

RAPPORT ANNUEL

2016

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
Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands.
Traduction: Blue Lines
Imprimé sur papier recyclé

SOMMAIRE

Le mot de la Direction générale	4
Les services Opérationnels	6
Nettoisement	6
Collecte	8
Les filiales	12
Le support Clients et Citoyens	15
Le service Communication	17
Le service des Ressources Humaines	19
L'Ecole Régionale de Propreté Publique	20
Le service Recherche & Verbalisation	24
Le service Audit interne	25
Le service ISO	27
Le service Infrastructures et projets	28
Le service Achats et logistiques	30
Le service Recherche et Développement – Charroi	31
Le service Juridique	32
Le service Finances	33

LE MOT DE LA DIRECTION GENERALE

Bruxelles-Propreté s'est considérablement renforcée en 2016. Les exigences quotidiennes et les défis de demain l'imposaient.

La collecte et le traitement des déchets, le nettoyage, l'éducation au respect de son environnement ne représentent plus seulement les missions de l'Agence, ce sont aussi devenus des combats portés par les Bruxellois.

En effet, de plus en plus de citoyens s'investissent pour une ville propre. Que ce soit à travers des Clean-up ou via des actions de sensibilisations sur les réseaux sociaux, les Bruxellois désirent que l'on travaille ensemble à une ville plus sereine.

D'ailleurs, en juin 2016, Bruxelles-Propreté a exprimé sa reconnaissance via une vidéo virale intitulée « Tous unis pour que Bruxelles soit belle ». Cette vidéo a enregistré plus de 400.000 vues et remporté un prix décerné par des experts de la communication belge.

Bruxelles-Propreté a tenu à se mettre structurellement au niveau de cet investissement grandissant du citoyen.

En 2016 s'est achevée la mise en place d'un nouveau service nommé SupCC (Support Client et Citoyens) qui a pour objectif principal d'améliorer la satisfaction des citoyens et la fidélisation des clients. Et aussi de promouvoir une gestion plus proactive et efficace des dossiers en réduisant les intermédiaires.

Afin que la ville soit encore plus propre, le service nettoyage s'est réformé.

L'effectif général a augmenté de 30%. Dans les zones phares les ouvriers de propreté publique commencent dorénavant leur journée de travail plus tôt pour que la ville soit nettoyée dès l'aube. Un renforcement de la présence le week-end est également assuré de 6h30 à 19h30 pour que Bruxelles soit belle à toute occasion.

Cet accroissement de la force de travail amène nécessairement à projeter la rénovation des infrastructures de Bruxelles-Propreté afin de les agrandir et de les rendre plus efficaces et plus confortables pour nos agents mais aussi pour les citoyens qui doivent s'y rendre. Les multiples variantes d'un développement durable sont toujours au centre de nos préoccupations et c'est pour cette raison que notre projet de réaménagement et de construction du site industriel de Buda a remporté le prix « Be exemplary » pour son exemplarité ainsi que les enjeux et les moyens mis en œuvre.

A travers ce prix, la Région bruxelloise a voulu souligner la qualité de notre vision. Il est vrai que l'horizon s'est étendu par le développement de nos activités. L'économie circulaire s'impose de plus en plus comme un cycle économique essentiel pour l'avenir de notre société, un cycle pour lequel Bruxelles-Propreté est un acteur incontournable et incontestable.

Afin de provoquer ce changement dans notre région, Bruxelles-Propreté a inauguré le site de « Recy-K », une véritable plateforme d'économie circulaire et d'économie sociale spécialisée dans la réutilisation, la réparation, le réemploi et le recyclage de déchets/ressources ainsi que dans la formation et la réinsertion socio-professionnelle.

Parmi tous ces chantiers, le plus grand est sans conteste la préparation de la grande réforme des collectes qui débutera le 02 janvier 2017. Pour simplifier la vie des Bruxellois, il a été décidé de supprimer l'alternance des collectes des sacs jaunes et bleus, ainsi chaque sac sera collecté toutes les semaines, les sacs blancs deux fois par semaine. Cette simplification s'accompagnera de l'ajout d'une nouvelle collecte, la collecte des déchets alimentaires qui s'ouvrira aux 19 communes bruxelloises.

Pendant toute l'année 2016, Bruxelles-Propreté a accompli ses missions en préparant l'avenir et c'est devenu l'empreinte même de l'Agence : un travail quotidien, une vision d'avenir.



Paul Vanholsbeeck
Directeur général adjoint f.f.



Vincent Jumeau
Directeur Général

LES SERVICES OPERATIONNELS

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

Nettoieinent

Le service Nettoieinent de Bruxelles-Propreté assure le balayage manuel et mécanique, la vidange des corbeilles, le curage des avaloirs, l'enlèvement des dépôts sauvages, l'assainissement autour des gares et tunnels piétonniers, l'enlèvement de graffiti, le ramassage des feuilles sur les voiries régionales et sous-contrats. Il assure aussi le nettoyage des lieux après des événements de masse et de petites festivités.

En actions

Mise en place de la réforme du Nettoieinent

Les objectifs de la réforme du service nettoyage visent à plus de simplicité.

Tout d'abord, les horaires ont été améliorés. Tous les secteurs de nettoyage sont passés de 7 tranches horaires distinctes à 3 pour permettre un meilleur encadrement et une utilisation optimisée des bâtiments.

Ensuite, les ouvriers de propreté publique de la pause du matin arrivent désormais au plus tard à 6h30 au lieu de 8h30, ainsi la ville est nettoyée avant l'arrivée des habitants et des navetteurs. La présence sur le terrain est de manière générale soutenue jusqu'à 19h30 du lundi au dimanche. Grâce aux renforcements des effectifs les week-ends, la ville sera belle pour les Bruxellois mais aussi pour les nombreux touristes qui visitent notre capitale.

Enfin, nous avons regroupé les pauses et les activités pour une meilleure efficacité, supprimé la pause nocturne qui impliquait 30 agents et rassemblé le service cureuse dans un seul dépôt.

Augmentation de plus de 30 % de l'effectif

La réforme du service Nettoieinent a impliqué un accroissement de la force de travail pour rencontrer de nouvelles ambitions :

- Augmentation de la fréquence de balayage sur les voiries régionales et communales sous contrat.
- Augmentation de la présence sur le terrain le week-end :
 - 190 postes de travail le samedi (une augmentation de 20 %)
 - 190 postes de travail le dimanche (doublement de la présence) :
- Augmentation de la fréquence de vidange des corbeilles.
- Balayage mécanisé en week-end en voies rapides sur des grands axes
- Augmentation du ramassage des dépôts sauvages du lundi au vendredi en coordination avec le service Recherche & verbalisation : passage de 10 tournées à 13 tournées.

Signatures de conventions avec les Communes

Bruxelles-Propreté a toujours eu à cœur de travailler en collaboration avec les instances locales pour assurer un travail coordonné et réfléchi sur l'ensemble des 19 communes du territoire bruxellois. Ainsi, en 2016, plusieurs conventions ont été signées :

- Relative aux missions de balayage et de nettoyage par Bruxelles-Propreté de la voirie régionale. (En 2016, c'est une convention-cadre qui a été signée).
- Relative à la prise en charge par Bruxelles-Propreté, à la demande et aux frais des pouvoirs publics concernés, du nettoyage de la voie publique et de ses abords.
- Réalisées dans le cadre de la mise en œuvre de la sixième réforme de l'Etat – Volet « Propreté publique»
 - Détermination des fréquences de balayage.
 - Prise en charge de voiries orphelines (petits tronçons de voiries communales entre 2 voiries régionales)
 - Rencontres entre les acteurs de terrain (Communes-Bruxelles-Propreté) pour une gestion plus dynamique du nettoyage : solutions aux problèmes, partage d'informations.

Ouverture d'un nouveau secteur de nettoyage :

- Monnoyer 200 pour l'arrivée de 160 collaborateurs répartis sur 2 pauses, 45 véhicules de service.

En chiffres

Le service Nettoyement, c'est plus de **850 collaborateurs** et 215 véhicules. Ils sont mis en œuvre **7 jours sur 7 entre 5h du matin et 20H30**.

Le service Nettoyement, c'est l'entretien de **430 km de voiries régionales** ou communales sous contrat : balayage mécanique, balayage manuel, curage des avaloirs (**15.000**), vidange des corbeilles (**plus de 5.500**), assainissement près des gares, anti-graffiti, ramassage des feuilles... ;

Le service Nettoyement, c'est aussi le nettoyage lors de festivités et manifestations importantes : Fête de l'Iris, 20 km de Bruxelles, Gay-Pride, Fête nationale, Fête de l'Avenue de Tervueren, grands concerts en plein air, marchés, brocantes, sommets européens, ...

- **Poids du curage des avaloirs: 836,540 tonnes**
- **Poids des corbeilles : 5.850 tonnes**
- **Poids des dépôts sauvages : 3.553,59 tonnes**

Collectes

En actions

La collecte des déchets alimentaires sur base volontaire progresse encore.

La collecte des déchets alimentaires a connu un dernier élargissement aux communes de Woluwe-Saint-Lambert et Saint-Josse avant l'élargissement à toute la Région en janvier 2017. Sur l'année 2016, c'est une progression de plus de 800 tonnes qui a été réalisée par rapport à 2015.

Les collectes traditionnelles (sacs blancs, jaunes, bleus, verts et verre) restent stables.

Recypark et parcs à conteneurs mobiles

Après la reprise de la gestion du parc de Woluwe-Saint-Pierre en 2015, Bruxelles-Propreté a décidé d'élargir son accès aux habitants de Woluwe-Saint-Lambert.

Fin avril 2016 Bruxelles-Propreté a également repris la gestion du parc à conteneurs d'Auderghem/Watermael-Boisfort. Les horaires y ont été étendus afin de le rendre accessible tous les jours de la semaine. Il est également accessible aux habitants d'Ixelles et Etterbeek. Ce sont plus de 1.800 tonnes qui y ont été collectées.

De 17.000 tonnes collectées sur les deux Recypark nord et sud en 2014, c'est plus de 6.500 tonnes supplémentaires qui ont été collectées en 2016, dont 4.600 sur les deux nouvelles implantations.

Suite au succès rencontré en 2015, l'offre de parcs mobiles a été étendue en 2016 et le tonnage est passé de moins de 900 à plus de 1.600 tonnes. Ces collaborations entre Bruxelles-Propreté et les communes fournissent aux citoyens un service de proximité très apprécié par la population.

Poursuite de la collecte des « nouveaux » flux

Par rapport à 2015, ce sont plus de 55 tonnes supplémentaires qui ont pris le chemin des filières de recyclage spécialisées (frigolite, palettes, plastiques durs...).

Taux de recyclage/réemploi des déchets ménagers

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

En 2015, le taux de recyclage/réemploi des collectes réalisées par Bruxelles-Propreté était de 36.3% et montait à 39.9% en y ajoutant les collectes de déchets ménagers réalisées par les communes (déchets qui ne sont pas collectés par Bruxelles-Propreté) et de déchets ménagers provenant des obligations de reprise/responsabilité élargie des producteurs autre que les ménages (déchets qui ne sont pas collectés par Bruxelles-Propreté).

En 2016 le taux de recyclage/réemploi des collectes réalisées par Bruxelles-Propreté était de 34.5%.

Densification des bulles à verre enterrées

Bruxelles-Propreté procède au remplacement des bulles à verre aériennes par des bulles à verre enterrées. Celles-ci permettent de diminuer les nuisances visuelles et sonores, ainsi que de lutter contre les dépôts sauvages. Elles sont également plus facilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite. De plus, leur capacité plus importante permet d'espacer les vidanges.

Ainsi, ce sont 18 sites de bulles à verre enterrées qui ont été installés en 2016 pour un total de 155 fin décembre contre 407 sites de bulles à verre non-enterrées.

Les collectes traditionnelles (sacs blancs, jaunes, bleus, verts et verre) restent stables.

Optimisation de la gestion des secteurs de Bruxelles-Propreté

La gestion des secteurs de Bruxelles-Propreté a continué à évoluer vers une meilleure répartition des tâches. Les ingénieurs travaillent, en collaboration avec le personnel, à l'amélioration des outils (techniques, informatiques...) et des infrastructures. Les premiers surveillants, surveillants et brigadiers veillent au bon déroulement des opérations dans les structures déjà existantes.

Préparation de la réforme des collectes 2017

A partir du 2 janvier 2017, le régime de collecte se verra simplifier pour tous les Bruxellois. Fin de l'alternance, tous les sacs seront collectés toutes les semaines et les sacs blancs deux fois par semaine. La collecte des sacs orange sera étendu aux 19 communes bruxelloises, les collectes de nuit seront supprimées.

Cette réforme permettra de simplifier le quotidien des citoyens mais elle engendre pour Bruxelles-Propreté une réforme importante de l'organisation des tournées qui a dû être anticipée et rigoureusement préparée durant toute l'année 2016.

Inauguration de RECY-K, site dédié à l'économie circulaire

Le nouveau site de RECY-K a été inauguré en automne, à l'issue d'importants travaux. Ce site est tourné vers l'économie circulaire qui représente un des défis importants à relever par Bruxelles-Propreté.

Quelques projets tests ont été menés. Ces tests ont été réalisés sur des flux de DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques) non ménagers avec CF2D (www.cf2d.be), première entreprise à s'être implantée sur le site. C'est un peu plus de 18 tonnes qui ont été collectées par Bruxelles-Propreté, dont 84% d'oblitérateurs dont la STIB se débarrassait.

Tableau groupé	Année 2016 (tonnes) Uniquement ABP	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
		Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique		
	Déchets ménagers collectés par l'ABP	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11
	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 ménager ABP et "Autres ménagers"	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11
	Déchets assimilés (professionnels) collectés par l'ABP	28.525,00	92.760,42	23,5%	121.285,42
	Total ABP et "Autres ménagers" (hors déchets de construction et nettoyage)	146.082,59	315.518,94	31,6%	461.601,53

Tableau détaillé	Année 2016 (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		222.749,48		222.749,48
	Papiers/cartons	28.803,18			28.803,18
	PMC	11.820,77			11.820,77
	Verre d'emballage	25.520,80			25.520,80
	Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	17.337,80			17.337,80
	Encombrants, DEEE, plastiques...	34.075,04	9,04		34.084,08
	Total ménager ABP	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11

Année 2015 (tonnes) : Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP..)

Tout-venant				
Papiers/cartons	140,68			
PMC	0,00			
Verre d'emballage	0,00			
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	315,00			
Encombrants, DEEE, plastiques...	18.724,47			
Déchets ménagers non collectés par l'ABP	19.180,15	0,00	100,0%	19.180,15
Total ménager ABP et "Autres ménagers"	117.557,59	222.758,52	34,5%	340.316,11

Année 2016 : Déchets assimilés (professionnels) collectés par l'ABP

Tout-venant		92.651,86		92.651,86
Papiers/cartons	21.611,22			21.611,22
PMC	1.423,79			1.423,79
Verre d'emballage				0,00
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	1.235,11			1.235,11
Encombrants, DEEE, plastiques...	4.254,88	108,56		4.363,44
Déchets assimilés ABP	28.525,00	92.760,42	23,5%	121.285,42
Total ABP et "Autres ménagers" (hors déchets de construction et nettoyage)	146.082,59	315.518,94	31,6%	461.601,53

LES FILIALES

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 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).

En actions

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 2015, Bruxelles-Compost a valorisé 17.858 tonnes de déchets de jardin. 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 traitées :

- 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.

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 le complexe commercial Docks Brussel.

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

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

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

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

- 6.480 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2016 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 83.322 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers.
- 8.354 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sels en Allemagne.
- 3.061 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.

En chiffres

Traitement des apports à Bruxelles-Energie

Tonnes/an		2012	2013	2014	2015	2016
Entrées (en tonnes)	Apports entreprises privées	110.177	96.147	77.573	116.225	143873
	Bruxelles-Propreté	333.880	332.852	334.112	337.351	335.636
	Pouvoirs publics et assimilés	25.749	20.515	20.056	20.500	19.992
	TOTAL	469.806	449.514	431.742	474.076	499.501
Sorties (en tonnes)	Cendres volantes	7.482	7.210	7.350	7.507	8.354,31
	Ferraille	6.733	6.508	6.516	7.122	6.839,98
	Gâteaux	501	604	540	657	696,60
	Mâchefers	79.627	73.763	66.934	77.426	83.322,31
	Sels	2.984	2.784	2.427	2.740	3.061,26
	TOTAL	97.327	90.869	83.767	95.452	102.274,46
Production Vapeur/ Energie	Vapeur	1.217.493	1.170.301	1.103.667		1.270.838
	Électricité brute GWh	262	251	245	268	279
	Consommation usine GWh	37	35	32	36	39,6
	Production réseau GWh	226	216	213	231	239,7

SUPPORT CLIENT ET CITOYENS

En 2016, Bruxelles-Propreté a mis en place une nouvelle organisation baptisée 'Support Clients et Citoyens' (SupCC).

Elle entend ainsi réaliser un triple objectif :

- Améliorer la satisfaction des citoyens et la fidélisation des clients.
- Accroître le bien-être et l'efficacité des agents en charge des contacts administratifs et commerciaux avec les clients et les citoyens.
- Réduire le nombre et le montant des dossiers en contentieux grâce à une gestion plus pro-active de la relation client.

SupCC veut traiter plus efficacement les demandes des clients et des citoyens

Le nouveau service SupCC 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 :

- Conseil aux 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 actions

Fin 2016, le service comptait **18.645 contrats**. Cela signifie une augmentation de 5,9 % du nombre de contrats en portefeuille puisqu'ils étaient au nombre **de 17.605 fin 2015**.

2.615 nouveaux contrats ont été signés et 1.575 contrats ont été résiliés.

Le chiffre d'affaires est passé **de 15.203.512 €** en 2015 **à 15.367.210 €** pour l'exercice 2016 en contrats commerciaux : une augmentation de **1,0 %**.

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2016 sur l'ensemble des prestations pour le compte de clients commerciaux s'élevait à 16.886.072 €. Par comparaison, l'année 2015 fut clôturée avec un montant facturé total de 17.383.689 €. Ce chiffre d'affaires accuse ainsi une diminution de 2,8 %.

La différence entre l'augmentation du nombre de contrats et la réduction du chiffre d'affaires s'explique par une baisse de la valeur moyenne du contrat.

Une gestion plus efficace des réclamations.

En 2016, Bruxelles-Propreté a enregistré **17.811 plaintes : 1.298 ou 6,8 % de moins qu'en 2015**. Parmi celles-ci 15.681 ou 88 % étaient recevables.

En ce qui concerne la nature de ces plaintes :

- **120** d'entre elles avaient trait aux attitudes et comportements des équipes sur le terrain : **17,2 % de moins qu'en 2015**.
- Les plaintes relatives aux versages clandestins et aux atteintes à la propreté publique étaient au nombre de **4.625 : 9,1 % de moins qu'en 2015**. La vigilance de Bruxelles-Propreté et ses efforts en matière de répression portent donc leurs fruits.
- Enfin, **11.056 plaintes** avaient trait à des aspects opérationnels, pour la plupart des problèmes de collecte. Cette catégorie montre une augmentation de 3,6 % par rapport au score de 2015. Après examen, 80 % des plaintes relatives aux divers aspects opérationnels s'avéraient fondées.

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

	2015	2016	%
Total des plaintes reçues	19100	17811	6,75
Plaintes inadmissibles	3194	2010	37
Plaintes admissibles	15761	15681	0,5
Plaintes relatives aux comportements	145	120	17,24
Dépôts clandestins	5088	4625	9,1
Problème de collecte	10673	11056	+3,59

LE SERVICE COMMUNICATION

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

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

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

En actions

Le service Communication a mis l'accent sur la nécessaire collaboration entre les citoyens et Bruxelles-Propreté pour garantir une ville plus agréable à vivre.

En juin, une campagne en mass media a valorisé les bons comportements tout en mettant en avant les solutions offertes par Bruxelles-Propreté pour régler 3 actes de malpropreté majeurs :

- Le calendrier des collectes pour éviter les sorties de sacs en dehors des jours et heures de collecte.
- Les Recypark pour éviter les dépôts clandestins.
- La proximité des corbeilles publiques pour contrer les jets de petits déchets en rue.

Cette campagne a été relayée par nos animateurs auprès des Bruxellois qui fréquentent différents événements : Fête de l'Iris, Fête de l'Environnement, Fête de l'avenue de Tervueren, Fête nationale, brocantes...

Propreté publique : sensibilisation des plus jeunes

L'année 2016 a été marquée par la mise en place d'un Pack Animations consacré à la thématique de la Propreté. Destiné à deux types de public (de la 1e à la 3e maternelle et de la 3e à la 6e primaire), ce pack comprend deux animations distinctes qui ont été développées par notre équipe d'animateurs.

En particulier, l'animation destinée aux élèves de la 3e à la 6e primaire et intitulée animation EXPERT a requis un long travail de préparation. Celui-ci a notamment compris une phase de benchmarking au cours de laquelle notre équipe a eu l'occasion d'échanger avec d'autres villes, dont Metz, grâce au réseau de l'A.V.P.U. (Association des Villes pour la Propreté Urbaine) dont Bruxelles-Propreté est membre. Ensuite, une phase de test a été menée auprès des écoles de janvier à juin 2016. Enfin, le projet a pu être lancé officiellement au sein des écoles à partir du mois de septembre 2016.

Afin d'assurer une sensibilisation en profondeur, l'action a tout d'abord été centrée sur les quartiers de Bruxelles présentant le plus de difficultés au niveau de la propreté publique. Ceux-ci ont été établis en se basant sur une liste de zones « à problèmes » fournie par les services opérationnels.

Basée sur les compétences scolaires développées au sein des classes visées, l'animation a pour but la sensibilisation des élèves à la thématique citoyenne de la propreté publique. Ceux-ci découvrent de façon ludique les différentes incivilités qui nuisent à la propreté et apprennent les bons gestes à y opposer. Suite à une « enquête » menée aux abords de leur école, ils deviennent « experts » en propreté publique et sont ainsi investis d'une mission d'ambassadeurs auprès de leur entourage.

Tout au long de l'année 2016 (phase test + lancement du projet), nos animateurs ont ainsi pu sensibiliser **1.454 élèves des classes maternelles et 1.641 élèves des classes primaires** à la thématique de la propreté publique.

- La collecte des déchets : simplification à partir de janvier 2017

Début décembre, le guide pratique des déchets a été distribué à l'ensemble des Bruxellois. Il reprenait le nouveau calendrier des collectes ainsi que des informations sur le tri. Une version en 12 langues a été développée pour notre site Internet.

En chiffres

- Propreté publique : campagne mass media

Outre l'affichage et la radio (spots en 5 langues), Bruxelles-Propreté a, pour la première fois, diffusé une capsule de 40 secondes sur les réseaux sociaux. Les internautes ont plébiscité cette séquence :

- **462.337 vues.**
- **15.000 « J'aime ».**
- **3.030 partages.**

La pertinence et l'originalité de cette action ont été récompensées par un **AMMA BEST CREATIVE MEDIA USE de bronze**, décerné par un jury d'experts de la communication.

LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES

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

Ce service s'appuie sur 5 cellules spécialisées qui gèrent tous les aspects de la carrière professionnelle au sein de Bruxelles-Propreté : le recrutement, la gestion des salaires, la gestion des carrières, le médical, le disciplinaire.

En actions

Recrutement

Le nombre d'agents occupés au sein de Bruxelles-Propreté est passé de **2.480 agents** au 1er janvier **2016** à **2.712**, soit au augmentation de 232 personnes.

Cette augmentation est due à différents projets implémentés en 2016 :

- Reprise des déchetteries d'Auderghem, Watermael-Boitsfort (12 postes), déchetterie de Woluwe-Saint-Pierre (3 postes).
- Transfert de certaines voiries communales à la Région (5 postes).
- Ouverture de 20 postes de brigadier (grade de promotion) qui ont ainsi libéré des postes d'OPP (Ouvriers de propreté publique) que nous avons recrutés (17 engagements).
- Réforme du nettoyage – 300 postes sur 2015 et 2016.
- Préparation de la réforme des collectes intervenant au 02/01/2017.

La collaboration avec Actiris a été maintenue et s'est même encore développée. Des jobdatings mensuels ont été organisés avec leur collaboration. Certains de ces jobdatings visaient des publics particuliers (chauffeurs poids lourds, femmes dans le cadre de « Formation professionnelle individuelle », candidats dans les conditions Stage, animateurs...)

Cette collaboration a pour effet positif de nous garantir que les candidats présentés sont dans les conditions des nombreux plans d'emploi dont nous bénéficions.

Par ailleurs, la priorité est ainsi donnée aux Bruxellois, sans pour autant faire de la discrimination : à qualité égale, le candidat bruxellois sera préféré au candidat non-bruxellois.

En 2016, la féminisation de la fonction d'ouvrier de propreté publique a été poursuivie. Ainsi, 78 femmes ont été engagées en formation professionnelle individuelle en entreprise.

21 femmes ont obtenu une première prolongation de contrat (6 mois) et 31 femmes deux prolongations dans la même année (6 mois). Le but étant de permettre au personnel féminin de passer les permis de conduire B et C afin, notamment, de pallier le manque de chauffeurs au sein de Bruxelles-Propreté. Deux femmes ont réussi leur permis C en 2016 et se sont vu octroyer un CDI.

Pour le personnel ouvrier

- STE (Stage de transition en entreprise) : Continuation du projet (44 engagements)
- CPE (Convention de premier emploi) 2515 (niveau 2) :

7 postes passent du service Communication à l'administration centrale. Ils sont remplacés par d'autres CPE.

- Fusion des conventions CPE 2515 et 2503.
- Demande de 7 agents supplémentaires à la communication (sur des postes CPE existants).

Pour le personnel administratif

De nombreuses offres d'emploi pour des fonctions administratives ont été diffusées. Les profils suivants ont été recrutés :

- Attaché informatique
- Ingénieurs – gestionnaire de site (anticipation réformes et ouvertures de nouveaux sites)
- Administratif recrutement
- Secrétaire recherche et verbalisation
- Administratifs de secteur
- Adjoint service animation
- Attaché école de propreté
- Chimistes
- Vérificateurs

Par ailleurs, le recrutement de personnel administratif a été fondu en une procédure ISO.

Toutes les offres d'emploi administratifs (CDI) sont présentées en priorité aux agents déjà occupés par Bruxelles-Propreté.

En chiffres

Budget 2016

Frais salariales exécution 2016	
Personnel statutaire	38.138.411
Personnel non-statutaire	57.467.332
Charges sociales	16.671.978
Prime de productivité	9.318.749
Rémunération du personnel de complément	460.122
Total	122.056.592

Examens en collaboration avec le Selor

- Brigadier à accession au niveau supérieur : pour les ouvriers de propreté publique
 - * examen avril 2016
 - *176 inscrits
 - *20 lauréats à 19 acceptés et mis en place
- Ouvrier spécialisé principal de propreté publique à examen de recrutement (afin d'être nommés)
 - * examen juin 2016
 - *8 inscrits
 - *2 lauréats à nommer
- Adjoint de propreté publique
 - * examen 2015 mais nomination en 2016
 - * 6 nommés FR 2016
 - * 3 nommés NL 2016
- OPP (Ouvriers de propreté publique)
 - * 120 stagiaires mis en place

ECOLE REGIONALE DE PROPLETE PUBLIQUE

Bruxelles-Propreté dispose de sa propre École Régionale de Propreté Publique (ERPP) qui est agréée par le SPF Mobilité et Transports dans le cadre du certificat d'aptitude professionnelle pour les chauffeurs titulaires d'un permis C.

L'École Régionale de Propreté Publique repose sur une équipe de 20 personnes et propose des formations aux métiers de la propreté publique, tant sur les aspects techniques qu'humains, destinées non seulement au personnel de Bruxelles-Propreté, mais aussi aux autres OIP (Organismes d'intérêt public) de la Région.

L'ERPP propose notamment les modules suivants :

- Sensibilisation à la propreté publique et au respect de l'environnement.
- Répression des actes de malpropreté.
- Formation aux petits déchets chimiques ménagers.
- Maintenance et utilisation du matériel/charroi spécifique à la propreté publique.
- Tutorat et accompagnement de terrain des agents de terrain.
- Animation des ¼ h sécurité.
- Emission et réception de feed-back constructif entre collègues.
- CAP Code de la route.
- CAP Chronotachygraphe.
- Apprentissage de la conduite préventive via simulateur de conduite.
- Apprentissage de l'Eco-conduite via simulateur de conduite.

En actions

2016 aura été une année charnière entre deux époques. L'une où l'ERPP assurait pour l'essentiel l'accueil des nouveaux tout en répondant aux demandes de formations exprimées par les responsables de service. L'autre qui annonce 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.

L'ERPP a défini les lignes directrices de la politique formation pour une période de 5 années. En substance, elles dessinent les contours de la politique de formation de 2017 à 2021 :

- Fixer les procédures d'identification des besoins en formation.
- Proposer des objectifs de compétences par famille de métiers.
- Etablir les méthodes pédagogiques.
- Lancer des outils de mesure du transfert des acquis.
- Prévoir les budgets.
- Stabiliser la structure de fonctionnement de l'École Régionale de Propreté Publique.

L'ERPP a conçu et finalisé en 2016 un référentiel de compétences comportementales (accessible via notre Intranet) permettant aux responsables de déterminer plus facilement les compétences comportementales nécessaires à l'occupation d'un poste de travail donné.

En chiffres

- En moyenne, **27 participants** ont, **chaque jour** ouvré de l'année, bénéficié d'une action de formation organisée ou prise en charge par l'ERPP. En fonction des journées exploitables par mois. Cela représente en moyenne plus de **543 participants** par mois, soit **6.522 participants pour l'année 2016**.
- Parmi ces 6.522 participants, **1.736 agents différents (dont 197 externes)** ont participé à au moins une action de formation en 2016, soit 11% de plus qu'en 2015. Le personnel ouvrier représente 76% des agents formés.
- Près de 30 sessions de formation ont été gérées chaque mois, représentant en moyenne plus de **61 journées de formation par mois, soit 739 journées pour l'année 2016**, dont 82% ont directement été données par l'équipe des formateurs de l'ERPP.

LE SERVICE RECHERCHE & VERBALISATION

Le service Recherche & 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 concerner des déversages clandestins de déchets comme la collecte, le transport ou l'exportation illicite de déchets.

En actions

Il a été à nouveau possible d'organiser des contrôles conjoints avec la police sur la zone Bruxelles-Ouest, en particulier sur le quartier « Heyvaert » et ce à raison d'un à 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 électroniques et de les renvoyer vers les circuits de recyclage ad hoc.

Depuis l'entrée en vigueur en 2014 de la loi sur les sanctions administratives communales, les contrôleurs sont 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.

En chiffres

L'année 2016 a été, à plus d'un titre, une année record :

- **4.295** procès-verbaux ont été établis (4.030 en 2015, également une année record) dont 557 procès-verbaux concernent des flagrants délits.
- En termes de recettes effectives des amendes administratives imposées par Bruxelles-Propreté, des paiements à concurrence de **142.599€** (avant exécution forcée) ont été enregistrés, ce qui constitue également un record absolu.
- **181** mesures de contrainte ont été dressées, contre 121 en 2015.

LE SERVICE AUDIT INTERNE

L'équipe Audit interne se compose de 7 personnes qui sont issues des services opérationnels et de l'administration centrale. Cette mixité permet une vision exhaustive des activités de Bruxelles-Propreté.

Les missions principales sont de participer à l'amélioration continue du fonctionnement de Bruxelles-Propreté et de suivre sur le terrain la bonne mise en place des procédures de travail.

L'Audit interne a pour objectifs :

- de renforcer et de systématiser les dispositifs de contrôle.
- de maintenir le traitement des enquêtes/plaintes émanant de la Direction Générale.
- de participer activement à certains projets en collaboration avec d'autres services de Bruxelles-Propreté ou externes à celle-ci.

En actions

Corbeille Vigipirate

Le service Audit interne a contribué au projet de développement et recherche d'emplacements pour les corbeilles de type Vigipirate sur les voiries régionales. Dans ce projet, il était convenu de proposer des emplacements bien définis par rapport à la densité commerciale, piétonnière et touristique.

716 propositions d'emplacements de corbeille Vigipirate ont été préconisées. Une étude est également organisée annuellement pour la vérification des corbeilles défectueuses et/ou manquantes. Certaines communes ont sollicité le placement de ce type de corbeilles sur leurs voiries. (Entretien et placement par les communes).

Audits

A la demande de la Direction générale, la cellule réalise en support du service ISO des audits dans les différents secteurs opérationnels de Bruxelles-Propreté. Ces audits s'effectuent 1 fois par an, à partir du mois de mars et peuvent s'étendre jusqu'en avril.

Réforme du nettoyage

Dans le cadre de la sixième réforme du nettoyage l'un des principaux défis était de pallier le manque de coopération / coordination entre les différents secteurs de propreté.

Une augmentation de 300 agents dont 108 femmes a permis de revoir à la hausse la fréquence de balayage sur les différentes voiries régionales et la création d'un un secteur complémentaire (Monnoyer).

Des audits ont été réalisés dans les différents secteurs de nettoyage dans le but d'optimiser l'ensemble des pauses à la suite de la réforme du nettoyage.

Objectif proposé

Un nouvel objectif a été proposé et accepté par la Direction générale.

Son but est que sur base de concertation, un plan d'action soit défini sur une activité spécifique. Dorénavant, chaque objectif fera l'objet d'un audit de terrain particulier.

En chiffres

De janvier à juin 2016, le service s'est concentré sur les problématiques de la collecte des emballages PMC en conteneurs C2 (non présents lors des collectes planifiées) en collaboration avec le personnel d'encadrement et du service commercial.

Résultat de l'enquête :

- 133 avenants de contrats.
- 63 contrats clôturés.
- 13 cessations d'activités.
- 22 suppressions de doublons.
- 12 clients n'accomplissant pas le tri.
- 36 clients passés en collecte en sacs.
- 13 erreurs sur le jour de collecte.

LE SERVICE ISO

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**).

- Ils s'assurent que les documents mis à disposition au travers de l'intranet sont les dernières versions.
- Ils ont la charge de vérifier que le système est appliqué aux différents niveaux et que les bons documents sont utilisés.
- Ils suivent les Actions d'amélioration et les Objectifs du Système Qualité et Environnemental. - Les Actions Qualité peuvent être suggérées par tout membre du personnel et résultent de constats lors des audits internes ou en cas de non-conformité à la norme. Les Objectifs sont proposés, à la Direction générale, par les responsables, notamment sur base des objectifs stratégiques de la Direction.
- Ils accompagnent les certificateurs externes sur le terrain lorsqu'ils viennent à Bruxelles-Propreté pour effectuer un audit.

En actions

- Avril 2016 : mise en place du processus « Relation Pouvoirs Locaux »
- Juin 2016 : double **recertification ISO 9001 : 2008 et ISO 14001 : 2004**.

En chiffres

- Le service ISO a **réalisé 40 audits internes distincts** (sous-traités en partie auprès du service d'Audit interne).
- L'équivalent **de 9 personnes/jour** ont été cumulés dans le cadre de l'accompagnement des certificateurs lors de l'audit externe.
- **237 nouvelles Actions Qualité** ont été rédigées.
- **202 Actions Qualité** ont été clôturées par les pilotes.
- **458 documents du Système de Management** ont été modifiés ou ajoutés.

LE SERVICE INFRASTRUCTURES ET PROJETS

La cellule Infrastructures et Projets gère tout ce qui touche aux bâtiments entourant les missions de Bruxelles-Propreté. Ceci comprend diverses tâches :

- Programmation des transformations des bâtiments existants et des nouvelles constructions.
- Analyse des besoins, élaboration de solutions, évaluation budgétaire des projets.
- Passation des Marchés de travaux.
- Gestion de différentes fonctions techniques spécialisées.
- Supervision des activités de la cellule.
- Suivi des dépenses budgétaires de la cellule.
- Suivi des points techniques du CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail).
- Gestion des projets de Bruxelles-Propreté et des filiales chargées du traitement des déchets.

En actions

Le service Infrastructure et projets a remporté le prix « Be exemplary » pour le projet de réaménagement et construction du site industriel de Buda.

Le projet Buda s'inscrit dans le programme de redéploiement des activités de Bruxelles-Propreté. Ce site regroupera l'ensemble des activités de collectes spécifiques de Bruxelles-Propreté ainsi qu'un Recypark, un parking poids-lourds, un parking véhicules légers ainsi qu'un bâtiment social qui abritera les bureaux et les vestiaires pour les ouvriers. Il servira de projet pilote pour le développement d'autres sites de Bruxelles-Propreté.

Le service a également supervisé l'aménagement et la mise en service d'un nouveau secteur de nettoyage à Neder-Over-Heembeek : Monnoyer 200. Il a aussi achevé la mise en service d'un nouveau parking pour les véhicules opérationnels de l'Agence au Boulevard de l'Humanité à Forest.

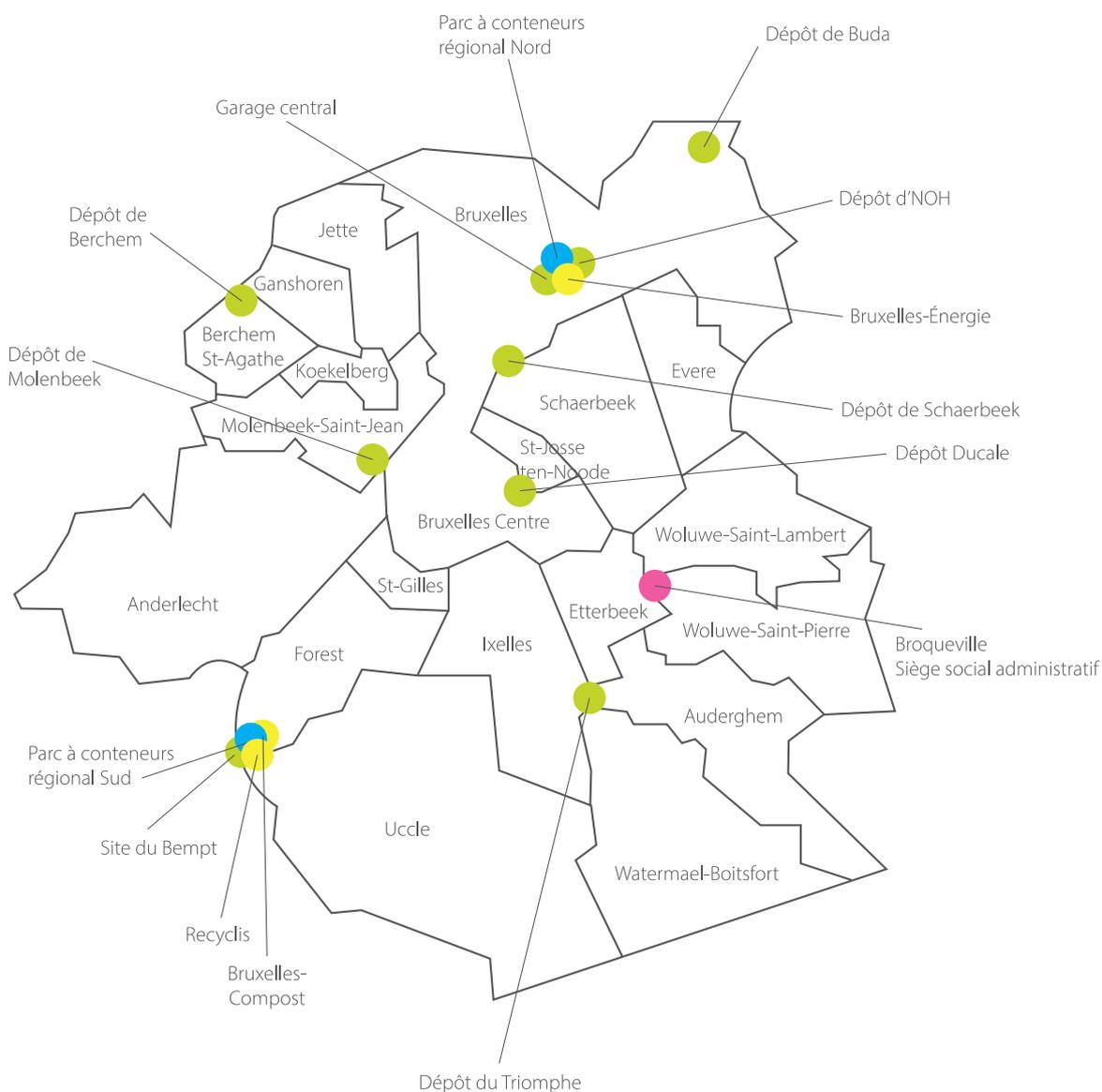
La même année, le service a sélectionné un auteur de projets pour la construction d'un parc à conteneurs à Anderlecht et lancé une marché d'architecture pour la construction d'un nouveau secteur de nettoyage sur le site de Marly.

En chiffres

Le service Infrastructure et projets gère 12 secteurs d'activité.

Ci-dessous, la localisation de nos différents secteurs d'activité :

- 1) Administration centrale : avenue de Broqueville, 12 à 1150 Woluwe-Saint-Pierre
- 2) Bempt : chaussée de Ruisbroeck, 127-207 à 1190 Forest
- 3) Berchem : rue du bois des Iles, 20 à 1082 Berchem-Sainte-Agathe
- 4) Buda : chaussée de Vilvoorde, 202 à 1120 Neder-Over-Hembeek
- 5) Ducale : rue Ducale, 67 à 1000 Bruxelles
- 6) Garage central et magasin central : quai de Heembeek, 9 à 1020 Bruxelles
- 7) Molenbeek : rue de l'Indépendance, 28 à 1080 Molenbeek
- 8) Monnoyer : avenue de Vilvoorde, 200 à 1000 Bruxelles
- 9) NOH : avenue de Vilvoorde, 80-82 à 1000 Bruxelles
- 10) Schaerbeek : rue des Palais, 314 à 1030 Schaerbeek
- 11) Triomphe : boulevard du Triomphe, 87 à 1160 Auderghem
- 12) Marly : chaussée de Vilvoorde, 154 à 1120 Bruxelles



LE SERVICE ACHATS - LOGISTIQUE

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

En actions

- Placement de plusieurs centaines de corbeilles Vigipirate dans un souci constant de densification du nombre de corbeilles en rue.
- **Priorité donnée aux ETA (entreprise de travail adapté) bruxelloises** en « réservant » le marché public de l'entretien des espaces verts et en instaurant un partenariat privé/ETA pour le nettoyage des locaux de l'administration centrale.
- Premiers achats d'**EPI** (équipements de protection individuelle) **destinés spécifiquement au personnel féminin de l'Agence.**
- Amélioration de l'ergonomie des balayeurs via un nouveau modèle de pince à déchets et l'acquisition de pelles en aluminium, nettement plus légères que celles en acier utilisées précédemment.

En chiffres

- Ce sont plus d'une cinquantaine de marchés publics de fournitures et services qui ont été lancés en 2016 pour un montant cumulé de plus de **27 millions d'euros.**
- Achats de **5.000 petits conteneurs orange de 25 l et distribution à la population bruxelloise** afin de soutenir le tri des déchets alimentaires.

RECHERCHE, DEVELOPPEMENT & CHARROI

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

Il gère également les dossiers d'accidents de roulage.

En actions

- Finalisation d'un marché pour l'achat de 105 BOM (Benches Ordures Ménagères) en 4 ans.
- Achat de 5 camions électriques d'occasion du type 26 T BOM (Benches Ordures Ménagères) opérationnels en 2017.
- Achat d'un simulateur de conduite pour poids-lourds utilisé par l'Ecole Régionale de Propreté Publique dans le cadre de la formation des chauffeurs détenteurs de permis B et C.
- Installation obligatoire au 1er avril d'OBU (On Board Unit) dans les camions de plus de 3.5 t destiné au prélèvement de la taxe kilométrique.
- Mise en place d'un système d'éco-conduite sur les camions de la collecte spécifique.
- Organisation d'examen de nomination pour le poste de chef de garage et de chefs de section.
- Extension des activités du garage central (équipe d'après-midi).
- Projet d'achat d'un nouveau bâtiment « Tivol-e » dédié à la réparation et à l'entretien des véhicules électriques et balayeuses.

En chiffres

En 2016, **62** nouveaux véhicules ont été mis en service :

- **14** camions BOM (Benches Ordures Ménagères) 19 t/ 16 M³ (collecte mécanisée)
- **10** camions BOM (Benches Ordures Ménagères) 13 t/ 09 M³ (collecte porte-à-porte)
- **5** balayeuses 5M³
- **10** Pick-up essence (Recherche & verbalisation)
- **10** pick-up électriques (secteurs opérationnels)
- **8** Fourgonnettes (encadrement)
- **5** 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%	243	62%	395
2016	40	10%	134	33%	229	57%	403

Au total, l'Agence dispose de ± **740 véhicules**.

SERVICE JURIDIQUE

Le service Juridique aide les autres services et secteurs lorsqu'une question juridique se présente, que ce soit de manière préventive (avant tout litige éventuel) ou en phase contentieuse (dans le cadre d'un litige existant).

Il rédige les textes législatifs régissant les missions de l'Agence ainsi que d'autres documents engageant celle-ci (conventions, documents-types relatifs aux marchés publics,...), et aide à leur implémentation.

Le service Juridique vérifie également les changements dans les textes législatifs et veille au respect de la législation dans le cadre des activités journalières de Bruxelles-Propreté, en particulier lors des prises de décisions.

En actions

- Poursuite de la **mise à jour des cahiers des charges-types** et de divers documents-types pour les marchés publics.
- Adoption de l'ordonnance du 8 décembre 2016 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 1990 portant création de l'Agence régionale pour la propreté, en vue notamment d'améliorer les conditions de collecte des déchets auprès des producteurs ou détenteurs de déchets ménagers de la Région de Bruxelles-Capitale et des producteurs ou détenteurs de déchets autres que ménagers dont la collecte est assurée par l'Agence. **Cette ordonnance prévoit entre autres que le Gouvernement arrête les modalités de collecte, que l'Agence intervienne en tant qu'autorité exclusive chargée de la fabrication et de la distribution des sacs et conteneurs, et que l'Agence puisse aussi intervenir comme centrale de marchés pour les communes bruxelloises.**
- Suivi du dossier sur la redevance déchets (deux arrêts de la Cour constitutionnelle).
- Adoption d'un nouvel arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 6 octobre 2016 fixant le cadre organique du personnel de Bruxelles-Propreté, Agence régionale pour la propreté.
- Participation à la **mise en place d'une procédure concernant la nouvelle législation relative à la taxe kilométrique et au suivi des procès-verbaux envoyés par Bruxelles-Fiscalité.**

En chiffres

Un nouveau contentieux relatif à la taxe kilométrique a vu le jour. **125 procès-verbaux** ont été adressés à Bruxelles-Propreté dans ce cadre entre avril et novembre 2016 dont **124 ont été annulés** suite aux recours introduits auprès de Bruxelles-Fiscalité.

LE SERVICE FINANCES

Le service Finances est composé d'une dizaine de collaborateurs répartis entre les services Finances et Contentieux.

Le service Finances est chargé de l'encodage et du paiement des nombreuses factures des différents fournisseurs de Bruxelles-Propreté. Elle impute comptablement l'ensemble des recettes (dont les recettes commerciales) que perçoit Bruxelles-Propreté.

Il établit le budget annuel de Bruxelles-Propreté, son bilan comptable ainsi que la déclaration mensuelle en matière de TVA.

En actions

Le budget ajusté de Bruxelles-Propreté s'est élevé à 251.061.000 euros en 2016. La dotation régionale s'est accrue de 18.127.000 euros par rapport à l'initial 2015 soit une augmentation de 11,7 %.

En chiffres

Recettes

A côté des recettes propres classiques (produit de l'enlèvement d'ordures non-ménagères et industrielles par abonnements et conventions, redevance payée par les entreprises et les communes pour le déversement à l'usine d'incinération), il convient de signaler le haut niveau atteint en 2016 par des recettes venues de diverses provenances :

- D'**Actiris** pour l'emploi des divers travailleurs subventionnés : **8,5 M euros**.
- Du **Feder** pour le financement des travaux de rénovation du bâtiment de Recy-K : **4,7 M euros**.
- Une subvention « **Diversité** » du **SPRB** en raison du lieu de résidence à des membres bruxellois de notre personnel : **0,4 M euros**.
- Une subvention pour **bâtiment exemplaire** en matière de respect de l'environnement pour la rénovation du secteur de Buda : **0,2 M euros**.

Dépenses

Au niveau des dépenses, le plus gros poste reste toujours les dépenses de personnel.

L'année 2016 marque l'aboutissement des recrutements effectués dans le cadre de l'intensification des activités de nettoyage : **300 personnes recrutées depuis 2015**.

Le budget pour les dépenses de personnel dépasse les **124 M euros**. Une dotation de **8,5 M euros** a également été versée au Centre de Tri afin de préfinancer les travaux d'infrastructure des bâtiments vieillissants de Bruxelles-Propreté.

Enfin, il faut noter que l'Agence a perçu pour la première fois en 2016, des certificats verts pour la production d'électricité à l'usine de valorisation énergétique pour un montant de **3,8 M euros** HTVA (pour 5 mois de production). Ce montant a été reversé au budget régional.

Recettes et dépenses 2016

1. Recettes (en millions d'euros)	2015		2016	
	Initial	Ajusté	Initial	Ajusté
Recettes propres	55,981	55,981	64,108	64,108
Dotation régionale	154,537	159,742	159,258	172,664
TOTAL	210,52	215,723	223,37	236,772

2. Dépenses (en millions d'euros)	2015		2016	
	Initial	Ajusté	Initial	Ajusté
Personnel	116,49		124,04	
Fonctionnement	71,20		86,92	
dont charroi	6,54		6,94	
dont traitement immondices	25,39		24,59	
autres	39,28		55,39	
Investissement	17,58		12,13	
TOTAL	205,27		223,09	

