



# RAPPORT ANNUEL 2011

ensemble VERS UNE VILLE PLUS SAINNE !

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY  
« La pierre  
n'a point d'espoir  
d'être autre chose  
qu'une pierre.  
Mais, de collaborer,  
elle s'assemble  
et devient temple. »

SOMMAIRE

2	Echos de la Direction Générale
4	Le nettoyage
5	Les collectes
12	Le traitement des déchets
18	Les activités commerciales
20	L'accompagnement des citoyens
27	L'accompagnement du personnel
30	Les supports internes
32	Les finances

## C'est ensemble que l'on progresse

Avec une densité de population 20 fois supérieure à la moyenne belge, la région bruxelloise fait face à une quantité de déchets au km<sup>2</sup> particulièrement élevée. Pour répondre à l'accroissement constant de la population et des navetteurs, Bruxelles-Propreté doit évoluer sans cesse pour remplir au mieux ses missions de collecte, de traitement des déchets et de nettoyage. Outre la production croissante de déchets, il faut aussi tenir compte de l'engorgement des voiries, de la diversité socio-économique et culturelle de la population, et des obligations légales en matière de gestion des déchets et d'obligation de tri.

En réunissant les activités de collecte et de nettoyage, non moins de 450 véhicules et 1.230 hommes sillonnent les rues quotidiennement. Par cette omniprésence, Bruxelles-Propreté fait intrinsèquement partie du décor et de la vie des Bruxellois.

Une étude qualitative initiée par Bruxelles-Propreté en fin d'année a confirmé l'impact négatif qu'a la malpropreté sur la vie en société. Elle entraîne, dans un cercle vicieux, davantage de malpro-

preté, le sentiment d'incivisme, d'impunité, d'insécurité, de honte et une dégradation de l'image collective et individuelle, tout en générant plus de stress. A contrario, la propreté entraîne, dans un cercle vertueux, davantage de propreté, de sécurité, de civisme, de fierté et de sérénité.

En tant qu'Agence régionale pour la propreté, notre défi est grand. Au-delà de l'hygiène et d'autres préoccupations sanitaires, il touche à l'essence même de la vie en société, aux relations entre les individus qui la composent, et à la manière dont ces relations sont organisées.

À l'instar de notre société en pleine mutation, Bruxelles-Propreté s'organise, collabore, s'adapte et développe des liens avec les acteurs qui la composent et qui l'entourent. Le maillage est complexe, car tous ces acteurs sont autonomes mais doivent travailler à l'unisson. Construire un avenir plus serein en garantissant une ville plus propre et plus saine, est un rôle pour chacun de ces acteurs, dont les citoyens font aussi partie.

Nous devons aussi jouer un rôle pédagogique et accompagner les citoyens par des actions d'information, de sensibilisation et de représentation lorsque cela s'avère nécessaire. Mettre en

œuvre une telle démarche appelle à de nombreuses collaborations avec les autorités politiques et publiques, les intervenants externes, les citoyens, mais aussi en interne entre les secteurs opérationnels et les différents services.

Dans ce rapport annuel, nous mettons en avant certaines collaborations qui ont permis en 2011 – et permettront au-delà – de faire de Bruxelles-Propreté un service public qui s'adapte et évolue sans cesse pour l'amélioration de notre vie en société.

## Pourquoi éliminer un service quand il suffit de le réformer ?

En 2011, les négociations politiques en vue de la constitution d'un nouveau gouvernement fédéral ont impliqué, par voie de compromis, le transfert possible des activités de nettoyage de Bruxelles-Propreté vers les communes malgré le fait que l'outil mis en place, certes perfectible, permet à la région bruxelloise des économies d'échelle que les communes ne pourraient obtenir. Notons aussi que la réalité du nettoyage des voiries régionales et suprarégionales, ainsi que des grands événements (fête du 21

juillet, 20 km de Bruxelles, etc.) est très différente de celle des communes. Les moyens humains, organisationnels et matériels nécessaires à sa réalisation sont beaucoup plus importants. De nombreuses communes font d'ailleurs déjà confiance à Bruxelles-Propreté pour le nettoyage de certaines de leurs voiries, dont la charge est plus lourde.

Les activités de nettoyage de Bruxelles-Propreté doivent évoluer pour mieux répondre à la réalité du terrain dont la complexité grandit. Pour y faire face, nous améliorons régulièrement les activités, mais la situation actuelle demande une refonte du service. Aussi, des mesures ont déjà été prises en 2011, parmi lesquelles :

- la mise à l'étude d'une nouvelle organisation et d'un nouveau programme d'intervention sur les voiries ;
- la réorganisation de l'encadrement : départ et arrivée de nouveaux brigadiers, surveillants et ingénieur ;
- la mise en place d'un système plus performant de remontée d'informations sur les problèmes de terrain ;
- l'intervention plus systématique du service Recherche et Verbalisation sur les zones difficiles.

Démanteler les activités de nettoyage de Bruxelles-Propreté pour les transférer vers les communes serait donc contre-productif. Une collaboration plus étroite entre Bruxelles-Propreté et les communes, aboutissant à des améliorations conséquentes de nos activités, donnerait de meilleurs résultats.



Vincent Jumeau  
Directeur général



Peter Michiels  
Directeur général adjoint

ISAAC NEWTON  
« Les hommes construisent trop de murs et pas assez de ponts. »

# NETTOIEMENT

Plus de 400 hommes sont présents chaque jour dans les rues pour entretenir 410 km de voiries régionales et supra-communales manuellement et mécaniquement à l'aide de 65 balayeuses de 5m3 et 2m3. Les horaires de travail vont de 5 h le matin à minuit en semaine et de 6 h 30 à 20 h le week-end.

La lourde tâche du curage de plus de 15.000 avaloirs s'effectue de 4 à 5 fois par an avec 7 cureuses. Une cureuse supplémentaire, achetée en 2011, a permis d'en augmenter la fréquence sur certaines voiries. Le service vidange plus de 4.700 corbeilles, y compris dans la forêt de Soignes et nettoie la zone autour de la Gare du Midi et de la Gare du Nord. L'assainissement autour des gares demande une fréquence d'interventions soutenue. Les nombreuses festivités requièrent le déploiement de moyens considérables, une rapidité d'action assurée et une organisation sans faille. Ces festivités génèrent en effet un niveau de saleté particulièrement élevé. Elles se déroulent en général sur des artères régionales dont l'accès doit être rendu à la circulation dans les plus brefs délais. Notons parmi ces manifestations la Fête nationale du 21 juillet, les 20 km de Bruxelles, la Gay Pride, la Fête de l'Iris, la Fête de l'Avenue de Tervueren, et les concerts en plein air qui regroupent parfois plusieurs

dizaines de milliers de personnes. Notons aussi le feu d'artifice du Nouvel An et de multiples braderies et brocantes communales dont nous gérons aussi le nettoyage.

Nos autres missions de nettoyage incluent aussi le ramassage des dépôts sauvages, le nettoyage de certains marchés, souvent étendus comme le Marché du Midi, de Jette, de la Place Flagey, de la Place du Châtelain et de Boondael, l'entretien souvent difficile des sites propres de la STIB sur les voiries régionales et le ramassage des feuilles en automne.

Après une évaluation approfondie, nous avons remis une offre à la STIB pour l'entretien des sites propres de trams et pour le déneigement des quais de trams et de bus sur l'ensemble de la région bruxelloise.

La complexité du terrain appelle à des groupes de travail réguliers pour améliorer l'efficacité des prestations. Plus récemment, nous avons instauré un système plus performant de remontée de l'information sur les problèmes de terrain, permettant ainsi la prise de décisions plus rapides et plus efficaces. Nous avons aussi réorganisé l'encadrement des équipes et mis à l'étude

une nouvelle organisation et un nouveau programme d'intervention. Une décision sur sa mise en application est prévue pour 2012. Elle devrait accroître considérablement l'efficacité de nos missions de nettoyage.

En 2011, le service Nettoyement et le service Recherche et Verbalisation ont renforcé leur collaboration, ce qui a permis d'identifier des zones spécifiques où des dépôts sauvages et autres infractions ont lieu de manière récurrente. Le service Recherche et Verbalisation remonte l'information sur le travail accompli. Cela accroît la motivation des ouvriers et de l'encadrement.

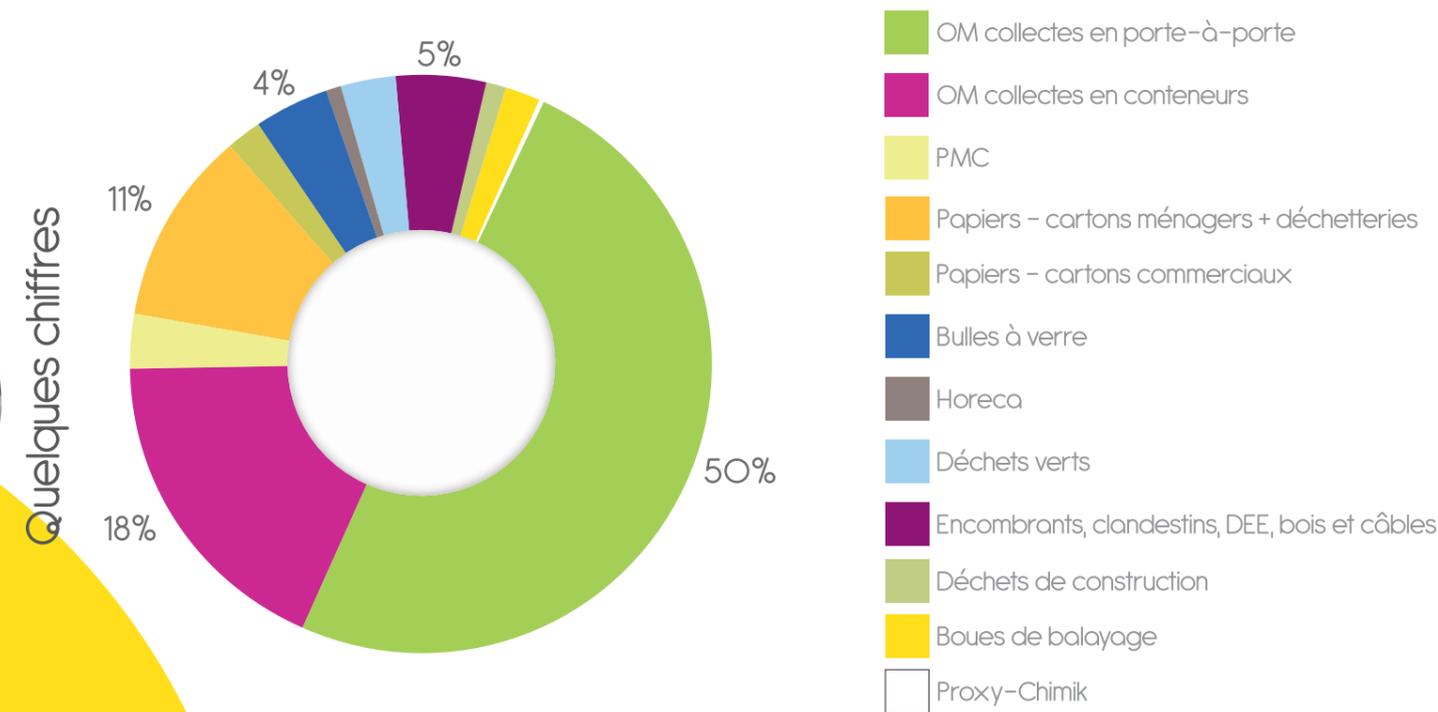


# COLLECTES

Bruxelles-Propreté collecte les déchets de tous les citoyens bruxellois, ainsi que de nombreux commerces, entreprises, écoles, administrations et autres organisations.

Au total, près de 950 hommes, dont environ 830 ouvriers, s'affairent chaque jour à organiser et effectuer les collectes d'ordures ménagères, les collectes sélectives, les collectes de déchets de jardin et les collectes spécifiques : parcs à conteneurs, déchets chimiques, encombrants, dépôts clandestins, bulles à verre et déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

En 2011, Bruxelles-Propreté a collecté plus de 465.000 tonnes de déchets, répartis comme suit :



## Les ordures ménagères

Près de 316.000 tonnes d'ordures ménagères ont été collectées, dont 213.000 tonnes en porte-à-porte auprès de la population et 85.000 tonnes en conteneurs auprès de la population (habitat vertical), d'entreprises, d'administrations et autres organisations. Ces 316.000 tonnes ont été valorisées énergétiquement par Bruxelles-Energie.

## Les pmc et papiers-cartons

Après l'augmentation spectaculaire des quantités de PMC en 2010, suite à l'obligation de tri, 2011 a vu une diminution des tonnages collectés de 16% (environ 2.650 tonnes). Mais qu'en est-il réellement ? En 2010, la proportion de déchets non conformes dans les sacs bleus était plus élevée qu'en 2011. Sous cette apparente diminution se cache donc une autre réalité plus positive : par rapport à 2010, 950 tonnes de PMC supplémentaires ont été triées et ont intégré les filières de recyclage.

Les collectes de papiers-cartons ont connu un très léger tassement avec 60.500 tonnes collectées contre 61.500 en 2010.

## Le verre

L'obligation du tri des bouteilles et bocaux en verre, en vigueur depuis le 1er janvier 2009, a por-

té ses fruits. La quantité de verre récoltée en 2011 a augmenté de 25 % depuis 2008. Par rapport à 2010, les tonnages collectés dans les bulles à verre et en conteneurs basculants de type « HORECA » se sont stabilisés autour de 26.500 tonnes.

## Les déchets de jardin

Les collectes dominicales des déchets de jardin ont connu le succès habituel, avec plus de 12.000 tonnes, dont la collecte des sapins de Noël. Nous avons aussi collecté 2.500 tonnes supplémentaires dans les parcs à conteneurs, entreprises privées et points d'apports.

## Les déchets chimiques

La collecte des déchets chimiques est importante. Si le tonnage collecté est très inférieur à celui d'autres déchets, les dégâts qu'ils pourraient causer à l'environnement sont quant à eux plus sérieux. On a observé une progression de 12 % ; soit 780 tonnes contre 700 tonnes en 2010.

Les huiles de friture représentent une partie non négligeable de ce tonnage (210 tonnes en 2011 contre 185 en 2010).

## Les autres flux de déchets

Au cours du second semestre, Bruxelles-Propreté s'est attelée à augmenter les flux triés dans les parcs à conteneurs régionaux (cf. page 7). La mise à disposition des nouvelles fractions à partir de septembre 2011 a déjà permis de collecter quelque 58 tonnes.

Les palettes (environ 57 tonnes) ont également été séparées de la fraction bois et confiées à un centre de réparation pour être réutilisées. Soulignons que la taille de nos parcs à conteneurs régionaux limite l'extension du nombre de fractions triées.

Un tableau récapitulatif détaillé en page 8 ventile les différents types de déchets sur les 15 dernières années.

## De nombreuses améliorations en 2011

L'amélioration de la qualité et de l'étendue de nos services de collecte a demandé de nombreux changements.

## PROXY CHIMIK

Nous avons amélioré la collecte des produits chimiques et profité de l'occasion pour rebaptiser les

« Coins Verts Mobiles » en « PROXY CHIMIK ». Notons entre autres :

- l'adaptation du planning PROXY CHIMIK pour mieux répondre aux besoins de la population ;
- l'augmentation du nombre des points de collecte (88 points de collecte en 2011 contre 66 en 2010) ;

Le personnel a également reçu des formations spécifiques sur le contact avec la clientèle et sur la manipulation des produits chimiques.

## Les parcs à conteneurs régionaux

Outre le test d'extension des plages d'ouvertures des parcs à conteneurs régionaux (cf. Page 11), les améliorations suivantes ont été apportées :

- l'amélioration de la qualité du tri des différentes fractions de déchets ;
- l'augmentation du nombre de fractions triées et recyclées parmi lesquelles :

- o le plâtre ;
- o le Gyproc ;
- o le verre plat ;
- o les plastiques durs de type PE/PP (seaux, jouets...);
- o les câbles électriques.

## Les bulles à verre

Actuellement, 560 sites de bulles à verre sont implantés à travers la région bruxelloise. La rentabilité de chaque site a été réévaluée.

Nous avons élaboré un plan d'installation de 20 nouveaux sites de bulles à verre enterrées. Ce plan concerne l'ensemble de la région et devrait être mis en œuvre en 2012. Les avantages de ces bulles à verre sont incontestables :

- moins de bruit pour les riverains ;
- une diminution des dépôts clandestins aux alentours de celles-ci ;
- un aspect plus esthétique.

## Les objets encombrants

Comme chaque année, une campagne « Brol » a eu lieu de janvier à mars, invitant les citoyens à prendre contact avec Bruxelles-Propreté pour l'enlèvement de leurs objets encombrants (jusqu'à 3 m<sup>3</sup> gratuits). Cette campagne vient renforcer la collecte classique des encombrants (2 x 2 m<sup>3</sup> gratuits par an). Certains changements ont été effectués dont:

- la mise en place d'un plan d'action pour des missions de rattrapage (pour faire suite aux plaintes fondées de la population) dans un

délai de 24 heures ;

- la réduction des délais d'attente à la prise de rendez-vous pour les enlèvements.

## La création officielle de la cellule études & plans

Autrefois attribuées à la cellule Recherche & Développement, les missions suivantes ont été transférées vers la nouvelle cellule Études & Plans, que gère la Direction opérationnelle :

- la récolte des données utiles à la réalisation de projets ;
- la gestion des plans de tournées ;
- les nouveaux projets pour améliorer le fonctionnement des structures.

En juin 2011, la cellule a élaboré un rapport d'activité mensuel destiné à rassembler les tableaux de bord utiles à la gestion des entités opérationnelles.

## Le transfert de l'encodement

Dans un souci d'équilibrage quantitatif et qualitatif entre les services, nous avons opéré une vague de transferts au sein de l'encadrement opérationnel. Ce rééquilibrage est essentiel pour l'amélioration des services, dont la collecte.

Collectes  
réalisées par  
Bruxelles-  
Propreté  
(tonnes)

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)</b>	<b>416.789</b>	<b>409.112</b>	<b>397.457</b>	<b>395.157</b>	<b>389.133</b>	<b>385.053</b>	<b>360.222</b>	<b>360.107</b>	<b>355.303</b>	<b>349.776</b>	<b>350.794</b>	<b>345.758</b>	<b>335.686</b>	<b>305.741</b>	<b>315.983</b>
<b>Emballages PMC - sacs bleus</b>	<b>5.974</b>	<b>6.831</b>	<b>12.144</b>	<b>12.196</b>	<b>11.491</b>	<b>11.306</b>	<b>13.183</b>	<b>13.601</b>	<b>13.065</b>	<b>11.003</b>	<b>9.307</b>	<b>9.498</b>	<b>9.951</b>	<b>16.317</b>	<b>13.671</b>
Papiers-cartons ménagers + déchetteries	15.573	22.826	33.107	35.943	37.244	37.518	39.879	43.165	43.255	42.464	44.007	44.326	42.760	50.997	50.330
Papiers-cartons commerciaux	7.596	8.584	10.142	10.572	11.175	11.059	11.790	13.096	12.061	12.497	12.316	11.853	10.762	10.463	10.161
<b>Papiers-cartons (ménagers + commerciaux)</b>	<b>23.169</b>	<b>31.410</b>	<b>43.249</b>	<b>46.515</b>	<b>48.419</b>	<b>48.576</b>	<b>51.669</b>	<b>56.261</b>	<b>55.316</b>	<b>54.961</b>	<b>56.323</b>	<b>56.179</b>	<b>53.522</b>	<b>61.460</b>	<b>60.491</b>
<b>Total sélectives emballages PMC - sacs bleus et papiers-cartons</b>	<b>29.143</b>	<b>38.241</b>	<b>55.393</b>	<b>58.710</b>	<b>59.910</b>	<b>59.883</b>	<b>64.852</b>	<b>69.862</b>	<b>68.381</b>	<b>65.964</b>	<b>65.630</b>	<b>65.677</b>	<b>63.473</b>	<b>77.777</b>	<b>74.163</b>
Bulles à verre	7.573	7.805	9.276	9.100	9.457	9.933	10.858	11.259	11.111	13.395	14.453	15.270	17.358	20.200	20.313
Horeca	1.127	1.694	2.330	3.121	3.696	4.212	4.633	4.758	4.928	4.775	5.385	5.651	5.921	6.074	6.130
<b>Verre (Bulles à verre et Horeca)</b>	<b>8.700</b>	<b>9.499</b>	<b>11.606</b>	<b>12.220</b>	<b>13.153</b>	<b>14.144</b>	<b>15.491</b>	<b>16.017</b>	<b>16.039</b>	<b>18.170</b>	<b>19.838</b>	<b>20.921</b>	<b>23.280</b>	<b>26.274</b>	<b>26.443</b>
<b>SÉLECTIVES "bleus/jaunes" + verre</b>	<b>37.843</b>	<b>47.740</b>	<b>67.000</b>	<b>70.931</b>	<b>73.063</b>	<b>74.027</b>	<b>80.343</b>	<b>85.879</b>	<b>84.420</b>	<b>84.134</b>	<b>85.467</b>	<b>86.598</b>	<b>86.753</b>	<b>104.051</b>	<b>100.606</b>
<b>ORDURES MÉNAGÈRES + SÉLECTIVES + VERRE</b>	<b>454.632</b>	<b>456.852</b>	<b>464.457</b>	<b>466.088</b>	<b>462.196</b>	<b>459.080</b>	<b>440.565</b>	<b>445.986</b>	<b>439.723</b>	<b>433.910</b>	<b>436.261</b>	<b>432.355</b>	<b>422.438</b>	<b>409.792</b>	<b>416.588</b>
Collectes ménages déchets de jardin (dimanche et sapins)	170	203	203	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824	12.579	12.229
Autres					105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586	2.497	2.538
<b>Déchets de jardin</b>	<b>170</b>	<b>203</b>	<b>203</b>	<b>206</b>	<b>294</b>	<b>6.085</b>	<b>9.724</b>	<b>13.113</b>	<b>13.462</b>	<b>12.365</b>	<b>12.696</b>	<b>14.477</b>	<b>14.410</b>	<b>15.076</b>	<b>14.767</b>
<b>SÉLECTIVES "bleus/jaunes" + verre + déchets de jardin</b>	<b>38.013</b>	<b>47.943</b>	<b>67.202</b>	<b>71.137</b>	<b>73.357</b>	<b>80.112</b>	<b>90.068</b>	<b>98.992</b>	<b>97.882</b>	<b>96.500</b>	<b>98.163</b>	<b>101.075</b>	<b>101.162</b>	<b>119.127</b>	<b>115.373</b>
Encombrants et clandestins (hors DEEE - métaux - bois)*	16.909	19.377	22.658	27.000	29.260	16.421	12.659	14.063	13.399	15.005	12.990	13.570	14.109	13.982	15.016
Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE)				174	529	948	1.238	1.896	2.267	2.578	2.712	2.653	3.051	2.964	2.803
Métaux						744	592	705	789	792	822	837	936	815	781
Bois (y compris palettes)						712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187	3.245	3.729
<b>Total encombrants et clandestins</b>	<b>16.909</b>	<b>19.377</b>	<b>22.658</b>	<b>27.174</b>	<b>29.789</b>	<b>18.825</b>	<b>15.637</b>	<b>18.231</b>	<b>19.044</b>	<b>21.024</b>	<b>19.446</b>	<b>20.179</b>	<b>21.284</b>	<b>21.005</b>	<b>22.329</b>
Déchets inertes de construction (pierres, briques, gyproc, plâtre, verre plat...)						5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375	3.674	3.890
Boues de balayage						6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530	7.464	8.257
<b>Piles (BEBAT) et batteries (RECYBAT)</b>		87	91	148	177	158	160	129	172	149	30	26	29	21	16
<b>Huiles alimentaires (Valorfrit)</b>						62	67	70	91	97	119	132	163	184	210
<b>Déchets chimiques (hors BEBAT, RECYBAT et Valorfrit)</b>						338	302	310	292	390	436	438	465	491	554

\* Inclut les nouvelles fractions (plastiques durs, câbles électriques et pneus)

## D'autres améliorations de taille en perspective

Porter des projets concrets de plus grande envergure, dans le but d'améliorer la qualité et l'étendue de nos services aux citoyens, exige une prise de recul sur la situation actuelle.

### La systématisation de la gestion des projets d'envergure

Des réunions bilatérales ont été organisées, mettant à contribution un grand nombre d'acteurs :

- les organisations syndicales ;
- l'encadrement (ingénieurs, surveillants et brigadiers) ;
- le Comité de Direction ;
- la cellule Études & Plans ;
- certains services supports.

Ces projets ont eu pour objectifs de :

- organiser la collecte sélective porte-à-porte en monoflux (mesure effective en janvier 2013) ;

- étendre la collecte des déchets de jardin aux 19 communes de la région (mesure effective en avril 2012) ;
- étendre sur toute l'année la collecte d'encombrants à domicile l'après-midi et le dimanche (mesure effective en avril 2012) ;
- équilibrer les tournées des collectes d'ordures ménagères en porte-à-porte ;
- étendre les horaires d'ouverture des parcs à conteneurs (mesure effective en avril 2012).



### Un test d'extension des jours et heures d'ouverture des parcs à conteneurs

L'accès étendu aux parcs à conteneurs régionaux est un souhait de la population. Afin de lui offrir ce service élargi dans les meilleures conditions, nous avons effectué un test en juillet et en août. Ainsi, le Parc à Conteneur Régional Nord a adopté les plages d'ouverture suivantes (modifications en rouge) :

Jour	Horaire habituel	Horaire de juillet - août 2011
Lundi	Fermé	14 h 30 - 20 h 00
Mardi	8 h 30 - 16 h 00	8 h 30 - 20 h 00
Mercredi	8 h 30 - 16 h 00	8 h 30 - 20 h 00
Jeudi	8 h 30 - 16 h 00	8 h 30 - 20 h 00
Vendredi	8 h 30 - 16 h 00	8 h 30 - 20 h 00
Samedi	8 h 30 - 16 h 00	8 h 30 - 16 h 00
Dimanche	Fermé	Fermé

L'opération fut une réussite. La mesure sera effective pour les 2 parcs à conteneurs régionaux à partir d'avril 2012, avec quelques aménagements.



# le traitement DES DECHETS

Traiter 465.000 tonnes de déchets par an est un défi de taille. En région bruxelloise, nous respectons au mieux « l'échelle de Lansink », aussi appelée « l'échelle du bon sens ».

Si la théorie est simple, la réalité l'est moins. On ne peut hélas pas empêcher la production de déchets. Il en existera toujours. On ne peut pas non plus tout réutiliser ou recycler. Si des solutions techniques existent, le coût d'élimination est parfois prohibitif. Les différentes fractions de déchets collectés doivent être traitées selon une logique qui allie écologie et maîtrise du coût.



## Échelle de Lansink

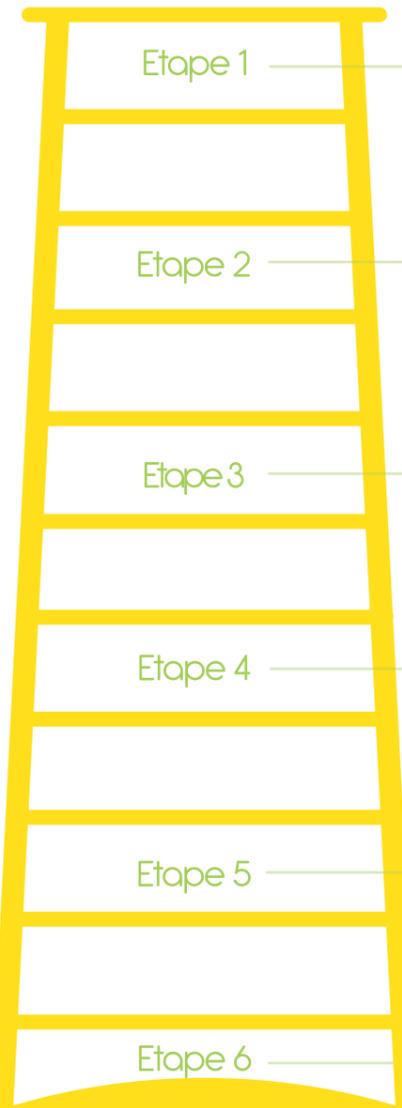
*La manière la plus écologique de gérer les déchets est représentée schématiquement par « l'échelle du bon sens », ou encore « échelle de Lansink ».*

*Le principe est simple : on ne passe à l'étape suivante que si c'est nécessaire. Le but est que chacune des étapes soit optimisée.*

*En région bruxelloise, on s'arrête à l'étape 4 (incinération des déchets avec valorisation énergétique), à l'exception de 613 tonnes de « composants polluants » qui sont stockés en centre d'enfouissement technique (cf. « la valorisation énergétique par incinération », page 16).*

*Hormis ces quelques 613 tonnes, l'ensemble des déchets produits en Région de Bruxelles-Capitale repart dans un circuit de valorisation.*

La Région de Bruxelles-Capitale, à travers Bruxelles-Propreté et ses filiales, investit considérablement dans la gestion des déchets.



Etape 1 — La prévention

Pour produire moins de déchets, il suffit d'en consommer moins. Par exemple, à consommation équivalente, favoriser les bouteilles familiales de 2 litres de soda aux canettes individuelles est une forme de prévention. Plus d'informations sont disponibles sur le site de l'IBGE : [www.ibgebim.be](http://www.ibgebim.be).

Etape 2 — La réutilisation

Pourquoi jeter quand on peut réutiliser l'objet soi-même ou l'offrir à d'autres ? Par exemple, vos chemises qui sont encore en bon état, mais qui ne vous conviennent plus parce que la mode a changé peuvent avoir une seconde vie auprès des entreprises d'économie sociale.

Etape 3 — Le tri & le recyclage

Saviez-vous que pour produire une simple bouteille en plastique d'un litre, il faut environ 1/3 de litre de pétrole et 3 à 4 litres d'eau ? Recycler permet de produire de la nouvelle matière à partir de la matière existante et donc, de puiser moins dans les ressources naturelles.

Etape 4 — L'incinération des déchets avec valorisation énergétique

Les déchets résiduels sont incinérés et servent à produire de l'énergie (électrique ou calorifique). La matière récupérée est également recyclée dans diverses industries.

Etape 5 — L'incinération des déchets sans valorisation énergétique

Heureusement, cette solution est de plus en plus rare, car les normes et standards imposent de plus en plus la récupération énergétique.

Etape 6 — La mise en décharge

Même si les décharges modernes sont équipées d'installations permettant, par exemple, la récupération des gaz, cette solution est à éviter à tout prix. Elle est l'élément le plus faible de la valorisation des déchets.

## La réutilisation

### Ecopôle

Le projet Ecopôle consiste en la mise en place d'un centre d'entreprises d'économie sociale spécialisées dans le traitement et le recyclage des déchets ainsi que dans la formation et la réinsertion socio-professionnelles.

Ce projet, porté par Bruxelles-Propreté, bénéficie d'une subvention issue du Programme Opérationnel FEDER 2007-2013 de la Région de Bruxelles-Capitale au titre de « Compétitivité Régionale et Emploi » de la politique de cohésion de l'Union Européenne.

Dans ce cadre, en juillet 2011, Bruxelles-Propreté s'est rendu propriétaire d'un ancien bâtiment industriel de 6.000 m<sup>2</sup>, sis au 102 rue de Birmingham à Anderlecht.

L'objectif est d'y développer un centre pour la récupération et le réemploi de déchets spécifiques tels que, matériel informatique, encombrants, matériaux de construction, huiles de friture usagées, cartouches d'encre et imprimantes.

Il est également prévu d'y développer les activités suivantes :

- la recherche dans les domaines de l'éco-design ;
- l'ouverture d'un magasin pour la vente et le dépôt d'articles réutilisables ;
- la création d'un parcours de formation et de sensibilisation à des fins didactiques pour groupes scolaires ou autres.

Selon les estimations, l'Ecopôle devrait permettre à terme la gestion d'environ 4.000 tonnes de déchets par an et la création d'une quarantaine d'emplois équivalents en temps plein.

## Le tri & le recyclage

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 (dont les sapins de Noël). De nouvelles fractions ont vu le jour en 2011, qui sont triées dans les parcs à conteneurs régionaux (cf. Page 7). La matière triée est ensuite recyclée par des firmes spécialisées.

Les déchets de jardin et les emballages PMC et pa-

piers-cartons sont traités par 2 filiales de Bruxelles-Propreté : Bruxelles-Compost et Bruxelles-Recyclage.

## Bruxelles-Compost

Bruxelles-Compost traite les déchets de jardin. Le processus de compostage dure entre 5 et 6 mois. En additionnant les apports de Bruxelles-Propreté et les apports privés, Bruxelles-Compost a valorisé 18.047 tonnes de déchets de jardin en 2011. Le compost produit (environ 9.000 tonnes) est revendu, notamment à des professionnels du jardinage.

La production d'odeurs dans le processus de compostage est inévitable. Bruxelles-Compost a pris toutes les dispositions pour en limiter au mieux les nuisances (par ex. : la mise en service du dôme en 2007). Toutefois, durant l'automne 2011, la gestion du site par l'exploitant n'a pas été optimale, ce qui a causé une production d'odeurs plus importante. En fin d'année, un nouveau directeur d'exploitation a été engagé et le contrôle du processus d'exploitation renforcé afin de minimiser les dégagements d'odeurs.

Plus d'informations sont disponibles sur [www.bru-compost.be](http://www.bru-compost.be).

## Bruxelles-Recyclage

Le centre de tri des emballages PMC et des papiers-cartons est géré par Bruxelles-Recyclage. Les installations comprennent deux lignes de tri pour traiter respectivement le contenu des sacs (ou conteneurs) bleus et des sacs (ou conteneurs) jaunes. La capacité annuelle maximale de traitement s'élevait à 30.000 tonnes d'emballages PMC et 65.000 tonnes de papiers et cartons.

Plusieurs flux de matières recyclables alimentent 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, et à l'occasion d'événements culturels ou sportifs ;
- les déchets de papiers-cartons et les emballages collectés en conteneurs par Bruxelles-Propreté auprès d'écoles bruxelloises et de grands immeubles à appartements ;

- les déchets de papiers-cartons apportés par les clients directs du centre de tri.

L'année 2011 est la deuxième année de l'obligation de tri des PMC et papiers-cartons. Elle aura vu une meilleure qualité des déchets présentés à la collecte et une augmentation des PMC recyclés. En effet, par rapport à 2010, 950 tonnes de PMC supplémentaires ont été triées et ont intégré les filières de recyclage. Les efforts consentis par les citoyens sont à l'origine de cette meilleure qualité de tri. Ils sont à associer à une prise de conscience collective plus grande envers l'importance du recyclage. Cette prise de conscience a été fortement soutenue par les campagnes de communication menées en collaboration avec Fostplus, les activités de sensibilisation auprès d'écoles, associations, événements et les activités de répression (voir ci-après).

En octobre 2011 a débuté le chantier du renouvellement des lignes de tri. Celles-ci devraient être totalement opérationnelles à la mi-2012 et permettre un tri encore plus performant.



## La valorisation énergétique par incinération

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

L'usine d'incinération 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 en 24 heures.

Au total, 447.613 tonnes de déchets ont été traitées par Bruxelles-Energie en 2011. Environ 254 GWh d'électricité ont ainsi été produits, ce qui représente environ 5 % des besoins annuels de la région bruxelloise.

Dès 1999, un investissement dans un système performant de traitement des fumées avait déjà permis de réduire les émissions en matière de poussières, HCL, métaux lourds et de dioxines bien au-dessous des normes européennes.

Depuis début 2006, l'usine d'incinération est égale-

ment équipée d'un système de traitement des fumées qui réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) de 400 à environ 60 mg/Nm<sup>3</sup>. Ce système assure également une destruction des composants organiques, dont les dioxines et furannes. Cet équipement de pointe permet d'aller plus loin que les normes imposées par la dernière Directive européenne en matière d'émissions de poussières, de métaux lourds, de dioxines et d'oxydes d'azote émis par les incinérateurs.

En 2011, les installations de l'usine ont fait mieux que respecter les normes environnementales les plus strictes en matière de rejet de composants comme les poussières, métaux, dioxines et NOx. Plus d'informations sur [www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be) (Nos ressources → L'usine de production de vapeur → Plus d'infos). Les données quotidiennes relatives aux fumées y sont publiées et mises en perspective par rapport aux normes en vigueur.

Outre la production électrique, les résidus issus de la combustion sont valorisés dans des filières spécialisées :

- 6.137 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie ;

- 74.926 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routier ;
- 7.089 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).
- 2.567 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées. Ce sel est recyclé par un producteur de soude français.

Les composants polluants (613 tonnes) sont compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 1) en Belgique.

## Traitement des apports à l'incinérateur

	Tonnes/an	2007	2008	2009	2010	2011
<b>ENTREES</b>	Apports totaux	498.233	500.591	496.726	461.702	447.616
	De Bruxelles-Propreté	364.180	358.948	350.458	319.677	330.804
	Des communes et autres institutions publiques soumises aux mêmes tarifs	40.006	39.593	37.621	36.761	42.003
	D'entreprises privées	94.047	102.050	108.647	105.264	74.809
<b>SORTIES</b>	Mâchefers	101.567	95.767	92.288	80.677	74.926
	Cendres volantes	8.279	7.980	8.058	7.280	7.089
	Feraille	7.501	6.788	7.106	6.788	6.137
	Gâteaux	598	600	674	586	613
	Sels	3.309	3.326	3.253	2.799	2.567
<b>PRODUCTION VAPEUR/ENERGIE</b>	Vapeur	1.302.259	1.252.584	1.289.330	1.182.815	1.164.827
	Électricité brute GWh	285	253	281	256	254
	Consommation usine GWh	42	42	41	37	36
	Production réseau GWh	243	211	240	219	218



Hor<sup>m</sup>is sa principale mission de collecte en porte-à-porte et de traitement des déchets produits par les ménages, Bruxelles-Propreté commercialise une gamme de services de gestion des déchets produits par les professionnels en région bruxelloise.

Pour ce faire, l'équipe commerciale de Bruxelles-Propreté prospecte les entreprises, les indépendants, les professions libérales, les prestataires de services, les administrations publiques, etc. Cette équipe se compose de cinq délégués commerciaux qui travaillent en étroite collaboration avec les services opérationnels.

## Un service adapté aux besoins des clients

En souscrivant un contrat de collecte avec Bruxelles-Propreté, les acteurs économiques de la région s'acquittent de leurs obligations légales en matière de gestion des déchets. Qui plus est, ils s'inscrivent dans une démarche de développement durable et de responsabilité sociale à laquelle leurs clients deviennent de plus en plus 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, des conteneurs de différentes dimensions lui sont proposés en location. Cette rationalisation est bénéfique pour les clients puisque les tarifs pratiqués pour la collecte en conteneurs sont plus avantageux que ceux liés à la collecte en sacs.

Dans le but de promouvoir la collecte sélective, l'enlèvement des fractions de déchets triés (papiers-cartons, verre, PMC) est également assorti de conditions plus attractives que la collecte de déchets résiduels non triés : tarifs de collecte

réduits et mise à disposition gratuite de conteneurs. Ces avantages consentis par Bruxelles-Propreté visent à atteindre les taux de recyclage préconisés par la Directive européenne en matière de gestion des déchets.

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 de déchets et de nettoyage de voiries à l'occasion de marchés et d'événements divers. Toutes ces prestations sont effectuées sur devis.

## Le développement de notre chiffre d'affaires

Alors qu'il comptait 16.002 contrats en 2010, le portefeuille commercial de Bruxelles-Propreté a connu une augmentation de 7,6% (soit 1.214 nouveaux contrats). Mais le climat économique invariablement morose et le taux élevé de faillites et de cessations d'activité ont précipité la clôture de 1.055 contrats, pour arriver en fin de période à un total de 16.161 contrats (soit au final 1% de croissance sur l'année). Concomitamment, la valeur du portefeuille commercial (contrats fixes) a progressé modérément, passant de 12.896.167 € en 2010 à 13.075.335 € en 2011. Sa croissance a atteint 1,4 %.

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2011 sur des prestations pour le compte de clients commerciaux est quant à lui de 16.253.636 €. Ce chiffre accuse une diminution par rapport à celui de 2010. Celle-ci est occasionnelle et doit être attribuée à un arrêt temporaire de la facturation en vue de l'application de la TVA aux opérations de Bruxelles-Propreté à partir du 1er janvier 2012.

L'assujettissement de l'Agence à la TVA fait suite aux modifications du cadre réglementaire européen relatif au traitement TVA à appliquer aux opérations effectuées à titre onéreux par les opérateurs du secteur public.



L'efficacité des missions de Bruxelles-Propreté dépend aussi de la collaboration des habitants.

Tout commence par le citoyen. Ne pas jeter de déchets en rue est la première étape vers une ville propre. Effectuer les bons gestes de tri est la première étape vers un meilleur recyclage. C'est pourquoi nous accompagnons les Bruxellois par le biais d'actions de communication, de sensibilisation, et de répression.

Nos actions de communication sont tantôt étendues, comme les campagnes publicitaires, tantôt très ciblées. Par exemple, la place du Luxembourg à Ixelles était régulièrement inondée de déchets après les « afterwork parties » de l'été 2011. Nous y avons installé un visuel en trois langues insistant sur les risques de répression en cas d'incivisme. Cela a permis de faciliter le travail de nos équipes de nettoyage, grâce à la diminution des déchets jetés en rue qui s'en est suivie. Sans une prise de conscience majeure des citoyens et l'adoption des bons réflexes, nos actions seules ne peuvent suffire à rendre la ville plus agréable.

En 2011, 236 actions de proximité ont touché

plusieurs dizaines de milliers de citoyens sur le terrain (lors de marchés, fêtes et événements, sur des lieux de vente, autour de bulles à verre ou de points d'apports de déchets, dans les maisons communales, par le biais de toutes-boîtes...). Certaines de ces actions avaient un caractère informatif ou rectificatif. Par exemple, une communication sur des points d'apport des sacs-poubelles lorsqu'une rue est en travaux était suivie par une action corrective directement auprès des citoyens qui n'avaient pas assimilé ou pris connaissance de l'information.

La majorité des actions concernait la sensibilisation des citoyens au tri, une des priorités majeures de cette année.

## Mieux trier

Nous nous sommes concentrés davantage sur la qualité du tri que sur sa quantité. Les résultats obtenus sont très encourageants (pour rappel, une augmentation de 950 tonnes de PMC par rapport à 2010). Après une année très intense, marquée par des campagnes en médias de masse et sur le terrain pour soutenir la mise en œuvre du tri obligatoire, la communi-

cation s'est recentrée en 2011 sur la proximité avec les habitants.

L'obligation du tri est à présent bien ancrée dans l'esprit des Bruxellois. Si les collectes des papiers-cartons, du verre (bulles à verre) et des déchets de jardin rencontrent peu de problèmes de qualité, il n'en est pas de même pour les emballages PMC qui restent une difficulté pour certains. L'information auprès de ces habitants, dont a priori la bonne volonté n'est pas à mettre en cause, doit donc emprunter des voies différentes que celles mises en œuvre jusqu'à présent pour diffuser les consignes de tri.

La voie choisie a pris la forme d'informations personnalisées. La pose d'un autocollant-STOP sur les sacs bleus mal triés qui attire l'attention de l'habitant sur ses erreurs de tri en faisait partie (voir encart en page 23).

En décembre, nous avons lancé une campagne publicitaire en radio pour soutenir ces actions de sensibilisation sur le terrain. Cette campagne avait pour objectifs de communiquer sur les intrus les plus courants et de garder une dynamique continue dans la communication sur le tri auprès de l'ensemble des citoyens.

## Les actions de sensibilisation envers les jeunes

Outre les actions de sensibilisation sur le terrain citées ci-dessus, un nouveau programme de sensibilisation — le « Pack Animations » — a été mené pendant l'année scolaire 2010-2011 et clôturé avec succès en juin. Pas moins de 31 écoles francophones et 4 écoles néerlandophones y ont participé. Celui-ci comprenait des animations pour les classes, une visite « Analyse et Conseils » (conseils pratiques pour améliorer le tri), et une sensibilisation du personnel d'entretien.

Grâce au partenariat avec l'ASBL FostPlus qui finance le matériel, ces écoles ont reçu les poubelles de tri pour les classes, les cantines, les cours de récréation, etc. Pour l'année scolaire 2010-2011, 1.469 corbeilles jaunes et 234 poubelles bleues ont été distribuées. En fin d'année, ces 35 écoles ont reçu l'attestation de Bruxelles-Propreté leur décernant le titre de « Fan de Tri ». Par ailleurs, d'autres écoles ont aussi eu l'occasion de suivre des animations ou de participer à des visites.

Au total, nous avons effectué dans les écoles 176 animations et 41 visites « Analyses et Con-

seils », et donné 124 animations dans diverses associations et maisons de jeunes.

Bruxelles-Propreté n'est pas la seule administration régionale à proposer des actions de sensibilisation dans les écoles. Bruxelles-Environnement et Bruxelles-Mobilité proposent des animations, chacune dans leurs domaines spécifiques. Des premiers échanges ont eu lieu entre les trois administrations régionales en vue de trouver des synergies sur les programmes pédagogiques et sur la documentation.



## Les actions rectificatives

L'action-STOP démarrée en juin 2010 a continué en 2011. Si de 2009 à 2010 la quantité de déchets triés avait augmenté de 20 %, grâce à l'obligation du tri, la qualité des apports n'était pas toujours au rendez-vous. Trop d'intrus se trouvaient encore dans les sacs bleus.

En quoi consiste cette action-STOP ? Les chargeurs apposent un autocollant-STOP sur les sacs bleus mal triés, indiquant ainsi la présence d'intrus. La présence de ces derniers démontre que les habitants n'ont pas assimilé parfaitement les consignes de tri. L'autocollant-STOP précise que le sac doit être rentré, retirié et présenté à la prochaine collecte sélective. L'habitant est ainsi incité à adopter les bons gestes de tri grâce à la stigmatisation de ses erreurs les plus courantes : les déchets indésirables sont indiqués sur l'autocollant apposé sur le sac bleu « pollué ».

L'action-STOP a été soutenue par des actions de terrain entre juin et septembre.

Quelques chiffres pour donner la mesure du travail accompli :

- près de 10.000 adresses visitées, à travers 69 actions ;
- 20.000 modes d'emploi distribués lors des visites à domicile ;
- plusieurs centaines d'habitants ont assuré le geste ultime de retirié leur sac-poubelle bleu directement sous la supervision de nos stewards.

Dans l'encart ci-après, nous profitons de cet exemple afin d'illustrer concrètement les propos du Directeur Général sur la nécessité de développer des collaborations internes et externes fortes pour mener à bien nos missions.



L'entrée en vigueur de l'obligation du tri en janvier 2010 a effectivement généré une forte croissance du nombre de trieurs qui ont en commun, pour beaucoup, une connaissance superficielle des consignes de tri. Il n'y a pas un profil type du « mauvais trieur ». Les observations quartier par quartier montrent une grande diversité géographique et socio-économique du trieur en défaut.

Il y avait donc un énorme défi qualitatif à relever : repérer et corriger les erreurs de tri en amont sans risquer de décourager la participation et donc de diminuer les tonnages collectés.

Ce défi d'ampleur régionale méritait un plan d'action d'envergure. Celui-ci a réuni autour de la table les services Opérationnels, le service Contrôle Interne, le service Recherche & Verbalisation, la cellule « Recherches et Développement » (chargée de piloter les contacts avec les communes), le service Commercial, la cellule Communication et la Direction Générale.

L'échange des idées, la confrontation des points de vue et la complémentarité des expériences se sont additionnés pour donner naissance à une synergie fédératrice autour du projet, et instaurer un dispositif d'étiquetage des sacs-poubelles mal triés. La nouveauté tenait davantage au rôle attribué aux agents de collecte qu'à la forme sans équivoque qu'emprunterait cet autocollant-STOP octogonal.

Le principe : chaque sac bleu présenté à la collecte fait l'objet d'un contrôle visuel de la conformité du contenu et est sanctionné d'un autocollant-STOP s'il contient des intrus. Le chargeur coche sur chaque autocollant le ou les déchets non conforme(s).

Pour fonctionner, ce système devait reposer sur la collaboration pleine et entière des services communaux qui ont joué le jeu en laissant ces sacs exposés au regard des riverains en guise de démonstration pédagogique. Pour infléchir le comportement des trieurs distraits, Bruxelles-Propreté a mis sur la communication directe et individualisée en mettant sur pied des équipes de stewards pour assurer une sensibilisation à domicile.

Le service Informatique a fourni un programme spécifique d'encodage des signalements et du matériel de communication mobile. Le service Charroi a mis à disposition un véhicule pour assurer le convoyage des équipes de quartier en quartier. Le personnel disponible en interne ne permettait pas d'assurer cette communication itinérante 5 jours par semaine. Ce problème a trouvé une réponse originale dans un partenariat avec une association spécialisée dans la réinsertion de jeunes adultes en décrochage avec la société.

Une dizaine de jeunes a été sélectionnée pour participer à cette campagne de sensibilisation après une formation sur le tri des déchets et à la propreté publique dispensée par notre École de Propreté.

FostPlus a apporté son concours à l'élaboration de cette campagne et aussi à son financement.

Rendre visite à des habitants en supposant qu'ils sont les « propriétaires » d'un sac bleu non conforme et donc, non collecté, n'est pas une démarche aisée et dénuée de tensions. Tantôt un peu dissipés, tantôt survoltés, ces jeunes apprentis en communication ont néanmoins rempli leur mission d'informer beaucoup de distraits et de convaincre quelques récalcitrants. L'action a été soutenue par des affiches apposées sur les flancs des camions de Bruxelles-Propreté.

Derrière les résultats chiffrés, un nombre incalculable de débats, de sourires, d'échanges et même de poignées de main se sont produits.

Véritable projet à valeur humaine, cette action STOP aura permis à Bruxelles-Propreté d'entretenir des relations improbables avec des services tels que ceux du Parquet de Bruxelles. Ce projet aura permis aux jeunes en réinsertion de maintenir une motivation intacte et de se sentir pleinement encouragés à se réinsérer dans la société. C'est finalement dans le regard ravi de leur assistante de probation qu'ils ont trouvé la meilleure rétribution.

### Les actions répressives

Le contrôle du respect de l'obligation du tri était aussi une priorité du service « Recherche et verbalisation ». En 2011, 1.481 dossiers ont été ouverts à la suite du non-respect de cette obligation.

## Expliquer ce que les déchets deviennent

Les visites des installations de gestion de déchets suscitent de plus en plus d'intérêt. L'étude qualitative menée en 2011 nous confirmait le besoin qu'ont les citoyens de comprendre davantage ce qu'il advient de leurs déchets. Durant les 10 premiers mois de 2011, on dénombrait déjà 161 visites au Centre de tri contre 130 visites pour 2010 (soit une augmentation de 24 %).

Les travaux de rénovation du centre de tri ont interrompu la poursuite des visites du site à partir d'octobre 2011. Pour pallier cet empêchement, nos guides-animateurs ont collaboré étroitement avec Bruxelles-Energie, l'usine de valorisation énergétique, pour mettre au point un nouveau circuit de visite, couplé à une séance d'information

sur le tri. Dès novembre 2011, ces nouvelles visites Tri/Valorisation énergétique ont rencontré un franc succès.

Les visites de Bruxelles-Compost, du parc à conteneurs régional sud, et de PROXY CHIMIK se sont poursuivies.

En 2011, le nombre de visites a continué à croître pour atteindre un total de 419 visites (+ 29 % par rapport à 2010). Les groupes de visiteurs étaient aussi bien des écoles (148 visites), que des groupes d'adultes, d'associations, des groupes de primo-arrivants, etc.

Nous avons également entamé des projets de parcours pédagogiques de Bruxelles-Compost, Bruxelles-Recyclage et Bruxelles-Energie. Ces parcours pédagogiques devraient voir le jour dans le courant de l'année 2012.

Des projets de sites internet pour ces 3 unités de traitement de déchets ont été aussi mis à l'étude pour 2012. Ces sites internet auront, entre autres, pour vocation d'expliquer le fonctionnement des unités de traitement, et de prendre le relais des séances d'animation et de sensibilisation.

## Faire respecter les règles

Les seules actions de communication, de sensibilisation et de suivi sur le terrain ne sont pas toujours suffisantes pour faire respecter les règles.

Le service Recherche et Verbalisation a étendu sa collaboration avec les communes et les polices locales. Si la coopération avec les zones Bruxelles-Midi et Bruxelles-Ouest est une réalité depuis des années, notamment dans le quartier « Heyvaert », le nombre d'actions conjointes sur le territoire de la Ville de Bruxelles a progressé, surtout dans le cadre de barrages routiers. Nous continuons à travailler étroitement avec la même zone de police (Bruxelles-Capitale/Ixelles) sur Ixelles, en partenariat avec les services communaux, par exemple autour du quartier Matongé, avec au minimum deux actions par mois.

Relevons aussi, sur le territoire de Saint-Gilles, la participation systématique du service aux actions menées dans le secteur HORECA par la commune et la police locale.

Nous avons porté une attention particulière à la propreté du marché du Midi, à la grande satisfac-

tion des policiers chargés du maintien de l'ordre, mais aussi du service de Nettoyement de Bruxelles-Propreté, qui a constaté, depuis lors, une réduction substantielle de la quantité de déchets. Ces actions ont laissé aux participants extérieurs une image positive de Bruxelles-Propreté et contribué à améliorer, entre autres, les contacts avec les services communaux. Certaines actions ont permis la diminution de dépôts sauvages autour des bulles à verre.

L'objectif de recettes provenant des amendes administratives avait été fixé à 50.000 €. Le service a largement doublé cet objectif. En effet, en ce qui concerne les recettes réelles avant exécution forcée, le Fonds de Protection de l'Environnement a perçu 108.651 € alors que Bruxelles-Propreté a perçu, à charge des contrevenants, 128.936 € à titre de frais d'enlèvement et de traitement.

Le nombre de procès-verbaux établis a également connu une hausse sensible, avec 2.831 dossiers ouverts en 2011 contre 1.620 en 2010. En 2011, nous avons décerné 262 mesures de contrainte, principalement lors de l'interception de transports de déchets aux barrages routiers. Ces mesures portent sur plus de 860 m<sup>3</sup> de déchets remis sous

contrôle.

De nouveaux vêtements de travail identifient désormais plus clairement les agents du service, ce qui contribue à leur légitimité sur le terrain.



## Répondre aux citoyens

### Les réponses aux questions des citoyens

Le Call Center reste un des services les plus exposés de Bruxelles-Propreté. A ce titre, il participe directement à la mission de service public et à l'image de l'entreprise. Dans ce contexte, nous avons entrepris deux actions importantes en 2011 :

- la mise en place de réunions plus régulières avec d'autres services ;
- un programme de formation pour l'équipe des téléopérateurs.

Des réunions ont été tenues de façon plus systématique avec les services opérationnels dont les missions sont liées à celles du Call Center. Les superviseurs du Call Center et l'encadrement du service qui assure les enlèvements à domicile des encombrants ont pu y repréciser le rôle de chacun. Le climat de confiance qui en est ressorti est indispensable à la recherche de solutions pragmatiques à des problèmes, dont la récurrence nuisait à la bonne réalisation des missions de Bruxelles-Propreté. L'exercice a également été entamé avec le service Commercial. Les résultats sont très encourageants.

Le métier de téléopérateur devient de plus en plus

stressant en raison du nombre élevé d'appels à traiter (190.000 en 2011) et de l'agressivité croissante de certains habitants. Pour mieux gérer ces situations difficiles, un programme de formation a été dispensé par le département Entreprises de Bruxelles-Formation. Cette formation s'est articulée autour d'un axe collectif et d'un axe individuel. Le programme, étalé sur plus de six mois, a permis de rétablir une dynamique dans l'équipe et d'aider chacun des 13 téléopérateurs à acquérir des techniques adaptées de gestion des appels.

Par ailleurs, nous avons répondu à 387 demandes d'informations via internet. Le plus souvent, les demandes étaient liées au tri des déchets, et en particulier à celui du sac bleu. Chaque jour, de la documentation est envoyée par courrier, pour faire suite aux demandes du Call Center ou aux demandes par internet. Au total, la documentation envoyée en 2011, par courrier et par colis, représente environ 31.000 feuillets, dépliants, affiches et brochures.

### Les réponses aux plaintes des citoyens

Notre service ne serait pas à caractère « public » sans une écoute attentive des remarques, suggestions et plaintes des habitants/usagers.

La cellule Plaintes assure un suivi optimal des plaintes, notamment en matière de délai, adressées à Bruxelles-Propreté par téléphone, courrier électronique, courrier postal 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 2011, la cellule a reçu 12.764 plaintes, dont 9.308 fondées et 3.456 non fondées.



## l'accompagnement DU PERSONNEL

En 2011, on dénombrait près de 2.100 agents opérationnels et 280 administratifs. Chaque collaborateur doit pouvoir contribuer à rendre un service toujours meilleur aux citoyens et clients. Aussi, nous accompagnons quotidiennement les travailleurs de Bruxelles-Propreté dans leurs tâches.

PETER DRUCKER « La raison d'être d'une entreprise, c'est de permettre à des gens ordinaires de faire des choses extraordinaires. »

### Des formations adaptées

Pour mener à bien les nombreuses formations dispensées par l'École de Propreté, l'arrivée en 2011 de 2 formateurs supplémentaires (1 généraliste en avril et 1 technique en novembre) fut la bienvenue.

Dans un souci de progression, l'École de Propreté s'est réorganisée pour faire perdurer

l'extension de l'offre de formations à tous les travailleurs de Bruxelles-Propreté. Nous y avons par ailleurs désigné une conseillère en formation.

En 2011, nous avons récolté les besoins en formation auprès de tous les responsables de service. Les différentes demandes de formation ont pu être analysées en fonction de leurs priorités. Le plan de formation a par ailleurs évolué tout au long de l'année en fonction de l'expression des nouveaux besoins, de l'apparition de nouvelles priorités et de certaines contraintes.

Nous avons aussi effectué de nombreuses recherches dans les domaines de la formation pour y repérer les organismes et formateurs extérieurs qui présenteraient les meilleures garanties de satisfaire au mieux les attentes des responsables concernés et de leur personnel. Ces collaborations extérieures permettent d'étoffer les formations dispensées en interne et d'offrir plus de possibilités de développement.

	Agents ABP	Agents formés	% réalisé
Administratif	280	224	85
Opérationnel	2082	1173	56
Total	2344	1397	60



Le nombre de formations dispensées inclut les formations réalisées à la suite d'une demande de formation (par formulaire) ainsi que les formations obligatoires. Certains des agents de Bruxelles-Propreté ont reçu plus d'une formation.

## Des échanges fructueux

Un esprit d'entreprise se crée au fil du temps, de projets, d'actions et d'échanges. Dans le but d'y renforcer le sentiment d'appartenance, la communication interne, soutenue par le service ISO, a

	Formations Plan 2011	Dispensées	%
Administratif	883	761	86
Opérationnel	1921	1190	62
Total	2804	1951	70

organisé des visites de secteurs opérationnels pour le personnel administratif. Ces visites ont rencontré un vif succès et permis aux 2 sphères de partager leurs expériences. Le personnel administratif a profité de l'occasion pour mieux comprendre le fonctionnement des opérations sur le terrain. Inversement, le personnel de terrain a pu prendre connaissance du travail des agents administratifs. La prise de conscience des tâches respectives et de leurs difficultés a stimulé une meilleure reconnaissance réciproque.

Parallèlement, la communication interne a organisé des visites du centre de tri (Bruxelles-Recyclage) et de l'usine de valorisation énergé-

tique (Bruxelles-Energie) pour le personnel administratif. Les guides-animateurs en ont profité pour rappeler les consignes de tri et la place de chaque outil de traitement de déchets. Au total, 46 personnes ont visité les différents secteurs et 69 personnes ont participé à la visite des installations de traitement des déchets.

Une quinzaine de personnes a été mobilisée pour l'organisation des visites : animateurs de la communication de terrain, les guides-animateurs, des ingénieurs, surveillants et brigadiers et le Directeur d'exploitation de Bruxelles-Energie.

Toujours dans un objectif de faire connaître les missions, projets et actions du personnel de Bruxelles-Propreté, un journal interne – le « Zoom » – est publié tous les deux mois. Il est constitué d'articles courts et variés sur nos divers métiers et met en exergue les fonctions et tâches des uns et des autres.



## Une amélioration de la qualité du travail

L'amélioration continue des performances est au cœur du service ISO, mais c'est aussi l'affaire de tous. En 2011, ce service a mis en œuvre les actions nécessaires pour confirmer la certification ISO 9001 que Bruxelles-Propreté possède depuis 2006 pour l'ensemble de ses services. Pour améliorer la qualité du travail, le service ISO travaille en permanence avec 15 pilotes de processus.

Le processus de gestion des plans de tournées a été intégré à la certification. Celle-ci est essentielle à la préparation, la planification et l'amélioration des activités opérationnelles. Entre les modifications documentaires demandées par le personnel ou la Direction et la mise en place d'instructions pour préciser, clarifier ou faciliter le travail quotidien, nous procédons à des modifications du système toute l'année. Sur l'année 2011, 44 actions qualité ont été clôturées, 17 objectifs qualité ont été atteints et 255 modifications documentaires ont eu lieu.

Dans le courant du mois de juin, la société Vinçotte a estimé que le Système de Management de la Qualité mis en place était conforme. Bruxelles-Propreté est fière de voir le logo de la certification ISO sur tous les flancs des

différents types de véhicules utilisés au quotidien dans les missions de propreté publique.



La réussite des missions, activités et projets de Bruxelles-Propreté dépend largement de l'organisation et du travail des services supports : le service Technique (bâtiments, achats, fournitures, charroi, garage central...), le service Informatique (matériel, logiciels, téléphonie, services aux utilisateurs...), le service Ressources Humaines, le service Juridique et d'autres cellules travaillent quotidiennement à la gestion et à l'amélioration du cadre et des outils de travail. Sans ces supports internes, une organisation aussi complexe que celle de Bruxelles-Propreté ne pourrait pas fonctionner. L'année 2011 aura particulièrement marqué les ressources humaines et le service Juridique.

## Les ressources humaines

En 2011, le service Ressources Humaines s'est concentré sur la stabilisation des structures déjà mises en place.

Un examen d'ouvriers de propreté publique avait été organisé en 2009. Il se composait de 2 épreuves :

- Un test écrit au Selor
- Une examen oral devant un jury (entre janvier et juin 2010)

Au final, 703 francophones et 16 néerlandophones avaient réussi l'examen.

L'examen francophone a toutefois été annulé en mars 2011 à la suite d'un recours introduit devant le Conseil d'Etat en septembre 2010. Ce recours invoquait la non-validité de certains textes légaux de Bruxelles-Propreté. La procédure de statutarisation des lauréats néerlandophones a débuté en avril 2011 pour se clôturer en 2012.

Les textes ont été adaptés et publiés au Moniteur Belge le 29 novembre 2012, après validation par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Ils permettront de mettre en place un nouvel examen d'Ouvrier de Propreté Publique en 2012. La publication des Arrêtés a aussi permis la reprise du suivi disciplinaire des agents statutaires.

Le service RH a dû engager des profils spécifiques (chimiste, juriste, conseiller en prévention, responsable des recouvrements). Dans ce processus, nous avons systématisé et étendu nos collaborations avec les acteurs de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale et avec les services demandeurs de Bruxelles-Propreté, la cellule Recrutement au sein des RH et certains

services relais tels que la Communication et l'Informatique, pour la diffusion des offres sur notre site internet.

La volonté d'aboutir à une collaboration plus proche avec les autres services de Bruxelles-Propreté, et plus particulièrement avec l'Opérationnel et le service Informatique, avait été entamée en 2010 et s'est poursuivie en 2011.

Nous avons appliqué le principe de glissement des agents vers un contrat plus stable. Les agents ayant donné satisfaction ont — pour la grande majorité — obtenu un nouveau contrat au terme de leur CDD. Ici encore, les RH et les services de terrain ont travaillé de concert.

Un support administratif de qualité, des informations claires et l'accès à un emploi stable sont des éléments que nos agents apprécient à juste titre et qui contribuent à leur motivation.



## Le service juridique

Le service Juridique assiste les autres services de l'Agence dans la réalisation de leurs missions.

Depuis de nombreuses années, les matières pour lesquelles le service est régulièrement sollicité ont principalement trait aux différentes facettes des relations de travail et aux marchés publics. L'année 2011 a toutefois été marquée par une sensible évolution dans ces deux matières.

Depuis fin 2011, 9 nouveaux arrêtés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 29 octobre 2011 ont remplacé les anciens textes de l'Agence régionale pour la propreté. Ces nouveaux textes contribuent à améliorer la sécurité juridique du personnel de Bruxelles-Propreté en apportant une solution pérenne à une situation antérieurement précaire. Les arrêtés apportent un nouvel élan à l'Agence, notamment en réinstaurant la possibilité d'organiser de nouveaux examens de statutarisation et en légitimant les décisions de la Direction Générale.

En matière de marchés publics, le service a profité d'une nouvelle dynamique. En effet, dans le but de faciliter l'accès des opérateurs économiques aux commandes publiques, des outils de simplification administrative ont été développés.

Dans une quête continue d'amélioration du travail, le service Juridique a mené des collaborations transversales avec les autres services pour élaborer des documents types prêts à l'emploi, actualiser l'information et faciliter l'accès à la réglementation.



# les FINANCES

Le budget ajusté de Bruxelles-Propreté s'élevait à 196.506.000 €, tant en recettes qu'en dépenses. L'exécution budgétaire fait apparaître un solde négatif de 4.760.615 € (recettes : 182.682.484 € - dépenses : 187.443.099 €).

La Région de Bruxelles-Capitale finance majoritairement Bruxelles-Propreté (69 % des rentrées financières en 2011). Outre cette dotation régionale, qui a augmenté de 5 millions d'euros entre 2010 et 2011, Bruxelles-Propreté perçoit des recettes propres importantes. La principale provient de l'enlèvement d'ordures commerciales assimilées aux ordures ménagères et d'ordures industrielles par abonnements et conventions. L'estimation initiale tenait compte du caractère obligatoire pour tous les opérateurs économiques bruxellois de souscrire un contrat avec un collecteur agréé pour l'enlèvement de leurs déchets professionnels. L'ordonnance qui devait mettre cette mesure en place ne sera cependant adoptée par le Gouvernement bruxellois qu'en 2012. Les recettes supplémentaires escomptées n'ont donc pas pu être perçues (14.300.000 € ont été perçus sur les 27.400.000 € initialement prévus).

Une autre recette propre importante provient des redevances payées par les collecteurs et

entreprises privées pour le déversement de déchets à l'usine de valorisation énergétique (Bruxelles-Energie). La relative faiblesse de cette recette (9.549.000 €) par rapport au budget initial (13.900.000 €) s'explique surtout par la surcapacité en incinération dans le nord de l'Europe. Celle-ci entraîne une concurrence sur les prix que Bruxelles-Energie ne peut suivre, puisque ses tarifs sont fixés par ordonnance.

Les dépenses principales concernent le personnel (plus de 106.000.000 € en 2011, soit plus de 54 % du budget total des dépenses). Outre les augmentations barémiques et des indexations, l'année 2011 a aussi été marquée par l'augmentation de valeur des chèques-repas. Viennent ensuite les dépenses de fonctionnement liées au traitement des déchets (location de l'usine de valorisation énergétique, traitement des fumées...), et celles liées à l'entretien et à la réparation de l'important charroi de Bruxelles-Propreté (plus de 800 véhicules).

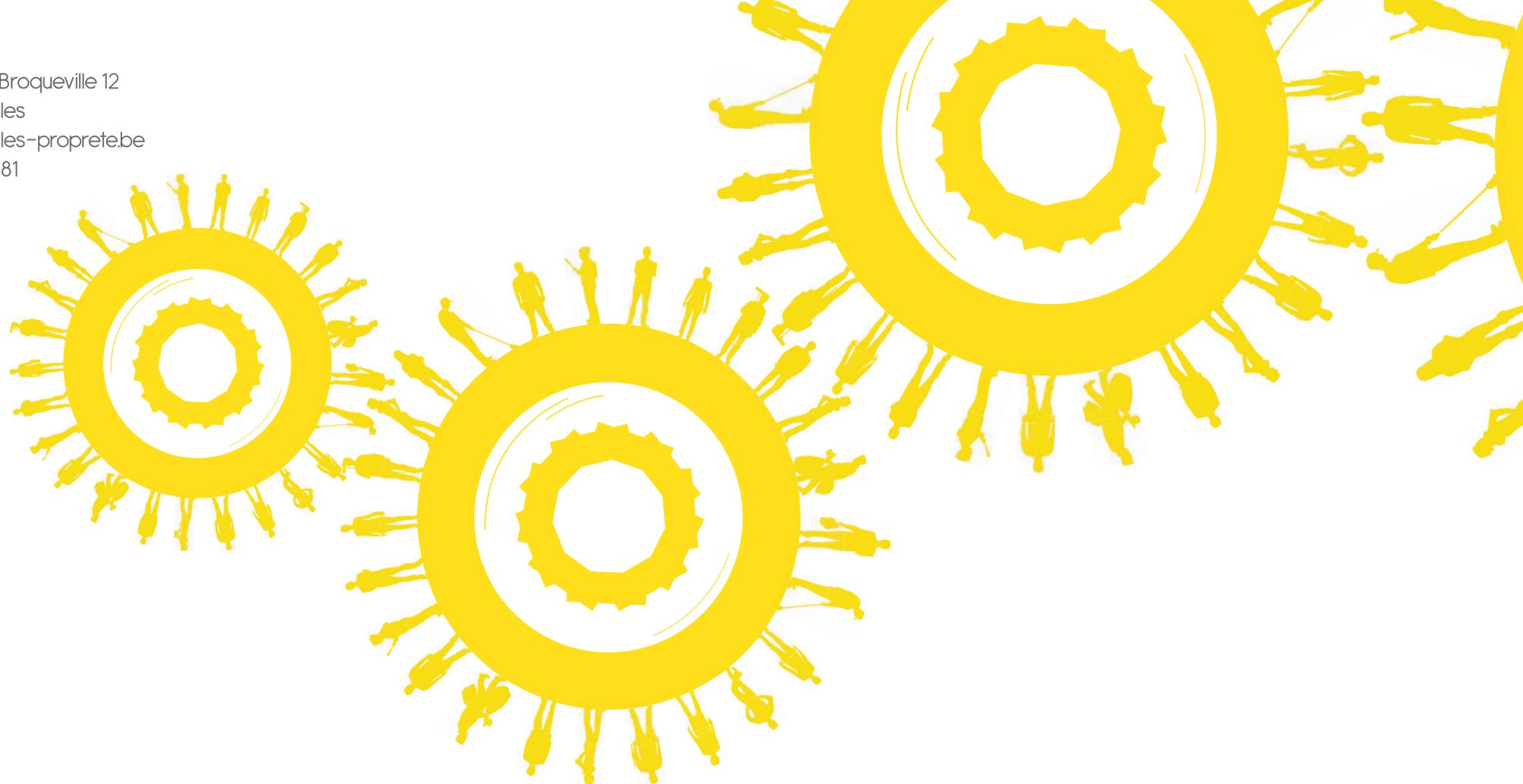
Les investissements sont le troisième poste le plus important. Ils concernent essentiellement le renouvellement de la flotte de camions et de véhicules de collecte et de nettoyage ainsi que l'aménagement des dépôts et des garages.



1. Recettes (en millions d'euros)		
	2010	2011
RECETTES PROPRES	60.19	57.10
DOTATION REGIONALE	120.22	125.58
<b>TOTAL</b>	<b>180.41</b>	<b>182.68</b>

2. Dépenses (en millions d'euros)		
	2010	2011
PERSONNEL	100.68	105.90
FONCTIONNEMENT	74.57	71.60
dont charroi	7.22	7.40
dont traitement immondices	32.67	36.80
autres	34.68	27.40
INVESTISSEMENT	8.95	9.90
<b>Total</b>	<b>184.20</b>	<b>187.40</b>

Avenue de Broqueville 12  
1150 Bruxelles  
[www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be)  
0800/98181



Editeur responsable : Vincent Jumeau  
Réalisé par la Cellule Communication  
Coordination : Carl Dufour - Création & Mise en page : Lucille Noaillon - Photos : Laurent Grouwels  
Imprimé sur papier recyclé