



Rapport annuel 2017

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels 

Bruxelles-Propreté
Avenue de Broqueville, 12
1150 Bruxelles
www.bruxelles-proprete.be

0800/981 81

Editeur responsable : Vincent Jumeau
Coordonné et réalisé par la cellule Communication
Photos : Laurent Grouwels
Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands.
Traduction: Blue Lines

Sommaire



- 5 | Le mot de la Direction générale
- 6 | Le service Opérationnel
- 6 | Collecte
- 8 | Nettoyement
- 11 | Les Filiales
- 14 | Le support Clients et Citoyens
- 16 | Le service Communication
- 19 | Le service des Ressources Humaines
- 21 | L'Ecole Régionale de Propreté Publique
- 24 | Le service Recherche & Verbalisation
- 25 | Le service Audit interne
- 27 | Le service ISO
- 28 | Le service interne de Prévention et de Protection
- 30 | Le service Infrastructures et Projets
- 31 | Le service Achats et Logistique
- 32 | Le service Recherche et Développement – Charroi
- 33 | Le service Juridique
- 34 | Les service Finances



Depuis le 02 janvier 2017, un nouveau service unique est offert à l'ensemble des Bruxellois. La collecte chaque semaine des sacs bleus (PMC) et des sacs jaunes (papiers/cartons).

De plus, tous les Bruxellois qui le souhaitent peuvent aussi participer à la collecte des déchets alimentaires.

Un système complet qui évite également les collectes nocturnes, source de désagréments pour les riverains, mais aussi de nombreux problèmes de malpropreté.

Pour bien préparer ce changement, durant la semaine du 5 décembre 2016, les Bruxellois ont reçu dans leur boîte aux lettres le calendrier des collectes de leurs différents sacs poubelles. La simplicité de ce calendrier doit diminuer les erreurs par rapport aux jours et aux heures de sortie des sacs. Les rues seront donc plus propres.

Chaque service a participé à cette réforme. Que ce soit par le considérable travail de réaménagement des tournées, la formation et la promotion des agents, l'adaptation du charroi ou même le développement de solutions digitales pour les citoyens.

Il est clair que la réforme des collectes est bien plus qu'un projet de gouvernement. C'est aussi, de nouvelles habitudes pour les citoyens et une nouvelle façon de travailler pour Bruxelles-Propreté. Ne serait-ce qu'au niveau de la répartition de la charge de travail, tant au niveau des poids portés que des distances parcourues.

Le bien-être de nos agents au travail passe par un investissement dans nos infrastructures. Là encore, c'est une œuvre de longue haleine que nous avons démarré. Nous semons aujourd'hui les graines qui sortiront de terre demain et après-demain. Entre la décision d'une rénovation lourde et sa réalisation, 4 à 5 ans se déroulent. Ce sont des délais extrêmement longs mais l'investissement en vaut la peine.

Nos futurs dépôts seront plus modernes, intégreront la mixité en marche au sein de Bruxelles-Propreté. Ils permettront aussi d'accompagner les changements de technologie.

Toujours soucieux d'améliorer l'environnement en optimisant la gestion des déchets/ressources, nous avons voulu aussi que 2017 soit une année tremplin pour les activités de notre plateforme d'économie circulaire Recy-K.



Vincent Jumeau
Directeur Général

A blue ink signature of Vincent Jumeau, consisting of a stylized 'V' and 'J' followed by a horizontal line.



Paul Vanholsbeeck
Directeur général adjoint f.f.

A blue ink signature of Paul Vanholsbeeck, written in a cursive style.

COLLECTE

La réforme des collectes qui a démarré le 2 janvier 2017 est, sans conteste, le chantier le plus important mis en place par le service Opérationnel depuis la création de Bruxelles-Propreté.

Lors de la préparation qui a pris un an et demi, beaucoup d'adaptations et de recherches ont contribué à la mise en place du projet final.

Fin de l'alternance

La réforme des collectes a mis fin à l'alternance des collectes de sacs jaunes et bleus étendues sur deux semaines.

Les sacs bleus et jaunes sont dorénavant collectés toutes les semaines. Les sacs blancs deux fois par semaine. Les collectes ont été condensées sur un maximum de deux jours.

Nouvelles collectes des sacs orange et verts

En plus de l'augmentation de fréquence des collectes, de nouvelles collectes ont été intégrées.

Premièrement, la collecte des déchets alimentaires (sac orange), préalablement testée dans 9 communes et uniquement sur base volontaire est étendue aux 19 communes bruxelloises et ouverte à tous les citoyens.

Deuxièmement, la collecte des sacs verts s'est généralisée. Dû aux faibles nombres de maisons avec jardin dans le Pentagone et dans la commune de Saint-Josse, la collecte des sacs verts se faisait, depuis 2012, via des points d'apports pour les habitants de ces communes. Depuis janvier 2017, les habitants du Pentagone bruxellois et de la commune de Saint-Josse peuvent profiter, une fois par semaine, d'une collecte en porte-à-porte comme dans toutes les autres communes de la Région.

Suppression des collectes de nuit

Les collectes de nuit ont été supprimées. Dorénavant, l'intégralité des collectes se font dans la matinée ou l'après-midi.

Pour permettre aux agents de réorganiser leur vie et leurs horaires de travail, un questionnaire leur a permis de décider eux-mêmes de l'heure de départ de leur journée de prestation ainsi que le secteur où ils préféreraient travailler.

Création d'un nouveau calendrier de collecte

Le service Opérationnel a travaillé avec le service Informatique à la mise à jour du formulaire en ligne qui permet la génération d'un calendrier de collecte personnalisé en fonction d'une adresse.

Pour que les Bruxellois puissent anticiper le changement de régime de collecte dans leur quartier, le service Communication s'est chargé, plusieurs mois avant le début de la réforme, de distribuer par bpost à l'ensemble des ménages bruxellois un « Guide pratique de collecte ». Ainsi les citoyens étaient adéquatement informés et préparés pour le démarrage de la réforme.



Trafic

Dans une grande ville comme Bruxelles, la gestion du trafic est un sujet capital. Pour cette raison, plusieurs plans de tournées ont été élaborés et testés afin de congestionner le moins possible les axes de pénétrations de la ville.

De plus, la plupart des tournées commencent nettement plus tôt (5h30) permettant aux chargeurs d'accomplir une grande partie de leur travail avant que la circulation devienne trop dense.

Equilibrage des tournées et adaptation du charroi

Le passage de 3 sacs à 5 sacs collectés sur la même semaine a également nécessité un rééquilibrage des tournées afin que les agents puissent tous profiter d'une prestation de service gérable du point de vue des distances parcourues mais également du poids soulevé par jour.

Une partie du charroi a dû également être adaptée. Plusieurs camions lève-conteneurs ont ainsi été transformés en camions de collecte d'ordures ménagères.

Un effort commun

Il est important de souligner l'effort accompli par nos agents tout au long de cette réforme. De nouvelles méthodes et de nouvelles tâches ont mis à l'épreuve leur capacité d'adaptation. Les nouvelles tournées impliquent 3 charges au lieu de 2, elles sont également devenues mixtes et les horaires de travail ont été modifiés.

En plus de ces changements importants, nous n'avons pas échappé aux inévitables maladies de jeunesse, certaines tournées s'étant révélées trop longues. Nos agents ont fait les frais de ces révisions. Le service Opérationnel tient à les remercier pour leurs efforts et leur détermination.

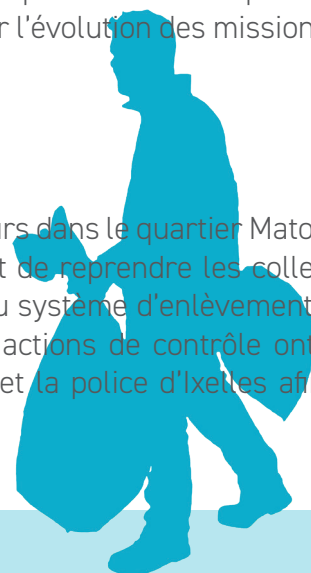
Staff ingénieurs

Les projets d'envergure font partie du quotidien du service Opérationnel. La réforme des collectes, sa participation au Masterplan bâtiments, l'ouverture de nouveaux Recypark dans la Région bruxelloise, la formation et la promotion de ses agents n'en sont que quelques exemples.

Pour optimiser un cadre de travail si vaste, le service Opérationnel a mis en place un nouveau staff ingénieurs qui permet de suivre régulièrement l'avancée de grands projets qui s'étalent sur plusieurs années et de partager avec la Direction opérationnelle les visions d'avenir pour l'évolution des missions de Bruxelles-Propreté.

Suppression des conteneurs Matonge

En 2017, il faut également souligner que, 3 ans après l'installation des conteneurs dans le quartier Matonge, la commune d'Ixelles a finalement décidé de ne pas continuer l'expérience et de reprendre les collectes en porte-à-porte. Le taux d'incivilités étant devenu trop important, un nouveau système d'enlèvement des déchets a été mis en place. Parallèlement, durant plusieurs semaines, des actions de contrôle ont été menées conjointement par les services de la commune, Bruxelles-Propreté et la police d'Ixelles afin de verbaliser les comportements inciviques.



Réforme du nettoyage

Le service Nettoyement a continué son travail sur la réforme initiée durant l'année 2016.

En 2017, plusieurs mesures ont été prises pour renforcer les acquis de cette réforme :

- Optimisation de la fréquence de balayage sur les voiries
- Optimisation de la fréquence de la vidange des corbeilles
- Accueil et accompagnement du nouveau personnel

Collaboration

En 2017, suite à de fructueux échanges, un projet de signature d'une convention sur le nettoyage des sites propres de la STIB a vu le jour. Sa mise en place est prévue pour 2018.

Plusieurs rencontres ont également été organisées entre les responsables opérationnels.

Participation au Masterplan bâtiment

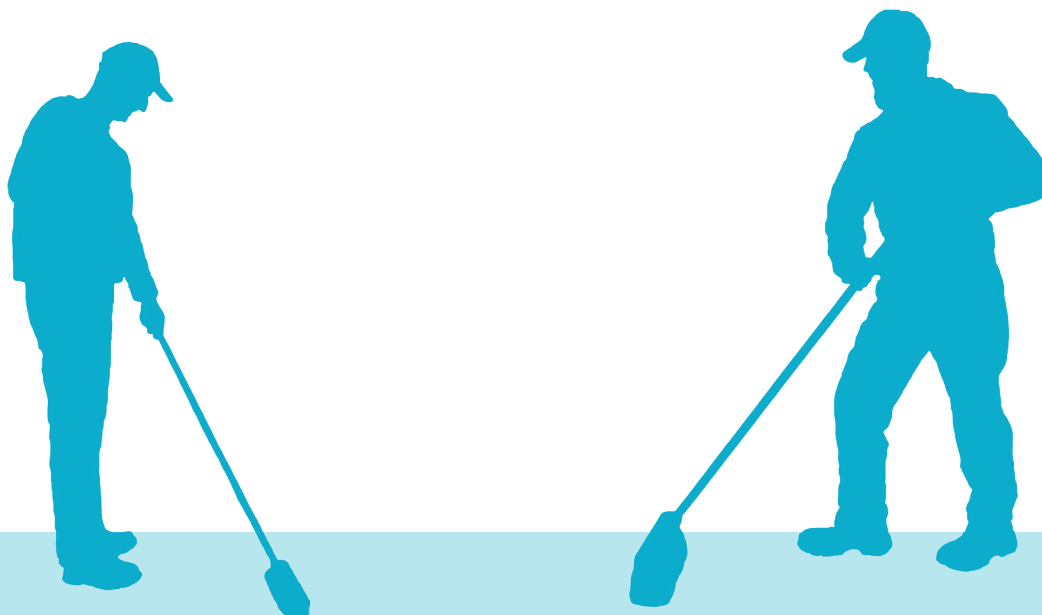
Le service Nettoyement est composé de plus de 600 collaborateurs et dispose de moyens logistiques importants (200 véhicules). Pour cette raison, il participe à l'élaboration du programme de redéploiement des sites de Bruxelles-Propreté et ce sur plusieurs aspects du développement :

- Projet Marly : participation à l'esquisse définitive du bâtiment
- Projet Tivoli : étude de faisabilité à occuper le secteur par le nettoyage
- Projet Monnoyer : participation à la réalisation des plans des nouveaux vestiaires

Investissement dans le charroi

Le charroi s'est également étendu par le remplacement de plusieurs véhicules :

- 4 balayeuses 4 m³
- 1 grappin
- 6 mini-bennes pour la vidange des corbeilles
- 9 véhicules urbains pour le transport des agents et de leur matériel



Collectes et valorisation des déchets sélectifs et résiduels

Année 2017 (tonnes)	Valorisation des déchets			Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique	Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	
Uniquement ABP				
Déchets ménagers collectés par l'ABP	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
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 ménage ABP et «Autres ménagers»	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
Déchets assimilés (professionnels) collectés par l'ABP	32.761,92	126.372,27	20,6%	159.134,18
Total ABP et «Autres ménagers» (hors déchets de construction et nettoyage)	159.294,46	308.323,16	34,1%	467.617,62

Année 2017 (tonnes)	Valorisation des déchets			Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique sous la forme d'une production d'électricité	Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	
Déchets ménagers collectés par l'ABP				
Tout-venant		181.855,20		181.855,20
Papiers/cartons	28.778,33			28.778,33
PMC	12.865,93			12.865,93
Verre d'emballage	25.830,70			25.830,70
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	20.353,73			20.353,73
Encombrants, DEEE, plastiques... (*)	38.703,86	95,70		38.799,56
Total ménage ABP	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
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 de données hors Agence			
Papiers/cartons	En attente de données hors Agence			
PMC	En attente de données hors Agence			
Verre d'emballage	En attente de données hors Agence			
Déchets putrescibles (jardin et organiques)	En attente de données hors Agence			
Encombrants, DEEE, plastiques... (*)	En attente de données hors Agence			
Déchets ménagers non collectés par l'ABP			#DIV/0!	0,00
Total ménage ABP et «Autres ménagers»	126.532,54	181.950,90	41,0%	308.483,44
Déchets assimilés (professionnels) collectés par l'ABP				
Tout-venant		126.372,27		126.372,27
Papiers/cartons	24.039,71			24.039,71
PMC	2.078,81			2.078,81
Verre d'emballage				0,00
Déchets putrescibles (jardin et organiques)	1.248,08			1.248,08
Encombrants, DEEE, plastiques... (*)	5.395,31	0,00		5.395,31
Déchets assimilés ABP	32.761,92	126.372,27	20,6%	159.134,18
Total ABP et «Autres ménagers» (hors déchets de construction et nettoyage)	159.294,46	308.323,16	34,1%	467.617,62

La collecte des déchets alimentaires a été généralisée à toute la Région bruxelloise

En 2017, la collecte des déchets alimentaires (sacs orange) a été élargie à toute la Région bruxelloise. Afin de rationaliser l'utilisation des véhicules dans le but d'améliorer la mobilité et de limiter l'impact des émissions liées au charroi, les déchets alimentaires de certaines zones ont été collectés via des collectes mixtes (sacs verts et sacs orange collectés en même temps dans le même camion).

En 2016 les collectes de déchets organiques (déchets jardin et alimentaires) représentaient un tonnage total légèrement inférieur à 18.600 tonnes. En 2017, ce tonnage s'élevait à 21.600 tonnes, soit une augmentation de 16%.

Les collectes de PMC ont progressé de 1700 tonnes entre 2016 et 2017 et celles du papier/carton de 2400 tonnes. Les collectes de déchets résiduels se sont légèrement tassées de près de 6000 tonnes (soit ~2%).

Les collectes en bulles à verre restent quant à elles stables depuis plusieurs années.

Recypark et parcs mobiles

Le tonnage collecté sur les 5 Recypark s'élevait à plus de 30.000 tonnes en 2017. 1600 tonnes ont été collectées via les parcs mobiles.

RECY-K, site dédié à l'économie circulaire

Le nouveau site de RECY-K tourné vers l'économie circulaire représente un des enjeux important à relever par Bruxelles-Propreté pour l'avenir. Après un premier projet testé en 2016 sur des flux de DEEE non ménagers (les oblitérateurs de la STIB) avec CF2D, première entreprise à s'être implantée sur le site, divers autres projets tests ont été menés afin d'élargir le type et la nature des ressources valorisées. Outre les DEEE non ménagers, ce sont principalement les palettes en bois et des encombrants qui ont fait l'objet de ces tests. Au total, ce sont près de 14 tonnes qui ont été confiées par Bruxelles-Propreté aux entreprises implantées sur le site de RECY-K en 2017.

Taux de recyclage/réemploi des déchets ménagers

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

En 2016, le taux de recyclage/réemploi des collectes réalisées par Bruxelles-Propreté était de 34.5% et montait à 36.9%¹ en y ajoutant les collectes de déchets ménagers réalisées par les communes² et de déchets ménagers provenant des obligations de reprise/responsabilité élargie des producteurs³.

En 2017 le taux de recyclage/réemploi des collectes réalisées par Bruxelles-Propreté était de 41%.

¹ Hors briquillon, céramique, Gyproc, boues de balayage/curage...

²(*) collectes réalisées sans l'intervention de l'Agence (commune en régie ou via d'autres opérateurs)

³(*) collectes réalisées sans l'intervention de l'Agence (autres canaux de collectes des OR/REP)

Les déchets/ressources collectés par Bruxelles-Propreté sont valorisés à 99% : les filiales de Bruxelles-Propreté assurent une partie de la valorisation de ces déchets.

La quantité de déchets produits en Région bruxelloise correspond à +/- 350 kg par an et par habitant. Cette quantité oblige Bruxelles-Propreté à trouver un équilibre subtil pour que les solutions de valorisation soient une optimisation entre différents enjeux : préservation de l'environnement, création d'emplois locaux et d'activités économiques, limitation des nuisances en milieu urbain, coût de valorisation acceptable.

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

Recyclage du verre

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

Compostage des déchets de jardin

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

En 2016, Bruxelles-Compost a valorisé 17.858 tonnes de déchets de jardin. En 2017, suite à l'incendie survenu sur le site de Bruxelles-Compost, les tonnages de déchets de jardin n'ont pas pu être traités sur place. Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et en sac aux habitants dans les Recypark.

Le site internet www.bru-compost.be informe les riverains des dates prévues pour le retournement des andains.

Recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

Le tri des emballages PMC et des papiers-cartons est géré par une autre filiale de Bruxelles-Propreté : **Recyclis**.

La mise en service des nouvelles lignes de tri des PMC et des papiers cartons a eu lieu en 2012. La capacité de tri annuelle est de 20.000 tonnes d'emballages PMC et de 80.000 tonnes de papiers-cartons.

Plusieurs flux de matières y sont traités :

- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés en porte-à-porte auprès des ménages.
- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté ou à l'occasion d'événements culturels ou sportifs.
- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés en conteneurs par Bruxelles-Propreté auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements.
- les papiers-cartons apportés par les clients directs de Recyclis.

La réforme des collectes lancée le 02/01/2017 a permis une augmentation de 12,8% des emballages PMC collectés.

Valorisation énergétique des déchets résiduels

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

Bruxelles-Energie, l'usine de valorisation énergétique de la Région bruxelloise, fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les trois fours permettent de brûler une tonne de déchets par minute, soit 1.440 tonnes par jour. Bruxelles-Energie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine, dont une partie est réinjectée à Bruxelles-Energie pour le fonctionnement de l'usine. Cette recette permet de réduire le coût de traitement de ces déchets. La vapeur d'eau produite alimente également le réseau de chaleur qui chauffe notamment le complexe commercial Docks Bruxsel et plusieurs PME locales.

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

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

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

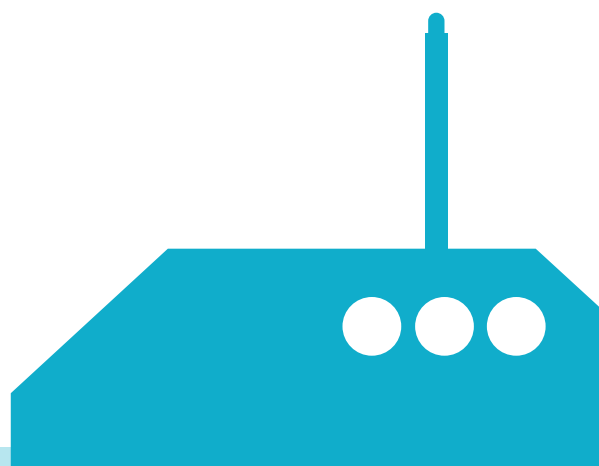
Outre la production électrique, les résidus issus de la combustion sont également valorisés dans des filières spécialisées.

- 7.183 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2017 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 81.538 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers.
- 8.504 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électro-filtres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sels en Allemagne.
- 3.371 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées sont recyclées par un producteur français de soude.

Seuls 0,13% du tonnage sortant n'est pas valorisé. Il s'agit de composants polluants compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 2) en Belgique après inertisation.

Traitement des apports à Bruxelles-Energie

	Tonnes/an	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entrées (en tonnes)	Apports entreprises privées	110.177	96.147	77.573	116.225	143.873	152.876
	Bruxelles-Propreté	333.880	332.852	334.112	337.351	335.636	338.510
	Pouvoirs publics et assimilés	25.749	20.515	20.056	20.500	19.992	21.547
	TOTAL	469.806	449.514	431.742	474.076	499.501	512.533
Sorties (en tonnes)	Cendres volantes	7.482	7.210	7.350	7.507	8.354,31	8.504
	Ferraille	6.733	6.508	6.516	7.122	6.839,98	7.183
	Gâteaux	501	604	540	657	696,60	725
	Mâchefers	79.627	73.763	66.934	77.426	83.322,31	81.538
	Sels	2.984	2.784	2.427	2.740	3.061,26	3.371
	TOTAL	97.327	90.869	83.767	95.452	102.274,46	101.321
Production vapeur/ énergie	Vapeur	1.217.493	1.170.301	1.103.667	1.207.709	1.270.838	1.312.185
	Électricité brute GWh	262	251	245	268	279	286
	Consommation usine GWh	37	35	32	36	39,6	40,8
	Production réseau GWh	226	216	213	231	239,7	245,4



Le nouveau service SupCC, initié en 2016, est entré totalement en activité en 2017. Il résulte du regroupement des compétences du central d'appel téléphonique et des services commercial et 'Plaintes' en une seule entité. Il a ensuite été organisé en cinq cellules fonctionnelles se spécialisant chacune dans un aspect particulier du support aux clients et aux citoyens :

- Conseillers Clients et Citoyens
- Vente et Prospection
- Collecte, Livraisons et Vérifications
- Contrats, Facturation et Solvabilité
- Vente, Devis et Offres

La spécialisation des cellules se double d'une intense collaboration transversale et d'une meilleure circulation de l'information grâce à une infrastructure informatique performante.

En 2017, les retours au sujet de ce nouveau mode de fonctionnement sont encourageants. Tant en ce qui concerne les citoyens et les clients de Bruxelles-Propreté qu'en ce qui a trait aux agents du nouveau département et les services qui collaborent étroitement avec SupCC. L'enthousiasme et la bonne volonté des agents y contribuent pour une bonne part.

2.369 nouveaux contrats ont été activés en cours d'année.

Malgré un contexte économique et des conditions de concurrence difficiles, Bruxelles-Propreté a pu consolider son portefeuille de contrats commerciaux. **Fin 2017, ce portefeuille comptait 18.749 contrats. Cela signifie une augmentation de 0,56 % du nombre de contrats en portefeuille puisqu'ils étaient au nombre de 18.645 fin 2016.**

Cette progression résulte d'une part de la signature de **2369 contrats nouveaux, d'autre part de la résiliation de 2376 contrats existants**, principalement expliquée par le taux particulièrement élevé de faillites et de cessations d'activités en Région de Bruxelles-Capitale mais également par une concurrence plus agressive de certains opérateurs du secteur privé.

Passant de 15.367.210 € en 2016 à 16.612.955 € pour l'exercice 2017, le chiffre d'affaires réalisé au travers du portefeuille de contrats commerciaux montrait une progression de 7 %.

Les taux de progression divergeant du nombre de contrats et du chiffre d'affaires réalisé résultent d'une diminution de la valeur moyenne du contrat.

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2017 sur l'ensemble des prestations pour le compte de clients commerciaux s'élève à 17.285.283 €. Par comparaison, l'année 2016 fut clôturée avec un montant facturé total de 16.886.072 €. Ce chiffre d'affaires accuse ainsi une augmentation de 2,3%.

Une gestion plus efficace des réclamations

En 2017, Bruxelles-Propreté a enregistré **31.410 plaintes**. Parmi celles-ci **22.821**, soit 62 %, étaient recevables.

259 d'entre elle avaient trait aux attitudes et comportements des équipes sur le terrain. Les plaintes relatives aux versages clandestins et aux atteintes à la propreté publique étaient au nombre de 5.332, c'est-à-dire 15 % de plus qu'en 2016.

17.489 plaintes avaient trait à des aspects opérationnels, pour la plupart des problèmes de collecte. Cette catégorie montre une augmentation de 58% par rapport au score de 2016. Ce qui s'explique par la réforme des collectes qui a demandé une adaptation à la fois chez les habitants et les services de collecte.

En règle générale, les plaintes sont traitées dans les 24 heures du dépôt de la plainte. C'est ainsi ainsi que Bruxelles-Propreté parvient à traiter 100% des plaintes bien avant l'expiration du délai légal de 60 jours prévu à cet effet.



Campagnes en mass media

La réforme des collectes de janvier 2017 a été précédée d'une large campagne de communication :

- distribution d'un calendrier de collecte par commune à l'ensemble des ménages de la région en décembre 2016 ;
- importante campagne de communication en mass media pour annoncer l'arrivée du calendrier dans les boîtes aux lettres de près de 560.000 ménages que compte notre Région.

2017 a marqué un autre changement important : l'extension de la collecte des déchets alimentaires aux 19 communes.

En septembre, une campagne de communication a sensibilisé les Bruxellois au tri des déchets alimentaires. Cette campagne poursuivait les objectifs suivants :

Notoriété :

- Faire comprendre la fraction de déchets alimentaires
- Accentuer la perception de la facilité du tri de ces déchets

Calls to action:

- Amener le citoyen à trier une nouvelle fraction de déchets
- Engager le citoyen à plus de responsabilité par rapport à l'environnement

Image :

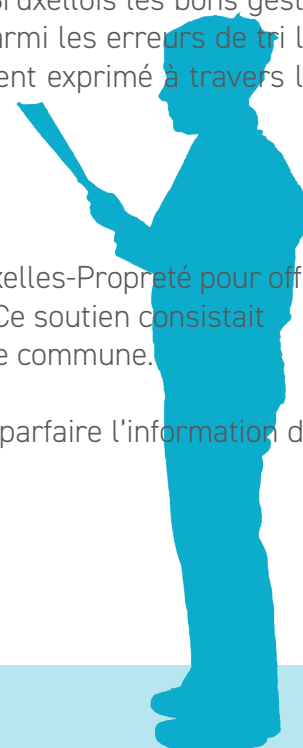
- Impacter positivement l'environnement
- Être acteur du monde

En fin d'année, Bruxelles-Propreté, avec le soutien de Fost Plus, a rappelé aux Bruxellois les bons gestes de tri. Étaient particulièrement visés, les emballages plastiques qui comptent parmi les erreurs de tri les plus fréquentes. Le caractère didactique de cette campagne s'est particulièrement exprimé à travers les réseaux d'affichage animé.

Recypark et parc à conteneurs mobiles

Le service Communication a soutenu la collaboration entre les communes et Bruxelles-Propreté pour offrir aux habitants des points d'apport pour leurs encombrants proches de chez eux. Ce soutien consistait en la réalisation et l'impression des calendriers des points d'apports pour chaque commune.

Des brochures pour les 4 Recypark régionaux ont également été réalisées pour parfaire l'information des habitants, notamment par rapport aux horaires et aux déchets acceptés.



Recy-K : le film

L'expertise du service Communication a été sollicitée dans le cadre de la réalisation d'un film de présentation de Recy-K : rédaction du marché public, analyse des offres, briefing et suivi de la production. Ce film avait pour objectif de faire connaître Recy-K au grand public et de partager une première « success story » : la transformation des anciens oblitérateurs orange de la STIB en boîte à clés. Le film a eu un certain succès sur la toile. Il a permis de conscientiser les citoyens sur l'entrée de Bruxelles-Propreté dans l'économie circulaire.

Pédagogie et animations

L'action pédagogique portant sur la thématique de la propreté publique a été poursuivie, et même élargie, tout au long de l'année 2017.

Le début de l'année 2017 (janvier-juin 2017) a été consacré à la clôture du Pack Animations Propreté auprès des écoles de la commune d'Anderlecht (réalisation des dernières animations prévues pour l'année scolaire 2016-2017 et des clean up de fin d'année).

Parallèlement, l'équipe pédagogique a développé une autre animation visant à élargir le public scolaire pouvant être sensibilisé à la propreté publique. Ainsi, une animation spécialement prévue pour les élèves de 1e-2e primaire a été créée, sur le modèle de l'animation Expert (niveau 3e-6e primaire). Celle-ci a été le fruit d'un long travail comprenant une phase de prospection, le développement théorique en interne et une confrontation avec le corps enseignant. Une phase test a également été menée à la fin de l'année scolaire 2016-2017.

Cette animation a finalement pu être proposée officiellement dès la rentrée, en septembre 2017.

Elle propose aux élèves de découvrir les incivilités qui nuisent à la propreté publique et les bons gestes à appliquer à travers les aventures de deux personnages, Thomas et Sarah, sous forme de bande dessinée. L'animation est construite sur base des compétences pédagogiques prévues pour ce niveau scolaire, notamment en matière d'éducation à la philosophie et à la citoyenneté. Elle alterne des moments de travail collectif et individuel, des phases d'écoute attentive et des activités plus ludiques et manuelles. Elle permet, par conséquent, de garder intacte l'attention des élèves tout au long de l'animation et d'assurer un apprentissage en profondeur des notions visées.

La fin de l'année 2017 (septembre-décembre 2017) a permis de lancer le Pack Animations Propreté en français sur la seconde commune sélectionnée dans le cadre de ce projet : la commune de Schaerbeek. Le volet néerlandophone du Pack Animations Propreté a également pu débuter sur la commune d'Anderlecht en suivant le même modèle que celui proposé en français l'année précédente, au sein de cette même commune.

Du côté francophone, l'équipe pédagogique a pu sensibiliser les élèves à la thématique de la propreté publique à travers **107 animations maternelles, 28 animations 1^e-2^e primaire et 115 animations 3^e-6^e primaire**. Afin de mener à bien le Pack Animations Propreté, 25 visites Analyse & Conseils ont été effectuées, ainsi que **9 clean up** de fin d'année.

Du côté néerlandophone, le Pack Animations Propreté a débuté avec la réalisation de **11 animations** destinées au public de 3^e-6^e primaire, réalisées au sein de 8 écoles anderlechtoises.

La sensibilisation à la propreté publique a également été élargie au public de primo-arrivants, à travers la mise en place d'une animation conçue par notre équipe sur base des spécificités propres à ce type de public. En effet, l'animation a été construite de façon à limiter l'usage de la communication écrite et à favoriser au contraire la communication visuelle. Les participants peuvent ainsi découvrir les incivilités nuisant à la propreté publique et les bons gestes à avoir sans être freinés par la compréhension d'une langue qui n'est pas la leur. L'animation leur permet également de découvrir de façon concrète les incivilités et les bons

gestes, grâce à l'organisation d'une sortie dans le quartier de leur association. Outre la sensibilisation à la thématique de la propreté publique, cette animation contribue ainsi également à la découverte de leur nouveau contexte de vie.

Après la conception et la phase test indispensable à la mise en place de ce type d'animation, l'équipe pédagogique a pu sensibiliser **12 groupes de primo-arrivants**.

Parallèlement à l'action centrée sur la propreté publique, l'équipe pédagogique a également poursuivi ses missions de sensibilisation en matière de tri. Elle a ainsi réalisé **128 animations portant sur le tri des déchets**, **180 visites de Recyclis**, **40 visites de Bruxelles-Compost**, **25 visites du Recypark Sud** et **12 visites de Bruxelles Energie**.

Pour ce qui est du volet Communication de terrain, l'équipe a poursuivi ses actions de sensibilisation auprès du grand public, notamment par la distribution de **338 toutes-boîtes** et par la participation à **26 événements** organisés sur le territoire bruxellois.



Comme pour tous les services de Bruxelles-Propreté, l'équipe des Ressources Humaines a investi une part conséquente de ses efforts pour rencontrer les objectifs qu'imposait la réforme des collectes. L'année 2017 a aussi été l'occasion de faire avancer des projets concrets pour l'évolution du personnel de Bruxelles-Propreté.

Recrutement

L'activité s'est naturellement portée sur l'engagement du personnel nécessaire à la réforme de la collecte et aussi sur le recrutement et l'adaptation de contrats dans deux projets neufs :

- projet immeubles verticaux
- projet Recy-K

Gestion des carrières

Pour faire face aux nombreux défis de 2017, l'équipe des Ressources humaines a veillé à l'évolution de plusieurs postes clé au sein des services de Bruxelles-Propreté.

Un examen de recrutement d'ouvriers spécialisés de propreté publique (mécaniciens) a permis la sélection de 8 lauréats francophones et 2 lauréats néerlandophones, Ils ont tous commencé leur stage en décembre.

Un examen de 1^{er} surveillant a permis la sélection de 3 lauréats et une promotion a eu lieu le 1/08/2017.

Le service Ressources humaines a lui-même profité de l'arrivée d'un niveau 1 en son sein suite à une mobilité intrarégionale.

Santé

La santé des travailleurs est toujours une priorité. En 2017, plusieurs mesures ont été prises pour assurer une gestion efficace et humaines de la santé du personnel.

Les Ressources humaines ont rencontré AXA et les organisations syndicales pour réduire le temps de traitement des dossiers relatifs aux accidents de travail. En effet, il est important que les agents sachent rapidement l'état de leur dossier et s'il est accepté ou non. Pour cela, il a été décidé d'ajouter un deuxième inspecteur chargé d'enquêter et de suivre les dossiers.

Suite à une modification du code sur le bien-être au travail, une nouvelle procédure s'est concrétisée en vue de faciliter la réintégration des travailleurs en incapacité de travail via le chemin de la réintégration.

Enfin, une procédure pour le reclassement des ouvrières de propreté publique enceintes ou allaitantes a été mise en place.

Salaires

2017 a vu la mise en place de l'accord sectoriel 2016/2018 par l'adaptation des grilles salariales des agents de niveaux 4 afin qu'elles correspondent à celles de base des niveaux 3 (adjoint de propreté publique).

Collaboration

La collaboration avec le CPAS de Schaerbeek s'est vue renforcée. Par ailleurs, au niveau des articles 60 (occupation de personnes émargeant du CPAS), le travail collaboratif avec le CPAS de Saint-Josse-ten-Noode a permis de remplir 10 postes.

Les Ressources humaines ont activement participé aux groupes de travail régionaux sur l'aménagement de fin de carrière et sur le cadastre des compétences.

2017 a également vu la désignation d'une nouvelle présidente de la commission diversité.



L'impact de la réforme des collectes et, en fin d'année 2017, la réorganisation du fonctionnement de l'École, ont initié une adaptation structurelle pour assurer la continuité dans la mise en œuvre des lignes directrices. Outre les nécessités de formation des agents touchés par la réforme, l'École a également organisé dans un temps record les indispensables formations liées à l'arrivée de nouveaux véhicules dans le charroi de Bruxelles-Propreté.

L'année 2017 a vu la mise en œuvre d'une politique de formation visant à soutenir l'amélioration continue de la qualité de travail par le renforcement de l'effectivité et du bien-être de l'ensemble des collaborateurs de Bruxelles-Propreté.

Pour rappel, L'ERPP (Ecole Régionale de Propreté Publique) a défini les lignes directrices de la politique formation pour une période de 5 années. Elles dessinent les contours de la politique de formation de 2017 à 2021 :

1. en fixant les procédures d'identification des besoins en formation
2. en proposant des objectifs de compétences par famille de métiers
3. en établissant les méthodes pédagogiques
4. en lançant des outils de mesure du transfert des acquis
5. en prévoyant les budgets
6. en stabilisant la structure de fonctionnement de l'Ecole Régionale de Propreté Publique

Ces différents points d'attention se retrouvent tout au long des bilans des actions menées par les Teams qui composent l'Ecole.

Tout comme en 2016, l'ERPP a aussi en 2017 répondu au mieux aux demandes de formation émanant des différents responsables de service, à l'accueil des nouveaux collaborateurs, aux projets d'insertion des jeunes, aux formations liées au PAA (Plan d'actions annuelles), aux mises en place d'OPP (Ouvriers de propreté publique) et de brigadiers, aux sollicitations des Communes et à la mise aux normes des agents possédant un permis C (par le biais des formations au certificat d'aptitudes professionnelles).

Si en 2016, l'ERPP a finalisé son premier **catalogue de formation interne** en lien avec chacune des compétences comportementales de ce référentiel, en 2017, l'ERPP a retravaillé son **catalogue de formations externes** en veillant, lors de sa conception, à coller au plus près des réalités de terrain des communes ou entités administratives.

Ce catalogue comporte des modules fondamentaux, d'autres axés sur la sécurité, la qualité et les formations techniques à l'utilisation du charroi spécifique au monde de la propreté publique.

Les innovations les plus marquantes de ce nouveau catalogue portent sur la valorisation des qualités humaines pour en faire un moteur de motivation, de créativité, de performance... L'offre est étoffée en matière de formation dans le domaine du management et de l'organisation.

Dans le cadre de l'évolution législative et de l'obligation de recyclage des chauffeurs professionnels matérialisée par le code 95 sur le permis de conduire C et D, l'ERPP a souhaité rendre accessible des modules de formation au certificat d'aptitude professionnelle répondant à l'exigence de formation continue.

L'ERPP est en mouvement et construit sans discontinuer de nouveaux modules pour s'adapter à la spécificité des services de Bruxelles-Propreté et des services régionaux en lien avec la propreté de l'espace public urbain.

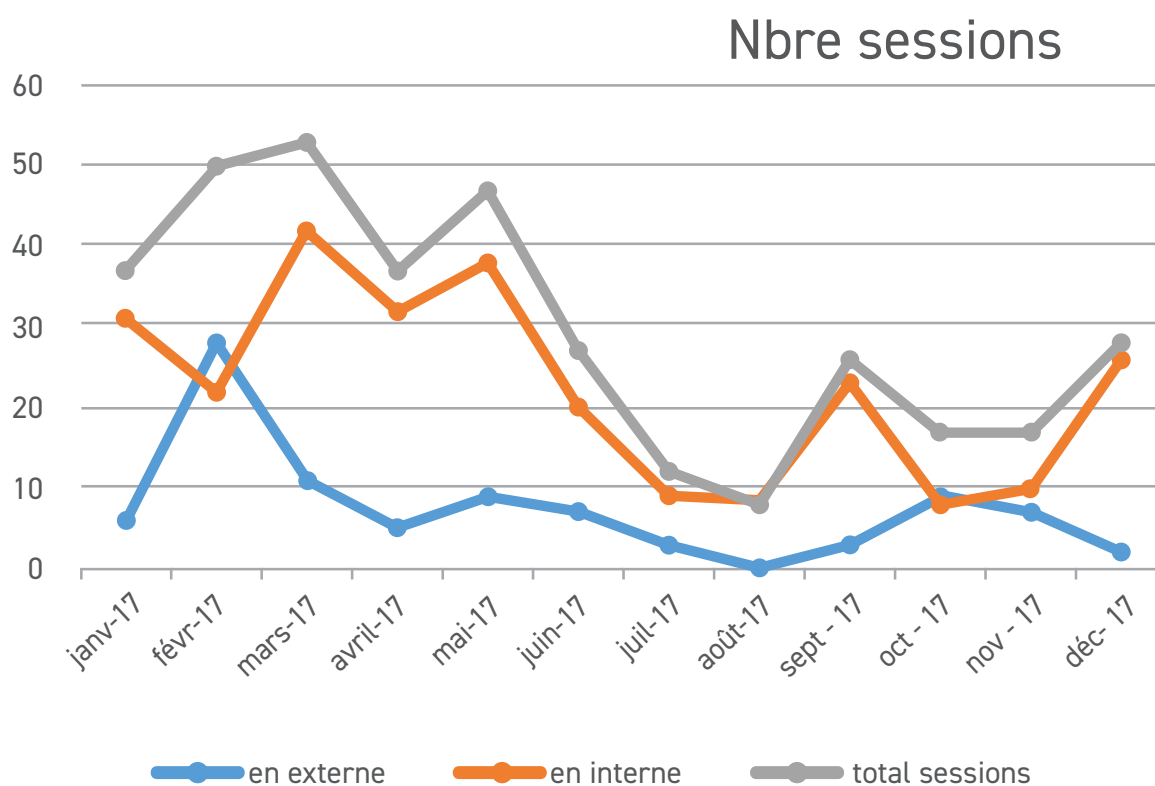
Bilan général 2017

Le tableau ci-dessous synthétisent le travail de l'ERPP durant l'année 2017.

A l'analyse des données, deux périodes intenses apparaissent : les mois de février à mai ainsi que le mois de septembre. Les mois de juillet et août sont forcément calmes. Néanmoins, des sessions accueil sont organisées à l'attention des étudiants et des intérimaires ainsi que des formations techniques en fonction de la demande.

Durant la période estivale, les formateurs des Technical et Development Team se sont consacrés au transfert des acquis ainsi qu'à l'élaboration de nouveaux modules et l'amélioration des modules existants.

En **moyenne**, 22 sessions ont été organisées mensuellement en interne et 8 en externe, soit un total de 30 sessions / mois.



En **moyenne**, mensuellement, 53 journées de formation ont été organisées en interne et 16 en externe, soit au total 69 journées / mois.

L'objectif du nombre moyen de participants mensuel est de 500. En 2017, la moyenne est de 469 participants/mois. Il faut néanmoins tenir compte du taux d'absentéisme qui se situe entre 6 et 20 % en fonction du type de formation donnée.

Bilan des actions menées par la Development Team

En 2017, la Development Team a formé 919 personnes. 99 sessions de formation ont été données, ce qui représente 171 journées prestées.

Nous pouvons distinguer différentes catégories au sein des formations données par la Development Team :

- Les modules relatifs au plan de formation par famille de métier : 436 participants (46 sessions = 46 journées)
- Les formations d'Accueil pour lesquelles la Development Team est venue en renfort à la Welcome Team : 217 participants (18 sessions soit 79 journées)
- Les modules relatifs à la sensibilisation à la propreté publique et au tri, à l'attention d'agents internes à l'Agence et d'agents externes des communes : 125 participants (13 sessions soit 23 journées)
- Les formations qui proviennent d'une demande spécifique des agents et/ou du responsable de service via la conseillère formation : 88 participants (17 sessions, 18 journées)
- Les mises en stage OPP (Ouvriers de la Propreté Publique) : 53 OPP, 5 sessions, 5 journées

Bilan des actions menées par la Technical Team

Durant l'année 2017, la Technical Team a dispensé 213 sessions de formations techniques et 36 sessions de CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle) à l'attention de 1247 participant(e)s. Cela représente 712 jours de travail temps plein.

Bilan des actions menées par la Welcome Team

En 2017, la Welcome Team a accueilli 411 nouveaux(les) agent(e)s, dont 59 administratifs(ves). Cette année, plus de 200 étudiant(e)s ont été accueilli(e)s entre juin et août.

Au total, 624 personnes ont participé à la formation Accueil, ce qui représente 240 jours temps plein de travail.

Formations données par des organismes externes, organisées par l'Ecole :

L'année dernière, 351 collaborateurs ont bénéficié de formations sur des sujets pointus
Parmi celles-ci, épinglons-en quelques-unes :

- formations ayant trait à la diversité : 21 personnes ont suivi une formation à la « communication interculturelle »,
- formations au management, entre autres : « Entretien de fonction » et « Les différentes casquettes du manager »,
- de nombreuses formations en relation avec les marchés publics ainsi que la nouvelle législation en la matière,
- dans le domaine de la pédagogie, outre les formations de formateurs, 11 collaborateurs ont pu suivre la formation « Les processus et dynamiques de groupe : « Gestion des incidents critiques et facteurs d'ambiance »
- formations en langues : soulignons ici que 20 agents actifs dans nos Recyparks ont suivi une formation « Néerlandais orienté métier ».



Le Service Recherche et Verbalisation

Le service « Recherche et Verbalisation » est compétent pour rechercher et constater toutes les infractions en matière de gestion des déchets sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces infractions peuvent tout aussi bien concerner des déversages clandestins de déchets que la collecte, le transport ou l'exportation illicite de déchets.

Depuis l'entrée en vigueur en 2014 de la loi sur les sanctions administratives communales de 2014, les contrôleurs sont également compétents, sur le territoire d'une dizaine de communes bruxelloises, pour constater des incivilités en matière de propreté.

Des opérations sont menées en collaboration avec les polices locales, la police fédérale et les communes.

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

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

Chute du nombre de procès-verbaux

L'année 2017 a enregistré une chute du nombre de procès-verbaux par rapport à 2016 : 3.127 contre 4.295. Cette chute est imputée principalement à la modification, au 1er janvier 2017, des modalités de collecte ayant entraîné l'observation d'une période de tolérance. En contrepartie, le nombre d'avertissements a sensiblement augmenté : 533 en 2017 (175 en 2016).

En termes de recettes effectives des amendes administratives imposées par Bruxelles-Propreté, des paiements à concurrence de 218.506€ (avant exécution forcée) ont été enregistrés. Il s'agit d'un nouveau record absolu. De fait, depuis 2014, chaque année a vu un nouveau record en termes de recettes.

Le nombre de mesures de contrainte reste stable : 175 (181 en 2016)

Il est important de constater que les opérations conjointes avec la police sur la zone Bruxelles-Ouest, en particulier sur le quartier « Heyvaert » se structurent à raison de deux contrôles par mois.

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



Dans le cadre de la réforme du nettoyage (19/09/2016) l'un des principaux défis pour Bruxelles-Propreté est de pallier le manque de coopération/coordination entre les différents secteurs de propreté.

En 2017, en vue de cette réforme et à la demande de la Direction Générale, le service a réalisé plusieurs audits dans les différents secteurs de nettoyage.

Pénibilité du travail et rééquilibrage des tournées

Dans le cadre de la réforme des collectes, une étude du service externe de prévention et de protection au travail (SPMT) a été accomplie avec la participation de l'audit interne sur la pénibilité des agents par rapport à la charge collectées journalièrement sur tournée.

Cette étude a démarré fin mars et s'est clôturée fin juin 2017. Cet audit avait pour objectif l'équilibrage des tournées, pour se faire, trois plans de tournées (A, B, C) ont été créé pour une meilleur répartition des charges n'excédant pas un poids de 5 tonnes par plans.

Par la même, des opérations de sensibilisation ont été menées auprès des agents sur le fait que certains d'entre eux soulevaient et portaient des charges de manière incorrect ainsi que la façon a adapté, au niveau sécurité, lors de la vidange des camions dans les centres de récupération (**Incinérateur/Recyclis**).

En fin d'étude, un rapport détaillé accompagné de photos a été transmis à la Direction Générale.

Respect des objectifs stratégiques

Un nouvel objectif a été proposé et accepté par la Direction Générale. Cet objectif vise, sur base de concertations, à définir un plan d'action sur une activité spécifique afin de s'assurer que les opérations courantes de l'entreprise se déroulent bien selon l'objectif à atteindre.

Pour ce faire, chaque objectif fera l'objet d'un audit de terrain particulier :

- Dans le cadre de l'objectif stratégique de la Direction Générale en matière d'amélioration de la gestion du charroi, il a été demandé par le service Audit interne, avec la collaboration du service Iso, d'effectuer un audit de l'ensemble du charroi.
En support à l'Ecole de Propreté et le garage central, un canevas spécifique a été mis en place qui tient compte des difficultés et anomalies les plus fréquentes au niveau des pannes pour tous types de véhicules utilisés.
Le canevas est un fichier Excel généré par le service Iso (sous tutelle de l'Audit interne) et validé par les Direction Générale et Opérationnelle.
- Dans le cadre d'une problématique observée au niveau de l'entretien et du curage des avaloirs, une analyse a démontré qu'une grande partie des avaloirs ne sont pas ou n'ont plus été entretenus. Un plan d'action a été aménagé par l'audit interne pour pallier cette lacune.
- Compte tenu d'une carence au niveau de l'encadrement du secteur de NOH et de la charge de travail, notre service a apporté un soutien pour accompagner au mieux l'activité journalière du service 05h30 et 06h30, tant pour les tâches administratives que les contrôles sur terrain. Cette assistance a perduré du vendredi 10 novembre au lundi 8 janvier 2018.

Respect des procédures

Le service Audit interne 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 diversité. Son but est aussi de maintenir le traitement des enquêtes/plaintes émanant de la Direction Générale. Et de participer activement à certains projets, en collaboration avec d'autres services de Bruxelles-Propreté, ou externes à Bruxelles-Propreté.



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

Audits ISO

En 2017, le service ISO a réalisé 37 audits internes distincts (sous-traités en partie auprès du service d'Audit interne).

L'équivalent de 9 hommes/jours dans le cadre de l'accompagnement des certificateurs lors de l'audit externe :

- 268 nouvelles Actions Qualité ont été rédigées.
- 186 Actions Qualité ont été clôturées par les pilotes.
- 250 documents du Système de Management ont été modifiés ou ajoutés.

En juin 2017 ont démarré les premiers audit de suivi ISO 9001 et ISO 14001 et en septembre a débuté la mise en place du processus Politique du traitement des déchets.



Les actions entreprises pour assurer la sécurité et le bien-être de nos agents sont inscrites dans notre plan annuel d'actions 2017 et dans notre plan global de prévention 2014-2018.

Accidents de travail

Des actions permanentes en matière de prévention des accidents de travail et de roulage ont été réalisées par notre Service interne de prévention et de protection (SIPP) :

- Réalisation de trois livrets de sécurité pour les services de Collecte, Collectes spécifiques et Nettoyement reprenant les consignes de sécurité par poste de travail, les procédures en cas d'accident, en cas d'incendie et d'évacuation.
- Réalisation de campagnes de sensibilisation et de prévention sur les conséquences des accidents par coupures-piqures et par projections, par voie d'affichage aux formats et diffusées dans tous les secteurs opérationnels.
- Réalisation d'une campagne d'affichage (plus une capsule vidéo) dans tous les secteurs sur les risques psychosociaux au travail et sur les contacts (personnes de confiance, CPAP etc.)

Plan d'actions annuelles

Organisation en 2017 de réunions PAA (plan d'actions annuelles) tous les 3 mois dans tous nos secteurs opérationnels afin d'informer et de sensibiliser nos agents, via la brochure sécurité "Safety News", sur les risques générés par leurs activités et les mesures de prévention préconisées :

- Thèmes des Safety News réalisées en 2017 :
 - SN 04 : Attention lors des manœuvres
 - SN 05 : Contrôles effectués lors du 1er échelon
 - SN 06 : Travail en cas de forte chaleur
 - SN 07 : La santé et la sécurité au travail
 - SN 08 : Distraction = Accident
 - Ces différents thèmes des Safety News sont également présentés sous forme de capsules vidéos et projetés sur grand écran dans tous les secteurs de Bruxelles-Propreté.
- Réalisation d'autres capsules vidéo sur la sécurité et le bien-être au travail et projetés dans tous les secteurs :
 - Capsule vidéo : Bilan des accidents de travail et des accidents de roulage en 2016.
 - Les risques psychosociaux au travail.
 - Les risques automnaux.
 - Les risques hivernaux.
 - La ceinture de sécurité.
 - La montée et la descente du «marchepied arrière» d'un camion-benne
 - La règle des «3 appuis» lors de la montée et descente de la cabine du camion
 - L'aide du convoyeur lors des «manœuvres» du camion.
 - Balayage dans le sens opposé à la circulation.
 - Déchargement et chargement de charrettes dans les véhicules de nettoyage.

- Port des équipements de protection individuelle lors de l'utilisation d'une souffeuse.
- Interdiction d'utiliser des écouteurs en travaillant.

Documents de travail

- Présentation de plusieurs documents de travail lors des Comités de prévention et de protection au travail (CPPT) en lien avec la politique de bien-être au travail à Bruxelles-Propreté :
 - Les rapports mensuels du SIPP
 - Le rapport annuel du SIPP 2016
 - Les évaluations du Plan annuel d'actions 2017
 - Le plan annuel d'actions 2018 présenté lors du CPPT de septembre 2017
 - Plusieurs avis du SIPP concernant la sécurité et le bien-être au travail, par exemple :
 - Sur plusieurs cahiers de charges pour l'achat d'équipements de travail (véhicules opérationnels, appareils de levage, équipements de protection collective, équipements de protection individuelle,...),
 - Sur l'aménagement de plusieurs bâtiments (ex. bâtiment Meudon, Tivoli, Marly, Ducale, Garage central...),
 - Rédaction de consignes de sécurité pour l'utilisation de certains équipements (ex. pont élévateur pour le lavage des véhicules,...),
 - Analyse des risques (ex. analyse du poste de travail pour les mécaniciens intervenant sur des véhicules électriques ou hybrides).
 - Sur l'utilisation de produits présentant des risques
 - Sur l'achat d'EPI (gants et lunettes de protection).
 - Rapport SIPP sur les visites annuelles des lieux de travail à Bruxelles-Propreté
 - Réalisation de statistiques des accidents de travail en 2017.



Le service Infrastructures et Projets a travaillé à l'amélioration et à l'acquisition des bâtiments qui abritent les missions de Bruxelles-Propreté.

Projet TIVOLI

En 2017 l'Agence a pu acquérir l'ancien garage Renault Trucks situé avenue du Port 138 à 1000 Bruxelles.

Le site sera aménagé en vue d'y implanter un atelier dédié notamment aux véhicules électriques. Un secteur de nettoyage sera également implanté à terme sur le site.

Projet BUDA

Le projet d'aménagement du site de BUDA a obtenu au mois de juin 2017 les permis d'urbanisme et d'environnement. Le démarrage des travaux est prévu en 2018 après attribution du marché.

Le projet, lauréat du concours be.exemplary 2016, consiste en la construction d'un nouveau secteur opérationnel pour les collectes spécifiques réalisées par Bruxelles-Propreté (encombrants, bulles à verre, RECUPEL) ainsi que l'implantation d'un nouveau Recypark.

Projet Recypark Anderlecht

Le projet d'aménagement d'un nouveau Recypark situé quai Demets à Anderlecht a été finalisé en 2017. Le dépôt des dossiers de permis d'urbanisme et d'environnement est prévu au début 2018.



Le service Achats en 2017 a continué ses activités de service support en centralisant les demandes des services tant opérationnels qu'administratifs.

Collecte de déchets alimentaires

En 2017, dans le cadre de son effort visant à augmenter la collecte de déchets alimentaires, Bruxelles-Propreté a lancé une campagne de communication avec coupon. Celui-ci permettait aux citoyens bruxellois d'obtenir gratuitement un rouleau de sacs orange afin de les encourager à se lancer dans la collecte de déchets alimentaires.

Le service Achats a donc assisté le service Communication dans cette démarche afin de créer un stock suffisant de rouleaux de sacs orange pour les ménages bruxellois désireux de participer à l'action.

En plus de cette action, Bruxelles-Propreté a distribué, via ses Recypark et les différentes communes, 7.141 petits conteneurs orange de 25l permettant d'y mettre les sacs destinés à la collecte.

Marchés publics

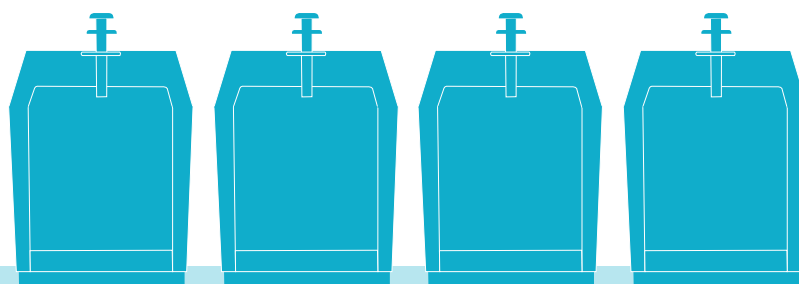
C'est également en 2017 que le Service Achats a pris, sous sa responsabilité le suivi des marchés publics de la majorité des autres services de Bruxelles-Propreté qui procédaient également à des achats. Cette centralisation des achats a permis un meilleur suivi des procédures légales de même qu'un respect plus précis des échéances des marchés à renouveler.

Conteneurs enterrés

Un nouveau type de conteneurs, les conteneurs à gravité, a également vu le jour en 2017. Ceux-ci sont destinés aux habitats verticaux et sont munis de serrures à gravité et d'orifices spécifiques calibrés en fonction de la fraction à collecter. Le but étant d'améliorer sensiblement la qualité du tri de la fraction PMC et « papier/cartons ». Plus de 2.700 conteneurs de ce type ont été distribués en 2017.

Charte du nettoyage

Dans le cadre de la participation au projet régional Pyblik qui vise à former les acteurs actifs dans l'aménagement des espaces publics, le service Achats a publié une charte du Nettoyement. Cette charte énonce des principes importants à prendre en compte lors d'aménagement d'espaces publics et liste une série de bonnes pratiques ayant pour finalité une gestion plus durable de ces mêmes espaces.



Le Service Recherche, Développement & Charroi

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

Il gère également les dossiers d'accidents de roulage.

En 2017, 97 nouveaux véhicules ont été mis en service :

- 13 camions BOM 19 t 16 M³ (collecte porte-à-porte) ;
- 15 camions BOM roto 26 t 18 M³ (collecte mécanisée)
- 7 camions BOM 06 M³ (vidange corbeilles)
- 1 camion grappin (clandestins)
- 2 camions ADR
- 1 camion de dépannage
- 1 dépanneuse plateau
- 10 véhicules urbains PU (Pick-Up)
- 7 balayeuses 4M³
- 3 Porte-conteneurs 26 T
- 3 camions plats (collectes encombrants)
- 3 camions de transport
- 15 Fourgonnettes (R&V + services opérationnels)
- 10 camionnettes pick-up (services opérationnels)
- 6 véhicules de fonction (directeurs, ingénieurs,...)

Evolution du nombre de véhicules < 3.5t par type d'énergie

	Electricité		Essence		Diesel		Total
2012	4	1%	119	30%	269	69%	392
2013	15	4%	113	29%	262	67%	390
2014	17	5%	108	29%	246	66%	371
2015	30	8%	122	31%	43	62%	395
2016	40	10%	134	33%	229	57%	403
2017	40	12%	120	34%	191	54%	356

Au total, Bruxelles-Propreté dispose de ± 760 véhicules.

Acquisition et transformation

- Suite à la réforme des collectes, adaptation de camions LC (Lève-conteneurs) en OM (Ordures ménagères);
- Achat de nouvelles BOM (Bennes Ordures Ménagères) pour la collecte porte-à-porte et mécanisée ;
- Mise en service des 2 premiers camions électriques 26 t ;

Pour 2018

- Achat d'un nouveau bâtiment « Tivoli » dédié à la réparation et l'entretien des véhicules électriques et balayeuses. Le déménagement des équipes est prévu pour 2018.
- Projet d'achat de véhicules légers électriques.
- Recherche de nouveaux types de camions à énergie alternative (électriques, H2,...).

Le service Juridique a poursuivi son rôle de support en aidant les différents services et secteurs 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).

En 2017, il a épaulé différents services et a rédigé divers projets de textes réglementaires :

- Ainsi, sont notamment en préparation ou en cours d'approbation des projets d'arrêtés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatifs :
 - aux modalités d'intervention de l'Agence comme autorité exclusive chargée de la fabrication et de la distribution des sacs et conteneurs de déchets présentés à la collecte ;
 - aux modalités d'intervention de l'Agence comme centrale d'achat pour les communes de la Région de Bruxelles-Capitale ;
 - aux modalités de collecte applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets ménagers en Région de Bruxelles-Capitale ;
 - à la tarification des prestations de l'Agence régionale pour la Propreté applicable aux producteurs ou détenteurs de déchets ménagers en Région de Bruxelles-Capitale.
- Le service Juridique a participé à la poursuite des groupes de travail dans le cadre du nouveau statut administratif et pécuniaire spécifique à l'Agence dont il assure la rédaction.
- C'est aussi cette année qu'a été adopté l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale prévoyant de nouvelles échelles de traitement pour les agents de niveau 4, en application de l'accord sectoriel 2014-2015.

Dans le cadre de la vérification continue des changements dans les textes législatifs, le service Juridique a également apporté son support aux différents services pour l'implémentation de la nouvelle législation relative aux marchés publics. Dans ce cadre, il a identifié les modifications par rapport aux textes antérieurs et a conçu/adapté les documents-types.

En 2017, le service juridique s'est en outre notamment chargé de la plainte avec constitution de partie civile de l'Agence et des deux ouvriers de propreté publique ayant subi des lésions par brûlure à l'acide, du chef de coups et blessures involontaires.



Globalement, le budget de Bruxelles-Propreté s'est élevé, à l'ajusté 2017, à 250.022.000 d'euros. La dotation régionale ajustée a décliné en 2017 de 2,35 % par rapport à 2016 .

Pour ce qui est des moyens propres, les recettes de collectes liées aux contrats d'enlèvement des déchets ont atteint environ 16.300.000 €. Les recettes générées par le déversement des déchets à l'usine de valorisation énergétique ont connu une augmentation par rapport à 2016 (14,3 M contre 9 M.). Viennent ensuite les recettes liées à la vente de certificats verts (première année complète de versement) qui sont reversées à la Région pour un montant de 9.6 M).

Le budget des dépenses de Bruxelles-Propreté est essentiellement constitué de dépenses inévitables. 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. Ces dépenses ont connu une certaine croissance suite à la réforme des collectes (intensification et extension de certains types de collectes dont notamment celles des déchets alimentaires). Enfin, l'année 2017 a marqué l'introduction de nouvelles politiques telles que le « soutien aux communes pour projets spécifiques ou innovants » (1,6 M).

1. Recettes, en millions d'euros

	2016		2017	
	Initial	Ajusté	Initial	Ajusté
Autres recettes	91.2	78.4	89,89	81,57
Dotation régionale	159.26	172.66	164,60	168,60

2. Dépenses

	2016	2017
PERSONNEL	124.038.114,33 €	135.305.784,72 €
FONCTIONNEMENT	86.927.825,62 €	92.278.454,16 €
dont véhicule	51.533.278,37 €	43.945.813,81 €
dont charroi	6.941.989,27 €	7.205.381,12 €
dont traitement immondices	24.587.028,42 €	31.480.393,55 €
autres	3.865.529,56 €	9.646.865,68 €
INVESTISSEMENT	12.126.444,46 €	19.800.576,63 €
TOTAL	223.092.384,41 €	247.384.815,51 €





