisions étrangères se sont également intéressées à cette obligation de tri et plus spécifiquement aux agents assermentés de Bruxelles-Propreté chargés de sanctionner les contrevenants.

L'affichage

Un réseau de 767 faces extérieures de 2 m² a été mis en place spécialement pour l'occasion par



l'agence Space - partenaire media de Bruxelles-Propreté. Ce réseau a été complété par 300 faces de 2 m² dans les stations de métro et 240 faces de 4 m² sur les flancs de bus et trams. Sans oublier les 500 faces des flancs de camions de Bruxelles-Propreté.

Une action teasing a également été mise en place autour de la date charnière du 1^{er} janvier 2010 dans 10 rames de métro à l'intérieur desquelles ont été collés 40.000 autocollants.

La radio

Pour ce media, l'innovation était également au rendez-vous : les radios communautaires Alma (turque), Almanar (arabe) et Gold (espagnole) ont complété la sélection des stations nationales. Pas moins de 8 spots ont été développés par l'agence Young & Rubicam sous formes de saynète dans ces 3 langues pour sensibiliser au tri des déchets un public qui ne maîtrise pas parfaitement le français ou le néerlandais.

Ce sont près de 2400 spots qui ont été diffusés

sur l'ensemble des stations au cours des mois de novembre et décembre.

La presse

La connaissance des consignes de tri reste un élément déterminant pour la bonne application de l'obligation de tri.

La presse régionale gratuite qui permet de toucher les habitants chez eux, a été l'outil de diffusion d'un guide de tri en 12 pages qui reprenait de façon didactique les consignes pour l'ensemble des déchets ménagers.

Une annonce sur le tri obligatoire a également été développée en anglais dans The Bulletin de façon à informer la communauté anglophone.

Les mailings

Un courrier a été envoyé en septembre à la grande distribution pour l'inviter à prévoir des stocks suffisants de sacs bleus PMC et de sacs jaunes, outils indispensables pour trier les emballages PMC et les papiers-cartons.

708 écoles et 83 associations de cohésion



sociale ont également été averties par courrier de l'obligation de tri.

Les actions de terrain

Le « team animation » de Bruxelles-Propreté compte 6 animateurs motivés, engagés sous le plan Rosetta. Parmi les 200 animations réalisées en 2009, il faut souligner deux initiatives d'envergure.

La première, au profit des habitants des logements sociaux de la région, a été mise en œuvre en collaboration avec la SLRB et les fédérations du secteur du logement social. Elle a permis d'équiper plus de 10.000 ménages d'un kit pratique pour faciliter le tri des déchets qui sont collectés en conteneurs dans les immeubles sociaux.

La seconde s'est concentrée sur les marchés des quartiers populaires où 18.000 kits (1 sac jaune, 1 sac bleu et un guide de tri) ont été distribués.

Les Bruxellois de ces quartiers apprécient tout particulièrement ce contact personnalisé, cette proximité qui contribue à revaloriser le lien social, surtout auprès des seniors isolés et des habitants précarisés. Par ailleurs, 99 animations approfondies

ont été données à des associations d'habitants, des groupes de primo-arrivants, dans des administrations, des maisons de jeunes pour les informer sur le tri obligatoire et leur communiquer les consignes de tri.

Eveiller les plus jeunes à la citoyenneté

L'éducation des plus jeunes aux bons gestes du tri et de la propreté reste un axe essentiel du dispositif de communication de Bruxelles-Propreté.

En 2009, 191 séances d'animation ont été données dans les écoles. Cependant, certaines écoles connaissent des problèmes de tri; la visite d'un animateur expérimenté permet de mettre en évidence la cause de ces problèmes et de donner des pistes de solution.

Des actions sur le long terme ont aussi été proposées. C'est ainsi que pour la troisième année consécutive, le « Défi du tri » a été reconduit dans neuf écoles francophones. Ce programme d'actions se déroule sur une année scolaire. Il comprend: une convention avec le chef d'établissement, une animation approfondie sur le tri auprès d'une



classe-relais, un tableau pédagogique, le suivi et des évaluations régulières du tri, utilisées comme outil de sensibilisation. Ces actions ont permis également de sensibiliser les parents des élèves. Les neuf écoles francophones ont réalisés le Défi du tri jusqu'à son terme et ont reçu le titre de « Fan de tri ». Avec le soutien des animateurs de Bruxelles-Propreté, mais surtout grâce à leur implication, ces établissements ont fait progresser la qualité moyenne du tri de 55% à 89% pour les sacs jaunes et de 39% à 86% pour les sacs bleus! Du côté néerlandophone, « Sorteren is Tof » a permis également de soutenir neuf écoles dans leurs efforts de perfectionnement du tri, avec des résultats probants: la progression de la qualité moyenne du tri est passée de 85% à 96% pour les sacs jaunes et de 71% à 88% pour les sacs bleus!

Enfin, 130 visites de nos sites (centre de tri, centre de compostage, déchetterie Sud, service « Coins Verts » et usine de valorisation énergétique des déchets) ont été effectuées par des classes de secondaire.

3. PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICES DE BRUXELLES-PROPRETÉ

La collecte des déchets de jardin

Très appréciée des Bruxellois, cette collecte saisonnière requiert d'informer chaque année les jardiniers amateurs de sa reprise le 1^{er} dimanche d'avril. En 2009, la collecte en porte-à-porte a été étendue aux territoires d'Evere, Haren et Koekelberg. En plus de l'installation de 3 sacs géants verts sur des axes de circulation importants de ces communes, leurs habitants ont reçu un sac vert et un feuillet les avertissant des modalités de ce nouveau service.

« Les grandes semaines du bro! »

La grande campagne de collecte exceptionnelle de 3 m³ d'encombrants a remporté, pour sa deuxième édition, un nouveau succès auprès des habitants des 19 communes. Le dispositif de communication s'est appuyé sur deux media: la radio pour créer l'événement et la presse pour préciser les modalités pratiques de cette action de 11 semaines.



La récolte des sapins de Noël

Cette collecte annuelle est généralement organisée le dimanche qui suit l'Épiphanie. La radio est le média par excellence pour «créer l'urgence» auprès des habitants : la collecte n'a lieu que ce jour-là. Une affiche sur les flancs de camions de Bruxelles-Propreté complète l'impact de la radio. Seuls les sapins collectés à cette date seront compostés.

4. POUR BRUXELLES-PROPRETÉ, COMMUNIQUER C'EST AUSSI ÉCOUTER

Le service de Bruxelles-Propreté ne serait pas public sans une écoute attentive des demandes d'information, remarques, suggestions et plaintes des habitants/usagers.

Un numéro vert au service des Bruxellois

L'équipe du call center de Bruxelles-Propreté compte 13 téléopérateurs qui 7/7 jours renseignent les Bruxellois sur les services de l'Agence. Ils fixent également les rendez-vous pour l'enlèvement des encombrants et assurent un suivi de certaines plaintes.

En 2009, nos téléopérateurs ont répondu à 382.686 appels des habitants des 19 communes de la région bruxelloise concernant les services de Bruxelles-Propreté. Ils ont joué un rôle essentiel dans la bonne information des habitants sur le tri de leurs déchets.

Un suivi rigoureux des plaintes

Le service qualité quant à lui assure un suivi optimal des plaintes, notamment en matière de délai, adressées à Bruxelles-Propreté par téléphone, e-mail, courrier ou fax. Cette démarche permet aussi d'améliorer les prestations de nos équipes de terrain en les rendant plus attentives aux besoins des habitants.

En 2009, le service qualité a reçu 13.072 plaintes, dont 11.111 fondées et 1.961 non fondées.



Avenue de Broqueville 12
1150 Bruxelles
www.bruxelles-proprete.be
0800/981 81