

BRUXELLES PROPRETE

Des super-héros essentiels
au coeur de la pandémie



2021

Rapport annuel



L'un des nombreux messages adressés par la population à nos ouvriers en période de pandémie

SOMMAIRE



- 4 • Introduction
- 6 • Le plan Up!
- 8 • Le Service Opérationnel
 - 8 La Collecte
 - 13 Le Nettoyement
 - 14 Le Service Relations avec les Pouvoirs Locaux
 - 15 La Stratégie de Propreté Urbaine
 - 16 Accord Propreté Publique et Cadre de Vie (PPCV)
 - 18 Le Traitement des Déchets
- 26 • Le Support Clients & Citoyens
- 27 • Le Service Communication
- 34 • Le Service des Ressources Humaines
- 36 • Le Service Social
- 37 • Le Service Recherche & Verbalisation
- 38 • Le Service Audit interne
- 39 • Le Service ISO
- 40 • Le Service Interne de Prévention et de Protection
- 42 • Le Service Infrastructure
- 48 • Le Service Achats et Logistique
- 49 • Le Service Gestion du Parc Automobile
- 50 • Le Service Juridique
- 52 • Le Service Finances

INTRODUCTION

En raison de la pandémie, 2021 a eu cette particularité d'être proche de 2020. Bruxelles-Propreté a continué à appliquer l'ensemble des mesures de protection de ses collaborateurs.trices et à garantir le service à la population malgré les nombreuses absences pour maladie.

Nonobstant la gestion de cette crise sanitaire, l'Agence est restée tournée vers l'avenir.

Les trois audits externes (« structure », « personnel » et « commercial ») réalisés en 2020 et 2021 l'ont incitée à conduire, avec son cabinet de tutelle, une réflexion en profondeur sur l'amélioration de son offre de services. Réflexion qui s'est traduite dans un plan de redéploiement, le plan UP ! Ce plan dresse les grandes étapes à franchir d'ici 2023 et vise à redéployer les activités de Bruxelles-Propreté afin de mieux faire face aux divers enjeux climatiques, environnementaux et socio-économiques.

LE PLAN UP!

Après 30 ans d'existence de l'Agence, le plan de UP! de Bruxelles-Propreté donne le coup d'envoi d'un véritable projet de renouveau à l'horizon 2030.

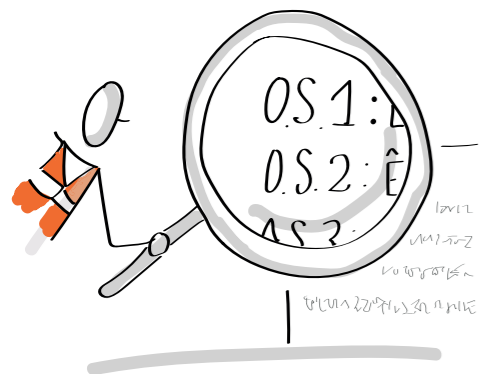
Ce plan dresse les grandes étapes à franchir d'ici 2023. En se renforçant, Bruxelles-Propreté pourra encore mieux répondre aux défis climatiques, environnementaux et socio-économiques auxquels notre Région fait face, ainsi que l'ensemble de notre planète.

Comme tout projet ambitieux, ce plan transversal touche l'organisation dans toutes ses dimensions, de l'opérationnel aux interactions avec les communes, en passant par l'image véhiculée auprès de la société civile et des médias.

Les principales intentions de ce plan sont :

- Préparer la transformation de l'Agence pour répondre aux défis de l'économie circulaire et de la transition climatique ;
- Orienter l'Agence vers plus de qualité, d'efficacité et d'efficience de ses services ;
- Cadrer le redéploiement de l'Agence grâce à un outil de pilotage pour l'ensemble de l'organisation.

Cela se traduit par 7 objectifs stratégiques.



Les objectifs stratégiques

Objectif stratégique 1 : Être un organisme public moderne et performant qui place les usagers et ses clients au cœur de sa stratégie et qui améliore de manière continue la qualité de son service

Objectif stratégique 2 : Être un employeur exemplaire qui œuvre à la sécurité et au bien-être de ses travailleurs

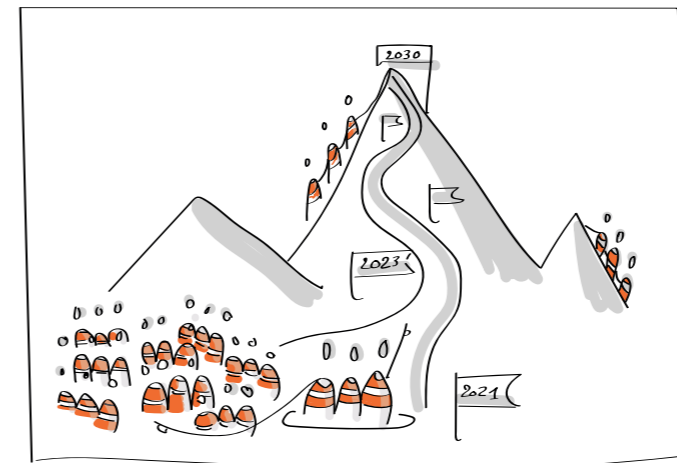
Objectif stratégique 3 : Améliorer les résultats de la propreté urbaine en collaboration avec les usagers, les communes et les autres partenaires

Objectif stratégique 4 : Améliorer la qualité et l'efficacité des collectes de service public

Objectif stratégique 5 : Réorganiser le fonctionnement des activités commerciales de l'Agence

Objectif stratégique 6 : Valoriser au maximum les déchets-ressources collectés

Objectif stratégique 7 : Réduire l'empreinte environnementale de l'Agence



Afin de définir les priorités, le Comité de Direction a développé un Outil centralisé de gestion souple et dynamique pour tous les projets et initiatives de l'Agence.

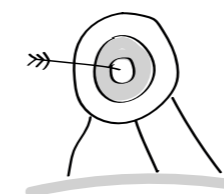
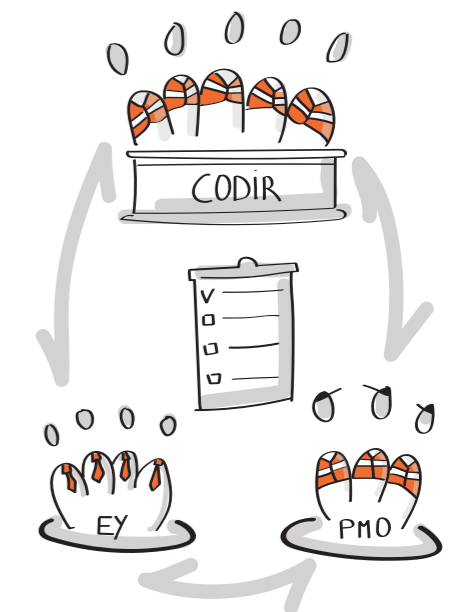
UP ! est également l'occasion de mettre en place une méthodologie commune, permettant de lever les obstacles rencontrés lors de la mise en place de projets. Un énorme travail a déjà été fait en cette matière, notamment au service Infrastructures, au service Opérationnel et dans d'autres équipes. Le but étant de généraliser ou compléter ce qui existe pour avoir un système commun à toute l'Agence.

Le Directeur général, en concertation avec le Cabinet et avec l'appui de l'ensemble du Comité de direction, pilote le plan UP!

Pour cela, il bénéficie du support d'une Conseillère Spéciale auprès de la Direction Générale. Celle-ci est assistée de la Delivery Unit, une équipe de consultants du cabinet Ernst&Young (EY) et d'une équipe interne de soutien aux projets, le PMO, dont elle est responsable.

Certains chantiers comme la réforme du commercial et la mise en place d'une culture projets sont déjà en cours et les premiers projets pour améliorer la gestion des plaintes et le reporting ont été initiés début 2022.

UP ! est un véritable travail d'équipe, un maillage à taille humaine puisque chaque agent.e de l'Agence est un acteur à son niveau.



Ce plan traduit également notre vision, notre ambition et nos projets mais aussi nos engagements vis-à-vis de toutes les organisations et personnes impliquées pour les prochaines années.



LE SERVICE OPERATIONNEL

La pandémie a continué à impacter l'activité opérationnelle, cœur de l'entreprise. Les mesures de protection et de distanciation sociale adoptées en 2020 ont été appliquées avec la même rigueur en 2021 afin de protéger au maximum les collaborateurs et de pouvoir assurer les services à la population et aux entreprises.

La collecte



En janvier 2021, l'introduction du Nouveau Sac Bleu a permis d'envoyer dans les filières de tri/recyclage une série d'emballages jadis destinés au sac blanc. Les tonnages de PMC ont donc bondi de 16%, passant de 15.000 tonnes en 2020 à près de 17.500 tonnes en 2021.

La collecte sélective des papiers/cartons est également repartie à la hausse (+3.000 tonnes).

Les collectes sélectives de déchets « traditionnelles jaunes et bleus » ont donc connu une augmentation de 9% par rapport à 2020 avec un total de 68.600 tonnes collectées.

La collecte du verre est quant à elle restée très stable par rapport à 2020, avec un tonnage de 27.300 tonnes (+86 tonnes).

Les tonnages des collectes de déchets résiduels en sacs et petits conteneurs ont chuté de plus de 3.000 tonnes (-1%) entre 2020 et 2021.

La collecte des déchets organiques a progressé de 3% ; les déchets de jardin et déchets alimentaires sont passés de 22.300 tonnes en 2020 à un peu plus de 23.000 tonnes en 2021. La moitié (11.750 tonnes de déchets de jardin) a été compostée et le solde (réparti à parts égales entre les collectes de déchets de cuisine et les collectes mixtes) a subi un processus de biométhanisation.

Réorganisation des tournées en sacs

Les mesures sanitaires imposées ont eu un impact important sur l'organisation des tournées en 2020. 2021 a donc été en partie consacré à optimiser l'organisation des tournées en préservant les mesures de distanciation sanitaire.

- Les optimisations de toutes les tournées en sacs pour toute la Région et pour tous les flux (sacs bleus, jaunes, verts, orange et blancs) se sont opérées de mars à septembre 2021. Le passage des équipes 1+3 à des équipes 1+2 en 2020 avait fortement augmenté le nombre de sorties de camion par semaine, passant de 841 sorties toutes pauses confondues par semaine en 2019 à 1.031 sorties de camion par semaine en 2020. Les optimisations de 2021 ont permis de ramener ce chiffre à 885 sorties de camion par semaine. C'est toujours plus qu'en 2019 mais par contre les équipes ne sont plus qu'à 2 chargeurs au lieu de 3.

La suppression de certaines collectes problématiques a visé :

- les collectes d'ordures ménagères en après-midi,
- les collectes de sacs bleus le mercredi après-midi et des cartons en vrac sur des axes commerciaux le jeudi après-midi,
- toutes les tournées de collecte assurées par le service Nettoyement,
- la tranche horaire de 10h de la collecte de sacs blancs au secteur de Triomphe.

Ces différents aménagements ont permis de réduire la pression sur le charroi par rapport à 2020. Par ailleurs, la suppression du rôle de garde mercredi/samedi aux secteurs du Bempt 10h00 et de NOH 10h00 a été fort appréciée par le personnel de ces deux pauses.

- Digitalisation des opérations :

En 2020-2021, des tablettes ont été fournies à l'encadrement des collectes en porte-à-porte. Des outils en ligne ont été développés pour faciliter le travail. Par ailleurs, le service de la collecte porte-à-porte a créé une formation spécifique orientée 100% métier. Cette formation a, entre-temps, été élargie et dispensée à tous les secteurs opérationnels.

Le service de la collecte en porte-à-porte a également développé des outils métiers dans le programme Teams de Windows 365 :

- Équipe constats de terrain :
 - Suivi des problématiques de collecte en temps réel : plaintes, accessibilité, travaux, excédent de quantité de carton pour les contrats commerciaux...
 - Communication instantanée et élargie à plusieurs services supports.
 - Ajout de médias clarifiant énormément les problématiques (photos, vidéo, localisation).
- Équipe des rattrapages :
 - Fichier Excel en ligne où toutes les non-collectes sont centralisées.
 - Prise en charge par n'importe quel secteur qui en a la possibilité.
 - Communication instantanée des tournées non faites et/ou prise en charge en rattrapage.
 - Aucun congé n'est octroyé sur place tant qu'il reste des plans de collecte non effectués dans ce fichier.
- Localisation des véhicules sur tablette en live et sur tournée pour faciliter le suivi des équipes par les brigadiers.
- Création de groupes Teams pour la communication entre services utilisant le même charroi. Visualisation des problèmes constatés pour prise en charge.
- Formation et support à tout l'encadrement pour utiliser quotidiennement les fichiers et outils partagés en ligne grâce à la migration faite par le service Informatique sur Windows 365.

Collecte en conteneurs

- L'optimisation des tournées sur différents secteurs a permis de gagner une dizaine de sorties de camion par semaine. Le suivi et l'augmentation du charroi équipé du système de GeoGuidance a permis la localisation des clients par GPS, la navigation d'un client à l'autre et le suivi des quantités collectées par client.

Collectes spécifiques

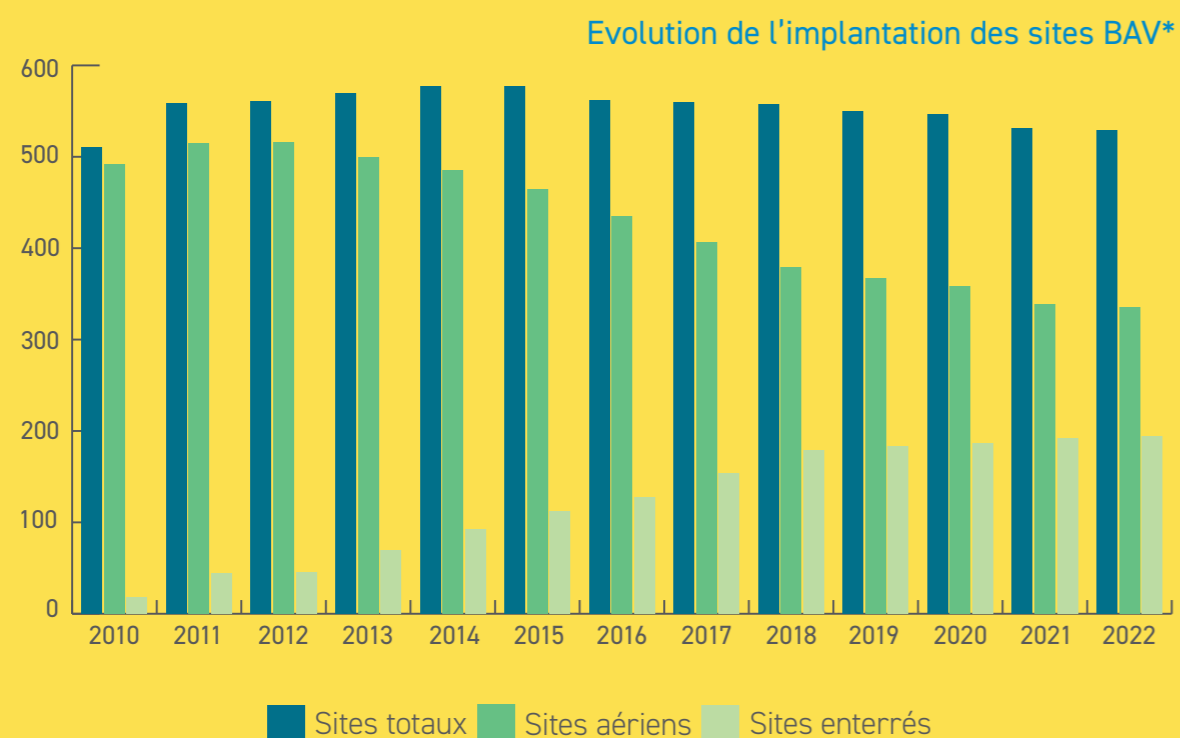
Ce service assure la collecte des fractions non ramassées sur les voiries régionales par les équipes de collecte des déchets ménagers classiques.

Il s'agit de :

- la vidange des bulles à verre ;
- la collecte des encombrants à domicile ;
- le ramassage des dépôts clandestins ;
- la collecte en porte-conteneurs ;
- la collecte des produits chimiques.

Outre ces fractions, le service des collectes spécifiques assure aussi la gestion des Recypark.

- L'amélioration continue du travail sur le terrain s'est concrétisée par :
 - La réduction du délai d'attente pour la prise de rendez-vous pour les collectes d'objets encombrants à domicile.
 - L'optimisation du délai d'intervention lors d'un rattrapage fondé (dans les 24h) pour les collectes d'objets encombrants à domicile.
 - La rationalisation des trajets vers les points PROXY CHIMIK pour éviter tout retard sur ceux-ci.
 - L'accueil et l'accompagnement sur le terrain des nouveaux.lles collègues ;
 - L'amélioration continue de l'indicateur « plaintes ».
 - L'optimisation de la fréquence de vidange des bulles à verre pour éviter les débordements.
 - Le renforcement de la fréquence d'entretien des sites de Bulles à verre.
 - L'augmentation des sites de BAV* enterrés.
 - La rénovation des équipements vieillissants des BAV*.



* BAV : bulles à verre



Recypark

En 2021, le succès des cinq Recypark ne s'est pas démenti. Ils ont connu une augmentation de fréquentation de 7%, soit 24.305 visiteurs de plus par rapport 2020.

Recypark	2017	2018	2019	2020	2021
Sud	104134	108175	88223	86808	94716
Nord	65985	65458	59297	63567	71755
Auderghem	59350	68682	72849	74412	77891
WSP	54490	59910	61650	57601	61723
Humanité	...	11852	50841	52739	53347
Total	283959	314077	332860	335127	359432
Evolution		+11%	+6%	+1%	+7%

Au niveau des tonnages collectés, ce sont près de 29.500 tonnes qui ont été collectées en 2021, soit plus de 1.400 tonnes de plus qu'en 2020 (+5%). La répartition des tonnages entre les 5 Recypark est restée relativement stable par rapport à 2020 : plus d'un tiers du tonnage (35%) a été collecté sur le Recypark Humanité, suivi par les Recypark Sud et Nord (20% chacun), Auderghem (15%) et Woluwe-Saint-Pierre (10%). A ces déchets volumineux (encombrants, briquillons, ferrailles, plastiques...), il faut ajouter les petits déchets chimiques avec un peu plus de 630 tonnes. Pour les déchets chimiques, c'est le Recypark Sud qui a drainé le plus d'apports avec 27% contre 21% à Auderghem, 19% au Nord et les Recypark Humanité et Woluwe-Saint-Pierre ex aequo à 16% chacun.

L'Agence a également poursuivi sa collaboration avec les Petits Riens au Recypark Woluwe-Saint-Pierre. 5.832 clients-donateurs y ont apporté 118,5 tonnes de déchets-ressources qui ont traités par des filières de réutilisation/réemploi (meubles, jouets, livres, brocante, électro-ménager...). Cela représente une hausse de 36% par rapport à 2020 mais reste toutefois encore inférieur au tonnage d'avant COVID (136,5 tonnes en 2019).

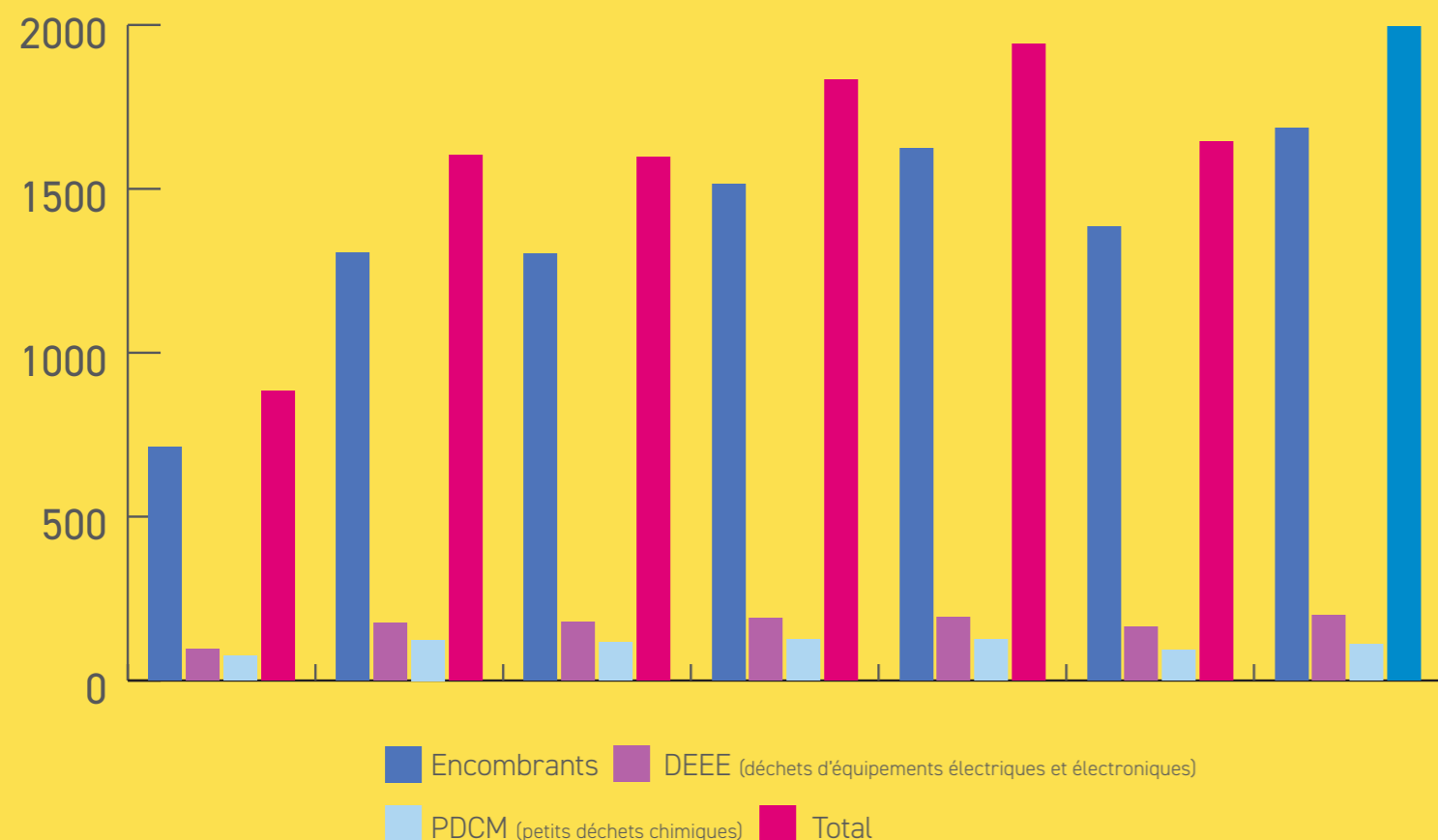
Le tonnage total des petits déchets chimiques s'est élevé à plus de 955 tonnes (tous types de collectes confondues), soit une augmentation de plus de 4% par rapport à 2020. Les dépôts clandestins (principalement des huiles et des pots de peinture) ont augmenté et sont passés d'un peu moins de 43 tonnes à 46 tonnes (soit plus de 3,2 tonnes de dépôts clandestins supplémentaires).



Parcs à conteneurs mobiles

Après plusieurs campagnes annulées en 2020 pour cause de pandémie, le succès des parcs à conteneurs mobiles était à nouveau au rendez-vous en 2021 avec un poids total de près de 2.000 tonnes collectées (soit 50 tonnes de plus qu'en 2019 !). Ce service de proximité, fruit d'une collaboration entre l'Agence et les communes, reste toujours très apprécié par la population. Ces collectes ont permis, outre les déchets encombrants, de récolter 200 tonnes de déchets électriques et électroniques (DEEE) et plus de 110 tonnes de petits déchets chimiques ménagers (peintures, produits phyto, acides, solvants, huiles...).

Évolution annuelle des tonnages des PAC mobiles par types de fractions



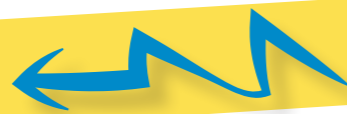
Le Nettoyement

En 2021, une attention particulière a été portée :

- au renforcement des capacités managériales des encadrants des secteurs du Nettoyement via des tables rondes, l'accompagnement au changement et la participation accrue aux processus décisionnels ;
- à la rationalisation du parc de corbeilles publiques, entre autres, par la suppression progressive des corbeilles « vigipirate » qui occasionnent de nombreux désagréments, aussi bien en termes de propreté publique lorsque les sacs s'envolent, que d'esthétique ;
- à l'achat de balayeuses équipées de brosses de désherbage, dont l'efficacité sur le terrain est particulièrement bonne, afin de renforcer la qualité de nos prestations ;
- à l'augmentation du parc d'aspirateurs urbains électriques qui donnent de très bons résultats et participent à la réduction de l'empreinte carbone des activités de Bruxelles-Propreté ;
- au lancement du projet de modernisation de la gestion des demandes et des plaintes, y compris la communication de et vers les demandeurs/plaignants.



Le service Relations avec les Pouvoirs Locaux



Missions

Ce service, sous la responsabilité de la direction opérationnelle, assure le lien entre les services de l'Agence et les communes. Parmi ses nombreuses missions, relevons :

- Assurer la communication avec les responsables des services opérationnels communaux mais également avec les autres opérateurs publics (Bruxelles-Mobilité, STIB, Bruxelles Environnement...) :
 - Recevoir et répondre aux demandes opérationnelles des communes et de l'Agence.
 - Organiser les réunions (comités de pilotage) avec les communes en présence du Cabinet du Ministre : 57 réunions par an.
- Prendre en charge l'analyse des chantiers de voirie et proposer des pistes pour assurer la collecte
- Organiser les Parcs à Conteneurs Mobiles en collaboration avec les communes participantes :
 - Préparer le planning avec les communes participantes.
 - Préparer l'information aux citoyen.ne.s (web/leaflet /affiches) avec le soutien du service Communication.
 - Assurer une permanence, en cas de difficultés, jusqu'à la fermeture des sites des parcs à conteneurs mobiles.
- Faire état des difficultés de terrain et proposer des pistes de solutions aux interlocuteurs concernés.
- Gérer la subvention régionale de propreté publique attribuée aux communes.

Participation aux activités liées à la stratégie de propreté urbaine

- Organisation d'ateliers participatifs dans le cadre de la stratégie de propreté urbaine
- Réalisation d'une étude psycho-comportementale
- Préparation de la mise en place de Managers publics de zones

En chiffres

- Nombre de chantiers traités : 295.
- Nombre de visites sur le terrain pour des problématiques de collecte et de nettoyage : 3.849 visites
- Nombre de plaintes encodées sur Allo-Pronet : 1.007 plaintes, soit 5.5% de l'ensemble des plaintes encodées dans Allo-Pronet.
- Parcs à conteneurs mobiles : 50 parcs conteneurs mobiles ont été organisés.

La Stratégie de Propreté Urbaine



La Région de Bruxelles-Capitale a exécuté trois plans quinquennaux de propreté durant ces deux dernières décennies : le premier entre 1999 et 2004, le second entre 2005 et 2010 et le troisième entre 2012 et 2017. Concernant le troisième et dernier Plan Propreté en date, son objectif général était de « faire de Bruxelles un exemple en matière de propreté publique ».

Fin 2019, à l'initiative du Ministre Alain Maron en charge de la Propreté, l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA), a entamé une étude pour évaluer l'impact de la sensibilisation et des sanctions en matière de propreté dans l'espace public sur les incivilités de particuliers. Celle-ci devrait se clôturer fin 2022.

A côté de ces plans régionaux, il existe des plans communaux de propreté ou de lutte contre les incivilités élaborés à l'initiative de l'Echevin.e de la Propreté publique et des services communaux de propreté.

Processus

Chacun souhaite vivre dans un cadre vie agréable, accueillant et où les espaces sont propres et respectés. Pourtant, malgré les efforts quotidiens des services de propreté de la Région de Bruxelles-Capitale, la situation reste parfois difficile sur le terrain à cause, entre autres, des nombreux actes de malpropreté commis dans les rues. Or, la propreté est l'affaire de tous.

Le Ministre bruxellois de l'Environnement et de la Propreté publique a lancé en février 2021 le processus de co-construction de la première Stratégie bruxelloise de Propreté Urbaine.

Ce processus rassemble tous les acteurs.trices concerné.e.s. Il vise à définir des objectifs partagés et à construire ensemble une vision et une stratégie transversale de propreté urbaine. L'approche participative et collaborative doit permettre de mieux rencontrer les réalités du terrain et d'y apporter des réponses concrètes à court, moyen et long terme.

Des groupes de travail appelés « Agora » ont été programmés à neuf reprises durant l'année 2021. Ceux-ci se sont intéressés aux :

- questions de « gouvernance ». L'objectif étant de définir les responsabilités, tâches et missions des acteurs et de définir un système de prise de décision commun ;
- aspects opérationnels de la prévention, du nettoyage et de la répression. L'objectif étant d'échanger des idées d'actions, des bonnes pratiques sur base de thématiques prioritaires comme l'impact de la collecte des déchets sur la propreté, l'aménagement des espaces publics, la gestion des encombrants et les dépôts clandestins, les déchets sauvages ou encore les mégots de cigarette.

Cette méthodologie a permis de converger vers l'élaboration d'une proposition de stratégie de propreté urbaine en deuxième partie d'année.

Une multitude d'acteurs publics et privés, experts de la propreté urbaine et de l'environnement, des acteurs de la prévention, de la gestion des déchets, de la répression, associations et citoyens ont participé à ces rencontres.

Ces agoras ont permis d'échanger de bonnes pratiques et d'identifier des objectifs et des mesures prioritaires à initier afin de tendre durablement vers une ville plus propre. Ils serviront de base à l'élaboration en 2022, d'une stratégie qui définira des objectifs opérationnels et des mesures concrètes à mettre en œuvre à moyen et long terme et donnera un cap clair à tous les acteurs qui participeront à sa mise en œuvre, entre aujourd'hui et 2030.

Accord Propreté Publique et Cadre de Vie (PPCV)



Signé en décembre 2016 entre la Région et le secteur de l'emballage (Fost Plus, Fevia et Comeos), l'Accord Propreté Publique et Cadre de Vie a pour objectif la réduction significative des déchets sauvages et des dépôts clandestins et donc l'amélioration du cadre de vie en Région Bruxelles-Capitale. Cet accord prend fin en décembre 2022.

Pour atteindre ces objectifs, des actions « Propreté Publique » et des actions « Cadre de vie » sont mises en œuvre par les représentants de Bruxelles-Propreté, de Bruxelles Environnement et de Fost Plus.

Fost Plus contribue annuellement à hauteur de 1.257.000€ au financement de ces actions.

Kit de tri

Ce kit de tri permet une meilleure gestion des déchets et donc l'amélioration de la propreté sur les événements privés et communaux. Il met notamment à disposition des organisateurs :

- du matériel : poubelles de tri Vigipirate, panneaux de communication pour conteneurs 240 l, autocollants pour conteneurs, cendriers de vote, beach flags pour îlots de tri, Recyclepoint, matériel de nettoyage pour les éco-teams (gants, chasubles, pinces), outils de communication, page web, outils et autre.
- un accompagnement : deux facilitateur-trice-s de tri accompagnent les organisateur-trice-s privé-e-s et communaux-ales dans leur démarche de gestion des déchets et de la propreté.

L'organisation des événements a été fortement impactée par la crise sanitaire tout au long de l'année 2021. Dès lors, nous avons décidé d'accompagner tous les événements qui pouvaient avoir lieu et non plus les événements ayant un minimum de 15.000 visiteurs.

Au total, nous avons accompagné 12 événements, soit plus 2.500.000 visiteurs. Nous avons obtenu un tri correct sur 8 événements, avec plus de 6,5 tonnes de déchets résiduels et plus de 19,5 tonnes de PMC récolté.

Nudges*

Pour lutter contre la malpropreté de l'espace-tri de Tivoli situé sur le territoire de la Ville de Bruxelles, des nudges ont été placés sur les plateformes des bornes en 2020.

Les résultats n'ont pas été significatifs. A court terme, nous remarquons une forte diminution de l'apparition de dépôts clandestins sans qu'il y ait un transfert de ceux-ci à d'autres endroits. Néanmoins, plusieurs mois plus tard, le nombre de dépôts clandestins est revenu à la situation de départ.

Le projet a été renforcé en 2021, en menant des actions de sensibilisation avec notre service communication, en réalisant un sondage auprès des habitants, en plaçant des panneaux informatifs sur les 4 espaces-tri et en menant des actions de répression en collaboration avec la commune.

Étude psycho-comportementale

Bruxelles-Propreté a la volonté de mieux comprendre les causes des comportements inciviques en matière de propreté publique. A travers cette étude, différents profils type et leviers d'action ont été identifiés afin de réduire les comportements inciviques et de favoriser les comportements positifs.

Cinq profils type ont été mis en avant, l'altruiste (se revendique comme exemplaire, dépose ses déchets pour leur offrir une seconde vie ou pour suivre le cycle naturel de vie), le citoyen coupable (il regrette son acte, mais ne sent pas seul responsable), le malin incivique (il connaît les règles, mais décide de les contourner), l'individualiste indifférent (la propreté ne dépend que des pouvoirs publics) et celui qui se révolte face au système (sentiment d'injustice face au système et aux règles mises en place).

5 workshops ont été réalisés auxquels des acteurs privés et publics ont participé. Ces workshops ont permis d'identifier des interventions comportementales concrètes par type de comportement et de contexte. Ces interventions seront intégrées dans la stratégie de Propreté Urbaine et le plan Up !.

Manager Public de Zone

Certains lieux emblématiques de la capitale sont confrontés à de la malpropreté. Dans ces lieux, nous retrouvons une multitude d'acteurs qui se partagent les responsabilités. Ce projet vise à la bonne coordination des différents acteurs et l'identification de leviers d'action concrets pour améliorer la propreté. Quatre zones ont été identifiées, le Mont des Arts, la Place Flagey, la Gare du Midi et la Place Liedts.

La première phase de diagnostic a été finalisée. Elle a permis de réaliser l'inventaire et l'analyse du contexte socio-économique, des plaintes et statistiques en termes de propreté, des acteurs et des problématiques spécifiques et des actions déjà mises en place.

Des Task Force, regroupant divers acteurs concernés par la propreté et par les lieux, sont en cours. Elles constituent un cadre de discussion à tous les acteurs du quartier actifs sur ces questions. Elles doivent conduire à l'élaboration d'un plan d'actions concrètes proposées par les participants.

Fais gaffe à ma bulle

Le 3 mai 2021, une campagne de communication ayant pour objectif d'améliorer la propreté sur et autour des sites de bulles à verre et textile a été mise en place. Le concept « Fais gaffe à ma bulle » consistait à valoriser les sites de bulles à verre et textile en nommant les sites (à l'instar des arrêts de bus ou de métro) et en les ancrant dans le quartier.

Cette campagne a permis de collaborer avec 13 communes et de nommer 38 sites. La campagne a été déclinée en plusieurs formats et en utilisant plusieurs médias différents (affichage, radio, TV, réseaux sociaux, habillage des sites bulles à verre/textile, animation sur le terrain, un communiqué de presse et un site internet).

Deux évaluations de terrain ont été réalisées, une en septembre et une autre après la campagne. Malgré de bons résultats au niveau des médias et un engouement positif au niveau de la campagne, il n'y a pas de diminution des dépôts sauvages et clandestins autour de ces sites. Nous n'avons pas non plus observé de transfert de dépôt d'une bulle nommée à une bulle non nommée.

Plus d'infos : <https://www.faisgaffeambulle.be/>

*Un nudge est une incitation douce à un changement de comportement. L'objectif est d'inciter les citoyen-ne-s à s'approprier l'espace public en entrant dans leur schéma mental grâce à des références connues en matière de propreté : carrelages évoquant la fraîcheur, parterres fleuris évoquant les parcs et jardins, etc.

En 2021, la quantité de déchets ménagers collectés en Région bruxelloise correspond à +/- 272 kg par habitant.

Une partie du traitement ou pré-traitement 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.

Le choix des firmes en charge du traitement des déchets est réalisé après appels d'offres dans le respect de la législation relative aux marchés publics. Lors de ces procédures, Bruxelles-Propreté s'appuie sur des critères d'attribution qui tiennent compte des aspects environnementaux (type de transport, type de traitement des déchets, etc.), financiers (le prix du traitement, du transport, de la mise à disposition des conteneurs, etc.) et logistiques (optimisation des transports, gestion de l'espace des Recypark, etc.).

Par exemple, lors de l'appel d'offres relatif au traitement du verre, Bruxelles-Propreté impose le transport par voie d'eau vers le centre de traitement pour minimiser l'impact 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.

Les déchets-ressources collectés par Bruxelles-Propreté font l'objet de divers traitements selon leur nature.

En 2021, le taux de recyclage et de réemploi des collectes de déchets ménagers réalisées uniquement par Bruxelles-Propreté était de 38,21%. (voir tableau page 24)



Les grands défis sont d'une part de réduire la production de déchets et d'autre part d'augmenter la proportion des déchets valorisés grâce au réemploi et au recyclage.

Divers projets sont en cours pour soutenir et développer les filières de réemploi et de recyclage local à différentes échelles (des initiatives plus locales jusqu'à des filières industrielles innovantes) :

Partenariat avec les Petits Riens et la Commune de Woluwe-Saint-Pierre au sein du Recypark Woluwe-Saint-Pierre

Depuis le 6 février 2018, un service de reprises des objets réutilisables est actif au Recypark Woluwe-Saint-Pierre : les usagers y sont invités à remettre sur base volontaire leurs objets en bon état à l'équipe des Petits Riens présente en permanence sur place.

Si les objets proposés par les citoyens sont effectivement réutilisables, les Petits Riens les orientent dans le circuit classique des filières de seconde main.

Si les Petits Riens estiment que ces objets ne sont plus réutilisables, ils sont directement déposés dans les conteneurs de Bruxelles-Propreté.

En outre, deux autres partenaires privilégiés sont bénéficiaires directs de ce service :

- le CPAS de Woluwe-Saint-Pierre qui peut, à la demande, recevoir gratuitement des objets collectés par les Petits Riens, en vue de l'équipement de leurs divers logements sociaux (via la Commune) ;
- l'ASBL Les Ateliers de la rue Voot qui reprend la plupart des vélos collectés.

En 2021, 118 tonnes ont été reprises par les Petits Riens grâce aux dons de plus de 5.832 citoyens-donneurs.

Suite au succès de ce projet, Bruxelles-Propreté souhaite développer ce type de partenariat au sein de ses autres Recypark et soutenir ainsi les filières de réemploi.

Notons que les bulles à vêtements sont déjà présentes dans l'ensemble de nos Recypark et sont actuellement reprises par les Petits Riens.

Un test pilote de trois mois a été mené en 2021 en partenariat avec Bruxelles Environnement, la Fédération Ressources et la Recyclerie de Saint-Gilles afin de tester une collaboration sur la collecte des encombrants effectuée à domicile auprès des Bruxellois.

Celui-ci a permis de démontrer la plus-value d'une gouvernance multipartite. Cette dynamique collaborative a été la clé de succès de ce test pilote et a permis d'obtenir des résultats concrets sur le terrain. Ce type de collaboration pourrait ainsi se répliquer sur d'autres modes de collecte.

Développer l'accès aux déchets-ressources collectés par Bruxelles-Propreté

Outre le développement de ces partenariats au sein de ses Recypark, Bruxelles-Propreté souhaite également soutenir une valorisation locale de ces flux, lorsque cela est possible, en collaboration avec d'autres acteurs de la valorisation des déchets-ressources.

Bruxelles Propreté reçoit, en effet, des demandes d'accès à certains flux de déchets-ressources qu'elle collecte en vue d'une valorisation locale, souvent d'échelle artisanale ou de petit entrepreneariat et par différents profils de demandeurs (entreprises, associations, artistes).

La mise en place d'un accès à ces flux n'est toutefois pas si aisée : elle demande une adaptation logistique conséquente pour des demandes ponctuelles et des quantités limitées, elle fait face à des enjeux réglementaires tels que la traçabilité des déchets, la définition de critères de sélection et d'attribution des acteurs et soulève la question de la libre concurrence européenne face à une valorisation locale.

Afin de lever ces barrières tant logistiques que règlementaires, Bruxelles Environnement et Bruxelles-Propreté projettent de réaliser en 2022 une étude pour analyser la demande d'accès aux flux de déchets collectés par Bruxelles-Propreté et étudier comment faciliter un tel accès aux acteurs locaux de l'économie circulaire.

Cette étude se focalise sur deux flux :

1. Le déchet bois collecté via les Recypark et la collecte à domicile des encombrants par Bruxelles-Propreté. Le déchet bois a été jugé prioritaire car il existe une demande d'accès à celui-ci de la part de l'écosystème bruxellois. Sa revalorisation par des acteurs locaux apportera une réelle plus-value environnementale, sociale et économique à la Région.
2. Le deuxième flux sélectionné est celui des vélos qui suscite également l'intérêt de nombreux acteurs bruxellois.

La définition des modalités d'accès doit être pensée pour d'une part, soutenir l'économie circulaire et la liberté d'entreprendre et d'autre part, pour respecter le principe de libre concurrence au niveau européen et la réglementation en matière de déchets.

Focus sur les filiales

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.

En 2021, 16.600 t de déchets verts ont été traités par Bruxelles-Compost et 8.360 t de compost ont été vendues.

Bruxelles-Compost informe les riverains des dates prévues pour le retournement des andains via son site internet « bru-compost.be », la Commune de Forest et le comité de quartier.

Recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

Le transbordement des emballages PMC et le tri des papiers-cartons sont réalisés par une autre filiale de Bruxelles-Propreté : Bruxelles-Energie, à travers son centre de tri Recyclis.

La capacité de tri annuelle est de 80.000 tonnes de papiers-cartons. Depuis l'instauration du Nouveau Sac Bleu (<https://www.lenouveausacbleu.be/fr/>) en 2021, les emballages PMC n'y sont plus triés. Recyclis sert néanmoins de centre de transbordement pour ces emballages, qui sont repris directement par Fost Plus pour être triés avant d'être recyclés.

En 2021, 51.700 t de papiers-cartons ont été triées et 17.500 t de PMC ont transité par Recyclis.

Les 17.500 t d'emballages PMC qui ont transité par Recyclis viennent notamment :

- des collectes en porte-à-porte auprès des ménages ;
- des collectes auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté, ou à l'occasion d'évènements culturels ou sportifs ;
- des collectes en conteneurs par Bruxelles-Propreté auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements.

Les 51.700 t de papiers-cartons triées à Recyclis proviennent également des mêmes sources ainsi que des Recypark.

Valorisation énergétique des déchets résiduels

Malgré tous les efforts fournis pour trier, recycler et composter, il reste néanmoins une quantité de déchets qui n'entre dans aucune de ces filières. Il s'agit des déchets résiduels et assimilés non recyclables. En région bruxelloise, le traitement de ces déchets se fait à Bruxelles-Énergie.

Bruxelles-Energie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine. L'électricité ainsi produite sert d'une part à Bruxelles-Énergie pour le fonctionnement de l'usine et d'autre part à la consommation des ménages.

Une partie de la vapeur d'eau produite alimente également un réseau de chaleur qui fournit plusieurs clients dont le complexe commercial Docks Brussel, les bâtiments de Bruxelles-Propreté (site de NOH) et, depuis 2021, le Domaine Royal de Laeken.

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

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

Pour s'en convaincre, il suffit de consulter le site www.bru-energie.be. Les données relatives aux fumées y sont publiées et mises en perspective par rapport aux normes en vigueur.

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

- Les résidus ferreux sont récupérés à la sortie du four par un électro-aimant et valorisés, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- Les mâchefers sont extraits et envoyés aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassements routiers.
- Les sels résultant du « lavage » des fumées sont recyclés par un producteur français de soude.

Seule une très faible partie du tonnage sortant n'est pas valorisée. Il s'agit de composants polluants compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 2) en Belgique après inertisation. Les cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) sont envoyées dans des mines de sel en Allemagne.

Traitement des apports à Bruxelles-Energie

			2018	2019	2020	2021
Entrées	Apports entreprises privées	Tonnes / An	148.138	155.744	140.039	168.319
	Bruxelles-Propreté	Tonnes / An	322.684	317.014	315.675	308.527
	Pouvoirs publics et assimilés	Tonnes / An	21.466	20.946	17.733	19.597
	TOTAL	Tonnes / An	492.288	493.704	473.477	496.443
Sorties	Cendres volantes	Tonnes / An	7.836	7.656	7.465	7.494
	Ferraille	Tonnes / An	6.826	6.654	6.358	5.939
	Gâteaux	Tonnes / An	759	702	759	856
	Mâchefers	Tonnes / An	79.143	77.925	75.391	81.332
	Sels	Tonnes / An	3.084	3.418	3.195	3.574
	TOTAL	Tonnes / An	97.648	96.355	93.168	99.195
Production vapeur / énergie	Vapeur	Tonnes / An	1.299.701	1.303.954	1.059.341	1.138.831
	Électricité brute	GWh/an	281	279	230	256
	Consommation usine	GWh/an	40	41	36	42
	Production réseau	GWh/an	240	234	191	212

Collectes et valorisation des déchets sélectifs et résiduels

2021				
Tableau groupé				
Année 2021 (tonnes)	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
	Uniquement ABP	Réemploi et recyclage		
Déchets ménagers collectés par l'ABP	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
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	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
Total déchets non ménagers collectés par l'ABP	34.100,72	88.499,28	27,8%	122.600,00
Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)	160.836,57	293.484,32	35,4%	454.320,89

Tableau détaillé				
Année 2021 (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		204.765,32		204.765,32
Papiers/cartons	26.077,56			26.077,56
PMC	13.160,80			13.160,80
Verre d'emballage	27.309,68			27.309,68
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	21.694,88			21.694,88
Encombrants, DEEE, plastiques...	38.492,93	219,72		38.712,65
Total déchets ménagers collectés par l'ABP	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
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	126.735,86	204.985,04	38,2%	331.720,89
Déchets non ménagers collectés par l'ABP				
Tout-venant		88.499,28		88.499,28
Papiers/cartons	25.074,52			25.074,52
PMC	4.287,37			4.287,37
Verre d'emballage				0,00
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	1.368,55			1.368,55
Encombrants, DEEE, plastiques...	3.370,28	0,00		3.370,28
Total déchets non ménagers collectés par l'ABP	34.100,72	88.499,28	27,8%	122.600,00
Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)	160.836,57	293.484,32	35,4%	454.320,89



LE SUPPORT CLIENTS ET CITOYENS

Afin d'augmenter la satisfaction des citoyens, le département « Support Citoyens » a été renforcé en 2015. En plus des appels que reçoit le centre d'appel téléphonique, accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00, des agents traitent également les demandes qui parviennent par email ou via des tickets enregistrés sur le site internet de Bruxelles-Propreté.

L'agence a aussi pour ambition de fidéliser ses clients, de diminuer le nombre de contentieux et de réclamations. Le département « Support Clients » s'est donc vu renforcé en 2015. Des agents polyvalents y traitent directement les demandes entrantes, sur base du principe « First Time Right » ; ce qui assure un traitement rapide à la majorité des demandes des clients ainsi qu'une réactivité accrue de Bruxelles-Propreté et une meilleure transversalité.

L'équipe se compose également de contrôleurs commerciaux qui sont chargés de rechercher et de constater les infractions qui seraient commises par des clients de Bruxelles-Propreté en matière de présentation et de tri des déchets.

Réclamations

En 2021, SupCC a enregistré 26.662 plaintes dont 20.910 plaintes recevables pour l'Agence (collectes, nettoyage, versages sauvages, le comportement de nos agents). 100% des plaintes ont été traitées dans le délai légal. 5.752 plaintes n'étaient pas fondées.

Les plaintes recevables peuvent être classées dans les catégories suivantes :

- traitement discourtois (1 %) ;
- problèmes opérationnels « au sens large » (99 %), dont 6.332 constats versages sauvages.

Enlèvements spéciaux

En 2021 la centrale téléphonique, avec 8 téléopérateurs, a enregistré 44.392 rendez-vous pour la collecte à domicile des déchets encombrants.

Nouveaux contrats

Vu la situation exceptionnelle et difficile liée à la crise sanitaire, l'Agence se réjouit d'avoir réussi à maintenir son portefeuille. En 2021, ce portefeuille comptait plus de 13.800 clients commerciaux et près de 3.300 contrats assimilés ménages.

26

LE SERVICE COMMUNICATION



Communication interne

Rappel des consignes dans le cadre de la pandémie

En 2021, la Communication interne a continué à informer et à rappeler à l'ensemble du personnel les consignes d'hygiène et de sécurité en lien avec la pandémie. Des affiches, des visuels écran et des notes de service ont régulièrement été mises à jour. Elle a également participé à la diffusion de la campagne de vaccination pour l'ensemble du personnel.

Le relais rapide de ces informations importantes n'aurait pu se faire sans une bonne collaboration entre le service Communication, la Direction Opérationnelle et la Direction des Ressources Humaines.

Zone 30

En soutien à la campagne de Bruxelles-Mobilité sur la généralisation de la zone 30 à Bruxelles, le service Communication, conjointement avec le service Gestion Parc Automobile et le SIPP, a mené diverses actions de sensibilisation auprès de nos chauffeurs et des autres collaborateurs. Il était important pour Bruxelles-Propreté de sensibiliser toutes les personnes ayant un permis de conduire (B ou C) au changement de la vitesse maximale en ville. L'objectif a donc été d'attirer l'attention de ce changement à la fois de ceux qui sont concernés professionnellement mais également de ceux que cela impacte dans leur vie privée.

Distribution de gourdes pour le personnel opérationnel

En 2020, Bruxelles-Propreté a utilisé pas moins de 291.152 bouteilles en plastique, soit 192 palettes. En tant qu'acteur environnemental, Bruxelles-Propreté souhaite diminuer ce type de déchet et généralise désormais l'utilisation des gourdes pour l'ensemble du personnel.

Désormais, le service Achats ne commandera plus de bouteilles en plastique mais continuera à distribuer, selon certaines conditions, des gourdes pour l'ensemble du personnel de Bruxelles-Propreté.

27

La gestion des déchets à l'honneur en 2021

Le Nouveau Sac Bleu

Le Nouveau Sac Bleu a été introduit en Région bruxelloise en janvier 2021. Le geste de tri est désormais plus facile : presque tous les emballages en plastique sont acceptés dans le sac bleu. Pour communiquer cette bonne nouvelle, un toutes-boîtes a été distribué à l'ensemble des ménages bruxellois. Ce toutes-boîtes reprenait également cinq astuces pour limiter la production d'emballages. Le meilleur déchet n'est-il pas celui que l'on ne produit pas ?

Une campagne radio en cinq langues (FR, NL, AR, ES, TR), de l'affichage digital et des banniers sur les réseaux sociaux ont accompagné cette distribution.

D'août à novembre, une nouvelle campagne destinée à corriger les erreurs de tri les plus flagrantes a mis en avant six emballages qui doivent aller dans le Nouveau Sac Bleu : le pot de yaourt, le ravier de champignons, la barquette de fromage, le pot de glace, le film plastique autour des bouteilles et le sachet de bonbons. Force est de constater qu'avant 2021, Bruxelles-Propreté et Fost Plus ont, à de très nombreuses reprises, rappelé que ces mêmes emballages devaient être déposés dans le sac blanc. Il ne faut donc pas s'étonner que certains Bruxellois n'aient pas encore pris l'habitude de les jeter dans leur sac bleu.

La campagne radio toujours en cinq langues a duré d'août à octobre. Cette longueur inhabituelle a permis d'ancrer la consigne de tri pour ces six emballages.

Pour les médias sociaux, Facebook, Instagram et Snapchat ont diffusé une vidéo générale (18 sec) générant 169.915 vues de 15 sec. Six posts vidéo ont tourné sur Facebook.

Les deux articles diffusés sur VICE Belgium ont obtenu 17.551 lectures. Enfin, pour la première fois, nous avons fait appel à un influenceur francophone et un influenceur néerlandophone.

Nous savons que certains Bruxellois ne sont pas touchés par les mass media et la communication digitale. La communication de terrain permet un contact plus direct avec ce public. Une campagne dans les grandes surfaces, lieu d'achat des emballages PMC, a été menée dans 70 grandes surfaces de la première couronne. Celles-ci ont vu les rayons et les frigos des six produits équipés d'un wobblers reprenant la consigne de tri de chacun de ces six emballages. En outre, le rayon des sacs bleus était marqué par un shelfstopper rappelant que les six emballages sélectionnés vont désormais dans le sac bleu. Ce dispositif statique a été complété par la présence d'animateurs qui ont sensibilisé les clients dans huit grandes surfaces. 7.700 dépliants et nouveaux sacs bleus ont ainsi été distribués.

Comme toutes nos campagnes, celle-ci a été relayée en interne pour que les collaborateurs/trices de Bruxelles-Propreté puissent relayer l'info auprès de leurs proches.



28

Le tri des déchets alimentaires

L'obligation du tri des déchets alimentaires entrera en vigueur le 1^{er} mai 2023. Bruxelles-Propreté et Bruxelles Environnement se sont associées pour anticiper cette obligation et proposer aux ménages bruxellois un site internet dédié aux différentes solutions de tri : dechets.alimentaires.brussels.

Adopter une nouvelle habitude - même si elle est toute simple - semble toujours compliqué voire impossible. Pourtant quand on y est passé, tout devient vite normal et facile. La campagne de communication lancée en juin 2021 joue avec les codes des disciplines de l'extrême ou du sport de haut niveau... mais avec des gestes tout simples. Elle crée une sorte de décalage entre exceptionnel et anodin. Les trois spots radio, inspirés de commentaires journalistiques d'événements sportifs, illustrent parfaitement ce décalage.

Comme pour la campagne sur le Nouveau Sac Bleu, l'utilisation des médias a fait l'objet d'une attention particulière. La volonté était de toucher des cibles moins sensibilisées au tri des déchets et à l'environnement.

En radio, une campagne de trois semaines sur Bel RTL (bxl), Nostalgie (bxl), Vivacité (bxl + bw), Classic 21 (bxl + bw), Bruzz, Arabel, Gold FM et Alma a diffusé six spots/jour la semaine, quatre le samedi et trois le dimanche.

Les médias sociaux ont également relayé la campagne à travers sept posts qui traitaient aussi bien de trucs et astuces pour éviter le gaspillage alimentaire, des composts de quartier ou individuels et des consignes de tri pour le sac orange.

Une nouvelle fois, nous avons fait appel à des influenceurs. La combinaison de quatre micro-influenceurs bruxellois a permis d'atteindre une portée suffisante pour notre message de sensibilisation et d'information tout en gardant une qualité d'audience et d'engagement. Elle a permis également d'apporter de la notoriété et de la visibilité à la campagne tout en garantissant la crédibilité et l'authenticité de notre message auprès de chacune de leurs communautés respectives.

Le site dechets.alimentaires.brussels constitue le point d'informations pour bien trier ses déchets alimentaires aujourd'hui et demain. Entre le 27 mai et le 15 juillet 2021, 17.800 visiteurs se sont rendus sur ce site.

Le contact direct avec les citoyens a été privilégié à travers une présence sur les marchés des Abattoirs - Anderlecht, de la chaussée d'Anvers (Bruxelles Ville), de la Place Anneessens (Bruxelles Ville), de la Place de la Duchesse (Molenbeek), de la place communale (Molenbeek), du Midi (Saint-Gilles), du Parvis de Saint-Gilles (Saint-Gilles), de la Place Saint-Josse (Saint-Josse). 9.460 leaflets et sacs orange y ont été distribués ainsi que 4.210 conteneurs orange. Les messages sur l'anti-gaspi communiqués par l'équipe de Bruxelles Environnement ont été très appréciés et soulignent l'intérêt de la synergie des messages de Bruxelles-Propreté et de Bruxelles Environnement pour traiter la question des déchets alimentaires dans sa globalité.

29

L'accompagnement des citoyens

La réforme des collectes de 2017 a entraîné un déplacement de la collecte des sacs bleus du matin vers l'après-midi dans un nombre limité de communes. Certains habitants d'Auderghem et Watermael-Boitsfort ont pris l'habitude de sortir leurs sacs en fonction de ce nouvel horaire.

A partir du 24 mars 2021, la collecte des sacs bleus dans ces deux communes est repassée à l'horaire normal : le matin.

Un calendrier des collectes a, à nouveau, été distribué aux habitants qui sortent leur sac bleu le mercredi pour rappeler l'horaire habituel de sortie de leurs sacs bleus : la veille après 18h ou le matin avant 5h30.

2021 marque la naissance d'une étroite collaboration entre Bruxelles-Propreté et Bruxelles Environnement qui partagent la même volonté d'assurer une communication plus régulière sur la gestion des déchets. Depuis janvier 2021, se sont succédé des campagnes sur le tri des déchets pour les particuliers et les entreprises mais également sur le compostage, la prévention des déchets et la lutte contre la gaspillage alimentaire. Cette collaboration devrait encore se renforcer dans les prochaines années.

Communication digitale

2021 a été une année d'adaptation et d'expérimentation

Adaptation, tout d'abord, aux vagues successives de la pandémie et aux défis que cette situation a représenté pour la communication de Bruxelles-Propreté. En effet, la production de contenus nécessitant des contacts rapprochés avec nos agents ou les citoyens a été, par prudence, nettement réduite. Mais aussi expérimentation, parce que cette situation exceptionnelle a été mise à profit pour tester des nouvelles pistes de communication, notamment sur Facebook.

Collaborations avec les influenceurs

L'innovation la plus importante de cette année 2021 est sans conteste la collaboration avec des influenceurs bruxellois. En effet, pour sensibiliser les Bruxellois à la simplification des consignes pour le Nouveau Sac Bleu, Bruxelles-Propreté a fait appel à des influenceurs. L'influenceur néerlandophone Kamal Kharmach a organisé, Place de la Monnaie, un quiz avec les passants. Il leur a demandé quel emballage trouvait ou non sa place dans le Nouveau Sac Bleu, pour ensuite leur apprendre que tous les emballages proposés pouvaient y être jetés. Sur TikTok, Vidal a posté une vidéo au format « course contre la montre », avec l'objectif de ramasser au moins cinq emballages en plastique aux alentours de la rue du Marché aux Herbes. La vidéo a été tournée dans le style du jeu vidéo GTA, typique du travail de cet influenceur. En fin d'année, pour remercier les agents de Bruxelles-Propreté d'avoir accompli leurs missions malgré le contexte de pandémie, l'influenceuse Cécile Djunga a arpenté le centre de Bruxelles et interpellé les passants. Ces derniers ont pu gratifier notre personnel avec leur mots emplis de reconnaissance. Kamal Kharmach s'est, pour sa part, rendu aux alentours de l'Atomium afin d'enregistrer les messages d'encouragement des citoyens néerlandophones.

Campagnes monothématiques

Plutôt que de synchroniser l'agenda des publications avec les dates-clés d'événements populaires (Saint-Valentin, Journée de lutte pour les droits des femmes...), les campagnes 2021 se sont déroulées selon leur propre rythme, sur plusieurs mois, utilisant des formes variées mais reprenant la même thématique. De juin à juillet, presque tous les posts de la page concernaient exclusivement les solutions pour gérer ses déchets alimentaires, sous le slogan « Trier ses déchets alimentaires, un exploit à la portée de tous ! ». Un site web dechetsalimentaires.brussels a été créé pour l'occasion. Après une courte pause, et la publication de contenus plus spontanés d'août à octobre, c'est une campagne intensive sur le Nouveau Sac Bleu qui a occupé presque l'intégralité de l'agenda de communication. Sous le slogan « Aujourd'hui c'est plus simple », cette campagne a été accompagnée du site web lenouveausacbleu.be.

Partenariats renforcés

Au cours de cette année, la page Facebook a également accueilli les campagnes de nos partenaires. En effet, la communauté de Bruxelles-Propreté a pu profiter des contenus produits par Bebat, Fost Plus, Recupel ou encore la STIB. Ces derniers ont donc pu atteindre un public qui ne faisait pas, à priori, partie de leur propre communauté.

Plusieurs tendances se dessinent au terme de cette année. Même si les campagnes intensives et monothématiques ont indéniablement provoqué une forte visibilité (487.900 vues au total), le niveau d'interaction (commentaires, likes, partages) et d'adhésion semble faible en comparaison (2.862 interactions), pour les deux campagnes réunies. Surtout quand on le compare à l'interaction provoquée par des contenus « one shot » publiés par des influenceurs, pour un budget nettement plus modeste, par exemple :

- Cecile Djunga : 123.500 vues pour 2.534 interactions
- Kamal Kharmach : 3.700 vues pour 2.049 interactions
- Vidal : 1.497 interactions

Au vu de ces chiffres, il semble clair que les contenus remportent plus d'adhésion quand ils sont portés par une personnalité reconnaissable ou qu'ils portent un message qui reste proche du quotidien des Bruxellois. Il est effectivement notable que même des publications spontanées hors-campagne remportent une plus grande adhésion. Il semble que notre communauté se projette plus facilement dans des contenus plus authentiques. Des campagnes publicitaires professionnelles, même avec une valeur ajoutée créative, ont du mal à toucher notre audience.



Pédagogie

et communication de terrain

Malgré une certaine reprise des activités, la crise sanitaire a continué à impacter les missions de la cellule Pédagogie et Communication de terrain en 2021.

Cet impact a principalement touché le volet Pédagogie de la cellule. En effet, aucune animation n'a pu être menée, et ceci afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur pendant l'année.

Néanmoins, l'équipe en a profité pour orienter ses énergies vers d'autres canaux de sensibilisation.

Ainsi, le nombre de Packs Matériel (programme proposant aux écoles bruxelloises de bénéficier de matériel tri) a considérablement augmenté : 23 Packs Matériel dans des établissements scolaires francophones, 9 Packs Matériel dans des établissements scolaires néerlandophones.

Le projet pilote de visites virtuelles de nos installations, débuté en 2020, s'est poursuivi avec succès puisque 24 visites de ce type ont été réalisées.

Enfin, l'équipe pédagogique s'est lancée dans le développement d'un projet innovant : un kit ludo-éducatif destinée au public scolaire de niveau fondamental. Entièrement développée en interne (contenu et graphisme), la finalisation de sa production est prévue pour le premier semestre 2022.

Le volet Communication de terrain a, quant à lui, pu poursuivre ses missions habituelles de soutien au service Opérationnel, notamment en prenant en charge :

- 489 distributions de toutes-boîtes
- 44 dispositifs pour bulles-à-verre (mise en place de panneau + distribution de toutes-boîtes dans le quartier)
- 6 actions de sensibilisation
- 67 livraisons de documentation en vue de différentes sensibilisations
- 14 actions de soutien

Profitant d'un allègement des mesures sanitaires en septembre 2021, l'équipe a participé à 2 événements afin d'y représenter Bruxelles-Propreté et ses missions.

Le projet #WakeUpCleanUp a continué son action de soutien aux initiatives citoyennes en matière de nettoyage de quartier, et ce malgré des adaptations imposées par le contexte sanitaire. Ainsi, 32 actions ont été soutenues tout au long de l'année.

Depuis le début de l'année 2021, l'équipe Pédagogie et Communication de terrain a repris la gestion du projet « Habitats Verticaux ». Après une première mise à niveau des communes précédemment prises en charge au sein du projet, l'année a été consacrée au démarchage des habitations verticales situées sur la commune de Schaerbeek, en vue de les équiper en conteneurs bleus et jaunes à gravité.

Enfin, l'équipe Pédagogie et Communication de terrain a fortement été mobilisée, à partir du mois de septembre 2021, pour la mise en place de l'exposition « Louis. Mehdi. Stéphanie. Au service de Bruxelles depuis 1990 », inaugurée en mars 2022 à Recy-K.

Les missions de la cellule Pédagogie et Communication de terrain ont pour objectif de sensibiliser/informer différents publics qui n'ont pas nécessairement accès aux médias de masse ou pour qui l'information doit être communiquée rapidement ou directement. La pandémie n'a pas permis à la cellule de déployer pleinement ses activités avec, pour conséquence, une diminution du nombre d'animateurs.



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 six cellules spécialisées dans un domaine particulier :

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

La réflexion initiée en 2020 sur la structure du service a abouti à l'élaboration d'un nouvel organigramme. Celui-ci rejoint, par ailleurs, les conclusions des audits, qui faisaient état de la nécessité de renforcer les structures managériales intermédiaires.

Cet organigramme est mis en place progressivement et conditionné à la validation des renforts prévus au plan de personnel, qui a fait l'objet d'une approbation du Gouvernement en décembre 2021.

La crise Covid

Malgré le contexte sanitaire compliqué, les RH ont maintenu l'ensemble de leurs activités en adaptant certains process.

Les différents soubresauts de la pandémie ont mis les prévisions de retour en présentiel à rude épreuve durant l'année 2021. Dans ces conditions, il était nécessaire de maintenir le lien avec les équipes. Cette sensibilisation des managers a été réalisée au-travers de « workshops » ayant pour thème « le management à distance ». Aussi, une plateforme a été mise en place afin de sonder régulièrement l'ensemble du personnel administratif sur son ressenti durant cette période particulière.

Plusieurs dimensions ont pu être étudiées, notamment les relations interpersonnelles, les relations managériales, la clarté des objectifs, le soutien ressenti, et les avantages et inconvénients du travail à distance.

L'absentéisme

Contrairement au pic d'absentéisme constaté lors de la première vague en 2020, les différentes mesures de prévention ont permis de maintenir le taux d'absentéisme à des niveaux acceptables tout en restant relativement élevés par rapport à la normale (environ 12% par rapport à 8%). Ces mesures ont permis d'éviter des perturbations majeures des services de collecte.

A cette fin, indiquons également qu'une partie des effectifs dédiés au nettoyage ont été réorientés vers des activités de collecte.

Les carrières

Différents examens ont eu lieu en 2021, organisés en collaboration avec le SELOR, dont :

- un examen de recrutement de personnel de niveau 3, à destination des services opérationnels (brigadier, encadrant, ouvrier spécialisé) de l'Agence ;
- un examen d'accession au niveau 1 spécifique à l'Agence.

Suite à ces examens, des listes de lauréats ont été établies. Ces lauréats pourront, en temps utile, participer à des épreuves spécifiques.

La diversité

Depuis le 1^{er} juin 2021, une manageuse de la diversité est en fonction. Elle se dédie à cette tâche ainsi qu'à l'égalité des chances.

Sous son impulsion, la mise en œuvre du plan d'actions 2020-2022 a été entamée. Aussi, une nouvelle co-présidence a été désignée au sein de la commission diversité et un module « diversité » inséré dans le volet Accueil de la formation pour tout le personnel entrant.

2021 a été pour le Service Social une nouvelle année marquée par les contraintes liées à la pandémie.

Les animatrices n'ont pu organiser les activités conviviales habituelles.

Les assistantes sociales regrettent, quant à elles, le manque de contacts et de présence auprès des agents en difficultés. Dès lors, l'aide que les collaboratrices de ce Service fournissent n'a pu s'exprimer de la manière la plus empathique et efficace qui soit.

Incapacités de travail

En 2021, le Service Social a été interpellé pour de nombreux cas d'agents en maladie de longue durée notamment à cause d'accidents de travail. D'ailleurs, la procédure de reconnaissance de ces derniers a été assouplie pendant la période Covid en limitant les visites chez le médecin contrôleur d'Axa.

Pendant leur incapacité, beaucoup d'agents ont pu être soutenus par les collaboratrices du Service Social. Parmi eux, plusieurs ont eu l'occasion de reprendre le travail ou d'être admis dans un poste de reclassement.

Cette période a démontré les limites de l'Agence à offrir, à des agents de plus en plus nombreux, des affectations qui puissent tenir compte de leurs limitations physiques. Beaucoup d'ouvriers n'ont pas pu être réintégrés ce qui a engendré de la frustration. Ce genre de situations entraîne une diminution des revenus sur le long terme et des répercussions, parfois conséquentes, sur toute la vie familiale.

Précarité financière, rupture familiale, perte d'un être cher, maladie, dépression, pensées suicidaires, alcoolisme... autant de raisons pour certains agents d'exprimer un réel mal de vivre.

L'équipe du Service Social a parfois pu rencontrer ces agents. Dans le cas contraire, des contacts téléphoniques réguliers ont été tenus.

Difficultés financières

Par ailleurs, ouvriers et cellule rémunération de Bruxelles-Propreté contactent chaque jour le Service Social pour trouver des solutions à certaines difficultés financières.

Le Service Social a octroyé 121 avances en 2021. Les aides ont été sollicitées pour le paiement des factures liées au logement, aux charges mensuelles ainsi qu'à l'alimentation. La plupart du temps, les agents ont essayé de s'acquitter au mieux de leurs factures.

Informers les agents quant aux variations de salaire, aux risques liés au crédit, à la nécessité de gérer un budget de manière rigoureuse reste une priorité pour le Service Social.

LE SERVICE RECHERCHE ET VERBALISATION

L'année 2020 et la pandémie avaient obligé le service à revoir très rapidement sa manière de fonctionner, notamment en suspendant pendant plusieurs mois la fouille des sacs. En 2021, cette activité a repris presque normalement.

Plus spécifiquement, le contrôle du respect de l'obligation du tri (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2010) et/ou du respect des horaires de collecte, a permis l'établissement de 1.476 procès-verbaux. Le nombre de constats par caméra a diminué (146 procès-verbaux) mais le volume des dépôts constatés a sensiblement augmenté pour totaliser plus de 100 m³.

Comme prévu dans le plan Up !, des contacts ont été noués avec Bruxelles Prévention et Sécurité pour obtenir des caméras complémentaires, dossier qui sera sans doute finalisé au cours de l'année 2022.

249 procès-verbaux ont concerné des cas d'importation de déchets vers la région. 822 cas étaient des constatations en flagrant délit de salissures (jets de mégots, petits déchets...) et 275 cas concernaient des constatations en flagrant délit de dépôts sauvages plus conséquents.

Il faut porter au crédit des agents verbalisateurs que, nonobstant la persistance de la pandémie, le nombre de procès-verbaux (3.031 PV) est en augmentation par rapport à 2020 (2.880 PV) et des méthodes de recherche d'infraction plus ciblées ont été développées, notamment au moyen de contrôles de terrain où une équipe de contrôleurs et de chargeurs prennent tous les sacs d'une voirie déterminée sortis en dehors des jours autorisés pour une vérification complète (horaires, tri, présence de verre, de produits chimiques, d'objets coupants...)

Afin d'accélérer le traitement des dossiers, le service « Recherche et verbalisation » a poursuivi la digitalisation des procédures par le déploiement d'une nouvelle version du programme informatique déjà utilisé. Le développement du nouveau logiciel nécessitera l'introduction de nouvelles méthodes de travail pour l'ensemble du service et entraînera encore de nombreuses adaptations.

Enfin, une réflexion a été menée, avec la collaboration du service Communication, sur la possibilité d'introduire des peines alternatives à l'amende administrative, comme par exemple une prestation citoyenne.

LE SERVICE AUDIT INTERNE



La mixité de l'équipe, composée de sept personnes issues de l'opérationnel et de l'administration centrale, assure 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.

Il se charge également de maintenir le traitement des enquêtes/plaintes émanant de la Direction Générale et de participer à certains projets en collaboration avec d'autres services de l'Agence. Par ailleurs, le service apporte son support à la cellule ISO.

Le mode d'organisation et de fonctionnement est réparti sur différentes attributions et zones de contrôles qui permettent la bonne répartition des tâches entre chaque auditeur.

Support ISO

L'Audit interne réalise, en support de l'ISO, des audits dans les différents secteurs et postes opérationnels de l'agence.

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.

Des actions préventives et correctives sont, quant à elles, évaluées tout au long de l'année pour une amélioration continue des performances.

Le Service ISO

Le service ISO est en charge du maintien des certifications « ISO 9001 » (Système de Management de la Qualité) et « ISO 14001 » (Système de Management Environnemental) et est composé de deux collaborateurs. Six auditeurs internes apportent leur support au niveau de la réalisation des audits des services opérationnels.

Audit et certifications

Le service ISO a réalisé 15 audits internes distincts (sous-traités en partie auprès du service Audit interne).

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

Les services certifiés de Bruxelles-Propreté sont audités par un organisme externe (Vincotte) qui vérifie que celle-ci est dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de ses prestations et qu'elle respecte les normes ISO 9001 et ISO 14001.

Projets et faits marquants en 2021

- Les 15 audits internes, 17 revues de processus et 4 revues de direction programmées ont été réalisés.
- La majorité des descriptions des fonctions des services de l'Agence a été revue selon un nouveau canevas et a été intégrée sur le site ISO après approbation du service des Ressources Humaines.
- La vision de la Direction générale en matière de qualité et d'environnement a été adaptée légèrement et communiquée à l'ensemble des services.
- Un deuxième audit de suivi ISO 9001 et ISO 14001 a été effectué par l'organisme externe Vincotte.
- Le développement et la gestion d'un plan d'assurance qualité pour la collecte et le nettoyage, qui tient compte des standards ISO suivis par l'Agence

Le Service Interne de Prévention et de Protection



1. Le Service Interne de prévention et de protection au travail

Le service interne de Prévention et Protection au travail (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.

2. Le Comité de Prévention et de Protection au Travail (CPPT)

Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail s'est réuni à onze reprises en 2021. Chacune des réunions a donné lieu à la rédaction d'un procès-verbal reprenant le compte-rendu des actions en matière de sécurité et de bien-être au travail à mettre en place.

Dans ce contexte, le SIPP a rédigé et présenté 11 rapports mensuels en 2021. Chacun de ces rapports a repris une synthèse des accidents du travail qui ont eu lieu et des analyses de ces AT, ainsi que diverses statistiques : taux de fréquence, de gravité...

Ces documents ont également mentionné le suivi des mesures de prévention prises par le SIPP.

La rédaction de ces rapports a repris notamment les évaluations de son plan d'actions annuel. Objectif de la démarche : stimuler la prise en charge des diverses mesures par les différents responsables hiérarchiques.

3. Le Plan annuel d'action 2021

Un ambitieux plan annuel d'actions a été rédigé et validé par le CPPT. Ce plan, résolument dynamique, reprend l'ensemble des mesures de prévention programmées pour réalisation en 2021.

Basée sur le principe du plan quinquennal et nourrie des informations collectées durant l'année, chaque action se veut concrète. Un suivi de l'avancement est repris dans le rapport d'évaluation du PAA et présenté au CPPT.

4. État des lieux et visites des secteurs opérationnels et administratif

Le SIPP s'est régulièrement rendu sur les différents secteurs de l'Agence afin d'y réaliser des états des lieux en matière de bien-être au travail. Il s'est également assuré du suivi des mesures adoptées en CPPT. Ces visites, menées avec le Service Externe de Prévention et Protection (SEPP), ont permis de vérifier que les conditions de travail ainsi que les équipements de travail et de protection sont adaptés aux travailleurs. Les doléances et suggestions émises par les agents lors de ces visites ont été relayées auprès des responsables hiérarchiques et des services supports.

5. Statistiques des accidents de travail en 2021

Statistiques	Nombres
Nombre d'accidents du travail avec incapacité	126
Nombre de journées calendrier perdues	5.667
Nombre d'heures de travail réellement prestées par le personnel de Bruxelles-Propreté	5.391.150
Nombre d'heures de travail réellement prestées par les intérimaires	17.833
Nombre d'heures de travail réellement prestées par les étudiants	37.245
Taux de fréquence	23,37
Taux de gravité	1,05
Nombre d'accidents du travail mortels	0
Nombre d'accidents du travail survenus sur le chemin du travail	10
Nombre d'accidents du travail relatifs aux intérimaires	2
Nombre d'accidents du travail relatifs aux étudiants	6

LE SERVICE INFRASTRUCTURES

Le service Infrastructures est chargé de la maintenance des bâtiments de l'Agence. On distingue ainsi les travaux de maintenance courantes dont le but est la sauvegarde de la capacité fonctionnelle minimale de l'infrastructure, des travaux de modernisation et de transformation qui cherchent à adapter l'immeuble aux exigences nouvelles découlant des mentalités, habitudes... mais aussi de directives techniques ou légales.

En 2021, le service a poursuivi l'élaboration d'une stratégie de redéploiement et de construction de nouvelles infrastructures, partant du constat de vétusté et d'inadéquation d'un certain nombre de bâtiments de l'Agence.

BUDA

Le projet Buda vise la transformation complète du site par la démolition du bâtiment existant, la construction d'un nouveau bâtiment respectueux de l'environnement ainsi que l'aménagement des parking et abords.

Le futur secteur accueillera toutes les activités de la collecte spécifique (y compris l'ADR), le service de Recherche et Verbalisation, le magasin central et un nouveau Recypark dans un bâtiment convivial et plus confortable pour le personnel.

Le Recypark, ouvert à tous les citoyens bruxellois, sera couvert pour un meilleur confort de tous. Un espace Recyclerie est intégré en amont du Recypark pour transformer les déchets en ressources. La conception des espaces permettra une circulation fluide sur le site.

Les permis d'environnement et d'urbanisme obtenus, le chantier a pu démarrer en juin 2021. La démolition du bâtiment existant faite, les terrassements ont commencé. A la fin 2021, la construction du parking souterrain était en cours.

Selon le planning actuel, l'ouverture du site est prévue pour janvier 2024.

Le service infrastructure assure la coordination des architectes, des experts ainsi que de l'entrepreneur général. Il suit le planning, le budget et les questions techniques et administratives. Il communique régulièrement vers les utilisateurs pour s'assurer de l'adéquation entre les besoins des services et la mise en œuvre.



RECYPARK ANDERLECHT

Initié en 2014, le projet de Recypark à Anderlecht est actuellement en cours de construction. Le site, situé Quai F. Demets 22, sera constitué à terme de quais de déchargement, d'une file d'attente d'une centaine de mètres, d'une halle partiellement issue du réemploi et d'un espace public (skatepark + espace vert).

Le projet, subventionné par le Feder, est lauréat du prix BeExemplary.

Les permis (PE-PU) obtenus, le chantier a démarré le 30/08/2021. Les démolitions et le terrassement effectués, les premières fondations ont pu être posées.

Outre la collecte de tonnages similaires aux autres Recypark, ce projet se veut innovant de par la poursuite de plusieurs objectifs :

- L'augmentation du maillage des parcs à conteneurs régionaux (Recypark)
- L'amélioration du tri et du recyclage des déchets (directive européenne)
- L'implantation d'un Recypark dans une zone centrale et à proximité immédiate de zone de forte densité de population
- L'intégration de la file d'attente en intérieur de site
- L'accessibilité facilitée pour les piétons et cyclistes
- Une bande de circulation spéciale pour les utilisateurs refusés
- Des quais de déchargement élargis
- L'intégration d'une recyclerie en amont du circuit de tri des déchets
- La couverture du quai de déchargement par une halle issue du marché de réemploi
- L'intégration urbaine via la mise en place d'une mixité d'usage (espace public attenant au Recypark)

Sur base du planning actuel, la fin des travaux est prévue pour septembre 2023.



44

ESPACES-TRI

Bruxelles-Propreté est régulièrement consultée par des promoteurs immobiliers, des concepteurs ou encore des maître d'ouvrages publics. Ceux-ci sont en recherche de solutions de collectes de déchets adaptées à la construction et à la rénovation de logements collectifs.

Ainsi, il est fréquent que des demandes concernant le placement et la collecte des déchets en espaces-tri (conteneurs enterrés) soient directement formulées à Bruxelles-Propreté.

Bruxelles-Propreté donne son accord à de telles demandes depuis 2017. La gestion des déchets ménagers (déchets résiduels, papier/carton, PMC, déchets alimentaires) dans ces immeubles à appartements se réalise alors, non plus par l'utilisation d'un local à « poubelles » et des conteneurs mécanisables, mais par l'apport volontaire de ces déchets jusqu'à un espace-tri implanté en voirie. Sur base d'une fréquence de collecte comparable aux autres, chaque espace-tri est capable de prendre en charge 150 logements. La distance maximale de la porte d'entrée de l'immeuble à l'espace-tri est de 80 m. Chaque espace-tri est équipé d'un conteneur enterré unique pour chacune des 4 fractions énumérées supra.

La mise en place des espaces-tri est financée par le demandeur (ex. promoteur immobilier). Elle inclut :

- La fourniture des cuves en béton, des conteneurs enterrés, des bornes d'introduction et des dispositifs de contrôle d'accès,
- Le placement et les finitions au sol,
- Le financement d'un contrat d'entretien/maintenance durant les cinq premières années.

L'Agence assure gratuitement la collecte des déchets ménagers des espaces-tri.

En 2018, les premiers espaces-tri ont vu le jour. En 2021, 5 projets immobiliers, regroupant au total 2.000 logements, en sont équipés.

Projets	2018	2019	2020	2021
Anderlecht - projet Erasmus - 1315 logements	2 espaces-tri	4 espaces-tri		
Bruxelles - projet Cité Modèle - 159 logements		2 espaces-tri		
Bruxelles - projet Tivoli - 446 logements		5 espaces-tri		
Anderlecht - projet Compas - 129 logements			1 espace-tri	
Bruxelles - Projet Tour et Taxis - 202 logements				1 espace-tri
Total	2	11	1	1

L'Agence Bruxelles-Propreté a, par ailleurs, donné son accord de principe pour une trentaine de projets immobiliers abritant quelques 14.000 logements. Les mises en service relatives à ces projets s'étaleront de 2022 à 2025.

Les emballages PMC et les papiers-cartons sont déposés en vrac dans les bornes d'introduction. Seuls les déchets résiduels et les déchets alimentaires doivent être mis en sac de 30 l avant d'être déposés dans les bornes d'introduction ad-hoc.

En 2021, c'est un travail administratif (agrément des fournisseurs, traitement de demandes, communication aux habitants...) et de terrain (visites de chantier) qui a été effectué. Un travail de suivi également puisqu'il a fallu gérer les plaintes des habitants, les plaintes opérationnelles, les demandes de nettoyage ou encore de réparation.

Dès 2023, Bruxelles-Propreté prendra en charge la maintenance des espaces-tri placés en 2018.

45

BULLE À VERRE ENTERRÉES

Lorsqu'une demande des communes bruxelloises ou de nos services opérationnels est formulée, le service infrastructure est sollicité pour intervenir dans des travaux d'enfouissements de bulles à verres. Afin que ces projets aboutissent au mieux, une coordination de chaque chantier est nécessaire (contrôle impétrants, exigences de l'opérationnel, accord du collège de la commune, accès PMR, rajout d'une cuve textile, etc.). Par la suite, un suivi des nouvelles infrastructures est nécessaire comme :

- l'entretien de l'ensemble des sites existants (2x/an) ;
- les demandes de réparations suite à des dégâts ;
- le renouvellement de sites existants (minimum après 5 ans d'utilisation) ;
- la suppression de sites (en fonction des demandes des communes suite à des plaintes de riverains, etc.).

Nouveaux sites :

1. Rue des 3 Ponts (Auderghem) + 1 textile (Petits-Riens)
2. Place Sainte Cécile (Ganshoren) + 1 textile (Terr des Hommes)
3. Rue Van Soust 129 (Anderlecht)
4. Rue Démosthène (Anderlecht) + 1 textile (Petits-Riens)
5. Boulevard de la Révision/coin Eloy (Anderlecht)
6. Rue des Brigittines (Bruxelles-Ville) + 1 textile (Petits-Riens)
7. Avenue de la Renaissance (Bruxelles-Ville) + 1 textile (Petits-Riens)
8. Avenue des Croix de Guerre (Neder-over-Heembeek)
9. Square Riga (Schaerbeek)
10. Avenue de la Basilique face 333 (Koekelberg)
11. Square de Noville (Koekelberg)
12. Avenue du Daring (Molenbeek)
13. Avenue du Condor (Molenbeek)

Renouvellements de sites enterrés :

1. Avenue Charles Plisnier (Anderlecht)
2. Rue du Drapeau / rue du Village (Anderlecht)
3. Place Sainte-Catherine (Bruxelles-Ville)
4. Trasserweg (Neder-over-Heembeek)
5. Rue de Genève (Evere)
6. Avenue Besme (Forest)
7. Rue de Rudder (Molenbeek)
8. Rue Antoine Dansaert /croisement rue Léon. Lepage (Bruxelles-Ville)
9. Place Reine Fabiola (Ganshoren)
10. Place Reine Paola (Ganshoren)
11. Rue Isidore Terlinck (Molenbeek)
12. Place de la Duchesse (Molenbeek)

BORNES DE RECHARGE ELECTRIQUES

En 2021, 19 nouveaux points de charge pour véhicules électriques ont été installés sur les sites de Berchem, Broqueville, Monnoyer, Molenbeek et Schaerbeek.



LE SERVICE ACHATS ET 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 tant opérationnels qu'administratifs.

Le service assure la publication et la réception des offres pour l'ensemble des marchés via la plateforme E-Procurement. Ce système garantit une transparence et une sécurité maximale des procédures. Plus de 50% des marchés publics lancés en 2021 contenaient une clause sociale ou environnementale.

En chiffres :

- 109 marchés publics ont été lancés en 2021 pour un montant d'attribution cumulé de plus de 100 millions d'euros.
- Distribution de 6.120 conteneurs orange de 25 litres afin de soutenir le tri des déchets alimentaires.
- Distribution de 6.925 gourdes en inox à la place des bouteilles d'eau à usage unique. Ce remplacement représente une économie annuelle de plus de 4 tonnes de déchets en plastique !
- Parallèlement, l'Agence a loué 22 fontaines haut débit, raccordées à l'eau de ville.

LE SERVICE GPA

(gestion du parc automobile)



Le service s'occupe principalement de l'acquisition des nouveaux véhicules et autres engins, de leurs entretiens et de leurs réparations ainsi que de leur mise en conformité administrative et technique. Il gère également les dossiers d'accidents de roulage et les formations techniques.

La crise sanitaire du Covid-19 a fortement bouleversé le fonctionnement des services et a engendré des effets collatéraux importants : absences du personnel, pénuries de pièces de rechange, allongement des délais de livraison des véhicules, formations suspendues...

En chiffres

En 2021, 76 nouveaux véhicules et engins ont été mis en service :

- 7 camions bennes à ordures ménagères de moyenne capacité (collecte porte-à-porte et mécanisée) ;
- 2 camions grappins pour la collecte des déchets clandestins ;
- 1 camion anti-graffitis ;
- 19 balayeuses 5 m³ ;
- 3 balayeuses 4 m³ avec 3^{ème} brosse de désherbage ;
- 18 voitures de service hybrides ou électriques ;
- 2 véhicules urbains pour le transport d'aspirateurs urbains ;
- 2 vélos électriques ;
- 22 aspirateurs urbains (Glutton).

Au total, l'Agence dispose de 821 véhicules.

Faits marquants

- Le camion benne à ordures ménagères à hydrogène a été réceptionné, la phase d'homologation et d'immatriculation du véhicule a débuté. La mise en service est programmée pour le premier trimestre 2022.
- L'équipe de formateurs techniques a trouvé place dans leurs nouveaux bureaux situé sur le site de Tivol-e. De nouvelles salles de formation sont également à leur disposition.

LE SERVICE JURIDIQUE

En 2021, le service Juridique a poursuivi son rôle de support des différents services et secteurs de l'Agence en les aidant 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).

Dans le cadre du plan de redéploiement de l'Agence, le service Juridique a travaillé sur divers projets de textes liés tant aux missions de service public qu'aux activités commerciales de l'Agence, en collaboration avec les services concernés de cette dernière et le cabinet de tutelle. Ces textes sont les suivants :

- Avant-projet de règlement abrogeant le règlement d'Agglomération du 19 décembre 2008 relatif à l'enlèvement par collecte des immondices ;
- Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux modalités de collecte applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets ménagers en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 29 octobre 2011 déterminant les délégations de compétences au fonctionnaire dirigeant et au fonctionnaire dirigeant adjoint de Bruxelles-Propreté, Agence régionale pour la propreté ;
- Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant la tarification des prestations de l'Agence régionale pour la propreté applicable aux producteurs ou détenteurs de déchets ménagers en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux modalités d'intervention de l'Agence régionale pour la propreté comme autorité exclusive chargée de la fabrication et de la distribution des sacs et conteneurs de déchets présentés à la collecte ;
- Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif au recouvrement des coûts exposés par l'Agence régionale pour la propreté dans le cadre de la gestion des déchets en cas d'infraction ou d'abandon.

Le service Juridique a également été sollicité pour des questions liées à la réforme commerciale de l'Agence, entre autres, en ce qui concerne la révision future des conditions générales de vente de celle-ci.

Toujours dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Up !, le service Juridique a continué son travail d'analyse en vue de l'adoption pour l'Agence d'un nouveau statut administratif et pécuniaire coordonné.

Au niveau des ressources humaines, le service Juridique a apporté son soutien à l'adoption et la mise en œuvre de différents arrêtés tels que, notamment, l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 18 novembre 2021 modifiant le statut administratif et pécuniaire du personnel de Bruxelles-Propreté, en vue d'y introduire le principe du plan de personnel.

Le service Juridique a aussi géré le suivi de plaintes introduites à la suite de faits d'agression contre certains membres du personnel de l'Agence dans le cadre de leur fonction, certaines procédures s'étant clôturées favorablement durant l'année 2021.

Au niveau des relations de l'Agence avec certains de ses concurrents, le service Juridique a contribué à la défense de celle-ci dans le cadre de l'action en référé introduite pour contester la levée du gel de la dotation de l'Agence (20 %) qui était intervenue en décembre 2020. Cette action en référé a été rejetée par décision judiciaire du 19 mars 2021.

LE SERVICE FINANCES¹

Globalement, le budget général des dépenses de Bruxelles-Propreté s'est élevé, à l'ajusté 2021 à 263.508.000 EUR (exécution : 247.983.000 EUR en crédit de liquidation).

Le budget général des recettes a été estimé, à l'ajusté 2021, à 251.056.000 EUR (exécution : 262.771.000 EUR).

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 17.700.000 EUR². Ensuite, les redevances générées par le déversement des déchets à l'usine de valorisation énergétique ont atteint 17.728.000³. Viennent ensuite les recettes liées à la vente de certificats verts pour un montant de 7.916.000 EUR⁴.

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)	2020	2021
Dotation régionale	157.160.000	164.617.000
Autres recettes	99.865.000	98.154.000
TOTAL	257.025.000	262.771.000

2. Dépenses (exécution budgétaire en EUR)	2020	2021
PERSONNEL	147.800.000	149.000.000
FONCTIONNEMENT	88.100.000	88.283.000
dont frais généraux de fonctionnement	46.229.000	41.593.000
dont frais de fonctionnement liés au charroi	6.500.000	7.400.000
dont frais de fonctionnement liés au traitement des immondices	35.371.000	39.290.000
INVESTISSEMENT	11.100.000	10.700.000
TOTAL	247.000.000	247.983.000

¹ L'ensemble des montants sont extraits du compte général 2021 de l'Agence régionale pour la Propreté (ARP) approuvé par le Conseil des Ministres du 19 mai 2022

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 »

