

ensemble

Rapport annuel 2013

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels

Sommaire

quelques chiffres 3

le mot de la Direction générale 5

améliorer votre espace de vie, notre priorité 7

intensifier le tri des déchets, grâce à vos efforts 9

valoriser vos déchets, nous avons la solution 14

Recyclis, comment ça fonctionne ? 19

garantir la satisfaction des clients 23

les uns avec les autres pour un meilleur cadre de vie 25

nos ressources humaines 30

les finances 40

garantir un cadre de travail optimal, le bien-être et la sécurité 37

Quelques

chiffres

- 12.927 t**
d'emballages PMC
- 52.680 t**
de papiers-cartons
- 315.398 t**
de déchets résiduels
- 800 t**
de petits déchets chimiques
- 1.084 m³**
de feuilles mortes
- 26.429 t**
de verre
- 16.475 t**
de déchets de jardin
- 15.387 t**
d'encombrants

Les déchets collectés

12.927 t
d'emballages PMC

52.680 t
de papiers-cartons

315.398 t
de déchets résiduels

800 t
de petits déchets chimiques

1.084 m³
de feuilles mortes

26.429 t
de verre

16.475 t
de déchets de jardin

15.387 t
d'encombrants

16.826 contrats de collecte
pour les professionnels

Nos clients :

- 10 sites d'exploitation
- 5.700 corbeilles de rue
- 101 points d'apports PROXY CHIMIK
- 2 parcs à conteneurs régionaux
- 560 sites de bulles à verre

Nos infrastructures

382
personnes prises
en flagrant délit
d'infractions
en matière
d'environnement

Les actions répressives

La propreté publique

410 km
de voirie

15.000
avaloirs

Les bénéfices financiers

15.082.694 €
de chiffre d'affaires commerciales

188.523.262 €
de recettes annuelles

La population qui bénéficie de nos services

1.120.000
bruxellois

350.000
navetteurs

Quelques millions
de touristes

L'accompagnement sur le terrain

80
activités de terrain

300
actions de toutes-boites

220
animations de sensibilisation au tri

51
visites de nos installations

46
écoles équipées en poubelles de tri

Nos effectifs :
2.400 collaborateurs

Notre consommation énergétique :
100% d'électricité verte & gaz naturel

9.200 t
de compost
251 GWh
= l'équivalent
de la consommation
énergétique
de 65.000 ménages

Notre production

Le mot de la Direction

générale

Organisme régional de collecte et de traitement des déchets, acteur de la propreté publique, Bruxelles-Propreté a pour ambition de garantir une ville où il fait bon vivre.

Notre volonté de fournir un service de qualité est omniprésente. Bruxelles-Propreté renforce d'une part la qualité du travail des équipes de terrain et d'autre part, assure leur accompagnement en amont grâce à l'engagement des services supports.

Bruxelles-Propreté reste attentive aux besoins des citoyens afin de mieux répondre à leurs attentes et d'améliorer ses services et prestations. Elle se veut proche et accessible à tous, y compris ses collaborateurs.

Dans cette approche, Bruxelles-Propreté est fière d'avoir pu préserver l'emploi et le statut de ses travailleurs. Les activités de balayage et de nettoyage des voiries régionales restent de la compétence de l'Agence.

L'année 2013 démarre avec un changement qui a focalisé une grande part de notre attention : le passage en monoflux des collectes des sacs jaunes et bleus. La collecte de ces sacs, effectuée en alternance une fois par semaine est un changement indispensable suite aux modernisations des lignes de tri de Recyclis. Pour accompagner au mieux les Bruxellois lors de cette évolution, le premier calendrier annuel établi par commune a été envoyé à tous les ménages. Celui-ci propose, pour la première fois à Bruxelles, un récapitulatif des jours de collectes pour toute l'année.

Nous attachons aussi beaucoup d'importance aux entreprises et professionnels. Depuis l'obligation de contrat pour tous les détenteurs de déchets autres que les ménages, Bruxelles-Propreté Pro a assuré un rôle majeur dans l'information des nouvelles obligations.

Nous restons persuadés qu'un soutien aux Bruxellois dans leurs démarches citoyennes fait partie intégrante de nos missions. A travers ce rapport annuel, la Direction générale souhaite mettre en avant l'accompagnement de tous ses collaborateurs et de l'ensemble des Bruxellois qui, quotidiennement, font de Bruxelles une région où la vie collective est plus agréable.



Soucieuses d'une communication à vocation pédagogique, les filiales de Bruxelles-Propreté ont ouvert leurs portes. Les citoyens ont été invités à découvrir le fonctionnement des installations de traitement des déchets, dont Bruxelles-Energie qui compte parmi les usines de valorisation énergétique des déchets ménagers et assimilés les plus performantes d'Europe tant sur le plan environnemental que sur le taux de disponibilité.

Bruxelles-Propreté travaille quotidiennement à atteindre les objectifs fixés par la Directive Européenne n°2008/98/CE. Celle-ci prévoit, entre autres, que 50% des déchets ménagers doivent être recyclés d'ici 2020. Pour y arriver, un projet pilote de collecte des déchets organiques a été lancé en collaboration avec les communes d'Evere et d'Etterbeek. En recourant à 100% d'énergie verte pour l'électricité de l'ensemble de ses bâtiments depuis 2013, Bruxelles-Propreté prend ses responsabilités et conforte son engagement environnemental par rapport à la Région. La certification ISO 14001 reçue cette année, confirme l'amélioration de ces performances et la volonté d'une gestion environnementale plus engagée.

Enfin, un événement du plus haut niveau attendait les ouvriers de propreté publique en cette fin d'année. Nous sommes honorés d'avoir pu accueillir le Roi Philippe dans notre secteur du Bempt. Sa Majesté a effectué une visite exceptionnelle à notre personnel.

Cette reconnaissance témoigne de la qualité du travail accompli depuis des années par tous les collaborateurs de Bruxelles-Propreté. Nous tenons à les en remercier.

Bruxelles-Propreté continuera à tout mettre en œuvre pour améliorer ses services aux Bruxellois.


Paul Vanholsbeeck
Directeur général adjoint f.f.


Vincent Jumeau
Directeur Général

Améliorer

La propreté de l'espace public

Le service Nettoyement compte environ 550 ouvriers qui assurent quotidiennement la propreté publique des voiries régionales. Les balayeuses de rue sont mobilisées quotidiennement pour assurer la propreté de l'espace urbain.

Nos équipes assurent le nettoyage :

- des voiries régionales et supra-communales (410 km)
 - en semaine : de 5h à minuit
 - le week-end : de 6h30 à 20h
- de zones phares (caractérisées par leur fréquentation élevée), comme certaines artères commerciales (le quartier Matongé, la chaussée de Gand, l'avenue Charles Quint), ainsi qu'autour des grandes gares de la région. Ces endroits bénéficient d'un nettoyage permanent tout au long de la journée, tous les jours de la semaine.
- de certains marchés comme ceux du Midi, de Jette, du Châtelain, de Boondael, etc.
- des sites propres de la STIB sur les voiries régionales
- des tags et graffitis sur certains bâtiments publics
- des nombreuses festivités, généralement établies sur les artères régionales. Citons la Fête de l'Iris, la Belgian Pride, les 20 km de Bruxelles, la Fête de l'Environnement, la Fête de l'avenue de Tervueren, les Apéros urbains, la Fête nationale du 21 juillet, les brocantes et braderies communales et les diverses festivités bruxelloises...

ainsi que

- du curage de plus de 15.000 avaloirs (sur les voiries régionales) de 3 à 5 fois par an à l'aide de 5 cureuses
- de la vidange des corbeilles publiques des voiries régionales.

À titre d'exemple, en automne 2013, 1084 m³ de feuilles mortes ont été collectées à l'aide de 2 tracteurs équipés d'un aspirateur. Cette action garantit la propreté des rues et la sécurité des usagers de la route.

votre espace de vie,

notre priorité

En concertation avec les organisations syndicales, le parlement bruxellois a adopté à l'unanimité, en juin 2013, un accord relatif au volet « Propreté Publique » de la réforme de l'Etat. Cette ordonnance stipule que les activités de balayage et de nettoyage des voiries régionales sont organisées dans le cadre de conventions entre Bruxelles-Propreté et toutes les communes de la région. La mise en œuvre de cette réforme doit permettre une meilleure coordination entre Bruxelles-Propreté et les communes.



La gestion des corbeilles publiques

Les équipes de Bruxelles-Propreté effectuent la vidange de plus de 4.200 corbeilles sur les voiries régionales. La fréquence des vidanges varie en fonction du taux de remplissage des corbeilles.

Ces vidanges se font chaque jour lors de tournées spécifiques ou dans le cadre des tournées des balayeurs.

A partir de fin 2013, les voiries régionales ont vu leur équipement renforcé de nouvelles corbeilles publiques. Cette intensification se poursuivra jusqu'en 2016 pour atteindre au total 1.500 poubelles supplémentaires.

Les avantages sont d'une part la facilité d'installation et de vidange, la flexibilité de déplacement; et d'autre part, un coût unitaire faible.

Ces corbeilles publiques, annoncées dans le Programme bruxellois d'action pour la collecte et le tri des déchets (PACT) sont déjà visibles sur plusieurs artères régionales, notamment aux abords de la gare Bruxelles-midi, de la place Liedts, de la chaussée de Waterloo à Saint-Gilles.

Quatre poubelles à énergie solaire ont été testées à l'automne 2013. Les corbeilles BigBelly, développées par la société belge Tecnor S.A., sont équipées d'un compacteur qui fonctionne à l'énergie solaire. Ces poubelles dites « intelligentes » ont été placées à Mérode, Place Flagey (2 poubelles dont 1 pour le tri des emballages PMC), avenue de la Chasse et Square Vergote. Elles ont ensuite toutes été déplacées dans le quartier Louise pour affiner le test.



Intensifier le tri des déchets,

grâce à vos efforts

Le passage en monoflux de la collecte des sacs jaunes et bleus a été, pour les Bruxellois, un des changements les plus importants en ce qui concerne la collecte des déchets ménagers. Sur le terrain, nous avons constaté qu'il aura suffi de quatre mois pour que la majorité des citoyens adopte cette nouveauté.

Les modifications de tournées ont occasionné un travail important au point de vue opérationnel, tant pour les équipes de terrain que pour le personnel administratif. C'est pourquoi nous avons limité les autres modifications de tournées au cours de l'année 2013.

Des déchets verts collectés 52 semaines par an

La collecte des déchets de jardin s'est déroulée, pour la première fois, toute l'année. Son succès, même pendant les mois d'hiver, ne s'est pas démenti. Le seuil des 14.000 tonnes de déchets de jardin et de sapins de Noël a été franchi.

En progrès dans les quantités, stabilité dans la qualité

En ce qui concerne la collecte sélective des emballages PMC : il y a eu une progression des tonnages mais la qualité a peu évolué. Le taux de résidu est passé de 27% en 2012 à 26% en 2013. L'objectif est d'atteindre une qualité de tri de 80% en 2014.

Diminution des tonnages des papiers-cartons

Cette baisse est imputable d'une part à des prélèvements indécents réalisés par des tiers avant le passage des camions de collecte de Bruxelles-Propreté et d'autre part, aux changements de consommation dont la digitalisation de l'information.

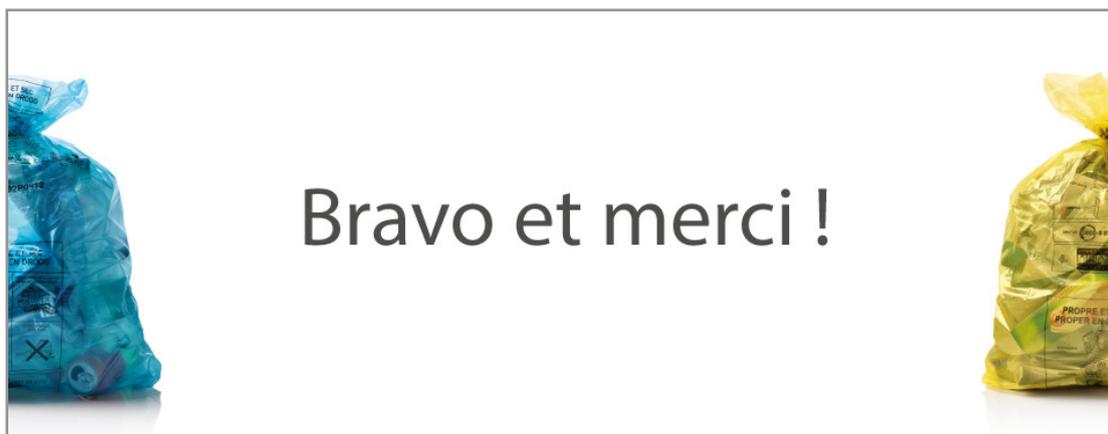


Stabilité dans la collecte du verre

Le tonnage du verre qui comprend les collectes des bulles à verre et de l'Horeca, est restée stable depuis 2010 et a atteint 26.429 tonnes.

Réduction des déchets résiduels

Les tonnages issus des collectes ménagères et commerciales de déchets résiduels qui avaient connu une remontée depuis 2010, sont repartis à la baisse et ont à nouveau rejoint les chiffres de 2011 avec 315.000 tonnes.



Les déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE): Bruxelles-Propreté a entamé une collaboration avec l'asbl « les Petits Riens » dans le cadre du futur développement de l'Ecopôle.

Une partie des DEEE collectés dans le cadre du système RECUPEL a été confiée à l'asbl « Les Petits Riens » qui se charge d'assurer leur réparation et ainsi leur donner une seconde vie. Les premiers tests pilotes réalisés au cours de l'automne 2013 sont encourageants.

Par ailleurs, le système RECUPEL de collecte dans les magasins d'électroménagers s'est également élargi aux entreprises et bureaux à partir d'avril 2013.

Malgré les efforts déployés, le tonnage des DEEE collectés a chuté de 6 % et, pour la première fois depuis 2006, redescendu sous les 2.400 tonnes. Cette chute se confirme depuis 2009, seule année au cours de laquelle les 3.000 tonnes avaient été dépassées.



Les petits déchets chimiques et les collectes spécifiques

Après une légère inflexion entre 2011 et 2012 (-2%), la collecte des petits déchets chimiques est repartie à la hausse (+7%) pour flirter avec les 820 tonnes. Les deux parcs à conteneurs régionaux ont connu une belle croissance (+11%) qui s'est soldée par plus de 30 tonnes supplémentaires de petits déchets chimiques collectées.

Le service des collectes spécifiques a également accentué ses efforts au niveau des dépôts clandestins pour dépasser les 24 tonnes collectées, soit plus de 300% du tonnage de 2012. Ce travail a en partie été réalisé avec la collaboration du service des bulles à verre qui a orienté les collectes spécifiques vers des zones à problèmes.



La collecte des « nouveaux » flux initiée en 2011 s'est poursuivie dans les parcs à conteneurs régionaux.

Le tri des nouveaux flux dans les deux parcs à conteneurs régionaux s'est poursuivi. La collecte de la frigolite, qui avait fait l'objet d'une brève phase de test lors de l'été 2012, a repris avec succès fin 2013. Cependant, l'évacuation de la frigolite chez le recycleur ne se fera qu'en 2014. La collecte des pots de fleurs en plastique initiée en 2012 a également bien progressé.

L'offre des nouveaux flux s'est vue agrandie en 2013 avec l'apparition d'une fraction supplémentaire: les cageots à fruits et légumes en plastique dur.

Ces nouveaux flux ont permis d'évacuer auprès de recycleurs spécialisés près de 600 tonnes de déchets. La qualité du tri tout au long de la chaîne de traitement permet de valoriser au mieux les déchets. En accompagnant les citoyens dans leurs efforts de tri et en diversifiant les catégories de flux triés, Bruxelles-Propreté apporte sa contribution à la préservation des ressources. Chaque maillon de la chaîne est important. La qualité du tri initiée par les habitants conditionne in fine le départ vers les meilleures filières de réutilisation et de recyclage.

La collecte des déchets organiques

Annoncé depuis 2009, la création d'un centre de traitement de déchets organiques est restée en suspens puisque l'estimation du gisement et le mode de traitement le plus adéquat pour cette fraction de déchets étaient insuffisamment maîtrisés. Afin d'y remédier, un projet-pilote a vu le jour en septembre 2013. Il a été mis en place, pour une durée d'un an, grâce à la collaboration des communes d'Etterbeek et d'Evere.

Les citoyens volontaires se sont inscrits via le site: www.be-organic.be ou par téléphone via le call center de Bruxelles-Propreté.

Les sacs-poubelles bruns ad-hoc ont été envoyés gratuitement aux ménages inscrits. Après trois mois de mise en route, nous avons clôturé l'année 2013 avec 1.200 ménages actifs pour cette collecte.

De nombreux moyens de communication ont été développés pour faire la promotion du projet. Outre le site internet: www.be-organic.be, citons la conférence de presse et les articles dans les journaux des deux communes participantes ainsi que sur leur site web respectif. Les annonces dans la presse régionale gratuite ont été déclinées à partir des affiches publicitaires de 2m² et de flyers. Etterbeek a collaboré de près avec ses équipes de stewards urbains pour la distribution de toutes-boîtes sur son territoire. De son côté, Evere a organisé une table d'information en soirée à la maison communale. Toutes les deux ont encouragé les actions de sensibilisation sur les marchés et événements communaux.

Le projet a permis de tester un autre aspect de la communication à Bruxelles-Propreté : une présence sur les réseaux sociaux via une page Facebook et un compte Twitter. Grâce à ces deux médias, les volontaires ont pris connaissance des informations et actualités liées à la collecte des déchets organiques. Bien plus, ils ont partagé l'information, l'ont commenté, ont pris part en tant que citoyens-acteurs au projet. Par ailleurs, les contacts par mail ont permis des échanges individualisés, de suivre la réalité du terrain et de répondre aux questions des volontaires.

Parallèlement à ce projet-pilote, une étude stratégique de la gestion intégrée des déchets organiques en région de Bruxelles Capitale a été initiée avec le bureau NALDEO. Elle aboutira en 2014.



Collectes réalisées par Bruxelles-Propreté (tonnes)

Le tableau récapitulatif ci-contre détaille les différentes fractions de déchets.

	2000	2005	2010	2012	2013
Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)	395.157	355.303	305.741	320.986	315.398
Emballages PMC - sacs bleus	12.195	13.065	16.317	10.919	12.927
Papiers/cartons - Parcs à conteneurs régionaux	35.943	43.255	50.997	48.109	42.046
Papiers/cartons commerciaux	10.572	12.061	10.463	10.214	10.634
Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)	46.515	55.316	61.460	58.323	52.680
Bulles à verre	9.100	11.111	20.200	20.112	20.327
Verre Horeca	3.121	4.928	6.074	5.965	6.102
Collectes ménages déchets de jardin	206	9.844	12.579	13.142	14.056
Autres apports de déchets verts	0	3.618	2.497	2.703	2.419
Déchets organiques (alimentaires)	0	91	155	196	335
Encombrants et clandestins	27.000	13.399	13.982	15.369	15.387
Plastiques durs (cageots à légumes, pots à fleurs...) (**)				200	182
Pneus (*)				27	24
Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)	174	2.267	2.964	2.544	2.398
Métaux	0	789	815	783	917
Câbles électriques (**)				22	25
Vêtements (**)				24	21
Bois	0	2.590	3.245	4.246	4.503
Palettes en bois (**)	0	0	0	162	131
Total encombrants et clandestins	27.174	19.044	21.005	23.377	23.588
Déchets inertes de construction (pierres, briques...)	0	4.475	3.674	1.826	1.125
Céramique/porcelaine (carrelage, WC)				102	208
Plâtre/Gyproc (**)				120	127
Verre plat (**)				120	132
Boues de balayage	0	6.651	7.464	7.588	7.484
Piles (BEBAT) et batteries (RECYBAT)	148	172	21	20	21
Huiles alimentaires (ValorFrit)	0	91	184	207	219
Déchets chimiques hors BEBAT et ValorFrit	0	292	491	541	579

(*) avec encombrant jusque 2010

(**) quantités confiées aux recycleurs (hors stocks à l'Agence)

nous avons la solution

Valoriser vos déchets

La quantité de déchets produits en région bruxelloise correspond à +/- 350 kg par an et par habitant, cette quantité oblige Bruxelles-Propreté à trouver un équilibre subtil entre des solutions qui soient à la fois écologiques mais dont le coût d'élimination reste financièrement acceptable.

Le recyclage du verre

Le verre est transporté par voie d'eau vers le centre de traitement pour minimiser l'impact de pollution du transport. Bruxelles-Propreté est fière de ce choix plus écologique. Il a permis 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 les déchets de jardin apportés par les communes et les professionnels du jardinage.

En 2013, Bruxelles-Compost a valorisé 18.438 tonnes de déchets de jardin. Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et en sac aux habitants dans les parcs à conteneurs régionaux.

Le site internet www.bru-compost.be informe les riverains sur les dates prévues pour le retournement des andains. Depuis le placement du dôme, les nuisances olfactives ont diminué notamment pendant les premiers jours de compostage, période pendant laquelle l'odeur est la plus forte.



Le recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

Le tri des emballages PMC et des papiers-cartons est géré par une autre filiale de Bruxelles-Propreté : Recyclis. La mise en service des nouvelles lignes de tri des PMC et des papiers cartons a eu lieu en 2012. Le suivi administratif de ce dossier a néanmoins été assuré tout au long de l'année 2013 et se poursuivra jusqu'à la réception définitive de l'installation.

La capacité de tri annuelle est de 20.000 tonnes d'emballages PMC et de 80.000 tonnes de papiers-cartons.

Plusieurs flux de matières y sont traités :

- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés en porte-à-porte auprès des ménages ;
- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté, ou à l'occasion d'événements 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.



La valorisation énergétique des déchets résiduels

Malgré tous les efforts fournis pour trier, recycler et composter, il reste néanmoins une quantité de déchets qui n'entre dans aucune de ces filières. Il s'agit des ordures ménagères et assimilées non recyclables. En région bruxelloise, le traitement de ces déchets se fait à Bruxelles-Energie où la vapeur produite alimente les turbines d'une centrale électrique.

Bruxelles-Energie, l'usine de valorisation énergétique de la région bruxelloise 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 jour. Bruxelles-Energie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine, dont une partie est réinjectée à Bruxelles-Energie pour le fonctionnement de l'usine. Cette recette 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 en matière de poussières, de métaux lourds et de dioxines bien au-dessous des normes européennes.

Depuis 2006, Bruxelles-Energie est équipée d'un système de traitement complémentaire des fumées qui réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) à environ 60 mg/Nm³. La réglementation bruxelloise impose une limite de 70 mg/Nm³ alors que la Directive Européenne 2000/76/EG impose une limite de 200 mg/Nm³. De plus, ce système assure une destruction des composants organiques dont les dioxines et furannes.

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.

- 6.508 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2013 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 73.763 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers.
- 7.210 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sels en Allemagne.
- 2.784 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées sont recyclés par un producteur français de soude.

Seuls 0,66% du tonnage sortant n'est pas valorisé. Il s'agit de composants polluants compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 2) en Belgique après inertisation.

Traitement des apports à Bruxelles-Energie

	Tonnes/an	2012	2013
ENTREES	Apports entreprises privées	110.177	96.147
	Bruxelles-Propreté	333.880	332.852
	Pouvoirs publics et assimilés	25.749	20.515
	TOTAL	469.806	449.514
SORTIES	Cendres volantes	7.482	7.210
	Ferraille	6.733	6.508
	Gâteaux	501	604
	Mâchefers	79.627	73.763
	Sels	2.984	2.784
	TOTAL	97.327	90.869
PRODUCTION VAPEUR/ENERGIE	Vapeur	1.217.493	1.170.301
	Électricité brute GWh	262	251
	Consommation usine GWh	37	35
	Production réseau GWh	226	216

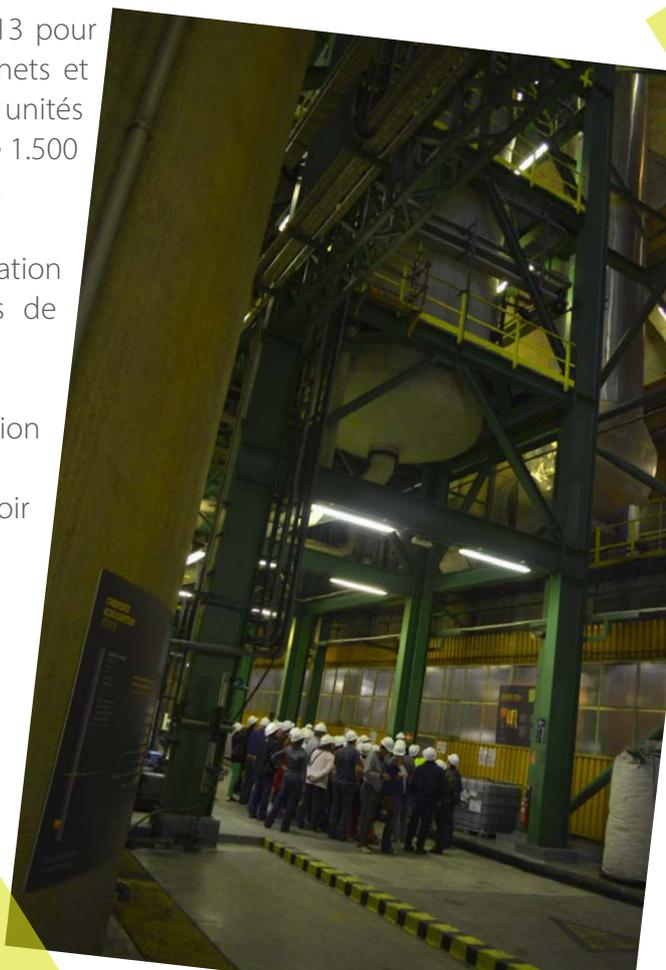
Bruxelles-Compost, Recyclis et Bruxelles-Energie se dévoilent aux Bruxellois curieux.

Les filiales de Bruxelles-Propreté ont ouvert leurs portes en 2013 pour sensibiliser les citoyens aux enjeux de la gestion de leurs déchets et leur permettre de découvrir le fonctionnement technique des unités de traitement des déchets en région bruxelloise. Au final, près de 1.500 participants et un retour très positif sur la qualité de l'information.

Bruxelles-Propreté a investi depuis des années dans la sensibilisation à la gestion des déchets, à travers de nombreuses actions de communication :

- campagnes publicitaires sur le tri des déchets en collaboration avec Fost Plus
- actions de terrain dans les événements, sur les marchés... (voir page 27)
- actions dans les écoles et associations (voir page 27)
- visite des unités de traitement des déchets (voir ci-dessous)
- Etc.

Dans le cadre des visites, un parcours didactique avait déjà été mis en place en 2012 à Bruxelles-Compost et Recyclis. En 2013, grâce à l'installation de panneaux explicatifs qui rythment la visite, Bruxelles-Energie s'est aussi inscrite dans cette démarche pédagogique.

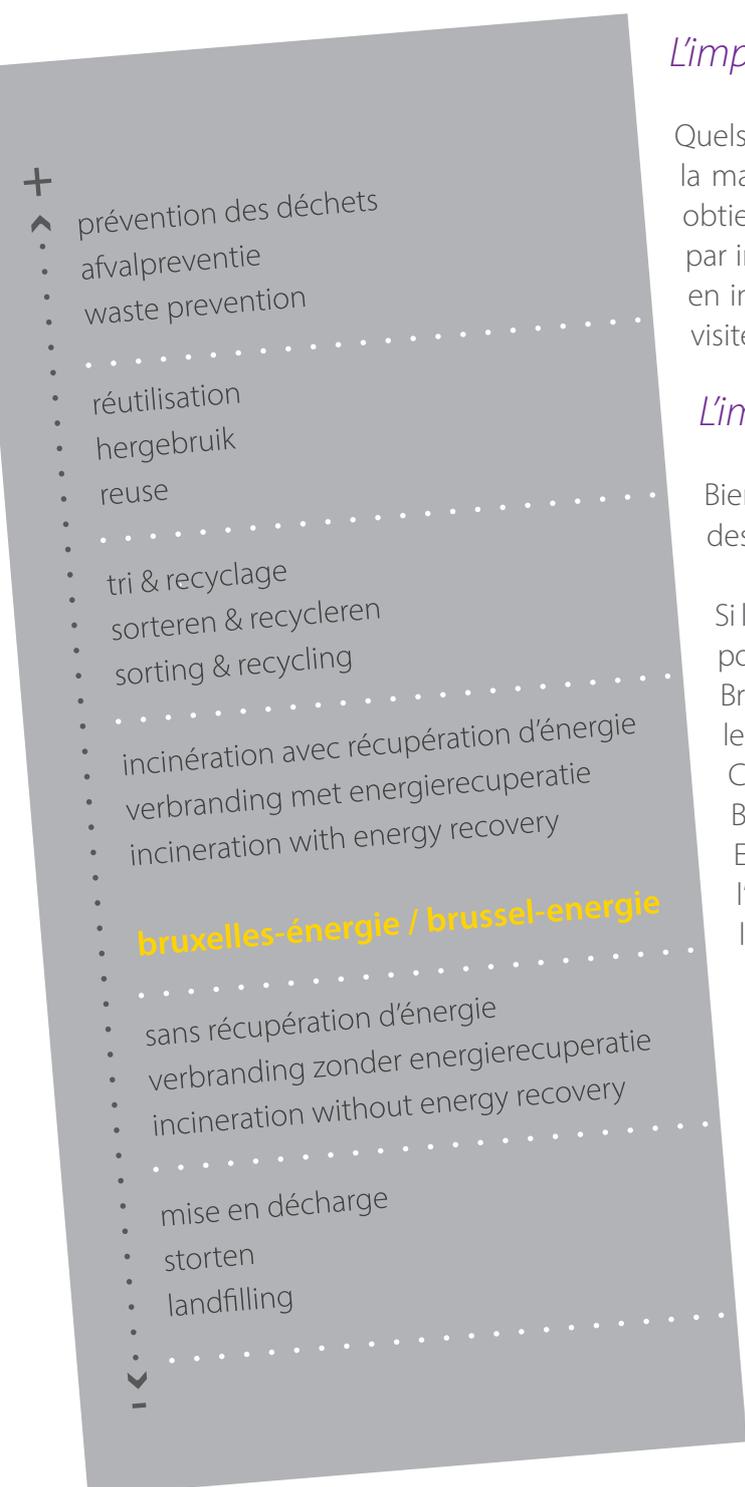


La gestion saine des déchets dans le plus grand respect l'environnement

Les parcours pédagogiques permettent d'appréhender la problématique du traitement des déchets de manière holistique : « L'Échelle de Lansink », aussi appelée « l'échelle du bon sens », est l'outil de référence qui préconise l'optimisation d'une étape de traitement avant le passage à la suivante. Ainsi, les visiteurs peuvent se rendre compte que l'étape « incinération des déchets avec récupération d'énergie » est complémentaire à l'étape « tri et recyclage », et non pas opposable, comme il l'est parfois suggéré à tort. Cette partie du discours est commune aux 3 parcours didactiques.

Le fonctionnement technique des outils de traitement

De manière simplifiée et schématisée, les aspects techniques du traitement des déchets de chaque unité sont dévoilés étape par étape.



L'impact sur l'environnement

Quels sont les avantages d'un bon tri ? Que fabrique-t-on avec la matière récupérée ? Quelles économies d'énergie et de CO2 obtient-on ? Comment Bruxelles-Energie traite-t-elle les déchets par incinération sans polluer ? Que produit-on comme énergie en incinérant les déchets ? Autant de questions auxquelles les visites permettent d'apporter des réponses claires et précises.

L'importance de l'acte citoyen individuel

Bien trier à la source permet d'optimiser la qualité du traitement des déchets. La gestion des déchets, c'est l'affaire de tous.

Si les visites des unités de traitement existent depuis longtemps pour les écoles et associations, c'est à tous les citoyens que Bruxelles-Compost, Recyclis et Bruxelles-Energie ont ouvert leurs portes, respectivement le 21 septembre pour Bruxelles-Compost et Recyclis (visite combinée) et le 6 octobre pour Bruxelles-Energie (dans le cadre de la Journée Découverte Entreprises). Il semblait évident de suivre la logique de l'Échelle de Lansink : d'abord le « tri & recyclage », ensuite « l'incinération des déchets avec récupération d'énergie ».

La collaboration mise en place entre les équipes de Bruxelles-Compost, Recyclis, Bruxelles-Energie et celles de Bruxelles-Propreté a permis d'accueillir dans les meilleures conditions les 1.500 visiteurs et de les guider en petits groupes à travers les différents éléments didactiques. Ils ont eu l'opportunité de poser des questions plus précises ou techniques aux directeurs d'exploitation.

Pour en savoir davantage, il suffit de consulter les sites internet suivants :

www.bru-compost.be - www.recyclis.be - www.bru-energie.be

Recyclis, comment cela fonctionne ?

Principale raison des changements de collecte de ce début d'année 2013, il semble important qu'à travers ce rapport annuel, on puisse décrire et expliquer le fonctionnement de cette usine de tri.

Bref historique

Recyclis est une marque de Bruxelles-Recyclage S.A. On y compte 7 employés et 44 ouvriers.

Bruxelles-Propreté détient 100% de l'actionariat.

La mission de Recyclis est de trier les emballages PMC et les papiers-cartons.

Ce centre de tri a été construit en 1998. Le démarrage de la ligne de tri PMC et des deux lignes de tri de papiers-cartons a commencé en 1999.

Autrefois, les sacs jaunes et bleus étaient collectés en même temps, une fois par semaine. Compactés lors de la collecte, une partie des sacs jaunes et bleus se trouvaient mélangés lorsqu'ils étaient déversés dans le hall de déchargement. Il y avait toujours un pré tri à faire pour mieux séparer les sacs jaunes et bleus avant de les envoyer vers les différentes lignes de tri.

Ce pré tri était coûteux et nécessitait de la place dans le hall de déchargement. La qualité du tri en pâtissait.

En 2012, d'importants travaux ont permis la rénovation intégrale du centre en vue d'automatiser le fonctionnement et d'améliorer la qualité du tri. Le centre de tri est à la pointe de la technologie grâce à ses installations qui font appel aux dernières techniques disponibles, comme le tri optique.

Les matières triées

Les matières triées suivantes sont revendues à l'industrie :

- le papier de différentes qualités (41.500 tonnes en 2013)
- le carton (10.400 tonnes en 2013)
- le PET incolore (2.100 tonnes en 2013)
- le PET bleu (900 tonnes en 2013)
- le PET vert (250 tonnes en 2013)
- le PEHD (1.100 tonnes en 2013)
- les cartons à boissons (1.300 tonnes en 2013)
- l'acier (2.100 tonnes en 2013)
- l'aluminium (250 tonnes en 2013)

Le fonctionnement

Au centre de tri, on distingue le flux des emballages PMC collectés via les sacs bleus et le flux des papiers-cartons, collectés dans les sacs jaunes ou en vrac.

Nous allons décrire étape par étape le fonctionnement des deux lignes de tri.

La ligne bleue : les emballages PMC



Celle-ci se déroule sur 7 étapes.

Étape 1 : L'ouvre sacs

Il déchiquette les sacs bleus pour libérer leur contenu.

Étape 2 : Le pré-tri manuel

C'est la seule étape qui n'est pas automatisée. Les erreurs de tri sont enlevées manuellement.

Étape 3 : La soufflerie

L'aspiro-souffleur permet de récupérer les sacs bleus vides.

Étape 4 : La bande magnétique

La bande magnétique isole les emballages en acier.

Étape 5 : Le tri optique

Le tri optique récupère et trie les emballages PET incolore, le PET bleu, le PET vert, le PEHD et les cartons à boissons.

Étape 6 : Le séparateur par courant de Foucault

Par un champ magnétique induit, le séparateur par courant de Foucault permet de séparer les emballages en aluminium.

Étape 7 : Les erreurs de tri

Les erreurs de tri sont redirigées vers l'étape 4, afin de réaliser un affinement du tri.



Plus d'infos → www.recyclis.be

La ligne jaune : les papiers-cartons

Nous pouvons séparer le travail en 4 étapes.

Étape 1 : Le décartonneur

Cette étape permet d'isoler les gros cartons du reste des autres déchets

Étape 2 : L'ouvre-sac

Les sacs jaunes sont déchiquetés pour libérer le contenu.

Étape 3 : Le tri optique

Le tri optique permet de récupérer et trier les papiers de qualité différentes (papier mixte, papier archives et journaux) ainsi que les sacs jaunes. Pour séparer les sacs jaunes, la soufflerie n'est pas appropriée vu le faible poids du papier. C'est donc le tri optique qui permet d'effectuer ce travail.

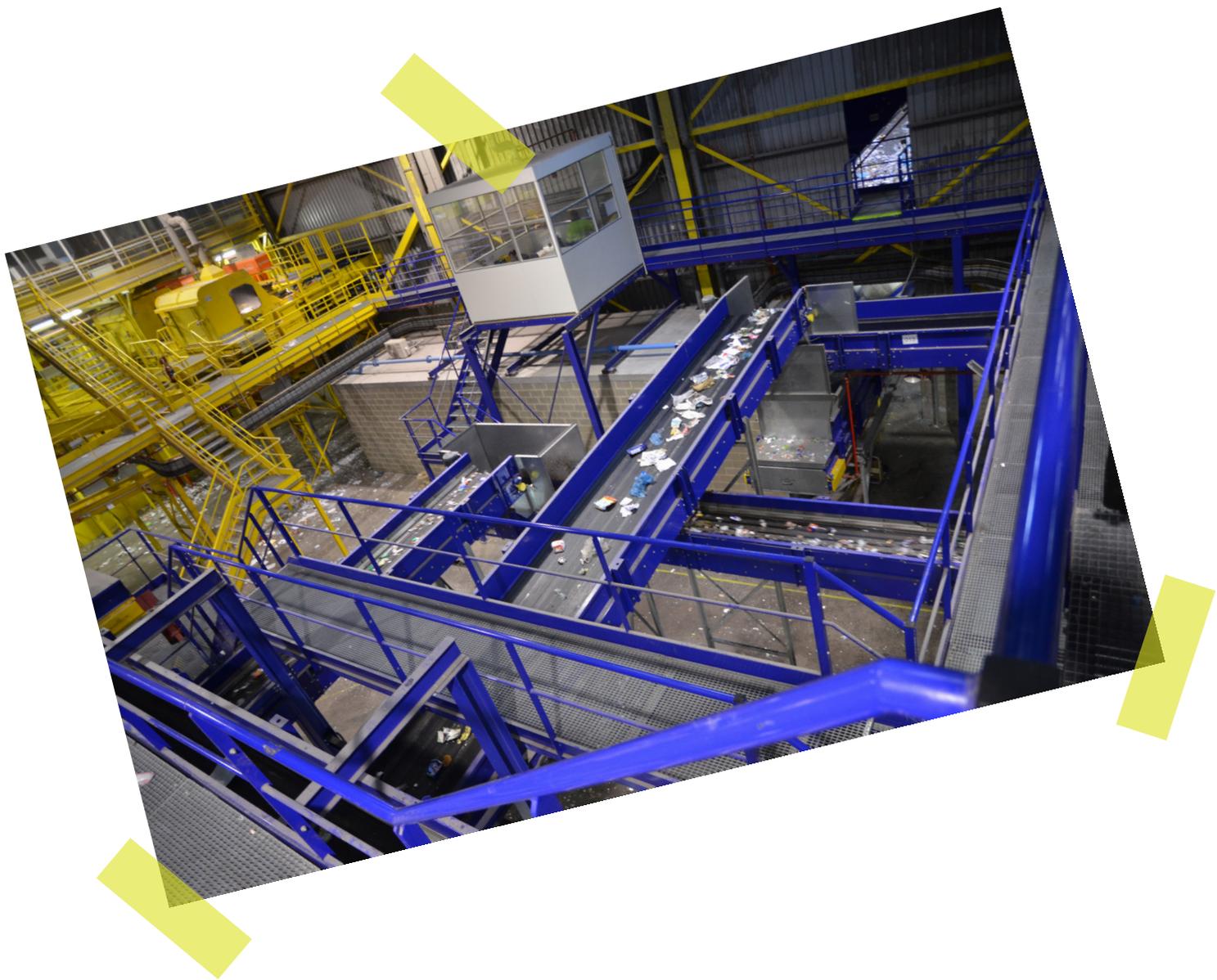
Étape 4 : Le contrôle manuel

Tout comme dans le processus de la ligne bleue, une étape manuelle est mise en place. Dans ce cas, elle permet d'affiner le tri des papiers-cartons et supprimer les intrus.



Plus d'infos → www.recyclis.be





Concrètement, au niveau du recyclage et de l'impact sur l'environnement, nous pouvons observer de nombreux résultats positifs.

1 t de bouteilles PET correspond plus ou moins à 27.000 bouteilles de 1,5 l .

Au point de vue environnemental, cela permet :

- de fabriquer l'équivalent de 1.800 pull en polair,
- d'économiser 0,65 t de pétrole et 0,2 t de gaz naturel,
- de réaliser l'économie de 11 MWh d'électricité. Soit l'équivalent de la consommation annuelle d'un frigo A+ pendant 52 ans.
- d'économiser 2,5 t de CO₂. Soit l'équivalent de 17.000 km en voiture type familiale.

Vous trouverez les détails de l'impact environnemental des autres fractions de déchets apportées chez Recyclis sur le site du centre de tri : www.recyclis.be



Garantir la satisfaction des clients

Dans un contexte de crise économique, nous avons consolidé notre portefeuille de contrats commerciaux et avons clôturé l'année 2013 avec 16.826 contrats soit un chiffre d'affaires de 15.082.694 €.

Les nouvelles obligations de contrat

L'Ordonnance du 14 juin 2012 relative aux déchets a clairement établi 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 agréé 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 les ménages, entrée en vigueur le 2 février 2013, a mis les dispositions de cette ordonnance en application.

Concrètement, tous les producteurs ou détenteurs de déchets autres que les ménages c'est à dire; les entreprises, les commerçants, les indépendants, les associations et les administrations qui produisent par semaine au moins 30 litres de déchets résiduels ou 50 litres de PMC ou 30 litres de papiers-cartons, doivent respecter les obligations suivantes :

- avoir un contrat de collecte auprès d'un collecteur agréé ;
- utiliser des sacs ou des conteneurs identifiés au logo de ce collecteur ;
- trier les papiers-cartons : obligatoire depuis le 2 février 2013 ;
- trier les PMC, les bouteilles et les flacons en verre transparent blanc et de couleur ainsi que les déchets de jardin (ces fractions après une période transitoire d'un an, donc à partir du 2 février 2014).

Les informations aux professionnels

Pour mettre en évidence ces nouvelles obligations, Bruxelles-Propreté a produit une campagne médiatique d'une durée d'environ 6 mois. Elle intégrait du publi-reportage, de l'affichage, de la publicité radiophonique, de la publicité dans des magazines et journaux, du bannering internet et des campagnes Google Adwords (annonces de type « pay per click »). Cette campagne médiatique a utilisé à la fois les médias traditionnels et numériques en incluant entre autres un micro-site en 3 langues (FR, NL et EN) avec les dénominations respectives suivantes :

D'une part, ce micro-site résume les nouvelles obligations avec clarté; d'autre part, il permet aux internautes de se procurer les textes législatifs. Enfin, il renvoie évidemment vers le service Bruxelles-Propreté Pro, qui gère les demandes de ces publics cibles.

Les avantages de notre offre commerciale



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 sociétale à laquelle ils 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, des conteneurs de différentes dimensions 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 ou en vrac.

Pour promouvoir le tri des déchets en vue de leur recyclage, les déchets triés (papiers-cartons, verre, PMC, déchets de jardin) sont enlevés à des conditions plus attractives que les déchets résiduels : les tarifs de collecte sont réduits et la mise à disposition de conteneurs est gratuite. 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 à la demande du client ; 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 d'évènements divers. Toutes ces prestations sont effectuées sur base d'un devis.

Le climat économique invariablement morose est à l'origine d'une stagnation du portefeuille de contrats. Le taux élevé de faillites et de cessations d'activités en région de Bruxelles-Capitale entraîne plus de la moitié des clôtures de contrats.

Les résultats financiers

Même si le nombre de contrats en portefeuille a augmenté de 4 %, passant de 16.176 unités en 2012 à 16.826 contrats fin 2013, le chiffre d'affaire que représente ce portefeuille de contrats stagne, passant de 15.214.961 € en 2012 à 15.082.694 € pour l'exercice 2013.

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2013 sur l'ensemble des prestations pour le compte de clients commerciaux s'est élevé à 17.411.990 €. En comparaison, nous avons clôturé l'année 2012 avec un montant facturé de 18.541.927 €.

Les uns

Le changement dans la collecte des sacs bleus et jaunes

avec les autres



pour un meilleur

L'alternance de la collecte des sacs bleus et des sacs jaunes a représenté pour Bruxelles-Propreté un des plus importants défis de ces dernières années : modifier l'habitude de sortir ses sacs bleu et jaune le même jour, qui était ancrée chez les Bruxellois depuis 15 ans.

Il faut rappeler que ce changement trouve son origine dans les nouvelles installations de tri. Ces dernières exigent que les 2 fractions soient parfaitement séparées à leur arrivée au centre de tri pour améliorer leur recyclage. Bruxelles-Propreté ne s'est pas lancée dans ce nouveau dispositif de collecte sans interroger préalablement les Bruxellois. Une enquête auprès des habitants a permis de déterminer qu'ils sortent leur sac jaune en moyenne toutes les deux semaines et leur sac bleu toutes les trois semaines. L'alternance de la collecte se rapproche donc de la réalité de la majorité des ménages.

Notre partenaire Fost Plus a d'emblée été associé à notre réflexion sur la manière d'informer les Bruxellois. Sur base de son expérience en Flandre et en Wallonie, un calendrier des différentes collectes en sacs - une première pour notre région - a été développé et distribué dans toutes les boîtes aux lettres de notre région.

Deux campagnes de communication complémentaires se sont succédées. La première annonçait la distribution du calendrier à la mi-décembre 2012 ; la seconde rappelait la mise en œuvre de l'alternance de la collecte des sacs bleus et jaunes au début du mois de janvier 2013.

cadre de vie

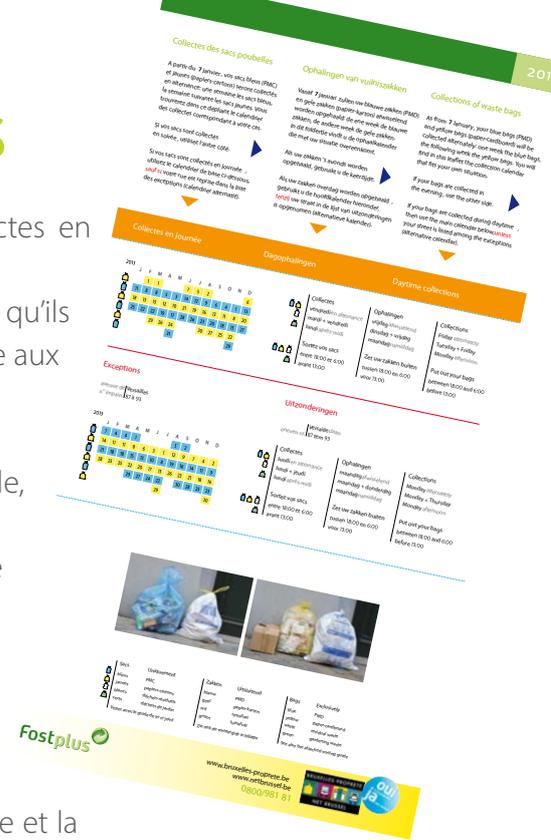
La distribution des calendriers

Les calendriers ont été conçus par commune en distinguant les collectes en matinée et en soirée.

Un important dispositif média a attisé la curiosité des Bruxellois pour qu'ils guettent le dépôt de l'enveloppe contenant leur calendrier dans leur boîte aux lettres :

- une campagne radio en langues française, néerlandaise, espagnole, marocaine et turque ;
- une campagne d'affichage de 2 m² dans les Abribus et stations de métro, flancs de camions de collecte ;
- une campagne dans la presse régionale gratuite (Vlan Brussel Deze Week, Metro et 7 Dimanche) et dans les journaux communaux. Nous noterons la présence d'annonces sur le site The Bulletin.

Deux supports ont renforcé ce dispositif média : une conférence de presse et la création d'une page "calendrier des collectes" sur le site Internet de Bruxelles-Propreté : en inscrivant son adresse et n° de maison, l'habitant accède directement à son calendrier personnalisé.



La mise en œuvre de l'alternance

Une campagne puissante a informé les Bruxellois qu'à partir du 7 janvier 2013, ils devaient sortir en alternance leurs sacs jaune et bleu : une semaine l'un, la semaine suivante l'autre. Il fallait éviter que des sacs restent en rue jusqu'à la collecte de la semaine suivante.

La campagne a été déclinée de plusieurs manières :

- campagne radio en langues française, néerlandaise, espagnole, marocaine et turque ;
- campagne d'affichage 2 et 8 m² et flancs de bus et trams, flancs de camions de collecte ;
- campagne dans la presse régionale gratuite (Vlan, Week, Metro et 7 Dimanche) et dans les journaux communaux. Brussel Deze
- 21 animations ont été assurées sur les marchés par 4 animateurs en janvier et février 2013, souvent dans des conditions climatiques très difficiles. Ils étaient accompagnés d'un véhicule « showroom ».

Pour mieux accompagner les Bruxellois dans ce changement, nos chargeurs ont apposés des autocollants correctifs sur les sacs sortis la mauvaise semaine. Les agents de proximité ont effectué des actions de sensibilisation en porte-à-porte. L'explication a été donnée de vive-voix aux habitants des quartiers où les problèmes étaient le plus récurrents. Le renforcement des équipes du call-center pendant la période de transition a permis de traiter jusqu'à 1.000 appels par jour.



Une présence accrue sur le terrain

En collaboration avec Fost Plus, Bruxelles-Propreté a mené un projet pilote dans huit logements sociaux pour y améliorer le tri des déchets. En étroite collaboration avec les responsables des sites et certains citoyens déterminés à changer les mauvaises habitudes de leurs voisins, les animateurs de Bruxelles-Propreté ont prospecté auprès des habitants pour leur expliquer les bonnes pratiques en matière de tri. Après six mois de test, le résultat n'est pas probant mais d'autres actions sont déjà mises en place pour améliorer la situation. Nous tirerons les conclusions définitives en 2014.

En prenant part à de nombreuses événements, nos animateurs accompagnent les habitants ne disposant pas toujours d'un accès aisé à l'information. Cette démarche permet d'aider les Bruxellois à adopter les bons gestes citoyens. Les animateurs répondent aux questions de ces habitants, et notent leurs suggestions, remarques, plaintes ou remerciements. En 2013, les animateurs de terrain ont participé à environ 80 événements dont la fête de l'Iris, la fête de l'Environnement, les marchés, les fêtes de quartier, etc.

L'information aux habitants lors de travaux, de modifications des horaires des collectes, d'installations de nouvelles bulles à verre ou autres changements notables sollicite l'engagement de nos animateurs de façon importante. Leur mission, coordonnée par le service opérationnel, consiste à distribuer des toutes-boîtes avertissant les habitants des changements en matière de collectes de déchets. En ce qui concerne les seuls travaux, pas moins de 300 actions de distribution de toutes-boîtes ont été assurées en 2013, en collaboration avec les agents de proximité.

Une volonté d'accompagner petits et grands

Nos actions d'information auprès des écoles fondamentales et secondaires sont toujours plus appréciées. En 2013, nos animateurs y ont réalisé 220 animations et 51 visites "Analyses et Conseils".

Plus spécifiquement, notre "Pack Animations" aide les établissements scolaires à installer un tri correct dans la durée, à conscientiser les élèves à la problématique du tri et à les éduquer au respect de l'environnement. Au cours de l'année scolaire 2012-2013, 34 écoles francophones et 12 écoles néerlandophones ont bénéficié du support de nos animateurs. Grâce au soutien financier de notre partenaire Fost Plus, 1.550 poubelles jaunes et 260 poubelles bleues ont été installées dans ces écoles. En dehors de cela, Bruxelles-Propreté met gratuitement des conteneurs jaunes et bleus destinés à la collecte à leur disposition.

Au cours de l'été 2013, nos animateurs ont donné un nouveau souffle aux animations des plaines de jeux, grâce à la mise en œuvre d'activités ludiques et sportives, bien adaptées à ce contexte récréatif : courses de sacs, base-ball, basket-ball, etc.

Ces activités permettent d'apprendre à trier correctement les déchets tout en s'amusant. Dix-huit journées ou demi-journées d'animations ont ainsi été organisées durant les vacances scolaires.

437 visites ont été réalisées cette année pour des associations qui organisent les programmes de formation et d'insertion pour les primo-arrivants et les personnes impliquées dans un processus d'alphabétisation. Leurs programmes d'activités intègrent la visite des installations de traitement des déchets et le parc à conteneurs régional Sud.



En dehors des appels reçus au Call Center, nous avons traité 895 demandes écrites concernant majoritairement des précisions sur le tri, des questions relatives à nos services, au traitement et au recyclage des déchets. L'envoi de documentation ou d'affiches et autocollants sur le tri est réalisé à la demande.

Un nouveau site internet pour une information plus claire

À la fin du mois de juin 2013, Bruxelles-Propreté s'est dotée d'un nouveau site internet. Une étude auprès des citoyens avait été menée préalablement. Elle a permis de guider la conception du site internet, selon une logique d'utilisation plus efficace pour les usagers et clients professionnels.

Une nouvelle architecture d'information, un contenu plus didactique, un « look & feel » plus sobre et de nouvelles fonctionnalités en font un outil de communication performant. Notons par exemple le calendrier des collectes personnalisé : il suffit d'entrer son adresse pour obtenir les jours des collectes de ses sacs, ainsi que les adresses des PROXY CHIMIK et bulles à verre les plus proches. Une première en Belgique.

En 6 mois (de fin juin à fin décembre 2013), plus de 165.000 internautes ont effectué près de 250.000 visites pour un total de 800.000 pages consultées.

Le Call Center 0800 981 81

Nos 14 téléopérateurs ont répondu à près de 140.000 appels en 2013. Ce volume n'est pas sans conséquence sur le temps d'attente à certaines heures. Une réflexion a donc été lancée pour diminuer ce temps d'attente de façon structurelle. Des relevés ont été réalisés sur plusieurs mois pour établir un cadastre précis. Sur cette base, un nouvel horaire a été adopté le 1er juillet 2013. Désormais, le centre d'appels téléphoniques de Bruxelles-Propreté est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h30 et de 9h à 16h30 les jours fériés qui tombent en semaine. Ces tranches horaires assurent la présence d'un maximum de téléopérateurs aux heures et jours où les appels sont les plus nombreux. Ce changement a entraîné immédiatement des résultats positifs qui se sont confirmés au fil des mois. Le temps moyen d'attente est tombé à moins de 2 minutes.

Notre volonté d'améliorer nos services

Le nombre de plaintes traitées en 2013 s'élève à 13.212 contre 15.147 en 2012.

Cette diminution globale s'expliquerait à travers les faits suivants :

- moins de plaintes concernant les collectes de déchets résiduels ;
- une meilleure communication sur les changements des jours de collecte des déchets en conteneur l'après-midi.

Néanmoins, deux postes ont vu leur nombre augmenter :

- le nombre de signalement des dépôts clandestins. Ceux-ci passent de 3.030 en 2012 à 3.540 en 2013.
- les signalements de problèmes pour la collecte des sacs jaunes et bleus ont plus que doublé. Ce sont les conséquences du passage en monoflux de la collecte des sacs jaunes et bleus.

Quand l'information ne suffit pas

Le service « Recherche et verbalisation » a poursuivi son développement de coopérations avec les zones de police locales et d'autres services spécialisés, notamment en lançant des opérations de contrôle avec les zones BRUNO (Schaerbeek, Saint-Josse-Ten-Noode, Evere) et MONTGOMERY (Etterbeek, Woluwe-Saint-Pierre et Woluwe-Saint-Lambert).

Une collaboration toute particulière a eu lieu avec la commune de Molenbeek-Saint-Jean et la police de la zone Bruxelles-Ouest.

Cette collaboration a permis de créer une nouvelle synergie entre services communaux, police locale, Parquet de Bruxelles et Bruxelles-Propreté.

Pendant plus de deux mois, des agents verbalisateurs de la cellule « Recherche et verbalisation » ont accompagné quotidiennement des agents constatateurs de la commune sur leurs tournées habituelles afin de les former à la recherche des infractions en matière de déchets.

Les agents constatateurs molenbeekois dressent désormais des procès-verbaux sur base de l'Ordonnance du 25 mars 1999 relative à la recherche, la constatation, la poursuite et la répression des infractions en matière d'environnement.

Les dossiers sont rapidement renvoyés par le Parquet de Bruxelles vers Bruxelles-Propreté en vue de l'imposition d'une amende administrative. Bruxelles-Propreté convoque les contrevenants dans les meilleurs délais afin d'assurer un traitement rapide.

Opération « Normandie »

Par ailleurs, une opération de grande envergure, baptisée « Normandie », impliquant la collaboration de Bruxelles-Propreté, de la Douane, du SPF Mobilité, ainsi que quatre zones de police de la région a permis de mener, en juin 2013, une vaste opération de lutte contre les délits en matière de déchets. Cette opération impliquait cinq barrages routiers simultanés sur l'ensemble du territoire régional et des inspections sur des cibles précises. Au final, cela a permis de remettre sous contrôle plus de 100 m³ de déchets en une seule journée.

Quelques chiffres pour 2013 :

1. Le nombre total de procès-verbaux est de nouveau en hausse (3.620 PV contre 3.569 PV en 2012).
2. Les mesures de contrainte ont connu une augmentation sensible. Elles sont au nombre de 365 portant sur plus de 1.100 m³ de déchets (contre 279 mesures de contrainte en 2012).
3. 382 personnes ont été prises en flagrant délit lors d'opérations de surveillance réalisées par Bruxelles-Propreté ou en collaboration avec les polices locales.
4. 119.155 € ont été perçus par le Fonds de Protection de l'Environnement à titre d'amendes administratives, avant exécution forcée des décisions intervenues.



Le service des Ressources humaines a mené de nombreux projets durant l'année 2013 en vue d'améliorer la qualité de ses services et l'accompagnement de ses collaborateurs.

humaines

Le processus de recrutement

Le service des ressources humaines a porté son attention sur l'amélioration de la qualité du processus de recrutement. Cela a conduit à une collaboration avec Actiris, qui apporte dorénavant son expertise sur le plan de la présélection de nos candidats.

Un des avantages est l'objectivité accrue dans le processus du recrutement. Tous les postulants sont rencontrés par un conseiller en recrutement d'Actiris.

Au sein de Bruxelles-Propreté, la cellule « recrutement » se consacre désormais à l'accompagnement des candidats sélectionnés ainsi qu'à l'amélioration continue de notre processus de sélection. Ceci se traduit notamment par des entretiens avec chacun des candidats présélectionnés afin d'évaluer leurs compétences et motivations.

La collaboration avec Actiris a été formalisée par une convention bi-partite en mars 2013.

Grâce à cette convention, Bruxelles-Propreté veut augmenter la qualité de son recrutement afin de répondre au mieux aux besoins opérationnels et aux missions de service public.

Bruxelles-Propreté est particulièrement attentive à l'insertion socio-professionnelle d'un public jeune et peu qualifié en région de Bruxelles-Capitale.

Dans le courant de l'année 2013, 241 personnes ont été engagées, toutes avaient moins de 35 ans et la plupart étaient peu qualifiées. Parmi ces personnes, 113 avaient moins de 25 ans.

Bruxelles-Propreté poursuit sa réflexion sur la gestion de la diversité

Des actions concrètes ont été menées afin de promouvoir l'égalité entre hommes et femmes au travail, la lutte contre le racisme ainsi que toute forme de discrimination basée sur la religion, l'appartenance linguistique et l'état de santé des agents au travers de la politique de gestion du personnel.

La juste répartition des rôles linguistiques au sein de notre administration a été déterminée par un recensement des activités de ses collaborateurs ainsi que par celui des contacts avec la population bruxelloise. Le renouvellement du cadre linguistique est un impératif auquel le service des Ressources Humaines a consacré une grande partie du temps.

Le statut unique des travailleurs

De nombreuses réunions de préparation se sont tenues dans les derniers mois de 2013 suite à l'annonce du projet de mise en place du statut unique par le législateur. Ce statut entre en vigueur le 1er janvier 2014. Le statut des ouvriers et des employés doit être unifié. La distinction est permise mais la différence doit demeurer objective et raisonnable. Voilà qui inaugure un beau défi pour l'année 2014.

Nos ressources

le bien-être et la sécurité

Le respect de la législation

À travers un support ponctuel ou via un accompagnement soutenu, deux juristes assistent les différents services de Bruxelles-Propreté lorsque des problématiques juridiques se posent à eux.

Nous pouvons citer entre autres la collaboration avec le service des ressources humaines pour les nouveautés en matière de délais de préavis et l'entrée en vigueur de la réforme des pensions. Concernant l'élaboration d'une fiche de procédure disciplinaire la cellule ISO et la direction opérationnelle se sont jointes au groupe de travail.

La publication au Moniteur belge de nouveaux textes réglementaires et législatifs en matière de marchés publics ont nécessité l'adaptation des documents types et un appui aux différents services de Bruxelles-Propreté pour l'application de ceux-ci.

Les autres avancées ont concerné le marché d'étude relatif à la VIème réforme de l'Etat en matière de propreté publique et l'entrée en vigueur de nouvelles règles de mise en œuvre de l'obligation de tri pour les producteurs ou détenteurs de déchets autres que les ménages ainsi que les lois relatives à l'enregistrement des collecteurs et des transporteurs de déchets non dangereux autres que ménagers.

La certification ISO : un outil stratégique et une ligne directrice pour une efficacité optimale

Bruxelles-Propreté est engagée dans un processus de certification ISO depuis 2004. En 2006, toutes les activités de collecte étaient certifiées ISO 9001. Aujourd'hui, une certification supplémentaire accentue l'attention sur le respect de l'environnement.

La norme ISO 14001 permet de développer un système de management environnemental et complète la norme ISO 9001.

La norme ISO 9001 nécessite les points suivants:

- 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)

La norme ISO 14001, quant à elle, se focalise sur le respect de l'environnement.

La direction générale a défini une politique environnementale qui fixe deux objectifs de conduite :

- Limiter les rejets polluants
- Sensibiliser chaque collaborateur à adopter une attitude écoresponsable dans le cadre de son travail.



La société Vinçotte a validé l'application de la norme de Management environnemental ISO 14001 en novembre 2013 pour certaines activités de collectes spécifiques. On peut citer le service opérationnel des bulles-à-verre, des enlèvements spéciaux et de grands conteneurs, le service des déchets spéciaux ainsi que les parcs à conteneurs. Les services supports tels que le service technique, développement et charroi, l'Ecole de propreté, la cellule Communication ont également obtenu leur certificat. Le service juridique, également certifié ISO 14001, a contribué à la veille réglementaire de tout le processus de certification.

De manière générale, le service ISO accompagne les 18 pilotes pour obtenir la qualité de travail fixée dans les objectifs. Régulièrement, la réalisation d'un audit interne apporte un regard extérieur au processus ISO. Il permet de s'assurer que les procédures sont connues et maîtrisées par le personnel. Lors de ces audits, des opportunités d'amélioration du système existant sont proposées.

En 2013, le service ISO a lancé 149 actions qualité, en a clôturé 94 et a réalisé 44 rapports de visites et d'audits internes, 152 modifications documentaires (nouveaux documents, modifications ou suppressions d'informations dépassées).

Une formation continue ou à la demande

L'École Régionale de Propreté Publique a assuré la formation de 1.656 agents, dont 200 agents communaux.

Au niveau administratif, la diversité des formations demeure importante. 86 modules distincts ont été organisés et/ou dispensés et 181 agents administratifs ont pu bénéficier d'au moins une formation (voire plusieurs dans certains cas).

Comme les années précédentes, les formations informatiques ont été particulièrement appréciées. Les raisons principales sont leur adéquation aux besoins et l'homogénéité du niveau des apprenants.



De manière générale, le taux moyen de satisfaction aux formations s'améliore pour atteindre 86,5 %.

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

En 2013, suite à l'épreuve de sélection organisée dans le 2e trimestre 2012, les formations lors de l'entrée en stage d'ouvriers de propreté publique se sont poursuivies. Elles ont concerné 99 agents, dont 88 travaillant déjà à Bruxelles Propreté.

Un autre volet important des activités de l'Ecole Régionale de Propreté Publique s'adresse à tous les chauffeurs de véhicules lourds, par la mise en application de la nouvelle législation européenne pour les chauffeurs poids lourds (obligation d'obtention d'un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) pour le 09 septembre 2016 au plus tard).

Le module «Le chronotachygraphe digital et les différents temps de conduite et de repos», pour lequel l'Ecole Régionale de Propreté Publique est agréée a été dispensé dès le 2e trimestre 2013.

206 détenteurs du permis C l'ont suivi.

En outre, deux autres modules CAP ont été réalisés en 2013 :

1. « Accidentologie : rédaction du constat d'accident à l'amiable - 38 détenteurs du permis C l'ont suivi.
2. « Ecoconduite sur simulateur » - 496 agents ont déjà bénéficié de cette formation.

L'action écoconduite a répondu à la préoccupation environnementale de l'Ecole Régionale de Propreté Publique et a conforté son engagement dans le processus de certification ISO 14001.

Relevons aussi la formation des agents engagés grâce à la convention avec Actiris. Chacun des 60 agents a reçu 228 heures de formation par an.

Ils ont pu être accompagnés sur le plan professionnel avec des modules de communication et d'évaluation professionnelle ainsi que des formations plus techniques. Au niveau social, ils ont été épaulés avec la mise en place de modules de gestion d'un budget, de prévention du surendettement, etc.

Grâce à leurs efforts d'intégration et à la qualité de leurs prestations, certains agents pourront se voir proposer un contrat à durée indéterminée ultérieurement.

Participer à la réalisation des objectifs d'amélioration du cadre de vie des Bruxellois au travers des missions de propreté publique dans une gestion respectueuse de l'environnement implique tant les agents de propreté communaux que les agents régionaux.

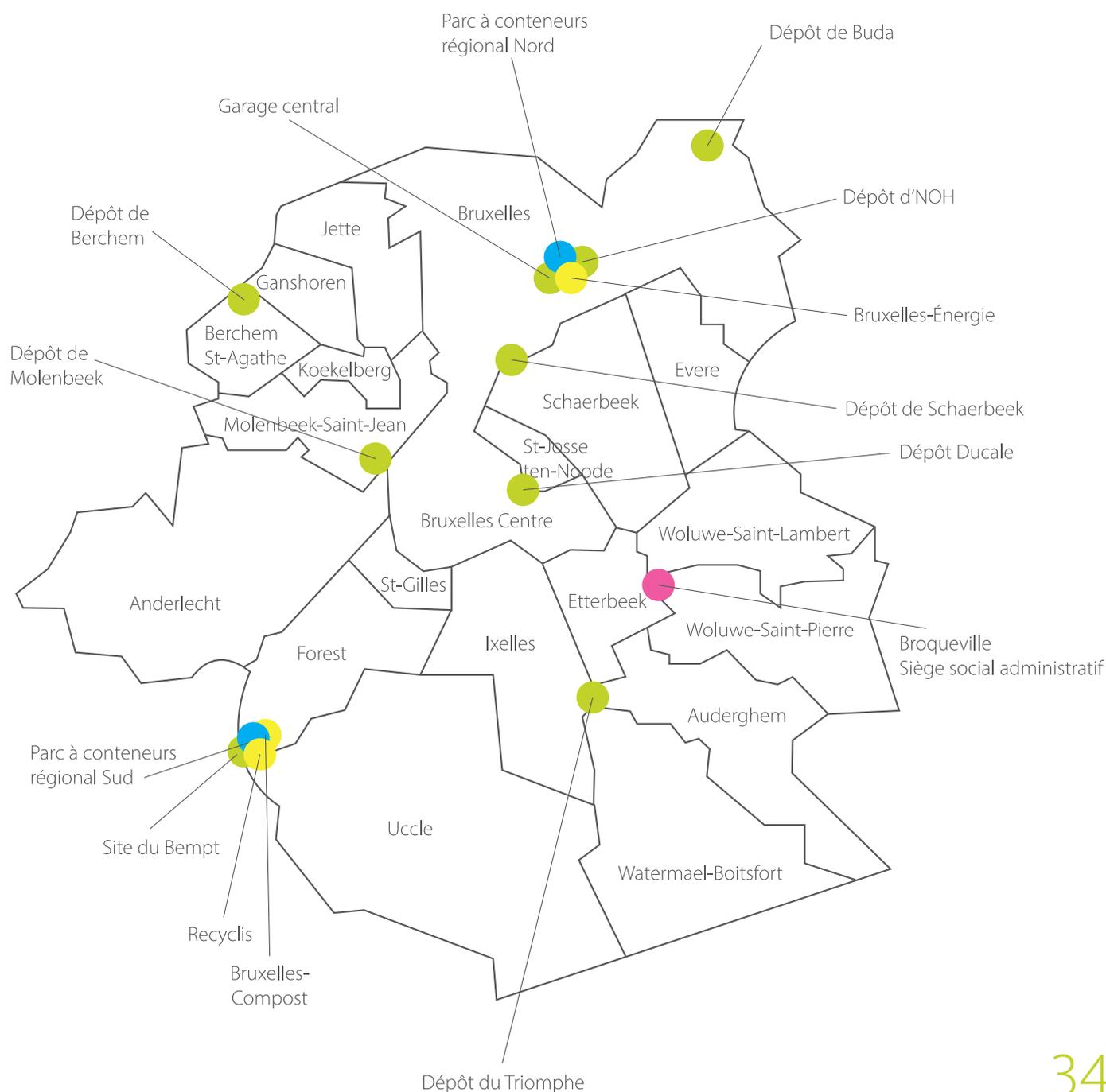
L'École Régionale de Propreté Publique les sensibilise et les forme. Elle saisit toutes les occasions pour insister sur l'importance de leur travail.



Les supports internes

La localisation de nos différents secteurs d'activité

1. **L'administration centrale** : avenue de Broqueville, 12 à 1150 Woluwe-Saint-Pierre
2. **Bempt** : chaussée de Ruisbroeck, 127-207 à 1190 Forest
3. **Berchem** : rue du bois des Iles, 20 à 1082 Berchem-Sainte-Agathe
4. **Buda** : chaussée de Vilvoorde, 202 à 1120 Neder-Over-Hembeek
5. **Ducale** : rue Ducale, 67 à 1000 Bruxelles
6. **Garage central et magasin central** : quai de Hembeek, 9 à 1020 Bruxelles
7. **Molenbeek** : rue de l'indépendance, 28 à 1080 Molenbeek
8. **NOH** : avenue de Vilvoorde, 80-82 à 1000 Bruxelles
9. **Schaerbeek** : rue des Palais, 314 à 1030 Schaerbeek
10. **Triomphe** : boulevard du Triomphe, 87 à 1160 Auderghem



La gestion du patrimoine immobilier

Un audit du patrimoine a été finalisé en vue de fournir une photographie du parc immobilier, relativement âgé, de Bruxelles-Propreté et des dépenses prévisibles à 10 ans.

Seuls les sites dont Bruxelles-Propreté est propriétaire ont été audités, à l'exception du secteur du Bempt, le plus récent, du secteur de Buda pour lequel un projet global de réaménagement est en cours ainsi que l'Ecopôle.

A travers de l'audit des sept sites, l'analyse a permis de révéler d'une part l'état de l'architecture et d'autre part, celui des techniques par bâtiment.

L'étude a mis en évidence que le parc répond dans son ensemble de manière satisfaisante aux fonctions attendues (86%). Par ailleurs, son état actuel est relativement préoccupant pour l'architecture (60%).

Les installations techniques des sites de Bruxelles-Propreté présentent à l'heure actuelle un état d'entretien convenable (81%) et des performances acceptables (79%).

Pour les techniques spéciales, le matériel satisfait dans l'ensemble et permet de fonctionner dans des conditions relativement acceptables encore quelque temps.

L'audit a également révélé que les bâtiments sont utilisés dans la plupart des cas au maximum de leur capacité, tant en terme d'accueil des travailleurs que du matériel roulant ou autre.

Cette situation s'explique à la fois par la diversification des activités, par l'évolution constante du personnel et par l'augmentation du nombre de véhicules utilisés pour mener à bien les missions de Bruxelles-Propreté.

Cette forte occupation des bâtiments complique les travaux de rénovation et réduit la possibilité d'accueillir plus de collaborateurs. Les solutions alternatives sont donc extrêmement réduites quand des travaux de rénovation doivent être entrepris ou si l'exploitation de sites venait à devoir absorber plus de personnes ou de matériel.

Un scénario de gestion du patrimoine pourrait consister à se défaire des bâtiments les plus insatisfaisants pour en construire de nouveaux, performants et adaptés ou du moins à les transformer lourdement.

Les aménagements

Compte-tenu des budgets annuels limités, les réparations et aménagements sont localisés et programmés en fonction des urgences constatées.

Un travail important a été réalisé en vue de la mise en conformité des sites, par rapport aux permis d'environnement, aux avis du SIAMU et aux contrôles des SECT - Services Externes de Contrôle Technique :

- l'aménagement d'une sortie de secours au secteur de Triomphe
- la démolition de la petite maison du secteur de NOH (anciennement service médical et service social) en vue d'aménager une sortie du site
- au secteur de NOH : placement d'un désableur pour l'égout truck Wash et réparation de l'égout
- au secteur de Molenbeek : mise en conformité des faux plafonds sur base des exigences du SIAMU
- le renouvellement du revêtement de sol en Epoxy dans le bâtiment de stockage des déchets chimiques

- l'aménagement des berges au secteur de NOH suite aux impositions de Bruxelles Environnement dans le cadre du renouvellement de permis
- la mise en conformité des chaufferies

Les améliorations suivantes ont été réalisées :

- la finalisation de l'aménagement d'un atelier supplémentaire pour l'atelier hydraulique du garage central à Heembeek, et la rénovation complète des douches du secteur ;
- au secteur de NOH : aménagement du premier étage pour la médecine du travail ;
- la mise en place d'une surveillance caméra sur les sites du Bempt et de NOH ;
- l'extension des locaux du parc à conteneurs régional Sud ;
- le remplacement du câblage informatique dans la majorité des secteurs ;
- au secteur de Molenbeek : réalisation d'un magasin grillagé et séparation des magasins du service de jour et de la nocturne ;
- l'aménagement du quai au secteur de NOH pour le service Recherche & Verbalisation ;
- la poursuite des travaux de réfection des peintures des différents secteurs

Parallèlement aux travaux, différents marchés ont été initiés pour :

- le remplacement des chaudières et des régulations des secteurs de NOH, du Bempt et de Heembeek ;
- le remplacement des portes sectionnelles au secteur de Triomphe ;
- l'isolation et la rénovation de l'étanchéité de la toiture du bâtiment de NOH ;
- la création de 3 douches supplémentaires au secteur de BUDA ;
- la réalisation des prestations récurrentes d'entretien et/ou de maintenance des installations de chauffage, des systèmes d'alarmes, des travaux de peinture...

Les fournisseurs d'énergie

Bruxelles-Propreté fait fonctionner ses installations avec une électricité 100% renouvelable.

En juillet 2013, Bruxelles-Propreté a mis en concurrence des fournisseurs d'énergie pour désigner celui qui alimentera l'ensemble des bâtiments et des installations techniques. A cette occasion, la fourniture d'électricité 100 % d'origine renouvelable ou produite par cogénération a été demandée.

Au final, le lot concernant l'électricité 100 % d'origine renouvelable a été attribué à EDF-Luminus SA et le lot concernant la fourniture en gaz naturel a quant à lui été attribué à Electrabel Customer Solutions SA.

Les deux contrats de fourniture ont débuté le 1er octobre 2013 et auront une durée de 27 mois. Ils concernent l'ensemble des bâtiments occupés par les 2.400 travailleurs de Bruxelles-Propreté, c'est-à-dire le siège administratif, les neufs secteurs et les deux parcs à conteneurs régionaux.

Cette mise en concurrence a permis à Bruxelles-Propreté d'atteindre un double objectif : diminuer le montant de la facture d'énergie et faire fonctionner ses installations avec une électricité 100% renouvelable.

L'entretien et la maintenance des bâtiments

En 2013, 1.651 demandes d'intervention ont été enregistrées.

Ces demandes font suite, soit à une panne, soit à un incident, soit à un acte de vandalisme. Elles concernent également des demandes d'aménagement.

Les permis d'environnement

De par leur nature, certaines activités de Bruxelles-Propreté sont soumises à un permis d'environnement.

Les demandes ou prolongations de permis ainsi que les modifications suite à certains changements d'activités sont gérées en concertation avec les services opérationnels. Cela permet de s'assurer du respect des conditions d'exploiter.

Cela concerne les dossiers suivants :

- la prolongation du permis d'environnement de Buda ;
- l'obtention du permis d'environnement pour l'Ecopôle ;
- le renouvellement du permis d'environnement de NOH ;
- la modification du permis sur le site Delaunoy/Molenbeek ; et
- la coordination de la demande de prolongation du permis d'environnement de Bruxelles-Compost

L'assainissement des sols

En tant que propriétaire de terrains industriels, Bruxelles-Propreté est 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 doivent être traitées de manière rigoureuse: la réalisation de certaines études, la procédure en matière d'identification et du traitement des sols pollués, les techniques à respecter pour nos obligations en matière d'assainissement ou de gestion du risque sur un sol pollué.

Cela concerne les projets suivants :

- la réévaluation des travaux d'assainissement des secteurs de Schaerbeek, Berchem, Triomphe et Molenbeek (excavation problématique sur des sites en activité) ;
- le lancement d'un marché pour la réalisation d'une étude détaillée pour les secteurs du Rectangle, d'Heembeek, de Buda et du parc à conteneurs Nord ;



- le travail de coordination pour la détection des citernes enfouies par géolocalisation au secteur de Schaerbeek ;
- l'élaboration d'un dossier de demande de subsides Greensfield pour les frais d'assainissement du sol sur le site de Bruxelles-Ecopôle ;
- la coordination du Projet de Gestion du Risque (PGR) pour Bruxelles-Ecopôle et la coordination de la réalisation d'une reconnaissance de l'état du sol (RES) pour Bruxelles-Compost.

Les projets

L'aménagement du secteur de BUDA

17 candidatures ont été analysées suite au lancement d'une procédure de sélection de candidats pour une mission d'architecture en vue d'un projet global de réaménagement.

Nous avons également coordonné les travaux de mesurage et bornage du terrain en vue de préparer le rachat à l'entreprise Solvay d'une parcelle voisine à celle de l'Agence.

Les bulles à verre enterrées

Cette année, 80 demandes de nouveaux sites de bulles à verre enterrées ont été traitées, parmi celles-ci :

- 18 nouveaux sites ont été installés dans 11 communes différentes
- 1 site a dû être arrêté en cours de chantier suite à des remontées d'eau de la nappe phréatique
- 9 sites ont été considérés comme non réalisables après investigation (présence d'impétrants)
- 4 sites ont dû être reportés à 2014
- 10 sites ont été sélectionnés pour une implantation en 2014

Le centre de traitement des déchets organiques

L'ancien hall industriel UCB, présent sur le site retenu pour la construction du centre de traitement des déchets organiques, a été démoli en raison des risques induits par la présence de nombreux squatteurs au sein de ce bâtiment.



Bruxelles-Ecôpôle

Le projet Bruxelles-Ecopôle vise la création d'un centre d'économie sociale actif dans le domaine de la récupération de déchets. Le centre s'installera dans un bâtiment industriel de 5.000 m² à Anderlecht après réhabilitation complète.

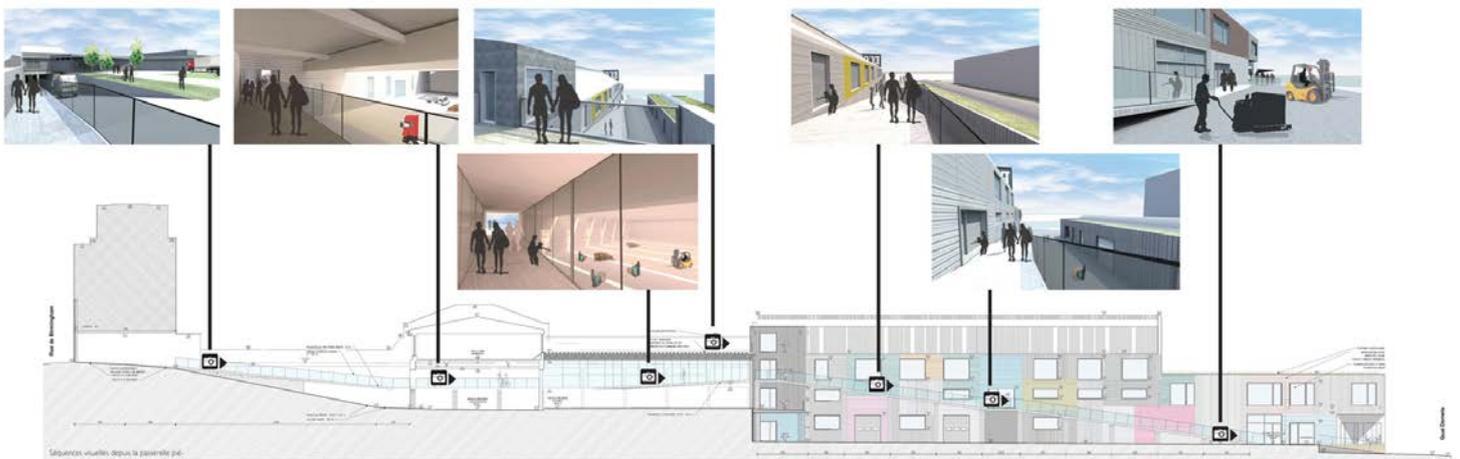
Un des objectifs est de créer un centre d'expertise pour les techniques du réemploi et du recyclage.

Différentes filières seront exploitées: encombrants, DEEE, matériel informatique (cartouches d'encre et imprimantes), matériaux de construction et biocarburants (huiles de friture).

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

En 2013, le projet Bruxelles-Ecopôle a vu les avancées suivantes :

- l'obtention du permis d'urbanisme pour la rénovation totale du site ;
- l'organisation des procédures relatives aux marchés de travaux pour la rénovation du bâtiment ;
- la mise en place d'une première étape : la réalisation d'un essai pilote de revalorisation des gros appareils électroménagers, en collaboration avec les Petits Riens ;
- l'installation provisoire de Relego sur le site, en vue de développer la valorisation des déchets de déconstruction ;
- la constitution de la structure d'exploitation du pôle de réemploi au sein d'une filiale de Bruxelles-Propreté, Bruxelles-Démontage ;
- l'organisation des procédures relatives au marché pour l'assainissement des sols, après déclaration de conformité du PGR par Bruxelles Environnement.



Les finances

La dotation régionale s'est élevée à 140.108.000€ contre 133.077.000€ en 2012.

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

La masse salariale représente la dépense la plus importante de Bruxelles-Propreté.

Un peu plus de 113.000.000 € (59 % du budget exécutés) ont été consacrés à l'ensemble des dépenses de personnel des 2.400 agents.

Un autre poste important de dépenses est celui des frais de fonctionnement. Ceux-ci comprennent, par ordre croissant : l'utilisation et la réparation des nombreux véhicules, le traitement des déchets, les frais liés à l'exploitation et à ceux financiers relatifs à l'usine de valorisation énergétique.

Le dernier poste conséquent concerne l'investissement : le matériel, les infrastructures, l'aménagement et la rénovation des nombreux sites et garages ainsi que le renouvellement du charroi pour des véhicules plus respectueux de l'environnement.

1. Recettes (en millions d'euros)		
	2012	2013
RECETTES PROPRES	54.17	48.41
DOTATION REGIONALE	133.08	140.11
TOTAL	187.25	188.52

2. Dépenses (en millions d'euros)		
	2012	2013
PERSONNEL	108.47	113.02
FONCTIONNEMENT	73.09	69.54
dont charroi	7.33	7.47
dont traitement immondices	31.36	26.48
autres	34.40	35.58
INVESTISSEMENT	7.94	8.66
TOTAL	189.50	191.22

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

Éditeur responsable : Vincent Jumeau
Réalisé par la Cellule Communication
Coordination : Johanne André
Mise en page : Lucille Noaillon
Photos : Laurent Grouwels
Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands.

ensemble

Rapport annuel 2013

encourageons
l'engagement
citoyen

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels