

# Rapport administratif 2007



## SOMMAIRE

1. Propreté	2
2. Collectes	6
3. Traitement des déchets	10
4. Ressources humaines	15
5. Finances	18
6. Activités commerciales	20
7. Communication	21
8. Qualité	23

# 1. PROPRETÉ

## **Présence accrue des agents sur le terrain**

Le Plan Propreté 2005-2010 met en avant une série de mesures concrètes pour améliorer la propreté et donc contribuer à l'embellissement de notre région.

En 2007, Bruxelles-Propreté a tout particulièrement porté son attention sur l'accroissement de la présence des agents de propreté sur le terrain. Mais l'Agence a également déployé de nombreux efforts pour développer de nouvelles méthodes de travail ("Zones-Phare"), pour renforcer les moyens humains et matériels, tant au niveau de Bruxelles-Propreté que des communes, et pour intensifier la répression.

## **LES ZONES-PHARE: UNE AMBITION DE PROPRETÉ TOTALE**

Certaines artères fort fréquentées exigent un nettoyage plus intensif: elles se salissent plus vite et un état de malpropreté s'y remarque plus qu'ailleurs.

En avril 2007, 16 zones ont été sélectionnées en raison de leur fort taux de fréquentation (abords de gares, de stations de métro, de bureaux, de lieux touristiques) et de leur caractère emblématique (abords du Parlement, du Palais Royal, place du Luxembourg, etc.). Celles-ci font l'objet d'un traitement particulier. En décembre 2007, 12 nouvelles Zones-Phare ont été créées.

A cette occasion, les horaires de prestations des agents de propreté ont été adaptés pour assurer encore plus de propreté et de visibilité à leur travail, grâce à une présence lors des moments où les passants sont les plus nombreux dans la zone.

## **Spécificité du travail de nettoyage dans les Zones-Phare**

Chaque zone est complètement prise en charge par un agent de propreté – un "îlotier" – qui concentre tout son travail journalier sur cette seule zone, à la différence de ce qui se fait pour le nettoyage "traditionnel" des artères régionales. Dans ce dernier cas de figure, les balayeurs prennent en charge plusieurs zones, chacune ne faisant l'objet que d'un seul passage journalier.

## **Le personnel et le matériel**

52 îlotiers, 4 responsables de zones, 1 agent administratif et 1 ingénieur s'attachent à rendre ces Zones-Phare parfaitement propres. Certains d'entre eux ont été spécialement engagés pour ce travail. En plus de la formation dispensée à tout membre de l'Agence Bruxelles-Propreté, ils ont reçu une formation spécifique pour réaliser cette mission.

Le nettoyage des Zones-Phare est mécanisé: micro-balayeuses, aspirateurs pour zones piétonnières en plus des traditionnelles pelles et brosses.

Pour accentuer la visibilité des "îlotiers", ce matériel et les vêtements des agents portent la pastille bleue "*Oui à la propreté*".

## **Un nouveau dépôt**

Situé aux numéros 67-69 de la rue Ducale à 1000 Bruxelles, ce nouveau dépôt permet d'assurer une proximité opérationnelle des "îlotiers" avec leur Zone-Phare respective.

La philosophie générale de cette nouvelle méthode de travail passe par une responsabilisation des ouvriers de propreté. Ils sont de véritables “gardiens de la propreté”. En outre, leur présence journalière assure à leur travail une forte visibilité qui doit inciter les habitants, navetteurs et touristes à le respecter, à respecter l'espace public et à modifier leur perception de la propreté de notre région.

### **Liste des Zones-Phare**

- la zone 1: Léopold II
- la zone 2: Yser - Rogier - Botanique
- la zone 3: bd Albert II - CCN
- la zone 4: Sainte-Gudule
- la zone 5: Cantersteen
- la zone 6: Ravenstein - Mont des Arts
- la zone 7: Grand Sablon
- la zone 8: rue de la Régence - Petit Sablon
- la zone 9: Congrès
- la zone 10: rue Royale - rue de la Loi
- la zone 11: place des Palais
- la zone 12: place du Luxembourg
- la zone 13: bd de Waterloo - rue de Namur
- la zone 14: place Louise - place Stéphanie
- la zone 15: Toison d'Or - Porte de Namur
- la zone 16: Gare du Midi
- la zone 17: Schuman - Froissart - Archimède - Loi
- la zone 18: Place Jourdan - rue Froissart
- la zone 19: Chée de Louvain de Madou à la rue des 2 Tours - Place St Josse
- la zone 20: Louise 1 de Stéphanie à la rue du Bailli coté pair et parkings
- la zone 21: Louise 2 de Stéphanie à la rue du Bailli côté impair et parkings
- la zone 22: rue Royale et rue de la Loi au Botanique
- la zone 23: rue de la Régence - Place Poelaert et rue des 4 Bras
- la zone 24: ceinture et rue de Luxembourg à Madou
- la zone 25: Chée de Charleroi
- la zone 26: Chée d'Ixelles et Porte de Namur à Solvay - Chée de Wavre - Matonge
- la zone 27: Av. de Tervueren de Montgomery à Mérode
- la zone 28: Chée de Waterloo - Halle / Barrière

## **LE RENFORCEMENT DES MOYENS**

### **Les moyens humains**

En dehors des Zones-Phare, Bruxelles-Propreté a continué à maximiser ses actions sur le terrain en renforçant ses équipes et en étendant sa présence grâce à des prestations 7 jours sur 7, 365 jours par an.

58 agents de propreté publique ont été engagés dont 30 jeunes qui ont à nouveau pu bénéficier d'un contrat “convention premier emploi”.

Afin de permettre à nos agents de prendre leurs congés annuels, 142 étudiants et 14 intérimaires ont été engagés pendant les vacances d'été pour assurer la propreté de voiries qui connaissent, à cette période, une fréquentation plus élevée et une augmentation des salissures.

Au niveau des communes, le nombre d'agents de nettoyage est passé de 970 à 1101 entre 2004 et 2007. En 2007, 14 communes sur 19 ont mis en place des équipes de nettoyage pendant le week-end, soit environ 90 agents. Et cela grâce à la subvention de 4.117.807 € allouée par la Région de Bruxelles-Capitale aux communes.

### **L'intensification de la mécanisation du nettoyage**

L'évolution s'est marquée principalement dans les Zones-Phare par l'acquisition de matériel léger adapté à leur profil (places surélevées, larges trottoirs, ...): 2 micro-balayeuses très maniables (Hako) et 20 aspirateurs (Piktou) pour zones piétonnières. Par ailleurs, la mise en service de 12 balayeuses de taille plus importante a porté leur nombre à 61.

## **UNE COLLABORATION ACCRUE ENTRE ACTEURS DE LA PROPRETÉ**

### **Contrôle conjoint des voiries régionales**

En 2007, un nouveau système d'évaluation de la propreté a été testé avec 4 communes. Il s'agit de contrôles conjoints (Bruxelles-Propreté / commune) sur des voiries entretenues par Bruxelles-Propreté. Leur but est d'évaluer instantanément et de façon objective l'état de propreté des voiries de la zone inspectée. La mission des contrôleurs consiste à relever de manière aléatoire sur le parcours effectué tous les faits de malpropreté et à les consigner dans un tableau détaillé. L'efficacité de ces inspections étant prouvée, elles seront étendues aux voiries communales et à toutes les communes en 2008.

### **Des agents de liaison**

Engagés en 2006, les agents de proximité sont devenus en un an les intermédiaires privilégiés et indispensables entre Bruxelles-Propreté et les communes. Ils relaient auprès des services compétents de l'Agence les difficultés rencontrées par les communes sur les voiries régionales, supra-communales et communales, en collecte et nettoyage. Ils participent aux comités de pilotage qui réunissent trois fois par an les responsables communaux de la propreté publique, des responsables de Bruxelles-Propreté et des membres du cabinet du Secrétaire d'Etat à la propreté publique.

## **LA POURSUITE DES INFRACTIONS**

2007 marque une évolution importante en matière de poursuite et de renforcement de la répression des actes de malpropreté par les contrôleurs spécialement formés et assermentés de Bruxelles-Propreté.

Trois faits sont à souligner:

1. L'augmentation des collaborations, non seulement avec les zones de police de Bruxelles-Ouest et Anderlecht, mais également avec certains commissaires de la zone Bruxelles-Capitale / Ixelles, de Saint-Gilles et de Forest. Les interventions "*Trash*" - actions réunissant les contrôleurs de Bruxelles-Propreté, les agents de la commune de Schaerbeek et de la zone de police - sont devenues plus systématiques.

2. Pour la première année, la police a sollicité la collaboration des contrôleurs de Bruxelles-Propreté pour intervenir sur des terrains privés que des particuliers ou des entrepreneurs utilisaient pour stocker d'importantes quantités de déchets de construction et/ou des déchets dangereux. En effet, les Ordonnances de 1991 et 1999 autorisent les agents assermentés de Bruxelles-Propreté à prendre toute mesure nécessaire pour mettre fin à une menace pour l'environnement ou la santé humaine ou pour faire cesser tout état infractionnel, tant sur la voie publique que sur terrain privé. Sur cette base, l'intervention de nos agents a consisté à ordonner l'enlèvement, sous leur contrôle, de ces déchets, par l'intermédiaire de sociétés agréées. Cinq interventions de ce type ont été réalisées en 2007.
3. La collaboration avec le parquet de Bruxelles s'est resserrée. Elle a permis une accélération du traitement des dossiers, en sorte que les amendes administratives ont été infligées dans un délai souvent inférieur au délai légal de six mois. Ainsi, depuis le mois d'août 2007, la rentrée mensuelle des amendes a systématiquement été supérieure à 5.000 €. Il est aussi à noter que le Receveur régional a finalisé la procédure en ce qui concerne le recouvrement des amendes impayées.

Les contrôleurs de Bruxelles-Propreté ont établi 1.428 PV initiaux, auxquels il faut ajouter 70 PV subséquents (soit des procès-verbaux concernant un nouveau dépôt, mais à charge d'une personne déjà verbalisée dans les semaines précédant le nouveau constat). Ils ont également notifié 3.084 avertissements. Les amendes infligées ont atteint 74.000 € et les frais d'enlèvement récupérés 55.000 €, sans compter les dossiers qui ne sont pas encore clôturés.

## **L'AMÉLIORATION DE L'ÉQUIPEMENT URBAIN**

Le nombre de corbeilles sur les 333 km de voiries régionales est passé de 3.827 en 2005 à 3.973 en 2007. Grâce à la subvention régionale aux communes, plusieurs d'entre elles ont installé des distributeurs de sachets canins. L'offre est ainsi passée de 46 distributeurs en 2005 à 213 en 2007.

### **Des missions toujours plus variées**

Bruxelles-Propreté a assuré le nettoyage de nombreux lieux d'événements drainant un large public: 20 km de Bruxelles, Gay Pride, Fête de l'Iris, Fête de l'Environnement, Fête nationale, Journées Portes Ouvertes du Parlement européen, Rassemblement pour les 100 ans du scoutisme, feu d'artifice du 31 décembre, marchés et brocantes.

En fonction de la nature de la manifestation, le service Nettoyement prend en charge le placement de conteneurs, de supports de sac et d'îlots-tri ainsi que le nettoyage à grande échelle. Les équipes s'attachent aussi à rendre les artères accessibles à la circulation dans les délais les plus brefs.

## 2. COLLECTES

### Tri des déchets : des résultats encourageants

Le tri du verre par couleur, dont la mise en place avait été instaurée fin 2005-début 2006, s'est poursuivi avec succès en 2007.

La collecte des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) continue quant à elle à enregistrer des progrès. On constate par contre une stabilisation des collectes sélectives de papier/carton (sacs jaunes) et une petite diminution du sac bleu, résultat d'un meilleur tri du verre via les bulles à verre. Enfin, la collecte des déchets de jardin séduit de plus en plus de Bruxellois.

### Tri couleur via les bulles à verre : le succès se poursuit !

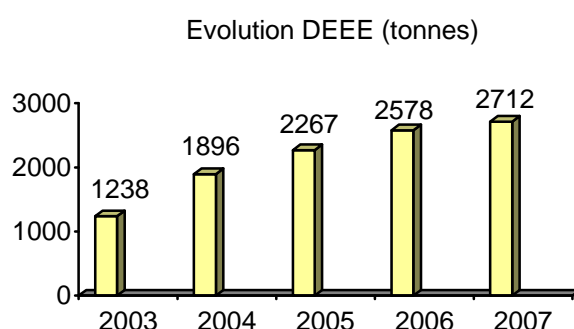
Les Bruxellois ont bien intégré l'instauration du tri du verre par couleur qui avait été finalisée début 2006. Leurs efforts se sont d'ailleurs maintenus en 2007. La qualité du verre collecté via les bulles traduit un bon respect des consignes de tri par les habitants.

Cette collecte a connu en 2007 une croissance de 8% : elle est passée de 13.400 tonnes en 2006 à près de 14.500 tonnes en 2007. Parallèlement, la quantité de verre drainée par le sac bleu a diminué de plus de 50% en passant de 3.000 à 1.400 tonnes, ce qui a un effet positif sur les processus de traitement au Centre de tri. Le verre collecté auprès du secteur HORECA a, quant à lui, connu une croissance de 13% (de moins de 4.800 à près de 5.400 tonnes).

La proportion du verre blanc et du verre coloré collecté via les bulles reste stable avec 1/3 de verre blanc et 2/3 de coloré.

### Les Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE)

Les DEEE collectés ont encore progressé de 5 % et dépassent les 2700 tonnes en 2007.



### Objets encombrants : croissance et meilleur tri se confirment

En 2007, cette collecte a poursuivi deux développements dans le domaine de l'amélioration du tri sélectif. Ces développements connaissent une progression constante depuis 2002 : Bruxelles-Propreté a perpétué, d'une part, la collecte des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) via le « système RECUEPEL » et, d'autre part, la collecte séparée du bois dans ses déchetteries.

Le succès de ces collectes est toujours d'actualité en 2007, avec une augmentation de 10% des collectes sélectives de bois par rapport à 2006 (de 2.650 à 2.900 tonnes).

### Stabilisation des collectes sélectives de papier/carton (sacs jaunes) et d'emballages PMC (sacs bleus)

Ces collectes n'ont pas connu d'évolution significative en 2007, avec une légère augmentation du papier/carton et une faible diminution du sac bleu. La réduction progressive des quantités de verre présentes dans les sacs bleus s'explique par l'engouement croissant du public vis-à-vis des bulles, une tendance qui s'est consolidée entre 2006 et 2007, avant de se stabiliser à environ 100 tonnes de verre par mois collectées via le sac bleu en 2007 (contre près de 250 tonnes de verre par mois en moyenne en 2006 !).

Mais il faut remarquer que, sur le moyen terme, l'évolution des papiers/carton et des sacs bleus est remarquable : alors que leurs tonnages stagnaient légèrement sous les 60.000 tonnes en 2001-2002, ils avoisinent les 66.000 tonnes en 2006 et en 2007. Et cela uniquement sur base d'une participation volontaire des Bruxellois (pas de sacs payants ou taxés).

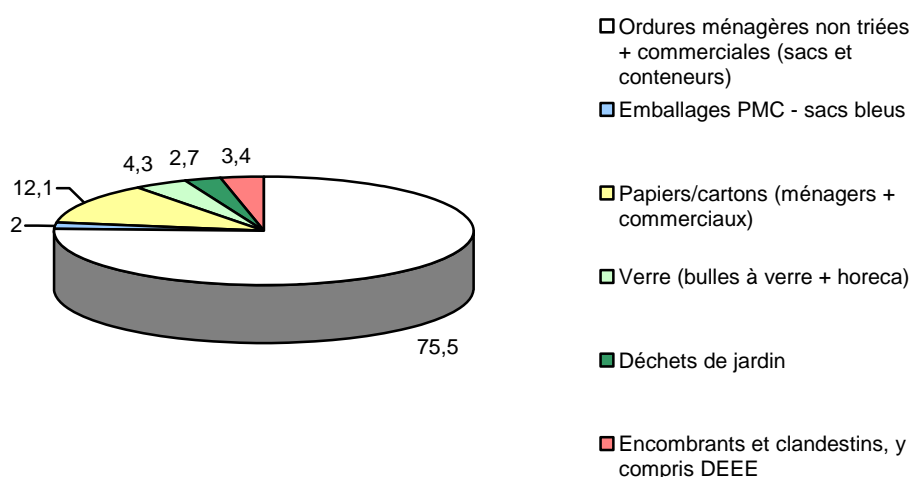
### La collecte dominicale des déchets de jardin

Cette collecte constitue un service « à succès » qui ne se dément pas d'année en année. En 2007, la collecte en porte-à-porte a été étendue à la commune de Forest qui a vu son tonnage décupler (d'un peu moins de 33 à plus de 280 tonnes !).

### Stabilisation des déchets ménagers non triés

Depuis 1996, on observe une diminution constante des tonnages de déchets non triés. Toutefois, cette tendance s'est stabilisée entre 2006 et 2007.

Collectes Bruxelles-Propreté 2007 (%)



## Collectes réalisées par Bruxelles-Propreté (tonnes)

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
<b>Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)</b>	<b>420.072</b>	<b>423.535</b>	<b>415.808</b>	<b>423.261</b>	<b>416.783</b>	<b>421.319</b>	<b>416.789</b>	<b>409.112</b>	<b>397.457</b>
<b>Emballages PMC - sacs bleus</b>						<b>3.153</b>	<b>5.974</b>	<b>6.831</b>	<b>12.144</b>
Papiers/cartons ménagers + déchetteries						7.795	15.573	22.826	33.107
Papiers/cartons commerciaux						6.322	7.596	8.584	10.142
<b>Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)</b>						<b>14.117</b>	<b>23.169</b>	<b>31.410</b>	<b>43.249</b>
<b>Total sélectives emballages PMC - sacs bleus + papier/carton (*)</b>	<b>0</b>	<b>218</b>	<b>8.727</b>	<b>8.451</b>	<b>9.341</b>	<b>17.270</b>	<b>29.143</b>	<b>38.241</b>	<b>55.393</b>
(*) début des sélectives "bleus/jaunes" en 1992									
Bulles à verre	5.259	6.906	8.904	11.819	8.310	7.360	7.573	7.805	9.276
Horeca						713	1.127	1.694	2.330
<b>Verre (Bulles à verre + horeca)</b>	<b>5.259</b>	<b>6.906</b>	<b>8.904</b>	<b>11.819</b>	<b>8.310</b>	<b>8.073</b>	<b>8.700</b>	<b>9.499</b>	<b>11.606</b>
<b>Sélectives "bleus/jaunes" + verre</b>	<b>5.259</b>	<b>7.124</b>	<b>17.631</b>	<b>20.270</b>	<b>17.651</b>	<b>25.343</b>	<b>37.843</b>	<b>47.740</b>	<b>67.000</b>
<b>Ordures ménagères + sélectives + verre</b>	<b>425.331</b>	<b>430.659</b>	<b>433.439</b>	<b>443.531</b>	<b>434.434</b>	<b>446.662</b>	<b>454.632</b>	<b>456.852</b>	<b>464.457</b>
Collectes ménages déchets de jardin (dimanche et sapins)					72	150	170	203	203
Autres									
<b>Déchets de jardin</b>					<b>72</b>	<b>150</b>	<b>170</b>	<b>203</b>	<b>203</b>
<b>Sélectives "bleus/jaunes" + verre + déchets verts</b>	<b>5.259</b>	<b>7.124</b>	<b>17.631</b>	<b>20.270</b>	<b>17.723</b>	<b>25.493</b>	<b>38.013</b>	<b>47.943</b>	<b>67.202</b>
Encombrants et clandestins	12.323	10.223	12.823	15.442	16.144	15.389	16.909	19.377	22.658
DEEE (**)									
(**) Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques									
Déchets inertes de construction									
Métaux									
Bois									
<b>Total encombrants et clandestins</b>	<b>12.323</b>	<b>10.223</b>	<b>12.823</b>	<b>15.442</b>	<b>16.144</b>	<b>15.389</b>	<b>16.909</b>	<b>19.377</b>	<b>22.658</b>
Boues de balayage									

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)</b>	<b>395.157</b>	<b>389.133</b>	<b>385.053</b>	<b>360.222</b>	<b>360.107</b>	<b>355.303</b>	<b>349.776</b>	<b>350.794</b>
<b>Emballages PMC - sacs bleus</b>	<b>12.196</b>	<b>11.491</b>	<b>11.306</b>	<b>13.183</b>	<b>13.601</b>	<b>13.065</b>	<b>11.003</b>	<b>9.307</b>
Papiers/cartons ménagers + déchetteries	35.943	37.244	37.518	39.879	43.165	43.255	42.464	44.007
Papiers/cartons commerciaux	10.572	11.175	11.059	11.790	13.096	12.061	12.497	12.316
<b>Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)</b>	<b>46.515</b>	<b>48.419</b>	<b>48.576</b>	<b>51.669</b>	<b>56.261</b>	<b>55.316</b>	<b>54.961</b>	<b>56.323</b>
<b>Total sélectives emballages PMC - sacs bleus + papier/carton (*)</b>	<b>58.710</b>	<b>59.910</b>	<b>59.883</b>	<b>64.852</b>	<b>69.862</b>	<b>68.381</b>	<b>65.964</b>	<b>65.630</b>
(*) début des sélectives "bleus/jaunes" en 1992								
Bulles à verre	9.100	9.457	9.933	10.858	11.259	11.111	13.395	14.453
Horeca	3.121	3.696	4.212	4.633	4.758	4.928	4.775	5.385
<b>Verre (Bulles à verre + horeca)</b>	<b>12.220</b>	<b>13.153</b>	<b>14.144</b>	<b>15.491</b>	<b>16.017</b>	<b>16.039</b>	<b>18.170</b>	<b>19.838</b>
<b>Sélectives "bleus/jaunes" + verre</b>	<b>70.931</b>	<b>73.063</b>	<b>74.027</b>	<b>80.343</b>	<b>85.879</b>	<b>84.420</b>	<b>84.134</b>	<b>85.467</b>
<b>Ordures ménagères + sélectives + verre</b>	<b>466.088</b>	<b>462.196</b>	<b>459.080</b>	<b>440.565</b>	<b>445.986</b>	<b>439.723</b>	<b>433.910</b>	<b>436.261</b>
Collectes ménages déchets de jardin (dimanche et sapins)	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440
Autres		105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256
<b>Déchets de jardin</b>	<b>206</b>	<b>294</b>	<b>6.085</b>	<b>9.724</b>	<b>13.113</b>	<b>13.462</b>	<b>12.365</b>	<b>12.696</b>
<b>Sélectives "bleus/jaunes" + verre + déchets verts</b>	<b>71.137</b>	<b>73.357</b>	<b>80.112</b>	<b>90.068</b>	<b>98.992</b>	<b>97.882</b>	<b>96.500</b>	<b>98.163</b>
Encombrants et clandestins	27.000	29.260	16.421	12.659	14.063	13.399	15.005	12.990
DEEE (**)	174	529	948	1.238	1.896	2.267	2.578	2.712
(**) Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques								
Déchets inertes de construction			5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439
Métaux			744	592	705	789	792	822
Bois			712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921
<b>Total encombrants et clandestins</b>	<b>27.174</b>	<b>29.789</b>	<b>24.065</b>	<b>19.025</b>	<b>22.833</b>	<b>23.519</b>	<b>25.156</b>	<b>23.884</b>
Boues de balayage			6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516

## 3. TRAITEMENT DES DECHETS

### **Traitement des déchets : confirmation de l'évolution positive !**

Pour Bruxelles-Propreté, gestion des déchets et développement durable sont étroitement liés. En 2007, notre infrastructure de traitement des déchets a consolidé ses performances environnementales grâce à deux innovations technologiques initiées l'année précédente : le procédé dit de « DÉNOx », visant à traiter de façon complémentaire les fumées de l'usine de production de vapeur, de même que le dôme du Centre régional de compostage, qui a très fortement réduit son impact olfactif. Par ailleurs, les efforts se sont poursuivis en vue d'améliorer la qualité des apports de déchets triés au Centre de tri de Bruxelles-Recyclage et de Bruxelles-Papier et pour diminuer la présence de verre dans les sacs bleus au profit des bulles à verre.

### **VALORISATION MATIERE**

#### **Une meilleure valorisation du verre**

La valorisation du verre a gagné en qualité et en efficacité, et ce grâce à un réaménagement des consignes de tri. Depuis 2006, Bruxelles-Propreté a en effet systématiquement dédoublé les bulles à verre afin de permettre la séparation des flux de verre blanc et de verre coloré. L'objectif ? Assurer un recyclage plus performant et moins onéreux.

Cette évolution positive tient également à la tendance nette des Bruxellois à utiliser davantage les bulles plutôt que les sacs bleus pour se débarrasser de leur verre alimentaire et assimilé. Ce constat n'est sans doute pas étranger à la campagne de communication qui a été lancée au premier semestre 2007 afin d'accélérer cette transition. Cette campagne insistait sur la nécessité d'utiliser les bulles à verre et non le sac bleu (ou blanc) pour garantir un meilleur recyclage des bouteilles, bocaux et flacons en verre, et une plus grande sécurité pour nos chargeurs (diminution du risque de coupures). En fin d'année, le bilan est encourageant : en moyenne on note une diminution de 70 % de verre dans le sac bleu.

#### **L'opération « qualité » pour les conteneurs bleus PMC**

Le travail d'amélioration de la qualité du tri dans les conteneurs sélectifs bleus s'est poursuivi en 2007. Comme l'année précédente, les équipes opérationnelles et les services Qualité et Communication ont répertorié les camions présentant des non-conformités importantes et ont informé les usagers à l'origine de ces non-conformités.

#### **Le compostage par '*tunneling*': une innovation performante**

En 2007, le recours à la méthode du dôme pour composter les déchets verts a fourni des résultats à la hauteur des attentes.

L'utilisation de cette technique a, en effet, permis de diminuer les nuisances olfactives que pouvaient ressentir, par vents défavorables, les riverains du centre de compostage.

La réussite de cette innovation a été rendue possible grâce aux infrastructures mises en place l'année précédente:

- une nouvelle zone de stockage pour compost 'semi-fini';
- et, surtout, un dôme permettant une première phase de décomposition accélérée, sans dégagement d'odeur, pendant les deux premières semaines du processus de compostage.

En 2007, le centre de compostage a valorisé 12.700 tonnes de déchets de jardin, provenant des collectes de Bruxelles-Propreté. Plusieurs quartiers ont bénéficié d'un élargissement des collectes en porte-à-porte.

***Les installations de tri : un rouage essentiel dans la dynamique du recyclage.***

La quantité de déchets produits en région bruxelloise qui correspond à +/- 350 kg/an par habitant, oblige à trouver des solutions écologiques avec un impact moindre sur l'environnement. Parmi celles-ci, le recyclage. A titre d'exemple, transformer du carton en papier journal ou des bouteilles plastiques en granulés réutilisables, c'est possible !

Bruxelles-Propreté participe au recyclage des papiers et cartons, des emballages PMC, des bouteilles et bocaux en verre, des déchets de construction, des déchets de jardin et même des sapins de Noël, et au traitement écologique des déchets chimiques ménagers, des piles et batteries ainsi que des huiles et graisses de friture.

**Le Bempt : un pôle de valorisation matière sans cesse plus performant**

Bruxelles-Propreté dispose, sur les terrains du Bempt à Forest, d'un pôle de valorisation matière des déchets. Trois infrastructures importantes y sont actives et permettent à la Région de Bruxelles-Capitale de poursuivre les objectifs du « Plan Déchets ».

***1. 'Bruxelles-Recyclage' est une installation de tri pour le contenu des sacs et conteneurs bleus***

Sa capacité annuelle maximale de traitement s'élève à 30.000 tonnes d'emballages PMC.

***2. 'Bruxelles-Papier' est une infrastructure affectée au tri du papier et du carton collectés en sacs et conteneurs jaunes.***

Sa capacité maximale atteint 65.000 tonnes par an.

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

- les déchets d'emballages PMC (sacs bleus) et de papier/carton (sacs jaunes) ramassés lors de la collecte en porte-à-porte auprès des ménages;
- les déchets d'emballages PMC et de papier/carton collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté, et à l'occasion d'événements culturels ou sportifs (20 km de Bruxelles par exemple);
- les déchets de papier/carton et les emballages collectés, en conteneurs, par l'Agence auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements ;
- les déchets de papier/carton apportés par les clients directs de ces installations de tri.

### **3. 'Bruxelles-Compost', pour le compostage des déchets de jardin, vient compléter le pôle de valorisation.**

Bruxelles-Compost accueille, depuis 2002, les déchets de jardin provenant essentiellement de la collecte des sacs verts organisée le dimanche après-midi par Bruxelles-Propreté, mais aussi les déchets verts apportés par les communes et les professionnels du jardinage.

Sa capacité annuelle de traitement est de 20 000 tonnes. Le compost est revendu notamment à des professionnels du jardinage.

## **VALORISATION ENERGETIQUE**

Malgré tous les efforts fournis pour trier, recycler et composter, il reste toujours une quantité de déchets qui n'entre dans aucune de ces filières. En région bruxelloise, la valorisation de ces ordures ménagères se fait à l'usine de valorisation énergétique où leur incinération produit de la vapeur surchauffée qui alimente les turbines de la centrale de production d'électricité voisine.

### **Nos installations de DéNOx donnent entière satisfaction**

Depuis le mois de janvier 2006, l'usine de production de vapeur est équipée d'un nouveau système de traitement des fumées qui a réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) de 400 à 70 mg/Nm<sup>3</sup>. Le système assure également une destruction complémentaire des dioxines et furannes ainsi que des autres matières organiques (COT, « carbone organique total ») par réaction avec l'oxygène présent.

Bruxelles-Propreté applique une stratégie d'investissements réguliers qui permet à cette installation de se maintenir largement en-deçà des normes les plus sévères et de respecter scrupuleusement les Directives Européennes en matière d'émissions de poussières, de métaux lourds, de dioxines... et à présent d'oxydes d'azote.

A Bruxelles, les déchets qui ne sont pas triés et recyclés sont incinérés et transformés en énergie. Trois fours permettent de brûler une tonne de déchets par minute. Des investissements dans un système performant de traitement des fumées avaient, en 1999, déjà permis à cette installation de réduire ses émissions en matière de métaux et de dioxines bien au-dessous des normes européennes.

En janvier 2006, une nouvelle amélioration a été apportée : un dispositif supplémentaire appelé «DéNOx ». Celui-ci permet de réduire l'oxyde d'azote contenu dans les fumées par réduction catalytique. Un procédé qui ne dégage que de l'azote et de l'eau, inoffensifs pour l'environnement !

Cet équipement de pointe permet de faire mieux que respecter les dernières Directives Européennes (notamment la n° 2000/76/CE du 04.12.2000) concernant certains polluants émis par les incinérateurs.

### **Rejets minimaux et transparence**

En 2007, les installations de l'usine ont fait plus que respecter les normes environnementales les plus strictes en matière de rejet de composants comme les poussières, métaux, dioxines et NOx. Pour s'en convaincre, il suffit de consulter, sur notre site [www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be) (Nos ressources → L'usine de production de vapeur → Plus d'info), les données quotidiennes relatives aux fumées et de les comparer aux normes en vigueur.

## Valorisation des déchets via l'incinération

Les déchets qui sont traités à l'usine de production de vapeur connaissent eux aussi une nouvelle vie, sous forme d'électricité, mais aussi de revêtements de route, de ferraille...

En 2007, les déchets acheminés à l'usine ont servi à produire 285.343 kilowatts d'électricité. En exploitant le pouvoir calorifique des déchets, la Région produit environ 6% de ses besoins annuels en électricité. Elle génère ainsi une recette, puisque la vapeur produite est vendue à Electrabel (dont la centrale électrique jouxte l'usine) à un prix directement lié à celui du charbon.

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

- 7.501 tonnes de résidus métalliques ont été récupérés à la sortie du four par un électro-aimant et valorisés, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 101.567 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas pour valorisation dans des revêtements de routes et des travaux de terrassement.
- 8.279 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont également été récoltées et envoyées dans des mines à charbon pour être valorisées.

## Valorisation des déchets liée à l'épuration des fumées

Le sel résultant du « lavage » des fumées part vers des mines de sel en Allemagne, tandis que les composants polluants sont compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 1).

Traitement des apports à l'incinérateur

Tonnes / an	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Apports totaux UIOMB	531.627	517.431	510.713	509.191	505.942	499.623
ABP	442.603	419.717	402.268	429.763		405.576
Capacité commercialisée	89.025	97.715	108.454	79.428		94.047
Mâchefers	119.463	122.366	116.500	115.111	113.120	101.567
Cendres volantes	9.188	8.408	8.658	9.308	9.406	8.279
Ferraille	8.217	6.668	7.459	8.446	9.129	7.501
Gâteaux	668	700	771	847	613	598
Sels	3.578	3.646	3.693	3.387	3.489	3.309
Vapeur	1.424.771	1.377.081	1.376.546	1.353.123	1.294.471	1.302.259
Aéros	24.347	53.429	40.095	19.482	16.688	
Électricité brute GWh	305,714	286,871	287,169	294,924	284,757	285,343
Consommation usine GWh	35,799	36,035	36,307	33,801	41,761	42,340
Production réseau GWh	269,915	250,836	250,861	261,123	242,996	243,000

### **Notre pôle de valorisation énergétique**

Ces installations, construites en 1985, ont bénéficié d'investissements réguliers pour leur amélioration : leurs rejets sont nettement inférieurs aux normes européennes les plus strictes.

En 2007, l'usine a confirmé sa certification ISO 9001 et 14001. En vue de cette certification, la documentation ISO a été revue dans son entièreté. Dans ce cadre, une attention particulière a été accordée au suivi environnemental des émissions de l'usine.

## 4. RESSOURCES HUMAINES

### Plus de 2000 agents chaque jour au service de la propreté dans la région bruxelloise

En matière d'emploi, Bruxelles-Propreté a poursuivi, en 2007, sa croissance et sa politique de renforcement des effectifs sur le terrain.

Plus que jamais, l'Agence se positionne comme l'un des principaux vecteurs d'intégration sociale de travailleurs peu qualifiés à Bruxelles, tout en cultivant l'esprit d'ouverture et la diversité socioculturelle à tous les échelons hiérarchiques.

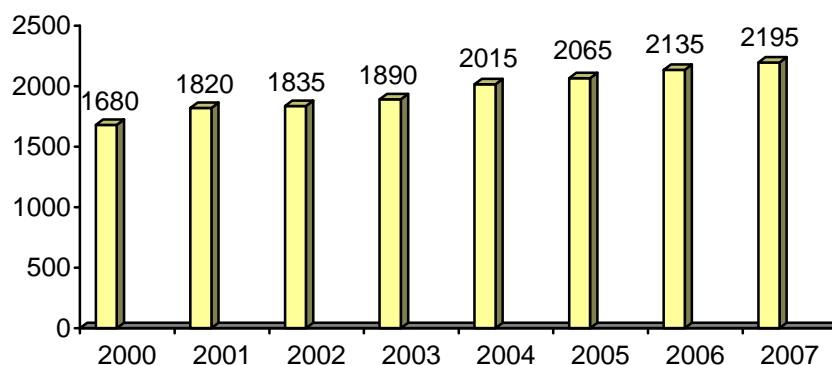
Enfin, Bruxelles-Propreté a intensifié ses efforts en matière de formation continuée.

### Les effectifs

Avec 2.195 collaborateurs en 2007, Bruxelles-Propreté est reconnu comme l'un des principaux employeurs régionaux mais également comme un créateur d'emplois pour les travailleurs les plus touchés par le chômage.

Chacun de ces agents s'investit personnellement dans le challenge quotidien de Bruxelles-Propreté au service de la propreté publique et dans les efforts de l'Agence pour développer de nouvelles compétences au profit des Bruxellois.

Evolution de l'emploi



### Un vecteur d'intégration sociale

A Bruxelles-Propreté, les missions de terrain occupent 90% du personnel (collectes, nettoyage,...). Le travail est surtout physique avec, parfois, une pénibilité importante. Cependant de nombreuses possibilités de formation et d'évolution sont offertes tout au long de la carrière. Par conséquent, près de 80 % des emplois au sein de Bruxelles-Propreté sont accessibles à du personnel, au départ, non qualifié. C'est ainsi que beaucoup de jeunes sans qualification mais en bonne condition physique, empruntent, grâce à l'Agence, une des rares voies qui leur soient offertes d'accéder à un premier travail et au développement d'une carrière.

### L'Agence affiche sa différence

A l'image de la capitale de l'Europe qui se veut multiculturelle et ouverte sur le monde, l'Agence affiche sa diversité comme un atout au service des Bruxellois. Plus de 30 nationalités coexistent dans une atmosphère sociale riche et harmonieuse. Dans l'administration centrale, 40% des employés sont des femmes. Et ce ratio continue à évoluer favorablement vers l'équilibre.

Le respect de l'égalité des chances tient une place essentielle parmi les valeurs chères à l'entreprise.

### **Valorisation des métiers de propreté publique et professionnalisation des agents**

Bruxelles-Propreté accorde une place de choix à la formation de son personnel. Une douzaine de responsables et formateurs prennent ainsi en charge la préparation des agents à leur métier au sein de l'Ecole de Propreté.

Les nouveaux engagés, dont beaucoup de personnes peu qualifiées, sont donc formés à accomplir un travail de qualité. Les formateurs veillent à ce qu'ils acquièrent les aptitudes nécessaires au métier et qu'ils accèdent à un état d'esprit favorable à l'insertion sociale et à la promotion professionnelle.

Ces formations sont aussi l'occasion de rencontres enrichissantes entre ouvriers et cadres.

Par ailleurs, notons que les infrastructures de l'Ecole de Propreté sont ouvertes aux communes, aux ministères fédéraux et régionaux ainsi qu'aux entreprises privées. Ainsi, en 2007, Bruxelles-Propreté a assuré la formation de 1.256 membres de son personnel et de 119 externes, soit un total de 1.375 personnes.

En matière de formation aux permis de conduire, 2 agents ont obtenu le permis B et 40 agents le permis C (avec le support d'auto-écoles).

Une attention particulière est portée au personnel d'encadrement. Depuis 2006, outre des formations à la communication et à la gestion d'équipe, le personnel d'encadrement est soutenu dans son travail grâce à la mise en place d'un département coaching. En 2007, cette activité s'est intensifiée et diversifiée. Le coaching, au début exclusivement individuel, s'est selon les circonstances et les objectifs, réalisé tantôt individuellement, tantôt collectivement.

Le coaching a par ailleurs été proposé à d'autres travailleurs, selon les nécessités du service.

### **Statutarisation**

En 2007, 64 brigadiers, 45 ouvriers de propreté publique et 1 chauffeur ont entamé leur stage en vue de leur statutarisation.

41 ouvriers de propreté publique et un ingénieur ont été nommés à titre définitif.

### **Des étudiants sur le terrain**

L'engagement d'étudiants pendant les mois d'été répond à deux objectifs essentiels pour Bruxelles-Propreté. D'une part, renforcer ses effectifs forcément moins nombreux en période estivale. D'autre part, garder ce souci de rendre la ville agréable aussi bien aux Bruxellois qui la découvrent sous un autre jour, qu'aux nombreux touristes qui emportent avec eux l'image de notre capitale.

2007 a donc vu le nombre d'étudiants presque doubler. Parmi les 169 étudiants engagés, 142 ont été directement affectés à des missions de nettoyage.

Par ailleurs, 181 intérimaires engagés pendant cette période ont complété les effectifs des services de collectes (chauffeurs ou chargeurs).

Enfin, le déploiement d'étudiants sur le terrain a aussi une vocation pédagogique : leur enseigner comment ils peuvent contribuer à encourager le tri des déchets et la propreté de leur quartier.

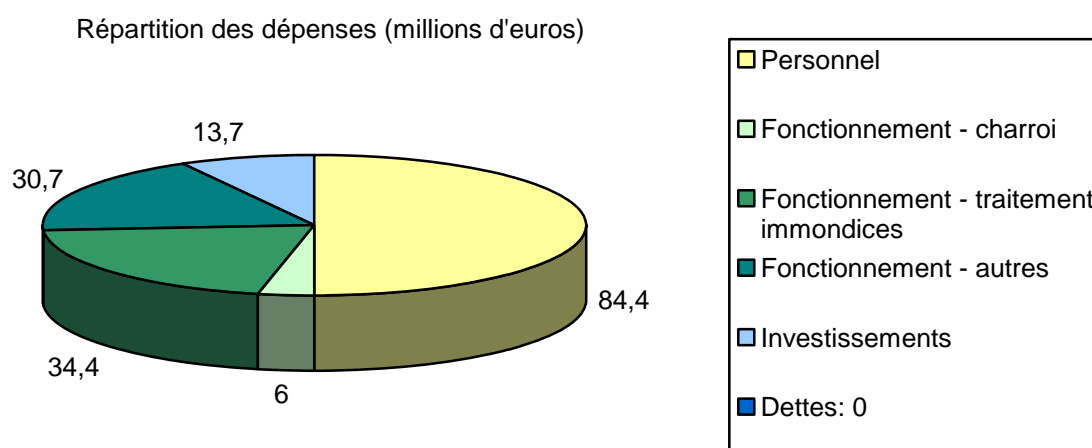
### **Les relations sociales**

Bruxelles-Propreté a poursuivi, en 2007, une gestion interne attentive aux réalités sociales et aux partenaires sociaux. Le comité d'entreprise, les divers organes participatifs ou consultatifs se sont réunis à 46 reprises. Grâce à cette concertation permanente, et aux nombreux contacts entre la direction et les agents sur le terrain, Bruxelles-Propreté n'a connu aucune tension sociale majeure.

## 5. FINANCES

Comme tous les para-régionaux de type A, l'Agence Bruxelles-Propreté est soumise au visa de l'Inspection des Finances et au contrôle a posteriori de la Cour des Comptes. De plus, sa comptabilité et ses comptes sont examinés chaque année par un réviseur d'entreprises.

### DÉPENSES : MONTANT TOTAL – 169,2 MILLIONS D'EUROS



#### Dépenses de personnel

Ce poste a connu une hausse de 7,5% par rapport à 2006, soit 6,3 millions d'euros. Outre la couverture des augmentations structurelles liées à l'évolution des carrières, cette augmentation a, par exemple, permis l'engagement de personnel pour les 28 nouvelles « Zones-Phare ».

#### Frais de fonctionnement

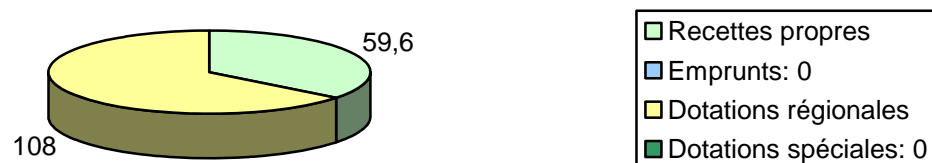
Le fonctionnement de la nouvelle installation de DéNOx à l'usine de valorisation énergétique des déchets, représente la première cause de la hausse de 6,6 millions d'euros par rapport à l'an dernier.

#### Investissements

Ils ont augmenté de 7,3 millions d'euros. Ce montant couvre principalement le remplacement d'une partie importante du charroi ainsi que l'achat, via le Centre de tri, d'un terrain destiné à l'installation future d'une usine de biométhanisation.

## RECETTES : MONTANT TOTAL - 167,6 MILLIONS D'EUROS

Répartition des recettes (millions d'euros)



Les recettes totales ont augmenté de 8,6 millions d'euros par rapport à 2006. Cette hausse résulte essentiellement de l'accroissement des recettes propres et de la dotation régionale.

## 6. ACTIVITES COMMERCIALES

### **Une clientèle en croissance continue**

En raison même de leurs activités professionnelles, commerçants et entreprises génèrent un volume de déchets supérieur à celui des ménages. C'est pourquoi, ils ont l'obligation de passer un contrat de collecte des déchets avec Bruxelles-Propreté ou avec un autre opérateur agréé. Ces deux dernières années, le nombre de nouveaux contrats conclus par le Service Commercial de l'Agence a connu une augmentation conséquente.

En effet, la progression du nombre de clients commerciaux enregistrée en 2006 s'est poursuivie en 2007. Le portefeuille commercial de Bruxelles-Propreté est de la sorte passé de 12.251 à 14.259 contrats, soit une croissance de 14 %. Il s'agit pour l'essentiel d'une régularisation de commerçants qui présentaient déjà leurs déchets à la collecte de Bruxelles-Propreté sans avoir de contrat commercial, comme l'exige la loi. Cette augmentation est notamment liée au succès d'une campagne de régularisation, lancée en 2006, auprès des petits opérateurs économiques (essentiellement des petites entreprises produisant de 1 à 3 sacs par semaine) et qui s'est poursuivie en 2007. Quelque 78.500 d'entre eux ont été contactés, ce qui a permis d'établir 4.301 contrats d'une valeur de 480.352 euros.

Fin 2007, les activités commerciales représentaient un chiffre d'affaires global (y compris les abonnements commerciaux) de 15.791.000 euros.

### **Le service commercial de Bruxelles-Propreté**

Commerçants et entreprises sont tenus d'assurer la gestion des déchets issus de leurs activités professionnelles et donc de souscrire un contrat auprès d'une entreprise spécialisée.

Outre ses collectes gratuites auprès des ménages, Bruxelles-Propreté propose une gamme de services de collecte payants à une clientèle commerciale qui produit des déchets de type « ménagers », qu'il s'agisse de petits commerces ou de multinationales. Ces prestations rémunérées permettent à l'Agence de disposer de davantage de recettes propres. Aujourd'hui, Bruxelles-Propreté commercialise principalement des services d'enlèvement de déchets non triés, en sacs et en conteneurs. Depuis quelques années, les collectes sélectives se développent aussi auprès de ses abonnés. Bruxelles-Propreté propose, en effet, la gratuité pour le ramassage de déchets bien triés et valorisables : un geste concret pour l'environnement et un excellent stimulant pour notre clientèle commerciale.

## 7. COMMUNICATION

Le plan propreté 2005-2010 attache une grande importance à la communication et à la sensibilisation comme premier outil de prévention des actes de malpropreté. L'implication de chacun d'entre nous est en effet fondamentale si on veut parvenir à l'objectif d'une ville toujours plus propre. C'est pourquoi Bruxelles-Propreté mène de nombreuses actions de communication et de sensibilisation.

### **La ville est belle quand tout Bruxelles s'y met**

En novembre et décembre 2007, Bruxelles-Propreté a développé une importante campagne en mass media qui visait un double objectif :

1. inciter les habitants à un comportement plus citoyen (respect du vivre en ville) ;
2. valoriser les efforts des services de nettoyage et accroître la notoriété de Bruxelles-Propreté comme acteur principal de la propreté dans la région de Bruxelles-Capitale.

Pour accentuer la convivialité de l'invitation à plus de participation citoyenne, ce sont des habitants anonymes ou connus (Jean-Luc Fonck et Dani Klein) qui s'adressent aux Bruxellois, aux navetteurs et aux touristes, et non l'autorité publique. A travers leurs témoignages, la campagne radio rappelle des gestes simples mais déterminants pour rendre notre région plus agréable à vivre.

Cette campagne a été diffusée en radio, dans la presse quotidienne, via de l'affichage (y compris dans les gares) et sur 3 bâches événementielles.

Différentes actions de sensibilisation sur le terrain se sont concentrées sur les 16 Zones-Phare les plus exposées de la région de Bruxelles-Capitale.

Les objectifs de ces actions étaient identiques à ceux de la campagne développés en mass media. Près de 6.000 personnes ont été sensibilisées grâce à ces actions sur le terrain.

### **La chasse aux intrus dans le sac bleu PMC**

#### **« Des intrus particulièrement indigestes »**

Le tri a également fait l'objet d'une campagne de sensibilisation en mass media en 2007.

Cette initiative faisait écho à une autre campagne lancée en 2006 sur les emballages indésirables dans le sac bleu. Les intrus dans le sac bleu PMC sont essentiellement des erreurs involontaires de tri, liées à la difficulté de différencier les emballages réellement recyclables des autres.

L'affichage, la radio et la communication dans les points de vente mettaient en opposition les emballages acceptés dans le sac bleu et ceux qui ne le sont pas. Une stratégie volontairement simple et didactique pour aider les citoyens à améliorer leurs gestes de tri.

### **Une information terrain bien ciblée**

Nos actions de sensibilisation sur le terrain ont connu un nouveau développement en 2007 : le lancement d'actions-pilote au niveau des collectes sélectives en porte-à-porte.

Ces actions ont été menées auprès de 11.500 ménages-trieurs dont les sacs bleus et/ou jaunes n'étaient pas collectés à cause de leur contenu non conforme.

Les objectifs de ces actions-pilote étaient:

1. de tester un dispositif permettant de localiser et de sensibiliser les ménages qui présentent des sacs contenant des déchets mal triés ;
2. d'accroître le taux de satisfaction de ces ménages vis-à-vis de nos services de collecte.

### **L'éveil à la citoyenneté des plus jeunes**

L'éducation des plus jeunes aux bons gestes du tri et de la propreté reste un point fort du programme de communication de Bruxelles-Propreté.

A côté des animations classiques qui remportent toujours un vif succès (près de 200 animations en 2007), le "Défi du Tri" a été reconduit dans une dizaine d'écoles.

Cette campagne, lancée avec succès en 2006 en partenariat avec la Communauté française, consiste en une analyse suivie et systématique des poubelles de l'école.

Cette évaluation est réalisée, durant plusieurs mois, par un groupe d'élèves – une « classe-relais » – avec l'aide d'un enseignant et d'un animateur de Bruxelles-Propreté qui les a préalablement formés aux règles du tri. Le résultat de ces contrôles est affiché mensuellement sur un tableau à l'entrée de l'école où élèves, enseignants, personnel d'entretien et parents peuvent prendre connaissance de l'évolution positive du tri tout au long de l'action. La classe-relais y fait également des recommandations sur base des constats réalisés à chaque évaluation (106 ont été organisées en 2007).

Le bilan des écoles participantes montre des scores de progression compris entre 83% et 94% pour les poubelles jaunes, et de 71% à 88% pour les poubelles bleues.

### **La rencontre avec les habitants**

Une équipe d'animation est chargée de la sensibilisation et de l'information du public dans la plupart des grandes festivités de la vie bruxelloise : Fête de l'Iris, Fête de l'Environnement, Fête nationale, les 20km de Bruxelles, Dimanche sans voiture, Fête de l'Europe, ...

La présence de Bruxelles-Propreté à ces grands événements s'accompagne d'une forte visibilité : stand d'information, ballon à hélium géant, habillage des corbeilles publiques, bâches et bannières rappelant notre crédo « La ville est plus belle quand tout Bruxelles s'y met ».

Par ailleurs, des stands sont aménagés dans les grandes surfaces ou encore à l'occasion de fêtes de quartier, etc. Des animations sont réalisées à la demande d'ASBL locales, des communes, du milieu associatif, ... Au total, 211 animations ont été réalisées en 2007.

Bruxelles-Propreté met également de la documentation à la disposition des Bruxellois. Ce ne sont pas moins de 17.367 documents, affiches, brochures qui ont été fournis à la demande tout au long de l'année.

### **Découvrir l'envers du décor**

Les animateurs de Bruxelles-Propreté prennent également en charge les visites du Centre de Tri, du Centre de Compostage, de la Déchetterie Sud, du Service Coins Verts et de l'Usine de Valorisation énergétique des déchets. Les demandes pour ces visites ne cessent de croître : 373 visites en 2007.

## 8. Cellule Qualité

Bruxelles-Propreté à l'écoute des habitants

### « Reçu 7 sur 7 ! »

En ouvrant son central d'appel téléphonique 7 jours sur 7, l'Agence franchit une étape décisive dans le service aux Bruxellois. Ainsi, le numéro gratuit et déjà très populaire 0800 981 81 (plus de 150.000 appels reçus en 2007) devient, désormais, accessible le samedi de 9h à 16h30 et le dimanche de 14h à 21h30.

Il reste accessible du lundi au vendredi de 7h30 à 19h00.

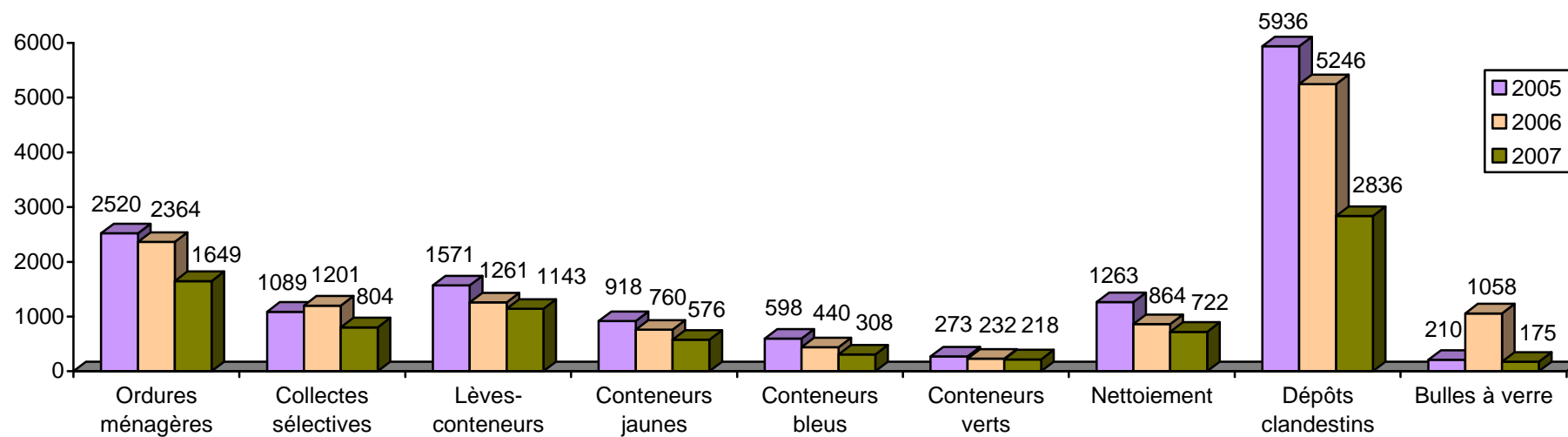
Service particulier s'il en est à Bruxelles-Propreté, la « Cellule Qualité » joue le rôle vital de catalyseur des remarques, souhaits ou plaintes des Bruxellois. Elle en assure, à la fois, le suivi auprès des services internes concernés, et la qualité de la réponse au demandeur. Les moyens ne manquent pas pour faire connaître ses remarques : le téléphone (0800/981.81), le site internet ([www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be)), l'e-mail ([louis@bruxelles-proprete.be](mailto:louis@bruxelles-proprete.be)), le fax ou plus simplement le courrier postal.

Pour être en mesure de garantir un traitement optimal de chaque demande, la Cellule Qualité exploite un programme informatique (Allopronet) qui présente la particularité d'imposer un délai maximum pour la gestion de chaque plainte.

« Assurer une réponse rapide et personnalisée », est l'objectif que se fixe cette cellule !

Adapter en permanence nos services en fonction des attentes du public demeure notre meilleur gage de qualité. C'est pourquoi, depuis 2004, Bruxelles-Propreté diligente (via l'Université Libre de Bruxelles) un sondage semestriel auprès de 1000 ménages bruxellois. Les résultats de ce baromètre inspirent directement la mise en œuvre de nos dispositifs sur le terrain.

Etude comparative des plaintes pour les années 2005, 2006 et 2007.



E.R. : M. Jurisse, ir - avenue de Broqueville, 12 - 1150 Bruxelles  
[www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be) – 0800/981 81