



Rapport annuel
Bruxelles-Propreté

2019

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

Éditeur responsable : Vincent Jumeau
Coordonné et réalisé par le service Communication
Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands.

Sommaire

- 4 Le mot de la Direction générale
- 6 Le service Opérationnel
 - La Collecte
 - Le Nettoyement
- 12 Le traitement des déchets
- 22 Le support Clients et Citoyens
- 24 Le service Communication
- 30 Le service Ressources humaines
- 33 L'École régionale de Propreté Publique
- 36 Le service Social
- 39 Le service Recherche et Verbalisation
- 40 Le service Audit interne
- 42 Le service ISO
- 43 Le service interne de Prévention et de Protection
- 45 Le service Infrastructures et Projets
- 47 Le service Achats et Logistique
- 48 Le service Gestion du Parc automobile
- 49 Le service Juridique
- 50 Le service Finances



Le mot de la Direction générale



2019 a été une année d'expérimentation et de mutation pour Bruxelles-Propreté.

La population de Bruxelles augmente chaque année, la densité de déchets à traiter s'accroît.

Bruxelles-Propreté doit s'adapter, se moderniser et innover pour mener à bien ses missions de collecte, de nettoyage, de traitement des déchets.

En effet, si l'amélioration continue a toujours été l'un de nos principes directeurs, les différentes innovations de l'année écoulée ont mis ce principe au centre de notre action.

Mentionnons, tout d'abord, le lancement d'un vaste projet transversal visant à établir un plan de fonctionnement de tous les services opérationnels : collecte, nettoyage, charroi, infrastructures... Une analyse en profondeur a été menée pour comprendre comment s'opèrent les flux de personnes et de véhicules lors de nos missions. Cette analyse a permis de mettre à plat le séquençage des différentes étapes d'une journée de travail de nos agent·e·s et, ainsi, d'évaluer l'intégralité des ressources nécessaires et disponibles. L'objectif est de porter un regard critique et constructif sur notre mode de fonctionnement afin de le faire évoluer avec précision.

Dans le même but, nous avons également travaillé à l'élaboration de nouveaux indicateurs chiffrés, qui permettront à l'avenir de piloter différentes activités à travers un canevas commun et objectivable.

Au niveau des Ressources humaines, l'instauration du télétravail occasionnel pour les agent·e·s administratifs participe à ce désir de modernisation. En dehors de la redéfinition du cadre de travail que cela implique, il est évidemment essentiel pour nous de prendre part de la sorte à la décongestion de la circulation et à l'amélioration de la qualité de l'air à Bruxelles.

Par ailleurs, plusieurs expériences amorcées en 2018 ont véritablement fait la preuve de leur pertinence et de leur efficacité en 2019.

Le lien durable qui s'est tissé entre Bruxelles-Propreté et les représentants d'initiatives citoyennes est le signe de la réussite du projet de soutien aux clean-ups « WakeUpCleanUp ».

De même, l'indéniable succès du Recypark Humanité montre à quel point la décision de le dédier exclusivement aux véhicules avec remorque et aux véhicules d'une hauteur de plus d'1,85 mètre était pertinente.

Enfin, la communication concernant les déchets alimentaires, opérée via le web et la radio mais aussi directement sur les parkings des supermarchés, des marchés et des grands événements bruxellois a permis à nos équipes de communication de terrain de distribuer plus de 7000 conteneurs orange aux citoyens désireux de se mettre à la collecte des déchets alimentaires. Et les résultats sont là ! De juin à décembre 2019, les tonnages pour les sacs orange ont systématiquement dépassé ceux de 2018.

Si 2019 était placée sous le signe de l'expérimentation, Bruxelles-Propreté n'a pas pour autant négligé le facteur durabilité, inhérent aux solutions écologiques.

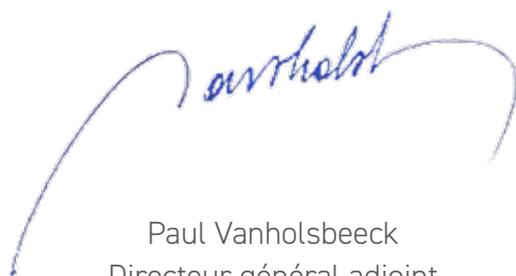
C'est pourquoi nous avons poursuivi le remplacement progressif de notre charroi afin de disposer, à terme, d'une flotte électrique. Un nouveau garage, dédié aux véhicules électriques, a également vu le jour !

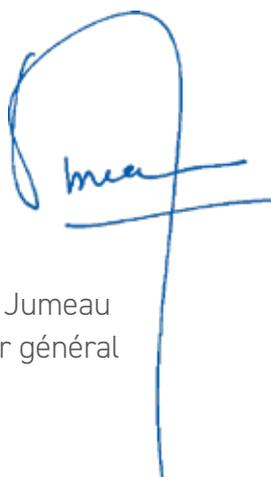
Dans le même esprit, nous privilégions de plus en plus les matériaux propres écologiquement pour l'équipement de travail de nos agent·e·s, à travers le Label environnemental sur les t-shirts blancs et draps de bain. Nous avons également distribué des gourdes à l'ensemble du personnel administratif, afin de supprimer les gobelets à usage unique dans nos locaux.

Enfin, rappelons que 2019 a vu le passage de 194 postes opérationnels de CDD à CDI, offrant ainsi à nos nouveaux agent·e·s une position durable au sein de Bruxelles-Propreté. Une preuve de plus que l'année 2019 a été synonyme pour nous d'optimisme, d'avenir et d'innovation.

Comme l'a si bien résumé l'agent Verhaegen, notre porte-parole pour quelques semaines en 2019 : « Bruxelles est belle. Prenons-en soin ! »




Paul Vanholsbeeck
Directeur général adjoint


Vincent Jumeau
Directeur général

Le service Opérationnel

Véritable centre névralgique de Bruxelles-Propreté, le service Opérationnel assure les missions de collecte et de nettoyage. Ces domaines d'activités sont particulièrement importants pour le citoyen car ils lui assurent un espace de vie agréable, un foyer sain et des rues propres.

La Collecte

Bruxelles-Propreté organise des collectes à domicile en sacs ou en conteneurs (pour la plupart des immeubles à appartements).

235 chauffeurs et 447 ouvriers de propreté publique, à bord de 153 camions, effectuent chaque semaine, 673 tournées pour les collectes ordures ménagères, sélectives, déchets verts et alimentaires.

- **PMC et papier/carton**

Les collectes « traditionnelles » de déchets sont restées globalement stables par rapport à 2018, avec une diminution des collectes sélectives papier/carton et PMC de près de 2.000 tonnes (de 69.500 en 2018 à 67.600 en 2019), retombant au niveau des années 2016 et 2017.

- **Déchets verts et alimentaires**

Les déchets verts et déchets alimentaires sont passés de près de 21.000 tonnes en 2018 à près de 22.000 tonnes en 2019 (+5%).

- **Déchets résiduels**

Les tonnages des collectes de tout-venant ont à nouveau globalement un peu diminué entre 2018 et 2019 (-1.5%) mais d'après l'analyse gisement, la part issue des ménages a connu une hausse de près de 10% avec 18.000 tonnes supplémentaires imputées aux ménages de la région bruxelloise par rapport à 2018.

Tonnes/an	PMC et papier/carton	Déchets verts et alimentaires	Déchets résiduels
2018	69.500	21.000	192.000
2019	67.600	22.000	210.000

Organisation du travail

En 2019, le service Opérationnel a pris plusieurs mesures pour équilibrer la charge de travail entre les secteurs et les équipes, que ce soit pour la collecte en ordures ménagères, sélective, des déchets de jardin et alimentaires.

Harmonisation et simplification

Un regroupement des zones de collectes par secteur a été effectué. Des plans de tournées sont donc passés d'un secteur à l'autre.

Dans le Pentagone, plus précisément, l'optimisation des plans de collecte a permis une diminution du nombre de plans, rendant le travail des agent-e-s plus simple.

Pour faciliter l'organisation du travail de terrain, le service a lancé une phase test afin de pourvoir, à l'avenir, chaque brigadier d'une tablette numérique. Pour les préparer, des séances d'information et de formation ont été organisées.

Les tablettes permettront une communication plus rapide et plus efficace sur le terrain entre les brigadiers. Cela représentera un gain de temps estimable puisqu'ils pourront suivre les camions en temps réel. Cela occasionnera également une réduction considérable des impressions papier pour les plans de tournées.

En 2019, l'heure de départ des camions de la collecte porte-à-porte a été uniformisée. Dorénavant, les départs des camions se font majoritairement à 6h.

Fin des collectes papier/carton en après-midi

Plusieurs collectes papier/carton des voiries d'Anderlecht et de Schaerbeek, notamment des voiries commerciales, qui se faisaient habituellement en après-midi, ont été déplacées au matin. Pour accompagner ce changement, une campagne de communication a été développée exclusivement pour les communes d'Anderlecht et de Schaerbeek.

Fini-Fini

Le service Opérationnel et la Direction générale ont également voulu aménager le fini-fini. Ce système permet au personnel effectuant les tournées d'être libéré dès que les deux-tiers des camions d'un secteur ont regagné le dépôt. La direction envisageait d'augmenter ce seuil à 90%, dans le souci de réduire le nombre d'accidents du travail causés par la précipitation de certains travailleurs. Ce projet a créé des tensions dans plusieurs secteurs, engendrant d'importantes perturbations des collectes porte-à-porte. Ce projet a finalement été retiré.

Tournée déchets organiques (alimentaires/mixtes)

Un équilibrage des tournées d'après-midi a été nécessaire, pour les collectes de déchets alimentaires et mixtes.

Pourquoi des collectes mixtes ? Certains quartiers de Bruxelles enregistrent une production de déchets verts trop faible pour justifier le passage d'un camion. Dans ce cas, les agent-e-s collectent exceptionnellement les déchets verts et alimentaires en même temps. Ce mixte est ensuite déposé dans un centre de compostage.

Dans le même souci d'économie des ressources, des tournées « basse saison » en déchets alimentaires et verts ont amené à des collectes mixtes.

En 2019, suite à une prolifération de sacs non conformes, des autocollants « STOP » ont été utilisés pour les déchets verts. Pour rappel, le Gouvernement régional a décidé de ne plus autoriser les sacs verts en plastique à partir du 1er janvier 2018. Cette décision a été actée dans le permis d'environnement de Bruxelles-Compost, le centre régional de traitement des déchets de jardin.

Différentes études ont été également réalisées afin d'évaluer la capacité que pourrait accueillir un nouveau secteur dont l'installation est envisagée à Evere.

La collecte spécifique

Le service de collectes spécifiques est situé principalement à Buda et est composé d'environ 280 personnes, tous services confondus.

Cette entité a la charge de la collecte des fractions non ramassées par les déchets ménagers classiques, sur les voiries régionales. On y retrouve la gestion et la collecte de :

- Bulles à verre
- Encombrants
- Dépôts clandestins
- Collecte en Porte-conteneurs
- Produits chimiques

Outre ces fractions, le secteur de Buda assure la gestion des déchets des Recypark.

Recypark

En 2019, les Recypark ont connu une augmentation de 6% de leur fréquentation, soit 18.724 visiteurs de plus par rapport à l'année 2018.

Fréquentation sur l'ensemble des cinq Recypark :

	NORD	SUD	HUMANITE	WSP	AUDERGHEM
2019	59.296	88.123	51.002	61.650	72.840

Évolution du tonnage collecté :

RECYPARK	2018	2019
Recypark NORD	11.316 t	5.220 t
Recypark SUD	10.970 t	5.492 t
Recypark Woluwe-Saint-Pierre	3.683 t	2.745 t
Recypark Auderghem	5.275 t	4.276 t
Recypark Humanité	1.220 t (ouverture 28/07/2018)	9.347 t
Total Recypark	32.464 t	27.080 t

Le Recypark Humanité inauguré fin juillet 2018 a été désigné, après quelques mois de fonctionnement, comme le seul à pouvoir accueillir les véhicules avec remorque et les véhicules d'une hauteur de plus d'1,85 mètre. Pour sa première année complète de fonctionnement en 2019, le tonnage a littéralement explosé par rapport aux cinq premiers mois de 2018 (1.200 tonnes collectées en 2018 ; 9.300 tonnes en 2019).

un pic de plus de 950 tonnes en juillet), ce qui confirme le succès de ce nouveau Recypark. Sur les cinq Recypark, ce sont au total 27.000 tonnes qui ont été collectées en 2019. Plus d'un tiers (35%) du tonnage a été collecté sur le Recypark Humanité, suivi par le Recypark Sud (20%), Nord (19%), Auderghem (16%) et Woluwe-Saint-Pierre (10%).

Partenariat avec les Petits Riens

Bruxelles-Propreté a poursuivi sa collaboration avec les Petits Riens au Recypark de Woluwe-Saint-Pierre. Un peu plus de 136 tonnes ont été récoltées par ces derniers à des fins de réutilisation/réemploi (meubles, jouets, livres, brocante, électro-ménager...), soit 16 tonnes de plus que l'année précédente.

Les Petits Riens stockent les objets réutilisables pour un envoi vers leur entrepôt d'Anderlecht afin de les introduire dans leur circuit classique de seconde main. Sur base de l'expertise des Petits Riens, les objets qui ne sont pas réutilisables sont quant à eux directement déposés dans les conteneurs du Recypark en vue d'un traitement classique des déchets (filiales de recyclage, etc.).

Les fractions récupérées ainsi que leur pourcentage sont reprises ci-dessous :

Fraction	%
Brocantes	25
Livres	20
Jouets	5
Petits et moyens électroménagers	11
Meubles	1
Mélanges	10
Textiles	19
Gros électroménagers	1

Parcs à conteneurs mobiles

Le succès des parcs mobiles était à nouveau au rendez-vous en 2019 avec près de 1.950 tonnes collectées, soit une augmentation de 6% par rapport aux tonnages collectés en 2018.

2018	2019
1.833 Tonnes	1.941 Tonnes

Cette augmentation est quasiment exclusivement due à une augmentation d'une centaine de tonnes d'encombrants, soit +/- 10 % entre ces 2 années. En 2018, le poids total collecté en encombrants était de 1.464 tonnes. En 2019, le poids total collecté en matière d'encombrants était de 1.625 tonnes.

Les tonnages de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) sont restés quasiment identiques (+1%), avec des collectes de plus de 190 tonnes. Les petits déchets chimiques dangereux (peintures, produits phyto, acides, solvants, huiles...) ont connu une légère baisse (-2%) : près de 125 tonnes récoltées.

Ce service de proximité, fruit d'une collaboration entre Bruxelles-Propreté et les communes, reste une fois de plus très apprécié par la population.

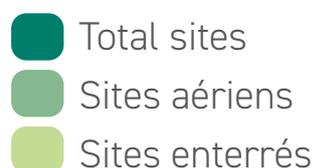
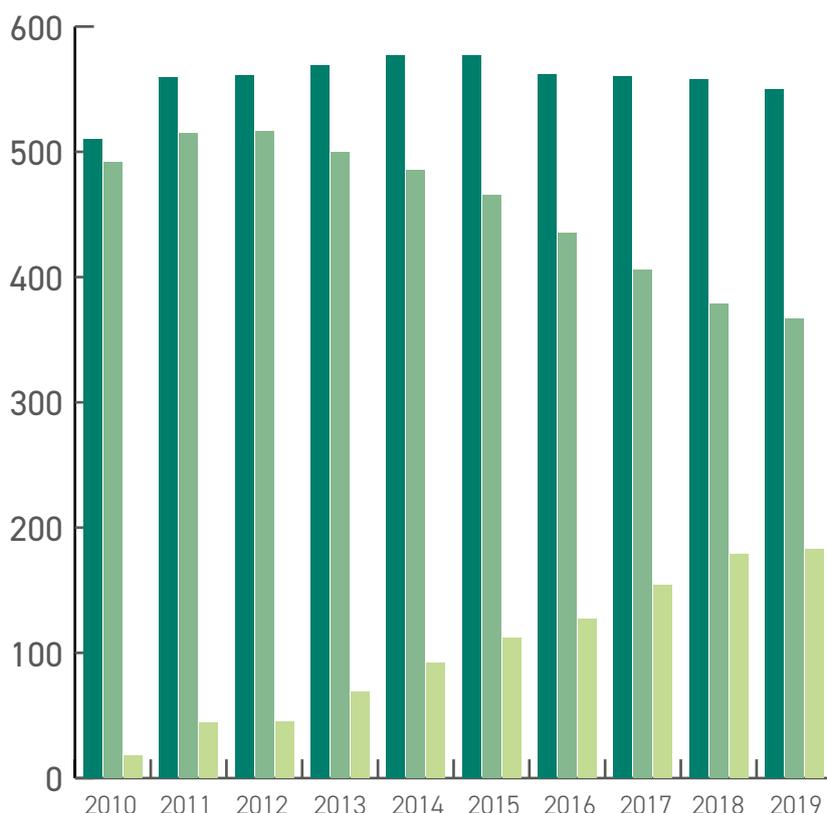
En 2019, 163 parcs à conteneurs mobiles ont été répartis sur les mêmes communes qu'en 2018 : 23 semaines de parcs à conteneurs mobiles au printemps et 13 semaines en automne.

Bulles à verre

La collecte du verre a connu à nouveau une hausse (3%), avec un tonnage franchissant pour la première fois le **cap des 27.000 tonnes collectées**. Cette évolution positive est certainement liée à l'implantation de nouveaux sites mais également au renforcement du suivi :

- Optimisation de la fréquence de vidange des bulles à verre pour éviter les débordements.
- Optimisation de la fréquence d'entretien des sites bulles à verre.
- Renforcement de l'implantation des sites BAV (Bulles à verre) enterrés.

Évolution de l'implantation des sites BAV



Espaces-tri

En 2019, Bruxelles-Propreté a reçu 23 demandes d'implantation d'espaces-tri. Trois quartiers se sont vus équiper pour un total de 16 espaces-tri :

- Erasmus Gardens – Anderlecht : **1.315 logements** : 9 Espaces-tri
- Cité Modèle - Laeken : **159 logements** : 2 Espaces-tri
- Quartier Tivoli – Laeken : **446 logements** : 5 Espaces-tri



État des lieux

Après plus d'un an d'utilisation, le bilan des espaces-tri est mitigé.

En effet, de nombreux dépôts clandestins sont constatés à leurs abords (cartons de grande tailles, peintures, huiles...) alors même qu'ils disposent de conteneurs qui ne sont pas remplis.

Le tri n'est malheureusement pas toujours respecté, pour les fractions PMC mais surtout pour les déchets alimentaires. Beaucoup d'utilisateurs utilisent les conteneurs orange pour y déposer les déchets résiduels, les rendant, forcément, non conformes. Par conséquent, leur contenu est redirigé vers l'incinérateur.

Pour remédier à cette situation, le service Communication en collaboration avec les représentants des copropriétés a organisé des campagnes de communication à destination des occupants des logements concernés par cette collecte.

À cet effet, des consignes de tri sous forme de brochures ont été distribuées aux nouveaux arrivants ainsi qu'un « tri-pack » (sac de tri) et des sacs ad hoc (sacs orange principalement). De plus, des actions ciblées sont organisées ponctuellement en collaboration avec le service de collecte.

Des actions répressives ont été demandées auprès de la cellule « Recherche et Verbalisation ».

PROXY CHIMIK - Encombrants à domicile

Le principe d'amélioration continue nous oblige à réexaminer le travail effectué sur le terrain.

Cette année, plusieurs mesures ont été prises concernant la collecte d'encombrants à domicile et les points PROXY CHIMIK :

- Réduction du délai d'attente pour la prise d'un rendez-vous pour les collectes d'objets encombrants à domicile.
- Lors d'un rattrapage fondé sur une collecte d'encombrants à domicile, le délai d'intervention ne peut plus dépasser les 24h.
- Optimisation de la gestion des horaires des points PROXY CHIMIK pour éviter tout retard.
- Accueil et accompagnement sur le terrain du nouveau personnel.

En 2019, les PROXY CHIMIK ont permis de récolter plus de **48 tonnes de petits déchets chimiques dangereux**.

788 points PROXY CHIMIK ont été déployés sur les 19 communes de la région bruxelloise. La durée de présence moyenne est de 45 minutes par point. À chaque fois sont présents, un chauffeur, un ouvrier chargeur et un chimiste pour l'identification des déchets chimiques.

Charroi

Investissement dans le nouveau charroi :

- 9 véhicules urbains benne basculante
- 1 véhicule électrique de service

Bâtiments

Participation au « Masterplan – Redéploiement des secteurs » :

- Rénovation des locaux sociaux et administratifs pour le Recypark de Woluwe-Saint-Pierre.
- Généralisation de la vidéo surveillance sur les Recypark.

Le Nettoyement

Le service Nettoyement est composé de plus de 600 collaborateurs et dispose de moyens logistiques importants (200 véhicules). Ils sont mis en œuvre les 7 jours de la semaine entre 5h du matin et minuit.

410 km de voiries régionales ou communales sont entretenues : balayage mécanique, balayage manuel, curage des avaloirs (15.000), vidange des corbeilles (plus de 5.000), assainissement près des gares, anti-graffiti, ramassage des feuilles... ;

Mais le service Nettoyement, c'est aussi le nettoyage lors de festivités : fête de l'Iris, 20 km de Bruxelles, Gay-Pride, marchés, brocantes.

Amélioration continue du travail sur le terrain

En 2019, le service Nettoyement a planifié une nouvelle répartition spatiale et temporelle des interventions (balayage, corbeilles, avaloirs, clandestins) qui a mené à plusieurs modifications :

- Réévaluation de la répartition des tournées entre secteurs.
- Nouveaux dessins des tournées afin de cibler clairement quelle voirie est prise en charge pour chaque tournée.
- Réaffectation des agent-e-s , certaines missions ont été renforcées, d'autres allégées.
- Rationalisation des interventions les jours fériés et lors des festivités.
- Optimisation de la coactivité (intervention de plusieurs services sur un même espace) avec les autres services de Bruxelles-Propreté.

Indicateurs de gestion

Des indicateurs ISO de gestion sont dorénavant utilisés pour participer à l'amélioration continue de nos services, spécifiquement en ce qui concerne les plaintes et l'entretien du charroi. Ces indicateurs permettent :

- Le suivi des plaintes et de la qualité des interventions sur le terrain afin de pouvoir les rectifier si nécessaire.
- Le suivi de la qualité d'entretien du charroi, et donc là aussi de rectifier si nécessaire.

Lutte contre les mégots

Afin de lutter efficacement contre le jet de mégots dans les rues de Bruxelles, 500 cendriers et 500 éteignoirs ont été installés par les équipes sur les corbeilles publiques gérées par nos services sur les voiries régionales.

Projets en cours

De nombreux projets encore en cours ont démarré durant l'année 2019. Ils donnent de nouvelles perspectives à nos missions et à nos agent-e-s :

- Matériel propre : la volonté est d'aboutir à une conversion écologique de notre matériel et particulièrement de notre charroi, en commençant par les véhicules d'encadrement et les souffleuses.
- Tableau de bord : ce projet émanant de la Direction générale a pour objectif d'établir des indicateurs chiffrés, plus nombreux que l'ISO. Ce tableau de bord doit permettre de suivre/piloter une activité en profondeur.
- Plan de fonctionnement : projet transversal qui vise à établir un plan de fonctionnement pour plusieurs services de Bruxelles-Propreté. Le but est de porter un regard critique et constructif sur l'organisation du travail afin de mieux le cadrer et l'améliorer.
- Amélioration du tri des déchets sur les festivités.
- Mise à disposition de tablettes numériques pour les brigadiers afin d'améliorer le suivi des agent-e-s et la communication sur le terrain.

Bâtiments

Participation au « Masterplan - Redéploiement des secteurs » :

- Finalisation du projet Tivoli
- Réaménagement du secteur de Triomphe (en cours).

Charroi

Investissement dans de nouveaux véhicules :

- 6 bennes hybrides
- 14 bennes
- 9 petites balayeuses Swingo
- 2 balayeuses moyennes RAVO, dont 1 équipée d'une brosse de désherbage.
- 42 véhicules urbains
- 5 véhicules urbains à châssis surbaissé, dont 2 munis d'une rampe pour le chargement des aspirateurs urbains
- 4 Smart électriques
- 10 souffleuses électriques

Le traitement des déchets



La quantité de déchets produits en Région bruxelloise correspond à +/- 272 kg par an et par habitant. Cette quantité oblige Bruxelles-Propreté à trouver un équilibre subtil pour que les solutions de traitements soient le fruit d'une optimisation entre différents enjeux : préservation de l'environnement, création d'emplois locaux et d'activités économiques, limitation des nuisances en milieu urbain, coût de valorisation acceptable.

Une partie du traitement ou prétraitement des déchets-ressources est réalisée sur le territoire même de la Région via, entre autres, les filiales de traitement de Bruxelles-Propreté. Néanmoins, comme dans toutes les grandes villes européennes, une partie des déchets est traitée en dehors du centre urbain pour des raisons environnementales (lutte contre certaines nuisances), urbanistiques (besoins d'espaces pour le logement, les équipements collectifs) ou économiques (coût du foncier).

Les déchets-ressources collectés par Bruxelles-Propreté font l'objet de divers traitements selon leur nature, leur mode de collecte et l'existence de filières de traitement. Pour mieux comprendre ce que ces déchets-ressources deviennent, voici d'abord quelques définitions simples :

1. Valorisation :

La valorisation des déchets désigne l'ensemble des opérations effectuées sur un objet inutile afin de le rendre à nouveau utile.

2. Préparation en vue du réemploi :

Toute opération de contrôle, de nettoyage ou de réparation en vue de la valorisation, par laquelle des produits ou des composants de produits qui sont devenus des déchets sont préparés de manière à être réutilisés sans autre opération de prétraitement.

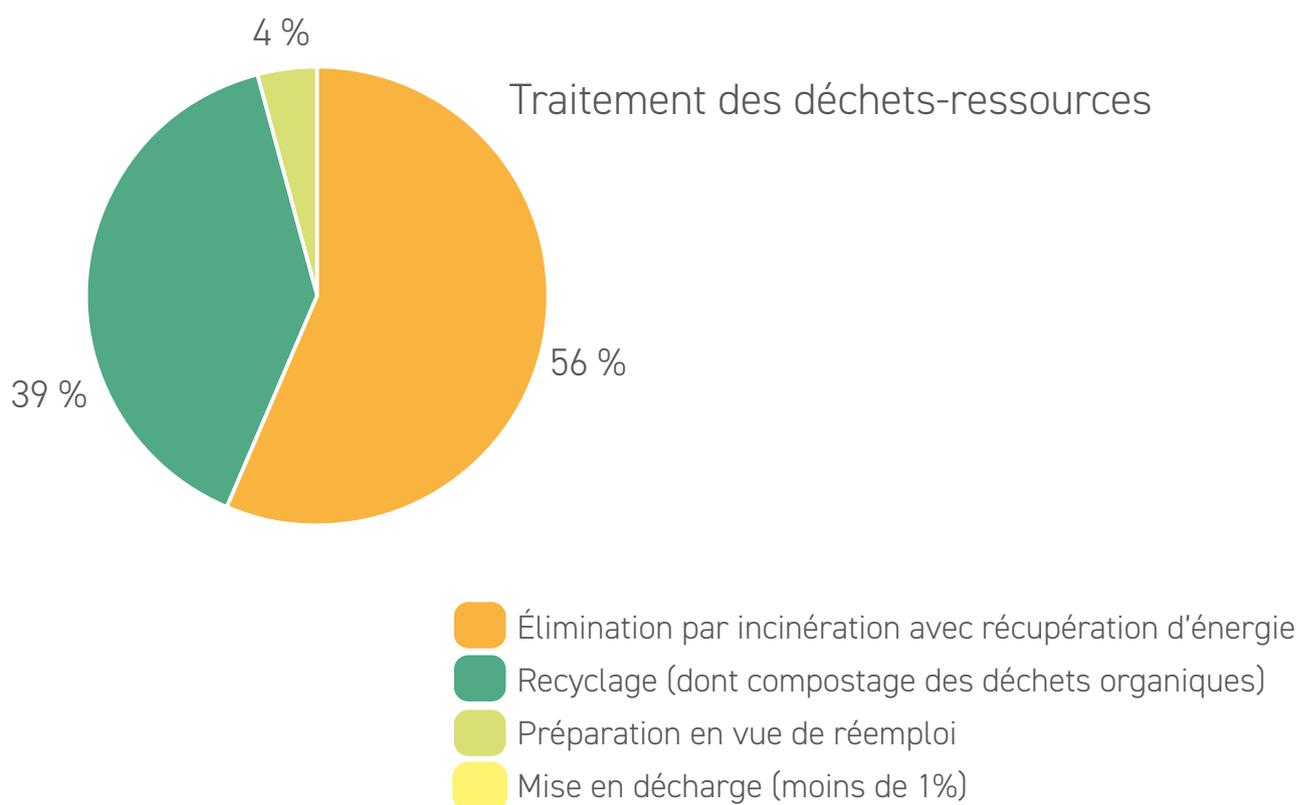
3. Recyclage :

Toute opération de valorisation par laquelle les déchets sont retraités en produits, matières ou substances aux fins de leur fonction initiale ou à d'autres fins. Cela inclut le retraitement des matières organiques, mais n'inclut pas la valorisation énergétique, la conversion pour l'utilisation comme combustible ou pour des opérations de remblayage.

4. Élimination :

Toute opération qui n'est pas de la valorisation même lorsque ladite opération a comme conséquence secondaire la récupération de substances ou d'énergie.

En 2019, les déchets-ressources ont fait l'objet des traitements suivants :



- Élimination par incinération avec récupération d'énergie : environ 56%
- Recyclage (dont compostage des déchets organiques) : environ 39%
- Préparation en vue du réemploi : environ 4%
- Mise en décharge : moins de 1%. En effet, seules 700 tonnes de boues issues du traitement des eaux de lavage du processus de traitement des fumées sont mises en décharge après stabilisation, ce qui correspond à 0,13% des déchets résiduels (voir ci-dessous –« incinération des déchets résiduels avec récupération d'énergie »).

Les grands défis liés aux déchets-ressources sont d'une part l'accentuation de la tendance « Zéro Déchet » et d'autre part l'augmentation de la proportion des déchets-ressources valorisés grâce au réemploi ou au recyclage.

Recyclage du verre

Le verre est transporté par voie d'eau vers le centre de traitement pour minimiser l'impact de la pollution du transport. Bruxelles-Propreté est fière de ce choix plus écologique. Il permet d'éviter l'équivalent du déplacement de 1.000 camions par an.

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.

Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage. Le site internet www.bru-compost.be informe les riverains des dates prévues pour le retournement des andains.

Recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

Une autre filiale de Bruxelles-Propreté, Recyclis, affine le tri des flux suivants :

- 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.

En 2019, Recyclis a traité :

- 51.944 tonnes de papiers-cartons
 - o ménager : 36.684 tonnes
 - o commercial : 15.260 tonnes
- 15.645 tonnes de PMC.

Les différentes fractions renvoyées dans l'industrie du recyclage sont :

- le papier de différentes qualités (34.599 tonnes) ;
- le carton (15.667 tonnes) ;
- le PET incolore (2.196 tonnes) ;
- le PET bleu (1.486 tonnes) ;
- le PET vert (296 tonnes) ;
- le PEHD (1.067 tonnes) ;
- les cartons à boissons (1.110 tonnes) ;
- l'acier (1.886 tonnes) ;
- l'aluminium (545 tonnes).

En ce qui concerne les déchets-ressources issus des ménages, l'évolution sur 4 ans montre une légère diminution des tonnages de papiers-cartons mais une augmentation des tonnages de PMC.

Tonnes	2016	2017	2018	2019	2019/2018	2018/2017	2017/2016
Papiers/cartons	28.803	28.778	28.353	26.563	93,7%	98,5%	99,9%
PMC	11.821	12.866	13.357	12.178	91,2%	103,8%	108,8%

Incinération des déchets résiduels avec récupération énergétique

Malgré tous les efforts fournis pour trier, réutiliser, 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 : les déchets résiduels. En Région bruxelloise, le traitement de ces déchets se fait à Bruxelles-Energie où la vapeur produite alimente les turbines d'une centrale électrique et un réseau de chaleur.

La majeure partie de la vapeur d'eau produite par Bruxelles-Energie alimente les turbines de la centrale électrique voisine. Environ 14% de la production électrique est utilisée par Bruxelles-Energie pour le fonctionnement de ses installations. Cette recette permet de réduire le coût de traitement des déchets.

Le restant de la production électrique (soit près de 86%) est injecté sur le réseau haute tension d'ELIA, qui alimente Sibelga (le transporteur et distributeur d'énergie électrique dans la région de Bruxelles-Capitale).

L'autre partie de la vapeur d'eau produite alimente également le réseau de chaleur qui chauffe le complexe commercial Docks Bruxsel.

Le réseau de chaleur offre de nombreux avantages :

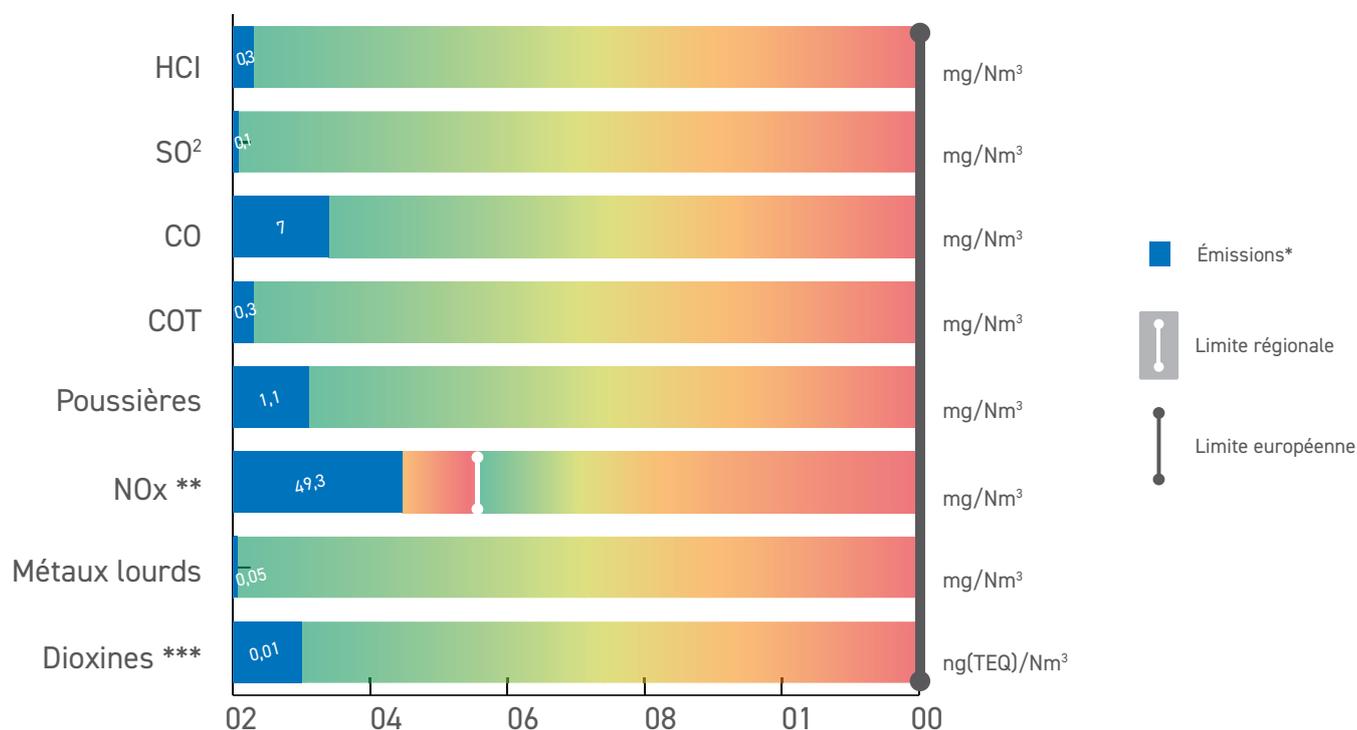
- Un meilleur rendement énergétique :
Avec 1 tonne de déchets, nous pouvons produire 500 kWh d'électricité ou 2.000 kWh de chaleur.
- Un impact environnemental plus positif :
Avec l'objectif d'une capacité maximale de 20 MW:
 - 30.000.000 kWh de consommation énergétique (gaz, mazout,...) sont évités (consommation de 1.200 ménages) ;
 - 10.000 tonnes de CO₂ sont évitées ;
 - moins de pollution (particules fines des chaudières individuelles).

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

Depuis 2006, Bruxelles-Energie est également équipée d'un système de traitement complémentaire des fumées qui réduit les émissions de NO_x (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 mensuellement et mises en perspective par rapport aux normes en vigueur.

Emissions annuelles moyennes - Année 2019



* Depuis le 28/12/2005, la Directive Européenne 2000/76/EG fixe les limites de rejet.

** La réglementation bruxelloise impose une limite de 70 mg/Nm³ alors que la Directive Européenne impose une limite de 200mg/Nm³

*** Echantillonnage en continu

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

- 6.617 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2019 à la sortie du four par un électroaimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 77.900 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers.
- 7.656 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sel en Allemagne.
- 3.418 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées sont recyclées par un producteur français de soude.

Seuls 0,13% 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-Énergie

Tonnes/an		2016	2017	2018	2019
ENTREES (en tonnes)	Apports entreprises privées	143.873	152.876	148.138	155.744
	Bruxelles-Propreté	335.636	338.510	322.684	317.014
	Pouvoirs publics et assimilés	19.992	21.547	21.466	20.946
	TOTAL	499.501	512.533	492.288	493.704
SORTIES (en tonnes)	Cendres volantes	8.354	8.504	7.836	7.656
	Ferraille	6.840	7.183	6.826	6.654
	Gâteaux	696,60	725	759	702
	Mâchefers	83.322	81.538	79.143	77.925
	Sel	3.061	3.371	3.084	3.418
	TOTAL	102.274	101.321	97.648	96.355
PRODUCTION VAPEUR/ENERGIE	Vapeur (en tonnes)	1.270.838	1.312.1851	1.299.701	1.303.954
	Électricité brute GWh	279	2861	281	279
	Consommation usine GWh	39,6	40,8	40	41
	Production réseau GWh	239,7	245,4	240	234

Pour donner un ordre d'idée plus concret, la production énergétique de Bruxelles-Energie couvre les besoins annuels en électricité d'environ 65.000 ménages, soit plus de 11% des ménages bruxellois.

Collectes et valorisation des déchets sélectifs et résiduels

Dans le cadre de l'ordonnance déchets, le taux de recyclage/réemploi doit être déterminé avec, comme objectif d'atteindre 50% en 2020. Le calcul est fait sur base des déchets ménagers.

En 2018, le taux de recyclage/réemploi des collectes de déchets ménagers réalisées par l'Agence était de 40.4% mais il est redescendu à 37.3% en 2019. C'est principalement dû à une hausse de 18.000 tonnes du tonnage résiduel ménager collecté.

2019				
Tableau groupé				
Année 2019 (tonnes)	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
	Uniquement ABP	Réemploi et recyclage		
Déchets ménagers collectés par l'ABP	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)	0,00			0,00
Total déchets ménagers collectés et non collectés par l'ABP	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Total déchets non ménagers collectés par l'ABP	33.562,46	90.214,45	27,1%	123.776,91
Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)	156.334,88	296.557,63	34,5%	452.892,52
Tableau détaillé				
Année 2019 (tonnes)	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique sous la forme d'une production d'électricité		
Déchets ménagers collectés par l'ABP				
tout-venant		206.093,87		206.093,87
papiers/cartons	26.562,77			26.562,77
PMC	12.178,11			12.178,11
verre d'emballage	27.201,11			27.201,11
déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	20.814,85			20.814,85
Encombrants, DEEE, plastiques...	36.015,59	249,32		36.264,91
Total déchets ménagers collectés par l'ABP	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)				
tout-venant	en attente données non ABP			
papiers/cartons	en attente données non ABP			
PMC	en attente données non ABP			
verre d'emballage	en attente données non ABP			
déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	en attente données non ABP			
Encombrants, DEEE, plastiques...	en attente données non ABP			
Total déchets ménagers non collectés par l'ABP				0,00
Total déchets ménagers collectés et non collectés par l'ABP	122.772,42	206.343,19	37,3%	329.115,61
Déchets non ménagers collectés par l'ABP				
tout-venant		90.214,45		90.214,45
papiers/cartons	25.388,16			25.388,16
PMC	3.466,94			3.466,94
verre d'emballage				0,00
déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	1.182,96			1.182,96
Encombrants, DEEE, plastiques...	3.524,40	0,00		3.524,40
Total déchets non ménagers collectés par l'ABP	33.562,46	90.214,45	27,1%	123.776,91
Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)	156.334,88	296.557,63	34,5%	452.892,52

Le service Support Clients et Citoyens



Afin d'augmenter la satisfaction et la fidélisation des citoyens et des clients commerciaux, de diminuer le contentieux et les réclamations, Bruxelles-Propreté a visé à aligner l'organisation des services administratifs et commerciaux sur l'évolution des besoins des clients et citoyens. Pour atteindre ce but, en 2016, un nouveau service a été créé: le Service SupCC (Support Clients et Citoyens).

Trois services ont été regroupés : cellule commerciale, cellule plaintes et centre d'appels téléphoniques. Des agent-e-s polyvalent-e-s traitent les demandes entrantes directement. Le principe du « First Time Right » a été mis en application, ce qui implique un traitement immédiat et rapide de la majorité des demandes des clients et citoyens ainsi qu'une réactivité accrue de Bruxelles-Propreté et une transversalité.

Le département SUPCC est composé de cinq cellules avec des missions particulières privilégiant une meilleure collaboration et une meilleure circulation de l'information entre les cellules.

L'accent est mis sur la polyvalence des agent-e-s au sein de chaque cellule.

Dans le but d'assurer une meilleure coordination et une circulation de l'information plus fluide entre les différents départements de l'Agence, des comités de coordination ont été mis en place entre SUPCC et les responsables de ces départements.

Ces comités se réunissent à intervalles réguliers pour partager les informations et changements de procédures dans le fonctionnement des différents départements ou pour soulever les problèmes rencontrés par chaque département ayant un impact sur SUPCC.

Réclamations

En 2019 le nombre de plaintes recevables pour Bruxelles-Propreté a diminué par rapport à l'année 2018 en ce qui concerne le comportement des agent-e-s (traitement discourtois, manque de réponse du service administratif concerné, non-respect des lois linguistiques, comportement de notre personnel opérationnel).

En outre, il faut noter que 100% des plaintes ont été traitées dans le délai légal de 60 jours.

Les plaintes recevables peuvent être classées dans les catégories suivantes :

- traitement discourtois (1 %) ; (problèmes liés au comportement des ouvriers) ;
- problèmes opérationnels « au sens large » (99 %) ; (problèmes de collecte, problèmes de propreté, bulles à verre, clandestins...).

Enlèvements d'encombrants à domicile

La centrale téléphonique, avec 12 téléopérateurs, a traité 46.725 demandes en 2019.

Nouveaux contrats

L'Agence a pu consolider son portefeuille de contrats commerciaux.

En 2019 ce portefeuille comptait 14.700 contrats commerciaux et 4608 contrats assimilés ménagers.

Réclamations - dépôts clandestins /nettoiemment

8.466 interventions ont été enregistrées sur des voiries régionales. Il s'agit de dépôts clandestins <1m³ (encombrants) et >1m³ (nettoiemment) sur un total de 18.121 réclamations de collecte.

Le service Communication

Le service Communication est composé d'une vingtaine de collaborateurs, dont une traductrice.

D'une part, la communication externe relaye l'information de Bruxelles-Propreté vers les citoyens. Elle sensibilise les Bruxellois à la problématique du tri et de la propreté à travers les publics jeunes (animations dans les écoles) et adultes (associations, habitants...). Elle assure également la communication avec la presse.

D'autre part, la communication interne relaye l'information de la Direction vers tous les collaborateurs et renforce la cohérence et la cohésion de l'organisation.

Pédagogie & Communication

En 2019, notre équipe Pédagogie & Communication Terrain a poursuivi le travail auprès des écoles de deux communes bruxelloises : **Molenbeek** de janvier à juin 2019 (réalisation des dernières animations prévues pour l'année scolaire 2018-2019 et des clean-ups de fin d'année) et la **Ville de Bruxelles** de septembre à décembre 2019 (premières prises de contact avec les écoles et lancement du programme d'animations).

Une **exposition** a aussi été organisée au terme de l'année scolaire 2018-2019 afin d'exposer les œuvres d'art réalisées par les élèves molenbeekois. Cette exposition, présentée au sein de l'administration communale, a ainsi permis aux 17 écoles, 267 classes et 5.471 élèves sensibilisés par notre équipe de concrétiser par le biais artistique leur intérêt pour la thématique de la propreté publique et du respect de l'environnement.

Au total, dans le cadre de la sensibilisation à la propreté publique, notre équipe a réalisé **57 animations maternelles**, **43 animations pour les élèves de 1^e - 2^e primaire** et **95 animations destinées aux élèves de 3^e - 6^e primaire**. Afin de mener à bien le Pack Animations PROPRETÉ, **21 visites Analyse & Conseils** ont été effectuées, ainsi que **12 clean-ups** de fin d'année et **7 visites d'évaluation** de clôture de l'offre pédagogique.

Pendant les vacances scolaires, la sensibilisation du public enfants a été poursuivie par la réalisation de **49 animations au sein de plaines de jeux bruxelloises**.

La sensibilisation à la thématique du tri a été poursuivie à travers **50 animations**.

Afin de permettre aux différentes écoles bruxelloises de recevoir du matériel de tri tout en étant sensibilisées à son utilisation à bon escient, une nouvelle offre a été mise en place : le **PACK MATÉRIEL**. Il a été dispensé à **12 écoles**.

Visite des outils régionaux de traitement des déchets

Nous avons continué à accueillir de nombreux visiteurs francophones et néerlandophones : **196 visites de Recyclis**, **56 visites de Bruxelles-Compost**, **25 visites du Recypark Sud** et **10 visites de Bruxelles-Énergie**.

Communication de terrain

385 toutes-boîtes ont été distribués auprès des citoyens bruxellois tout au long de l'année 2019 afin de les tenir informés d'une modification des collectes. En effet, quand un chantier bloque l'accès à nos camions, Bruxelles-Propreté prévient les riverains par un toutes-boîtes. Ainsi, ils savent où déposer leurs sacs durant cette période. **18 panneaux** ont été placés afin de signaler des changements de bulles-à-verre. Nous avons représenté Bruxelles-Propreté lors de **28 événements** organisés sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'équipe a également été mobilisée lors de **7 actions « Zéro-Mégot »**, visant à sensibiliser la population au jet de mégots en rue par la distribution gratuite de cendriers de poche.

Enfin, nous avons poursuivi le projet « **#WakeUpCleanUp** », débuté l'année précédente. Celui-ci vise à soutenir les initiatives citoyennes en matière de nettoyage de quartier et s'est concrétisé en **40 actions** (soit le double de l'année précédente) :

- 7 écoles ;
- 5 entreprises ;
- 5 ploggings (activité qui combine le jogging et le ramassage de déchets) ;
- 23 groupes de citoyens.

Campagne « Déchets alimentaires, passez au sac orange »

En mai 2019, la promotion de la collecte des déchets alimentaires a fait l'objet d'une importante campagne de communication à 360° : affichage, radio, digital (bannering et médias sociaux), communication de terrain et communication interne.

Cette campagne poursuivait un triple objectif :

1. Engager les Bruxellois à participer au tri des déchets alimentaires.
Pousser au changement de comportement les Bruxellois qui sont convaincus que le tri des déchets alimentaires est une bonne chose mais qui ne sont pas encore passés à l'acte.
2. Inviter les Bruxellois qui trient déjà les déchets alimentaires à se procurer le conteneur orange.
Le conteneur orange, disponible gratuitement, évite de nombreux écueils dus à la seule utilisation du sac (perçement par les nuisibles, manque de visibilité lors de la collecte...).
3. Rappeler l'obligation de déposer le sac ou le conteneur le long de la façade.

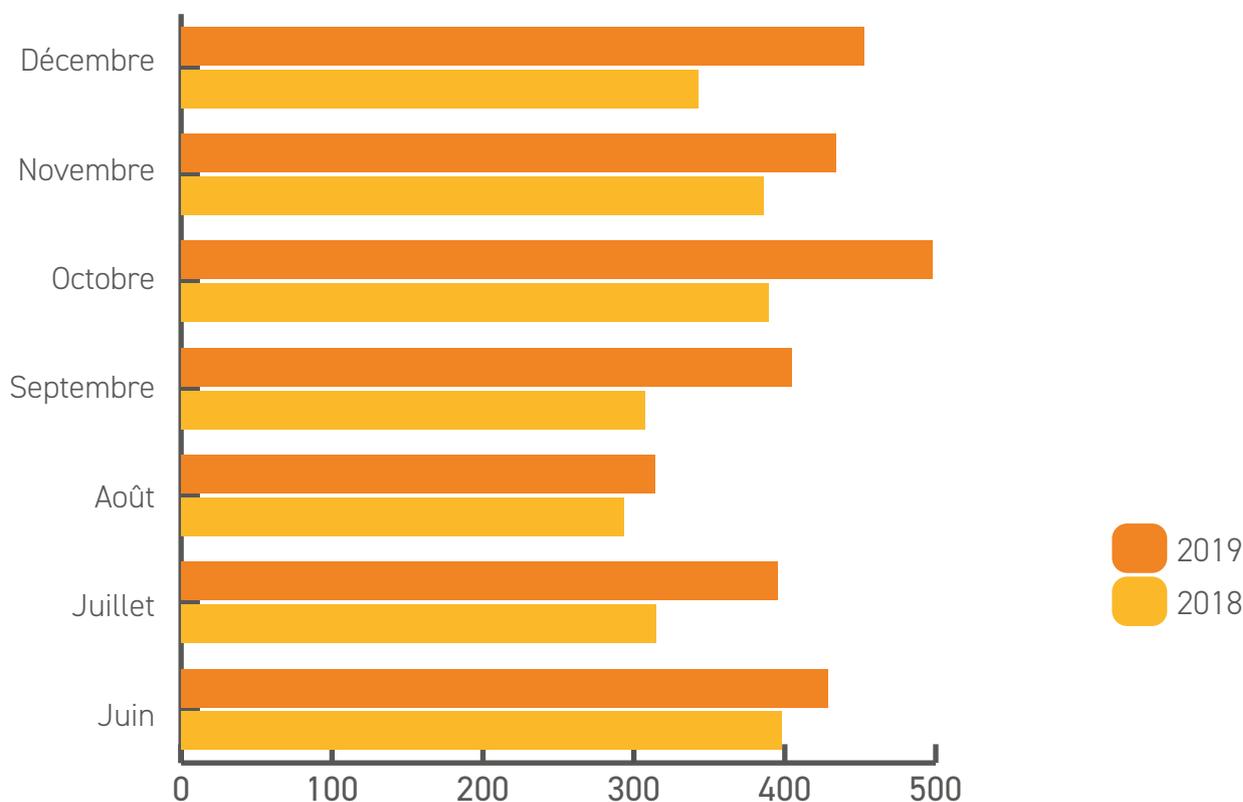
Le sac orange n'est pas toujours bien visible. Il s'écrase et ne présente pas un volume facilement repérable par les équipes de collecte, surtout lorsqu'il n'est pas déposé le long de la façade, parfois caché par les véhicules, les arbres, etc. Comme c'est le cas pour tous les autres sacs, le sac (et le conteneur) orange doit être déposé le long de la façade.

La signature de la campagne « Déchets alimentaires, passez au sac orange » résume parfaitement l'invitation à l'action. Cette invitation s'est concrétisée grâce à une importante campagne de terrain : 8 marchés, 4 entrées de grandes surfaces et 8 événements pendant 6 semaines. Cette présence a permis aux Bruxellois de recevoir à la fois l'information (leaflets) mais surtout les outils pour adopter le tri des déchets alimentaires : un sac/et ou un conteneur orange.

Comme pour toutes les campagnes adressées aux Bruxellois, celle-ci a également été relayée auprès de l'ensemble des collaborateurs de Bruxelles-Propreté.

Les résultats ci-dessous confirment son succès vu l'augmentation notable de la collecte des déchets alimentaires à partir du mois de juin 2019.

Évolution - Collecte des déchets alimentaires



Communication digitale

Début 2019, la page Facebook de Bruxelles-Propreté a dépassé les 10.000 fans. Afin de satisfaire les attentes de cette communauté grandissante, la communication digitale s'est réinventée, en privilégiant l'interactivité, l'articulation entre le online et le offline et en adoptant un ton plus décalé.

#WakeUpCleanUp

Tout au long de l'année 2019, le service Communication a assuré un encadrement et un soutien logistique à de nombreuses initiatives citoyennes à travers le projet « #WakeUpCleanUp » : accompagnement du Plogging Anderlecht, des employés de Coca-Cola pour le nettoyage des alentours de leur bureau, etc. Des influenceurs tel que Mael Gerday et ses « CleanWalkers » ou le collectif « Would You React ? » ont également profité de ses services.

Ces collaborations fructueuses ont été relayées sur notre page Facebook à travers des photos et des vidéos, confortant la position de Bruxelles-Propreté comme un organisme public, fiable et humain.

L'agent Verhaegen

À partir du mois d'avril, en collaboration avec Fost Plus, la campagne "Bruxelles est belle, prenons-en soin !" a été diffusée sur la page Facebook de Bruxelles-Propreté.

À travers le personnage de l'agent Verhaegen, l'humoriste Pablo Andres a rappelé dans des capsules vidéos humoristiques les solutions aux quatre incivilités les plus fréquemment rencontrées par les agent·e·s de Bruxelles-Propreté : les déjections canines, les dépôts clandestins, les déchets sauvages et les jets de mégots.

Ces vidéos publiées conjointement sur les pages Facebook de Fost Plus, de Bruxelles-Propreté, de Pablo Andres et de BX1 ont rencontré un franc succès.

Déchets alimentaires : « Passez au sac orange ! »

De fin mai à fin juillet 2019, nous avons mené une vaste campagne de communication web sur les déchets alimentaires, source de nombreuses innovations :

- 1 Facebook** : pendant 10 semaines, la communication sur Facebook s'est presque exclusivement concentrée sur les déchets alimentaires, sur base d'un calendrier éditorial de 16 publications (GIF, vidéos, jeux interactifs...). Chaque semaine, une publication interactive et une publication purement informative étaient publiées.
Impact : 74.440 engagements (likes, réactions, commentaires, partages et vues)
- 2 Vidéo** : avec l'aide de VO Communication, le service Communication a produit une capsule vidéo autour du trajet du sac orange, de la cuisine à la bio méthanisation.
Impact sur Facebook : 83.594 Thruplays (correspondant à des vues de plus de 15 secondes)
- 3 Concours en ligne** : pour clôturer la campagne, un concours en ligne a été organisé permettant de gagner 10 conteneurs orange au design personnalisé ainsi qu'un rouleau de sacs orange.
Impact : 123 participants et 42.277 engagements (likes, réactions, commentaires, partages et vues)
- 4 Site web** : un site web dédié à la campagne a été développé, reprenant toutes les infos utiles sur les déchets alimentaires : www.sacorange.brussels.
Impact : 26.322 visites
- 5 Bannering** : le service Communication a renoué avec le bannering, ciblé cette fois sur des sites culinaires ou d'enseignes de supermarchés (750gr, Marmiton, Carrefour, Journal des Femmes...).
Impact : 3.206.404 impressions de minimum 1 seconde
- 6 YouTube** : pour la première fois, le service Communication a utilisé YouTube pour promouvoir une vidéo sur les chiffres clés de la collecte des déchets alimentaires.
Impact : 1.033.567 vues complètes

Communication interne

La communication interne collabore avec tous les services de l'Agence afin de communiquer les nouveautés, les rappels ou encore les consignes de travail à l'ensemble de son personnel. Pour accomplir cette mission, elle dispose d'outils qui permettent à la fois de toucher le personnel administratif et de terrain : journal interne, valves, valves électroniques et Intranet.

Outre ce soutien classique apporté aux différents services, la communication interne accompagne également des changements plus stratégiques et environnementaux de Bruxelles-Propreté, tels que la suppression des gobelets jetables et la mise à disposition de poubelles orange pour y jeter les déchets alimentaires en fin de repas. Nous avons accompagné ces changements :

- en expliquant chaque démarche par email à l'aide d'arguments et d'avantages ;
- en élaborant et en diffusant ces informations sur les écrans et via des affiches ;
- en apportant des explications sur notre site Intranet.

Dans le cadre de la campagne de suppression des gobelets jetables, la communication interne a participé activement à la distribution au personnel administratif de gourdes personnalisées au logo de Bruxelles-Propreté.

En 2019, une autre campagne interne a sensibilisé les utilisateurs de l'outil informatique à la nécessité de démasquer les e-mails de phishing (outil bien aimé des hackers) afin d'assurer la protection de nos données et celles de nos contacts. Avec le soutien de notre DPO (Délégué à la Protection des Données), nous avons lancé une vaste campagne d'information sur le sujet via nos médias internes classiques (mail, écrans, affiches et intranet), suivie d'un test visant à sensibiliser le personnel à ce type de menace.

En amont du test, la communication interne a participé au choix des faux-mails frauduleux. En aval du test, nous avons prodigué des conseils pour éviter tous les pièges.

La démarche marketing au cœur de notre réflexion

Bruxelles-Propreté a réalisé une étude auprès des Bruxellois dans le but de prendre de meilleures décisions qui tiennent compte de leurs perceptions et comportements en ce qui concerne la propreté publique, les collectes et le tri des déchets. Cette étude a été réalisée en 2 phases en collaboration avec Space, AQRate et DéfiLine.

La première phase - qualitative - réalisée en mars 2019, était constituée de 9 groupes de 6 personnes (7 groupes FR, 2 groupes NL) provenant de différentes communes et classes d'âges qui ont discuté pendant 2 heures sur base d'un guide d'entretien commun.

La phase qualitative a fait ressortir quelques constantes, priorités et idées. Le guide d'entretien portait essentiellement sur :

- la perception de leur environnement par les Bruxellois ;
 - l'utilisation et l'évaluation des infrastructures de nettoyage, de collectes et de tri ;
 - l'évaluation de la communication perçue par les habitants ;
 - l'exploration de pistes de solutions.

La seconde phase - quantitative - réalisée en avril 2019 auprès de 995 habitants de la Région s'est effectuée sur base d'un questionnaire en ligne auprès d'un panel représentant 80% de la population. Les 20% non-représentés étaient essentiellement les moins de 16 ans, les personnes très âgées n'ayant pas accès à internet et les personnes d'origine étrangère ne parlant pas, ou trop peu, le français ou le néerlandais.

Le service des Ressources humaines



L'équipe des Ressources Humaines est l'interlocuteur privilégié pour répondre à l'ensemble des questions des agent·e·s au sein de l'entreprise.

Ce service s'appuie sur 5 cellules spécialisées dans un domaine particulier :

- le recrutement ;
- la gestion des salaires ;
- la gestion des carrières ;
- le médical ;
- le disciplinaire.

2019 a vu la réalisation de plusieurs projets d'envergure au sein de Bruxelles-Propreté : la convention Fost Plus, l'installation de nouveaux conteneurs « à gravité », la création d'un garage dédié aux véhicules électriques afin d'accompagner leur développement. L'équipe des Ressources humaines s'est chargée du recrutement de nouveaux profils en adéquation avec ces nouvelles fonctions.

2019 s'est également caractérisée par un souci de reconnaissance du travail des agent·e·s en place, via la promotion, la nomination ou la pérennisation des contrats existants.

De même, l'accès à une première expérience professionnelle pour de nombreux jeunes est resté une priorité au sein de nos services. Cette année, l'Agence a également intégré des personnes porteuses de handicap dans ce programme.

Personnel de Bruxelles-Propreté en chiffres

2.927 : nombre total d'agent·e·s en charge de l'accomplissement des missions de Bruxelles-Propreté au 31 décembre 2019.

234 : nombre d'agentes (7,99% du personnel) dont 97 ouvrières de propreté publique et 137 employées.

2.693 : nombre d'agents (92,01% du personnel) dont 2.508 ouvriers de propreté publique et 185 employés.

Propreté Publique et Cadre de Vie

Pour assurer un bon suivi du développement des projets dans le cadre de l'accord Propreté Publique et Cadre de Vie, les Ressources humaines ont procédé à l'engagement d'une **assistante de propreté publique (50 % Bruxelles-Propreté – 50 % Fost Plus)**.

Habitats verticaux

Une **experte (chef de projet)** a également été recrutée afin de développer la mise en place des nouveaux conteneurs dit « à gravité » dans tous les immeubles de Bruxelles et d'en assurer la communication de manière efficace.

Garage charroi électrique

La création du nouveau garage (charroi électrique) a permis l'engagement de 5 ouvriers spécialisés et l'octroi d'un CDI (transformation CDD en CDI).

CDD À CDI

Suite aux différentes réformes, les Ressources humaines avaient engagé en 2017 du personnel opérationnel sous contrat CDD. Sur base de la décision du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 22/11/2018, ces contrats CDD ont été transformés en CDI : **194 postes, dont 2 assistants.**

Insertion des jeunes

Depuis de nombreuses années, Bruxelles-Propreté participe activement à la mise au travail de jeunes Bruxellois.

- Engagement de personnel CPE « Convention Premier Emploi- Rosetta Jeunes de moins de 26 ans ».
- Engagement de personnel FIRST « Stage de première expérience professionnelle ».
- Engagement de personnel FPI - « Formation professionnelle individuelle en entreprise ».
- Engagement de personnel ACS CI - « Agent contractuel subventionné – contrat d'insertion ».

Handicap

Bruxelles-Propreté, attentive à la diversité, veille à l'inclusion de personnes porteuses d'un handicap parmi son personnel.

Une collaboration a été mise en place avec l'ASBL Diversicom, facilitant la mise en relation de personnes porteuses d'un handicap avec de potentiels employeurs.

- Dans le cadre de stages découverte, 7 personnes ont été accueillies en 2018/2019.
- En collaboration avec l'ASBL « Phare », 7 personnes sous contrat CAP (Contrat d'adaptation professionnelle) ont été engagées.
- Au terme de son CAP (Contrat d'adaptation professionnelle), une personne s'est vue offrir un CDD de 2 ans.

Promotions et nominations

En 2019, les Ressources humaines ont également nommé 39 OPP (Ouvriers de Propreté publique) et organisé plusieurs promotions ou procédures de promotion en interne :

- Promotion par accession au niveau supérieur de 12 brigadiers ;
- Promotion par avancement de grade de 6 surveillants ;
- Promotion par avancement de grade d'un 1^{er} surveillant ;
- Organisation d'un examen d'avancement de grade d'ouvrier spécialisé principal ;
- 39 OPP (Ouvriers de la Propreté publique) ont également été nommés.

Accidents de travail

Un troisième inspecteur a rejoint l'équipe en charge de la gestion des dossiers d'accidents de travail.

Télétravail

Afin de faciliter la mobilité de certains de nos collaborateurs et de moderniser le cadre de travail, le télétravail a été introduit pour la première fois au sein de Bruxelles-Propreté. Celui-ci a été proposé sous la forme d'un télétravail occasionnel, sur une base non-régulière, avec un maximum de trois jours par mois. Plusieurs collaborateurs ont pu profiter, en 2019, de ce nouveau mode de travail !

Services Externes de Prévention et de Protection

Au 1^{er} janvier 2019, un marché public initié en 2018 a désigné Cohezio comme SEPP (Services Externes de Prévention et de Protection) officiel pour Bruxelles-Propreté.

Cette année a également vu la publication du Cahier Spécial des Charges pour désigner un nouveau prestataire dans le cadre du contrôle médical.

L'École régionale de Propreté Publique



L'École régionale de Propreté Publique (ERPP) œuvre à former et améliorer les compétences de tout le personnel de Bruxelles-Propreté. Ce travail au quotidien est réalisé en étroite collaboration avec nos collègues des Ressources humaines ainsi que des services opérationnels.

L'objectif essentiel est d'accroître le leadership organisationnel ainsi que les pratiques de transmission et de partage des connaissances opérationnelles.

- Accueil pour les nouveaux engagés
- Formations techniques au charroi de Bruxelles-Propreté
- Formations liées au Plan annuel d'action du Service Interne de Prévention et de Protection (le bien-être, la prévention des risques...)
- Mises en place d'OPP (ouvriers de propreté publique) ou de brigadiers lors de leur titularisation
- Formation portant sur les différences règlementaires incombant aux agent·e·s statutaires
- Formations par grade
- Formations destinées aux agent·e·s communaux

Excepté pour les formations données aux agent·e·s communaux, la finalité de nos formations est l'amélioration continue de la qualité du travail par le renforcement de l'effectivité et du bien-être de l'ensemble des collaborateurs de l'Agence.

À titre d'exemple, dans le cadre de la formation au permis B ou C+CAP (Certificat d'aptitude professionnelle), cet objectif permet aux agents les plus anciens de valoriser leurs années de service. Leurs missions sont adaptées à leur capacité physique tout en assurant à Bruxelles-Propreté la disponibilité de compétences techniques pour assurer ses missions nécessitant l'utilisation du charroi.

Pour les plus jeunes, cette qualification nouvelle est une garantie d'un positionnement optimal sur le marché de l'emploi au regard de notre responsabilité sociale et de formation en notre qualité de service public.

Les formations en chiffres

- **11** : nombre total de formateurs répartis dans trois équipes la Welcome team (accueil des nouveaux agent·e·s), la Technical Team (formation sur l'utilisation des véhicules), la Development Team (formation continuée de tout le personnel).
- **3.076** : nombre de formations, dispensées à **1.191** personnes différentes.
- **38,72 % des agent·e·s ont bénéficié d'une formation.** Certains d'entre eux ont donc suivi 2 voire 3 formations.

La typologie des formations

Les formations sont scindées en 2 groupes, les formations généralistes et les formations techniques.

Formations généralistes

- **649** : nombre d'agent·e·s ayant acquis de nouvelles compétences dans le cadre des formations de type « accueil ».
- **731** : nombre d'agent·e·s bénéficiant d'un nouveau savoir-faire par le transfert de connaissances acquises après le suivi d'un enseignement en rapport avec leur fonction.

Formations techniques

- **1.039** : nombre d'agent·e·s formé·e·s à la bonne utilisation du charroi et du matériel technique de Bruxelles-Propreté.
- **659** : nombre d'agent·e·s détenteurs·trices d'un permis C ayant suivi une mise à jour de leur aptitude dans le cadre du renouvellement de leur CAP code 95 (Certificat d'aptitude professionnelle).

Les formations par genre

	Personnel féminin	Personnel masculin	TOTAL
Agent·e·s différent·e·s ayant suivi une ou plusieurs formations.	85	1.106	1.191
Agent·e·s ayant suivi un module de formation généraliste.	69	639	708
Agent·e·s ayant suivi un module de formation technique.	13	229	242
Agent·e·s ayant suivi un module de formation CAP permis C.	3	238	241
Total de formations différents suivies.	64	117	181
Total des modules de formations suivis.	264	2.812	3.076

L'accès volontaire à une formation ou l'attribution d'une formation dépend du rôle de l'agent·e au sein de l'entreprise.

La formation « gestion d'équipe » est dispensée principalement à des hommes dans la mesure où, aujourd'hui, peu de femmes sont responsables d'équipe ou de secteur.

Certaines formations exigent un prérequis comme les formations de mise à jour CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) code 95 qui exigent le préalable du permis de conduire de catégorie C. Les hommes sont très majoritairement détenteurs du permis « camion », il est donc logique qu'ils soient majoritaires dans le suivi des formations CAP.

La typologie du personnel la plus amenée à suivre une formation

Les chauffeurs sont les agent·e·s les plus amené·e·s à suivre une formation. Ils ont l'obligation de suivre 5 sessions de formation dans le cadre de la mise à jour de leur CAP code 95. Lors de l'arrivée d'un nouveau modèle de véhicule, l'ensemble des chauffeurs amenés à en prendre le volant, suivent une formation sur les nouvelles techniques dont il est pourvu tout comme les chauffeurs suivent une formation lorsqu'ils sont amenés pour des raisons de service, à utiliser un véhicule qu'ils n'ont plus manipulé depuis 6 mois.

En cas d'accident récurrents, les chauffeurs suivent une formation de remédiation à la conduite.

Un·e nouvel agent·e ne recevra généralement dans un premier temps que la formation accueil et l'année suivante la visite des installations (Recypark, centre de tri, PROXY CHIMIK, centre de compostage, incinérateur).

Le service Social

L'ASBL service Social de Bruxelles-Propreté est composée de trois animatrices et quatre assistantes sociales. Les animatrices travaillent pour améliorer le cadre de vie des agent·e·s grâce à l'organisation d'activités conviviales, en proposant des offres avantageuses pour des sorties culturelles et familiales. Les assistantes sociales fournissent conseil et assistance aux agent·e·s qui rencontrent des difficultés de parcours.

Les activités du service Social sont variées :

- Une aide psychologique et administrative pour divers problèmes personnels et professionnels.
- Des primes dans le cadre de frais paramédicaux et autres.
- L'organisation d'excursions et d'activités familiales.
- Des prix avantageux pour quelques parcs d'attractions, des cinémas, etc.

Les primes du service Social

Les primes du service Social accompagnent la carrière et la vie de nos agent·e·s afin de leur donner un coup de pouce à chaque étape de leur parcours personnel :

- Prime de Naissance
- Indemnités frais de funérailles (pour enfants et conjoint·e)
- Chèque cadeau pour la Saint-Nicolas
- Assurance hospitalisation
- Remboursement de frais pharmaceutiques (Après cotisation de 60 €)
- Participation aux frais « paramédicaux »
- Participation aux abonnements liés à une activité sportive, ludique ou culturelle
- Interventions dans les frais de stages pour les enfants des agent·e·s
- Intervention dans les frais d'étude des enfants des agent·e·s (primaires et secondaires)
- Aide financière pour des formations diverses

Les activités

En 2019, le service Social a organisé des activités pour le personnel de l'Agence et leur famille (conjoint·e et enfant·s), telles que des excursions familiales, fête des pensionnés, des activités organisées pour les enfants. Des sorties ont ainsi été organisées à Durbuy Aventure, Pairi Daiza, Phantasialand ou encore à la safranerie de Cotchia...

Vente de tickets

Le service Social propose l'achat de tickets à prix réduits. Ce service connaît comme chaque année un franc succès.

Les ventes de l'année 2019 se sont comme d'habitude concentrées sur les entrées à des parcs d'attractions belges (Walibi, Aqualibi, Plopsaland...) et aux tickets de cinéma bruxellois (Kinopolis, White Cinema, UGC). Il y a aussi eu 58 ventes pour des entrées au cirque Bouglione.

Service social/assistantes sociales

Interventions financières

Ci-après un résumé des interventions financières octroyées en 2019 par les assistantes sociales. Ces interventions sont octroyées sous forme d'une avance, à récupérer en mensualités sur le salaire.

Interventions suite à une décision du Conseil d'Administration (au-dessus de 500€)

- Prêts : 38
- Dons : 1

Avances sur salaire sans décision du Conseil d'Administration (au-dessous de 500€)

- Avances sur salaire : 150
- Avances récupérables directement par le service financier de l'Agence : 18

Ces avances sont accordées en fonction de plusieurs motifs : il peut s'agir d'une avance sur des heures supplémentaires ou pour pallier une erreur administrative. Elles peuvent également être accordées pour des frais de justice, médicaux, de transport ou de logement ou encore pour une fin de mois difficile.

Aide sociale aux agent·e·s

Les assistantes sociales reçoivent leurs demandes d'aide via différents canaux de communication et pour différents sujets.

Qui a fait appel au service social en 2019 ?

Les différentes prises de contact (une personne peut avoir différentes prises de contact) .

Agent·e·s en activité/ Son conjoint·e ou sa famille	3.982 335
Pensionné·e	110
Veuve	101
Service du personnel et hiérarchie	290
Personne extérieure	220
Total	5.038 prises de contact

Quel est l'objet de la prise de contact ?

- Difficultés personnelles et familiales
- Difficultés au travail (questions sur rémunération, carrière, transferts, congés, disciplinaire, absentéisme...)
- Pension et pension de survie
- Avantages octroyés par l'ASBL (interventions/primes, activités)
- Assurance hospitalisation
- Questions de droit, problème juridique
- Contributions
- Problèmes médicaux (maladies, dépendance...)
- Difficultés financières
- Problèmes de logement
- Autre...

Le service Recherche et Verbalisation



Le service Recherche et Verbalisation a poursuivi en 2019 ses actions habituelles de recherche et de constatation des infractions en matière de gestion des déchets sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces infractions peuvent tout aussi bien concerner des déversages clandestins de déchets que la collecte, le transport ou l'exportation illicite de déchets.

Les actions sont effectuées soit par le service seul, soit en collaboration avec les zones de police locale et/ou les services communaux.

Les agent·e·s interviennent tant par procès-verbal que par mesure de contrainte, aussi bien sur la voie publique que sur terrain privé.

Lorsque le Parquet décide de ne pas poursuivre pénalement les auteurs des faits constatés, le dossier est renvoyé vers l'Agence qui peut imposer une amende administrative, située entre 50 € et 62.500 €, outre les frais d'enlèvement et de traitement des déchets.

Bilan

Le nombre total de procès-verbaux est en baisse par rapport à 2018 (2.919 en 2019, 3.308 en 2018). En revanche, on observe une nette augmentation des constats en flagrant délit (551 en 2019 contre 426 en 2018). Il est également à noter que, globalement, les chiffres se maintiennent alors que le service a perdu un contrôleur, deux agents opérationnels et un membre du secrétariat, en sorte que ses effectifs ont été réduits de 43 à 39 agent·e·s, toutes fonctions confondues.

Les montants effectifs des amendes administratives imposées par Bruxelles-Propreté ont connu un pic en 2018, suite à l'accélération des procédures en la matière. Ce mouvement de rattrapage - qui a permis de réduire les délais de traitement de 26 à 6 mois - s'est terminé en début 2019. **Ces montants se sont stabilisés à 220.548 € en 2019** (247.815€ en 2018), ce qui fait de 2019 la seconde année la plus importante en termes de montants perçus :

2014	2015	2016	2017	2018	2019
106.759€	113.299€	142.599€	218.506€	247.815€	220.548€

Contrôles et opérations conjointes

Les opérations conjointes avec la police sur la zone Bruxelles-Ouest, en particulier sur le quartier « Heyvaert », se sont poursuivies à raison de deux contrôles par mois.

Ces contrôles, portant sur l'exportation illicite de déchets hors CE, permettent d'intercepter d'importantes quantités de déchets d'équipements électriques et électroménagers et de les renvoyer vers les circuits de recyclage ad hoc.

Certains contrôles routiers ont repris, notamment sur les zones Bruxelles-Ouest et Montgomery.

Le service Audit Interne

L'équipe se compose de 7 personnes issues de l'opérationnel et de l'administration centrale. Cette mixité offre assurément une vision plus complète de l'entreprise et permet la réalisation de projets avec un recul suffisant.

Les missions principales du service Audit interne sont de participer activement à l'amélioration continue du fonctionnement de l'entreprise par le suivi sur le terrain de la bonne mise en place de ses procédures de travail.

Ce service a toujours pour objectif de renforcer et de systématiser **les dispositifs de contrôle** permettant de s'assurer que les opérations courantes de l'entreprise se déroulent correctement dans leur globalité et leur diversité.

Ce service se charge également de maintenir le traitement **des enquêtes/plaintes émanant de la Direction générale et de participer activement à certains projets en collaboration avec d'autres services de l'Agence, notamment la cellule ISO.**

Support ISO

Le service réalise en support de l'ISO des audits dans les différents secteurs opérationnels de Bruxelles-Propreté. Ces audits s'effectuent 1 fois par an, à partir du mois d'octobre et peuvent s'étendre jusqu'à avril. Le but de ces audits est d'assurer le contrôle sur la création, l'approbation, la distribution, l'utilisation et les mises à jour des documents et enregistrements.

Audit - Charroi

Dans le cadre de l'objectif stratégique de la Direction générale en matière d'amélioration de la gestion du charroi, il a été demandé au service Audit interne, avec la collaboration de la cellule ISO, d'effectuer un audit de l'ensemble du charroi.

Avec la collaboration de l'ERPP (Ecole Régionale de Propreté Publique) et du garage central, un canevas spécifique a été mis en place, tenant compte des difficultés et anomalies les plus fréquentes au niveau des pannes, et ce pour tout type de véhicules utilisés à Bruxelles-Propreté.

Audit - Réforme des collectes

Des audits ont été réalisés dans les différents secteurs de collecte dans le but d'optimiser l'ensemble des pauses.

Dans le cadre de la réforme des collectes, entrée en vigueur le 2 janvier 2017, les principaux défis étaient d'alléger le travail de nos équipes et de simplifier la vie des citoyens.

L'organisation mise en place visait à l'amélioration du bien-être de nos agent-es en tenant compte de l'équilibrage du poids des tournées, pour une meilleure répartition de la charge de travail les différents jours de la semaine.

Après évaluation, il a été estimé que des changements organisationnels étaient encore à prévoir pour une meilleure répartition des tournées.

Il a été proposé de mettre en place des groupes de travail afin de mettre en œuvre une stratégie pour diminuer le nombre d'accidents de travail et de roulage et de façon plus générale, réduire la charge psychosociale au travail.

Audit - Gestion des avaloirs

Dans le cadre d'une problématique observée au niveau de l'entretien et du curage des avaloirs, l'analyse de l'Audit interne a démontré qu'une grande partie des avaloirs ne sont pas ou non plus été assez entretenus. Un plan d'action a été mis en place, afin d'éviter tout risque d'inondation lors d'intempéries.

Audit - Gestion du tri

Dans un souci d'amélioration constante du tri dans nos différents secteurs et Recypark, il a été décidé d'organiser une campagne d'informations afin de conscientiser l'ensemble du personnel à l'importance et à l'obligation du tri.

Pour ce faire, l'Audit interne effectue des visites bihebdomadaires des secteurs en vue de relever les informations et faire le suivi là où cela s'avère nécessaire. L'objectif est d'obtenir à long terme 100 % de déchets triés en interne.

Audit - Contrats commerciaux

Dans le cadre d'une régularisation des contrats commerciaux, il a été demandé à l'Audit interne d'analyser les quantités et types de déchets sortis lors de chaque passage de la collecte (mardi – vendredi), afin de pouvoir adapter les quantités de chaque contrat pour que ceux-ci correspondent à la réalité.

Un premier audit s'est effectué sur la zone de travail quartier « **Wayez - Résistance - Paul Janson** ».

Une seconde zone de travail quartier « **Brabant** » a également été analysée du lundi au dimanche.

Le service ISO

Le service ISO, en charge de maintenir les certifications « ISO 9001 » (Système Qualité) et « ISO 14001» (Système Environnemental) est composé de 2 collaborateurs.

- Il s'assure que les documents disponibles sur l'intranet soient les dernières versions.
- Il vérifie que le système soit appliqué aux différents niveaux et que tout le monde utilise les bons documents.
- Il suit les Actions d'amélioration et les Objectifs du Système Qualité et Environnemental. Les Actions Qualité peuvent être suggérées par tout membre du personnel. Elles résultent de constats lors des audits internes ou en cas de non-conformité. Les objectifs sont proposés à la Direction générale par les responsables, notamment sur base des objectifs stratégiques de la Direction.
- Il accompagne les certificateurs externes sur le terrain lorsqu'ils viennent à l'Agence pour l'auditer.

Audit et certifications

Le service a réalisé 42 audits internes distincts (sous-traités en partie auprès du service Audit interne). Il a cumulé l'équivalent de 9 hommes/jours dans le cadre de l'accompagnement des certificateurs lors de l'audit externe.

- 118 nouvelles Actions Qualité ont été rédigées.
- 220 documents du Système de Management ont été modifiés ou ajoutés.

Faits marquants 2019

- Juin 2019 : audit de re-certification ISO 9001 et ISO 14001.
- Juillet 2019 : Début du projet ISO 27001 (pré-audit de Vinçotte).

Le service Interne de Prévention et de Protection

Le Service Interne de Prévention et de Protection (SIPP) a pour mission d'assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique du bien-être au travail.

Les actions entreprises pour assurer la sécurité et le bien-être de nos agent·e·s sont inscrites dans notre plan annuel d'actions 2019 et dans notre plan global de prévention 2019-2024.

Nombres d' Accidents de travail (AT) et d'Incapacité temporaire de travail (ITT) pour l'année 2019.

2019 (01-12)							
Secteur d'activité	Effectif	AT	% d'AT	AT/agent	ITT	% ITT	ITT / agent
Collectes spécifiques	282	56	10,7%	0,20	679	13,8%	2,41
Collecte	1244	342	65,4%	0,27	3.213	65,4%	2,58
Nettoiemnt	814	105	20,1%	0,13	838	17,1%	1,03
Broqueville	289	14	2,7%	0,05	153	3,1%	0,53
Garage central	84	6	1,1%	0,07	28	0,6%	0,33
		523			4.911		

Prévention

Des actions permanentes en matière de prévention des accidents de travail et de roulage ont été réalisées par le service interne de Prévention et de Protection :

- Campagne d'affichage format A0 dans tous les secteurs sur la prévention des accidents de travail et des accidents de roulage.
- Campagne vidéo dans tous les secteurs sur la prévention de accidents de travail et des accidents de roulage.
- Diffusion de statistiques mensuelles sur les accidents de travail et de roulage sous forme de capsules vidéo.
- Sensibilisation de nos agent·e·s via les brochures sécurité "Safety News" sur les risques générés par leurs activités et les mesures de prévention préconisées :
 - Thèmes des Safety News réalisées en 2019 :
 - ★ SN 10 : Prévention des chutes et des glissades.
 - ★ SN 11 : Guidage des véhicules lors des manœuvres.
 - ★ SN 12 : Risques lors du contact avec les déchets.
 - Ces thèmes des Safety News sont également présentés sous forme de capsules vidéos et projetés sur grand écran dans tous les secteurs de Bruxelles-Propreté.

- Diffusion de capsules vidéo :
 - Les risques automnaux
 - La ceinture de sécurité
 - Les risques hivernaux
 - Interdiction d'utiliser des écouteurs en travaillant
 - Utilisation des EPI lors du soufflage des feuilles
 - L'hygiène corporelle et le lavage des mains
 - ...

Participation à des événements externes

Le SIPP a participé à une seconde mission de Bruxelles-Propreté en Algérie dédiée à la sécurité au travail du 16 au 18 avril 2019.

Le SIPP a présenté les métiers de la collecte de déchets ménagers de Bruxelles-Propreté et en particulier les risques générés par l'activité des « chargeurs », lors d'une journée d'étude organisée le 10 décembre 2019 par l'asbl Prévention et Intérim pour « les Personnes de liaison » à Tour & Taxis.

Documents de travail

Présentation de plusieurs documents de travail lors des Comités de prévention et de protection au travail (CPPT) en lien avec la politique de bien-être au travail à Bruxelles-Propreté :

- Les rapports mensuels du SIPP
- Le rapport annuel du SIPP 2018
- Les évaluations du Plan annuel d'actions 2019
- Le plan annuel d'actions 2020 présenté lors du CPPT d'octobre 2019
- Réalisation de statistiques des accidents de travail en 2019
- Réalisation de statistiques des accidents de roulage en 2019
- Rapports circonstanciés d'accidents de travail graves
- Comptes rendu des exercices d'évacuation incendie dans les secteurs
- Renseignements relatifs aux interventions informelles des personnes de confiance
- Rapport SIPP sur les visites annuelles des lieux de travail à Bruxelles-Propreté
- ...

Le service Infrastructures et Projets



Le service Infrastructures et Projets travaille à l'aménagement et à l'amélioration des bâtiments dans lesquels se déroulent les missions de Bruxelles-Propreté.

Permis d'environnement

Le service Infrastructures et Projets s'est assuré du renouvellement des permis d'environnement pour trois sites d'activités :

- Broqueville
- Molenbeek
- Berchem

Bornes électriques

Pour accentuer le remplacement progressif de la flotte des véhicules de Bruxelles-Propreté par des véhicules électriques, 17 nouvelles bornes de rechargement ont été installées sur plusieurs sites d'activités. Ces bornes peuvent assurer le chargement de 33 voitures supplémentaires.

Travaux de rénovation

Comme chaque année, des travaux de rénovations ont été exécutés :

Bempt

- Fusion des 2 magasins en un seul, permettant de limiter les stocks de matériel et de fluidifier le passage des agent-e-s.
- Transformation de l'ancien magasin en un nouveau vestiaire.

Monnoyer

- Mise à disposition de nouveaux vestiaires neufs et permanents pour tous les agent-e-s qui, jusque-là, utilisaient des modules temporaires.
- Le retrait des modules temporaires a permis l'augmentation de la capacité du parking.

Recypark Woluwe-Saint-Pierre

- Mise en place d'un nouveau container cantine/bureau, l'ancien étant devenu trop vétuste.

Neder-Over-Heembeek

Séparation physique des 2 pauses en 2 guichets distincts pour améliorer la fluidité de passage des agent·e·s et pour le confort des brigadiers.

- Finalisation du projet de stabilisation du talus et remise à disposition de douze places de parking pour véhicules lourds.

Bulles à verre enterrées

- Placement de 13 nouveaux sites de bulles à verre.
- Passage au système de préhension Kinshoffer (plus robuste et plus sécurisant). Tous les nouveaux sites sont dorénavant équipés de ce type de crochet.

Le service Achats-Logistique

Le service Achats-Logistique supervise la plupart des achats de Bruxelles-Propreté via la passation de marchés publics de fournitures et de services. Ce service support centralise les demandes des services opérationnels et administratifs.

En 2019, le service Achats-Logistique s'est appliqué à garantir une transparence et une sécurité maximales des procédures en utilisant exclusivement la plateforme E-Procurement pour la publication et la réception des offres pour l'ensemble des marchés.

Environ 60 % des marchés lancés en 2019 contenaient une clause sociale (efforts de formation, d'insertion, etc.) ou environnementale :

- Label environnemental sur les t-shirts blancs destinés aux OPP (Ouvriers de Propreté Publique)
- Label équitable sur les t-shirts verts destinés aux mécaniciens
- Label environnemental et équitable sur les draps de bain

Bilan 2019

- 79 marchés publics lancés en 2019 pour un montant cumulé de plus de 22 millions d'euros.
- Placement de 51 nouvelles corbeilles Vigipirate dans un souci constant de densification du nombre de corbeilles en rue.
- Distribution de plus de 7.000 petits conteneurs orange de 25 l à la population bruxelloise afin de soutenir le tri des déchets alimentaires.
- Début du tri des déchets alimentaires au sein du siège administratif en mars 2019.
- Distribution de gourdes au personnel administratif et suppression des gobelets à usage unique tant aux fontaines à eau qu'aux machines à café du siège administratif.

Le service Gestion de Parc Automobile



Le service RDC (Recherche, Développement & Charroi) a été rebaptisé en GPA (Gestion du Parc Automobile).

Le service s'occupe principalement de l'acquisition des nouveaux véhicules et autres engins, de leur entretien et de leur réparation ainsi que de leurs mises en conformité administrative et technique.

Il gère également les dossiers d'accidents de roulage.

En chiffres

En 2019, 160 nouveaux véhicules ont été mis en service :

- 29 camions BOM (Bennes à ordures ménagères) 19 t 16 M³ (collecte porte-à-porte et mécanisée)
- 22 camions BOM (Bennes à Ordures Ménagères) 6 M³ (vidange corbeilles)
- 65 véhicules urbains (transports personnel et matériel nettoyage)
- 2 balayeuses 4M³
- 9 balayeuses 2M³
- 31 voitures électriques
- 2 scooters électriques

Au total, Bruxelles-Propreté dispose de 844 véhicules répartis comme suit :

Famille	Nombre de véhicules
ADR	6
Balayeuse	70
Camion plat	29
Cureuse	6
Dépanneuse	2
Laveuse	1
Ordures Ménagères	320
Porte-conteneur	37
Scooter électrique	11
Transports et Services	114
Véhicule de Fonction	26
Véhicule de service	117
Véhicule urbain	105
Total	844

Faits marquants

- Mise en service de 6 petits camions hybrides (Fuso avec BOM 7 M³).
- Achat d'un camion BOM électrique à pile à combustible (Hydrogène) dans le cadre du projet HECTOR, il sera livré début 2021 et pourra supporter une charge utile de 10 tonnes.

Le service Juridique

Le service Juridique a poursuivi son rôle de support en aidant les différents services et secteurs de l'Agence à résoudre les questions juridiques qui se présentent, que ce soit de manière préventive (avant tout litige éventuel) ou en phase contentieuse (dans le cadre d'un litige existant).

Le service Juridique a apporté son soutien à la gestion de la plainte introduite devant la Commission européenne relative à une prétendue aide d'État illégale en matière de collecte des déchets en Région de Bruxelles-Capitale.

Il a continué d'apporter son support et son expertise à différents niveaux dans le cadre des marchés publics organisés par Bruxelles-Propreté et a procédé à l'adaptation de documents-types relatifs aux différentes procédures.

Il a également soutenu le service SupCC, notamment dans le cadre de l'établissement des offres remises par l'Agence pour des marchés publics.

Au niveau des Ressources humaines, le service Juridique a apporté son soutien à la prolongation des cadres linguistiques existants et à l'élaboration des prochains cadres linguistiques applicables au personnel de Bruxelles-Propreté. Il a fait de même pour le projet d'allongement des échelles de traitement. Il a aussi continué de participer aux groupes de travail dans le cadre du nouveau statut administratif et pécuniaire spécifique à l'Agence dont il assure la rédaction. Il a apporté un soutien continu dans les différentes procédures disciplinaires et a apporté son aide dans le cadre de l'élaboration de procédures relatives au parcours de réintégration.

Dans le cadre de la vérification continue des changements dans les textes législatifs, le service Juridique a apporté son support aux différents services notamment pour l'implémentation de la nouvelle réglementation sur la publicité de l'Administration dans les institutions bruxelloises. Il en est de même pour la réglementation relative à la suppression des agent-e-s contractuels subventionnés.

Le service Finances¹



Globalement, le budget général des dépenses de Bruxelles-Propreté s'est élevé, à l'ajusté 2019, à 257.523.000 EUR (exécution : 243.361.000 EUR en crédit de liquidation).

Le budget général des recettes a été estimé, à l'ajusté 2019, à 220.026.000 EUR (exécution : 222.949.000 EUR). Pour l'année 2019, l'Agence a été privée durant toute l'année de 20 % de sa dotation publique, pour un montant de 34.500.000 EUR. Cette réduction s'explique par la suspension du versement de la dotation régionale à hauteur de 20 % à compter de juin 2018, et ce, en exécution du jugement du tribunal de première instance de Bruxelles du 4 mai 2018.

Pour ce qui est des moyens propres (hors dotation), le produit de l'enlèvement d'ordures non-ménagères et industrielles par abonnements et conventions a atteint environ 18.500.000 EUR². Ensuite, les redevances générées par le déversement des déchets à l'usine de valorisation énergétique ont augmenté en 2019 par rapport à 2018 (16.800.000 EUR contre 15.200.000 EUR)³. Viennent ensuite les recettes liées à la vente de certificats verts pour un montant de 10.900.000 EUR⁴. Il est à noter qu'en 2019, l'Agence a gardé le produit de la vente de ces certificats en ne les reversant pas à la Région.

Le budget des dépenses de Bruxelles-Propreté est essentiellement constitué de dépenses récurrentes : il s'agit des dépenses liées au personnel, au matériel roulant et aux dépôts ainsi qu'à leur entretien et les dépenses liées au traitement des déchets collectés.

1. Recettes (exécution budgétaire en EUR)	2018	2019
Dotation régionale	153.400.000	136.600.000
Autres recettes	79.700.000	86.300.000
TOTAL	233.100.000	222.900.000

2. Dépenses (exécution budgétaire en EUR)	2018	2019
PERSONNEL	142.400.000	144.200.000
FONCTIONNEMENT	96.100.000	87.200.000
dont frais généraux de fonctionnement	43.400.000	43.000.000
dont frais de fonctionnement liés au charroi	8.300.000	7.200.000
dont frais de fonctionnement liés au traitement des immondices	33.700.000	37.000.000
autres	10.800.000	-
INVESTISSEMENT	19.200.000	11.900.000
TOTAL	257.700.000	243.300.000

¹ L'ensemble des montants sont extraits du compte d'exécution du budget des comptes 2019 de l'Agence régionale pour la Propreté (ARP) approuvés par le Conseil des Ministres du 4 juin 2020

² allocation de base 02.004.03.09.1611 « Produit de l'enlèvement d'ordures non-ménagères et industrielles par abonnements et conventions »

³ allocations de base 02.004.03.12.1620 « Redevance payée par les entités publiques pour le déversement à l'usine d'incinération » et 02.004.03.13.1611 « Redevance payée par les entreprises pour le déversement à l'usine d'incinération »

⁴ allocation de base 02.004.03.32.7730 « Certificats d'électricité verte reçus pour l'électricité verte produite par l'incinérateur