

Rapport annuel

2012

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

Editeur responsable : Vincent Jumeau
Coordination : Johanne Andre
Photos : Laurent Grouwels
Imprimé sur papier recyclé

Sommaire

Echos de la Direction générale	4
Le nettoyage	6
Les collectes	8
Le traitement des déchets	14
Les activités commerciales	20
L'accompagnement des Bruxellois	24
L'accompagnement du personnel	30
Les supports internes	34
Les finances	38



Le respect

« Les services opérationnels de l'Agence œuvrent au quotidien sur la valeur « respect ». Cela se marque à tous les niveaux hiérarchiques : la direction, le management, les équipes et les co-équipiers. Les équipes de terrain forment un vaste milieu multiculturel, majoritairement masculin. Des tensions peuvent survenir, notamment en raison de modes de pensée différents. Dans le but de favoriser une vie en commun harmonieuse, nous encourageons la communication. Nous y travaillons chaque jour. Lorsque l'on communique, on apprend à connaître l'autre. Nous sommes persuadés que cette connaissance de l'autre favorise le respect. Par cette démarche, nous conscientisons tout le monde pour que la communication devienne une habitude, une manière de travailler. Par exemple, une source de conflit est vite mise sur la table afin d'orienter la discussion vers un fait et non vers une personne. De manière générale, un comportement non-adéquat est recadré.

Lorsque le travail de toute une équipe se déroule dans un contexte serein, tout se passe bien. Cela se ressent dans le travail accompli et permet une plus grande efficacité. »

Témoignage d'Yves Bertiaux, Directeur opérationnel



Echos de la Direction générale

Par ses nombreuses actions, Bruxelles-Propreté confirme en 2012 son engagement à garantir une ville plus saine et plus sereine. Consciente que le facteur humain conditionne la réussite de ses missions, elle soutient l'engagement citoyen des Bruxellois et l'engagement professionnel de ses travailleurs.

Un des fondements de ces engagements : le respect. Nous nous efforçons de le placer au cœur de notre travail, comme en témoigne ce rapport annuel 2012.

Les travaux de modernisation de notre filiale Bruxelles-Recyclage, rebaptisée « Recyclis » pour l'occasion, marque une avancée technologique dans le tri des déchets. Ils sont aussi une opportunité de reconnaître les efforts importants consentis par les Bruxellois ces dernières années.

L'engagement citoyen, nous voulons l'encourager à travers une gestion efficace et une offre de services toujours plus large. L'extension des horaires d'ouverture de nos parcs à conteneurs ainsi que la réforme des collectes des déchets verts et des encombrants sont la preuve tangible de notre volonté de mieux satisfaire les Bruxellois.

L'attention portée à l'ensemble du personnel, principal garant de notre travail sur le terrain, n'a pas été négligée cette année. Malgré l'attente

d'une décision sur un éventuel transfert de notre service Nettoyement aux communes, Bruxelles-Propreté a poursuivi sa politique d'amélioration des conditions de travail. Ainsi, un chantier important a été mené, avec l'appui des organisations syndicales, pour assurer un meilleur équilibre entre les différentes tournées des collectes de sacs.

L'octroi de deux nouvelles primes et la possibilité de glissement des agents en CDD vers un contrat plus stable témoignent de l'attention de la Direction générale envers ses collaborateurs.

L'évolution des compétences des agents de propreté publique est essentielle pour les Ressources Humaines et l'École de Propreté. Toujours plus attentive à proposer un service de qualité aux agents lors de ses formations, cette dernière s'est vue agréer par le SPF Mobilité un module pour le Certificat d'Aptitude Professionnelle « le chronotachygraphe digital et les différents temps de conduite et de repos ».

La marque « Bruxelles-Propreté Pro » a été créée en 2012. Cette marque traduit l'évolution constante de notre offre de services en distinguant davantage les besoins spécifiques des professionnels de ceux des habitants. L'activité commerciale de l'Agence assure un accompagnement complet à nos clients dans la gestion des déchets issus de leur activité professionnelle.

L'engagement citoyen, nous voulons l'encourager à travers une gestion efficace et une offre de services toujours plus large.

Pour terminer, la Direction générale souhaite remercier tous les membres des différentes équipes qui travaillent ensemble à l'amélioration de la qualité de vie dans notre région et tous les Bruxellois qui respectent notre travail et l'espace public. Nous leur assurons tout notre soutien. Bonne lecture,

Vincent Jumeau
Directeur Général



Paul Vanholsbeeck
Directeur Général Adjoint f.f.



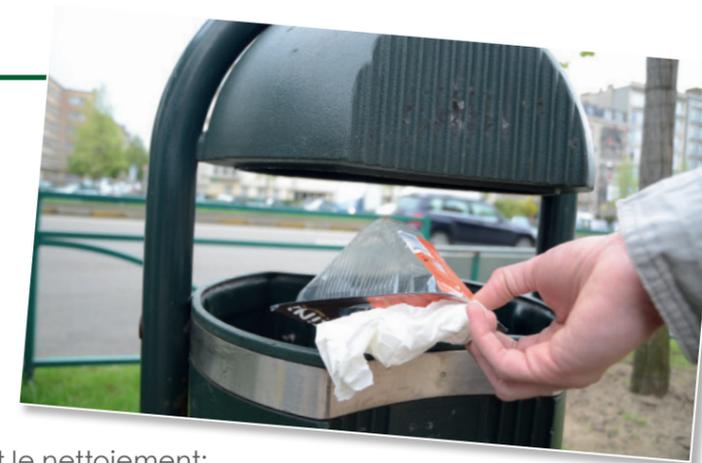
Le nettoyage

Les 19 communes de la région ont la responsabilité du nettoyage de leurs voiries. Dans ce contexte, Bruxelles-Propreté finance partiellement leurs actions de propreté. Certaines communes font également appel aux moyens humains et logistiques de Bruxelles-Propreté pour assurer le nettoyage de voiries ou de marchés dont elles ont la charge.

Suite au projet de transfert des missions de nettoyage de la Région aux communes à la fin de l'année 2011, les nouveaux projets pour 2012 ont été mis en suspens. Toutefois, l'ensemble du service Nettoyement a veillé à renforcer la qualité du travail et à optimiser la gestion des équipes. Ces dernières ont appliqué immédiatement les nouvelles procédures opérationnelles sur le terrain. L'accent a été mis sur les facteurs de qualité et de sécurité.

Le service Nettoyement a accompli ses tâches avec professionnalisme, confirmant ainsi sa certification ISO. On soulignera la polyvalence du travail des ouvriers de propreté publique.

Le service Nettoyement, ce sont plus de 400 ouvriers qui assurent quotidiennement la propreté publique des voiries régionales. Les 200 véhicules et balayeuses de rue sont mobilisés tous les jours pour assurer la propreté de l'espace urbain.



Nos équipes assurent le nettoyage:

- de 5h à minuit en semaine et de 6h30 à 20h le week-end ;
- des voiries régionales et supra-communales (410 km) ;
- des zones phare (caractérisées par leur fréquentation élevée): nettoyage permanent tout au long de la journée, tous les jours de la semaine ;
- de certains marchés, souvent étendus comme les marchés du Midi, de Jette, du Châtelain, de Boondael, de Flagey, etc. ;
- autour des grandes gares de la Région ;
- des sites propres de la STIB sur les voiries régionales ;
- des tags et graffitis sur certains bâtiments publics ;
- des corbeilles publiques des voiries régionales. Nos équipes veillent aussi à leur remplacement en cas de dommage ou dégradation.

Le nettoyage des bulles à verre est, quant à lui, assuré par l'équipe qui se charge de leur vidange.

Le curage de plus de 15.000 avaloirs (voiries régionales) s'effectue de 4 à 5 fois par an à l'aide de 8 cureuses.

En automne 2012, 175 tonnes de feuilles mortes ont été collectées sur les artères régionales à l'aide de 2 tracteurs équipés d'un aspirateur. Cette action garantit non seulement la propreté des rues mais aussi la sécurité des usagers de la route.

Le respect de l'espace public

Les actions de nettoyage de Bruxelles-Propreté et des communes ne peuvent à elles seules garantir une ville propre et agréable à vivre. Les usagers de l'espace public (habitants, navetteurs, touristes, etc.) en sont les premiers acteurs.

Les équipes de Bruxelles-Propreté effectuent la vidange de plus de 4.700 corbeilles sur les voiries régionales et dans la Forêt de Soignes. La fréquence des vidanges varie en fonction du taux de remplissage des corbeilles. Ces vidanges se font lors de tournées spécifiques ou dans le cadre des tournées des balayeurs.

En région bruxelloise, les festivités sont nombreuses. Ces événements génèrent une quantité de déchets considérable. Généralement situés sur les artères régionales, ces lieux publics doivent être rendus à la circulation dans les plus brefs délais. Citons comme exemples la fête de l'Iris, la Gay Pride, la fête du Port de Bruxelles, les 20 km de Bruxelles, la fête de l'Environnement, la fête de l'avenue de Tervueren, les Apéros urbains, la Fête nationale, les nombreuses brocantes et braderies communales et diverses autres festivités bruxelloises.

Les actions de nettoyage de Bruxelles-Propreté et des communes ne peuvent à elles seules garantir une ville propre et agréable à vivre. Les usagers de l'espace public (habitants, navetteurs, touristes, etc.) en sont les premiers acteurs.



Les collectes

L'année 2012 est celle de la concrétisation des projets de réorganisation des collectes.

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

Au total, près de 950 hommes, dont environ 830 ouvriers, s'emploient chaque jour à organiser et effectuer les collectes d'ordures ménagères résiduelles, les collectes sélectives, les collectes de déchets de jardin et les collectes spécifiques : déchets chimiques, encombrants, bulles à verre, déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), dépôts clandestins et parcs à conteneurs. Les collectes sélectives mécanisées ont été réorganisées. Elles ont désormais lieu du lundi au vendredi, tant la matin que l'après-midi.

La réforme des collectes

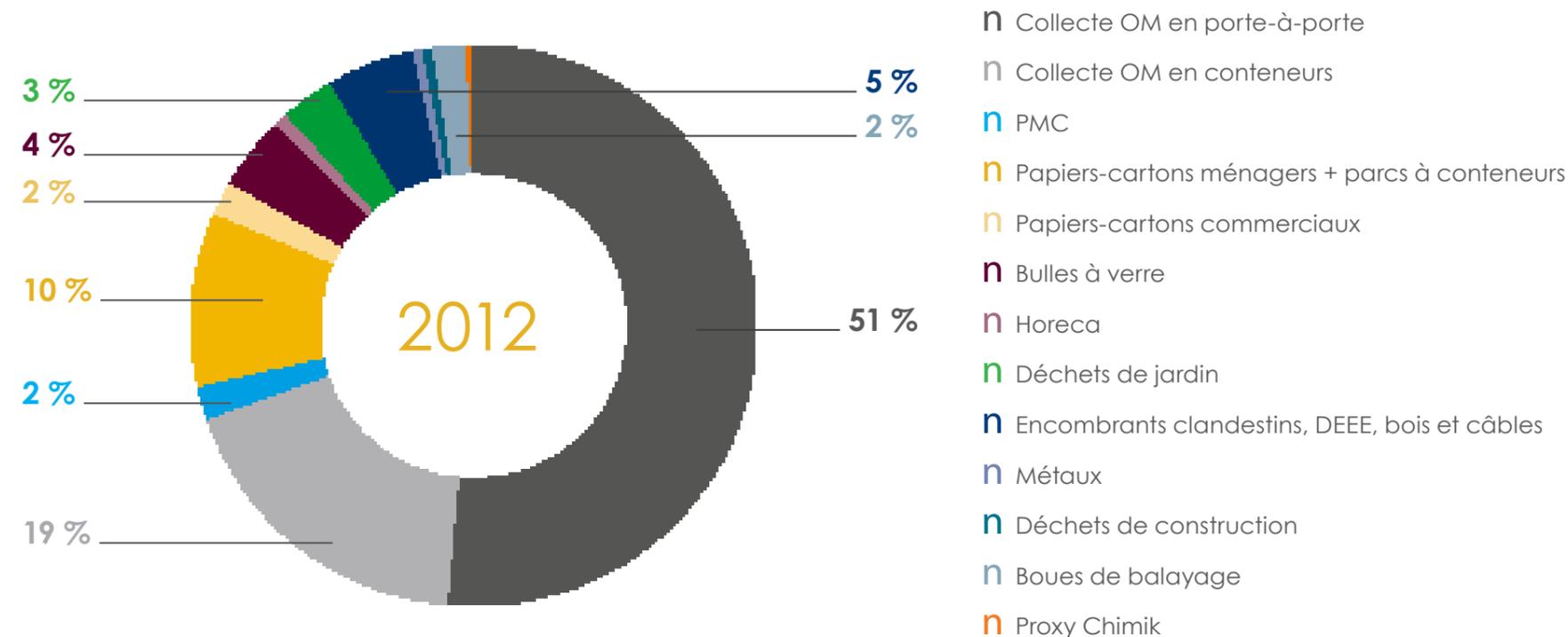
La collecte des déchets de jardin toute l'année, pour tous

L'extension des collectes des déchets de jardin en porte-à-porte a démarré le 1^{er} avril 2012. Ce changement marque une nouvelle étape dans la volonté de Bruxelles-Propreté d'offrir toujours plus de services aux Bruxellois. La collecte de ces déchets est désormais assurée toute l'année et non plus d'avril à novembre. Elle s'opère sur quatre jours (du dimanche



Le respect des efforts de tri

En 2012, Bruxelles-Propreté a collecté plus de 465.000 tonnes de déchets répartis comme suit :





au mercredi) au lieu d'un seul jour (le dimanche) précédemment. Cette extension s'est soldée par 900 tonnes supplémentaires pour atteindre environ 13.000 tonnes, soit une augmentation de 7%, auxquelles on peut ajouter

170 tonnes de sapins de Noël. Une seule

exception : le Pentagone de Bruxelles-Ville, caractérisé par une faible production de déchets verts en raison du peu de jardins. Ses habitants peuvent amener leurs déchets de jardin à 6 points d'apport tous les dimanches.

Les parcs à conteneurs et les entreprises privées de jardinage ont, quant à eux, collecté plus de 2.700 tonnes.

Pour renseigner la population, nous avons développé une campagne de communication à travers les canaux habituels : radio, presse régionale et flancs de camions. Un mini site web a été créé spécialement pour l'occasion. En tapant simplement le nom de sa rue et le numéro de maison, l'habitant prend connaissance du jour de collecte de ses déchets de jardin. Nous avons placé des cubes publicitaires à des endroits

stratégiques dans les communes où la collecte en porte-à-porte n'était pas assurée précédemment ou dont le jour de collecte changeait. Enfin, des toutes-boîtes ont été distribués dans les quartiers dont le jour de collecte diffère du régime général en vigueur dans la commune.

Une meilleure accessibilité des parcs à conteneurs régionaux et de nouvelles fractions de tri

Suite à la réorganisation des tournées des déchets de jardin, Bruxelles-Propreté a réaffecté une partie du personnel aux parcs à conteneurs régionaux. Le test d'extension des plages horaires des parcs à conteneurs de l'été 2011 s'est avéré concluant. Il a permis de confirmer dès avril 2012, l'accès le dimanche et le lundi après-midi, ainsi qu'un accès prolongé en soirée du dimanche au mercredi. Cette nouvelle grille horaire a été communiquée en radio, dans la presse régionale et sur les flancs de nos camions. Par ailleurs, des feuillets d'information ont été remis aux visiteurs des parcs à conteneurs régionaux.

Parallèlement à ces changements d'horaires, la diversification des flux triés s'est poursuivie. Les fractions qui avaient fait l'objet en 2011 d'une mise à disposition de conteneurs spécifiques, telles que le plâtre/gyproc, le verre plat, les plastiques rigides et les câbles électriques, ont connu un franc succès en 2012. Près de 460 tonnes ont été récupérées contre 58 en 2011. La séparation des palettes s'est également poursuivie. Elle a

permis de collecter plus du double de l'année 2011, soit 162 tonnes confiées à un réparateur de palettes en vue de leur réutilisation.

D'autres nouvelles fractions se sont ajoutées dans les parcs à conteneurs régionaux :

Depuis le 1^{er} janvier 2012, des bulles à vêtements des Petits Riens sont mises à disposition des citoyens. 24 tonnes de vêtements ont ainsi pu être récupérées pour cette première année.

En cours d'année, nous avons mis en place la collecte de pots de fleur en plastique (plus de 3 tonnes) et la collecte de frigolite (720 kg).

L'ensemble des diverses fractions de plastique dur collectées via ces nouveaux flux (seaux, jouets, conteneurs, pots de fleur, etc.) nous permettent de passer de 15 à 200 tonnes.

3 m³ d'encombrants collectés gratuitement à domicile

Pour mieux rencontrer les besoins des Bruxellois, le volume des encombrants est passé de 2 m³ tous les 6 mois à 3 m³ annuels. En effet, un grand nombre d'habitants ne faisaient appel à notre service d'enlèvement gratuit qu'une fois par an mais avaient généralement 3 m³ ou plus à faire enlever (déménagement, décès, etc.). Ils se voyaient dès lors obligés de payer le m³ supplémentaire.

**OUVERT
OPEN 7/7**

DIMANCHE	ZONDAG	14.30-20.00	dernier accès aux véhicules 15 min avant la fermeture laatste toegang voor voertuigen 15 min voor sluiting
LUNDI	MAANDAG	14.30-20.00	
MARDI	DINSdag	9.00-20.00	dernier accès aux véhicules 15 min avant la fermeture laatste toegang voor voertuigen 15 min voor sluiting
MERCREDI	WOENSDAG	9.00-20.00	
JEUDI	DONDERDAG	9.00-16.00	dernier accès aux véhicules 15 min avant la fermeture laatste toegang voor voertuigen 15 min voor sluiting
VENDREDI	VRUDAG	9.00-16.00	
SAMEDI	ZATERDAG	9.00-16.00	

Les parcs à conteneurs seront fermés uniquement les 01/11, 11/11 et 25/12. De containerparken zullen alleen op 01/11, 11/11 en 25/12 gesloten zijn.

www.bruxelles-proprete.be
www.netbrussel.be
0800 981 81

Du progrès dans le tri des PMC

Les efforts pour améliorer la qualité du PMC ont continué à porter leurs fruits en 2012. Le taux de résidu dans les sacs bleus est passé de 33 à 27% entre 2011 et 2012. On constate toutefois une chute des tonnages des PMC de 15% entre 2011 et 2012.

Légère baisse des tonnages des papiers-cartons

La diminution des tonnages des papiers-cartons constatée entre 2010 et 2011 s'est confirmée avec une diminution de 4% entre 2011 et 2012. Cette baisse pourrait s'expliquer par une consommation plus responsable du papier, l'accès à l'information via le web et la diminution des toutes-boîtes publicitaires due à la crise économique.

Confirmation des tonnages du verre

La collecte des bulles à verre cumulée à la vidange des conteneurs dans l'HORECA atteint 26.000 tonnes depuis plusieurs années.

Le tableau récapitulatif ci-contre détaille les différentes fractions de déchets sur les 15 dernières années.

Un service de proximité indispensable : les PROXY CHIMIK

Les déchets chimiques sont particulièrement dommageables pour l'environnement. Après de nombreuses années de croissance ininterrompue, le tonnage de cette fraction de déchets apportés par les habitants aux PROXY CHIMIK a reculé de 1,5%.

Pour inverser cette tendance, permettre aux habitants de mieux connaître ce service et repérer plus facilement les véhicules qui s'arrêtent dans leur quartier, Bruxelles-Propreté a revu entièrement le look des camions, mettant ainsi en avant la nouvelle signalétique des PROXY CHIMIK.

Les déchets de construction

L'apport des déchets de construction aux parcs à conteneurs est aussi en baisse pour l'année 2012. Nous pourrions oser l'interprétation suivante: la hausse du prix d'évacuation de ces déchets par la mise en application du nouvel arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant la tarification des prestations de Bruxelles-Propreté ainsi que son assujettissement à la TVA ; la fraction des déchets de construction a été triée davantage avec l'arrivée de conteneurs pour la céramique et la porcelaine.

COLLECTES RÉALISÉES PAR BRUXELLES-PROPRETÉ (TONNES)	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)	409.112	397.457	395.157	389.133	385.053	360.222	360.107	355.303	349.776	350.794	345.758	335.686	305.741	315.983	320.986
Emballages PMC	6.831	12.144	12.196	11.491	11.306	13.183	13.601	13.065	11.003	9.307	9.498	9.951	16.317	13.671	10.919
Papiers/cartons ménagers + parcs à conteneurs	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	48.109
Papiers/cartons commerciaux	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	10.214
Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)	31.410	43.249	46.515	48.419	48.576	51.669	56.261	55.316	54.961	56.323	56.179	53.522	61.460	60.491	58.323
Bulles à verre	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	20.112
Verre Horeca	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	5.965
Déchets de jardin (ménages)	203	203	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824	12.579	12.229	13.142
Autres				105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586	2.497	2.538	2.703
Déchets de jardin	203	203	206	294	6.085	9.724	13.113	13.462	12.365	12.696	14.477	14.410	15.076	14.767	15.845
Sélectives «bleus/jaunes» + verre + déchets verts	47.943	67.202	71.137	73.357	80.112	90.068	98.992	97.882	96.500	98.163	101.075	101.162	119.127	115.373	111.164
Encombrants et clandestins	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	14.969	15.369
Plastiques durs														15	200
Pneus*														25	27
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	2.544
Métaux					744	592	705	789	792	822	837	936	815	781	783
Câbles électriques														6	22
Vêtements															24
Bois					712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187	3.245	3.672	4.246
Palettes en bois					0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	162
Total encombrants et clandestins	19.377	22.658	27.174	29.789	18.825	15.637	18.231	19.044	21.024	19.446	20.179	21.284	21.005	22.329	23.377
Déchets inertes de construction (pierres, briques...)					5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375	3.674	3.854	1.826
Céramique/porcelaine (carrelage, WC)															102
Plâtre/Gyproc														19	120
Verre plat														17	120
Boues de balayage					6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530	7.464	8.257	7.588
Piles (BEBAT) et batteries (RECYBAT)	87	91	148	177	158	160	129	172	149	30	26	29	21	16	20
Huiles alimentaires (ValorFrit)					62	67	70	91	97	119	132	163	184	210	207
Déchets chimiques (hors BEBAT, RECYBAT et ValorFrit)					338	302	310	292	390	436	438	465	491	554	541

* Avec encombrants jusqu'en 2010.



Le traitement des déchets

La quantité de déchets produits en région bruxelloise correspond à +/- 350 kg par an par habitant. Cette quantité nous oblige à trouver un équilibre subtil entre des solutions qui sont écologiques mais dont le coût d'élimination reste financièrement acceptable.

L'environnement est une préoccupation de Bruxelles-Propreté. A titre d'exemple, depuis août 2012 le verre est acheminé par voie d'eau vers le centre de traitement pour minimiser l'impact du transport. Ce choix plus écologique permet d'éviter l'équivalent du déplacement de 1.000 camions par an.

Le compostage des déchets de jardin

Les déchets verts collectés par Bruxelles-Propreté sont traités par une de ses filiales : « Bruxelles-Compost ». Outre les déchets de jardin provenant de la collecte des sacs verts, ce centre de compostage, situé à Forest, accueille depuis 2002 des déchets verts apportés par les communes et les professionnels du jardinage.

En 2012, Bruxelles-Compost a valorisé 18.869 tonnes de déchets de jardin. Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et en sacs aux habitants via les parcs conteneurs régionaux.

Après les incidents rencontrés en 2011, les nuisances olfactives que pouvaient ressentir, par vents défavorables, les riverains du centre de compostage ont été fortement réduites suite à la reprise en direct de l'exploitation par Bruxelles-Propreté, en partenariat avec Indaver. Le site www.bru-compost.be informe les riverains sur les dates prévues pour le retournement des andains.

Le recyclage des PMC et des papiers-cartons

Le tri des emballages PMC et des papiers-cartons est géré par une autre filiale de Bruxelles-Propreté. Anciennement « Bruxelles-Recyclage », ce centre de tri a été rebaptisé « Recyclis » le 28 novembre 2012 lors de l'inauguration des nouvelles installations. Les lignes ont été complètement renouvelées. Désormais à la pointe de la technologie, elles possèdent une capacité de tri de 30.000 tonnes d'emballages PMC et de 65.000 tonnes de papiers-cartons. Ces nouvelles lignes de tri font appel aux dernières techniques disponibles, notamment le tri optique.

Plusieurs flux de matières y sont traités :

Les emballages PMC et les papiers-cartons ramassés lors de la collecte en porte-à-porte auprès des ménages.

Les emballages PMC et de papiers-cartons collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté, ou collectés



à l'occasion d'évènements culturels ou sportifs.

Les emballages PMC et les papiers-cartons collectés en conteneurs, par Bruxelles-Propreté, auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements.

Les papiers-cartons apportés par les clients directs de Recyclis.

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

La valorisation énergétique des déchets résiduels

En 2012, 262 GWh d'électricité ont été produits, ce qui représente les besoins annuels de 65.000 ménages.

Bruxelles-Energie, l'usine de valorisation des déchets résiduels par 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 par 24 heures. La recette tirée de la production d'électricité permet de réduire le coût de traitement de ces déchets.

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

Depuis 2006, Bruxelles-Energie est également équipée d'un système de traitement des fumées qui réduit les émissions de NO_x (oxydes d'azote) de 400 à environ 60mg/Nm³. Ce système assure également une destruction des composants organiques dont les dioxines et furannes. Cet équipement de pointe permet de faire mieux que ce qu'exige 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 2012, 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 NO_x. Pour s'en convaincre, il suffit de consulter le site www.bru-energie.be. Les données 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 également valorisés dans des filières spécialisées.

6.733 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2012 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie ;

79.627 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barges pour valorisation dans des travaux de terrassements routiers ; 7.482 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et envoyées en Allemagne pour être valorisées (remplissage des cavités de mines de sel).

2.984 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées. Ce sel est recyclé par un producteur de soude français.

Seuls 4% du tonnage entrant n'ont pas été valorisés. Il s'agit des composants polluants (501 tonnes) compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 2) en Belgique.

TRAITEMENT DES APPORTS À BRUXELLES-ENERGIE

Tonnes / an		2009	2010	2011	2012
Entrées	Apports totaux	496.739	461.940	447.617	469.806
	Bruxelles-Propreté	350.459	319.677	330.804	333.880
	Pouvoirs publics et assimilés	33.128	28.850	27.343	25.749
	Apports entreprises privées	113.152	113.413	89.470	110.177
Sorties	Mâchefers	92.288	80.677	74.926	79.627
	Cendres volantes	8.058	7.280	7.089	7.482
	Ferraille	7.106	6.788	6.137	6.733
	Gâteaux	674	586	613	501
	Sels	3.253	2.799	2.567	2.984
Production Vapeur/energie	Vapeur	1.289.330	1.182.815	1.164.827	1.217.493
	Électricité brute GWh	281	256	254	262
	Consommation usine GWh	41	37	36	37
	Production réseau GWh	240	219	218	226



Le respect, c'est aussi celui de l'environnement.

A travers ses filiales, Bruxelles-Propreté investit et encourage la recherche pour réduire l'impact du traitement des déchets sur l'environnement. Il est désormais admis que le tri et le recyclage ont un impact indéniable sur celui-ci, mais qu'en est-il des installations de Bruxelles-Energie ? Celles-ci suscitent sans doute le plus le débat. Pourtant, la valorisation énergétique à partir des ordures ménagères non-recyclables est un maillon essentiel d'une gestion environnementale optimale.

Les eaux de lavage des fumées sont purgées et traitées via deux installations : le traitement de l'eau et l'évapo-cristallisation, internes à l'usine. Rien n'est rejeté dans le canal ou dans la Senne.

Les cendres, mâchefers, ferrailles et le sel sont récupérés et réutilisés dans diverses industries, contribuant ainsi à éviter la surexploitation des ressources naturelles premières.

La production d'énergie à partir des déchets ménagers non recyclables offre des avantages importants dont:

- ▮ le remplacement des combustibles fossiles (charbon, pétrole, gaz, etc.) à raison de 56% ;
- ▮ l'apport stable et durable d'énergie ;
- ▮ la protection climatique en évitant les émissions de méthane des mises en décharge ;
- ▮ la protection sanitaire en brûlant les bactéries et autres sources de pathologies.

En utilisant vos déchets résiduels comme combustible, l'usine de valorisation énergétique produit de la vapeur d'eau envoyée à 3 turbines d'Electrabel pour une production électrique équivalente aux besoins de 65.000 ménages à Bruxelles. En outre, un projet de réseau de chaleur urbain est à l'étude. Ce projet devrait permettre d'une part une meilleure valorisation de la vapeur d'eau et d'autre part une diminution importante du rejet total de CO₂ dans l'air.





Les activités commerciales

Nous confortons notre portefeuille de contrats commerciaux malgré les effets de la crise économique : nous avons clôturé l'année 2012 avec 16.176 contrats, ce qui représente un chiffre d'affaire de 15.214.961€.

Les missions de collectes de Bruxelles-Propreté ne se résument pas à la collecte des déchets en porte-à-porte des ménages. Une gamme de services de gestion des déchets produits par les professionnels est gérée par le service commercial de l'Agence.

Une année de clarification administrative

En 2012, Bruxelles-Propreté a obtenu un élargissement de son statut d'assujetti partiel à la TVA. Cela signifie que les services commerciaux sont désormais facturés avec TVA. Ce changement fait suite à la mise en œuvre de la Directive 2006/112/CE du Conseil du 28 novembre 2006 relative au système commun de la taxe sur la valeur ajoutée. Il applique les articles 2, 4 et 6 du Code de la TVA belge pour ce qui concerne l'ensemble des activités commerciales de Bruxelles-Propreté. En contrepartie, celle-ci peut récupérer la TVA sur les dépenses liées à ces activités.

Par ailleurs, la grille de prix (inchangée depuis plus de 10 ans) a été adaptée et simplifiée à partir du 16 février 2012. L'entrée en vigueur de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant la tarification des prestations de Bruxelles-Propreté a permis de répercuter l'évolution du prix de revient de la collecte et du traitement des déchets sur les tarifs.

L'Ordonnance du 14 juin 2012 relative aux déchets a été publiée le 27 juin 2012. Transcrite d'une Directive européenne, cette ordonnance établit clairement la responsabilité de la gestion matérielle des déchets pour tout producteur de déchets :

« Tout producteur de déchets procède lui-même à leur traitement ou le fait faire par une entreprise effectuant des opérations de traitement ou par un collecteur de déchets. »

« Tout détenteur de déchets non dangereux, autre que les ménages, doit pouvoir prouver qu'il procède lui-même à leur traitement ou le fait faire par un négociant, une entreprise effectuant des opérations de traitement ou par un collecteur de déchets. »

L'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale déterminant les règles de mise en œuvre de l'obligation de tri pour les producteurs ou détenteurs de déchets autres que ménagers, entrant en vigueur le 2 février 2013, a instauré de nouvelles obligations pour les commerces et les entreprises.

Afin d'anticiper l'entrée en vigueur de ces dispositions, Bruxelles-Propreté a :

- créé la marque « Bruxelles-Propreté Pro », renforçant ainsi sa volonté d'offrir davantage de services à ses clients et prospects en distinguant leurs besoins spécifiques de ceux des habitants ;
- renforcé son équipe commerciale pour prospecter les entreprises, les indépendants, les professions libérales, les prestataires de services, les administrations publiques, etc.

Un service adapté aux besoins des clients

En souscrivant un contrat de collecte avec Bruxelles-Propreté Pro, les acteurs économiques de la région bruxelloise s'acquittent de l'ensemble de leurs obligations légales en matière de gestion des déchets. **Dans le même temps, ils s'inscrivent dans une démarche de développement durable et de responsabilité sociale à laquelle leurs clients sont 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 propres besoins. Afin de rationaliser les opérations de collectes en sacs ou en vrac (cartons liés), des conteneurs de différentes dimensions leur sont proposés en location. Cette rationalisation est



PRO

bénéfique pour les clients puisque les tarifs pratiqués pour la collecte en conteneurs sont plus avantageux que ceux liés à la collecte en sacs ou en vrac.

Pour promouvoir la collecte sélective, les déchets triés (papiers-cartons, verre, PMC) sont enlevés à des conditions plus attractives que les déchets résiduels: tarifs de collecte réduits et 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 la Directive européenne en matière de gestion de déchets.

Bruxelles-Propreté Pro assure également des enlèvements spéciaux de déchets. Citons :

- des collectes ponctuelles de déchets triés ou non triés ;
- des enlèvements de déchets dangereux tels que les déchets chimiques ;
- des prestations combinées de collecte de déchets et de nettoyage de voiries à l'occasion de marchés et évènements divers.

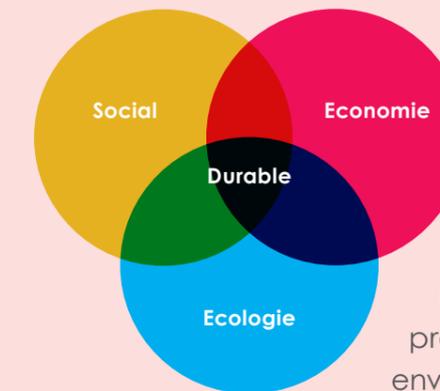
Toutes ces prestations sont effectuées sur devis.

Optimiser le portefeuille de clients pour développer le chiffre d'affaires

Le climat économique invariablement morose et le taux élevé de faillites et de cessations d'activités sont à l'origine de plus de la moitié des clôtures de contrats. Ce climat explique la stagnation du portefeuille de contrats constatée en 2012 : 16.176 unités contre 16.161 en 2011. La valeur du portefeuille passe de 13.075.335 € à 15.214.961 €, principalement à cause de l'augmentation tarifaire intervenue en février.

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2012 sur l'ensemble des prestations pour le compte de clients commerciaux atteint 18.541.927 €. En comparaison, nous avons clôturé l'année 2011 avec un montant facturé de 16.253.636 €.

Bruxelles-Propreté Pro et le développement durable. « Le développement durable, qu'est-ce que c'est ? »



Une action globale au centre de trois préoccupations

La notion de développement durable est apparue pour répondre à la problématique de l'exploitation des matières premières. Elle vise à prendre en compte les aspects environnementaux, sociaux et économiques de la société. Citoyens, entreprises, administrations... tout le monde est concerné. Bruxelles-Propreté s'attèle quotidiennement à promouvoir le développement durable, notamment à travers la politique commerciale de Bruxelles-Propreté Pro.

Du point de vue social

La collecte et la gestion des différents flux de déchets permettent la création d'emplois de faible qualification qui sont difficilement délocalisables. Une opportunité pour notre région qui compte un nombre important de demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Du point de vue environnemental

Bruxelles-Propreté Pro encourage et accompagne ses clients dans le tri des déchets, et propose des tarifs préférentiels pour les déchets triés. En plus des papiers-cartons et des PMC, nous assurons également la collecte du verre et des déchets organiques de nos clients. De cette manière, l'impact de la production de déchets issus de l'activité économique sur l'environnement se réduit grâce à l'augmentation de la quantité de déchets recyclés.

Du point de vue économique

Toutes les entreprises, sociétés ou autres producteurs de déchets assimilés aux déchets ménagers doivent se conformer à la législation en matière d'obligation de contrat d'enlèvement et de traitement des déchets. Cette obligation supprime les distorsions de concurrence entre les acteurs économiques.

Bruxelles-Propreté Pro va plus loin pour satisfaire les besoins des entreprises. En effet, tous nos contrats peuvent être adaptés en fonction des desiderata des clients. Nos services sont ajustés au cas par cas grâce à un dialogue personnel et constructif qui met en avant les besoins spécifiques de nos clients.



L'accompagnement des Bruxellois

En tant que service (au) public, Bruxelles-Propreté se doit de rencontrer au mieux les besoins des habitants. Par ailleurs, les missions de Bruxelles-Propreté ne peuvent être efficacement assurées sans leur collaboration. Répondre aux attentes des uns et des autres, c'est respecter l'engagement réciproque pour une vie en société plus agréable et plus sereine.

Une bonne communication inspire le respect

En 2012, Bruxelles-Propreté a continué à élargir son offre de services tout en restant attentive aux impératifs budgétaires. Le service Communication a développé de nombreuses actions pour informer les Bruxellois de ces facilités nouvelles dans la gestion de leurs déchets. Vous avez pu vous en rendre compte à la lecture de ce rapport annuel : le nouveau look des camions PROXY CHIMIK, les campagnes d'informations sur les changements de collecte des déchets verts, les nouveaux horaires des parcs à conteneurs, etc.



Les actions pédagogiques

La Cellule « Visites et Animations » a poursuivi ses activités dans les écoles, accueilli de nombreux visiteurs sur les sites d'exploitation, donné des animations à des groupes, répondu aux demandes d'informations par Internet et fourni quantité de documentation par porteur ou par envoi postal.

La communication dans les écoles

La cellule « Visites et Animations » se charge de la sensibilisation et de l'information dans les écoles. L'accent est mis sur le tri des déchets. A l'heure actuelle, pratiquement toutes les écoles ont été équipées de conteneurs jaunes et bleus de 240 l à 1.100 l destinés à la collecte. Ces conteneurs ne suffisent bien sûr pas. Pour arriver à un tri performant, un « Pack Animations » est proposé aux écoles intéressées. Il leur permet d'obtenir gratuitement des poubelles de tri pour les classes, réfectoires, couloirs... Il approche la problématique de la gestion des déchets de manière globale :

3 à 6 classes bénéficient d'une animation ou d'une visite de Recyclis (à partir de 14 ans) par un guide-animateur spécialisé de Bruxelles-Propreté. La direction et le responsable de l'entretien sont « coachés » à l'occasion d'une visite « Analyse & Conseils » au sein de l'établissement. Une animation spécifique est organisée pour le personnel d'entretien de l'école, maillon indispensable au bon fonctionnement du circuit déchets-tri.

Des poubelles individuelles jaunes et bleues sont fournies gratuitement, grâce à un partenariat avec l'a.s.b.l. Fost Plus qui en finance l'achat.

En 2011-2012, 33 écoles francophones et 7 écoles néerlandophones ont pris part au « Pack Animations ». Nos animateurs y ont livré 1.159 corbeilles jaunes et 248 poubelles bleues.



Les visites des installations de collecte et de traitement

L'année 2012 a été une année de transition pour les visites à Recyclis. L'installation d'un parcours didactique a accompagné les importantes rénovations des lignes de tri. Les visites n'ont repris que le 28 novembre (date de l'inauguration des nouvelles lignes de tri).

Entretiens, les visites se sont poursuivies à Bruxelles-Compost, au parc à conteneurs régional sud, à la cellule « déchets chimiques » et à Bruxelles-Energie, cette dernière ayant connu un regain de visites.

Sur les 235 visites, 63 groupes ont visité Bruxelles-Energie.

En outre, chaque unité de traitement possède désormais son propre site Internet qui reprend les informations pédagogiques principales :

www.bru-compost.be

www.recyclis.be

www.bru-energie.be

Le tri, il faut juste le vouloir

L'année 2012 a été l'occasion d'une collaboration fructueuse avec l'a.s.b.l. Le Troisième Œil. Cette a.s.b.l. œuvre à l'intégration des déficients visuels dans la société. Cela passe aussi par une sensibilisation au tri des déchets.

Dans le cadre de cette action, intitulée « Tri aveugle ? Non, merci ! », les animateurs de Bruxelles-Propreté ont participé à une série d'animations pour les jeunes de 6 à 25 ans, valides ou handicapés qui étaient placés par petits groupes dans des situations de malvoyance ou de cécité.

Nous avons pu constater la détermination des personnes visuellement déficientes à surmonter ces difficultés et à participer comme tout le monde au tri des déchets.

Globalement, nos animateurs se sont déplacés pour réaliser 94 animations pour des groupes divers (intégration, alphabétisation, troisième âge, allocataires sociaux...).

A la rencontre des habitants

Les actions de terrain sont l'occasion d'informer des Bruxellois qui n'ont pas toujours accès aux messages que nous communiquons à travers les mass media. Notre équipe d'animateurs de terrain est présente sur une série d'événements (marchés, brocantes, fête de l'Iris, fête de l'Environnement, Fête nationale, etc.) ou des points de vente (collecte des appareils électriques et électroniques) pour sensibiliser les citoyens et répondre à leurs questions mais aussi pour écouter leurs remarques, suggestions et parfois aussi leurs plaintes. Ces informations sont systématiquement

Le Call Center reste un des services les plus exposés de Bruxelles-Propreté. A ce titre, il participe directement à l'information aux habitants.

transmises au service concerné via une fiche-contact. Ils ont ainsi couverts 67 événements en 2012.

L'information passe également par la distribution de toutes-boîtes : travaux, modification des horaires de collecte, installation de nouvelles bulles à verre ... Au total, 141 distributions ont été assurées en 2012.

Les demandes d'informations

Les habitants ont pris l'habitude de nous adresser quotidiennement des questions et demandes d'informations sur le tri des déchets, les collectes et nos différents services. Nous accordons une grande importance à leur répondre dans les plus brefs délais. C'est aussi une question de respect.

La documentation

Des affiches, autocollants, brochures et divers folders sont à disposition des Bruxellois. Ils sont envoyés gratuitement sur simple demande. Des présentoirs pour nos brochures sont également placés dans les administrations communales.

La centrale d'appels téléphoniques

Le Call Center reste un des services les plus exposés de Bruxelles-Propreté. A ce titre, il participe directement à l'information aux habitants.



Les 14 téléopérateurs sont tous les jours en relation avec la population. Ils ont à cœur de véhiculer une image fiable lors de chaque appel et d'expliquer aux Bruxellois les modalités pratiques des services de Bruxelles-Propreté. Par ailleurs, le métier de téléopérateur devient de plus en plus stressant du fait du nombre élevé d'appels à traiter (148.000 en 2012) mais aussi d'une agressivité croissante de certains habitants.

De la plainte à l'action

Le service Plaintes a traité 15.147 plaintes en 2012 (12.764 en 2011). Cette augmentation s'explique par trois raisons :

- l'augmentation des gestes inciviques chez certains (dépôts clandestins, sorties des sacs en dehors des horaires, actes de malpropreté...);
- une réactivité plus vive de certains Bruxellois par rapport aux comportements inciviques ;
- une meilleure connaissance de notre numéro d'appel gratuit (0800/ 981 81).

Les plaintes fondées sont communiquées aux services concernés pour être traitées. Le plaignant est informé de la résolution du problème.

L'information ne suffit pas

L'information fait partie de l'engagement de Bruxelles-Propreté pour améliorer notre qualité de vie. Malheureusement, la bonne volonté et l'engagement citoyen ne sont pas toujours acquis. La lutte contre le non-respect de l'obligation du tri, le transport clandestin de déchets ou les gestes inciviques nous imposent d'établir une surveillance accrue aux quatre coins de la région bruxelloise. Le service Recherche et Verbalisation s'attèle à cette mission avec le plus grand sérieux.

Il a poursuivi le développement de la coopération avec les zones de police locales et d'autres services spécialisés, notamment en lançant des opérations de contrôle avec la zone BRUNO (Schaerbeek, Saint-Josse-ten-Noode et Evere).

Les actions conjointes avec la zone Bruxelles-Capitale/Ixelles se sont intensifiées, de même que les opérations sur les zones Midi et Ouest. Au total, 73 actions communes ont été menées contre 64 en 2011.

Le service vise de plus en plus le flagrant délit : dans 340 cas, les auteurs ont été pris sur le fait.



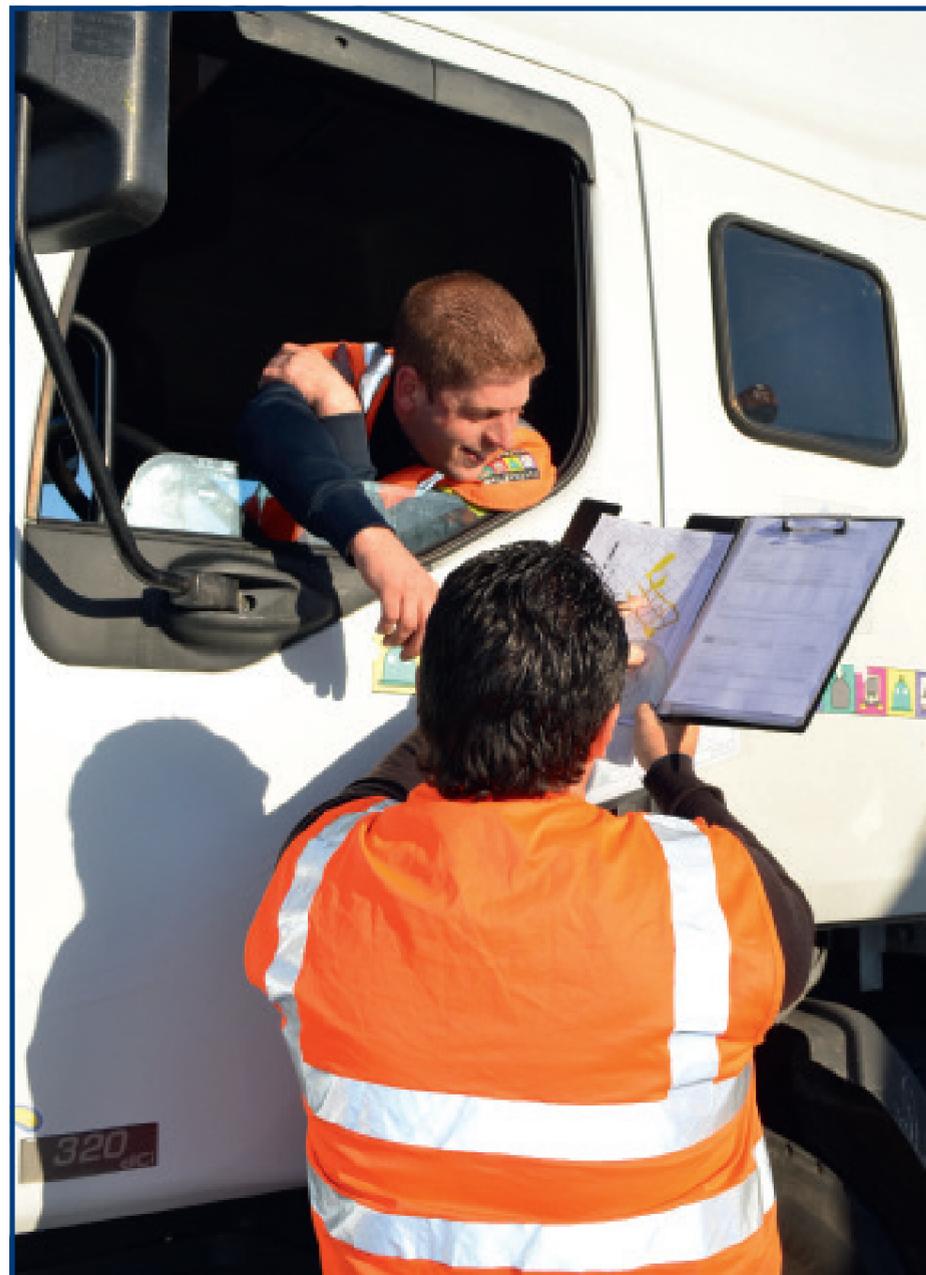
L'obligation du tri reste également une priorité ; en témoignent les 2.968 procès-verbaux dressés à l'encontre des personnes n'ayant pas trié leurs déchets.

Le nombre total de procès-verbaux est de nouveau en hausse (3.569 contre 2.831 en 2011). En outre, 279 mesures de contrainte ont été établies. Elles visent à assurer que les déchets trouvés lors de transports douteux soient bien envoyés aux parcs à conteneurs ou chez un collecteur agréé.

Pour la cinquième année consécutive, le montant effectivement payé des amendes administratives infligées par Bruxelles-Propreté est en hausse (129.078 € contre 108.651 € en 2011). Ces montants sont payés avant exécution forcée.

La même évolution se dessine pour les frais d'enlèvement effectivement récupérés à charge des contrevenants. Ils totalisent 163.000 € pour 2012 contre 128.936 € en 2011.





L'accompagnement du personnel

Contribuer au bien-être professionnel

Le service des Ressources Humaines assure efficacement son rôle de support au personnel pour le maintien d'un climat serein au sein de Bruxelles-Propreté. L'équipe des Ressources Humaines est l'interlocuteur privilégié des collaborateurs pour répondre à l'ensemble des questions qu'ils peuvent avoir sur leur vie au sein de l'entreprise.

L'accès à un emploi stable, un support administratif de qualité et des informations claires sont autant d'éléments qu'ils apprécient à juste titre et qui contribuent à leur motivation.

La direction des Ressources Humaines a identifié 2 axes prioritaires :
 mieux répondre aux besoins des collaborateurs ;
 favoriser et améliorer la communication en interne.

Mieux répondre aux besoins des collaborateurs

L'année 2012 fut riche de projets pour le service des Ressources Humaines. Certains furent liés à la publication de nouveaux arrêtés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale à la fin de l'année 2011.

Ainsi, Bruxelles-Propreté a organisé des examens en vue de la nomination définitive d'agents opérationnels et administratifs. En tant qu'administration



publique, Bruxelles-Propreté souhaite renforcer son effectif statutaire pour mieux être en phase avec ses missions et son statut.

L'examen d'ouvrier de propreté publique a eu beaucoup de succès :

	FR	%	NL	%
Inscrits	2.590	100	65	100
Examens	1.889	73	20	33
Réussis	1.210	64	15	75

Par ailleurs, 86 agents opérationnels et 13 agents administratifs ont été mis en stage en 2012. La Direction générale s'est engagée à poursuivre l'objectif de 100 nominations par an.

La stabilité de l'emploi est un autre objectif que la Direction générale entend promouvoir. Le service des Ressources Humaines applique le principe de glissement des agents sous contrat à durée déterminée vers un contrat plus stable. Dans ce cadre, un grand nombre d'agents ayant donné satisfaction ont obtenu un contrat à durée indéterminée au terme de leur contrat à durée déterminée. Ceci permet de garantir le maintien d'un savoir-faire opérationnel au sein de l'Agence.

L'effectif global a, quant à lui, été maintenu en 2012.

D'un point de vue pécuniaire, deux primes importantes ont été mises en place :

- la prime à la vie chère, entrée en vigueur le 1^{er} juillet, permet de compenser le coût élevé de la vie en région bruxelloise au travers d'une prime accordée aux agents qui y sont domiciliés;
- la prime vélo, applicable depuis mars 2012, permet de renforcer ce mode de transport alternatif dans la capitale pour répondre aux exigences actuelles de mobilité. Les agents qui se rendent à vélo sur leur lieu de travail bénéficient de frais de déplacement.

Enfin, la publication des nouveaux arrêtés a permis la reprise des avances barémiques. Ceux-ci marquent la reconnaissance de l'expérience et des états de service des agents. Au total, plus de 250 d'entre eux ont bénéficié d'un saut barémique en 2012.

Cette même année, les Ressources Humaines ont participé à l'élaboration

L'équipe des Ressources Humaines est l'interlocuteur privilégié des collaborateurs pour répondre à l'ensemble des questions qu'ils peuvent avoir sur leur vie au sein de l'entreprise.

d'un dossier sur le renouvellement du cadre linguistique de Bruxelles-Propreté. L'ensemble des organismes d'intérêt public doit présenter un cadre linguistique répondant à l'exigence de bilinguisme en région bruxelloise tout en tenant compte de la réalité démographique. Un comptage des contacts émis ou reçus par chaque agent administratif a été effectué en collaboration étroite avec l'équipe juridique. Cette proposition de nouveau cadre linguistique ne sera analysée qu'en 2013 par la Commission permanente de contrôle linguistique.

Favoriser et améliorer la communication en interne

En région bruxelloise, la population est de plus en plus diversifiée. Le Gouvernement a souhaité promouvoir la diversité dans la fonction publique bruxelloise à travers l'ordonnance du 4 septembre 2008 visant à promouvoir la diversité et à lutter contre la discrimination dans la fonction publique régionale bruxelloise et son arrêté d'exécution. Pour y répondre, Bruxelles-Propreté a mis sur pied une commission d'accompagnement pour assister le manager de la diversité. De son côté, le service des Ressources Humaines a développé des actions concrètes telles que la diffusion d'informations sur les différences entre les nombreuses populations et cultures qui coexistent dans l'entreprise.



Le respect mutuel est un élément structurant de notre culture d'entreprise. La plupart des secteurs opérationnels de Bruxelles-Propreté veillent à composer des équipes multiculturelles, permettant ainsi de valoriser la richesse de sa diversité.

Encourager le développement des compétences

L'Ecole régionale de Propreté publique encourage, par le biais de formations, le développement des aptitudes de chacun. Soutenus par les responsables de chaque service, les collaborateurs ont la possibilité de faire évoluer leurs bagages intellectuel et/ou technique. La plus-value se ressent dans la valorisation individuelle du personnel et dans la qualité de son travail.

L'Ecole de Propreté a assuré la formation de 2.212 agents dont 98 agents communaux. Le taux moyen de satisfaction aux formations s'est encore amélioré pour atteindre 86%.

Pour les employés administratifs, pas moins de 58 modules distincts ont été dispensés en interne ou par des intervenants externes. 165 agents administratifs ont ainsi pu bénéficier d'au moins une formation.

Depuis le 5 novembre 2012, l'Ecole Régionale de Propreté Publique est reconnue comme centre de Formation agréé par le SPF Mobilité.

Pour le personnel opérationnel, la formation continue s'est organisée, comme chaque année, selon l'évolution des missions et de la législation.

En 2012, l'Ecole de Propreté s'est vue confier l'aide à la préparation

de l'examen d'ouvrier de propreté publique. Les révisions préparatoires proposées dans ce cadre ont été suivies sur base volontaire par 344 agents.

Un autre volet important des activités de l'Ecole de Propreté s'adresse à tous les chauffeurs de poids lourds, par la mise en application de la nouvelle législation européenne (obligation d'obtention d'un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) pour le 9 septembre 2016 au plus tard).

Depuis le 5 novembre 2012, l'Ecole Régionale de Propreté Publique est reconnue comme centre de Formation agréé.

D'une part l'Ecole de Propreté a créé pour le CAP un module intitulé « Le chronotachygraphe digital et les différents temps de conduite et de repos ». Il sera dispensé dès le 2^e trimestre de l'année 2013. Ce module a été agréé par le SPF Mobilité le 22 octobre 2012.

D'autre part, deux modules de CAP ont été réalisés en 2012 :

« Accidentologie : rédaction du constat d'accident à l'amiable ». 700 détenteurs du permis C l'ont suivi.

« Eco-conduite sur simulateur ». 227 chauffeurs ont déjà bénéficié de cette formation. Les autres la recevront dans le premier semestre 2013. Cette action tend à renforcer la responsabilité environnementale de nos chauffeurs.

Relevons aussi la formation de 60 agents engagés grâce à une convention mise en place avec Actiris. Ces derniers reçoivent 228 heures de formation par an. Tous ont bénéficié d'un accompagnement social et professionnel (« communication professionnelle », « évaluation professionnelle », formations « techniques » mais aussi « gestion d'un budget », « prévention du surendettement »...). Certains d'entre eux, grâce à leurs efforts d'intégration et à la qualité de leurs prestations, se verront proposer un contrat à durée indéterminée ultérieurement.

Améliorer le cadre de vie des Bruxellois à travers des missions de propreté publique dans une gestion respectueuse de l'environnement implique tous les agents de propreté, qu'ils soient communaux ou régionaux. L'Ecole de Propreté les sensibilise, les forme, et saisit toutes les occasions pour insister sur l'importance de leur rôle.



Les supports internes

Le nom de Bruxelles-Propreté évoque spontanément les services de terrain rendus aux habitants de la Région de Bruxelles-Capitale. Cependant cette face visible de l'iceberg ne peut fonctionner que grâce au travail et à l'appui des services internes.

La certification ISO, moteur de l'amélioration de nos services

Bruxelles-Propreté s'est engagée dans un processus de certification ISO 9001 depuis 2004. Concrètement, la certification ISO 9001 nécessite :

- la réalisation d'un travail de qualité ;
- la recherche de moyens d'amélioration de nos prestations ;
- la satisfaction des habitants et de nos clients (certains clients exigent que leur collecteur de déchets soit certifié ISO).

Lors de l'année 2012, le service ISO a mis en œuvre les actions nécessaires pour confirmer la certification ISO 9001 que l'Agence possède depuis 2006 pour l'ensemble de ses services opérationnels.



En juin 2012, la société Vinçotte a certifié que le Système de Management de la Qualité mis en place à Bruxelles-Propreté est conforme à la norme ISO 9001 :2008. Cette certification confirme que Bruxelles-Propreté recherche continuellement des pistes d'amélioration. Tant la Direction que le personnel sont invités à communiquer leurs suggestions. La collaboration permanente du Service ISO avec les 16 pilotes de processus des différents services permet de réaliser nos objectifs. En 2012, nous avons démarré 49 actions-qualité, clôturé 47 actions-qualité et réalisé 284 modifications documentaires (nouveaux documents, modifications ou suppressions de documents obsolètes).

Le Service juridique, garant de nos activités

En 2012, le Service juridique a épaulé et aidé les différents services dans la réalisation de leurs projets.

Les supports techniques, l'équipement indispensable à la réalisation de nos missions

Le service informatique

Il s'est attelé au remplacement de la moitié du parc de PC au siège social et à la migration des postes de travail sur Windows 7 et MS Office 2010. La virtualisation de l'ensemble des secteurs est en cours ainsi que la gestion

Le respect du cadre de travail

automatisée de la disponibilité des serveurs physiques hébergeant les serveurs virtuels.

L'adaptation des programmes liée à l'assujettissement de Bruxelles-Propreté à la TVA a constitué un gros chantier durant toute l'année 2012. Il a fallu adapter le logiciel de comptabilité et les développements internes concernant la gestion des contrats, des factures, des rappels, etc.

Les logiciels liés à la collecte des déchets ont été adaptés pour répondre aux besoins de la collecte alternée des papiers-cartons et des PMC prévue pour le début de l'année 2013.

La cellule Achats et Logistiques

Elle supervise la plupart des achats de l'Agence via la passation de marchés publics de fournitures et de services.

Les fournitures consistent en tous biens et/ou produits nécessaires à la bonne organisation opérationnelle des différentes structures de notre entreprise. Concrètement, cela comprend l'achat de l'ensemble des vêtements de travail, des équipements (sacs, conteneurs, produits de droguerie, boissons, charrettes, bulles à verre, véhicules...), du mobilier, de la fourniture de bureau, etc. Cette cellule centralise les demandes de tous les départements.



Les services, quant à eux, concernent le gardiennage des sites, les missions d'architecture, la dératisation, les traductions spécifiques, etc.

La cellule « Infrastructures » et projets

Elle est chargée de la gestion du patrimoine immobilier de l'Agence. Ce patrimoine comprend tous les terrains et bâtiments dont l'Agence est propriétaire ou locataire, ainsi que les 2 parcs à conteneurs régionaux. Les activités de la cellule recouvrent également la gestion des installations techniques générales telles que le chauffage, la ventilation, l'électricité et les sanitaires.

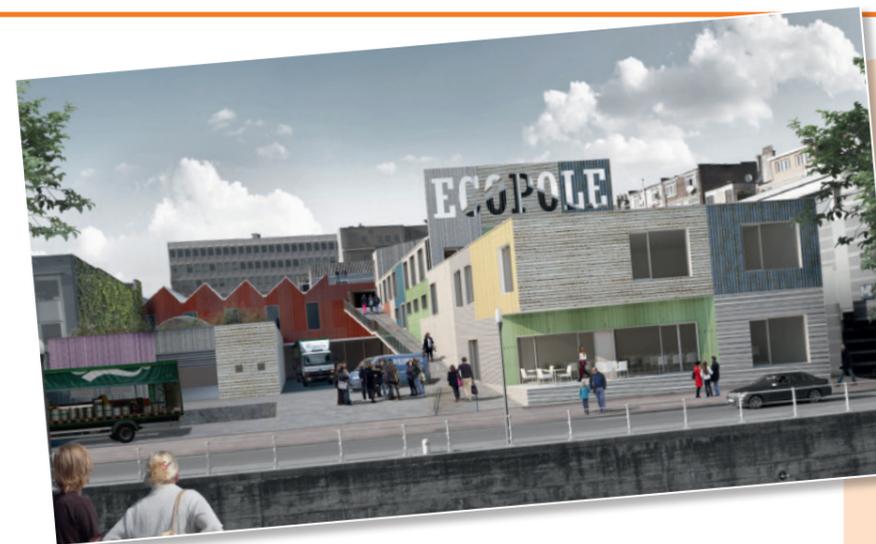
Le parc immobilier actuel de l'Agence est relativement vieux. Dans son ensemble, il répond de manière satisfaisante aux fonctions attendues.

Compte-tenu des budgets annuels limités, les réparations sont généralement localisées et programmées en fonction des urgences constatées.

En 2012, un travail important a été réalisé en vue de la révision des installations de ventilation et de production d'eau chaude sanitaire :

- rénovation de la régularisation et des équipements hydrauliques et aérauliques au secteur de NOH ;
- remplacement du système de production d'eau chaude sanitaire au secteur de Buda ;
- remplacement de l'échangeur thermique au secteur de Schaarbeek ;
- rénovation de la ventilation des douches du secteur de Triomphe.

Différents aménagements ont été mis en place en matière de sécurité et de bien-être au travail. Citons, entre autres, l'aménagement d'une sortie de secours au secteur de Berchem, le placement de casses-vitesse au secteur du Bempt, l'aménagement d'un local « premiers soins » aux secteurs de Molenbeek et Triomphe. L'aménagement supplémentaire d'un atelier hydraulique au garage central est en voie de finalisation. Nous avons par ailleurs poursuivi les travaux de rénovation suivants : remplacement du sol et réfection des peintures des bureaux du secteur de BUDA, remplacement des portes et de l'éclairage du secteur de Molenbeek, empiérement des zones de parking des secteurs BUDA, NOH et Triomphe.



Divers marchés-cadre ont également été mis en place pour la réalisation des prestations récurrentes d'entretien et/ou de maintenance pour les installations de chauffage, les systèmes d'alarme, les travaux de peinture...

En tant que propriétaire de terrains industriels, Bruxelles-Propreté est également concernée par l'ordonnance relative à la gestion et à l'assainissement des sols pollués.

Cette ordonnance a de nombreuses répercussions juridiques et administratives qui sont traitées au sein de la cellule : la réalisation de certaines études, la procédure à respecter en matière d'identification et de traitement des sols pollués, mais aussi les techniques à mettre en œuvre pour respecter nos obligations en matière d'assainissement ou de gestion du risque sur un sol pollué.

Enfin, en 2012, une réflexion a été menée sur le développement des collectes de déchets alimentaires auprès des ménages.

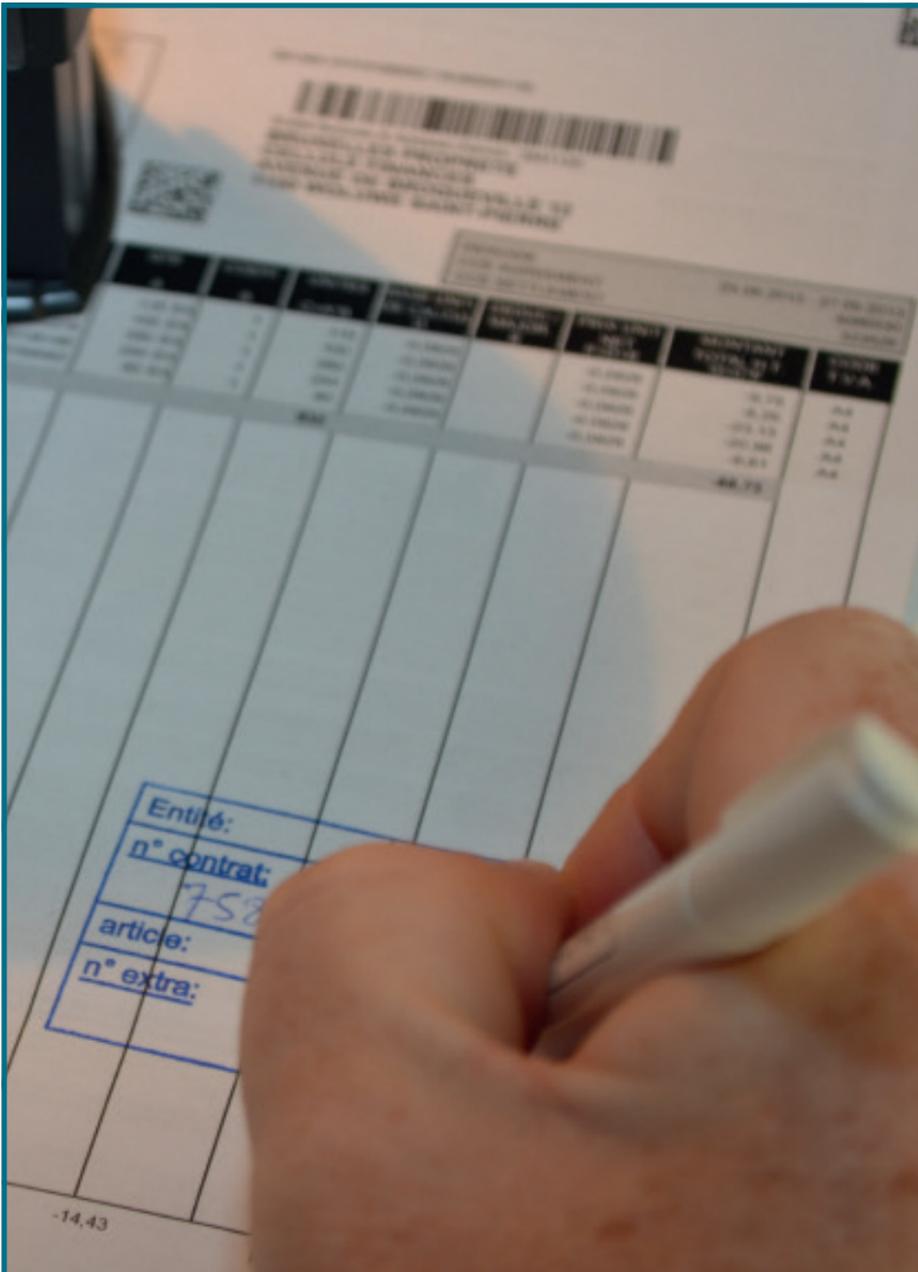
Le projet Ecopôle

Ce projet vise à la création d'un centre d'économie sociale dans le domaine de la récupération des déchets. Le centre s'installera dans un bâtiment industriel de 5.000 m² situé à Anderlecht. Il sera totalement aménagé et réhabilité. Un des objectifs est de créer un centre d'expertise pour les techniques du réemploi et du recyclage.

Différentes filières seront exploitées : encombrants, déchets d'équipements électriques et électroniques, matériel informatique (cartouches d'encre et imprimantes), matériaux de construction et biocarburant (huile de friture).

Un magasin ouvrira ses portes pour la vente en seconde main de biens remis en état et un parcours didactique sera créé pour sensibiliser le public et les écoles.

En 2012, le projet Bruxelles-Ecopôle a vu les avancées suivantes :
prolongation du contrat d'occupation de Cf2M au sein de l'Ecopôle ;
octroi par le Gouvernement de la Région bruxelloise d'un subside complémentaire pour donner au projet une dimension environnementale exemplaire ;
attribution du marché d'architecture au bureau Baneton-Garrino pour la rénovation du bâtiment ;
obtention du permis d'environnement.



Les finances

Pour l'année 2012, la dotation régionale de Bruxelles-Propreté s'élève à 133.077.000 € (+ 14.207.000 € par rapport à 2011).

A côté de la dotation, Bruxelles-Propreté dispose de recettes commerciales propres. La plus importante provient de l'enlèvement d'ordures non-ménagères et industrielles par abonnements et conventions. La redevance payée par les entreprises privées pour le déversement et le traitement de leurs déchets à Bruxelles-Energie représente une seconde recette significative.

Bruxelles-Propreté a dû faire face en 2012 à une augmentation inéluctable de certaines dépenses. Le poste de dépenses le plus important est celui des dépenses salariales. L'ensemble des rémunérations a augmenté sensiblement, s'élevant à un peu moins de 108.500.000 € (soit environ 57% du budget total des dépenses). Cette augmentation s'explique notamment par l'instauration de la prime à la vie chère.

Un autre poste important de dépenses concerne les frais de fonctionnement relatifs aux traitements des déchets.

Dernier poste notable de dépenses : la charge financière due à l'entretien des bâtiments, l'utilisation et à la réparation des véhicules. Bruxelles-Propreté investit chaque année des sommes importantes pour réaménager

La redevance payée par les entreprises privées pour le déversement et le traitement de leurs déchets à Bruxelles-Energie représente une seconde recette significative.

ses dépôts et garages et renouveler le charroi destiné aux différents services (collectes, nettoyage, etc.)

RECETTES	2011	2012
Recettes propres	57.100.000	54.170.341
Dotation régionale	125.580.000	133.077.000
TOTAL	182.680.000	187.247.341

DEPENSES	2011	2012
Personnel	105.900.000	108.467.609,06
Fonctionnement	71.600.000	73.094.973,19
Dont charroi	7.400.000	7.336.927,79
Dont Traitement	36.800.000	31.359.403,06
Dont Autres	27.400.000	34.398.642,34
Investissement	9.900.000	7.939.489,55
TOTAL	187.400.000	189.502.071,80

