

*Main
dans la
main
pour la
ville
de
demain*



BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels 

Sommaire

Bruxelles-Propreté en chiffres 4

Le mot de la Direction générale 6

La ville propre : un projet commun 8

Le tri des déchets : une mission, un engagement 12

A chaque déchet sa filière 16

Bruxelles-Propreté Pro, une valeur ajoutée à votre activité professionnelle 20

Former et informer le citoyen de demain 22

Un problème ? Bruxelles-Propreté est à l'écoute... 27

L'École Régionale de la Propreté Publique (ERPP) prépare l'avenir 28

Sanctionner pour sensibiliser 30

Bien-être au travail pour bien travailler 31

Le label ISO pour un service de qualité dans le respect de l'environnement 32

Les infrastructures 33

Le service juridique 38

Les finances 39



Bruxelles-Propreté

en chiffres

Nos bénéficiaires
1.120.000 Bruxellois
350.000 navetteurs
3,3 millions de visiteurs

Nos clients
17.345 contrats de collecte pour les professionnels

Nos effectifs
2.400 collaborateurs

Nos actions sur le terrain
70.000 calendriers de collectes distribués
300 missions de distribution en toutes-boîtes
375 activités de terrain
378 visites de nos installations
39 actions d'informations sur les événements bruxellois

Les actions répressives
441 personnes prises en flagrant délit d'infractions en matière d'environnement

Nos Infrastructures
11 sites d'exploitation
4.842 corbeilles de rue
101 points d'apports PROXY CHIMIK
2 parcs à conteneurs régionaux
576 sites de bulles à verre

Nos actions dans les écoles
235 animations de sensibilisation organisées
1.100 poubelles jaunes installées
220 poubelles bleues installées

Notre charroi
713 véhicules dont 254 pour la collecte en sacs et 62 balayeuses

Propreté publique
410 km de voirie
15.000 avaloirs

Notre consommation
100% électricité verte et gaz naturel

Notre production énergétique
1.103.000 t de vapeur envoyée par Bruxelles - Énergie vers les turbines d'Electrabel
245 GWh = l'équivalent de la consommation énergétique de 65.000 ménages

Nos missions de collecte des déchets
12.226 t d'emballages PMC
51.866 t de papiers-cartons
17.578 t de déchets verts
535 t de déchets organiques
820 t de petits déchets chimiques
25.871 t de verre
316.687 t de déchets résiduels
16.141 t d'encombrants

Budget
16.957.298 € de chiffre d'affaires commerciales
199.954.933 € de dotation annuelles

Call center
133.934 demandes gérées par **14** téléopérateurs

Labels ISO
9001 pour la qualité de travail
14001 pour le respect de l'environnement

Le mot de la Direction générale



Chaque année, la population de Bruxelles augmente, la densité de déchets à traiter s'accroît et les normes environnementales se durcissent.

Chaque année, Bruxelles-Propreté doit s'adapter, se moderniser et innover pour mener à bien ses missions de collecte, de nettoyage, de traitement des déchets et de pédagogie; et cela main dans la main avec les citoyens.

2014, une année performante

L'année 2014 fut riche en améliorations. L'achat de nouveaux camions, l'installation de corbeilles publiques Vigipirate dans les rues de Bruxelles, l'implantation de nouvelles bulles à verre enterrées, le démarrage du chantier de rénovation du site Recy-K ou encore le renforcement du service d'enlèvement des dépôts clandestins sont autant de preuves de la vitalité de Bruxelles-Propreté.

2014, une année axée sur la sécurité

La nature des métiers de Bruxelles-Propreté présente des risques. Il est donc primordial de s'assurer de la sécurité du personnel. Dans ce contexte, un projet interne a mis l'accent sur la sécurité : chaque ouvrier doit pouvoir effectuer son travail sans mettre en péril sa santé ou son avenir. L'encadrement de nos agents s'est encore professionnalisé via une nouvelle formation d'accueil qui sensibilise le personnel aux mesures de sécurité. Cette formation a pour objectif une baisse significative des accidents du travail.

2014, une année plus pro que jamais

Bruxelles-Propreté PRO a une nouvelle fois consolidé son portefeuille professionnel, signe que les services offerts sont à la mesure des exigences de ses clients.

2014, une année volontaire

Une évolution remarquable : le projet pilote de collecte des déchets organiques a atteint 179 tonnes en 2014 contre 29 tonnes en 2013. Ce tri supplémentaire, effectué uniquement sur base volontaire, est un signe de l'évolution positive des mentalités et de l'adéquation des services proposés aux besoins du citoyen.

2014, une année de sensibilisation

Que ce soit dans les écoles ou via les visites de ses installations de traitements des déchets, Bruxelles-Propreté intensifie son travail pédagogique, préparant les élèves des écoles primaires ou secondaires mais aussi des groupes d'adultes à la ville de demain en devenant les citoyens de demain.

2014, une année de coopération

La commune de Schaerbeek et Bruxelles-Propreté ont uni leurs efforts dans une opération-pilote de nettoyage

public. Le quartier de la rue de Brabant a été intégralement nettoyé par les forces conjointes des agents communaux et des ressources humaines et mécanisées de l'Agence. Ce bel exemple de coopération a été reproduit à Ixelles. Bruxelles-Propreté a en effet collaboré à une opération propreté sur la Chaussée de Waterloo où plusieurs tâches ont été exécutées : balayage, désherbage, anti-graffiti, curage, communication, répression... L'Agence a également entamé un partenariat avec l'ASBL Les Petits Riens à travers le projet Recy-K pour le réemploi des « gros blancs » tels que lessiveuses, séchoirs, frigidaires, congélateurs...

2014, une année de formation

Préserver le cadre de vie des Bruxellois est la mission de Bruxelles-Propreté et, au cœur de cette mission, se trouvent les agents.

En 2014, 1645 agents de Bruxelles-Propreté ont été formés. Grâce à 108 modules distincts, les formations permettent un accompagnement social et professionnel complet. Travaillant également à la formation d'agents externes, l'École Régionale de la Propreté Publique est devenue avec les années, une vraie référence.

2014, une année encore plus verte

Depuis 2013, Bruxelles-Propreté prend ses responsabilités en recourant à 100% d'électricité verte pour l'ensemble de ses bâtiments. En 2014, l'Agence confirme encore son engagement environnemental en mettant en application la norme Euro VI pour des nouveaux camions plus respectueux de l'environnement.

A travers le Bike Project, l'Agence a aussi encouragé son personnel administratif à utiliser le vélo comme moyen de transport pour se rendre au travail.

2014, une année pour préparer demain

D'ici 2020, l'Europe impose que 50% des déchets ménagers soient recyclés. Bruxelles-Propreté accomplit l'intégralité de ses missions avec cet objectif à l'horizon.

Pour cette raison, l'amélioration constante des services dédiés aux habitants doit toujours aller de pair avec une amélioration des résultats de traitement des déchets, de recyclage et de récupération d'énergie. Ces objectifs ne peuvent être atteints par le seul travail des agents, le citoyen doit également s'engager pour faire de Bruxelles une ville propre et sereine et Bruxelles-Propreté est prête à l'accompagner dès aujourd'hui et pour demain.

Vincent Jumeau
Directeur général

Paul Vanholsbeeck
Directeur général adjoint f.f.



La ville propre : un projet commun

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

Des rues plus propres

Plus de 500 agents garantissent la propreté publique des voiries régionales et supra-communales (410km). L'espace urbain est nettoyé quotidiennement à l'aide de 62 balayeuses.

Cependant, la propreté publique est l'affaire de tous : seule la conjugaison de l'engagement citoyen et de celui des ouvriers de propreté publique de Bruxelles-Propreté et des communes peut garantir une ville propre.

En automne, 175 tonnes de feuilles mortes sont collectées à l'aide de 2 tracteurs équipés d'un aspirateur. Cette action assure la propreté des voiries régionales et la sécurité de leurs usagers.

Les 19 communes de la région sont responsables du nettoyage de leurs voiries (1.347 km). Dans ce contexte, Bruxelles-Propreté finance partiellement leurs actions de propreté. Certaines communes font confiance aux moyens humains et logistiques de Bruxelles-Propreté pour assurer le nettoyage de voiries ou de marchés dont elles ont la charge.

La coopération est essentielle, y compris entre les différents services de l'Agence. Dans cette optique, les services opérationnels ont amélioré la communication.

Une communication performante

Pour répondre aux enjeux et aux défis toujours grandissants de la propreté publique, un vaste chantier de restructuration de la communication a été amorcé. En particulier :

- **Communication interne** : La communication de service à service est en nette amélioration, l'information circule de manière transversale et verticale. Chaque service peut ainsi gérer ses responsabilités et faire suivre les informations pertinentes aux autres services concernés et ceci d'un bout à l'autre du système hiérarchique.
- **Communication externe** : Pour mieux informer et préparer les citoyens, les services opérationnels, en collaboration avec la cellule Communication et les agents de proximité, ont revu la procédure de distribution de toutes-boîtes dans les quartiers en travaux. Les riverains des voiries rendues inaccessibles reçoivent dans leur boîte toutes les informations nécessaires pour continuer à bénéficier de la collecte des déchets durant la période des travaux.

Plus de
500 agents
garantissent la
propreté publique
de 410 km
de voirie

Les services opérationnels

- **Sécurité** : La sécurité des agents est une priorité pour Bruxelles-Propreté. En 2014, les services opérationnels, le Service interne pour la prévention et la protection et la cellule Communication ont mis l'accent sur la prévention des accidents du travail. En effet, une étude a révélé que la plupart des accidents se déroulent dans les six premiers mois consécutifs à l'engagement d'un nouveau candidat. Les recommandations ont été déployées sur le terrain via des campagnes de sensibilisation et avec la collaboration de l'Ecole Régionale de la Propreté Publique. Un projet a été mis en place pour 2015: chaque nouvel agent sera désormais parrainé et accompagné sur le terrain pour lui permettre d'apprivoiser les risques du métier.

Un personnel qualifié

Afin de renforcer son personnel d'encadrement, le service Opérationnel a élaboré et mis en place une nouvelle formule d'examen destinés à repérer et accueillir efficacement les candidats motivés et compétents pour les fonctions de 1^{er} surveillant, surveillant et brigadier. En outre, 275 nouveaux contrats ont été signés pour les ouvriers qui ont bénéficié d'une formation d'accueil.

Développement d'un service d'enlèvement des dépôts clandestins autour des bulles à verre

Pour lutter efficacement contre les dépôts clandestins, Bruxelles-Propreté a doublé les tournées en matinée et retravaillé les tournées existantes en respectant l'équilibre du poids collecté, le nombre de km parcourus et le nombre de sites par tournée.

En 2014, l'accompagnement a fait l'objet d'une attention particulière. Plusieurs projets liés aux instances bruxelloises ont bénéficié de l'appui des services de Bruxelles-Propreté.



Bruxelles-Propreté met son savoir-faire à la disposition d'autres organismes régionaux comme la STIB, Bruxelles-Mobilité, etc



Opération « Propreté totale » dans Schaerbeek Nord : mission accomplie !

La Région bruxelloise, la commune de Schaerbeek et Bruxelles-Propreté se sont engagées par voie de convention pour atteindre la propreté totale de la zone Schaerbeek Nord.

Bruxelles-Propreté y affecte tous les jours une balayeuse avec chauffeur et un camion-benne (avec chauffeur et chargeur) pour le ramassage des dépôts sauvages et la vidange des corbeilles publiques, ainsi que 12 ouvriers présents 7 jours sur 7. Une camionnette équipée d'un Karcher est mise à disposition une fois par semaine, avec chauffeur et opérateur.

Une collaboration a été établie avec la commune et le personnel de surveillance pour assurer la coordination permanente de l'opération-pilote.

Projet Stib : Déneigement des quais d'embarquement

La Stib, en charge des accidents se déroulant sur ses quais d'embarquement, a demandé à Bruxelles-Propreté d'évaluer le coût du déneigement des quais les plus fréquentés de son réseau extérieur. Toutefois, l'hiver clément n'a pas permis de tester ce dispositif.

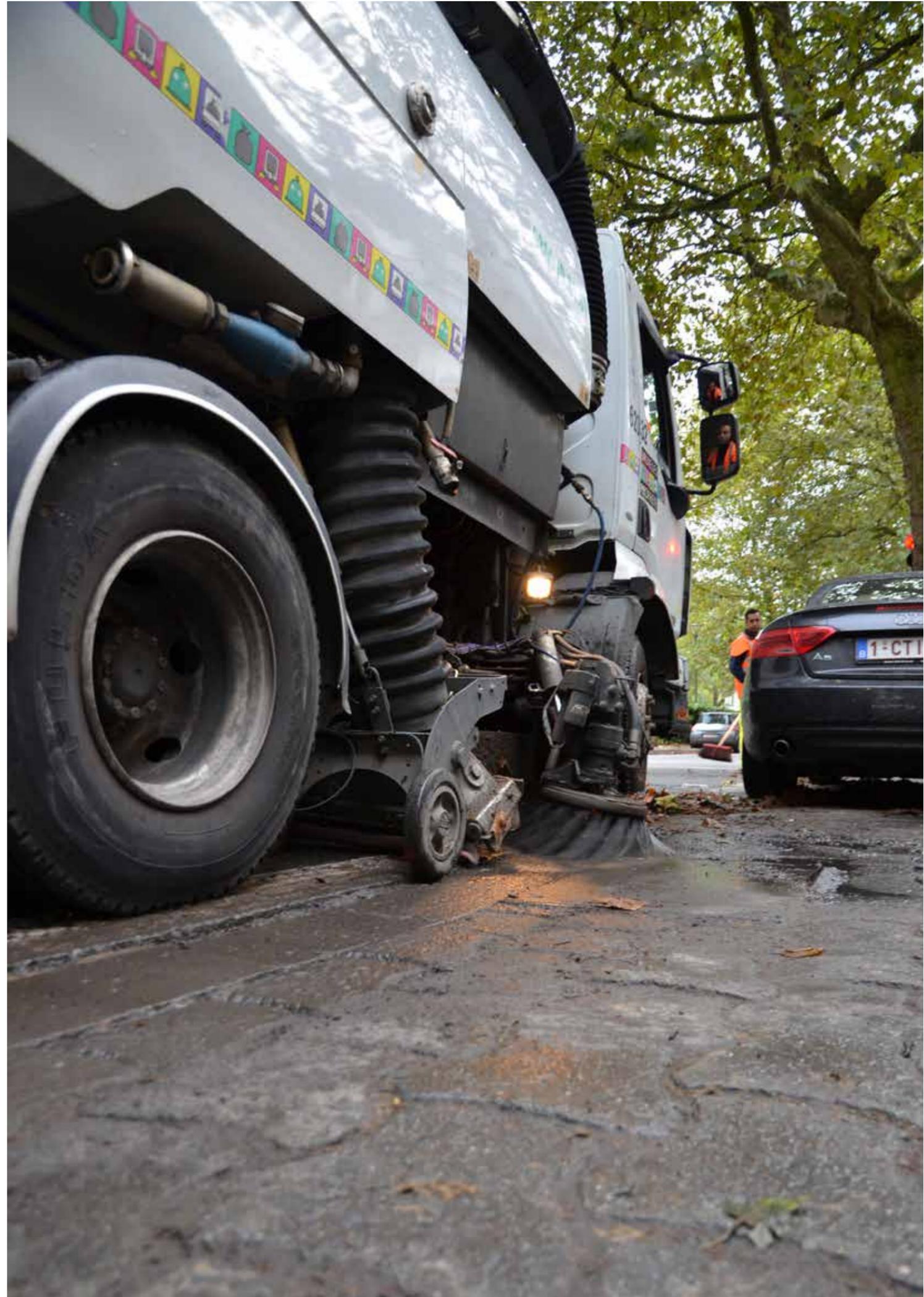
Plus de corbeilles publiques

Le choix de corbeilles publiques moins onéreuses et simples à vidanger constitue une manière efficace d'augmenter le maillage. En 2014, 779 corbeilles Vigipirate ont été installées dont 460 sur des voiries régionales.

Le curage des avaloirs

Pour éviter leur engorgement et débordement en cas de fortes pluies, le curage de plus de 15.000 avaloirs (voiries régionales) s'effectue 4 à 5 fois par an à l'aide de 7 cureuses.

A la demande de Bruxelles Mobilité, certains « points noirs » sont visités plusieurs fois par mois pour éviter des inondations. Les communes de Forest et de Woluwe-Saint-Pierre ont également demandé l'appui de Bruxelles-



779 corbeilles
Vigipirate ont été
installées dont 460
sur des voiries
régionales

Le tri des déchets : une mission, un engagement

La collecte

En matière de collecte, le citoyen dispose d'un éventail de services qui lui permet de traiter ses déchets de manière complète et optimale.



La collecte des déchets organiques sur base volontaire progresse

Il est remarquable que la collecte des déchets organiques (déchets alimentaires de cuisine) initiée en 2013 dans les deux communes pilotes d'Evere et d'Etterbeek ait connu une telle progression, atteignant 179 tonnes en 2014 contre 29 tonnes collectées durant l'année 2013. Les citoyens ont accueilli positivement cette action.

Les collectes des sacs blancs, jaunes, bleus, verts et du verre

Les collectes ménagères et commerciales de déchets résiduels sont restées relativement stables par rapport à 2013 (+ 0.4%).

L'ensemble des collectes sélectives traditionnelles (papiers-cartons, emballages PMC et verre) connaissent une baisse globale de 2%. Elles passent d'un peu plus de 92.000 à un peu moins de 90.000 tonnes.

La collecte des déchets de jardin a encore progressé de 7%, passant de moins de 16.500 tonnes en 2013 à plus de 17.500 tonnes en 2014. Il faut toutefois relativiser cette progression car l'hiver 2013 a été rigoureux et l'hiver 2014 particulièrement doux.

Recy-K et Recupel : la collecte des déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE) est bien encadrée mais manque encore ses objectifs.

Malgré une interruption de plusieurs mois pour cause de travaux sur le site de Recy-K, la collaboration avec les Petits Riens s'est poursuivie en 2014. 28 tonnes de « gros blancs » leur ont été confiées pour donner une seconde vie à ces appareils.

Le système de collecte « unique » mis sur pied par RECUPEL et visant les entreprises et les bureaux n'a pas connu le développement escompté : l'Agence n'a collecté que 14 tonnes en 2014 (contre 18.8 en 2013). Plus globalement, les collectes de DEEE de l'Agence sont en baisse constante depuis 2009 et ne représentent plus que 77% des 3.000 tonnes collectées 5 ans auparavant.

Les parcs à conteneurs régionaux

Les parcs à conteneurs régionaux ont une fois de plus connu une belle croissance (12.6%) qui se solde par plus de 40 tonnes supplémentaires collectées. Ces deux parcs régionaux ont été les principaux contributeurs à la collecte de petits déchets chimiques ménagers en 2014 avec 350 tonnes, dépassant pour la première fois, les tonnages collectés par l'Agence dans les parcs et dépôts communaux (310 tonnes). Ces derniers ont vu une diminution de plus de 11 tonnes de leurs apports par rapport à 2013. Les PROXY CHIMIK ont également connu un léger tassement d'un peu moins de 3% par rapport à 2013.

Collecte des encombrants à domicile

Chaque Bruxellois bénéficie d'un enlèvement gratuit de 3m³ par an de ses encombrants ménagers. C'est l'occasion de se débarrasser des meubles, canapés et autres appareils électroménagers. En 2014, Bruxelles-Propreté a collecté 6.000 tonnes d'encombrants ménagers.

Petits déchets chimiques : encore 820 tonnes collectées en 2014

La collecte des petits déchets chimiques ménagers est restée stable par rapport à l'année précédente avec 820 tonnes.

Le service de collecte des déchets chimiques ménagers a aussi poursuivi ses efforts au niveau des dépôts clandestins avec plus de 30.5 tonnes collectées (soit près de 6 tonnes de plus qu'en 2013).

Les collectes de déchets chimiques auprès des clients commerciaux ont, par contre, diminué de près de moitié.

Le succès des collectes « nouveaux flux » ne se dément pas !

En 2014 ce sont près de 640 tonnes de palettes, Gyproc, verre plat, câbles, pots à fleurs, cageots à fruits, plastiques durs (seaux, arrosoirs...), frigolite... qui ont pris le chemin des filières de recyclage spécialisées.

Tout bénéfique pour l'environnement.



En 2014,
6.000 tonnes
d'encombrants
ménagers ont
été collectées par
Bruxelles-Propreté

Collectes réalisées par Bruxelles-Propreté (tonnes)

Le tableau récapitulatif ci-contre détaille les différentes fractions de déchets.

	2000	2010	2012	2013	2014
Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)	395.157	305.741	320.986	315.398	316.687
Emballages PMC - sacs bleus	12.195	16.317	10.919	12.927	12.226
Papiers/cartons - Parcs à conteneurs régionaux	35.943	50.997	48.109	42.046	41.206
Papiers/cartons commerciaux	10.572	10.463	10.214	10.634	10.659
Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)	46.515	61.460	58.323	52.680	51.866
Bulles à verre	9.100	20.200	20.112	20.327	19.905
Verre Horeca	3.121	6.074	5.965	6.102	5.966
Collectes ménages déchets de jardin	206	12.579	13.142	14.056	15.296
Autres apports de déchets verts	0	2.497	2.703	2.419	2.282
Déchets organiques (alimentaires)	0	155	196	335	535
Encombrants et clandestins	27.000	13.982	15.369	15.387	16.141
Plastiques durs (cageots à légumes, pots à fleurs...) (**)			200	182	241
Pneus (*)			27	24	27
Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)	174	2.964	2.544	2.398	2.337
Métaux	0	815	783	917	982
Câbles électriques (**)			22	25	26
Vêtements (**)			24	21	29
Bois	0	3.245	4.246	4.503	5.369
Palettes en bois (**)	0	0	162	131	108
Total encombrants et clandestins	27.174	21.005	23.377	23.588	25.260
Déchets inertes de construction (pierres, briques...)	0	3.674	1.826	1.125	1.890
Céramique/porcelaine (carrelage, WC)			102	208	243
Plâtre/Gyproc (**)			120	127	94
Verre plat (**)			120	132	170
Boues de balayage	0	7.464	7.588	7.484	7.300
Piles (BEBAT) et batteries (RECYBAT)	148	21	20	21	23
Huiles alimentaires (ValorFrit)	0	184	207	219	191
Déchets chimiques hors BEBAT et ValorFrit	0	491	541	579	604

(*) avec encombrant jusque 2010

(**) quantités confiées aux recycleurs (hors stocks à l'Agence)



À chaque déchet

sa filière

Filiales

L'importante quantité de déchets produits en région bruxelloise par an et par habitant oblige Bruxelles-Propreté à trouver un équilibre subtil entre des solutions écologiques et un coût d'élimination financièrement acceptable.

Que ce soit le verre, le papier, les déchets de jardin, le carton ou le plastique, Bruxelles-Propreté s'engage à traiter pertinemment chaque déchet produit et trié par le citoyen.



Le verre

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

Le transport par voie d'eau = 1.000 camions en moins sur les routes chaque année

Le compostage des déchets de jardin

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

En 2014, Bruxelles-Compost a valorisé 17.839 tonnes de déchets de jardin. Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et en sacs aux habitants dans les parcs à conteneurs régionaux.

Le site internet www.bru-compost.be informe les riverains des dates prévues pour le retournement des andains. Depuis le placement du dôme en 2006, les nuisances olfactives ont fortement diminué, notamment pendant les premiers jours de compostage, période pendant laquelle l'odeur est la plus forte.

Le recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

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

La mise en service des nouvelles lignes de tri des PMC et des papiers cartons a eu lieu en 2012. La capacité de tri annuelle est de 20.000 tonnes d'emballages PMC et de 80.000 tonnes de papiers-cartons venant principalement des ménages, des entreprises et commerces, des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements.



La valorisation énergétique des déchets résiduels

Le traitement des déchets résiduels, c.-à-d. les déchets ménagers qui ne sont pas recyclables, se fait à Bruxelles-Énergie.

Bruxelles-Énergie, usine de valorisation énergétique de la région bruxelloise fonctionne 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les trois fours permettent de brûler une tonne de déchets par minute, soit 1.440 tonnes par jour. Bruxelles-Energie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine, dont 85% est réinjectée sur le réseau.

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

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

Pour s'en convaincre, il suffit de consulter le site www.bru-energie.be. Les données quotidiennes relatives aux fumées y sont publiées mensuellement 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.

- 6.516 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2014 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 66.934 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers.
- 7.350 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sel en Allemagne.
- 2.427 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées sont recyclés 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.

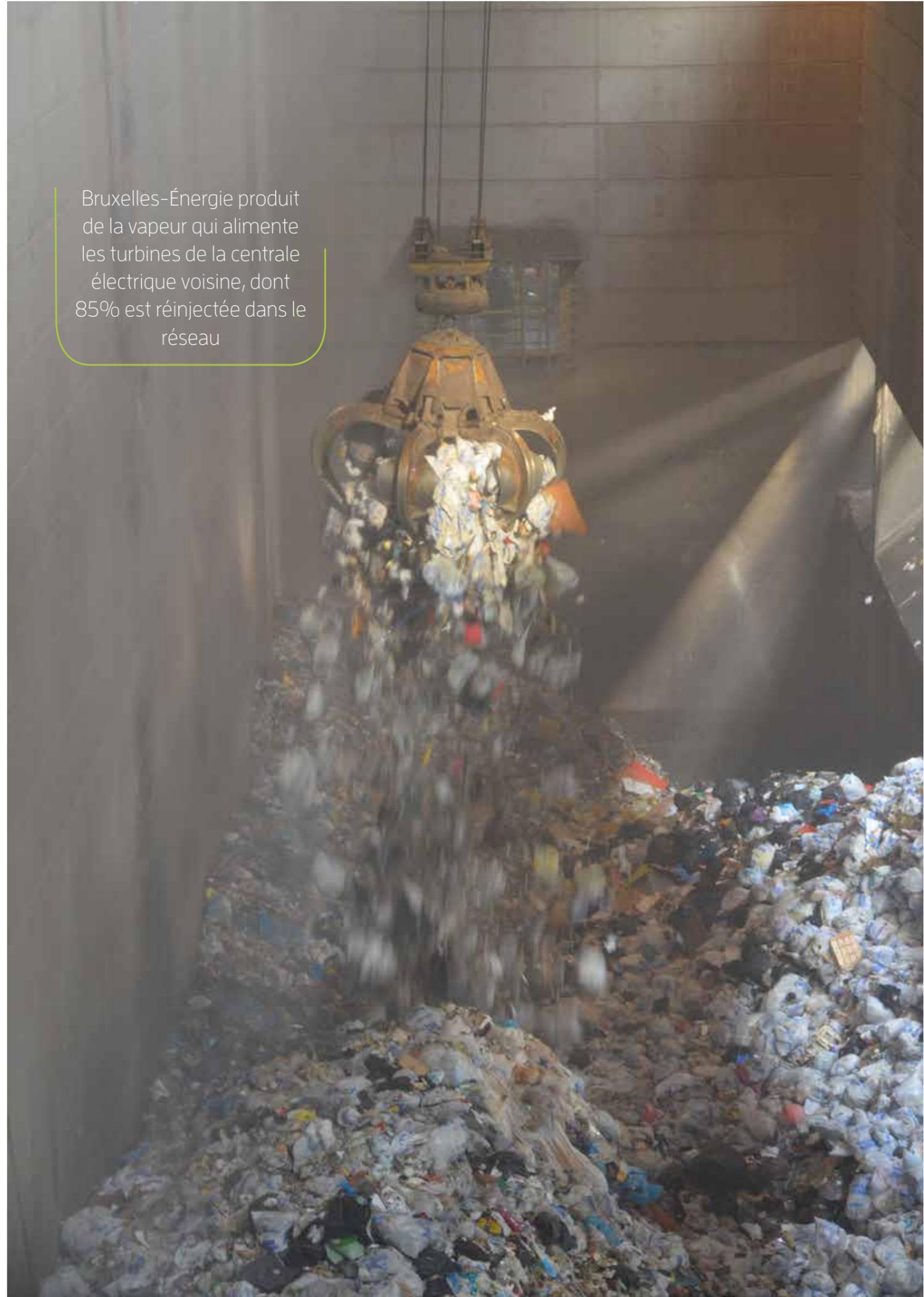


Traitement des apports à Bruxelles-Énergie

	Tonnes/an	2013	2014
ENTREES	Apports entreprises privées	96.147	77.573
	Bruxelles-Propreté	332.852	334.112
	Pouvoirs publics et assimilés	20.515	20.056
	TOTAL	449.514	431.742
SORTIES	Cendres volantes	7.210	7.350
	Ferraille	6.508	6.516
	Gâteaux	604	540
	Mâchefers	73.763	66.934
	Sels	2.784	2.427
	TOTAL	90.869	83.767
PRODUCTION VAPEUR/ENERGIE	Vapeur	1.170.301	1.103.667
	Électricité brute GWh	251	245
	Consommation usine GWh	35	32
	Production réseau GWh	216	213



Bruxelles-Énergie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine, dont 85% est réinjectée dans le réseau



Bruxelles-Propreté PRO, une valeur ajoutée

à votre activité professionnelle ●—————● Service Commercial

Bruxelles-Propreté Pro permet aux acteurs économiques de la région bruxelloise de s'acquitter de l'ensemble de leurs obligations légales en matière de gestion des déchets. En souscrivant à un contrat de collecte, ils s'engagent dans une démarche de développement durable et de responsabilité sociale à laquelle leurs clients sont de plus en plus sensibles.

En effet, la réglementation relative à la gestion des déchets en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale établit clairement la responsabilité de la gestion matérielle des déchets pour quiconque en produit :

« Tout producteur de déchets procède lui-même à leur traitement ou le fait faire par une entreprise effectuant des opérations de traitement ou par un collecteur de déchets. »

« Tout détenteur de déchets non dangereux, autre que les ménages, doit pouvoir prouver qu'il procède lui-même à leur traitement ou le fait faire par un négociant, une entreprise effectuant des opérations de traitement ou par un collecteur de déchets. »

Source : Ordonnance du 14 juin 2012 relative aux déchets et Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale déterminant les règles de mise en œuvre de l'obligation de tri pour les producteurs ou détenteurs de déchets autres que ménagers.



Tous les producteurs ou détenteurs de déchets autres que les ménages qui produisent par semaine au moins 30 litres de déchets résiduels (non-recyclables) ou 50 litres de PMC ou 30 litres de papier-carton, doivent avoir un contrat de collecte auprès d'un collecteur enregistré.
Plus d'infos ? www.obligationdecontrat.be

Concrètement, tous les producteurs ou détenteurs de déchets autres que les ménages – c'est-à-dire les entreprises, les commerçants, les indépendants, les associations et les administrations – qui produisent par semaine au moins 30 litres de déchets résiduels (non-recyclables) ou 50 litres de PMC ou 30 litres de papier-carton, doivent respecter les obligations suivantes :

1. avoir un contrat de collecte auprès d'un collecteur enregistré ;
2. utiliser des sacs ou des conteneurs identifiés au logo de ce collecteur ;
3. trier les déchets, c'est-à-dire séparer des déchets résiduels, les flux de déchets suivants :
 - le papier-carton
 - le PMC
 - les bouteilles et flacons en verre transparent blanc et de couleur
 - les déchets végétaux de jardin.



Une formule tout-en-un

Les contrats commerciaux régissent en majeure partie des services réguliers d'enlèvement de déchets selon une cadence définie par le client en fonction de ses propres besoins. Afin de rationaliser les opérations de collectes en sacs ou en vrac (cartons liés), des conteneurs de différentes dimensions leur sont proposés en location. Cette rationalisation est bénéfique pour les clients puisque les tarifs pratiqués pour la collecte en conteneurs sont plus avantageux que ceux liés à la collecte en sacs ou en vrac.

Pour promouvoir le tri des déchets en vue de leur recyclage, les déchets triés (papiers-cartons, verre, PMC, déchets de jardin) sont enlevés à des conditions plus attractives que les déchets résiduels: tarifs de collecte réduits et mise à disposition gratuite de conteneurs. Ces avantages consentis par Bruxelles-Propreté Pro visent à atteindre, au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, les taux de recyclage préconisés dans la Directive européenne en matière de gestion de déchets.

Bruxelles-Propreté Pro assure également des enlèvements spéciaux de déchets. Citons : des collectes ponctuelles à la demande du client ; des enlèvements de déchets dangereux tels que les déchets chimiques ; des prestations combinées de collecte de déchets et de nettoyage de voiries à l'occasion de marchés et d'évènements divers. Toutes ces prestations sont effectuées sur devis.

Chiffre d'affaires

2.027 nouveaux contrats ont été activés.

Malgré un contexte économique difficile, le service Commercial consolide son portefeuille de contrats commerciaux. Fin 2014, ce portefeuille comptait 17.345 contrats pour un chiffre d'affaires annuel de 14.900.379 €.

Cela représente une augmentation de 3,5% des contrats en portefeuille passant de 16.748 unités en 2013 à 17.345 contrats fin 2014.

Cette progression modeste est principalement expliquée par le taux particulièrement élevé de faillites et de cessations d'activités en région bruxelloise mais également par une concurrence de plus en plus agressive de certains opérateurs du secteur privé.

Le chiffre d'affaires que représente le portefeuille de contrats régresse légèrement, passant de 15.082.694 € en 2013 à 14.900.379 € pour l'exercice 2014.

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2014 sur l'ensemble des prestations pour le compte de clients commerciaux s'élève à 16.957.298 €. En comparaison, nous avons clôturé l'année 2013 avec un montant facturé total de 17.411.990 €

Former et informer le citoyen de demain

En 2014, l'action marquante de la cellule Communication fut à nouveau la diffusion des calendriers des collectes. Quatre éléments ont influencé leur conception cette année :

1. l'absence de changements majeurs par rapport à la première édition ;
2. l'assimilation du dispositif de collecte par la grande majorité des Bruxellois ;
3. la facilité d'accès et la clarté de l'information disponible sur la page calendrier de notre site Internet ;
4. la nécessité de diminuer les coûts de la diffusion de cette information par rapport à l'année du lancement de cette réforme.

Pour répondre à ces critères, la cellule Communication a privilégié une communication qui informe les Bruxellois sur la présence de leur calendrier personnalisé sur le site de Bruxelles-Propreté.

Pour ce faire, **chaque ménage a reçu un courrier standard l'invitant à télécharger son calendrier sur le site de l'Agence www.bruxelles-proprete.be.**

Une application ("Recycle!") assure un autre accès digital à cette information.

Les habitants qui souhaitent disposer d'un calendrier papier pouvaient en faire la demande grâce à un coupon-réponse : **70.000 calendriers papier ont ainsi été distribués par voie postale.**

L'envoi du courrier standard a bien sûr été soutenu par une campagne d'information en mass media. Bruxelles-Propreté a mis en œuvre un dispositif qui a prouvé son efficacité ces dernières années : **une campagne multimédia mêlant radio, affichage et presse régionale gratuite.**

Les chargeurs de Bruxelles-Propreté ont continué à apposer des autocollants « mauvais jour de collecte » sur les sacs jaunes et bleus qui n'étaient pas sortis le bon jour.

Le test de collecte des déchets organiques dans deux communes pilotes (Etterbeek et Evere) a également été soutenu par la cellule Communication entre autre via la communication digitale, afin de soutenir les volontaires en les informant de l'évolution de la collecte, en répondant à leurs questions et en leur fournissant de nouveaux sacs bruns. **Cet accompagnement au jour le jour a permis de renforcer la motivation des participants et d'en augmenter le nombre.**

La cellule Communication a continué à investir dans l'avenir en s'adressant à l'un de ses publics-cibles de choix : les citoyens de demain.

Téléchargez l'App
« Recycle! »
pour ne plus manquer
un jour de collecte.
Disponible sur
l'App Store
et Google Play

Cellule Communication

Pour les écoles : « Le Pack Animations »

Ce dispositif comprend des animations dans les classes, des visites « Analyse et Conseils », des sensibilisations organisées pour le personnel d'entretien et la livraison de poubelles de tri. **Des visites de nos installations de traitement des déchets sont également disponibles pour les élèves de plus de 14 ans.**

Pour l'année scolaire 2013-2014, 26 écoles francophones et 10 écoles néerlandophones ont participé entièrement au « Pack Animations ».

Au total, 1.100 poubelles jaunes et 220 poubelles bleues ont été installées dans les écoles.

Les établissements scolaires qui ont participé au 'Pack' peuvent encore bénéficier d'animations et de visites 'Analyses et Conseils' afin d'améliorer le suivi des actions. **Quelques exemples d'actions réalisées : relance du tri à la rentrée, participation à des journées thématiques, révision des procédures dans les établissements et fourniture d'affiches complémentaires.**

Par ailleurs, nos guides animateurs ont réalisé 235 animations classiques et 55 visites « Analyses et Conseils » dans les écoles.

L'arsenal des animations s'est enrichi avec le « Clean Up ». Cette animation vise à la sensibilisation à la citoyenneté et l'apprentissage des bons gestes dans le domaine de la propreté et du respect de l'espace public. Ces nouvelles animations sont à présent disponibles pour les écoles.

Des plaines de jeux – aussi pour apprendre...

Les animations dans les plaines de jeux se sont poursuivies. **Des activités plus ludiques et plus sportives bien adaptées au contexte des plaines de jeux** y sont développées : courses de sacs, base-ball, basket-ball, etc., le tout en apprenant à trier correctement ses déchets.

Neuf journées ou demi-journées d'animations ont été organisées durant les vacances scolaires.



Les visites de nos installations - Le traitement des déchets

Les visites des installations rencontrent toujours l'intérêt des écoles secondaires et des groupes d'adultes.

Les sites visités : le centre de tri, l'usine de valorisation énergétique des déchets, le centre de compostage, le parc à conteneurs sud et le service des déchets chimiques. Ces visites sont désormais disponibles en anglais, en plus du français et du néerlandais.

Pour 2014, nous comptons 315 visites en français, 46 en néerlandais et 17 en anglais. Au total 378 visites ont été réalisées.

Information et documentation

La cellule Communication assure également le suivi des réponses aux diverses demandes d'information venant de la population.

Les questions sont très variées : précisions sur le tri, questions relatives à nos services, au traitement et au recyclage des déchets, demandes d'informations sur les sacs et des demandes de calendriers. Des réponses circonstanciées sont envoyées.

La Communication envoie quotidiennement de la documentation, des affiches et des autocollants à la demande.

La nécessité d'informer tous les publics

La communication de Bruxelles-Propreté a pour principal objectif d'informer les habitants sur son offre de services. Les mass media ne permettent pas de joindre tous les publics. Le contact humain doit être privilégié pour informer certains habitants. Pour ce faire, une équipe de cinq animateurs assure différentes missions de proximité. Au cours de l'année 2014, cette équipe a mené un total de 375 actions sur le territoire régional.

De nombreux groupes - associations qui donnent des séances d'information pour les primo-arrivants, groupes d'alphabétisation, étudiants du supérieur, associations de défense de la nature, administrations, École de Propreté, etc. - font appel à nos animateurs pour des actions de sensibilisation sur le tri. On a recensé 56 actions en 2014.

Tout au long de l'année, la Communication de terrain est active sur divers événements tels que la fête nationale, la fête de l'Iris, la fête de l'environnement... Un stand d'informations y est installé. Il permet à nos animateurs de répondre aux questions diverses et de remonter l'information venant des Bruxellois. La Communication de terrain a pris part à 39 événements lors de l'année 2014.

Les animateurs mènent des actions régulières de distribution de toutes-boîtes aux riverains pour les informer des dispositions à prendre pour que leurs sacs soient collectés lorsque leur rue est en travaux.

280 missions de ce type ont été effectuées.

Une entreprise à l'écoute

La population peut également s'adresser au Call center de Bruxelles-Propreté tant pour une information générale que pour l'enlèvement d'encombrants à domicile. L'équipe des 14 téléopérateurs a ainsi géré 133.934 demandes.

Nous constatons ces dernières années une augmentation de l'agressivité de certains habitants par rapport à nos téléopérateurs.

Pour les aider à mieux gérer ces appels difficiles, une cycle de formation spécifique a été initié en 2014 et sera poursuivi en 2015.



L'accompagnement du personnel

La Communication interne diffuse l'information au sein du Bruxelles-Propreté à travers le journal d'entreprise « Zoom », les affiches et les notes de service. Un nouvel Intranet a également été développé en collaboration avec le service Informatique. La Communication interne participe ainsi à la bonne connaissance des métiers et de l'organisation de l'entreprise. Elle en transmet les valeurs essentielles.

C'est ainsi que la Communication interne a développé et diffusé une campagne sur le respect en concertation avec la responsable de la diversité et le service des ressources humaines. Elle a également mené une importante action d'information sur les modes de transport autres que la voiture pour se rendre au travail. Dans ce cadre, une action de prêt de vélo, le Bike Project, a été lancée avec son support, pour encourager le personnel administratif à utiliser, même pour une partie de son trajet, ce mode de locomotion.



Un problème ?

Bruxelles-Propreté est à l'écoute...



De nombreux projets et services ont été développés ces dernières années, que ce soit la collecte des déchets organiques, l'installation des bulles à verre enterrées, les poubelles Vigipirate dans les rues... autant d'initiatives qui permettent aux citoyens de s'engager plus activement dans la gestion et le traitement des déchets ainsi que dans la propreté de leur ville.

Chaque projet étant perfectible, Bruxelles-Propreté reste ouverte aux remarques des citoyens.

Le service Plaintes a traité 14.752 plaintes en 2014.

Certains postes ont vu leur nombre de plaintes augmenter :

- Le nombre de signalements de dépôts clandestins passe de 3540 en 2013 à 5088 en 2014.
- Le nombre de signalements de propreté générale (balayage, corbeilles publiques et avaloirs) passe de 1259 en 2013 à 1774 en 2014.

Ces chiffres attestent de l'engagement de plus en plus profond des citoyens pour la propreté publique et confirment également le statut référentiel de Bruxelles-Propreté à leurs yeux : une entreprise publique efficace et capable de résoudre leurs problèmes.



L'École Régionale de Propreté Publique prépare l'avenir

ERPP

Participer à l'amélioration du cadre de vie des Bruxellois au travers des missions de propreté publique est la raison d'être des agents de propreté, qu'ils soient communaux ou régionaux. L'École Régionale de Propreté Publique reconnaît leur importance par l'attention portée à la formation et par la sensibilisation à l'utilité de leur travail.

En 2014, l'École Régionale de Propreté Publique a assuré la formation de 1645 de ses agents. A cela, s'ajoute la formation de 300 agents communaux, certains agents ayant suivi plusieurs formations.

Pour le personnel opérationnel, la formation continuée s'est organisée selon l'évolution des missions et de la législation afin que les agents soient prêts à respecter les nouvelles directives. Les formations sont principalement réalisées par nos formateurs internes.

En 2014, suite à l'épreuve de sélection organisée dans le 2^{ème} trimestre 2012, les formations lors de l'entrée en stage d'ouvrier de propreté publique se sont poursuivies. Elles ont concerné 117 agents, dont 102 travaillant déjà à Bruxelles-Propreté.

Un volet important des activités de l'École Régionale de Propreté Publique concerne les chauffeurs de véhicules lourds, par la mise en application de la nouvelle législation européenne pour les chauffeurs poids lourds (obligation d'obtention d'un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) pour le 09 septembre 2016 au plus tard).

D'une part, l'École Régionale de Propreté Publique, agréée pour le module intitulé «Le chronotachygraphe digital et les différents temps de conduite et de repos», a poursuivi la dispense de ce module tout au long de 2014 :

- **383 détenteurs du permis C** ont suivi le module «le chronotachygraphe digital et les différents temps de conduite et de repos».

D'autre part, deux autres modules CAP ont été réalisés en 2014 :

- « Révision code de la route et constat d'accident » **suivi par 687** détenteurs du permis C.
- « Ergonomie » **suivi par 292** détenteurs du permis C.

Total : 1.362

Relevons aussi la formation des agents engagés grâce à une convention passée avec Actiris (CPE 5030-5090). **Chaque collaborateur, au nombre de 60, reçoit 228,30 heures de formation par an.**

Il s'agit là d'un véritable accompagnement dans le monde professionnel grâce aux formations en « communication professionnelle », en « évaluation professionnelle » ou encore les formations « techniques ». L'École Régionale de la Propreté Publique propose également un accompagnement social : les formations « gestion d'un budget » ou encore « prévention du surendettement » complètent une palette très diversifiée afin de créer pour chacun un cadre de vie et un cadre de travail sereins.

Certains, grâce à leurs efforts d'intégration et à la qualité de leurs prestations, se verront proposer un contrat à durée indéterminée ultérieurement. D'un point de vue administratif, la diversité des formations demeure importante : pas moins de 108 modules distincts ont été organisés et/ou dispensés et 254 agents administratifs ont pu bénéficier d'au moins une formation.

Notons aussi l'organisation de formations informatiques qui ont été particulièrement appréciées en raison de leur adéquation aux besoins et de l'homogénéité de niveau des apprenants. Ces formations, déjà organisées en 2013 au sein de l'entreprise par petits groupes, seront poursuivies principalement au 1^{er} semestre 2015.

Les formations en langues méritent elles aussi d'être mises en évidence. L'Agence Régionale pour la Propreté organise, à la demande des agents, des cours de convivialité linguistique. En 2014, 76 agents francophones et 5 agents néerlandophones ont suivi ces cours.

L'organisation de formations pour le personnel administratif, tant en interne qu'en externe, est en croissance continue.

Le nombre de demandes rencontrées est toujours plus important. Ainsi, L'École Régionale de Propreté Publique s'affirme comme l'interlocuteur incontournable en la matière.

Les gros projets de formation sont lancés et attirent toujours de nouveaux candidats. Les marchés courent jusqu'en 2015, pérennisant la formation continuée des agents administratifs dans le domaine des langues et de l'informatique.

En conclusion: que ce soit pour le personnel opérationnel, administratif ou communal, le nombre d'agents formés et le nombre de formations dispensées sont en constante augmentation. Celles-ci s'accompagnent d'un taux de satisfaction élevé et donc d'une appréciation favorable de la part des personnes qui les ont suivies. **Le taux moyen de satisfaction aux formations est de 86,3%.**

Les formations dispensées par les formateurs internes enregistrent les taux de satisfaction les plus élevés, tant au niveau du personnel opérationnel que du personnel communal. Pour le personnel administratif, les formations sont davantage externalisées et remportent également des taux de satisfaction au-delà des 80 %.

Le taux moyen
de satisfaction aux
formations est de
86,3%

29

Sanctionner

pour sensibiliser

Le service Recherche et Verbalisation

Les actes d'incivilités sont au centre des préoccupations des Bruxellois. Afin de les combattre, le service Recherche et Verbalisation coopère avec les différentes zones de polices locales et d'autres services spécialisés.

Le nombre total de procès-verbaux a connu un léger tassement par rapport à 2013 (3454 PV contre 3620 PV en 2013) mais **le nombre de flagrants délits est en hausse (441 dossiers contre 382 en 2013)**.

245 mesures de contrainte ont été établies contre 365 en 2013, mais le volume de déchets mis sous contrôle est en hausse (1.262 m³ en 2014 contre 1.100 m³ de déchets en 2013) Ces mesures de contrainte concernent notamment une importante saisie de déchets électriques et électroniques destinés à être exportés vers le continent africain (plus de 100 m³).

Une importante opération conjointe entre l'Agence et les services de police des zones Bruxelles-Capitale/Ixelles, Bruxelles-Ouest, Montgomery et Nord (opération Overlord) a ciblé, comme l'année précédente, des collecteurs illégaux de déchets, ainsi que des lieux de stockage de déchets dangereux.

Au cours de cette opération, **plus de 150m³ de déchets, dont 50m³ de déchets chimiques, ont été remis sous contrôle** et de nombreux procès-verbaux ont été établis, tant par l'Agence que par les services de police.

L'Agence a récupéré 137.758€ à titre de frais d'enlèvement et de traitement à charge des contrevenants alors **que le Fonds de Protection de l'Environnement a perçu 106.759€ d'amendes administratives** (montant avant exécution forcée des décisions intervenues).



Notons également que l'Agence a noué des contacts avec plusieurs communes afin de faire désigner les agents du service Recherche et Verbalisation en tant qu'agents constatateurs chargés de relever les infractions en matière de petites incivilités sur base de la loi sur les sanctions administratives communales.

Les premières réactions des communes sont positives et ce dossier évoluera sans aucun doute en 2015.

Bien-être au travail

pour bien travailler

Service Contrôle interne

La mission principale du service Contrôle interne est de participer activement à l'amélioration du fonctionnement de Bruxelles-Propreté en veillant à la bonne mise en place des procédures de travail sur le terrain.

Grâce à son équipe de 9 personnes composée d'agents issus de l'opérationnel ainsi que de l'administration centrale, le service dispose de la mixité indispensable pour appréhender l'entreprise et ses métiers dans sa globalité et sa diversité.

Les projets menés à bien en 2014

D'avril à septembre 2014, le service a contribué à promouvoir la thématique du bien-être du personnel opérationnel en collaboration avec le Service de Prévention et de Médecine du Travail (SPMT) et plus précisément avec la conseillère en prévention ergonomiste.

Par ailleurs, le service a tenté de trouver des solutions à la problématique des déchets non-présents lors des collectes planifiées (C2), en collaboration avec le personnel d'encadrement de la collecte mécanisée.

Il a également **participé au projet de recherche pour l'emplacement de corbeilles de type Vigipirate sur les voiries régionales afin de proposer des emplacements définis par la densité commerçante et touristique.**

À la demande de la Direction générale, le service a réalisé un audit du secteur du Triomphe pour le personnel d'encadrement au mois de décembre. Les résultats de cet audit ont été transférés aux services opérationnels.

Et pour finir, le Contrôle Interne travaille à renforcer plusieurs axes : systématiser les dispositifs de contrôle permettant de certifier que des opérations courantes de l'entreprise se déroulent normalement, maintenir pour traitement les enquêtes émanant du service Plaintes et de la Direction générale et assister à plusieurs projets avec d'autres services internes, ou externes à l'Agence.



Le label ISO

pour un service de qualité dans le respect de l'environnement



Pour la cellule ISO, l'année 2014 a permis de confirmer les certifications ISO 9001 et ISO 14001 par deux audits de suivi. Lors de ces deux audits distincts, le certificateur a rencontré nombre de collaborateurs de tous niveaux et a constaté que l'engagement, tant au point de vue de la qualité (ISO 9001) que de l'environnement (ISO 14001), est très présent et fait réellement partie de la culture de Bruxelles-Propreté.

Site ISO

Parallèlement à ses activités régulières (Audits internes des différents processus, Revues de Processus, Revues de Direction, Réunions relatives aux objectifs, Analyse environnementale, Tests des procédures d'urgences), la cellule ISO a développé et mis en place **un nouveau site « ISO »** avec la collaboration du service Informatique. **Dorénavant, tout agent disposant d'une session informatique peut obtenir des informations concernant chaque département et connaître les exigences et les attentes liées à son service.**

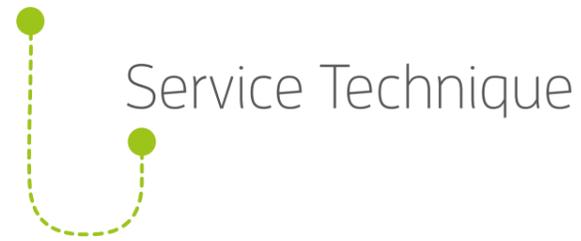
Ce site est une évolution dans la continuité : il permet à toute personne autorisée de proposer la révision d'un document, proposition alors transmise au pilote responsable du document pour validation. Le rôle du pilote, comme responsable de son processus, est mis en avant.

En chiffres pour 2014

43 audits internes
6 jours pour les audits externes
118 Actions Qualité et 150 nouvelles Actions Qualité



Les infrastructures

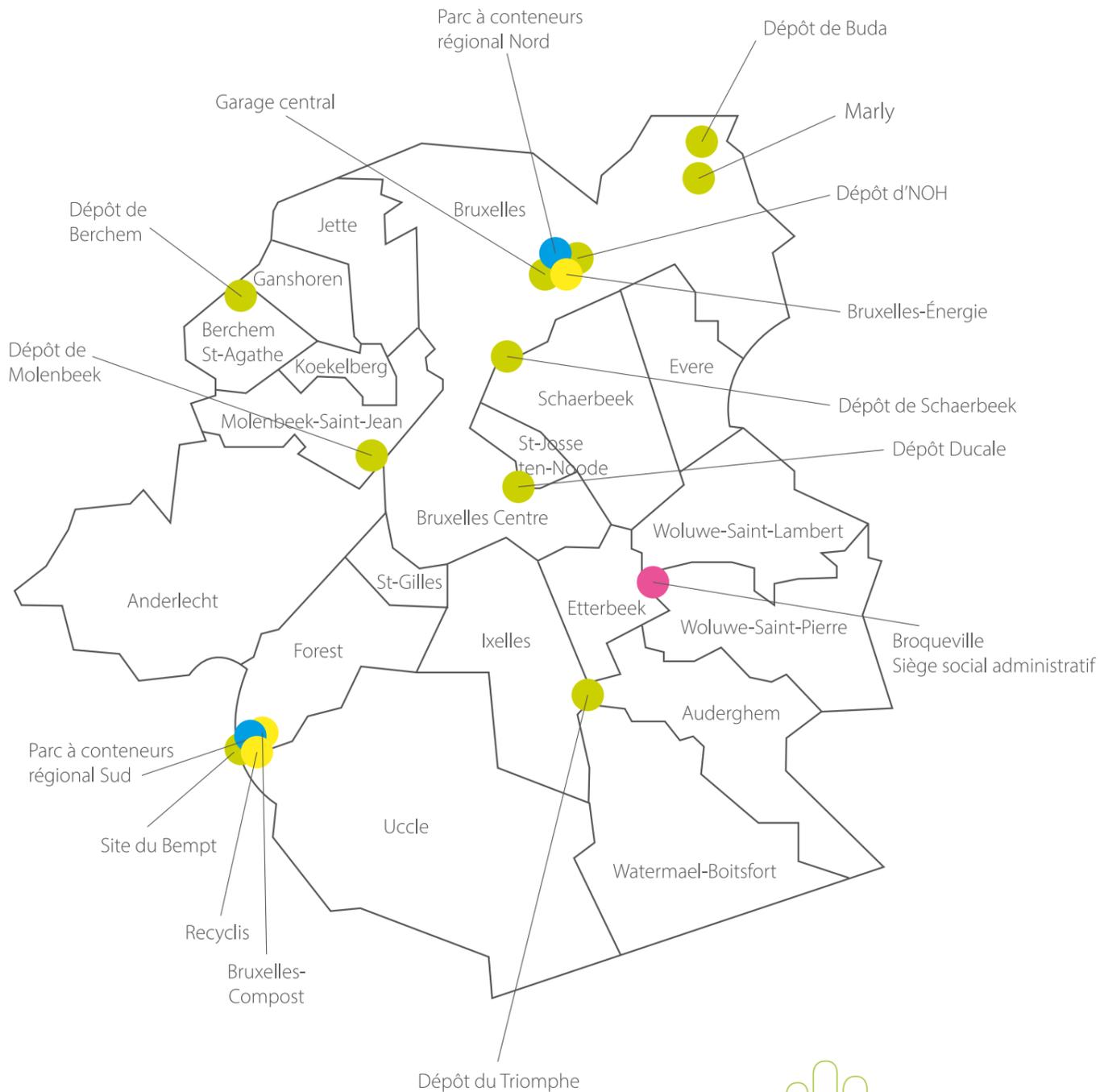


Le service Technique est représentatif de la philosophie d'entreprise de Bruxelles-Propreté : son action vaste et concrète permet l'amélioration des conditions de travail et de vie de ses agents et des citoyens. Les moyens pour atteindre ces objectifs sont en augmentation constante et visent à préserver autant que possible l'environnement.

La localisation de nos différents secteurs d'activité

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





Infrastructures

► Entretien et maintenance des bâtiments

En 2014, 1.670 demandes d'intervention ont été enregistrées.

Ces demandes font suite à une panne, un incident, ou à un acte de vandalisme, mais peuvent également concerner des demandes d'aménagement.

► Aménagements

Les travaux suivants, initiés en 2013, ont été finalisés en 2014 :

- remplacement des chaudières et des régulations des secteurs de Noh, Bempt, Schaerbeek et Heembeek
- remplacement des portes sectionnelles de Triomphe
- réalisation de 3 douches supplémentaires à Buda

Un important travail a été réalisé en vue de rafraîchir les peintures des différents secteurs.

Les réparations et aménagements suivants ont été réalisés :

- à Berchem :
 - stabilisation du bâtiment par Jet grouting
 - réhabilitation de l'égouttage par chemisage des conduites
 - installation de caméras de surveillance
- à Buda : installation d'un conteneur bureau pour faire face à l'évolution des besoins
- au parc à conteneurs Nord : réfection par bétonnage du revêtement routier sur les parties inférieures du quai
- à NOH : remplacement du mobilier de cuisine de la cantine
- à Molenbeek : déplacement du premier échelon (contrôle des véhicules avant le départ en mission)
- à Triomphe : désamiantage du local chaufferie

Différents projets ont été étudiés en 2014 :

- Heembeek (garage central) : extension des bureaux achats
- NOH :
 - rénovation de l'étanchéité de la toiture
 - aménagement d'une nouvelle sortie pour les véhicules
- Reprise du parc à conteneurs de la commune de Woluwé Saint-Pierre
- Redéploiement des secteurs

Assainissement des sols

En tant que propriétaire de terrains industriels, Bruxelles-Propreté est également concernée par l'ordonnance relative à la gestion et à l'assainissement des sols pollués.

Cette ordonnance a de nombreuses répercussions juridiques et administratives: la réalisation de diverses études, la procédure à respecter en matière d'identification et de traitement des sols pollués, mais aussi les techniques à mettre en œuvre pour respecter les obligations en matière d'assainissement ou de gestion du risque sur un sol pollué.



En 2014, les dossiers suivants ont été traités :

- Réévaluation des travaux d'assainissement de Schaerbeek, Berchem, Triomphe et Molenbeek (excavation problématique sur des sites en activité).
- La finalisation et la déclaration de conformité des études détaillées pour les secteurs du Rectangle, d'Heembeek, de Buda et de NOH.
- Les travaux de gestion du risque (assainissement) sur le site de Recy-K et mise en place d'un monitoring des eaux après mesures de gestion du risque. Ces travaux de gestion du risque ont été réalisés sous la supervision d'un bureau d'études agréé en matière de pollution des sols et du sous-sol.
- Réalisation d'une RES (reconnaissance de l'état du sol) pour Bruxelles-Compost approuvée par Bruxelles - Environnement.

En 2013, un dossier de demande de subsides pour le projet Greenfields a été constitué pour financer partiellement les travaux d'assainissement du site Recy-K. Le dossier a été accepté. Le suivi du projet Greenfields s'est réalisé jusqu'en décembre 2014.

Projets de l'Agence Bruxelles-Propreté

► Projet d'aménagement du site de BUDA

- 5 candidats ont été sélectionnés pour une mission d'architecture pour laquelle 17 candidatures avaient été déposées ;
- différents contacts ont été pris pour le rachat d'une parcelle à Solvay en vue de permettre la création d'une entrée spécifique pour le futur parc à conteneurs régional.

Installation de nouveaux sites de bulles à verre enterrées

En 2014 :

- 21 nouveaux sites ont été installés dans 12 communes différentes
 - 1 site a dû être abandonné pour cause de passage d'un égout
- 3 sites ont été considérés comme non réalisables après investigation (présence d'impétrants)
- 35 sites ont déjà été caractérisés pour une implantation en 2015

► Poursuite de la mise en place du projet Recy-K qui vise à la création d'un centre actif dans le domaine de la récupération de déchets. Le centre s'installera dans un bâtiment industriel de 5.000 m² rue de Birmingham 102 / quai Demets 55 à Anderlecht. Le bâtiment sera totalement aménagé et réhabilité. L'objectif est de créer également un centre d'expertise pour les techniques du réemploi et du recyclage.

En 2014, le projet Recy-K a vu les avancées suivantes :

- attribution du marché de travaux pour la rénovation du bâtiment à la société CFE
- démarrage du chantier de rénovation du site



Achat de véhicules

En 2014, l'Agence a mis en circulation :

- 6 véhicules urbains avec benne basculante (nettoieusement : transport personnel et matériel) ;
- 2 balayeuses 5 M³ ;
- 2 petits camions 4,5 t pour la livraison de conteneurs et sacs et le placement de plaques d'interdiction de stationnement (nettoieusement) ;
- 3 camions porte-conteneurs (19 et 26 T) : service vidange bulles à verre ;
- 5 véhicules de service pour le service Contrôle interne ;
- 14 véhicules de service pour le service Recherche & Verbalisation ;
- 6 voitures de fonction pour les ingénieurs de Propreté Publique et 1^{er} surveillants ; et
- 3 scooters électriques.

Camion Euro VI

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la norme Euro VI est d'application pour les nouveaux camions. Cette norme fixe de nouvelles limites maximales de rejets polluants ; notamment pour le NOx (Oxydes d'azote), les HC (hydrocarbures) et les PM (particules). Cette nouvelle norme implique l'installation d'un filtre à particules diesel pour capturer les particules les plus infimes. Cet équipement augmente sensiblement le poids du camion et diminue ainsi la charge utile.

Les premiers camions équipés d'un moteur Euro VI ont été mis en circulation au dernier trimestre 2014. Il s'agit de camions porte-conteneurs destinés à la vidange des bulles à verre.

Véhicules essences, électriques et hybrides

Une circulaire du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de 2009 encourage l'introduction de clauses environnementales et de développement durable dans les cahiers des charges afin d'orienter les achats des pouvoirs publics vers des produits et services durables. De plus, le 28 mai 2009 est paru un arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'introduction de véhicules plus respectueux de l'environnement dans les flottes des autorités régionales. Ce texte concerne les véhicules de service et utilitaires. Il impose un écoscore-seuil en fonction de la catégorie des véhicules ; ceux-ci augmentent d'une unité par an depuis 2011.

Afin de satisfaire à cette législation, l'Agence a introduit des critères de performances environnementales plus strictes dans les cahiers des charges pour les véhicules de service et autres utilitaires. Elle s'est aussi orientée vers l'achat de véhicules essence, électriques et hybrides.

Une trentaine de véhicules utilitaires essence ont été mis en circulation lors du 2^{ème} semestre 2014.

Début 2015, l'Agence lancera un marché relatif à l'achat de petits véhicules électriques destinés aux brigadiers des services opérationnels.

L'Agence a également conclu avec une société française un contrat de location pour une benne à immondices entièrement électrique. Ce contrat d'une durée de 3 mois débutera le 01/02/2015. Le but est de tester ce type de véhicule sur nos tournées de collecte mécanisée et d'étudier la potentialité d'achat futur.

L'Agence a également acquis 3 scooters électriques supplémentaires (11 au total) destinés au personnel de l'administration centrale.

Le service Juridique

Le service Juridique, composé de 3 juristes, est un service de support qui aide les autres services et secteurs lorsqu'une question juridique se présente, que ce soit de manière préventive (avant tout litige éventuel) ou en phase contentieuse (dans le cadre d'un litige existant).

En 2014, en plus de son travail quotidien de suivi juridique, le service a travaillé sur les projets suivants, toujours en cours :

- L'élaboration d'un statut administratif et pécuniaire pour les agents statutaires et contractuels de l'Agence. Celui-ci vise à coordonner et mettre à jour l'ensemble des dispositions applicables à ces agents.
- La modification de l'ordonnance portant sur la création de l'Agence afin, notamment, d'élargir les compétences de celle-ci. Dans ce cadre, le service Juridique travaille sur différents projets d'arrêtés, lesquels permettront, entre autres, de revoir les modalités de collecte, d'améliorer la qualité des sacs, de mettre en œuvre la VI^{ème} réforme de l'Etat en matière de nettoyage et de fixer les modalités de reprise des parcs à conteneurs communaux.
- L'actualisation de la veille réglementaire dans le cadre de l'iso 14001. Celle-ci reprend l'ensemble des textes ayant une implication environnementale en Région de Bruxelles-Capitale.
- La mise à jour en continu, suivant les évolutions législatives, des textes légaux applicables ainsi que des documents types et des procédures utilisés par les différents services de l'Agence en droit administratif et en droit social (marchés publics, statut unique ouvriers/employés...). »



Les finances

In globo, le budget ajusté général de l'Agence s'élève en 2014 à 220.389.000 euros. Sa dotation de fonctionnement connaît une progression par rapport à l'initial 2013 de 12.461.000 euros, pour s'élever à 146.569.000 euros, soit une croissance de dotation de 9,2%.

À côté de la dotation régionale, figurent les recettes commerciales de l'Agence constituées du produit de l'enlèvement d'ordures non-ménagères et industrielles par abonnements et conventions et des recettes générées par l'activité de l'usine et de valorisation énergétique par incinération. Ces deux principales recettes commerciales sont à la baisse. Cela s'explique notamment par le ralentissement de l'activité économique et de la production de déchets non triés.

Au niveau des dépenses, l'Agence Bruxelles-Propreté voit ses dépenses salariales croître sensiblement (environ 2 millions €).

En outre, des montants supplémentaires ont été prévus pour la mise en œuvre du Programme d'Actions pour la Collecte et le Tri des déchets (PACT) et ce, tant en ce qui concerne la collecte des déchets que la propreté publique : l'accroissement de l'offre de parcs à conteneurs régionaux, les collectes en conteneurs, la densification du réseau de corbeilles publiques, l'extension des collectes organiques, l'investissement dans des véhicules 100 % électriques... Les montants consacrés au PACT se retrouvent donc dans diverses allocations puisqu'il s'agit de politiques nécessitant du personnel, du charroi, du matériel, des consommables, etc.

De plus, certains dépôts de l'Agence seront aménagés au cours de l'année 2014 et la mise en place du projet Pôle de réemploi des encombrants suivra son cours (financé entre autre par une subvention du FEDER).

1. Recettes (en millions d'euros)		
	2013	2014
RECETTES PROPRES	48.41	51.39
DOTATION REGIONALE	140.11	146.57
TOTAL	188.52	197.96



2. Dépenses (en millions d'euros)		
	2013	2014
PERSONNEL	113.02	114.98
FONCTIONNEMENT	69.54	75.05
dont charroi	7.47	6.97
dont traitement immondices	26.48	26.22
autres	35.58	41.86
INVESTISSEMENT	8.66	9.50
TOTAL	191.22	199.53

