

Rapport annuel
Bruxelles-Propreté
2020



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

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

Sommaire

- 4 Le mot de la Direction générale
 - 6 Le service Opérationnel
 - 6 • La Collecte
 - 17 • Le Nettoyement
 - 21 Le traitement des déchets
 - 25 Le support Clients et Citoyens
 - 26 Le service Communication
 - 30 Le service Ressources humaines
 - 32 • Ecole Régionale de la Propreté Publique
 - 35 Le service Social
 - 36 Service Social/assistantes sociales
 - 38 Le service Recherche et Verbalisation
 - 40 Le service Audit interne
 - 42 Le service ISO
 - 43 Le service interne de Prévention et de Protection
 - 45 Le service Infrastructures et Projets
 - 47 Le service Achats et Logistique
 - 48 Le service Gestion du Parc automobile
 - 49 Le service Juridique
 - 50 Le service Finances
- 

Le mot de la Direction générale

Pour Bruxelles-Propreté, 2020 devait être une année exceptionnelle. En effet, créée en 1990, l'Agence devait fêter son 30^{ème} anniversaire.

La crise du Covid-19 a jeté un léger voile sur cet évènement. Mais la pandémie a également replacé au cœur de l'actualité notre rôle indispensable auprès des habitant·e·s de la Région.

Plus que cette date symbolique, nos missions sans cesse réalisées jour après jour auprès d'1,2 million de Bruxellois·es, dans ce contexte totalement inédit, sont la preuve de la vitalité de notre entreprise et de notre engagement à démontrer notre capacité à œuvrer pour le bien commun.

Même si nous n'étions pas en première ligne, le maintien de nos activités a été apprécié par les Bruxellois·es. De nombreux messages ont fleuri aux fenêtres, d'autres étaient collés directement sur les sacs-poubelles. Une partie des applaudissements de 20 heures s'adressait également à nos agent·e·s.

Cela dit, cette crise sanitaire a exercé une pression énorme sur les épaules de chacun·e. Comment remplir nos missions vis-à-vis des citoyen·ne·s tout en nous/vous protégeant ? Comment ne pas prendre de risques inconsidérés ? Nous avons été fréquemment traversés par des doutes et pourtant nous avons avancé. Cette résilience, c'est notre force.

Si l'Agence a pu surmonter collectivement cette expérience, nous ne devons pas oublier que ce virus a aussi frappé un nombre élevé de citoyen·ne·s parmi les plus fragiles. Plusieurs d'entre nous ont contracté le virus. D'autres ont perdu des proches.

En 30 ans, l'Agence a affronté diverses épreuves et elle sera encore confrontée à d'autres à l'avenir. En s'appuyant sur notre intelligence collective, nous allons devoir repenser beaucoup de nos systèmes de fonctionnement, tant dans notre sphère privée qu'à l'Agence. Notre travail va devoir évoluer en s'appuyant sur les avancées technologiques. Cela sera vrai au niveau du travail à l'administration centrale où la pratique du télétravail sera amenée à s'approfondir mais aussi dans les secteurs opérationnels avec de nouveaux outils de travail portables pour l'encadrement.

Mais l'année 2020 ne s'est pas résumée à la gestion de nos activités en temps de pandémie. Nous avons déjà effectué plusieurs changements importants pour nos activités : le renforcement de la présence dans les Recypark avec la fonction d'encadrant·e, un charroi modernisé pour l'enlèvement des graffitis, des actions de communication innovantes pour lutter contre les incivilités...

Le passage de l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale en zone 30 a également impacté nos activités. Mais cette (r)évolution de la mobilité à Bruxelles a aussi été vue comme une opportunité. On peut espérer notamment pour nos équipes de collecte que cela amènera à une conduite plus apaisée et donc moins de stress dans l'exécution de leurs missions.

Nous avons également élaboré un plan de réorganisation graduelle des activités commerciales. Son approbation et sa mise en œuvre au cours des prochaines années doit permettre de renforcer l'attractivité, la fiabilité et la qualité de l'offre de service tout en encourageant le tri et en répondant aux objectifs environnementaux, économiques et de propreté publique de la Région. En outre, un travail de compartimentation des activités et des flux opérationnels doit nous permettre de pérenniser l'équilibre financier et d'apporter une réponse forte aux recommandations formulées par les audits, aux plaintes successives du secteur privé et aux échanges en cours avec la Commission Européenne.

En définitive, s'il y aura bien un avant et un après Covid, il y aura surtout et toujours une Agence en mouvement prête à relever de nouveaux défis.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'mea' followed by a long vertical stroke.

Vincent Jumeau
Directeur général

Le service Opérationnel

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

La Collecte

Bruxelles-Propreté organise des collectes en sacs ou en conteneurs (pour la plupart des immeubles à appartements). 878 tournées de collecte sont effectuées chaque semaine par 280 chauffeurs et 551 chargeurs.

- **PMC et papier/carton**

Les collectes sélectives traditionnelles de déchets "jaunes et bleues" ont connu une diminution par rapport à 2019 : -7.5% pour le papier/carton et -3.5% pour le PMC.

Cette diminution représente un peu plus de 4.400 tonnes, le total passant de 67.600t pour 2019 à moins de 63.200t en 2020. La collecte du verre, est restée remarquablement stable par rapport à 2019 avec un total de 27.200 tonnes.

- **Déchets verts et alimentaires**

Les déchets organiques - déchets de jardin et déchets alimentaires - sont quant à eux passés de 22.000t en 2019 à 22.300t en 2020 (+1%).

- **Déchets résiduels**

Les tonnages des collectes de déchets résiduels sont également restés stables (+ 1.000t soit +0.4%) entre 2019 et 2020.

Tonnes/an	PMC et papier/carton	Déchets verts et alimentaires	Déchets résiduels
2019	67.600	22.000	210.000
2020	63.200	22.300	211.000

Covid-19

Dès le début de la pandémie, et étant donné le caractère crucial de nos activités pour la collectivité, l'objectif principal a été d'assurer au maximum une continuité du service. Pour ce faire, plusieurs réorganisations importantes ont été nécessaires.

Réorganisation des tournées

Pour l'organisation des collectes en 2020, il faut distinguer 3 périodes :

1. **Première période** – du 19/03/2020 au 25/03/2020 – Le schéma de collecte normal était d'application malgré le début du confinement : les collectes des déchets résiduels et sélectifs avaient encore lieu le matin, aux horaires habituels.

2. **Deuxième période** – du 26/03/2020 au 12/04/2020 – Il n'y a plus eu de collecte séparée des sacs bleus et des sacs jaunes. Tous les sacs étaient collectés sans distinction avec les déchets résiduels. Pendant cette période, le manque d'effectif était trop important. Les équipes sont passées de 4 à 3 agent·e·s par camion afin de maximiser la distanciation physique. Le message passé à la population était de stocker autant que possible les déchets destinés aux sacs jaunes et bleus.

3. **Troisième période** – du 13/04/2020 à fin avril 2020 – Bruxelles-Propreté a mis en place la reprise des collectes de sacs bleus et jaunes en après-midi par les équipes du nettoyage pour la moitié des communes de la Région bruxelloise. Pour l'autre moitié des communes ils étaient toujours collectés avec les sacs blancs. Cependant, le message passé à la population était le même pour toutes les communes : sortir à nouveau ses sacs bleus et jaunes à l'horaire normal. À partir du 13 avril 2020, les ingénieurs ont retravaillé leurs plans opérationnels pour proposer des mesures de reprise progressive jusqu'à une situation de collecte normalisée en date du 11 mai 2020.

D'autres restructurations ont eu lieu, mais sans réel impact sur les citoyen·ne·s.

Le choix a donc été de ne pas changer le calendrier des collectes pour la population. Les citoyen·ne·s ont pu sortir leurs sacs comme d'habitude. Les instructions de garder chez soi les fractions sélectives ont été communiquées à la population jusqu'à la reprise officielle de ces collectes.

Réorganisation des équipes

Pour augmenter la distanciation physique, les équipes d'ouvrier·ère·s de propreté publique (OPP) de la collecte ont été réduites. Chaque équipe était composée d'un chauffeur et de deux chargeurs par camion au lieu d'un chauffeur et trois chargeurs en temps normal. Nous avons diminué le nombre de plans à réaliser par équipe en conséquence, passant de trois à deux, soit un plan de collecte sélective en moins.

Ce dispositif a permis d'avoir une moins grande présence dans les dépôts et sur le terrain et d'octroyer davantage de congés aux agent·e·s.

Camions d'aide

Durant la deuxième période, le poids habituel des déchets résiduels a augmenté, les déchets de la collecte sélective venant s'y additionner.

Plusieurs camions d'aide ont alors été déployés sur l'ensemble de la Région. Dès qu'une équipe de collecte avait rempli son camion, ces équipes d'aide venaient soutenir leurs collègues afin d'assurer la fin de la tournée.

Le poids des déchets résiduels a diminué à partir du 13 avril avec la reprise des collectes sélectives sur la moitié de la Région. Nous avons maintenu les équipes d'aide dans un premier temps pour ne pas ajouter une pression supplémentaire sur les équipes de collecte des déchets résiduels.

Le fonctionnement de ces équipes d'aide a été adapté en fonction de l'évolution des poids.

Participation du Nettoisement aux collectes sélectives

À partir de la troisième période, les équipes de collecte sélective de l'après-midi ont été constituées avec du personnel du nettoisement, des agent·e·s peu habitué·e·s à ce type de mission.

Le lundi et mardi, leurs tournées se terminaient par la collecte des sacs bleus car les poids étaient plus légers. Ce schéma a été plus difficile à mettre en place sur les tournées du mercredi/jeudi/vendredi car les poids de papiers/cartons sont généralement plus élevés. Plusieurs équipes n'ont donc pas pu terminer leurs tournées à temps. Ce retard a été systématiquement rattrapé le lendemain matin par des équipes supplémentaires de collecte sélective prévues à cet effet.

Nous avons aussi organisé un système d'aide, avec des camions venant du secteur de collecte des déchets verts de l'après-midi, dès le 20 avril, pour soutenir les équipes du nettoisement.

Réorganisation des pauses

À partir du 11 mai 2020, un horaire différé de collecte a été mis en œuvre. Les déchets sélectifs PMC et Papier/Carton ont été rebasculés vers le matin. La collecte en après-midi ne concernait plus alors que les déchets résiduels.

À partir du 12 octobre 2020, toutes les tournées en porte-à-porte (exceptions faites des déchets verts et alimentaires) débutaient en matinée (10h00 au plus tard), suite à la finalisation du passage en matinée des pauses jusque-là organisées en après-midi.

C'est en date du 7 décembre 2020 que nous avons regroupé et fusionné toutes les pauses différées en une seule pause de 10h00 par secteur, et ce dans l'optique de la mise en place d'un horaire durable.

Protection des agent·e·s

Le maintien des missions de Bruxelles-Propreté s'est fait en garantissant au maximum la santé de ses travailleur·euse·s.

Une série de mesures a donc été prise, en vue de respecter autant que possible les règles de distanciation sociale. Une organisation spéciale a été mise en place permettant notamment un départ différé des équipes et un retour individuel des agent·e·s.

Masques réutilisables

Ces mesures de distanciation n'étant pas suffisantes, le service Opérationnel a pris la décision le 30 juillet 2020 de recommander le port du masque dans les locaux sociaux, avant de l'imposer à partir du 6 août 2020.

Le port du masque est donc devenu obligatoire sur l'ensemble des sites de Bruxelles-Propreté (cantines, toilettes, couloirs, parkings, trajets en véhicule...) et pour tous les déplacements dans les locaux.

À cet effet, 5 masques réutilisables en tissu ont été distribués à chaque agent·e.

Toutefois, étant donnée l'activité physique requise, les agent·e·s de collecte en porte-à-porte pouvaient tomber le masque lors de l'exécution de la charge. Par contre, son port était obligatoire dans la cabine.

Dans l'ensemble, le personnel s'est plié à cette obligation. L'Agence a continuellement rappelé cette consigne aux agent·e·s (affiches, capsules vidéo, rappels oraux).

Gel hydroalcoolique

À partir du 23 mars 2020, des jerricanes de gel hydroalcoolique et des savons ont été mis à disposition du personnel dans chaque camion de collecte. Par ailleurs, des bouteilles réutilisables d'une contenance d'un litre ont été distribuées aux agent·e·s affecté·e·s au nettoyage pour leur permettre de se laver régulièrement les mains.

Des flacons de gel hydroalcoolique de 250 ml ont été distribués en priorité aux équipes du secteur de Meudon, pour les agent·e·s en contact avec la population (Recypark, PROXY CHIMIK et collecte d'encombrants à domicile).

Les guichets du Bempt ont été équipés de plexiglas dans le but de limiter les contacts entre agent·e·s et brigadier·ère·s. Les autres secteurs ont suivi.

Tout au long de la pandémie, l'Agence n'a pas arrêté de sensibiliser les agent·e·s sur les mesures collectives de prévention et le respect des gestes barrières.

Absentéisme

Le taux d'absentéisme a considérablement augmenté pendant les périodes de confinement. Un pic a été atteint autour du 25 mars 2020 avec une moyenne de 23% du personnel absent sur l'ensemble de l'Agence. Le taux d'absentéisme est ensuite progressivement retombé pour atteindre 10% à la mi-avril. Depuis lors, exception faite du mois d'octobre 2020 et de la deuxième vague Covid, le taux d'absentéisme est resté stable, sous les 10%. Il faut savoir que le taux moyen en situation normale, hors pandémie, est de 6 à 8%.

Cas positifs et hospitalisations

Fin 2020, Bruxelles-Propreté dénombrait un total de 216 cas positifs à la Covid-19 dans son personnel. Deux d'entre eux ont nécessité une hospitalisation.

Climat social

Les relations sont traditionnellement assez tendues au sein de Bruxelles-Propreté. Toutefois, le dialogue a pu être maintenu tout au long de la pandémie afin de dégager des solutions opérationnelles permettant de garantir le service à la population tout en assurant la santé des travailleur·euse·s.

Des réunions ont eu lieu de manière régulière (jusqu'à une fois par semaine au début de la crise) pour faire le point sur la situation.

Aucune perturbation importante n'a été constatée depuis le début de la crise. Des mouvements d'humeur ont eu lieu au nettoyage lors de la réinstauration d'une demi-heure de travail en septembre/octobre, mais la situation a été réglée sur le terrain et le personnel a fini par sortir comme prévu.

De manière générale, le personnel reste inquiet quant au contexte sanitaire, ce qui nécessite de renforcer la communication verbale et écrite.

Les collectes spécifiques

Le service des collectes spécifiques est principalement situé à Buda et compte environ 280 personnes, tous services confondus. Cette entité a la charge de la collecte des fractions non ramassées sur les voiries régionales par les équipes de collecte des déchets ménagers classiques.

On y retrouve la gestion et la collecte des :

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

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

Recypark

Covid-19

Afin de respecter les mesures de confinement total de la Belgique entre le 23 mars et le 4 mai 2020, Bruxelles-Propreté a opté pour une ouverture des Recypark avec des horaires adaptés. Le but était de parer à des situations d'urgence (décès ou déménagement) et de permettre aux citoyen·ne·s d'évacuer leurs encombrants autrement qu'en faisant appel à la collecte à domicile. Ainsi, les services des pauses après-midi (dimanche à mercredi, 13h30-21h00) ont été temporairement suspendus.

Au plus fort de la crise, la fréquentation des Recypark a clairement diminué avec une moyenne de 130 citoyen·ne·s par jour et par Recypark en avril 2020. À partir du mois de mai et de la réouverture des Recypark en horaires complets, la situation s'est normalisée.

En plus de ceux faisant partie de l'équipement de protection habituel, des gants jetables ont été fournis à tous les Recypark, ainsi qu'un flacon de 250 ml de gel hydroalcoolique renouvelé une fois vide.

Nous avons aussi continué à assurer la collecte des encombrants à domicile pour permettre aux citoyen·ne·s d'évacuer leurs encombrants ménagers et de limiter les déplacements vers les Recypark.

Le maintien en fonctionnement de ces deux services – Recypark et collecte des encombrants à domicile – avait aussi pour objectif sous-jacent de limiter la recrudescence des dépôts clandestins.

Nous avons également mis en place des mesures spécifiques pour assurer le fonctionnement des services opérationnels, tout en protégeant le personnel. Voici quelques exemples :

- Ne pas prendre en main la carte d'identité et demander aux citoyen·ne·s de la présenter correctement afin de visualiser la commune de résidence
- Effectuer les paiements en extérieur ou via le guichet, mais derrière la vitre
- Observer une distance de précaution entre chaque personne (min 1,5 m)
- Limiter le nombre de véhicules sur le quai de déchargement pour respecter la distanciation sociale.

Fréquentation

En 2020, les Recypark ont accueilli 330.422 habitant·e·s de la Région.

Ci-dessous, le tableau de la fréquentation des Recypark par commune.

Communes	% de visiteurs
Woluwe St Pierre	13
Anderlecht	9,7
Auderghem	9,6
Uccle	9,5
Forest	8,3
Schaerbeek	7,8
Watermael Boitsfort	6,1
Woluwe St Lambert	5,2
Ixelles	5,1
Etterbeek	4,2
Bruxelles	4,1
Molenbeek	3,9
Laeken	3,0
St Gilles	2,3
Jette	2,2
Berchem St Agathe	1,4
Ganshoren	1,0
Koekelberg	0,8
Evere	0,8
Neder Over Hembeek	0,8
St Josse	0,7
Haren	0,4
Total général	100

Tableau : Nombre de visiteur·euse·s par commune sur l'ensemble des Recypark.

Tonnage

Au total 28.000 tonnes ont été collectées en 2020 dans les 5 Recypark, soit 1.500 tonnes de plus qu'en 2019. Plus d'un tiers (34%) l'a été sur le parc Humanité, suivi par les parcs Sud et Nord (20% chacun), Auderghem (16%) et enfin Woluwe-Saint-Pierre (10%). À ces déchets volumineux (encombrants, briquillons, ferrailles, plastiques...), il faut aussi ajouter les petits déchets chimiques, soit un peu plus de 370 tonnes (46% au Sud, 37% à Auderghem, 29% au Nord, 27% à Humanité et 25% à WSP).

Bruxelles-Propreté a poursuivi sa collaboration avec les Petits Riens sur son Recypark de Woluwe-Saint-Pierre avec un peu plus de 85 tonnes récoltées par ces derniers à des fins de réutilisation/réemploi (meubles, jouets, livres, brocante, électro-ménager...). C'est toutefois 50 tonnes de moins qu'en 2019.

Recypark - Poids expédiés	
Papier et carton	1917,79
PMC (COVID 19)	0,92
Déchets verts	1595,26
Ferreux	1372,97
Bois B	9161,78
Bois C (traité)	259,38
Encombrants	8283,63
Pneus	59,63
Inerte (y compris céramiques)	2691,88
DEEE	1874,95
Gyproc - Plâtre	113,40
Palettes en bois	102,56
Plastiques durs	295,20
Verre Plat	151,20
Vêtements	142,55
Frigolite	22,75
Pneus de vélos	0,57
Total	28 046,42

Tableau : tonnages collectés par type de déchets sur les 5 Recypark.

Parcs à conteneurs mobiles

Le succès des parcs mobiles s'est à nouveau confirmé en 2020. Plus de 1.640 tonnes y ont été collectées, soit seulement 300 tonnes de moins qu'en 2019, alors que le nombre de jours d'activité est passé de 181 en 2019 à 135 en 2020 en raison de la crise sanitaire.

Ce service de proximité, fruit d'une collaboration entre l'Agence et les communes, reste donc très apprécié par la population. En plus des encombrants, ces opérations ont permis de récolter 165 tonnes de déchets électriques et électroniques (DEEE) et plus de 90 tonnes de petits déchets chimiques dangereux (peintures, produits phyto, acides, solvants, huiles...).

Encombrants	Déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE)	Petits déchets chimiques ménagers (PDCM)	TOTAL
1385	165	92	1.642

Tableau : Tonnages collectés sur les parcs à conteneurs mobiles sur l'année 2020.

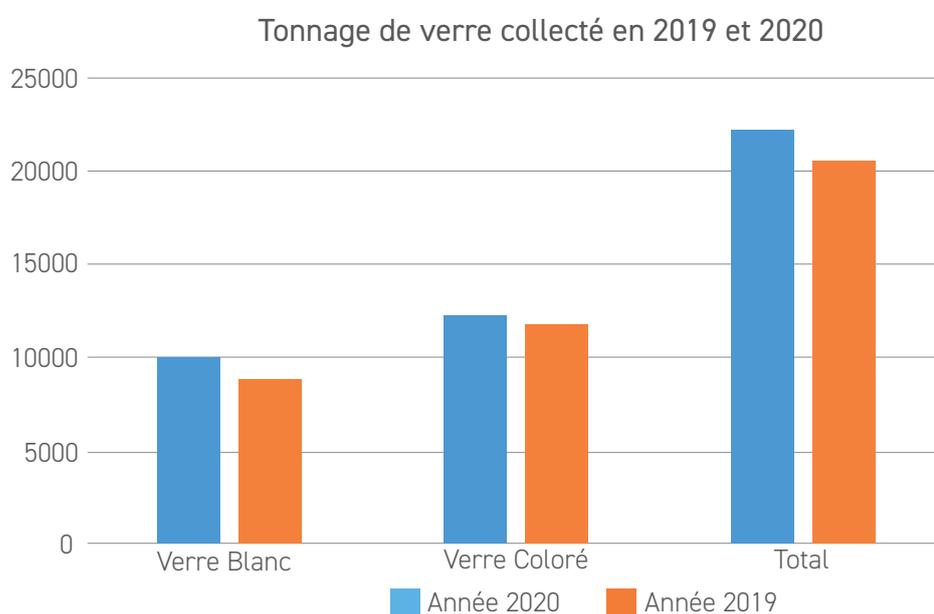
Les campagnes de parcs à conteneurs mobiles ont été réalisées sur 15 communes et sur 2 périodes, au printemps (de mars à juin) et en automne (de septembre à octobre).

Déchets chimiques ménagers

Le poids des petits déchets chimiques ménagers s'est élevé à 917 tonnes en 2020 (tous types de collectes confondues). Un chiffre très légèrement inférieur à celui de 2019 (-1.25%, soit 11,5 tonnes de moins). Les dépôts clandestins (pots de peinture, huiles...) ont aussi légèrement diminué et sont passés d'un peu plus de 43 tonnes en 2019 à un peu moins de 43 tonnes en 2020 (-400 kg).

Bulles à verre

La collecte du verre a connu une hausse de 8 % en 2020. Cette évolution est notamment liée au confinement, période pendant laquelle la production de déchets des ménages a augmenté.



	Verre Blanc	Verre Coloré	TOTAL
2019	8.818	11.735	20.553
2020	9.941	12.301	22.242

Espaces-tri

Actuellement, il y a 14 espaces-tri répartis de la façon suivante :

- Projet "Erasmus Garden" : 6 adresses pour un total de 24 conteneurs
- Projet "Tivoli" : 5 adresses pour un total de 20 conteneurs
- Projet "Cité modèle" : 2 adresses pour un total de 8 conteneurs
- Projet "Compas" : 1 adresse pour un total de 5 conteneurs (dédoublément de la fraction "déchets résiduels")

Le tonnage collecté dans les espaces-tri a connu une hausse impressionnante de 124 % en 2020 par rapport aux chiffres de 2019.

Fractions	2019	2020
Déchets résiduels	170	382
Papier/Carton	26	54
PMC	10	26
Total	206	462

Tableau : Tonnage collecté autour des espaces-tri en fonction du type de déchets, en 2019 et 2020.

Malheureusement, le tri des déchets alimentaires n'y est toujours pas respecté.

Beaucoup d'habitant·e·s utilisent encore les conteneurs orange pour y déposer les déchets résiduels, les rendant ainsi non conformes. Ces conteneurs sont donc redirigés vers l'incinérateur, sans possibilité de valorisation. Des campagnes de sensibilisation et de répression ont été demandées afin d'améliorer cette situation.

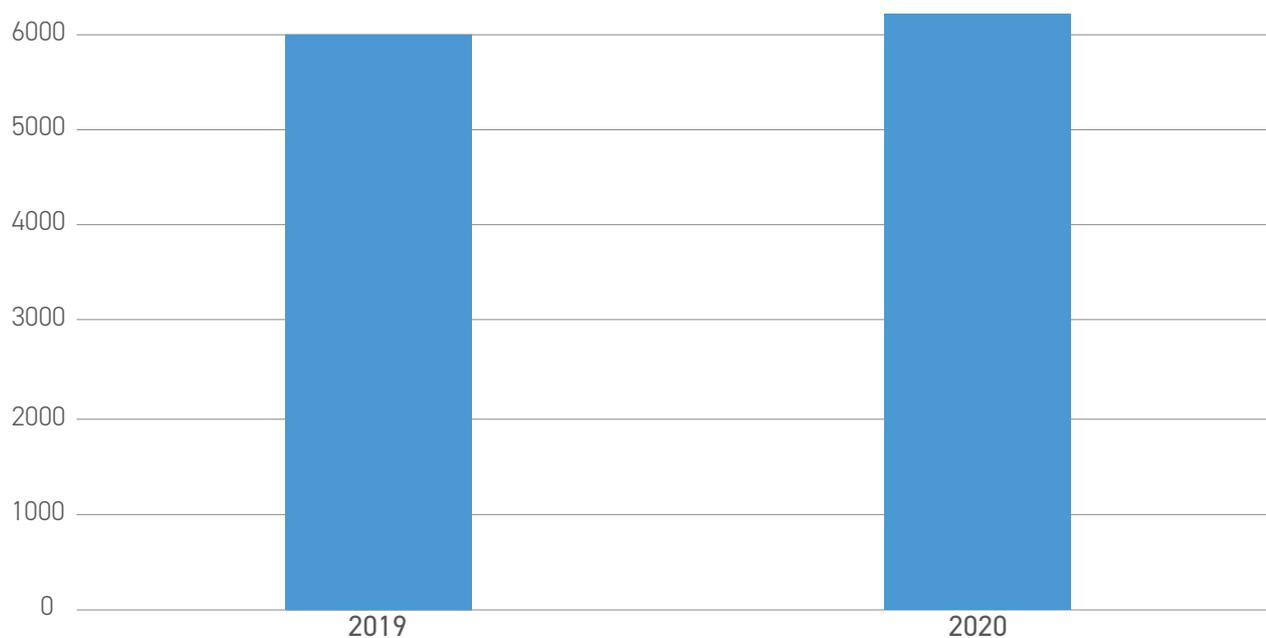
La collecte des objets encombrants à domicile

La collecte à domicile a connu en 2020 une hausse de 3 % par rapport à 2019. Une tendance à mettre en lien avec les périodes de confinement durant lesquelles la production de déchets des ménages a augmenté.

	2019	2020
Tonnage Encombrants	5991	6205

Tableau : Tonnage encombrant collecté en porte à porte sur l'année 2019 et 2020.

Tonnage Encombrant Porte à Porte - année 2019 et 2020

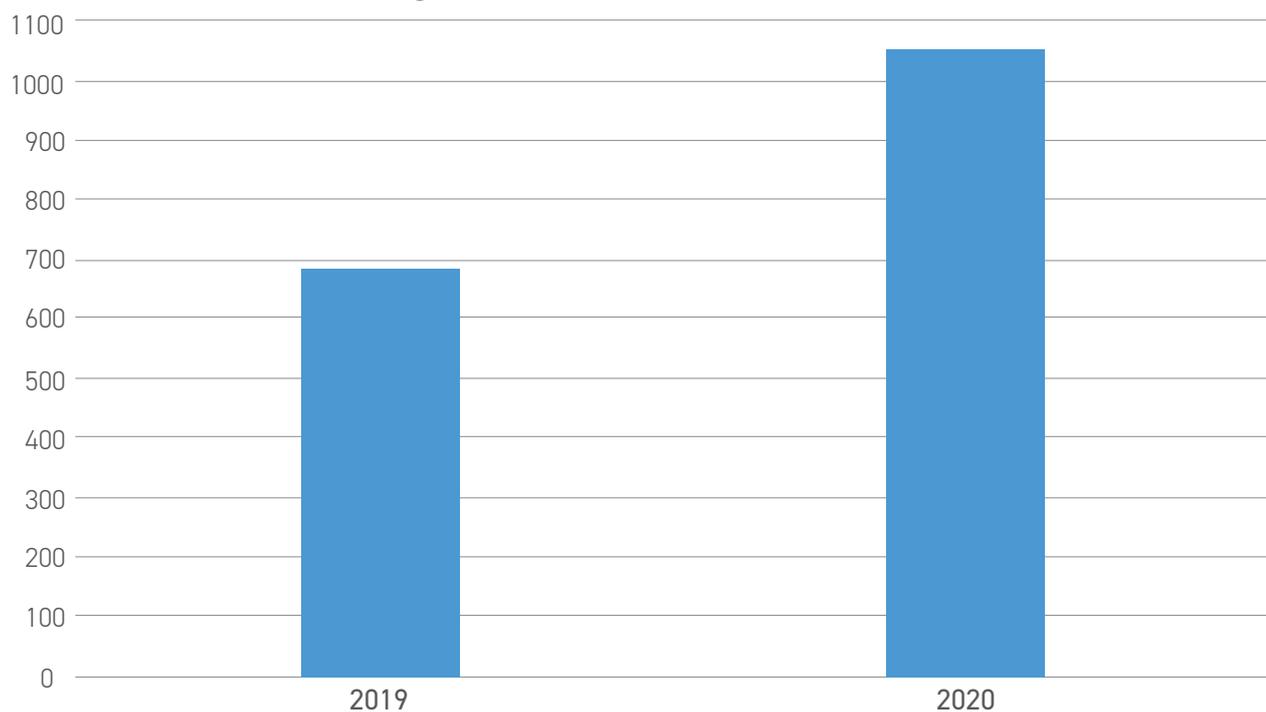


La collecte des dépôts clandestins

En raison de la pandémie et des horaires réduits des Recypark pendant une période de l'année, le nombre de dépôts clandestins a explosé. Nous avons constaté une hausse de 54 % du tonnage par rapport à 2019.

	2019	2020
Déchets clandestins	684	1055

Tonnage déchets clandestins - année 2019 et 2020



Le nettoyage

Le service Nettoyement est composé de plus de 600 collaborateurs et dispose de moyens logistiques importants (200 véhicules).

Ce service est mis en œuvre 7 jours sur 7, entre 5h et 21h30. Il assure l'entretien de 426 km de voiries régionales et de certaines voiries communales sous contrat : balayage mécanique, balayage manuel, curage des avaloirs (15.000), vidange des corbeilles (plus de 5.000), assainissement près des gares, anti-graffiti sur bâtiments régionaux, ramassage des feuilles...

Le service Nettoyement intervient également lors de festivités : fête de l'Iris, 20 km de Bruxelles, Gay-Pride, marchés et brocantes.

Covid-19

En 2020, le service Nettoyement a aussi dû s'adapter aux contraintes imposées par la pandémie. Il a notamment fallu réorganiser les interventions (balayage, vidange des corbeilles, curage des avaloirs) et intervenir de façon intensive sur les dépôts clandestins qui ont connu une forte augmentation en 2020.

Le service Nettoyement a aussi été mis à contribution pour la collecte des déchets ménagers en porte à porte lors des pics de la pandémie.

Projets en cours

De nombreux projets ont avancé en 2020. Ils donnent de nouvelles perspectives à nos missions et à nos agent·e·s :

- Du matériel plus "vert" : la volonté est d'aboutir à une conversion de notre matériel pour des solutions plus respectueuses de l'environnement et particulièrement de notre charroi, en commençant par les véhicules d'encadrement et les souffleuses.
- Poursuite du développement d'un tableau de bord sur base de KPI's.
L'objectif : améliorer notre pro-activité via l'utilisation d'outils de pilotage permettant d'atteindre les objectifs stratégiques et opérationnels et de contrôler les coûts.
- Développement d'un plan de fonctionnement transversal intégrant plusieurs services de Bruxelles-Propreté. Le but est de porter un regard critique et constructif sur l'organisation générale du travail afin de mieux le cadrer et l'améliorer. Ce plan a débuté en 2020, **les 3 première phases durent 2 ans. La totalité du plan s'étend sur 4 ans.**
- Remplacement des bouteilles d'eau en plastique par des gourdes.
- Réforme du service commercial : **l'étude des solutions a démarré en 2020 et continuera en 2021.**

Charroi

Investissement dans de nouveaux véhicules :

- 6 bennes hybrides
- 14 bennes
- 20 grandes balayeuses 4 m³
- 3 balayeuses moyennes RAVO
- 4 cureuses
- 2 véhicules urbains à châssis surbaissés munis d'une rampe pour le chargement des aspirateurs urbains.

Accord Propreté Publique et Cadre de Vie (PPCV)

Signé en décembre 2016 entre la Région et les entreprises de produits emballés Fevia et Comeos, l'Accord Propreté Publique et Cadre de Vie a pour objectif la réduction significative des déchets sauvages et des dépôts clandestins et donc l'amélioration du cadre de vie en Région Bruxelles-Capitale.

Pour atteindre cet objectif des actions "Propreté Publique" ont été mises en œuvre par les représentants de Bruxelles-Propreté et Fost Plus asbl. Parallèlement, des actions "Cadre de Vie" ont vu le jour grâce à la collaboration des représentants de Bruxelles Environnement et Fost Plus asbl. Enfin, des actions communes combinant la propreté publique et le tri ont également été développées.

Fost Plus asbl, représentant les entreprises de produits emballés en Belgique, met annuellement un montant à disposition pour la réalisation d'actions dans le cadre de l'Accord Propreté Publique et Cadre de Vie.

Marches Adepts

Fruit de la collaboration entre l'Adepts et les Points Verts, les Marches Adepts visent à sensibiliser les randonneur-euse-s bruxellois-es à la propreté publique et au tri des déchets. L'idée était de réduire concrètement les déchets sauvages sur les parcours bruxellois Points Verts de l'Adepts. Un matériel a donc été créé pour les randonneur-euse-s : sacs en bandoulière personnalisés, gants, stations de délestage pour se débarrasser des déchets en cours de route et outils de communication spécifiques. Malheureusement, à cause de la crise sanitaire, toutes les marches bruxelloises de l'année 2020 ont été annulées.

Kit de tri

Destiné aux organisateurs d'évènements privés et communaux, ce kit de tri permet une meilleure gestion des déchets et donc l'amélioration de la propreté du site de l'évènement.

Ce kit de tri comprend :

- **Du matériel** : poubelles de tri Vigipirate, panneaux de communication pour conteneurs 240L, autocollants pour conteneurs, cendriers de vote, beach flags pour îlots de tri, Recyclepoint, matériel de nettoyage

pour les éco-teams (gants, chasubles, pinces), outils de communication, page web, outils pour autres évènements.

- **Un accompagnement** : deux facilitateur·trice·s de tri accompagnent les organisateur·trice·s privé·e·s et communaux·ales dans leur démarche de gestion des déchets et de propreté.

Opération dépôts clandestins

Le projet "Opération dépôts clandestins" avait pour objectif de sensibiliser la population au problème des dépôts clandestins en mettant en scène des dépôts clandestins fictifs sur des lieux emblématiques de Bruxelles : Manneken Pis et le Mont des Arts.

L'idée était d'interpeller les passants en faisant passer le message suivant "Ici, c'est choquant ? Et bien ça devrait l'être partout ailleurs !". La deuxième partie de l'action se déroulait sur un réel lieu de dépôt clandestin. Les passants étaient ensuite interviewés. Tous étaient unanimes : les dépôts clandestins n'ont rien à faire à Bruxelles.

Ces interviews (33 au Manneken Pis, 30 au Mont des Arts, 11 en lieux réels) ont été montées en vidéo puis relayées sur les réseaux sociaux. Ces vidéos ont connu un joli succès : 1.647 réactions et 4.691 interactions.

Cendriers de poche

5.000 cendriers de poche ont été distribués lors des séances de sensibilisation au jet de mégots organisées par le service Communication. Ces cendriers proviennent d'un fournisseur français qui garantit :

- Une fabrication française
- Une fabrication à base de matières recyclées et recyclables
- Des fournisseurs locaux pour les matériaux
- Un emballage réduit
- Des cendriers lavables et réutilisables à l'infini.

Glutton

Bruxelles-Propreté a la volonté de trier les déchets PMC collectés par les balayeurs lors de leurs missions. L'Agence teste actuellement un projet pilote qui consiste à utiliser des kits de vidage intégrés aux machines Glutton. Ces kits permettent aux balayeurs de trier les déchets PMC. Depuis le 26 novembre 2020, une moyenne de 750g a été collectée par tournée. Un chiffre encourageant sachant que la période hivernale est plus calme en terme de déchets sauvages.

Nudges

Pour lutter contre la malpropreté de l'espace-tri de Tivoli, des nudges ont été placés sur les plateformes des bornes. Cet espace-tri a été choisi car c'est un site qui rencontre malheureusement beaucoup de problèmes liés aux dépôts clandestins et au mauvais tri.

Un nudge est une incitation douce à un changement de comportement. L'objectif est d'inciter les citoyen·ne·s à s'approprier l'espace public en entrant dans leur schéma mental grâce à des références connues en matière de propreté : carrelages évoquant la fraîcheur, parterres fleuris évoquant les parcs et jardins ou encore petits monstres évoquant l'humour et l'enfance. Les nudges permettent de diminuer les dépôts clandestins, d'embellir l'espace-tri et de s'approprier l'espace public

Parc Josaphat

En collaboration avec la Commune de Schaerbeek, 9 îlots de tri ont été installés dans le parc Josaphat. Ces îlots permettent le tri des déchets PMC, verre et résiduels. Grâce à des analyses de composition des poubelles et des déchets sauvages, on constate une diminution des déchets sauvages de 12% suite à cette installation. Le tri des déchets PMC s'est également amélioré : il y a 1/3 de déchets résiduels en moins dans la poubelle PMC. Enfin, tant les usagers du parc que les gardiens sont ravis et satisfaits de ces îlots de tri. Des retours positifs sont également parus dans la presse.

Le traitement des déchets

En 2020, la quantité de déchets produits en Région bruxelloise correspond à +/- 272 kg par an et par habitant. Cette quantité oblige Bruxelles-Propreté à trouver un équilibre subtil pour que les solutions de traitement soient le fruit d'une optimisation entre différents enjeux : préservation de l'environnement, création d'emplois locaux et d'activités économiques, limitation des nuisances en milieu urbain et coût de valorisation acceptable.

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

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

1. Valorisation :

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

2. Préparation en vue du réemploi :

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

3. Recyclage :

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

4. Élimination :

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

En 2020, les déchets-ressources ont fait l'objet des traitements suivants :

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

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

Recyclage du verre

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

Compostage des déchets de jardin

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

Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et aux habitants depuis 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: **Bruxelles-Energie**, à travers son centre de tri **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 déchets résiduels et assimilés 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 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 du complexe commercial Docks Bruxsel.

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 :

- 6.358 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2020 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 75.391 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassements routiers.
- 7.465 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sel en Allemagne.
- 3.195 tonnes de sels résultant du "lavage" des fumées sont recyclées par un producteur français de soude.

Seul 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		2017	2018	2019	2020
ENTREES (en tonnes)	Apports entreprises privées	152.876	148.138	155.744	140.039
	Bruxelles-Propreté	338.510	322.684	317.014	315.675
	Pouvoirs publics et assimilés	21.547	21.466	20.946	17.733
	TOTAL	512.933	492.288	493.704	473.447
SORTIES (en tonnes)	Cendres volantes	8.504	7.836	7.656	7.465
	Ferraille	7.183	6.826	6.654	6.358
	Gâteaux	725	759	702	759
	Mâchefers	81.538	79.143	77.925	75.391
	Sel	3.371	3.084	3.418	3.195
	TOTAL	101.321	97.648	96.355	93.168
PRODUCTION VAPEUR/ENERGIE	Vapeur (en tonnes)	1.312.185	1.299.701	1.303.954	1.059.341
	Électricité brute GWh	286	281	279	230
	Consommation usine GWh	40,8	40	41	36
	Production réseau GWh	245,4	240	234	191

Collectes et valorisation des déchets sélectifs et résiduels

Dans le cadre de l'ordonnance relative aux déchets, le taux de recyclage/réemploi pour la Région Bruxelles-Capitale doit être de 50% en 2020. Le calcul se fait sur base des déchets ménagers collectés par l'Agence mais aussi via d'autres canaux de collecte (économie sociale, compostage de quartier, autres canaux de collecte des producteurs dans le cadre de leur responsabilité élargie/obligation de reprises¹, collecte des communes ne passant pas par l'Agence).

2020				
Tableau groupé				
Année 2020 (tonnes)	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
	Uniquement ABP	Réemploi et recyclage		
Déchets ménagers collectés par l'ABP	121,864.97	207,112.19	37,0%	328,977.16
Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)	0,00			0,00
Total déchets ménagers collectés et non collectés par l'ABP	121,864.97	207,112.19	37,0%	328,977.16
Total déchets non ménagers collectés par l'ABP	31,778.50	88,762.89	26,4%	120,541.39
Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)	153,643.47	295,875.08	34,2%	449,518.56
Tableau détaillé				
Année 2020 (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				
déchets résiduels		206,852.81		206,852.81
papiers/cartons	24,681.08			24,681.08
PMC	11,444.27			11,444.27
verre d'emballage	27,223.96			27,223.96
déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	21,183.25			21,183.25
Encombrants, DEEE, plastiques...	37,332.41	259.38		37,591.79
Total déchets ménagers collectés par l'ABP	121,864.97	207,112.19	37,0%	328,977.16
Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)				
déchets résiduels	en attente données non ABP			
papiers/cartons	en attente données non ABP			
PMC	en attente données non ABP			
verre d'emballage	en attente données non ABP			
déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	en attente données non ABP			
Encombrants, DEEE, plastiques...	en attente données non ABP			
Total déchets ménagers non collectés par l'ABP				0,00
Total déchets ménagers collectés et non collectés par l'ABP	121,864.97	207,112.19	37,0%	328,977.16
Déchets non ménagers collectés par l'ABP				
déchets résiduels		88,762.89		88,762.89
papiers/cartons	23,390.68			23,390.68
PMC	3,651.72			3,651.72
verre d'emballage				0,00
déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	1,117.60			1,117.60
Encombrants, DEEE, plastiques...	3,618.50	0.00		3,618.50
Total déchets non ménagers collectés par l'ABP	31,778.50	88,762.89	26,4%	120,541.39
Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)	153,643.47	295,875.08	34,2%	449,518.56

¹ Comme RECUPEL ou BEBAT par exemple

Le service Support Clients et Citoyens (SUPCC)

Le service Support Clients & Citoyens a été mis en place en 2015. Il a pour but d'augmenter la satisfaction et la fidélisation des citoyen-ne-s et des clients commerciaux tout en diminuant le nombre de contentieux et de réclamations.

Tout en capitalisant sur ces gains d'efficacités, les travaux de réforme des services commerciaux, entraîneront une distinction graduelle des services transversaux fournis par SUPCC. Ces modifications seront initiées courant 2021.

Réclamations

En 2020, le SUPCC a enregistré 27.527 plaintes dont 22.053 recevables pour Bruxelles-Propreté (collectes, nettoyage, versages sauvages, comportement des agent-e-s).

100% des plaintes ont été traitées dans le délai légal. 5.474 des plaintes n'étaient pas fondées.

Les plaintes recevables peuvent être classées dans les catégories suivantes :

- Problèmes opérationnels "au sens large" (99 %), dont 8.068 constats de versages sauvages.
- Traitement discourtois (1 %)

Enlèvements d'encombrants à domicile

La centrale téléphonique, composée de 10 téléopérateur-trice-s, a enregistré 45.340 rendez-vous pour la collecte des déchets encombrants en 2020.

Nouveaux contrats

Vu la situation exceptionnelle et difficile liée à la crise sanitaire, l'Agence a maintenu son niveau de service et son portefeuille de contrats commerciaux. En 2020, ce portefeuille comptait plus de 14.700 contrats commerciaux et près 4.700 contrats assimilés ménagers.

Le service Communication

Communication interne

2020 devait être synonyme d'année exceptionnelle pour Bruxelles-Propreté puisque l'Agence célébrait ses 30 ans d'existence.

Pour l'occasion, le service Communication avait planifié de nombreux projets en communications internes et externes. Le logo de Bruxelles-Propreté a même été relooké.

En janvier, un petit déjeuner sain, bio et local a été offert avant le départ sur tournée de chaque agent-e opérationnel. Les 2.400 membres des équipes de terrain se sont également vu offrir un calendrier avec des photos des métiers de l'Agence, ainsi qu'un tour de cou arborant le logo "30 ans".

La Covid-19 a évidemment mis fin au programme "30 ans". La communication interne s'est dès lors concentrée sur la gestion et la diffusion d'informations liées à la pandémie. Principalement, des informations sur l'hygiène et la sécurité.

Les informations diffusées autour de la crise sanitaire ont représenté une bonne centaine de mails et autant d'affiches et de visuels sur les écrans présents dans les douze secteurs d'activité de Bruxelles-Propreté.

Il a aussi fallu moduler les messages et jongler entre les réalités bien différentes du personnel administratif en télétravail et celles du personnel ouvrier.

Pour produire autant de matière et relayer la juste information, la bonne collaboration entre les services a été déterminante, et ce plus particulièrement avec la Direction Générale, la Direction Opérationnelle et la Direction des Ressources Humaines.

Communication en Mass Media

Après quelques semaines de pandémie, un constat a été dressé : certaines rues étaient jonchées de déchets issus directement de la crise sanitaire : masques, gants et mouchoirs usagés.

Pour éviter le risque d'une plus grande propagation du virus, Bruxelles-Propreté a lancé une campagne de sensibilisation en juin 2020. Cette campagne a été conçue en partenariat avec Fost Plus et Bruxelles-Environnement à travers la convention PPCV (Propreté Publique et Cadre de Vie).

A travers cette campagne, les citoyen·ne·s ont été sensibilisé·e·s à :

- ne pas jeter leurs déchets par terre
- privilégier des masques réutilisables en tissu
- ne pas utiliser les poubelles publiques pour se débarrasser de leurs masques/gants/mouchoirs mais bien la poubelle de leur domicile.

Pour garantir la diffusion la plus large possible de ces messages de salubrité publique, Bruxelles-Propreté a collaboré avec BeWapp (Wallonie Plus Propre) et permis ainsi une diffusion simultanée à Bruxelles et en Wallonie.

- Des spots radio en français, néerlandais, turc, arabe et espagnol ont été diffusés durant 2 semaines. Des affiches ont été développées et placées sur les 250 camions de collecte de Bruxelles-Propreté, soit 250 faces en français et 250 faces en néerlandais.
- Des affiches ont aussi été distribuées dans une centaine d'immeubles et dans de nombreux commerces de la Région.
- Enfin, 250 affiches ont été livrées à 4 administrations communales pour distribution aux citoyen·ne·s.

Communication digitale

Pour fêter les 30 ans de Bruxelles-Propreté, plusieurs projets de communication digitale avaient été développés.

La pandémie a forcé la révision des priorités et l'orientation vers une communication digitale de crise, presque exclusivement centrée sur les adaptations liées aux mesures sanitaires imposées par les autorités fédérales et régionales.

Durant la pandémie, les missions de Bruxelles-Propreté ont fait l'objet d'importants remaniements (collectes, Recypark,...). Ces informations ont été transmises à la population via des canaux de communication rapides : presse, site internet et page Facebook. Il était essentiel de ne pas diluer l'information afin de s'assurer qu'un maximum de citoyen·ne·s comprenne précisément les changements et les consignes.

Les sujets de communication ont donc essentiellement concerné ces modifications ainsi que les bonnes pratiques en matière de tri, de propreté publique et de gestion des déchets en période de crise sanitaire (masques, gants, mouchoirs...).

Durant cette période, la valorisation du travail des agent·e·s a été l'autre point d'attention de la communication digitale. En effet, les missions de Bruxelles-Propreté, en raison de leur caractère essentiel, ont toutes été maintenues et les agent·e·s ont continué à travailler sans relâche dans cette période de crise. Le travail qu'ils/elles ont accompli a été remarquable et il était important de le souligner. D'ailleurs, de nombreux·ses Bruxellois·es ont également témoigné leur reconnaissance à nos équipes de terrain.

En 2020, les publications sur la page Facebook ont enregistré des taux d'interaction avec la communauté nettement supérieurs à la normale.

En outre, sur l'année 2020, la communauté s'est accrue de plus de 30 %, passant de 12.218 à 16.454 fans.

Cette augmentation est un signe indéniable que la stratégie mise en place était en adéquation avec les besoins et les attentes des citoyen·ne·s. En effet, les membres de notre communauté sont en attente de communication utile et concrète sur la gestion des déchets.

Durant cette période, le service Communication a renforcé sa collaboration avec Bruxelles-Environnement et Fost Plus afin d'uniformiser la communication des consignes et d'éviter un sentiment de confusion dans la population bruxelloise. Cela s'est traduit par une diffusion concertée et réciproque des messages sur les pages Facebook des trois acteurs.

En septembre, lorsque les consignes ont commencé à être bien ancrées, le service Communication a développé sur Facebook, avec la participation de Fost Plus, une campagne audacieuse pour lutter contre les dépôts clandestins d'encombrants qui avaient malheureusement augmenté durant cette période. Pour ce faire, l'agence de communication The Manifest a simulé des dépôts clandestins à des endroits emblématiques de Bruxelles : aux abords du Manneken-Pis et sur le promontoire du Mont Des Arts.

La réaction des passants ne s'est pas fait attendre et a été relayée sur la page Facebook de Bruxelles-Propreté, sous forme de vidéos.

Pédagogie et communication de terrain

Sans surprise, les activités de l'équipe Pédagogie et Communication de terrain ont été largement impactées par la crise sanitaire tout au long de l'année 2020.

Concernant le volet Pédagogie, l'ensemble des animations scolaires et extra-scolaires ont été mises en pause en mars 2020.

Les trois premiers mois de l'année ont néanmoins permis de poursuivre la sensibilisation du public scolaire à la propreté publique. Celle-ci a été menée à Bruxelles-Ville, définie comme prioritaire pour l'année scolaire 2019-2020, avec les résultats suivants :

- 6 visites Analyse & Conseils
- 46 animations maternelles
- 33 animations pour les 1^e > 2^e primaires
- 45 animations pour les 3^e > 6^e primaires

Suite à la réouverture des écoles en septembre 2020, 3 Packs Matériel ont également été proposés à des écoles bruxelloises.

En janvier, février et mars 2020, le service a réalisé 25 visites de Recyclis, 9 visites de Bruxelles-Compost et 8 visites du Recypark Sud.

Les mois suivants ont été exploités pour la mise en place de visites guidées virtuelles, permettant au public de découvrir les installations à distance. Dans ce cadre, 2 visites virtuelles pilotes ont été réalisées. Les résultats positifs permettent d'envisager une suite favorable à ce projet.

Concernant le volet Communication de terrain, l'équipe a poursuivi ses actions en support aux services opérationnels, avec les résultats suivants :

- 406 distributions de toutes-boîtes
- 40 prises en charge de dispositifs pour bulles-à-verre (mise en place de panneau + distribution de toutes-boîtes dans le quartier)

- 25 sensibilisations sous forme de distribution de documents, mémo-tri, calendriers de collectes, leaflets sacs verts... Ces distributions ont été réalisées en porte-à-porte ou en toutes-boîtes, en fonction des mesures sanitaires en vigueur au moment de l'action.
- 6 actions de soutien (campagne de communication Covid-19, sensibilisation auprès des Recypark, sensibilisation au sein de communes bruxelloises,...)

Un seul évènement a pu être pris en charge avant le confinement de mars 2020 : Art TrucTroc & Design, en février 2020.

Cet évènement a donné un coup de projecteur particulier sur la collecte des déchets alimentaires grâce à la distribution de sacs orange et à l'habillage de conteneurs orange réalisé en direct par des graffeurs. Les visiteurs avaient également la possibilité de décorer eux-mêmes leur conteneur.

Enfin, 5 clean-up citoyens ont été soutenus via la formule traditionnelle prévue par le programme #WakeUpCleanUp. À la suite de la crise, le programme a été revu afin de garantir le respect des consignes sanitaires, tant au niveau de la mise à disposition du matériel que de la limitation du nombre de participants.

Le service a aussi soutenu 8 autres actions de nettoyage, en fournissant aux participants les sacs-poubelles requis et en prévoyant l'enlèvement des déchets récoltés à la fin de l'action.

Le service des Ressources humaines

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

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

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

Covid-19

La pandémie du Covid-19 a forcément eu d'importantes répercussions sur l'activité des Ressources Humaines.

Notons tout d'abord que le taux d'absentéisme a fortement augmenté lors de la première vague de contamination, jusqu'à atteindre, autour du 25 mars 2020, 23% de l'ensemble du personnel et jusqu'à 27% au nettoyage. Le taux moyen d'absentéisme en situation normale est de 6 à 8%.

La cellule recrutement a dû procéder à de nombreux engagements exceptionnels et temporaires, tant en CDD (contrat à durée déterminée) qu'en contrats intérimaires.

Cet absentéisme exceptionnel a également généré de nombreuses questions quant à la situation administrative des agent-e-s impacté-e-s (écartement, quarantaine, maladie,...). Afin de suivre au mieux la réglementation mouvante sur ce sujet, la direction des Ressources Humaines a décidé de mettre en place une cellule spécifique à la gestion du Covid-19.

Cette cellule comportait 2 niveaux :

- un front desk permettant de répondre aux interrogations des agent-e-s par téléphone
- un back office dédié à la gestion des agent-e-s malades ou écarté-e-s car positif-ve-s ou en contact à haut risque avec une personne contaminée.

De nombreuses mesures, tant opérationnelles qu'administratives, ont été mises en place afin de limiter le risque de contagion tout en maintenant nos activités essentielles.

Ces différentes mesures ont fait l'objet de concertations régulières avec les organisations syndicales (jusqu'à une fois par semaine au plus fort de la crise), en présence du conseiller en prévention et du médecin du travail.

Ainsi, Bruxelles-Propreté peut s'enorgueillir d'avoir rapidement rétabli un taux d'absentéisme "gérable", ainsi qu'un taux de contamination relativement faible tout au long de la crise.

Lors de ces concertations, il a également été fait mention de mesures plus "logistiques", concernant la distribution de masques et de gel hydroalcoolique à notre personnel par exemple ou la signalisation permettant le respect de la distanciation sociale dans les secteurs.

Le secrétariat des Relations Sociales et la Direction Générale ont notamment été en contact étroit avec le SPF Inspection Sociale afin de répondre à l'ensemble de leurs recommandations.

Le télétravail a été largement appliqué pour le personnel dont les tâches étaient réalisables à distance.

Télétravail

Les Ressources Humaines ont dû intégrer ce nouveau mode de prestation afin de maintenir un monitoring administratif des activités de service.

Un télétravail occasionnel avait été instauré à partir du 1er janvier 2020. La crise ayant considérablement accéléré cette dynamique, Bruxelles-Propreté a souhaité mettre en place une possibilité de télétravail structurel dès le mois de janvier 2021. Toutes les procédures ainsi que les outils nécessaires ont été développés pour permettre cette évolution structurelle.

Audits

L'année 2020 aura également été marquée par la réalisation de différents audits de l'Agence. Ceux-ci ont nécessité l'investissement des Ressources Humaines pour fournir toutes les informations et données statistiques requises par les auditeurs.

Ces audits étant fort complets, la charge de travail générée pour le service a été considérable. Suite à ces audits, le directeur des Ressources Humaines a participé au plan de redéploiement souhaité par la Direction Générale et le cabinet de tutelle.

Plan personnel

Parallèlement, Bruxelles-Propreté a développé un plan de personnel ambitieux pour 2021-2022.

L'idée de base étant de remédier au manque d'effectif dans les services de support.

Pour y parvenir, l'Agence continue ses démarches pour que le statut incorpore cette dimension.

Le service des Ressources Humaines est de plus en plus sollicité et doit assumer de nouvelles missions. Afin d'adapter sa structure de fonctionnement, le service a mené un travail de réflexion en collaboration avec une société de consultance externe.

Rémunération

Suite à la décision du Gouvernement d'autoriser la mise en œuvre de l'accord sectoriel 2017/2018 (protocole 2017/26), la cellule rémunération a mis en place l'allongement des échelles barémiques jusqu'à 45 ans de carrière.

Ecole Régionale de la Propreté Publique

Cellule formation - Ressources humaines

L'année 2020 a fait l'objet d'une réorganisation du service des Ressources Humaines. L'École Régionale de Propreté Publique (ERPP) a été divisée en 2 pôles. Les formations techniques sont passées dans le giron du service GPA (Gestion du Parc Automobile) au 1er juin 2020. Dans le bilan ci-dessous, les formations techniques sont donc comptabilisées jusqu'au 31 mai 2020.

Covid-19

Le coronavirus a fortement impacté la formation des agent·e·s. Toutefois, la cellule Formation a maintenu ses activités dans le respect des prescriptions sanitaires gouvernementales.

Lors du premier confinement, le temps consacré à la formation a logiquement diminué, surtout en avril 2020. Les mesures de protection sanitaire étant plus aisées à mettre en place par la suite, les formations techniques se déroulant en extérieur ont pu reprendre dès le mois de mai.

La Covid-19 a principalement impacté les formations généralistes et donc le personnel administratif. Cependant, des formations ont tout de même été dispensées pour assurer l'intégration des nouveaux engagés. Le format a été adapté, avec des groupes restreints et un contenu pédagogique concentré.

Cette crise a aussi joué un rôle de catalyseur pour la numérisation de nos formations. Une réflexion avait déjà été entamée pour adapter notre offre de formations "classiques" à des schémas d'enseignements hybrides ou numériques. Dans la mesure du possible nous cherchons à diversifier nos supports techniques formatifs et à accélérer notre ajustement au "way of learning". Cette dynamique est également partagée par nos prestataires externes.

Une première expérience a été menée avec une formation pleine de sens dans le cadre du confinement : Télétravail et Ergonomie. Dans les mois et les années à venir, des outils et des contenus pédagogiques spécifiques nous permettront d'assurer des formations complètes à distance.

La cellule Formation a vécu l'année 2020 au rythme des marées montantes et descendantes du confinement.

Objectif

L'objectif général d'apprentissage cible la professionnalisation, l'autonomie, la sécurité et le bien-être des agent·e·s. Il est défini sur base des besoins relevés auprès des participant·e·s ou par les organes de concertation et de consultation.

Les objectifs spécifiques sont d'accroître le leadership organisationnel et de renforcer la collaboration transversale entre les services. Ils sont définis par la Direction générale et les responsables de service.

Effectifs de la cellule Formation

Au 1er juin 2020, suite à la scission de l'École Régionale de Propreté Publique et le transfert des formateurs techniques vers le service GPA, la cellule formation des Ressources humaines comptait 2 personnes affectées aux formations "Accueil" et au suivi des agent·e·s sur le terrain.

3 formateur·trice·s généralistes assurent les formations continues du personnel, développent de nouvelles formations et prennent en charge des volets de formations précis de l'"Accueil" (ergonomie, charge psycho-sociale,...) et administrent les CAP code 95 (Certificat d'Aptitude Professionnelle) agréés par le SPF Mobilité et Transports.

3 agent·e·s administratif·ve·s sont affecté·e·s au volet organisationnel des formations. Leurs missions englobent un champ très large d'activités : programmation et invitation aux formations, réalisation des cahiers des charges ou du volet formation du plan annuel d'action (PAA) ainsi que l'élaboration de plans de formation.

Les demandes de formations

Le/la travailleur·euse, au regard des compétences qu'il doit acquérir pour un meilleur bien-être dans la réalisation de ses missions, effectue une demande de formation à sa ligne hiérarchique. La ligne hiérarchique peut également détecter une nécessité de formation et solliciter l'agent·e pour parfaire ses connaissances.

Aucune distinction n'est établie au regard du statut, du grade ou du genre pour bénéficier d'une formation.

Le personnel féminin et masculin à l'Agence

Au 31 décembre 2020, l'Agence comptabilisait 2941 membres du personnel :

- 204 femmes (7 %) et 2.737 hommes (93 %)
- 2.628 sous statut ouvrier·ère comprenant 74 femmes (3%) et 2.554 hommes (97%)
- 313 sous statut employé·e comprenant 130 femmes (42 %) et 183 hommes (58 %)

Les formations en quelques chiffres clés

En sachant que les formations techniques ne sont plus incluses dans nos statistiques à dater de juin.

En 2020 :

- 638 personnes différentes ont suivi une formation entre janvier et mai, soit une moyenne : 127,6 participant·e·s/mois
- 621 personnes différentes ont suivi une formation entre juin et décembre soit une moyenne de 88,71 participant·e·s/mois
- 89 journées de formation organisées en externe de janvier à mai – Moyenne : 18 / mois
- 190 journées de formation organisées en interne de janvier à mai – Moyenne : 18/mois
- 5 journées de formation organisées en externe de juin à décembre – Moyenne : 1 / mois

- 127 journées de formation organisées en interne de juin à décembre – Moyenne : 18/mois
- 317 journées de formation en interne en 2020 – Moyenne 28/mois
- 68 intitulés différents de formation dispensés en interne en 2020

Le personnel féminin et masculin en formation

Sur les 2.941 membres du personnel, 1.259 agent·e·s ont suivi une formation en 2020.

- 76 femmes (6,04%)
- 1.183 hommes (93,96%)

Sur les 204 femmes membres du personnel, 37 % ont suivi une formation en 2020.

Sur les 2.737 hommes membres du personnel, 43 % ont suivi une formation en 2020.

Au global, 1.259 personnes ont bénéficié d'une formation en 2020, soit 43 % des agent·e·s.

L'accès volontaire à une formation ou l'attribution d'un formation dépend uniquement du rôle de l'agent·e au sein de l'entreprise et ne tient aucunement compte du genre.

Les formations selon le type de contrat : ouvrier (OPP) / employé (administratif)

Au 31 décembre 2020, Bruxelles-Propreté comptabilisait 2.941 membres du personnel :

- 2.628 sous contrat ouvrier·ère (89%)
- 313 sous contrat employé·e (11%)

95% des formations de janvier à mai 2020 ont été suivies par du personnel ouvrier contre 5 % pour le personnel employé.

97% des formations de juin à décembre 2020 ont été suivies par du personnel ouvrier contre 3% pour le personnel employé

Sur l'année 2020, 96% des formations ont été suivies par du personnel ouvrier·ère et 4% par du personnel employé·e.

Le service Social

L'Asbl service Social de Bruxelles-Propreté est composée de trois animatrices et de quatre assistantes sociales. Les animatrices travaillent à améliorer le cadre de vie des agent-e-s en organisant des activités conviviales ou en proposant des sorties culturelles et familiales à des tarifs avantageux. Les assistantes sociales fournissent conseils et assistance aux agent-e-s qui rencontrent des difficultés de parcours.

Le prisme des activités du service Social est large :

- Aide psychologique et administrative pour divers problèmes personnels et professionnels
- Obtention de primes dans le cadre de frais paramédicaux et autres
- Organisation d'excursions et d'activités familiales
- Proposition de tarifs avantageux pour des parcs d'attractions, des cinémas, etc...

Les primes du service Social

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

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

Les activités

En 2020, du fait de la pandémie, le service Social n'a pas pu organiser d'activités pour le personnel et leurs familles.

Vente de tickets

Le service Social propose l'achat de différents tickets à prix réduits aux membres de l'Agence. Ici aussi, suite à la pandémie qui a engendré la fermeture des différents parcs d'attractions, cinémas, fitness, ... la vente de tickets a logiquement connu une baisse importante.

Interventions financières

Ci-dessous un résumé des interventions financières octroyées en 2020 par les assistantes sociales, essentiellement sous forme d'avance à récupérer en mensualités sur le salaire.

- Prêts : 22
- Dons : 0
- Avances sur salaire : 28
- Avances récupérables directement par le service financier de l'Agence : 12

Qui a fait appel au service Social ?

En 2020, les assistantes sociales ont été sollicitées 5.130 fois. Le plus souvent, l'agent-e fait lui-même la démarche, qu'il soit actif.ve (4.113 demandes) ou pensionné.e (89 demandes).

Dans les autres cas, c'est la famille directe (épouse, enfant, parent) pour 231 cas ou la veuve (61) qui adresse la demande.

En raison des circonstances particulières de cette année, le service Social a été beaucoup sollicité par le personnel mais aussi par d'autres intervenants comme des propriétaires, des créanciers ou des avocats (223 sollicitations).

Comment s'est-on adressé au service Social ?

La façon la plus efficace pour un-e agent-e de rencontrer les assistantes sociales était, jusqu'en mars 2020, de se rendre directement au bureau.

En raison de l'épidémie de Covid-19, le travail social, fondé sur le contact interpersonnel et la relation humaine, a dû se réinventer. Dès que cela s'est avéré possible, une permanence sociale en présentiel a été assurée, au moins une ou deux fois par semaine.

En 2020, il y a eu 1.448 visites au bureau. Il y a également eu 3.140 appels téléphoniques (messages WhatsApp inclus) et 531 échanges par mail ou par courrier.

Les visites à domicile, qui ont pour objet de soutenir les agent-e-s malades, d'assister aux enterrements ou de rendre visite aux veuves, n'ont pas pu avoir lieu en 2020. Seules 11 démarches extérieures ont été comptabilisées.

Socialement, l'année 2020 a été marquée par des besoins spécifiques :

- Un sentiment d'isolement, de manque de considération et de peur pour les agent·e·s de terrain qui devaient continuer à travailler dans des conditions difficiles. Cette peur se manifestant surtout vis-à-vis de leur responsabilité familiale.
- Le service Social a également été sollicité pour les problèmes liés à la fermeture des frontières. Plusieurs agent·e·s (67 au total) ont été dans l'impossibilité de regagner la Belgique après avoir passé leurs vacances annuelles à l'étranger.
- Le service Social a été sollicité par des agent·e·s qui souhaitaient prendre leurs congés à l'étranger malgré les conditions restrictives. Il s'agissait principalement de personnes avec une double nationalité. Il a fallu estimer le risque financier d'une quarantaine non payée au retour en comparaison avec la perte financière de l'annulation de leurs vacances.
- Le service Social a été aux côtés d'agent·e·s directement touchés par des problèmes de santé (389 cas). À cause d'une contamination de Covid-19, certains ont perdu des parents et ont dû assumer des funérailles.
- Malgré les difficultés des agences immobilières pour organiser des visites de logement, des agent·e·s ont choisi cette période compliquée pour déménager. En 2020, le service Social a octroyé 24 garanties locatives.

Le service Recherche et verbalisation

Le service Recherche et Verbalisation a poursuivi en 2020 ses actions habituelles de recherche et de constatation d'infractions en matière de gestion des déchets, et ce sur l'ensemble du territoire de la Région Bruxelles-Capitale.

Ces infractions concernent les déversages clandestins ainsi que la collecte, le transport ou l'exportation illicite de déchets. Les actions sont effectuées soit par le service seul, soit en collaboration avec les zones de police et/ou les services communaux. Les agent-e-s interviennent tant par procès-verbal que par mesure de contrainte, aussi bien sur la voie publique que sur les terrains privés. Lorsque le Parquet décide de ne pas poursuivre pénalement les auteurs des faits constatés, le dossier est renvoyé vers l'Agence qui peut imposer une amende administrative, située entre 50 € et 62.500 €, en plus des frais d'enlèvement et de traitement des déchets.

Covid-19

L'année 2020 restera dans les mémoires comme une année atypique pour le service "Recherche et verbalisation".

Si le mois de janvier 2020 a vu une augmentation de près d'un tiers du nombre de procès-verbaux par rapport à ceux établis en janvier 2019, la pandémie a obligé rapidement les contrôleurs à cesser la fouille des sacs et à rechercher d'autres manières de constater les infractions.

Il en a résulté une nette augmentation des constatations en flagrant délit : **1.261 constats ont été établis en 2020, dont 337 portaient sur des versages sauvages et 924 concernaient des salissures (jets de mégots, petits déchets,...).**

Le contrôle relatif à l'obligation du tri a également dû être interrompu pendant plusieurs mois et n'a repris que sur un mode mineur lorsque les contrôleurs ont reçu des moyens de protection individuelle supplémentaires, notamment des visières.

Dépôts clandestins

Les premières caméras de surveillance semi-mobiles ont été déployées sur des sites connus pour être des lieux de déversages clandestins et les résultats ont été au rendez-vous : entre le 25 mars et le 31 décembre 2020, non moins de 273 procès-verbaux ont été établis sur base des images transmises.

Ces procès-verbaux portaient fréquemment sur des dépôts plus importants, de plusieurs m³ de déchets encombrants ou de déchets de construction.

Télétravail

Outre les contrôleurs, la pandémie a obligé le secrétariat et le staff à repenser leur mode de fonctionnement au regard du télétravail obligatoire. Étant donné que le télétravail occasionnel avait déjà été largement adopté en 2019 par ces deux composantes du service, le rythme de travail n'a été que marginalement impacté en 2020. Néanmoins, les auditions ont été interrompues pendant une majeure partie de l'année, les contrevenants étant invités à faire connaître leurs arguments par écrit.

Malgré toutes les difficultés, 2020 s'est terminée avec un total de 2.880 procès-verbaux initiaux contre 2.921 l'année précédente.

Le service Audit interne

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

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

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

Ce service se charge également de maintenir le traitement **des enquêtes/plaintes émanant de la Direction Générale**, de participer activement à certains projets en collaboration avec d'autres services de Bruxelles-Propreté et d'apporter son support à la cellule ISO.

Support ISO

Le service réalise, en support de l'ISO, des audits dans les différents secteurs opérationnels de l'Agence. Ces audits sont effectués 1 fois par an, à partir du mois d'octobre et peuvent s'étendre jusqu'en avril.

Le but de ces audits est d'assurer le contrôle sur la création, l'approbation, la distribution, l'utilisation et les mises à jour des documents et enregistrements.

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

Audit - Contrats commerciaux

Dans le cadre des réformes nécessaires de l'activité commerciale, un travail de régularisation des contrats commerciaux a été demandé à l'Audit interne afin d'analyser les quantités et poids des déchets sortis en sacs commerciaux de type Fuchsia et de pouvoir, selon leur catégorie (Horeca ou textile), avoir une idée précise du poids moyen d'un sac.

Un premier audit a été effectué sur la zone de travail Quartier "Rue Neuve".

Les analyses ont débuté en date du samedi 18 janvier et se sont étendues jusqu'au vendredi 24 janvier 2020.

Une seconde zone de travail, Quartier "Brabant", a également été analysée du lundi 14 septembre au dimanche 20 septembre 2020.

Audit - Gestion du tri

Dans un souci d'amélioration constante du tri dans les différents secteurs et dans les Recypark, nous avons organisé une campagne d'information pour conscientiser l'ensemble du personnel à l'importance et à l'obligation du tri.

Pour ce faire, l'Audit interne a effectué des visites bihebdomadaires des secteurs et accentué le suivi là où cela s'est avéré nécessaire. L'objectif est d'obtenir à long terme 100 % des déchets triés en interne.

Support nettoyage (Covid-19)

À la demande de la Direction Générale et par manque d'encadrement, le responsable de l'Audit interne a assuré temporairement la prise en charge des tâches administratives et opérationnelles de la fonction de brigadier au secteur du nettoyage "Molenbeek AM".

Support collecte (Covid-19)

Compte tenu de la pandémie et d'une carence au niveau de l'encadrement du secteur du Bempt, plusieurs auditeurs internes ont apporté un soutien afin d'accompagner au mieux l'activité journalière de la pause "05h30 - 06h00 et 06h30", tant pour les tâches administratives que pour les contrôles sur le terrain.

Support encadrement (Covid-19)

Une étude pour une nouvelle réforme des collectes est en cours. De ce fait, une pause supplémentaire "09h00" a été créée afin de mieux répartir la charge de travail et le matériel roulant sur les différents jours de la semaine.

2 auditeurs internes ont donc apporté un soutien afin d'accompagner au mieux l'activité journalière de cette nouvelle pause (temporaire), tant pour les tâches administratives que pour les contrôles sur le terrain.

Fonction surveillant (Covid-19)

Étant donné la charge de travail additionnelle pour l'encadrement en place du grade "surveillant", le responsable de l'audit interne exercera, temporairement, la fonction de surveillant au secteur de NOH pour l'activité journalière de cette nouvelle pause différée "10h00" qui succèdera à celle de "09h00".

Une auditrice interne exécutera la même fonction et les mêmes tâches au secteur du Triomphe.

Le service ISO

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

- Ce service s'assure que les documents disponibles sur l'intranet soient les dernières versions.
- Il vérifie que le système soit appliqué aux différents niveaux et que tout le monde utilise les bons documents
- Il suit les actions d'amélioration et les objectifs des systèmes Qualité et Environnemental.

Les Actions Qualité peuvent être suggérées par chaque membre du personnel. Elles résultent de constats lors des audits internes ou en cas de non-conformité. Les objectifs sont proposés à la Direction Générale par les responsables, notamment sur base des objectifs stratégiques de la Direction.

- Il accompagne les certificateurs externes sur le terrain lorsqu'ils viennent à Bruxelles-Propreté pour l'auditer.

Audits et certifications

Le service a réalisé 18 audits internes distincts (sous-traités en partie auprès du service Audit interne).

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

Faits marquants 2020

- Mars – Mai 2020 : Le suivi de l'audit interne pour les activités opérationnelles n'a pas pu avoir lieu, étant donné que les membres du service "Audit interne", censés réaliser cette tâche, ont été affectés à d'autres missions dans le contexte particulier lié au Covid-19.
- Mai 2020 : Départ du responsable du service ISO. Son adjoint a été désigné comme nouveau responsable ISO par la Direction Générale.
- Juin 2020 : Un premier audit de suivi ISO 9001 et ISO 14001 a été effectué par l'organisme externe "Vinçotte".

Le service Interne de Prévention et de Protection (SIPP)

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

Les actions entreprises pour assurer la sécurité et le bien-être des agent-e-s sont inscrites dans le plan annuel d'actions 2020 et dans le plan global de prévention 2019-2024.

Le service est composé d'un directeur, conseiller en prévention de niveau 1, et de deux conseillers en prévention de niveau 2.

Prévention

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

- Réactualisation et adaptation des livrets de sécurité (Collecte, Nettoyement, Collecte spécifique et garage central) avec index interactif pour faciliter la recherche d'information.
- Diffusion de capsules vidéo dans tous les secteurs sur la prévention de accidents de travail et des accidents de roulage
- Sensibilisation des agent-e-s, via les nouvelles brochures sécurité 2020, sur les risques générés par leurs activités et les mesures de prévention préconisées
- Sensibilisation des employés administratifs à l'ergonomie de bureau, via une bannière intranet
- Mise à jour des affiches et brochures sur les Risques Psychosociaux et les Incidents Critiques

Analyses de risques

- Collecte des déchets et transport des travailleurs en période de Covid-19
- Postes administratifs de l'administration centrale et des secteurs en période de pandémie Covid-19
- Encadrant dans les Recypark
- Contrôleur commercial
- Télétravail
- Livraison des sacs

Avis du SIPP concernant la sécurité et le bien-être au travail, par exemple

- Réception véhicules : ATEGO Bucher Cityfant
- Réception véhicules : Renault Master "Pick-up"
- Plusieurs avis concernant l'achat d'équipements de travail (produits, véhicules opérationnels, équipements de protection collective, équipements de protection individuelle,...) :

- Avis sur l'aménagement de plusieurs bâtiments (ex : l'aménagement du bâtiment destiné à la collecte mécanisée situé avenue des fours à briques à 1140 Evere)
- Rédaction ou adaptation de consignes de sécurité pour l'utilisation de certains équipements ou pour certaines procédures de travail (ex : nouvelles consignes de déchargement à l'incinérateur)
- Avis sur la gestion de la crise Covid-19
- Avis concernant le remplacement des masques FFP2 par des masques N95
- Avis concernant les animateurs affectés aux Recypark en contexte de COVID
- Avis sur la collecte de déchets sensibles (gants, masques, mouchoirs usagés...) potentiellement porteurs du coronavirus
- Avis sur l'utilisation des souffleuses en période de pandémie de coronavirus
- Avis sur le maintien de la distribution de la soupe en période de coronavirus
- Avis concernant la reprise de l'activité de contrôle du tri par les équipes de Recherche et Verbalisations en période de pandémie de Covid-19
- ...

Documents de travail

- Synthèse des actes de violence commis par des tiers
- 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 2019 destiné au SPF Contrôle du Bien-Être
 - Les évaluations du Plan annuel d'actions 2020
 - Le plan annuel d'actions 2021 présenté lors du CPPT d'octobre 2020
 - Rapport SIPP sur les visites annuelles des lieux de travail à Bruxelles-Propreté
 - Réalisation de statistiques des accidents de travail en 2020
 - Réalisation de statistiques des accidents de roulage en 2020
 - Mise à jour des affiches "secouristes" et "procédure évacuation" pour l'ensemble des sites de l'agence
 - Comptes rendus des exercices d'évacuation incendie dans les secteurs
 - Renseignements relatifs aux interventions informelles des personnes de confiance
 - ...

Le service Infrastructures et Projets

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

Covid-19

La crise Covid-19 a imposé l'élaboration rapide de plans de circulation et de sécurité pour les 12 secteurs d'activité de Bruxelles-Propreté. De cette manière, la fluidité des déplacements a permis aux agent-e-s de réduire autant que possible les contacts rapprochés.

Dans les cinq Recypark, des marquages au sol ont été imprimés afin de simplifier les nouvelles consignes de déplacement pour les visiteurs.

Demandes d'aménagement

En 2020, **41 demandes d'aménagement (DA)** ont été traitées dont 26 sont en cours d'exécution et 15 clôturées.

Que ce soit pour l'installation de nouvelles douches ou le percement d'une nouvelle porte, toutes les demandes d'adaptation ou d'amélioration de l'infrastructure passent par une phase d'analyse et de validation avant l'exécution.

Demande d'intervention

En 2020, **1.429 bons d'intervention** ont été clôturés.

Les **demandes d'intervention (DI)** concernent la remise en état d'une partie d'une infrastructure qui ne fonctionne pas (panne de chaudière, pas d'eau chaude dans les douches,...).

Les DI sont introduites par les demandeurs via la GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Les demandes sont ensuite prises en charge par les techniciens du service Infrastructures et Projets.

Pour chaque DI, le technicien établit un bon d'intervention puis le transmet à un prestataire extérieur pour dépannage.

Maintenance préventive et contrôles

La sécurité et la santé des agent-e-s sont des priorités. Dans ce but, le service Infrastructures et Projets planifie des contrôles de sécurité afin d'effectuer des travaux de maintenance préventive :

- 112 contrôles SECT (Service Externe de Contrôles Techniques) bâtiments réalisés
- 15 analyses de risque incendie réalisées

- 20 audits incendies réalisés dans les secteurs et les Recypark
- 11 inventaires amiante réalisés dans les secteurs
- 20 contrôles de la qualité d'eau dans les secteurs et les Recypark

Permis d'environnement et état de sol

Le service Infrastructures et Projets s'est également assuré du renouvellement de plusieurs permis d'environnement (PE) ainsi que de l'étude de l'état des sols :

- 4 prolongations de PE introduites
- 5 inspections de PE traitées
- 6 dossiers sols
- 3 modifications de PE en cours

Projets Programme

Planifier et anticiper les besoins en infrastructures sont également des missions qui incombent au service Infrastructures et Projets. Pour ce faire, plusieurs démarches ont été lancées en 2020 :

- Dépôt du permis Evere et suivi de la procédure
- Préparation et finalisation du cahier des charges travaux d'Evere
- Attribution du marché de travaux de Buda et redémarrage du projet Buda
- Préparation du chantier de Buda
- Attribution du marché de travaux du Recypark Anderlecht

Bornes électriques

- Mise en service de 18 bornes de recharge pour véhicules électriques dans 4 secteurs
- Installation d'une alimentation électrique pour des bornes dans 2 secteurs

Bulles à verre

- 53 bulles à verre enterrées et 1 cuve textile réparties sur 25 adresses

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 action

Le service assure la publication et la réception des offres pour l'ensemble des marchés via la plateforme E-Procurement. Ce système garantit une transparence et une sécurité maximale des procédures.

Environ 90% des marchés lancés en 2020 contenaient une clause sociale :

- Effort de formation
- Effort d'insertion,...

ou environnementale :

- Sucre labellisé "commerce équitable" et issu de l'agriculture biologique
- Fibres recyclées dans les chaussettes, reprise
- Réutilisation des bidons/contenants de détergents, dégraissants...
- Utilisation de détergents écologiques pour l'entretien des EPI (Equipement de Protection Individuelle) de Bruxelles-Propreté,...

En chiffres

- 66 marchés publics ont été lancés en 2020 pour un montant cumulé de plus de 35 millions d'euros
- Distribution de 5.978 conteneurs orange de 25 litres afin de soutenir le tri des déchets alimentaires

Le service Gestion de Parc Automobile (GPA)

Ce service s'occupe principalement de l'acquisition des nouveaux véhicules et autres engins, ainsi que de l'entretien et des réparations du parc existant. Il assure la mise en conformité administrative et technique de tous les véhicules du parc automobile de Bruxelles Propreté. Enfin, il gère également les dossiers d'accidents de roulage.

En juillet, le service s'est développé en reprenant les missions de formations techniques auparavant gérées par l'École Régionale de Propreté Publique (ERPP).

Six agent·e·s (quatre formateur·trice·s et deux administratives) ont été transféré·e·s vers le service GPA. Les formations techniques sont destinées à tous les agent·e·s qui, dans le cadre de leur travail, sont amené·e·s à utiliser un véhicule ou un engin de l'Agence. Elles sont essentielles pour assurer une bonne utilisation et un entretien adéquat des véhicules et des engins. Cette cellule assure également le suivi des CAP (Certificat d'Aptitude Professionnel) pour tous les chauffeurs permis C de l'Agence.

Les chiffres

En 2020, 80 nouveaux véhicules et engins ont été mis en service :

- 8 camions BOM (Bennes Ordures Ménagères) 19t - 16m³ (collecte porte-à-porte et mécanisée)
- 2 camions anti-graffitis
- 13 véhicules urbains (transport du personnel et matériel nettoyage)
- 11 balayeuses 5m³
- 16 voitures électriques
- 9 vélos électriques
- 1 engin de compactage pour les Recypark
- 19 aspirateurs de rue (Glutton)

Au total, l'Agence dispose de 832 véhicules.

Faits marquants

Dans le cadre de ses recherches de solutions alternatives pour le transport du personnel, le service GPA a introduit les premiers vélos électriques dans sa flotte.

Deux vélos cargo sont en test au service nettoyage. Ils sont destinés aux balayeur·euse·s de rue qui doivent transporter leur matériel (charrette, pelle et brosse) sur leurs tournées de balayage. Les sept autres vélos électriques plus classiques sont à disposition des agent·e·s de l'Administration Centrale pour tous leurs déplacements professionnels.

L'année 2020 a également été marquée par la mise en service d'un nouveau type de véhicules anti-graffitis. Plus performant et mieux aménagé, il intègre une partie vestiaire afin de permettre aux équipes de se changer après les missions particulièrement salissantes de nettoyage de tags.

Le service Juridique

En 2020, le service Juridique a poursuivi son rôle de support des différents services et secteurs de l'Agence en les aidant à résoudre leurs questions juridiques, que ce soit de manière préventive (avant tout litige éventuel) ou en phase contentieuse (dans le cadre d'un litige existant).

Le service Juridique a largement contribué aux discussions de l'Agence avec la Commission européenne. Il a poursuivi sa collaboration pour apporter les réponses à cette dernière dans le cadre des dossiers en cours.

Au niveau des Ressources humaines, le service juridique a apporté son soutien à l'élaboration et à l'adoption des cadres linguistiques applicables au personnel de l'Agence. Il a fait de même pour l'arrêté prévoyant l'allongement des échelles de traitement de l'ensemble du personnel. Il a également continué de fournir un soutien dans les différentes procédures disciplinaires et a poursuivi son aide dans les procédures relatives au parcours de réintégration.

Le service Juridique a maintenu son support et son expertise à différents niveaux dans le cadre des marchés publics organisés par l'Agence (et auxquels elle participe) ainsi que dans le cadre de l'adhésion à des centrales d'achat.

Le service Juridique a collaboré avec le cabinet de tutelle, des cabinets d'avocats externes et Bruxelles-Environnement sur la révision de textes législatifs (ordonnance déchets et Brudalex,...). Il a aussi rédigé des projets d'arrêtés dont celui relatif aux déchets d'emballages PMC et aux déchets alimentaires ou de cuisine pour les ménages. Il a participé aux discussions dans le cadre du nouveau statut administratif et pécuniaire de l'Agence.

Particulièrement dans le cadre des travaux de réforme amorcés sur les activités commerciales, le service juridique a apporté son support et a directement œuvré à la révision des textes et procédures concernés.

Il a également collaboré à fournir des réponses à différentes questions posées dans divers domaines par le cabinet de tutelle.

Dans le cadre de la vérification continue des changements dans les textes législatifs, le service Juridique a apporté son soutien aux différents services, notamment pour la mise en œuvre des dispositions réglementaires prises en raison de la pandémie de Covid-19 et aux situations inédites que celle-ci a générées.

Le service Finances²

Globalement, le budget général des dépenses de Bruxelles-Propreté s'est élevé, à l'ajusté 2020, à 264.561.000 € (exécution : 247.032.000 € en crédit de liquidation).

Le budget général des recettes a été estimé, à l'ajusté 2020, à 252.435.000 € (exécution : 257.025.000 €).

Le Gouvernement a pris acte des conclusions de l'audit sur la comptabilité analytique relatif à l'autofinancement des activités commerciales de Bruxelles Propreté.

Le Gouvernement a donc marqué son accord pour la levée du gel de la dotation 2020 de l'Agence Régionale pour la Propreté.

À la suite de l'épidémie du Covid-19, Bruxelles-Propreté a pris toutes les mesures afin d'assurer la sécurité maximale de son personnel. Ainsi une dotation complémentaire spéciale a été décidée par le Gouvernement afin de recruter 60 ETP en contrat à durée déterminée permettant le respect des distanciations sociales au sein de la société. Pour ce qui est des moyens propres (hors dotation), le produit de l'enlèvement de déchets non-ménagers et industrielles par abonnements et conventions a atteint environ 17.500.000 €³. Ensuite, les redevances générées par le déversement des déchets à l'usine de valorisation énergétique ont atteint 17.800.000 €⁴. Viennent ensuite les recettes liées à la vente de certificats verts pour un montant de 13.000.000 €⁵.

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

1. Recettes (exécution budgétaire en EUR)	2019	2020
Dotation régionale	136.600.000	157.160.000
Autres recettes	86.300.000	99.865.000
TOTAL	222.900.000	257.025.000

2. Dépenses (exécution budgétaire en EUR)	2019	2020
PERSONNEL	144.200.000	147.800.000
FONCTIONNEMENT	87.200.000	88.100.000
dont frais généraux de fonctionnement	43.000.000	55.900.000
dont frais de fonctionnement liés au charroi	7.200.000	6.500.000
dont frais de fonctionnement liés au traitement des immondices	37.000.000	25.700.000
INVESTISSEMENT	11.900.000	11.100.000
TOTAL	243.300.000	247.000.000

² Les montants sont extraits du compte d'exécution du budget des comptes 2020 de l'Agence régionale pour la Propreté (ARP) non encore approuvé par le Conseil des Ministres

³ allocation de base 02.004.03.09.1611 "Produit de l'enlèvement d'ordures non-ménagères et industrielles par abonnements et conventions"

⁴ allocations de base 02.004.03.12.1620 "Redevance payée par les entités publiques pour le déversement à l'usine d'incinération" et 02.004.03.13.1611 "Redevance payée par les entreprises pour le déversement à l'usine d'incinération"

⁵ allocation de base 02.004.03.32.7730 "Certificats d'électricité verte reçus pour l'électricité verte produite par l'incinérateur"