

# Rapport d'activité 2023



BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels 

# Sommaire

<b>Le mot de la Direction Générale</b>	2
<b>1. Le 15 mai : une grande évolution pour la collecte !</b>	4
<b>A. La collecte des déchets alimentaires</b>	6
Une préparation rigoureuse	
Implication des entreprises et des commerces	
Les habitations verticales	
Des résultats encourageants	
<b>B. Calendriers de sortie des sacs</b>	12
Des collectes en soirée	
<b>C. Le nouveau sac bleu et la diminution des déchets résiduels</b>	13
Une communication adaptée	
Des actions d'accompagnement et de suivi	
<b>2. Des Recypark en mouvement</b>	16
<b>A. Deux nouveaux sites en gestation</b>	18
Buda	
Le Recypark Demets	
<b>B. Les Recypark mobiles se mettent à l'heure du réemploi</b>	20
<b>3. Recherche et Verbalisation, un service crucial</b>	22
<b>A. Les premiers pas de la transaction administrative</b>	24
<b>4. Crise des bonbonnes de protoxyde d'azote</b>	26
<b>5. Une année branchée pour la flotte de l'Agence</b>	28
<b>6. La stratégie Clean pour faire briller la ville !</b>	30
<b>7. Être présent·e·s partout</b>	34
<b>8. La refonte des activités commerciales</b>	38
<b>9. Quelques chiffres importants</b>	44

# Le mot de la Direction Générale

Frédéric Fontaine

**Voici déjà deux ans que j'ai la chance d'accompagner aussi bien les équipes que les multiples projets de Bruxelles-Propreté. 2023 n'a évidemment pas dérogé à la règle, ce fut une année dense et riche en défis. Douze mois qui nous ont permis de faire avancer de très nombreux projets et surtout de tirer de nombreux enseignements.**

Le premier mot qui me vient à l'esprit en regardant dans le rétroviseur, c'est la fierté. Car comment ne pas être fier de diriger une entreprise publique aussi impactante que Bruxelles-Propreté ? Cela ne fait aucun doute, à côté des services aussi fondamentaux que la santé, la gestion du « sans-abrisme » ou la sécurité, veiller à garantir la salubrité publique est une mission essentielle.

Assurer la propreté des rues, sensibiliser les citoyennes et citoyens aux règles de tri, collecter les déchets et atteindre les meilleurs taux de recyclage possibles... L'équation paraît simple sur le papier. Dans la pratique c'est un défi de tous les instants. D'autant que derrière ces objectifs se dessinent des

enjeux majeurs pour des villes-régions comme Bruxelles. Le plus important est sans nul doute celui qui consiste à placer la capitale sur une trajectoire lui permettant de prendre part à la lutte contre le dérèglement climatique. C'est une évidence désormais, cette trajectoire doit passer, de plus en plus, par une gestion circulaire des matériaux et des déchets que l'on doit considérer comme des ressources. En adoptant cette approche, nous continuerons à limiter notre impact sur l'environnement et travaillerons ensemble à bâtir une Région résiliente.

La réforme des collectes est, sans nul doute, une autre grande source de fierté. Entrée en vigueur le 15 mai 2023, elle symbolise, à elle seule, ce nouveau rapport aux déchets

auquel je faisais écho dans le paragraphe précédent. En encourageant les Bruxellois-es à trier leurs déchets alimentaires, la réforme a permis de mettre en lumière le formidable potentiel de cette fraction qui représente jusqu'à 45% du sac blanc. Valorisés via la biométhanisation, ces déchets deviennent de l'engrais et de l'énergie, une formidable contribution à la fertilité des sols et à la transition énergétique.

En quelques mois à Bruxelles, la quantité de déchets alimentaires a plus que doublé et la réforme a été saluée aussi bien en Belgique qu'à l'étranger. Ces nouvelles dispositions ont aussi entraîné de nouvelles habitudes dans le chef des Bruxellois-es qui ont vu leur calendrier de sorties de sacs-poubelles changé. Après quelques jours de rodage, tout s'est stabilisé et même amélioré. Une situation qui ne doit rien au hasard tant la préparation de cette réforme a été rigoureuse et bien concertée avec les communes ainsi que les autres partenaires de Bruxelles-Propreté.

La fierté, j'y reviens quand je songe à l'amélioration de l'offre des Recypark. En 2023, deux grands chantiers sont entrés dans leur dernière ligne droite, celui de Buda et de Demets. Deux sites qui accueilleront, dans des conditions optimales, les Bruxellois-es, désirant déposer leurs objets/déchets/ressources et qui permettront à l'Agence d'assigner à ces matériaux les filières de revalorisation et de recyclage les plus adéquates.

Ces derniers mois ont aussi permis de concrétiser de belles avancées pour notre

personnel en terme de confort de travail car au-delà d'accueillir un Recypark, le site de Buda concentrera, dans un bâtiment flamboyant neuf et exemplaire, un nombre important de services.

Les améliorations sont loin de se cantonner au registre de l'infrastructure et je pense aussi aux changements en matière de gouvernance. Un comité de direction a ainsi vu le jour et les premiers mandataires, désignés par le Gouvernement bruxellois, sont entrés en fonction en mai 2023. Une ligne hiérarchique claire est ainsi mise en place. Elle doit permettre de piloter les projets de Bruxelles-Propreté et d'inscrire pleinement notre entreprise dans cette dynamique de plus grande efficacité et de changements initiés dès mon arrivée. Je m'en réjouis.

Avant de conclure, je me dois de m'arrêter sur un dernier motif de fierté, celui de travailler avec toutes celles et tous ceux qui sont présent-e-s tous les jours sur les voiries bruxelloises et dans nos différents sites. Leur contribution pour garder nos rues propres et pour améliorer le taux de recyclage de la Région bruxelloise est inestimable. Un immense merci !

En un mot comme en cent, il y a encore du travail mais Bruxelles-Propreté peut être fière des projets déployés en 2023, des dossiers marqués par des avancées significatives et par la volonté d'améliorer continuellement nos services au public.

**Frédéric Fontaine**  
directeur général

# Le 15 mai : une grande évolution pour la collecte !

Les services opérationnels de Bruxelles-Propreté ont pour mission d'organiser les activités de collecte des déchets (collectes en porte-à-porte ou mécanisées) et de nettoyage (notamment, le balayage, le curage des avaloirs et la vidange des corbeilles publiques sur les voiries régionales). Des activités qui ont un impact direct sur le cadre vie de l'ensemble des citoyen·ne·s.



En 2023, le rythme de travail des collectes ménagères représentait quelques **878 tournées** effectuées chaque semaine par **280 chauffeur·se·s** et **551 chargeur·se·s**.

Du côté du nettoyage, **576 agent·e·s** ont assuré quotidiennement l'entretien et l'assainissement de plus de **420 kilomètres de voiries** régionales mais aussi la vidange des corbeilles publiques, le curage des avaloirs, l'exécution d'opérations anti-graffiti sur les bâtiments régionaux et l'enlèvement des dépôts clandestins. Pour rappel, le nettoyage est un service qui fonctionne de 5h00 à 21h30 et 7 jours sur 7.

Si les équipes opérationnelles devaient retenir une seule date en 2023, nul doute qu'elles pointeraient celle du 15 mai. En effet, c'est à ce moment précis qu'est entrée en vigueur la réforme des collectes avec l'introduction de l'obligation de trier les déchets alimentaires mais également l'application des nouveaux calendriers de sortie des sacs.

# La collecte des déchets alimentaires

Pour rappel, la collecte en porte-à-porte des déchets alimentaires en Région de Bruxelles-Capitale a été initiée en 2013 par un projet-pilote sur les communes d'Evere et d'Etterbeek. En 2015, cinq communes supplémentaires ont été ajoutées et cette collecte a, ensuite, été étendue à l'ensemble du territoire régional en 2017. À l'époque, la mesure est suivie sur base volontaire et un sondage de 2019 chiffre la participation des ménages bruxellois à moins de 10%.

La Région bruxelloise va alors décider d'inverser cette tendance en s'appuyant sur la directive (UE) 2018/851 du Parlement Européen. Un texte qui rend obligatoire la collecte ou la valorisation à la source des biodéchets pour le 31 décembre 2023 au plus tard. Le cadre législatif européen impose également aux États membres d'atteindre un taux de préparation en vue du réemploi et du recyclage des déchets municipaux de 60 % d'ici 2030.

En mai 2023, avec un peu d'avance sur le cadre européen, et en quelques semaines, les voiries de la Région se teintent d'orange avec des sacs et des bacs chargés d'accueillir la fraction alimentaire des déchets des ménages. En plus de ces solutions, Bruxelles-Propreté met également en évidence, en collaboration avec Bruxelles En-

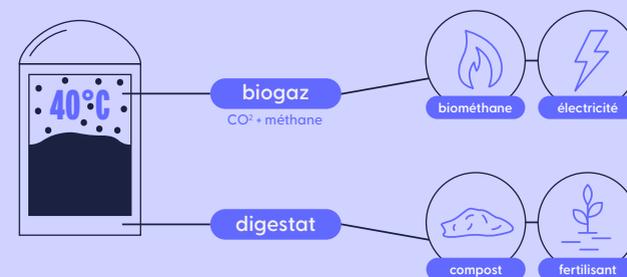
vironnement et l'asbl WORMS, la possibilité de composter soi-même ses déchets ou de le faire dans un compost de quartier.

**Grâce à toutes ces possibilités, les déchets alimentaires ne sont plus incinérés mais sont valorisés en énergie verte ou en engrais local.**

Loin d'être anecdotiques, nos déchets alimentaires représentaient 45 % du sac résiduel blanc avant la réforme contre 34% actuellement. De plus, leur incinération était un non-sens au vu de leur forte teneur en eau. Elle contribuait à rejeter du CO<sup>2</sup> dans l'atmosphère. On estime qu'en évitant d'incinérer le volume de biodéchets bruxellois capté actuellement, on réussit à éviter l'émission de 4.000 tonnes de CO<sup>2</sup>.

En les mettant dans le sac orange, nous faisons d'une pierre deux coups : nous réduisons les émissions de CO<sup>2</sup> et nous produisons de l'énergie et de l'engrais. Le recyclage de nos déchets alimentaires est donc bon pour l'environnement et le climat. À grande échelle, il nous rend moins dépendant-e-s des combustibles fossiles.

## Revenons un peu plus précisément sur le processus de biométhanisation



Les déchets alimentaires sont acheminés vers un centre de biométhanisation où ils sont stockés dans de grandes cuves. Dans ces digesteurs, des cuves en béton chauffées à 40°C, la matière se dégrade- sous l'action des bactéries- et produit du biogaz, constitué à 45% de CO<sup>2</sup> et à 55% de méthane. C'est ce "biométhane" qui est récupéré par filtration, avant d'être injecté dans le réseau de distribution de gaz naturel.

Les résidus se nomment le digestat (le sous-produit de la fermentation), c'est un liquide noir riche en matière organique, très nutritif pour les cultures. Il permet d'enrichir les terres et de se passer des engrais chimiques.

20 tonnes de déchets alimentaires suffisent à alimenter un ménage en électricité pendant un an. La matière résiduelle, elle, permet de produire du compost, qui servira d'engrais naturel, plein de nutriments pour l'agriculture. Ainsi, le cycle est bouclé.

Actuellement, nous devons traiter nos biodéchets à Ypres mais l'Agence travaille sur la construction de sa propre unité de biométhanisation qui sera opérationnelle en 2027.

## Une préparation rigoureuse

Pour préparer cette obligation, les équipes de Bruxelles-Propreté se sont mobilisées pendant des mois. Un travail conséquent, car cette introduction de l'obligation de trier les déchets alimentaires s'est accompagnée d'une réorganisation importante des tournées. En effet, le transfert des déchets alimentaires du sac blanc au sac orange devait se faire dans le même cadre budgétaire, c'est-à-dire à équipes constantes.

En s'appuyant sur des campagnes de mesures et des simulations, l'Agence a estimé que l'obligation de tri porterait les quantités de déchets alimentaires à une vingtaine de kilos par habitant-e-s par an. Soit l'équivalent d'une soixantaine de tournées organiques supplémentaires chaque semaine.

Pour dégager les ressources humaines nécessaires à la réforme, certaines communes ont vu leur fréquence de collecte de sacs blancs passer de deux à une fois par semaine. Réduire le passage des camions pour les déchets résiduels se justifiait aussi par le transfert d'une grande partie du contenu du sac blanc vers le sac orange.

Par ailleurs, cette réduction de fréquence permettait aussi de diminuer l'impact environnemental des collectes en réduisant les kilomètres parcourus par les camions. C'était également une opportunité de participer à la décongestion de la circulation et à l'amélioration du cadre de vie (qualité de l'air, bruit, etc.) dans nos quartiers.

Pour sélectionner les communes où la fréquence de collecte se réduirait, Bruxelles-Propreté a tenu compte de certaines différences contextuelle et a développé plusieurs critères :

- **Densité de population :** certaines communes sont moins densément peuplées et la typologie d'habitat est plus adaptée pour le tri (ex : maisons individuelles).
- **Performances de tri à la collecte porte-à-porte :** certaines communes affichent de meilleures performances de tri et produisent moins de déchets résiduels que la moyenne régionale.
- **La part d'immeubles (en conteneurs) :** la rationalisation des fréquences ne concernant pas les immeubles, collectés en conteneurs, les communes présentant un taux important d'habitations verticales ont été mises en évidence.
- **L'intensité de la présence de commerces :** selon les quartiers, les déchets collectés en porte-à-porte contiennent une part plus ou moins importante de déchets assimilés issus de l'activité des commerces. Les communes avec une forte densité de commerces ont été identifiées afin d'éviter que la réduction des fréquences de collecte ne concerne les axes très commerciaux.



**Au regard de ces critères, le changement de fréquence des collectes a été décidé dans les 10 communes suivantes :**

- Auderghem
- Berchem-Sainte-Agathe
- Bruxelles-Ville (Haren et Neder-Over-Heembeek)
- Evere
- Ganshoren
- Jette
- Uccle
- Watermael-Boitsfort
- Woluwe-Saint-Lambert
- Woluwe-Saint-Pierre

La réorganisation des collectes a mobilisé les services opérationnels, en bonne intelligence avec les services support, les communes et les organisations syndicales.

Dans la mesure du possible, les remarques des partenaires sociaux ont été intégrées dans le paramétrage du nouveau schéma de collecte. Le service opérationnel a, par exemple, veillé à une répartition équitable de la charge de travail entre les agents, en tenant compte des poids portés et des distances parcourues.

### La nécessaire implication des entreprises et des commerces

Le captage des déchets alimentaires non-ménagers est lui aussi indispensable pour atteindre les objectifs de recyclage européens. Avant la réforme, seuls 2 à 3% des entreprises et des commerces desservis par l'Agence triaient leurs déchets alimentaires.

Bruxelles-Propreté a donc adapté sa grille tarifaire pour inciter ses clients à davantage trier. Elle a aussi mené une série d'actions, en collaboration avec les fédérations sectorielles, pour sensibiliser ceux-ci et les inciter à optimiser la gestion de leurs déchets.

L'Agence a également participé aux Workshop organisés par Bruxelles-Environnement au cours desquels les opérateurs de collecte ont pu échanger avec des entreprises sur les contraintes que celles-ci rencontrent en matière de tri et de stockage des déchets alimentaires.

Tenant compte de ces contraintes<sup>1</sup>, l'Agence a développé son offre de collecte sélective des déchets alimentaires, en visant prioritairement les petits commerces et l'Horeca pour leur offrir des solutions adaptées à leurs besoins. Cette nouvelle offre de collecte sera progressivement étendue en fonction de la demande et des capacités opérationnelles.

### Une attention particulière aux habitations verticales

En octobre 2022, moins de 10% des collectes organisées dans les 3.400 immeubles desservis par l'Agence prévoyaient une collecte pour les déchets alimentaires. Une équipe dédiée a été mise en place au sein de l'Agence pour assurer un contact humain direct avec les responsables de ces immeubles. En 2023, Bruxelles-Propreté a également distribué progressivement plus de 4.500 conteneurs à roulettes en concertation avec les syndicats et concierges. Des outils d'information spécifiques ont été élaborés et distribués à l'ensemble des ménages concernés.

Six nouvelles tournées de déchets organiques ont été mises en place afin de desservir l'ensemble des immeubles concernés. La quasi-totalité de ces habitations sont désormais desservies par une collecte dédiée aux déchets organiques.



### Des résultats encourageants

La nouvelle collecte des déchets a permis de valoriser encore plus de déchets alimentaires. Sur toute l'année 2023, Bruxelles-Propreté a collecté 18.037 tonnes de biodéchets contre 10.917 tonnes collectés en 2022. Une augmentation de 65% qui est très encourageante vu que la réforme a été mise en œuvre en mai 2023!

Le nombre de contrats commerciaux pour la collecte des déchets organiques a triplé en un an. Et le taux de participation à la collecte des déchets alimentaires dans les immeubles a grimpé à 40% en 2023.

Les chiffres sont en constante augmentation depuis l'obligation de tri, ce qui montre que les citoyens-ne-s ou commerces, trient de mieux en mieux.

Malgré ces avancées, il reste encore une belle marge de progression possible, sachant que près de 57.000 tonnes de déchets alimentaires sont encore présents dans le sac blanc. Des efforts supplémentaires restent nécessaires pour améliorer le tri des déchets alimentaires, non seulement en quantité mais aussi en qualité.

<sup>1</sup> La principale contrainte est le manque d'un espace dédié pour le stockage des différentes poubelles.

# Calendriers de sortie des sacs

L'obligation de tri des déchets alimentaires n'est pas le seul événement du 15 mai 2023. L'autre mesure impactante pour les ménages est, sans conteste, celle relative à l'introduction de nouveaux calendriers.

Dès le départ, l'idée était de faciliter la lecture de ces nouveaux horaires. Plus question de parler d'heures de passages des camions, forcément aléatoire en fonction des conditions de circulation, mais plutôt d'horaires de sortie des sacs. Le passage de deux à une seule collecte hebdomadaire pour le sac blanc et l'introduction du sac orange généralisé a forcément eu un impact sur les horaires de collectes et l'ensemble des calendriers.

## Des collectes en soirée

La réforme du schéma des collectes a aussi intégré des collectes en soirée sur les grandes voiries traversantes de la Région, afin de répondre aux demandes de certains échevins et bourgmestres. Le paramétrage de ces tournées en soirée a donc été réalisé en étroite collaboration avec les services communaux.

Depuis le 15 mai 2023, ces collectes commencent systématiquement à partir de 20h00 afin de laisser un délai suffisant aux Bruxellois.es pour présenter leurs sacs à la collecte.

Ces collectes permettent de réduire la durée de présence des sacs en voirie, ce qui représente une plus-value en termes de propreté. Par ailleurs, en collectant ces sacs en soirée, l'Agence améliore, le lendemain matin, les interventions de ses équipes en charge du nettoyage sur ces mêmes voiries.

Enfin, cette organisation participe à la réduction du trafic routier aux heures de pointe matinales.

Les collectes en soirée ont commencé par les voiries résidentielles. En parallèle, Bruxelles-Propreté a utilisé ses camions les moins bruyants et a sensibilisé le personnel de collecte afin de limiter les nuisances sonores. De plus, dans la mesure du possible, les différentes fractions à collecter en soirée ont toutes été regroupées le même jour de la semaine pour limiter la présence de sacs dans les rues et simplifier le calendrier de sortie des sacs pour les habitant-e-s.

# Le nouveau sac bleu et la diminution des déchets résiduels

Pour rappel, en 2021, de nombreux emballages ont intégré le nouveau sac destiné au PMC. Un sac bleu, dont le contenu a été élargi à la quasi-totalité des emballages en plastique : tubes, barquettes, raviers, pots de yaourt, films et sacs plastiques.

En mai 2023, Bruxelles-Propreté a introduit l'obligation de mettre ces déchets dans le sac bleu. Et ici aussi, un lien peut être établi avec une augmentation significative du tonnage de ces sacs.



Durant l'année 2023, l'Agence a récolté 20.998 tonnes de PMC, ménages et commerces confondus. Si l'on reprend l'année 2022, ce chiffre s'élevait à 18.529 tonnes, ce qui représente une augmentation de 13%.

En même temps, une autre tendance notable est la diminution du tonnage récolté dans le

sac blanc, les déchets résiduels. Cette année, les travailleur-euse-s de Bruxelles-Propreté ont collecté 286.520 tonnes de cette fraction contre 302.497 tonnes pour l'année 2022. Une diminution de 5%, soit un peu moins de 16.000 tonnes de déchets qui n'ont pas été envoyés à l'incinérateur. Des chiffres encourageants !

## Une communication adaptée

Tout au long de cette réforme, un vaste dispositif d'information a été mis en place. Il s'agissait à la fois d'informer les Bruxellois. es des nouvelles obligations de tri, des changements dans les modalités, jours et heures de collecte des déchets ainsi que de leur expliquer les raisons de ces évolutions. Il fallait aussi les accompagner pour faciliter leur adaptation à ces changements et rendre le geste de tri plus confortable.

Ces objectifs ont été rencontrés dans une vaste campagne de communication multicanale incluant : affichages, radio, médias numériques, presse locale, réseaux sociaux et actions de proximité.

Début mai, tous les bruxellois.es ont reçu dans leur boîte aux lettres une brochure détaillant le calendrier de sortie des sacs, les consignes de tri et les modalités de présentation des déchets en voirie. Un outil en ligne permet aux bruxellois.es de télécharger un calendrier personnalisé pour chaque adresse. Pour la première fois, ces calendriers, répartis par codes postaux, précisent les heures de sortie des sacs. Une mesure destinée à réduire le nombre de sacs sortis à contretemps et à améliorer la propreté des rues.

En parallèle, l'Agence a distribué avant et pendant la réforme plus de 240.000 bacs oranges via différents canaux et partenaires (communes, Recypark, marchés, grandes surfaces, ...), ce qui correspond à plus de 40% des ménages.

Pour encourager le passage à l'action, l'Agence s'est appuyée, via les réseaux sociaux, sur des influenceurs. Elle a aussi lancé le « Brussels Orange Challenge », une initiative basée sur la gamification qui

s'est soldée par la participation de plus de 12.000 familles bruxelloises à un engagement collectif qui avait pour mot d'ordre « Passons à l'action, avant l'obligation ».

## Des actions d'accompagnement et de suivi

Malgré les efforts de communication, de nombreux Bruxellois-es n'ont pas immédiatement adapté leurs comportements et ont continué à déposer leurs déchets selon l'ancien calendrier. Pour y remédier, l'Agence a décidé, en concertation avec les communes, d'attendre 24h avant d'organiser des tournées correctives. Cette mesure visait à conscientiser les ménages sur le changement d'horaire. En parallèle, des équipes ont collé plus de 84.000 autocollants informatifs sur les sacs sortis aux mauvaises heures. Les communes ont également contribué activement à cette action.

Ces initiatives ont été complétées par des interventions ciblées en « porte-à-porte » afin d'aller au contact des habitants qui n'avaient pas encore intégré tous les changements. Cette sensibilisation de proximité s'est effectuée sur plus de 300 voiries réparties dans 14 communes. Plus de 5.200 habitants ont été directement sensibilisés avec bienveillance et pédagogie.

Cette sensibilisation intensive a porté ses fruits : dès le mois de juin, la majorité des ménages respectait le nouveau calendrier de sortie des sacs et le nombre de plaintes a fortement diminué. Pour remédier aux problèmes résiduels, l'Agence réalise un monitoring quotidien et répertorie les adresses où des erreurs sont régulièrement constatées. Cette cartographie permet d'orienter les actions de sensibilisation et de répression.



## Une campagne créative et appréciée

La campagne de communication sur la réforme des collectes a été récompensée à plusieurs reprises durant la cérémonie de remise des Best of Awards qui s'est tenue à Anvers à la fin de l'année 2023, un événement au cours duquel un jury de professionnel-le-s du secteur de la communication et du marketing met en lumière les campagnes les plus marquantes de l'année. L'Agence s'y est distinguée en remportant pas moins de 4 trophées pour sa campagne créative autour des déchets alimentaires. Une campagne que les experts ont jugé originale et participative.

# Des Recypark en mouvement

Au sein des opérations de collecte, un autre service joue un rôle crucial : celui de la collecte spécifique. Des femmes et des hommes ont la charge de vidanger les bulles à verre, de collecter les encombrants, les gros dépôts clandestins ou encore les déchets chimiques.

Les Recypark sont également un maillon essentiel de ce service, et une véritable vitrine du tri et du recyclage.

# 344.740 visiteurs

Cette année encore, ils ont été très plébiscités. Plus de **344.740 personnes** ont visité nos **5 parcs à conteneurs**, ce qui représente une augmentation de **3%** par rapport à l'année 2022.

Les flux les plus importants dans les Recypark de Bruxelles-Propreté en 2023 :



le bois

## 8.000

tonnes



les encombrants

## 7.290

tonnes



les déchets « inertes »

briques - bricallons - gravier

## 2.236

tonnes



les DEEE-Electro

## 1.783

tonnes



les déchets ferreux

## 1.377

tonnes

# Deux nouveaux sites

Du côté des Recypark, l'année 2023 a surtout été marquée par l'avancement de deux grands chantiers visant à renforcer l'offre et à améliorer la qualité de l'accueil des usager·ère·s : Buda au Nord de Bruxelles et Demets à l'Ouest.

L'ouverture de ces deux nouveaux sites intervient dans un contexte de forte fréquentation des parcs à conteneurs de Bruxelles-Propreté. Ces projets s'inscrivent aussi dans la volonté de la Région bruxelloise d'augmenter le réemploi, le recyclage et de réduire la quantité de déchets incinérés.

Par ailleurs, ces deux nouvelles implantations permettront d'offrir aux Bruxellois·e·s une bien meilleure répartition géographique des services de collecte de déchets et de matériaux.

## Buda

D'une superficie de 31.000 m<sup>2</sup>, Buda est bien plus qu'un Recypark puisqu'il s'agira d'un immense centre névralgique qui hébergera tous les services de la collecte spécifique.

Le site hébergera le Recypark Buda qui accueillera officiellement les usager·ère·s dès le mois de mars 2024.

Cette énorme surface sera également dotée de bureaux, de salles de réunion, de vestiaires, de cantines et de douches. Elle

accueillera, dans des conditions de confort rarement égalés, près de 300 travailleur·se·s de l'Agence.

Tout est actuellement pensé pour assurer les meilleures conditions d'accueil. Ainsi, la circulation automobile en intérieur de zone permettra de mieux gérer les flux et de n'avoir aucune répercussion en voirie. La majeure partie de la structure sera coiffée d'un auvent qui protégera les visiteur·euse·s et le personnel des intempéries.

### Buda en quelques chiffres :

31.000

m<sup>2</sup> de superficie

280

Travailleur·se·s

906

panneaux solaires

438

casiers

38

douches

496

m<sup>2</sup> de bureaux

123

emplacements  
pour les camions



## Le Recypark Demets

À Anderlecht, l'Agence a pris en main un terrain de 5.000 mètres carrés, mis à disposition par la Régie Foncière régionale. Un projet ambitieux a émergé. La structure en bois d'un ancien manège équestre, récupérée à Liège, deviendra l'armature de la nouvelle halle du Recypark. Une première en Belgique.

Le site prévoit une file d'attente intégrée de 120 à 150 mètres, permettant de résoudre efficacement le problème des files d'attente

souvent présentes sur les voiries aux abords des Recypark. Le site d'Anderlecht sera doté d'installations exemplaires sur le plan environnemental. Le toit de la halle accueillera 216 panneaux solaires et les eaux pluviales seront récupérées et réutilisées ou reversées dans le canal après épuration. Le projet intégrera un espace vert et un skatepark, chacun s'étendant sur une surface de 500 mètres carrés. L'ouverture est prévue pour octobre 2024.

# Les Recypark mobiles se mettent à l'heure du réemploi

2023 a aussi marqué le renforcement des Recypark mobiles. Si le dispositif, dont Bruxelles-Propreté est à l'initiative, existe depuis un peu plus de 7 ans, il est revenu cette année, en allant plus loin encore, car il propose de donner une seconde vie aux objets.

Pour rappel, les Recypark mobiles sont des parcs à conteneurs itinérants qui prennent place deux fois par an, au printemps et en automne, sur le territoire de 14 communes participantes. L'objectif de ce dispositif est de collecter les déchets au plus près des citoyen-ne-s, d'emporter les encombrants des Bruxellois-e-s et de leur assigner la filière de recyclage la plus adaptée. Le tout sans oublier d'assurer un service de proximité efficace et facile d'utilisation afin éviter la tentation du dépôt clandestin.

En 2023, Bruxelles-Propreté a déployé ce dispositif de Recypark mobile durant 198 jours en assurant et finançant la logistique ainsi que le traitement des déchets. Les communes, de leur côté, ont assuré la présence d'ouvrier-e-s communaux-ales pour accueillir et guider les citoyen-ne-s durant toutes ces journées.

Grâce à ces campagnes, Bruxelles-Propreté a constaté une augmentation des quantités récoltées. 1.780 tonnes de déchets collectés pour les Recypark mobiles en 2023 contre

1.685 tonnes en 2022. Les encombrants figurent toujours à la première place avec 1.490 tonnes. Viennent ensuite les déchets d'équipements électriques et électroniques avec 186 tonnes et enfin, les petits déchets chimiques ménagers avec 103 tonnes.

Les Recypark mobiles 2023 ont également été marqués par le lancement d'une expérience pilote permettant de donner une seconde vie aux objets pouvant faire l'objet d'une préparation au réemploi. Cette initiative s'est déroulée en collaboration avec 6 communes : Anderlecht, Berchem-Sainte-Agathe, Ixelles, Schaerbeek, Watermael-Boitsfort et Woluwe-Saint-Pierre.

Le dispositif classique a été étoffé pour permettre d'identifier les objets, les produits ou composants de produits potentiellement réemployables. Concrètement, Bruxelles-Propreté et deux acteurs de l'économie sociale, ViteSBE et Les Petits Riens, ont mis à disposition du public des conteneurs supplémentaires dédiés au réemploi.



Les quantités récoltées en 2023 sont très encourageantes avec un peu plus de 43 tonnes d'objets réemployés dont



En faisant en sorte qu'un maximum de ces déchets-ressources collectés intègrent les réseaux de seconde main, Bruxelles-Propreté favorise les circuits courts, tout en contribuant à l'économie sociale et circulaire. Cette nouvelle initiative est une des 15 mesures figurant dans la feuille de route « Réemploi », coordonnée par Bruxelles Environnement et qui vise à collecter d'ici 2025, 5 kg de déchets par habitant et par an en vue du réemploi.

# Recherche et Verbalisation, un service crucial

Selon les enquêtes régionales de sécurité, la pollution, la propreté et les comportements irrespectueux figurent parmi les situations les plus dérangeantes pour les résident·e·s bruxellois·e·s. En effet, les incivilités et petites détériorations de l'espace public engendrent un sentiment d'insécurité et d'impunité favorable au passage à l'acte délinquant. 46% des citoyen·ne·s et des professionnel·le·s exerçant sur le territoire se disent souvent ou toujours gêné·e·s par le manque de propreté de leur quartier.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> PGSP 2021/2024, p.69.



Cette problématique se reflète dans le nombre de procès-verbaux dressés chaque année par les contrôleurs du service Recherche et Verbalisation (R&V). Les infractions à la réglementation en matière de gestion des déchets et les actes de malpropreté verbalisés par le service R&V sont principalement le non-tri, les dépôts clandestins, les sacs sortis en dehors des horaires, l'importation de déchets, les jets de mégots ou de petits déchets (« salissures »). À cela s'ajoutent, l'exportation de déchets, le transport illégal de déchets et les véhicules hors d'usage.

Les agent·e·s chargé·e·s de la surveillance constatent les infractions par procès-verbal faisant foi jusqu'à preuve du contraire. Une copie du procès-verbal est communiquée dans les dix jours ouvrables suivant la constatation de l'infraction à l'auteur·trice présumé·e de l'infraction ou au propriétaire du bien où a été commis ou d'où provient le fait constitutif de l'infraction. Le délai est calculé à partir du lendemain de la constatation de l'infraction (art. 23 du code).

Les procès-verbaux sont transmis au

parquet, qui peut soit décider de poursuivre l'auteur·trice des faits devant le tribunal correctionnel (peines de prison de 8 jours à deux ans et/ou une amende pénale de 50€ à 100.000€), soit de renvoyer le dossier à l'Agence en vue de l'imposition d'une amende administrative de 50€ à 62.500€. Ce montant est doublé en cas de nouvelle infraction endéans un délai de trois ans à dater de la première condamnation. La décision d'imposer une amende administrative peut faire l'objet d'un recours devant le collège d'environnement.

# Les premiers pas de la transaction administrative

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023, Bruxelles-Propreté pratique la transaction administrative. Une procédure qui permet, à ses agent-e-s en charge de la verbalisation, de proposer aux personnes en infraction un règlement plus rapide de leur dossier pour certains actes de pollution.

Le but est d'accélérer les procédures. Avant la mise en place de cette mesure, sanctionner les infractions relatives aux déchets menait parfois à une longue procédure judiciaire pouvant aller de 6 mois à un an, voire plus dans certains cas.

Mais depuis juin 2023, les agent-e-s de Bruxelles-Propreté peuvent proposer directement aux citoyen-ne-s indélicat-e-s d'éviter des poursuites pénales ou administratives via la transaction administrative, en les invitant à payer une somme d'argent dans les 2 semaines. Les poursuites s'éteignent alors et la procédure est beaucoup plus rapide.

Entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 décembre 2023, le service Recherche et Verbalisation de Bruxelles-

Propreté a envoyé 362 propositions de transaction pour un total de 27.745€. Sur ce montant, près de 20.000€ ont été payés, soit un taux de perception de plus de 70%. Les 30% qui ne sont pas encore perçus sont en cours de procédure.

Bruxelles-Propreté se félicite de voir que cette mesure produit déjà ses premiers effets car même si les jets de mégots sont commis par une minorité de personnes, les conséquences de ce geste, qui peut sembler banal, sont négatives pour l'environnement. Un seul mégot contient près de 2.500 substances toxiques. Pour rappel, on estime que, chaque seconde dans le monde, 137.000 mégots de cigarette finissent abandonnés en rue.

## Les chiffres-clés du service Recherche et Verbalisation en 2023 :

environ  
**75.250**  
sacs fouillés

**366**  
propositions de transaction  
depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023

**121**  
avertissements

**118**  
mesures de contrainte

**142.400€**  
d'amendes

**3.816**  
procès-verbaux

représentant  
**379.452€**  
de frais  
d'enlèvement et de  
traitement portés en compte  
aux contrevenants

**55**  
opérations

conjointes avec

**11**

partenaires externes  
communes, services de police  
et autres services de contrôle

# Crise des bonbonnes de protoxyde d'azote

Cette année, Bruxelles-Propreté a dû faire face à un phénomène qui a commencé fin 2022 et qui ne semble connaître aucun recul. En effet, l'Agence estime à plus de 50 tonnes la quantité totale des bonbonnes de protoxyde d'azote collectées par ses services en 2023. Un chiffre qui ne tient pas compte des bonbonnes qui auraient échappé aux contrôles, celles qui ont explosé, les bonbonnes en aluminium qui « disparaissent » à l'incinération et celles qui ont été évacuées par d'autres filières.

Ces milliers de bouteilles sont régulièrement jetées dans les sacs blancs, les corbeilles publiques ou les conteneurs d'immeubles. Mélangés aux déchets résiduels, elles entrent dans les circuits de l'incinérateur et posent ensuite de graves problèmes industriels ainsi que de sécurité puisqu'elles explosent au contact de la chaleur des fours. Cette présence massive de bonbonnes pousse régulièrement Bruxelles-Energie, filiale de l'Agence, à mettre à l'arrêt les fours de l'incinérateur.

En 2023, malgré tous les efforts consentis qui ont permis de capter un grand nombre de bonbonnes en rue avant l'incinération, Bruxelles-Energie a dénombré 44 arrêts de l'incinérateur.

**Face à cette situation, Bruxelles-Propreté a mis en place une série de mesures :**

- Détournement de déchets susceptibles de contenir du protoxyde d'azote
- Broyage de sacs à risques
- Interdiction pour certains véhicules de décharger à notre incinérateur
- Campagnes de sensibilisation à l'adresse des usagers pour que ces bonbonnes ne finissent pas dans les corbeilles ou conteneurs contenant des déchets résiduels ou des fractions sélectives.

Le volet répressif est une autre piste que Bruxelles-Propreté a activé pour tenter de contrer le phénomène. Ces derniers mois, les agents du service Recherche et Verbalisation ont été plus vigilants et ont identifié de nombreuses situations problématiques. Un exemple : après avoir repéré qu'un conteneur à déchets ménagers situé dans

un quartier d'habitation, était régulièrement alimenté en bonbonnes de protoxyde d'azote usagées, deux agents de Bruxelles Propreté se sont mis sur la piste l'auteur de ces dépôts dangereux avant de recueillir un certain nombre d'information et de remonter jusqu'à lui avec des éléments de preuve. Il s'agissait d'un exploitant de boîte de nuit qui écoulait ainsi son stock. L'homme, multirécidiviste, risque une amende de 62.500 euros ainsi qu'une cessation d'activité.

Pour rappel, ces bonbonnes, dont le conditionnement peut aller jusque plusieurs kilos, sont considérées comme des déchets dangereux au même titre que des bonbonnes de gaz, certaines huiles ou d'autres déchets chimiques. Ils sont interdits à la collecte.

Cette crise de bonbonnes a eu un impact significatif sur les coûts de Bruxelles-Propreté et de ses filiales. La somme est estimée à plus de 9 millions d'euros en 2023.

La dernière campagne de sensibilisation menée en décembre 2023, a permis de récupérer des bonbonnes supplémentaires posées à côté des poubelles et non pas dedans, mais la consommation ne semble pas véritablement diminuer.

# Une année branchée pour la flotte de l'Agence

La Région bruxelloise, tout comme l'Union Européenne, se sont fixé pour objectif de supprimer toute émission nette de CO<sup>2</sup> à partir de 2050. Cette mesure signifie la quasi-disparition du recours au charbon, au pétrole ou au gaz. En outre, le Plan Air-Climat-Energie 2023-2027 de la Région se fixe pour objectif de réduire d'au moins 47% les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030.

**L'Agence, par ses multiples activités, est un acteur-clé pour permettre à la Région d'atteindre les objectifs climatiques. L'un des leviers que Bruxelles-Propreté peut actionner se situe au niveau de son charroi. Il s'agit en effet de limiter les consommations d'énergie de la grande flotte de l'entreprise en poursuivant, notamment, la politique d'acquisition de véhicules plus propres entamée en 2014 et de déployer des points de charge pour ses véhicules électriques sur ses 19 sites.**

En 2023, sans compter les vélos et scooters, l'Agence disposait de 837 véhicules dont 483 poids lourds et 354 véhicules légers (moins de 3,5 tonnes).

L'électrification de la flotte de véhicules est bien avancée pour les véhicules légers : 127 de ceux-ci sont désormais électriques et 227 sont hybrides et thermiques.

Le passage à l'électrification est bien plus complexe pour les véhicules lourds. Ceux-ci doivent en effet répondre à des conditions d'exploitation plus contraignantes. C'est la raison pour laquelle l'Agence procède à des tests pratiques de mise en œuvre sur le terrain. Des acquisitions récentes permettent de tester actuellement un camion à hydrogène, un camion électrique pour la vidange des bulles à verre et une balayeuse électrique.

L'autre grande expérience que nous menons dans ce registre concerne un camion benne électrique destiné à la collecte des ordures. Mis en service durant l'été 2023, ce poids-lourd de 19 tonnes est le premier camion de collecte de déchets 100% électrique du pays ! Il s'agit d'un camion Volvo FE Electric équipé d'une installation de compactage VDK.

Le FE participe quotidiennement à la collecte des déchets au départ du dépôt de Neder-over-Heembeek. La phase test, qui est d'ores et déjà très positive, devrait permettre à l'Agence de se faire une idée plus précise du comportement de ce type de camion, aussi bien en ce qui concerne l'autonomie que la maniabilité sur des tronçons à circulation dense et des artères étroites.

Affecté à la collecte en porte à porte, le camion peut charger plus de 5,5 tonnes et dispose d'une autonomie d'environ 200km.

Bruxelles-Propreté dispose pour l'instant d'un seul modèle, mais 9 autres camions similaires devraient enrichir la flotte d'ici 2025. Si le coût est 60% plus élevé qu'un camion thermique, les coûts réduits d'entretien font que l'écart de prix entre l'électrique et le thermique sur la durée de vie totale des véhicules devrait disparaître d'ici 2030 sur la base de l'analyse « Total Cost of Ownership » réalisée par l'Agence.

Le dispositif des points de charge continue lui aussi à se déployer. L'Agence dispose à ce jour de 139 points, dont 112 sont répartis sur 60 bornes de recharge et 27 sur des circuits spécifiquement dédiés.

# La stratégie Clean pour faire briller la ville !

Depuis 2021, Bruxelles-Propreté est un acteur central de la stratégie de Propreté urbaine clean.brussels. Cette stratégie, qui a été co-construite par les autorités publiques régionales et communales, les citoyen-ne-s et les entreprises, s'appuie notamment sur des études psycho-comportementales et une collaboration renforcée entre les parties prenantes. Via 14 objectifs stratégiques et 65 mesures concrètes, elle vise à rendre la Région de Bruxelles-Capitale plus propre de manière durable.

**La ville la plus propre  
n'est pas celle qu'on nettoie  
le plus, mais celle qu'on  
salit le moins.**

En outre, clean.brussels se fonde sur un véritable changement de paradigme : la ville la plus propre n'est pas celle qu'on nettoie le plus, mais celle qu'on salit le moins. Elle concrétise une nouvelle approche de la propreté urbaine qui exige une nouvelle manière d'appréhender les rôles d'acteur-trice-s multiples, de mieux les coordonner, d'aborder les actions de manière transversale, associant les acteurs régionaux et communaux, mais aussi les citoyen-ne-s et les entreprises. L'espace public, entendu comme un bien commun, et la propreté urbaine doivent devenir un objectif régional partagé dont se sont emparés tous les acteur-trice-s à leur échelle. C'est la raison d'être de la stratégie de propreté urbaine clean.brussels.

Alors que les années 2021 et 2022 ont été consacrées à l'élaboration de la stratégie,

l'année 2023 a marqué le début de la mise en œuvre concrète de clean.brussels. Un pan important de la stratégie repose sur une meilleure gouvernance entre les nombreux acteur-trice-s bruxellois-e-s de la Propreté urbaine (Région, communes, citoyens, entreprises, ...). Afin d'améliorer la coordination entre ceux-elle-s-ci, particulièrement entre les instances régionales et les communes, un Conseil de coopération a été mis en place. Celui-ci se réunit désormais deux fois par an afin de discuter de toutes les problématiques liées à la Propreté urbaine. De plus, divers groupes de travail (GT) ont également été constitués afin de traiter certaines problématiques prioritaires, comme les conventions de nettoyage entre la Région et les communes, les déchets commerciaux, l'amélioration du traitement des plaintes, les points d'apport volontaire, etc.



Par ailleurs, la réalisation des 25 projets sélectionnés dans le cadre d'un appel à projet dédié à la stratégie clean.brussels a été initiée par les communes bruxelloises. Ces projets représentent un budget de 2,5 millions d'euros utilisé par les communes afin de financer diverses actions comme le remplacement des corbeilles de rue par des corbeilles de tri, des actions de sensibilisation dans les écoles, des campagnes de communication sur le terrain, l'embellissement de fosses d'arbres,

l'utilisation de caméras afin de lutter contre les dépôts clandestins, des actions zéro déchet, la lutte contre les mégots, la mise en place de réseaux d'ambassadeurs de la propreté, etc.

Afin de faire connaître au grand public les actions menées par l'ensemble des acteur·trice·s de la Propreté publique à Bruxelles, un site internet est dédié à la stratégie : [clean.brussels](https://clean.brussels).

**Enfin, clean.brussels, c'est aussi une série de nombreuses autres actions concrètes. À titre d'exemples, nous pouvons encore citer :**

### **Manager Public de Zone**

Ce projet initié par Bruxelles-Propreté a pour objectif d'améliorer la propreté sur 4 zones emblématiques bruxelloises (place Flagey, Mont des Arts, place Liedts et gare du Midi) grâce à une meilleure coordination des acteurs et le suivi de la mise en œuvre des actions qu'ils entreprennent.

Le premier volet de la mission, c'est-à-dire le diagnostic de la situation et la création d'un plan d'action, a été réalisé entre 2021 et 2023, en concertation avec les différents acteurs concernés. En 2024, la mise en œuvre du plan d'action se poursuivra.

### **Le Forum de la Propreté urbaine**

Ce forum organisé le 19 décembre 2023 à Tour & Taxis réunit toutes les parties prenantes de la stratégie régionale clean.brussels et Bruxelles-Propreté, qui la coordonne.

Cet événement a marqué le premier anniversaire du lancement de la stratégie, offrant une opportunité de réfléchir aux réalisations accomplies et de mettre en perspective de nouvelles orientations, en s'inspirant de cas concrets en Belgique et à l'étranger.

### **Conclusion :**

Via la stratégie clean.brussels, l'Agence met donc en place une nouvelle méthode de collaboration structurelle avec l'ensemble des acteurs publics de la propreté pour que collectivement, ils coordonnent leurs stratégies et gagnent en efficacité.

# Être présent·e·s partout

L'année 2023 a été synonyme de changements en matière de sensibilisation et plus particulièrement dans le domaine des animations dans les écoles.

Pour rappel, Bruxelles-Propreté a introduit son programme éducatif en 2016, proposant des animations sur les thèmes du tri des déchets et de la propreté publique.

Durant 7 années, notre équipe d'animation a arpenté les écoles primaires pour faire connaître les bonnes pratiques aux élèves. Bruxelles-Propreté a ainsi travaillé chaque année avec des enfants issus des communes où la marge de progression, en termes de tri sélectif, reste considérable selon les services opérationnels. Des maternelles aux primaires, sans oublier le personnel d'entretien, ce

sont 1063 animations qui ont été assurées. Cela représente 26.225 élèves qui ont pu intégrer de meilleurs gestes pour devenir des expert·e·s du tri et de la propreté!

Désormais, ce sont nos collègues de Bruxelles Environnement qui ont pris le relais de l'Agence et qui organisent ces animations pédagogiques dans les écoles. Une réorganisation qui permet à Bruxelles-Propreté d'orienter les activités de son équipe de sensibilisateur·trice·s vers un public plus large.

En 2023, cette équipe a été présente lors de 10 événements :

**World CleanUp Day - Ville de Bruxelles**

**Fête de l'Iris - Ville de Bruxelles**

**Compost Day- Saint-Gilles**

**Fête du Printemps - Koekelberg**

**Nature Day - Woluwe-Saint-Lambert**

**Plus propre ma ville, plus belle- Saint-Gilles**

**Fête de quartier, AIS Logement Pour Tous -Anderlecht**

**Evercity 19.04 - Evere**

**Evercity 26.04 - Evere**

**Fête de quartier - Alliance Bruxelloise Coopérative-Uccle**

Les sensibilisateur·trice·s ont également permis l'organisation de 62 CleanUp, une centaine de livraisons de documentation, 80 communications toutes-boîtes pour in-

former de travaux et 42 informations liées au déplacement de bulles à verre. Ajoutons à cela 60 sensibilisations au contact direct des citoyen·ne·s en porte-à-porte.



## Pour la première fois en 46 ans, l'enfant le plus espiègle et le plus célèbre de Bruxelles a revêtu, le 2 juin 2023, la tenue d'opérateur de propreté publique

Manneken-Pis a en effet porté les vêtements d'un agent de Bruxelles-Propreté, l'information a de quoi faire sourire!

En effet comment imaginer que l'enfant terrible de Bruxelles se permette d'uriner et de commettre ainsi une infraction répréhensible par la loi, cela même alors qu'il porte les vêtements de ces femmes et de ces hommes qui œuvrent pour la propreté publique ?

Plus sérieusement, le seul costume d'éboueur déjà offert à Manneken-Pis date de 1976, à l'époque où la propreté publique était gérée par l'Agglomération. Le costume donné le 2

juin à la Ville de Bruxelles est donc le premier remis officiellement par Bruxelles-Propreté!

Cette journée spéciale a aussi permis de mettre à l'honneur la sensibilisation à la propreté publique avec l'animation de plusieurs groupes d'enfants. Ateliers tri grandeur nature, CleanUp dans les quartiers, interventions des services de détagage ou animations interactives, ces activités se sont déroulées, comme toujours, en collaboration avec les écoles et selon les référentiels didactiques et les compétences scolaires de chaque niveau.

# La refonte des activités commerciales

L'Agence réalise aujourd'hui - à titre accessoire - la collecte de déchets auprès d'entreprises. À l'instar des acteurs privés, l'Agence est en situation concurrentielle sur ce marché et ses activités sont financées exclusivement par les recettes issues des contrats commerciaux passés avec les entreprises clientes.

Sur proposition de l'Agence, le Gouvernement s'est accordé le 18/03/2021 sur une note de réorganisation de ces activités commerciales. La collecte des déchets auprès des entreprises a été optimisée et réorganisée pour améliorer la qualité des services et sécuriser l'activité commerciale de l'Agence à long terme.

En plus d'accroître la satisfaction de la clientèle, la nouvelle stratégie a pour objectif d'offrir des solutions aux petits producteurs, souvent négligés par les concurrents privés. Elle inclut une politique tarifaire encourageant le tri des déchets, tout en assurant un niveau global de rentabilité suffisant.

Optimiser l'organisation, le périmètre de responsabilité, les outils et les processus du service commercial dans son intégralité. Une analyse en profondeur a été réalisée pour définir les principales zones d'amélioration. Un nouvel organigramme a été défini durant l'année 2022 et a été mis en place dans le courant de l'année 2023. L'objectif est d'améliorer la réactivité mais également d'apporter des réponses plus adaptées à des problématiques et demandes spécifiques.

Des outils de monitoring permettent désormais d'identifier les anomalies et de mettre en place des actions préventives et correctives. L'organisation commerciale a également été segmentée pour offrir des réponses plus adaptées aux clients. Le service commercial a, entre autres, amélioré le suivi des appels d'offre et la réponse aux demandes ponctuelles de collecte et de nettoyage pour des événements privés. Des outils spécifiques de gestion omnicanale (organisation des flux) et de CRM (gestion de la relation client) ont également été déployés.

Développer et mettre en œuvre une nouvelle offre commerciale, incluant une nouvelle grille tarifaire garantissant une application

renforcée du principe pollueur-payeur pour toutes les entreprises bruxelloises.

En collaboration avec le service juridique, l'arrêté déléguations de compétence a été modifié et l'arrêté de tarification pour les non-ménages a été abrogé afin de permettre une politique tarifaire commerciale compétitive. L'Agence est désormais capable de mettre en œuvre une stratégie de tarification adaptée à chaque client et a développé un outil dynamique pour fixer les prix, basé sur une analyse des coûts de revient.

**Fait marquant, à la suite de cette abrogation et au 1<sup>er</sup> mars 2023, des exonérations de paiement ont été supprimées, elles concernent les clients suivants :**

1. Les établissements d'enseignement officiel ou d'enseignement libre subventionnés par les pouvoirs publics.
2. Les établissements agréés par les institutions communautaires dont la mission consiste en l'hébergement social collectif, sans but de lucre, d'orphelins, de jeunes et de personnes handicapées et/ou âgées.
3. Les établissements agréés par les institutions communautaires chargées du reclassement social des handicapés.
4. Les associations caritatives visées à l'article 104, 3°, e du Code des impôts sur les revenus et qui remplissent les conditions et les modalités d'agrément définies à l'article 110 du Code des impôts sur les revenus.

## Afin d'assurer une transition en douceur, l'Agence a décidé de respecter une politique tarifaire accessible et incitative au tri.

Cette décision a été justifiée par les attaques du secteur (Go4circle/Denuo) pour concurrence déloyale et repose sur une obligation d'assurer une rentabilité minimale visant à couvrir les coûts.

Bruxelles-Propreté est conscient des conséquences budgétaires que représentent de tels changements dans le budget des écoles et ASBL et les difficultés que cela peut engendrer.

Afin d'assurer une transition en douceur, l'Agence a décidé de respecter une politique tarifaire accessible et incitative au tri.

**Par ailleurs, une période de transition de 3 ans a été prévue comme suit :**

- En 2023 : aucun impact sur les factures.
- À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 : facturation à 50% des services précédemment exonérés.
- À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025 : facturation à 100% des services précédemment exonérés.

L'objectif de cette période de transition est de permettre à toutes entités qui bénéficiaient des exonérations de disposer du délai nécessaire pour prévoir les budgets requis.

En parallèle, une campagne de communication a été lancée pour informer de ces changements. Des courriels ont été envoyés à toutes les entités en juin 2023, des messages informant de la mesure et leur suggérant de prendre contact avec l'Agence pour obtenir de plus amples informations ou de l'accompagnement pour optimiser leur façon de trier.

Bruxelles-Propreté a également incité les organismes concernés, désormais confrontés au coût-vérité, à réévaluer leurs besoins, optimiser les flux et de cette manière réduire le montant total des factures.

Des communications ont également été envoyées aux différents réseaux de l'enseignement et l'Agence a réalisé des actions de communication et de sensibilisation auprès de conseillers-ères et du/de la formateur-riche de Bruxelles Environnement.



Enfin, Bruxelles-Propreté a informé les clients de la possibilité de suspendre temporairement les services (minimum 2 semaines), par exemple lors de périodes de fermeture.

**Ce nouveau modèle tarifaire se base sur des critères et les objectifs spécifiques suivants :**

- Une analyse rigoureuse des coûts de collecte et de traitement
- Une volonté d'inciter au tri (diminution de la dégressivité pour les gros volumes pour des raisons environnementales)
- Une tarification compétitive pour offrir un service de qualité aux petits commerces et répondre aux marchés publics.

Le suivi individuel de chaque client est optimisé pour renforcer l'adéquation entre les besoins clients, les ressources à mobiliser et les revenus nets générés.

Poursuivre le renforcement du dispositif de gestion du précontentieux en collaboration avec le service financier.

Le recouvrement reste un processus sensible, c'est pourquoi des actions d'amélioration ont été déployées pour garantir un suivi plus adapté et des outils de contrôles efficaces.

Cela passe notamment par l'amélioration de l'accès aux factures et aux détails des montants dus, ou encore par des actions de conversion à la facturation digitale.

L'Agence a également participé à un groupe de travail piloté par Bruxelles Environnement pour évaluer les différents scénarios de contrôle et de sanction sur les déchets non ménagers.

Enfin, des actions de sensibilisation et de communication sont mises en place pour inciter les clients commerciaux de l'Agence au tri.

Pour encourager les clients commerciaux de Bruxelles-Propreté à s'engager dans une démarche de tri, plusieurs actions de sensibilisation et de communication ont été mises en œuvre. Des campagnes informatives ont régulièrement été organisées pour expliquer les bénéfices environnementaux et économiques du tri des déchets. De plus, des outils pédagogiques, tels que des guides et des affiches, ont été mis à disposition des clients pour les aider à comprendre et à appliquer les consignes de tri.

Enfin, des partenariats avec Bruxelles Environnement sont en place afin de renforcer l'impact des messages de sensibilisation et d'amplifier la portée des actions menées notamment vis-à-vis des écoles.

De manière générale, la qualité de service est restée au cœur de nos préoccupations en 2023. Notre call center a continué à recevoir les appels téléphoniques du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00, ainsi que les jours fériés.

Le service Support Clients & Citoyens (SupCC) est composé d'agents polyvalents qui traitent directement les demandes entrantes, sur base du principe «First Time

Right», ce qui assure un traitement rapide à la majorité des demandes des clients ainsi qu'une réactivité accrue de Bruxelles-Propreté et une meilleure transversalité.

Pour atteindre cet objectif, deux contact center sont à disposition des clients commerciaux et des citoyens. L'équipe se compose également de contrôleurs commerciaux qui sont chargés de rechercher et de constater les infractions qui seraient commises par des clients de Bruxelles-Propreté en matière de présentation et de tri des déchets.

En 2023, SupCC a enregistré 29 336 plaintes dont 23 534 plaintes recevables pour l'Agence (collectes, nettoyage, versages sauvages, le comportement de nos agents). 100% des plaintes ont été traitées dans le délai légal.

**Les plaintes recevables peuvent être classées dans les catégories suivantes :**

- problèmes opérationnels «au sens large» (99 %), dont 2770 constats de versages sauvages.
- traitement discourtois (1%)

5802 plaintes n'étaient pas fondées.

En 2023 la centrale téléphonique a également enregistré 43919 rendez-vous pour la collecte à domicile des déchets encombrants.

Enfin, l'Agence se réjouit d'avoir réussi à maintenir son portefeuille clients. En 2023, ce portefeuille comptait plus de 15.400 clients commerciaux.

# Quelques chiffres importants

## 2023

en tonnes

### VALORISATION DES DÉCHETS

Réemploi et recyclage

Valorisation énergétique

Taux de valorisation  
(dont réemploi et recyclage)

TOTAL

<b>Déchets ménagers collectés par l'ABP</b>	124.809,99	162.982,17	43,37%	287.792,17
<b>Total déchets non ménagers collectés par l'ABP</b>	38.307,67	108.882,68	26,03%	147.190,35
<b>Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagés non collectés par l'ABP</b>	163.117,66	271.864,85	37,50%	434.982,51

### DÉCHETS MÉNAGERS

COLLECTÉS PAR L'ABP

en tonnes

### VALORISATION DES DÉCHETS

Réemploi et recyclage

Valorisation énergétique en production d'électricité

Taux de valorisation  
(dont réemploi et recyclage)

TOTAL

<b>tout-venant</b>		162.807,22		162.807,22
<b>papiers/cartons</b>	26.520,94			26.520,94
<b>PMC</b>	17.472,42			17.472,42
<b>verre d'emballage</b>	23.510,17			23.510,17
<b>déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaires)</b>	26.464,99	1,85		26.466,84
<b>Encombrants, DEEE, plastiques... (*)</b>	30.841,47	173,1		31.014,57
<b>Total déchets ménagers</b>	124.809,99	162.982,17	43,37%	287.792,17

## DÉCHETS NON MÉNAGERS

collectés par l'ABP  
(en tonnes)

### VALORISATION DES DÉCHETS

Réemploi et  
recyclage

Valorisation  
énergétique  
en production  
d'électricité

Taux de  
valorisation  
(dont réemploi  
et recyclage)

TOTAL

<b>tout-venant</b>		<b>108.087,68</b>		<b>108.087,68</b>
<b>papiers/cartons</b>	<b>22.548,22</b>	<b>82,2</b>		<b>22.630,42</b>
<b>PMC</b>	<b>3.525,56</b>			<b>3.525,56</b>
<b>verre d'emballage</b>	<b>4.335,42</b>			<b>4.335,42</b>
<b>déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaires)</b>	<b>1.431,54</b>			<b>1.431,54</b>
<b>Encombrants, DEEE, plastiques,...</b> (* )	<b>6.466,93</b>	<b>712,8</b>		<b>7.179,73</b>
<b>Total déchets non ménagers collectés par l'ABP</b>	<b>38.307,67</b>	<b>108.882,68</b>	<b>26,03%</b>	<b>147.190,35</b>
<b>Total déchets ABP (ménagers et non ménagers) et ménagers non collectés par l'ABP (hors déchets de construction et nettoyage)</b>	<b>163.117,66</b>	<b>271.864,85</b>	<b>37,50%</b>	<b>434.982,51</b>

## (\* ) liste détaillée des tonnages encombrants, DEEE, plastiques... issus des collectes ABP et envoyés dans des filières de recyclage/réemploi

<b>Métaux</b> (ferreux/non ferreux) - via incinérateur	5.444,89
<b>Métaux</b> (ferreux/non ferreux)	1.494,11
<b>Câbles</b>	0
<b>Bois B</b>	8.026,48
<b>Palettes</b> (en bois) hors EC	116,63
<b>Encombrants</b>	18.211,71
<b>Matelas</b>	144,49
<b>Pneus</b>	53
<b>BAV déclassées et roulettes de conteneurs</b>	84,62
<b>Plastiques durs</b> (seaux, boîtes, arrosoirs, jouets...)	275,56
<b>Plastiques souples</b> (films)	0
<b>Conteneurs à roulettes HDPE déclassés</b>	41,98
<b>Corbeilles urbaines déclassées</b>	0
<b>Frigolite</b>	22,2
<b>Pots à fleurs</b> (plastiques)	1,1
<b>Cageots en plastique</b> (fruits et légumes)	0
<b>Verre plat</b>	139,12
<b>Vêtements</b>	187,27
<b>DEEE</b> (RS, GB, TVM et AUT) - recyclage et EC ( via Recupel)	2.082,62
<b>DEEE de la catégorie DF</b> (détecteurs de fumée)	0,06
<b>DEEE de la catégorie "LMP"</b> collecté via les Chimiques/ADR (lampes à décharge)	10,13
<b>Piles</b>	19,2
<b>Batteries au PB</b>	22,55
<b>Huiles alimentaires</b>	106,72
<b>Huiles "moteur"</b>	46,5665
<b>Médicaments</b>	0,05
<b>Produits de la photographie</b> (révélateurs - fixateurs)	1,1
<b>Autres chimiques/ADR</b>	773,26
<b>Bouchons en liège</b>	2,99
<b>DEEE</b> (RS, GB, TVM et AUT) - économie circulaire	0
<b>Autres économie circulaire</b>	0
<b>ctrl</b>	37.308,41
<b>ctrl</b>	37.308,41
<b>ctrl</b>	0
<b>Autres collectes ABP non reprises dans le tableau ci-dessus</b>	
<b>Plâtre/Gyproc</b>	103,28
<b>Inertes</b> (briquillons, briques, pierres...)	2.266,62
<b>Céramiques / porcelaine</b> (carrelages, WC...)	0
<b>Déchets de construction</b>	2.369,90
<b>Boues de balayage</b>	4.867,59
<b>Boues de curage</b>	1.000,06
<b>Boues de nettoyage</b>	5.867,65
<b>Déchets des activités de nettoyage valorisés énergétiquement</b>	9.199,44
<b>Métaux issus des déchets des activités de nettoyage</b>	184,959
<b>Déchets de nettoyage hors boues</b>	9.384,40

# Ensemble, gardons nos rues propres

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



[www.bruxelles-proprete.be](http://www.bruxelles-proprete.be)

0800/981 81

BRUXELLES-PROPRETÉ  
NET BRUSSEL

**propreté**  
**net.brussels** 

avenue de Broqueville, 12 - 1150 Bruxelles

Éditeur responsable: Frédéric Fontaine

Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands.