



RAPPORT ANNUEL 2018

BRUXELLES-PROPRETÉ



propreté.brussels

Bruxelles-Propreté
Avenue de Broqueville, 12
1150 Bruxelles

www.bruxelles-proprete.be

0800/981 81

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

Sommaire

5	Le mot de la Direction générale
7	Les services Opérationnel
7	Collectes
7	Nettoisement
12	Les filiales
15	Le support Clients et Citoyens
16	Le service Communication
19	Le service des Ressources humaines
20	L'Ecole régionale de Propreté Publique
23	Le service Recherche & Verbalisation
24	Le service Audit interne
26	Le service ISO
27	Le service interne de Prévention et de Protection
29	Le service Infrastructures et Projets
30	Le service Achats et Logistique
31	Le service Gestion du Parc automobile
32	Le service Juridique
33	Le service Finances

Le mot de la Direction générale

L'année 2018 a été particulièrement complexe pour Bruxelles-Propreté.

L'importante réforme des collectes de 2017 a encore eu de nombreuses répercussions. Plusieurs tournées ont dû être modifiées et des rééquilibrages évalués afin d'assurer que l'effort demandé à nos agents ne soit pas trop lourd (poids soulevés et distances parcourues) .

Le 4 mai 2018, le Tribunal de première instance de Bruxelles a rendu un jugement défavorable suite à une action introduite par Go4Circle et divers collecteurs privés de déchets. En effet, ce jugement a relevé que Bruxelles-Propreté est une entreprise au sens des Traités européens. Dès lors, du simple fait qu'elle exerce certaines activités commerciales, la dotation régionale dont elle bénéficie pour ses activités de service public constituerait, selon le Tribunal, une subvention croisée vers ses activités commerciales, et donc une aide d'Etat illégale. Dans ces circonstances, le jugement a imposé à la Région de Bruxelles-Capitale la suspension du paiement de 20 % de la dotation régionale à Bruxelles-Propreté. Les activités visées par ce jugement étaient plus précisément les activités de collecte des déchets auprès des entreprises/ professionnels. Face à ce constat, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de lancer un audit afin d'analyser si la comptabilité analytique en place répondait aux exigences du Tribunal de Première instance et si une réorganisation de Bruxelles-Propreté était nécessaire.

Malgré la suspension du paiement d'une partie de la dotation régionale, nous avons mis tout en œuvre pour maintenir l'intégralité des missions de services publics qui sont à notre charge tout en espérant que le gouvernement régional prenne rapidement les mesures nécessaires pour assurer la pérennité de l'ensemble de ces missions.

Dans ce contexte budgétaire tendu, Bruxelles-Propreté s'est cependant efforcé de maintenir son niveau de services et de faire aboutir un maximum de projets.

Le 28 juillet 2018, un nouveau Recypark a ouvert ses portes : le Recypark Humanité. A 500 mètres du Recypark Sud, il offre les mêmes prestations et les mêmes horaires que ce dernier. Il est le seul accessible aux véhicules d'1,85 mètre et aux véhicules dotés d'une remorque. Cet aménagement était nécessaire pour désengorger le Recypark Sud et proposer une solution adaptée aux différents besoins des citoyens et professionnels.

Bruxelles-Propreté a également participé activement au programme SolarClick. SolarClick est un projet dont le but est d'équiper de panneaux photovoltaïques les toitures des bâtiments publics bruxellois. En partenariat avec Sibelga, des panneaux ont été installés sur le toit de notre plus gros site d'activité, le Bempt, contribuant ainsi à l'objectif fixé par la Région bruxelloise de doubler la production d'énergie renouvelable d'ici à 2020.

Une autre grande nouveauté de l'année 2018 est l'obligation d'utiliser des sacs verts biodégradables pour se débarrasser de ses déchets de jardin. Une bonne nouvelle pour l'environnement.

La sécurité de nos agents a aussi été au centre de nos préoccupations tout au long de l'année. Le service Communication a développé, avec l'appui du service interne de Prévention et de Protection, une campagne ambitieuse pour les agents et tous les habitants de la Région bruxelloise afin de rappeler les consignes à respecter pour garantir la sécurité et le bien-être de notre personnel.

2018 est également l'année où notre page Facebook a dépassé les 10.000 fans.

Bruxelles-Propreté peut être fière de son bilan 2018 au cœur d'une actualité mouvementée avec à chaque fois à cœur, l'amélioration continue de ses services, le bien-être de son personnel et le respect de l'environnement.



Vincent Jumeau
Directeur Général

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



Paul Vanholsbeeck
Directeur général adjoint f.f.

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, sweeping initial 'P' followed by the name 'vanholsbeeck' in a cursive script.

COLLECTES

La réforme des collectes de 2017 a été un chantier important dont les finitions ont continué en 2018. Tout au long de l'année, le service Opérationnel a travaillé à l'amélioration continue de la collecte des déchets pour les citoyens et les commerçants de Bruxelles.

Collectes de carton

Historiquement, un certain nombre de collectes de carton, spécialement programmées pour les rues commerçantes, se déroulait en après-midi ; ce qui occasionnait des problèmes de circulation à répétition. Afin de résoudre ce problème, en 2018, les collectes de carton ont été déplacées en matinée.

Cette mesure a permis de décongestionner les rues commerçantes et de faciliter la gestion des déchets pour les commerçants.

Travail en continu sur l'équilibrage des tournées

Depuis la réforme de 2017, 6 collectes sont prévues chaque semaine pour les Bruxellois. Ce changement important du volume de travail a nécessité un rééquilibrage des tournées afin que les agents puissent tous profiter d'une prestation de service gérable, tant du point de vue des distances parcourues que du poids soulevé par jour.

Collecte mécanisée à Schaerbeek

En 2018, les collectes mécanisées (en conteneurs) des habitats verticaux (principalement des immeubles à appartements) ont été, en partie, transférées en après-midi.

Le matin, le dépôt de Schaerbeek se charge plutôt de la collecte en conteneurs pour les commerçants. Cette mesure permet de simplifier la gestion des déchets pour les commerces et d'assurer des rues dégagées pour leurs clients.

Fin 2017, un 1er surveillant a rejoint le secteur pour contribuer à une meilleure gestion de l'activité.

NETTOIEMENT

Amélioration continue du travail sur le terrain

Plusieurs mesures ont été prises en 2018 pour renforcer les acquis de la réforme de 2016 :

- optimisation de la fréquence de balayage des voiries ;
- optimisation de la fréquence de vidange des corbeilles ;
- optimisation de la répartition des tournées entre secteurs ;
- accueil et accompagnement du nouveau personnel ;
- rationalisation des interventions les jours fériés ;
- amélioration de la coactivité avec la collecte ;
- renforcement de l'utilisation des Gluttons, grâce à l'augmentation de leurs rayons d'actions et à l'utilisation de véhicules dédiés au transport de ces aspirateurs urbains ;
- structuration des interventions sur les dépôts clandestins ; et
- amélioration continue de l'indicateur "plaintes".

Collaboration avec des organismes externes

Année après année, Bruxelles-Propreté tient à renforcer l'esprit de collaboration entre tous les intervenants qui travaillent sur la propreté dans les espaces publics.

Dans cet esprit, une étude sur le nettoyage des places a été lancée en 2018, en collaboration avec Bruxelles-Mobilité. En outre, plusieurs réunions opérationnelles ont été menées pour améliorer la collaboration avec les communes.

Via la plateforme régionale *Pyblik* qui vise le développement de la culture de l'espace public, Bruxelles-Propreté a exposé une étude sur "l'impact de l'aménagement sur la gestion de l'espace public".

En collaboration avec Bruxelles-Environnement, Fost Plus, Fevia et Comeos. Bruxelles-Propreté s'est investie dans le développement de projets sur les thèmes du tri et de la propreté via un comité de pilotage.

Bruxelles-Propreté a continué sa participation active aux rencontres nationales de l'AVPU (Association des Villes pour la Propreté urbaine) en France.

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que le service Nettoyement a participé à plusieurs tests de l'ASBL Opensource.brussels sur des chantiers bruxellois. Grâce à cette initiative, nos agents ont pu remplir un camion cureuse de 3.000 litres avec des eaux souterraines puisées lors d'un chantier.

A l'avenir, les rues de Bruxelles pourraient être nettoyées avec cette eau récupérée non-potable. Aujourd'hui, elle est simplement rejetée dans les égouts.

Enfin, en 2018, une collaboration a vu le jour avec l'ULB afin de valoriser les boues de balayage.

Participation au "Masterplan bâtiment"

Le service Nettoyement est composé de plus de 850 collaborateurs et dispose de moyens logistiques importants, dont 200 véhicules. Pour cette raison, il est souvent consulté lors de l'élaboration du programme de redéploiement des sites de Bruxelles-Propreté, notamment sur les points suivants :

- participation à l'élaboration des plans d'occupation du secteur de Tivoli par le nettoyage ;
- projet Monnoyer : déménagement du personnel dans leurs nouveaux vestiaires ;
- secteur de Meudon : construction dans le hall couvert, d'une surface de 230 m² comportant douches, WC, lavabos, vestiaires ; et
- secteur du Bempt : mise en place des panneaux solaires sur le toit du bâtiment en partenariat avec Sibelga.

Changements dans le management opérationnel

Face aux nouveaux défis, le management s'est vu renforcé :

- intégration d'un nouvel ingénieur recruté en fin d'année 2016 ; et
- accueil d'un nouvel ingénieur au nettoyage recruté en décembre 2017, suite à un départ.

Evolution des pratiques :

- mise en place de la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) dans tous les secteurs ;
- attribution des balayuses et cureuses à un seul chauffeur titulaire et un seul chauffeur remplaçant pour augmenter la qualité d'entretien et la longévité ;

- attribution des charrettes de balayage à un seul agent par pause pour augmenter la qualité d'entretien et la longévité ;
- renforcement des interventions manuelles sur les avaloirs ;
- soutien des initiatives de tri sur les festivités ;
- clarification des tâches du management ;
- optimisation du partage des informations digitales ;
- structuration de l'utilisation des truckwash ;
- coaching en management de certains responsables ;
- révision des Equipements de Protection Individuelle (EPI) pour les missions de nettoyage à haute-pression ; et
- formalisation des tâches d'ouverture / fermeture des secteurs des brigadiers.

Investissement dans du nouveau charroi

- 3 RAVO (balayeuses de gabarit moyen) ;
- 9 swingo (balayeuses de petit gabarit) ;
- 1 Tenax (balayeuse 100% électrique de petit gabarit) ;
- 1 Bennette ; et
- 4 Gluttons.

Collectes et valorisation des déchets sélectifs et résiduels

Année 2018 (tonnes)	Valorisation des déchets			Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique	Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	
Uniquement ABP				
Déchets ménagers collectés par l'ABP	127.791,71	188.177,16	40,4%	315.968,88
Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)	14.458,61			14.458,61
Total ménager ABP et "Autres ménagers"	142.250,32	188.177,16	43,1%	330.427,48
Déchets "Autres que ménagers" collectés par l'ABP	33.510,93	112.430,50	23,0%	145.941,43
Total ABP et "Autres ménagers" (hors déchets de construction et nettoyage)	175.761,25	300.607,66	36,9%	476.368,91

Année 2018 (tonnes)	Valorisation des déchets			Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique sous la forme d'une production d'électricité	Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	
Déchets ménagers collectés par l'ABP				
Tout-venant		188.008,16		188.008,16
Papiers/cartons	28.352,73			28.352,73
PMC	13.356,90			13.356,90
Verre d'emballage	26.449,16			26.449,16
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	19.713,45			19.713,45
Encombrants, DEEE, plastiques... (*)	39.919,48	169,00		40.088,48
Total ménager ABP	127.791,71	188.177,16	40,4%	315.968,88

<u>Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)</u>				
Tout-venant				
Papiers/cartons				
PMC				
Verre d'emballage				
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	1.363,83			
Encombrants, DEEE, plastiques... (*)	13.094,78			
Déchets ménagers non collectés par l'ABP	14.458,61	0,00	100,0%	14.458,61
Total ménage ABP et "Autres ménagers"	142.250,32	188.177,16	43,1%	330.427,48
<u>Déchets "Autres que ménagers" collectés par l'ABP</u>				
Tout-venant		112.430,50		112.430,50
Papiers/cartons	25.170,63			25.170,63
PMC	2.622,16			2.622,16
Verre d'emballage				0,00
Déchets putrescibles (jardin et organiques alimentaire)	1.170,56			1.170,56
Encombrants, DEEE, plastiques... (*)	4.547,58	0,00		4.547,58
Déchets "Autres que ménagers" ABP	33.510,93	112.430,50	23,0%	145.941,43
Total ABP et "Autres ménagers" (hors déchets de construction et nettoyage)	175.761,25	300.607,66	36,9%	476.368,91

Les collectes des déchets en région bruxelloise

Les collectes des déchets sont restées globalement stables par rapport à 2017, avec une poursuite de la baisse des tonnages des déchets résiduels (-2%) ainsi qu'une légère hausse du papier/carton (+1%) et du verre (+2%). En effet, 21 nouveaux sites de bulles à verre enterrées ont été installés et 7 sites enterrés vieillissants ont été remplacés par des nouveaux systèmes enterrés. La collecte du PMC a, quant à elle, connu une augmentation de 1.000 tonnes (+7%).

Les parcs à conteneurs mobiles ont entraîné une diminution de la collecte des encombrants à domicile passant de 32.188 clients en 2017 à 30.976 clients en 2018 ; ce qui revient à **79.077m3 collectés en 2018**. Cela a également provoqué un tassement de la fréquentation des PROXY CHIMIK qui ont accueilli 5.898 visiteurs pour une récolte de 55,659 tonnes de petits déchets chimiques ménagers.

Recypark et parcs à conteneurs mobiles

Pour alléger la fréquentation du Recypark Sud et améliorer la mobilité aux alentours, le nouveau Recypark Humanité s'est ouvert à proximité en fin juillet 2018. Depuis l'automne 2018, les apports en camionnette ne peuvent s'effectuer qu'au nouveau Recypark Humanité.

Les Recypark de Bruxelles-Propreté ont enregistré une hausse de fréquentation passant de 283.959 visiteurs en 2017 à 314.187 visiteurs en 2018.

Les tonnages collectés par les Recypark s'élevaient à près de 32.500 tonnes en 2018 (dont 560 tonnes de petits déchets chimiques). Pour le Recypark Humanité, les 160 tonnes du mois d'août ont rapidement grimpé à plus de 350 tonnes en décembre 2018.

Bruxelles-Propreté a poursuivi sa collaboration avec les Petits Riens (au Recypark de Woluwe-Saint-Pierre) avec près de 120 tonnes récoltées par ces derniers à des fins de réutilisation/réemploi (meubles, jouets, livres, brocante, électro-ménager...)

La collaboration avec Recupel s'est également poursuivie, enregistrant une légère augmentation des déchets électriques et électroniques collectés avec un total de 2.643 tonnes.

Le succès des parcs à conteneurs mobiles était à nouveau au rendez-vous en 2018 avec plus de 1.800 tonnes collectées, soit une augmentation de 15% par rapport aux tonnages collectés en 2017 (1.600 tonnes). Ce service de proximité, fruit d'une collaboration entre Bruxelles-Propreté et les communes, reste très apprécié par la population. Ces collectes ont permis, outre les déchets encombrants, de récolter plus de 190 tonnes de déchets électriques et électroniques (DEEE) et plus de 126 tonnes de petits déchets chimiques ménagers (peintures, produits phyto, acides, solvants, huiles...).

Taux de recyclage/réemploi des déchets ménagers

En 2018, le taux de recyclage/réemploi des collectes de déchets ménagers réalisées par Bruxelles-Propreté montait à 40.4%. Ce taux s'élevait à 43%¹ en y ajoutant les collectes de déchets ménagers réalisées par les communes², l'économie sociale³ et les collectes de déchets ménagers provenant des obligations de reprise/responsabilité élargie des producteurs⁴.

Déchets alimentaires et déchets verts

Dans certains quartiers faiblement verdurisés, la production de déchets verts ne justifie pas le passage d'un camion chaque semaine. L'impact sur les coûts, la mobilité et l'environnement n'aurait pas de sens.

Dans ces cas, les déchets verts sont collectés dans le même camion que les déchets alimentaires. Ces déchets mélangés sont alors traités dans un autre centre de compostage.

En prenant en compte ces collectes mixtes (déchets verts et déchets alimentaires), **le total des collectes mixtes et des collectes uniquement dédiées aux déchets alimentaires est passé de 8.827,59 à 9.148,97 tonnes, de 2017 à 2018, représentant une augmentation de 3,6 %.**

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

² Collectes réalisées sans l'intervention de Bruxelles-Propreté (commune en régie ou via d'autres opérateurs)

³ Collectes réalisées sans l'intervention de Bruxelles-Propreté

⁴ Collectes réalisées sans l'intervention de Bruxelles-Propreté (autres canaux de collectes des OR (Obligation de reprise) /REP (Responsabilité élargie du producteur).

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

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

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

Recyclage du verre

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

Compostage des déchets de jardin

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

Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et en sac aux habitants dans les Recypark.

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

Recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

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

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

Plusieurs flux de matières y sont traitées :

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

Valorisation énergétique des déchets résiduels

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

Bruxelles-Energie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine, dont une partie est réinjectée à Bruxelles-Energie pour le fonctionnement de l'usine. Cette recette permet de réduire le coût de traitement des déchets. La vapeur d'eau produite qui alimente le réseau de chaleur permet de chauffer, entre autres, le complexe commercial Docks Bruxsel.

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

Depuis 2006, Bruxelles-Energie est équipée d'un système de traitement complémentaire des fumées qui réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) à environ 60 mg/Nm³. La réglementation bruxelloise impose une limite de 70 mg/Nm³ alors que la Directive Européenne 2000/76/EG impose une limite de 200 mg/Nm³. De plus, ce système assure une destruction des composants organiques comme les dioxines et furannes. Pour s'en convaincre, il suffit de consulter le site www.bru-energie.be. Les données relatives aux fumées y sont publiées et mises en perspective par rapport aux normes en vigueur.

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

- 6.826 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2018 à la sortie du four par un électro-aimant pour être ensuite valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.
- 79.143 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers.
- 7.836 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sel en Allemagne.
- 3.084 tonnes de sel résultant du "lavage" des fumées sont recyclées par un producteur français de soude.

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

Traitement des apports à Bruxelles-Energie

	Tonnes/an	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Entrées (en tonnes)	Apports entreprises privées	96.147	77.573	116.225	143.873	152.876	148.138
	Bruxelles-Propreté	332.852	334.112	337.351	335.636	338.510	332.684
	Pouvoirs publics et assimilés	20.515	20.056	20.500	19.992	21.547	21.466
	TOTAL	449.514	431.742	474.076	499.501	512.533	492.288
Sorties (en tonnes)	Cendres volantes	7.210	7.350	7.507	8.354,31	8.504	7.836
	Ferraille	6.508	6516	7.122	6.839,98	7.183	6.826
	Gâteaux	604	540	657	696,60	725	759
	Mâchefers	73.763	66.934	77.426	83.322,31	81.538	79.143
	Sel	2.784	2.427	2.740	3.061,26	3.371	3.084
	TOTAL	90.869	83.767	95.452	102.274,46	101.321	97.648
Production vapeur/ énergie	Vapeur	1.170.301	1.103.667	1.207.709	1.270.838	1.312.185	1.299.701
	Électricité brute GWh	251	245	268	279	286	281
	Consommation usine GWh	35	32	36	39,6	40,8	40
	Production réseau GWh	216	213	231	239,7	245,4	240

Support Clients et Citoyens

Le département SUPCC est composé de cinq cellules traitant de missions particulières. Ces cellules mettent l'accent sur une meilleure collaboration et une meilleure circulation de l'information entre elles.

La polyvalence des agents au sein de chaque cellule est donc primordiale.

Réclamations

En 2018, le nombre de plaintes recevables pour Bruxelles-Propreté a diminué de 20% par rapport à l'année 2017 en ce qui concerne le comportement de nos agents (traitement discourtois, manque de réponse du service administratif concerné, non-respect des lois linguistiques, comportement de notre personnel opérationnel).

100% de ces plaintes ont été traitées dans le délai légal des 60 jours.

Les plaintes recevables sont classées dans les catégories suivantes :

- traitement discourtois (1 %) ; et
- problèmes opérationnels "au sens large" (99 %).

Enlèvements spéciaux

La centrale téléphonique, dans laquelle travaillent 12 téléopérateurs, a traité 46.725 demandes en 2018.

Contrats commerciaux et assimilés ménagers

Bruxelles-Propreté a pu consolider son portefeuille de contrats. Fin 2018, ce portefeuille comptait en effet 15.750 contrats commerciaux et 4.530 contrats assimilés ménagers.

Le service Communication

Deux campagnes en mass media ont ponctué l'année 2018 : l'une sur la sécurité de nos agents, l'autre sur le tri des emballages PMC.

Campagne sécurité

Un trop grand nombre d'incidents se produisent régulièrement, qui pourraient être évités. Ces incidents se traduisent sous forme de coupures, piqûres, brûlures, chutes et accidents de la route, avec comme conséquences des dommages corporels parfois importants, des risques de maladie et des dommages opérationnels (incapacités de travail et immobilisation de véhicules).

Indépendamment des campagnes diffusées en interne par le service interne de Prévention et de Protection, une communication a été développée par le team créatif du service Communication pour tous les habitants de la région bruxelloise afin de leur rappeler que leurs actions ou leur négligence avaient un impact important sur la sécurité des équipes de Bruxelles-Propreté qui sont tous les jours dans les rues.

La campagne media s'est déroulée en trois phases :

1. Affichage : un teasing avec un slogan qui a intrigué un grand nombre de nos concitoyens :
Il suffit d'une fois. Ce message a été diffusé par des flancs de bus/tram et de l'affichage horizontal dans les stations Métro.
2. Première vague radio. Le témoignage de trois victimes qui mettait en avant trois accidents subis par des agents de Bruxelles-Propreté. Ces spots invitaient les habitants à prendre connaissance des consignes de sécurité contenues dans une brochure qu'ils recevaient dans leur boîte aux lettres la semaine suivante.
3. Deuxième vague radio. Témoignages croisés des trois victimes et des trois auteurs de chacun de ces accidents. Cette campagne accompagnait la distribution de la brochure auprès des 550.000 ménages bruxellois.
Une campagne d'affichage sur les flancs de nos camions reprenait des consignes de sécurité au niveau du tri des déchets.
4. Internet : la campagne s'est développée en trois phases en bonne synchronisation avec la communication en Mass media :
 - Teasing : un post intrigant reprenant le slogan Il suffit d'une fois a touché 348.185 personnes sur Facebook, suscité 293 j'aime, 247 commentaires et 35 partages.
 - Brochure : un post Facebook prévenant de l'arrivée de la brochure Il suffit d'une fois dans les boîtes aux lettres a provoqué le téléchargement de 927 brochures ainsi que 345 j'aime, 89 commentaires et 63 partages
 - Vidéo : une vidéo explicative pour comprendre l'importance de respecter les consignes de sécurité a été uploadée sur Facebook. Elle a enregistré 104.516 vues, 1399 j'aime, 512 commentaires et 751 partages.

Campagne sur le tri des emballages PMC

Le sac bleu avoisine les 80% de bon tri, les conteneurs collectés dans les habitations verticales atteignent moins de 50% de bon tri, réduisant ainsi fortement la moyenne.

Cette campagne portait sur la qualité du tri (éviter les erreurs de tri) et mettait davantage l'accent sur les conteneurs bleus (emballages PMC). En d'autres mots, il s'agissait de faire comprendre que le bon tri concerne autant le conteneur bleu que le sac bleu.

Le dispositif de la campagne était classique dans sa forme radio, affichage et médias digitaux. L'exploitation des affichages digitaux a permis d'accroître la visibilité des messages de tri. Ces visuels animés ont également été diffusés sur Internet. Une animation a également été utilisée pour un mapping au Mont des Arts. Ce mapping a été relayé en LIVE sur notre page Facebook et suivi par 107.774 spectateurs. 1.443 personnes ont également liké la vidéo.

En plus du mapping, l'animation vidéo a été publiée sur Facebook pour rappeler le "juste tri". Elle a été vue 1.011 fois.

Pédagogie et animations

En termes de sensibilisation auprès du public scolaire, l'année 2018 a été marquée par la poursuite du Pack Animations PROPRETÉ dans deux communes bruxelloises : **Schaerbeek** de janvier à juin 2018 (réalisation des dernières animations prévues pour l'année scolaire 2017-2018 et des clean up de fin d'année) et **Molenbeek** de septembre à janvier 2018 (premières prises de contact avec les écoles et lancement du programme d'animations).

Au total, dans le cadre de la sensibilisation à la propreté publique en français, notre équipe a réalisé **106 animations maternelles, 88 animations pour les élèves de 1^e - 2^e primaire et 129 animations destinées aux élèves de 3^e - 6^e primaire**. Afin de mener à bien le Pack Animations PROPRETÉ, **29 visites Analyse & Conseils** ont été effectuées, ainsi que **13 clean up** de fin d'année.

Du côté néerlandophone, la sensibilisation à cette thématique s'est concrétisée par la réalisation d'une **animation maternelle** et de **19 animations pour les élèves de 3^e-6^e primaire**. **17 visites Analyse & Conseils** ont été réalisées, ainsi que **7 clean up** de fin d'année.

Pendant les vacances scolaires, la sensibilisation du public d'enfants a été poursuivie par la réalisation de **41 animations au sein de plaines de jeux** bruxelloises.

Bien qu'étant moins prioritaire, la sensibilisation à la thématique du tri a tout de même été poursuivie par la réalisation de **58 animations** (français et néerlandais).

En outre, nous avons continué à accueillir de nombreux visiteurs francophones et néerlandophones : **56 visites de Recyclis, 18 visites de Bruxelles-Compost, 12 visites du Recypark Sud, 12 visites de Bruxelles-Energie et une visite de Recy-K**.

En ce qui concerne le volet Communication de terrain, **308 toute-boites** ont été distribués auprès des citoyens bruxellois tout au long de l'année 2018. Nous avons également représenté Bruxelles-Propreté lors de **31 événements** organisés sur le territoire de Bruxelles-Capitale.

Enfin, depuis mars 2018, le service Communication a développé un nouveau programme baptisé **#WakeUpCleanUp** avec l'objectif de soutenir toute initiative citoyenne en matière de nettoyage de quartier. Le soutien se veut à la fois matériel et humain (pour les groupes à partir de 50 personnes).

En effet, chaque citoyen faisant appel à ce programme a la possibilité de recevoir des gants, des sacs pour les déchets résiduels et des sacs pour les emballages PMC, des chasubles et des pinces permettant de l'aider dans la mise en pratique de son action de nettoyage. De plus, après chaque action le service Opérationnel assure la collecte des sacs à un point de collecte préétabli. Enfin, les groupes comprenant au moins 50 participants peuvent également bénéficier d'un encadrement de la part de notre équipe d'animateurs.

L'année 2018 a permis le lancement de ce projet sous forme de projet pilote. Tout au long de l'année, nous avons soutenu **20 clean up citoyens**, qui ont également permis de tester le projet et d'y apporter les modifications nécessaires en vue d'une diffusion et d'une communication à plus large échelle.

Médias sociaux

Parmi nos nombreuses actions sur les réseaux sociaux en 2018, certaines ont eu un véritable impact. En plus du mapping en fin d'année, nous pouvons pointer les actions suivantes.

Le 8 mars, à l'occasion de la Journée internationale des femmes, le service Communication a produit une vidéo afin de présenter différents profils de travailleuses à Bruxelles-Propreté que ce soit au niveau opérationnel ou administratif. Cette vidéo a suscité l'intérêt de notre communauté Facebook puisqu'elle a été visionnée 100.000 fois, likée plus de 2.000 fois et partagée par 321 personnes.

Au printemps, nous avons profité d'une belle collaboration avec la ville de Bruxelles et l'influenceur Leo Not Happy pour promouvoir en ligne et en parallèle la Journée de la Propreté, la journée de ramassage des mégots et les activités de Bruxelles-Propreté.

Pour fin 2018, nous nous étions fixés d'atteindre 10.000 fans sur notre page. En décembre 2018, nous avons atteint cet objectif grâce au lancement d'une campagne spécifique visant l'acquisition de fans. Une communauté de 10.000 fans assure à Bruxelles-Propreté une forte visibilité pour chacune de ses communications en ligne.

Communication interne

En mars 2018, le secteur ayant en charge la collecte spécifique (encombrants, bulles à verre, dépôts clandestins, DEEE...) a quitté ses murs pour emménager dans un autre bâtiment, plus grand, plus moderne et adapté aux nouvelles normes urbanistiques. La Communication interne a accompagné ce déménagement en communiquant en amont (en expliquant pourquoi et comment), et tout au long du processus (en soutien au service Infrastructures et Projets). Un reportage a suivi dans le Zoom, notre journal interne, où certains utilisateurs des lieux ont pu s'exprimer sur le pour et le contre de ce changement nécessaire.

Nos agents ont pu s'essayer au trieur d'élite ; un jeu de précision pour tester leurs connaissances en matière de tri des déchets. Cette animation a permis de focaliser sur l'importance de bien trier ses déchets sur le lieu de travail. Il est aussi nécessaire de rappeler les règles de tri au personnel de Bruxelles-Propreté.

Avant d'être adressée aux Bruxellois, notre campagne sécurité "**Il suffit d'une fois**", a été communiquée en interne via un FOCUS, journal interne entièrement dédié à ce thème. Des speeches ont été donnés à l'ensemble du personnel opérationnel pour présenter la campagne en mass média et pour rappeler certaines consignes de sécurité. Même si nos agents sont les premiers garants de leur propre sécurité, les citoyens ont également un rôle à jouer. Il est donc important de les sensibiliser à ces enjeux.

Cette campagne a eu un impact positif à l'égard de nos agents de terrain.

Le service des Ressources humaines

En 2018, l'équipe des Ressources Humaines a continué à travailler à la consolidation de la réforme des collectes accomplie durant l'année 2017.

L'année 2018 a aussi été l'occasion de faire avancer des projets concrets pour l'évolution du personnel de Bruxelles-Propreté.

Recrutement

Pour maintenir une qualité de service optimale tant au niveau de la population qu'au niveau de la sécurité et du bien-être au travail, il a été nécessaire d'augmenter l'effectif opérationnel, notamment par la nomination de 97 OPP (Ouvrier de Propreté publique) en 2018.

Cellule rémunération

Depuis plusieurs années, nos agents profitent d'un abonnement annuel de la STIB intégralement remboursé par Bruxelles-Propreté.

En septembre 2018, ce remboursement à 100% a été étendu à tous les abonnements de transports en commun (TEC, De LIJN et SNCB) afin que les agents ne résidant pas en région bruxelloise bénéficient des mêmes avantages que leurs collègues bruxellois .

Depuis avril 2018, la valeur faciale des chèques repas est passée de 7 euros à 8 euros. Cette augmentation, couplée avec l'indexation des salaires du 1er octobre 2018, offre un plus grand pouvoir d'achat à l'ensemble de notre personnel.

Examen de promotion

Pour faire face aux nombreux défis de 2018, l'équipe des Ressources humaines a veillé, avec la collaboration du Selor, à l'organisation d'un examen de promotion par avancement de grade de brigadier.

Cahier spécial des charges SEPP

Durant l'année 2018, un cahier spécial des charges a été rédigé en vue de nommer un service externe de prévention et de protection (SEPP). A l'issue de la procédure, le SPMT-ARISTA a été désigné.

Digitalisation

Afin de moderniser la gestion de ses dossiers et de ses archives et pour offrir un service rapide et moderne à notre personnel, le service a digitalisé la majorité de ses dossiers jusqu'alors encore traités en format papier.

Dans un même temps, les Ressources humaines se sont appliquées à respecter les nouvelles normes relatives au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) dans la gestion des documents du personnel.

L'École régionale de Propreté Publique

Bilan général 2018

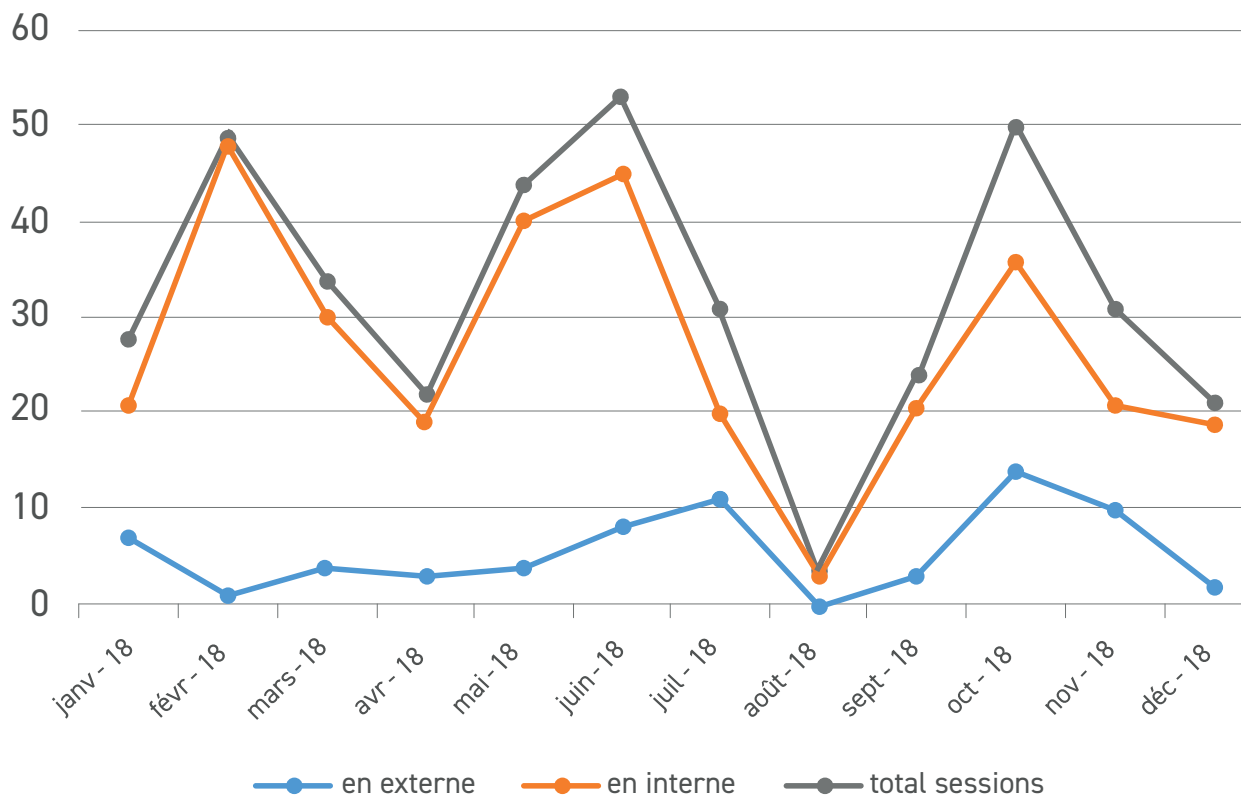
Les tableaux ci-dessous synthétisent le travail de l'ERPP (Ecole régionale de Propreté Publique) durant l'année 2018.

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

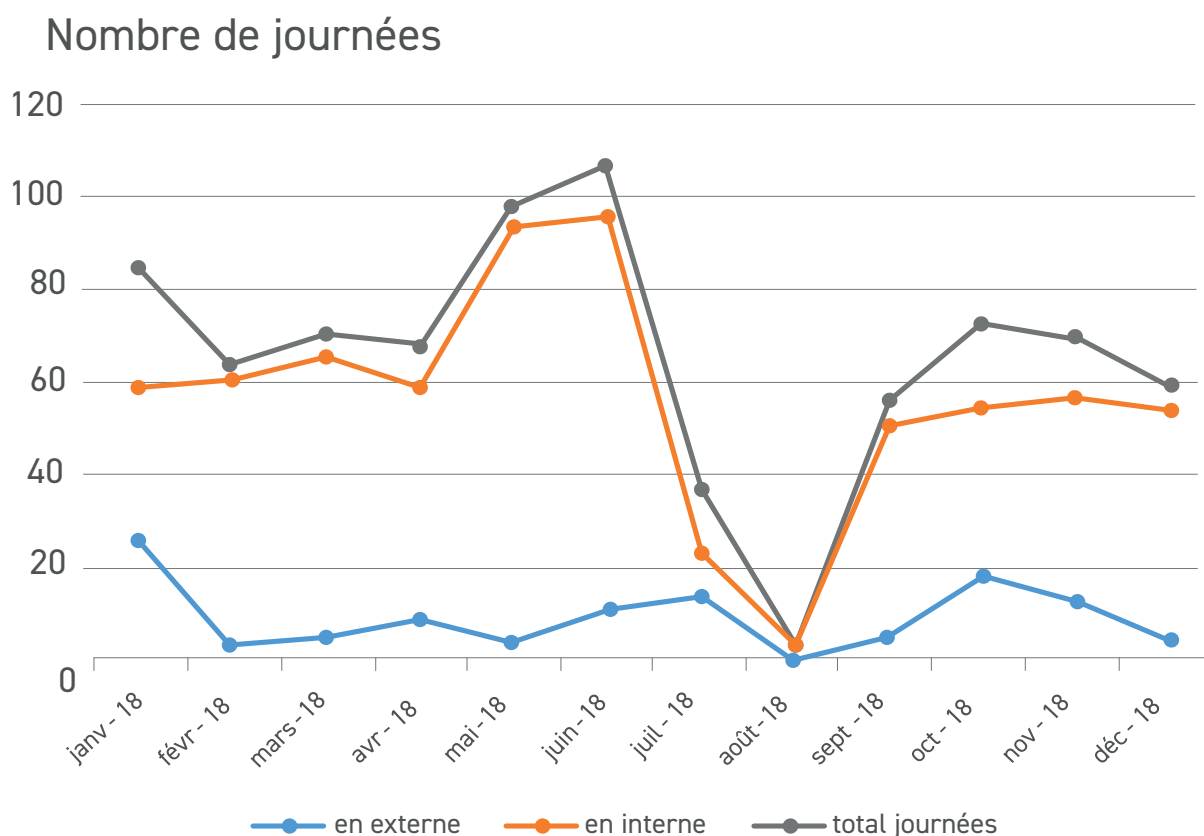
Durant la période estivale, les formateurs des Technical et Development Teams ont élaboré de nouveaux modules, amélioré certains modules existants et rédigé des syllabi pour les formations techniques.

En moyenne, 27 sessions en interne et 6 sessions en externe ont été organisées mensuellement, soit un total de 33 sessions / mois.

Nombre de sessions différentes



En moyenne, mensuellement, 57 journées de formation ont été organisées en interne et 9 en externe, soit au total 66 journées / mois.



La cible du nombre moyen de participants mensuel est de 500. Nous atteignons une moyenne de **482 participants/mois**. Il faut néanmoins tenir compte du taux d'absentéisme qui se situe entre 6 et 20 % en fonction du type de formation donnée.

Bilan des actions menées par la Development Team

En 2018, la Development Team a formé 1.055 personnes. 131 sessions de formation ont été données, l'équivalent de 236 journées prestées.

Nous pouvons distinguer différentes catégories au sein de ces formations :

- Les modules relatifs au plan de formation par famille de métiers : 447 participants (60 sessions qui représentent 60 journées de travail).
- Les formations d'Accueil pour lesquelles la Development Team est venue en renfort de la Welcome Team : 314 participants (25 sessions qui représentent 98 journées de travail).
- Les modules concernant la sensibilisation à la propreté publique et au tri, à l'attention d'agents internes à l'Agence et d'agents externes des communes : 93 participants (6 sessions qui représentent 24 journées).
- Les formations qui proviennent d'une demande spécifique des agents et/ou du responsable de service : 79 participants (14 sessions qui représentent 17 journées de travail).
- Les mises en stage OPP (Ouvrier de Propreté publique) d'agents formés sur 3 sessions d'une journée.
- Les mises en place des brigadiers : 9 agents formés sur 1 session de 8 journées.

- La nouvelle formation CAP Ergonomie pour le certificat d'aptitude professionnelle (CAP code 95) : 20 agents formés sur 2 sessions d'une journée.

Bilan des actions menées par la Technical Team

Au cours de l'année, la Technical Team a dispensé une formation à 934 agents dont 59 femmes et 875 hommes. Le nombre élevé de participants aux sessions de formation de l'année 2018 s'explique par le nombre des transferts ainsi que par l'acquisition de nouveaux véhicules.

Bilan des actions menées par la Welcome Team 2018

En 2018, la Welcome Team a accueilli en formation 521 agents dont 95 femmes et 426 hommes. Parmi ces 521 agents, 24 étaient des administratifs dont 15 femmes et 9 hommes. 196 étudiant-es ont été accueilli-es entre juin et août.

L'accueil des 521 personnes réparties en 21 groupes a représenté 223 jours de travail à temps plein.

Formations prestées pour des agents externes

Sur base du catalogue des formations externes présenté sur le site Web de Bruxelles-Propreté, l'École a organisé 9 sessions de formation. 192 agents externes (contre 112 agents en 2017) ont bénéficié de ces formations.

A l'instar de Bruxelles-Propreté, les services communaux de propreté publique se féminisent même si la tendance est relativement timide. Cette féminisation touche également des formations plus techniques comme la formation Glutton.

Les formations dispensées aux agents communaux sont essentiellement la formation "Sensibilisation à la propreté publique et à l'environnement", la formation "Souffleur de feuilles" et la formation PDCM (Petits Déchets Chimiques Ménagers). Compte tenu des profils des agents externes qui ont suivi ces 2 formations, cette augmentation très importante est le fait du statut des agents externes formés. Une bonne partie étaient des agents art. 60 employés de plus en plus par les communes en lieu et place des agents statutaires ou contractuels.

Les communes se montrent très satisfaites de nos formations. Bruxelles-Ville a, par exemple, envoyé son responsable des formations techniques et un ingénieur en formation "Souffleur de feuilles" qui, sur base de leur expérience positive, ont envoyé 38 agents suivre cette formation.

Le service Recherche et Verbalisation

Le service "Recherche et Verbalisation" a poursuivi en 2018 ses actions habituelles de recherche et de constatation des infractions en matière de gestion des déchets sur l'ensemble du territoire de la région de Bruxelles-Capitale. Ces infractions peuvent tout aussi bien concerner des déversages clandestins de déchets que la collecte, le transport ou l'exportation illicite de déchets.

Les actions sont effectuées soit par le service seul, soit en collaboration avec les zones de police locale et/ou les services communaux.

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

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

Le nombre de procès-verbaux est en hausse par rapport à 2017 (3.308 en 2018, 3.127 en 2017).

L'on retiendra également une hausse sensible des recettes effectives des amendes administratives imposées par Bruxelles-Propreté, soit 247.815€ contre 218.506€ en 2017 (avant exécution forcée). Cette hausse s'explique principalement par l'aboutissement de la réorganisation interne du service, réorganisation qui a permis d'accélérer de manière notable le traitement des dossiers.

Au risque de se répéter d'année en année, ce montant constitue un nouveau record en termes de recettes effectives, étant entendu que, depuis 2014, chaque année a vu une hausse substantielle par rapport à l'année précédente :

2014	2015	2016	2017	2018
106.759€	113.299€	142.599€	218.506€	247.815€

Les opérations conjointes avec la police sur la zone Bruxelles-Ouest, en particulier sur le quartier "Heyvaert", se sont poursuivies à raison de deux contrôles par mois.

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

Le service Audit interne

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

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

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

Support ISO

A la demande de la Direction générale, la cellule réalise en support de l'ISO des audits dans les différents secteurs opérationnels de l'Agence.

Ces audits s'effectuent 1 fois par an, à partir du mois d'octobre et peuvent s'étendre jusqu'en avril.

Gestion du Tri (Bruxelles-Propreté)

Dans un souci d'amélioration constante du tri dans nos différents secteurs et Recypark, il a été décidé d'organiser une campagne d'information afin de conscientiser l'ensemble du personnel à l'importance et à l'obligation du tri.

Pour ce faire, le service Audit interne effectue des visites bihebdomadaires des secteurs en vue de relever les informations et de faire le suivi là où cela s'avère nécessaire.

L'objectif est d'obtenir à long terme 100% de déchets triés en interne.

Support Collectes

Dans le cadre d'une carence au niveau de l'encadrement du secteur de NOH et compte tenu de la charge de travail, le service a apporté son soutien dans l'activité journalière du service de 5h30 et de 6h30, tant pour les tâches administratives que les contrôles sur terrain. Cette assistance a eu lieu du 10 novembre au 8 janvier 2018.

Objectif proposé - Nettoyement

Un nouvel objectif a été proposé et accepté par la Direction générale. Cet objectif a pour but de définir à la demande et/ou sur proposition, un plan d'action pour une activité spécifique afin d'appliquer, si nécessaire, des corrections et s'assurer que les opérations courantes de l'entreprise se déroulent selon l'objectif à atteindre.

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

Un premier audit a été réalisé en date du 29 mars 2018 sur les activités du nettoyage.

Objectif proposé - Charroi

Dans le cadre de l'objectif stratégique de la Direction générale en matière d'amélioration de la gestion du charroi, le service Audit interne, en collaboration avec le service ISO, a demandé un audit de l'ensemble du charroi.

L'École de propreté et le Garage central ont été sollicités pour la mise en place d'un canevas spécifique qui tient compte des difficultés et anomalies les plus fréquentes au niveau des pannes, et ce, pour tous types de véhicules utilisés. Un canevas sous forme de fichier Excel a été généré par le service ISO (sous tutelle de l'Audit interne) et validé par la Direction générale et opérationnelle.

Gestion des avaloirs

Vérification d'un ensemble d'avaloirs sur différentes artères.

Une analyse a porté à notre attention sur le fait qu'une grande partie des avaloirs ne sont pas ou plus entretenus de manière générale. Le service Audit interne a mis en place un plan d'actions pour pallier cette problématique.

Support nettoyage

A la demande de la Direction générale, le responsable de l'Audit interne s'est chargé d'assurer la gestion de l'ensemble des activités du secteur de nettoyage "Molenbeek AM" afin de garantir une efficacité de travail en prenant les mesures correctives si besoin. Cette mission fait suite à l'écartement provisoire du surveillant en date du **27 septembre 2018** et s'est étendue jusqu'au **1 février 2019**, date de la mise en place du nouveau lauréat surveillant.

Le service ISO

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

1. Il s'assure que les documents mis à disposition au travers de l'intranet soient les dernières versions.
2. Il vérifie que le système soit appliqué aux différents niveaux et que tout le monde utilise les bons documents.
3. Il suit les Actions d'amélioration et les Objectifs du Système Qualité et Environnemental. Les Actions Qualité peuvent être suggérées par tout membre du personnel. Elles résultent de constats lors des audits internes ou en cas de non-conformité. Les Objectifs sont proposés, à la Direction générale, par les responsables, notamment sur base des objectifs stratégiques de la Direction.
4. Il accompagne les certificateurs externes sur le terrain lorsqu'ils viennent à l'Agence pour nous auditer.

Audit & certifications

Le service a réalisé 61 audits internes distincts (sous-traités en partie auprès du service Audit interne).

Il a cumulé l'équivalent de 7 hommes / jours dans le cadre de l'accompagnement des certificateurs lors de l'audit externe.

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

Faits marquants en 2018

- Juin 2018 : 2^{ème} audit de suivi ISO 9001 et ISO 14001.
- Septembre 2018 : début de la mise en place du processus SIPP (Service interne de Protection et de Prévention).



Le service interne de Prévention et de Protection

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

Les actions entreprises pour assurer la sécurité et le bien-être de nos agents sont inscrites dans le plan annuel d'actions 2019 et dans le plan global de prévention 2019-2024.

Prévention 2018

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

- Campagne d'affichage format A0 (grandes affiches) dans tous les secteurs sur les conséquences des accidents de travail et des accidents de roulage.
- Campagne vidéo dans tous les secteurs sur les conséquences des accidents de travail et des accidents de roulage.
- Diffusion des statistiques mensuelles sur les accidents de travail et de roulage sous forme de capsules vidéo.
- Réalisation et diffusion dans tous les secteurs, sous forme de brochures, d'affiches et de vidéo, d'une campagne d'information sur les risques psychosociaux au travail.
- Sensibilisation de nos agents, via les brochures sécurité "Safety News", sur les risques générés par leurs activités et les mesures de prévention préconisées :
 - o Thèmes des Safety News réalisées en 2018 :
 - SN 6 : Travail en cas de forte chaleur.
 - SN 7 : La santé et la sécurité au travail.
 - SN 8 : Distraction = Accident.
 - SN 9 : Procédures en cas d'accident.
 - o Ces thèmes des Safety News sont également présentés sous forme de capsules vidéos et projetés sur grand écran dans tous les secteurs de Bruxelles-Propreté.
- Diffusion de capsules vidéo :
 - o Les risques en cas de fortes chaleurs.
 - o Interdiction d'utiliser des écouteurs en travaillant.
 - o Monter et descendre du marchepied.
 - o La règle des 3 appuis.
 - o Les manœuvres.
 - o La ceinture de sécurité.
 - o Les risques hivernaux.
 - o Distraction et inattention au travail = risque d'accidents
 - o L'hygiène corporelle et le lavage des mains
 - o vidéos sur les risques aux postes de travail au nettoyage :
 - Chargement des charrettes sur les véhicules de nettoyage
 - Balayage des voiries dans le sens opposé à la circulation
 - Utilisation des EPI lors du soufflage des feuilles

- Dans le cadre du projet d'appui à la gestion intégrée des déchets en Algérie, une mission de formation à la gestion des déchets ménagers et à la propreté publique s'est déroulée du 22 au 26 octobre 2018 dans les Wilayas de Sidi bel Abbes, Mascara et Mostaganem.
- Une seconde mission de Bruxelles-Propreté a été organisée en Algérie dédiée à la sécurité au travail du 16 au 18 avril 2019 dans les 3 Wilayas de Sidi bel Abbes, Mascara et Mostaganem.

Analyses de risques :

- Intervention sur les véhicules électriques.
- Sur l'achat d'EPI.

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

- Réception véhicules : Renault D10.
- Réception véhicules : Renault D12.
- Réception véhicules : Renault D Wide.
- Réception véhicules : Renault D19 Acces.
- Réception véhicules : Renault Acces électrique.
- Réception véhicules : Volvo FL250.
- Réception véhicules : Iveko 310 Stralis.
- Réception véhicules : Compact 200.
- Réception véhicules : Mercedes Economax 4000.
- Plusieurs avis concernant l'achat d'équipements de travail (produits, véhicules opérationnels, équipements de protection collective, équipements de protection individuelle,...).
- Avis concernant la compatibilité de la fonction d'ouvrier de quai pour les femmes enceintes et allaitantes.
- Avis sur l'aménagement d'un Recypark temporaire sur le site Humanité.
- ...

Documents de travail :

- Remplacement dans tous les secteurs de l'agence des anciennes affiches Procédure Evacuation Incendie et Secouristes par des cadres plastifiés.
- Présentation de plusieurs documents de travail lors des Comités de prévention et de protection au travail (CPPT) en lien avec la politique de bien-être au travail à Bruxelles-Propreté :
 - o Les rapports mensuels du SIPP.
 - o Le rapport annuel du SIPP 2017 présenté lors du CPPT d'avril 2018.
 - o Les évaluations du Plan annuel d'actions 2017.
 - o Le plan annuel d'actions 2019 présenté lors du CPPT d'octobre 2018.
 - o Rapport SIPP sur les visites annuelles des lieux de travail à Bruxelles-Propreté.
 - o Réalisation de statistiques des accidents de travail en 2018.

Le service Infrastructures et Projets

Le service Infrastructures et Projets travaille à l'aménagement et à l'amélioration des bâtiments qui accueillent les missions de Bruxelles-Propreté.

Ouverture d'un nouveau Recypark dans la zone sud

Depuis le 28 juillet 2018, le Recypark Humanité, boulevard de l'Humanité 350 à 1190 Forest, a ouvert ses portes à 500 mètres du Recypark Sud conservant les mêmes horaires et les mêmes services. Il permet également l'accueil des véhicules de plus de 1,85 mètre de haut et les véhicules dotés d'une remorque. Un aménagement nécessaire pour désengorger le Recypark Sud et proposer une solution adaptée aux différents besoins des citoyens et des professionnels.

Projet SolarClick

Le programme SolarClick consiste à équiper de panneaux photovoltaïques les toitures des bâtiments publics bruxellois : bâtiments administratifs, infrastructures sportives, écoles, etc.

Le service Infrastructure et Projets a mis en place des panneaux solaires sur le toit du secteur du Bempt en partenariat avec Sibelga.

Ces panneaux doivent contribuer à atteindre l'objectif fixé pour notre Région : doubler la production d'énergie renouvelable d'ici à 2020.

Aménagement et mise en service du secteur Meudon

L'aménagement a pour objet la rénovation du site de Meudon, sis Chaussée de Vilvorde 158, 1120 Bruxelles en vue d'y accueillir les activités de collectes spécifiques pendant le chantier de construction d'un nouveau secteur à Buda. Les travaux comprenaient :

- la construction dans le hall couvert, d'une surface de 230 m² comportant douches, WC, lavabos, vestiaires ;
- la rénovation lourde de 115 m² de bureau + 74 m² à l'étage ;
- la rénovation légère d'un bâtiment de bureau : 360 m² ;
- l'aménagement des extérieurs ;
- l'équipement d'un entrepôt et d'un magasin ;

Travaux de réaménagement du secteur Monnoyer

Le secteur Monnoyer a connu en 2018 des travaux de réaménagement importants.

Tout d'abord, une ventilation adéquate a été installée pour le parking du site de manière à garantir le balayage complet de l'air du parking et empêcher que l'atmosphère ne devienne toxique.

Ensuite, un étage complet du secteur a été transformé en espaces vestiaires et sanitaires afin de remplacer les modules vestiaires / douches qui avaient été installés à l'origine.

Lancement du projet de stabilisation du talus du secteur NOH

Suite au curage du fond de la Senne à l'arrière du site, une partie des talus des berges du secteur NOH a subi un glissement. Cette perte de stabilité sur +/- 50 mètres a occasionné une perte de 12 places de parking pour camions.

Il était primordial de récupérer toutes ces places pour garantir une gestion adéquate du charroi. Un chantier de stabilisation des berges a démarré en octobre 2018 et pris fin en janvier 2019.

Le service Achats et Logistique

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

En 2018, le service Achat s'est appliqué à garantir une transparence et une sécurité maximales des procédures en utilisant exclusivement la plateforme E-Procurement pour la publication et la réception des offres et pour l'ensemble des marchés.

Une autre évolution importante est l'introduction d'une clause sociale (effort de formation, d'insertion etc.) ou environnementale pour environ 50% des marchés lancés en 2018.

En chiffres :

- 60 marchés publics lancés en 2018 pour un montant cumulé de plus de 50 millions d'euros.
- Placement de 38 nouvelles corbeilles Vigipirate dans un souci constant de densification du nombre de corbeilles en rue.
- Distribution avec le support du service Communication de 4.842 petits conteneurs orange de 25l et à la population bruxelloise afin de soutenir le tri des déchets alimentaires.
- Lancement et attribution du marché pour la fourniture et le placement de 500 éteignoirs de cigarettes pour nos corbeilles Vigipirate.

Le service Gestion du Parc automobile

En 2018, le service RDC (Recherche, Développement & Charroi) a été rebaptisé en GPA (Gestion du Parc automobile).

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

Il gère également les dossiers d'accidents de roulage.

En 2018, 111 nouveaux véhicules ont été mis en service :

- 36 camions BOM (Bennes à ordures ménagères) 19 t 16 M³ (collecte porte à porte) ;
- 2 camions BOM roto 26 t 18 M³ (collecte mécanisée) ;
- 6 camions BOM 10 M³ ;
- 1 camions BOM 6 M³ (vidange corbeilles) ;
- 10 porte-conteneurs (dont 4 avec grue pour la vidange des bulles à verre) ;
- 3 balayeuses 4M³ ;
- 10 balayeuses 2M³ ;
- 4 camions plats (collectes encombrants) ;
- 30 voitures électriques ;
- 2 voitures hybrides ; et
- 7 scooters électriques.

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

	Electricité		Essence		Diesel		Total
2012	4	1%	119	30%	269	69%	392
2013	15	4%	113	29%	262	67%	390
2014	17	5%	108	29%	246	66%	371
2015	30	8%	122	31%	43	62%	395
2016	40	10%	134	33%	229	57%	403
2017	40	12%	120	34%	191	54%	356
2018	79	22%	130	37%	145	41%	354

Au total, Bruxelles-Propreté dispose de ± 810 véhicules.

Nouveautés

- Achat de nouvelles BOM (Bennes à Ordures Ménagères) étroites pour la collecte porte-à-porte et mécanisée ;
- Mise en service des nouveaux types de vidangeurs BAV (bulles à verre) ;

Projets

- Déménagement des ateliers hydraulique, pneumatique et électrique vers le nouveau bâtiment "Tivoli" dédié à la réparation et l'entretien des véhicules électriques et balayeuses. Mise en activité en mars 2018.
- Inscription en tant que partenaire à un projet européen via Interreg Nweurop . le kick-off du projet HECTOR aura lieu en janvier 2019. Il a une durée de 4 ans et son but est l'achat et l'utilisation d'un camion BOM électrique à pile à combustible (Hydrogène).

Le service Juridique

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

En 2018, il a épaulé différents services et a rédigé divers projets de textes réglementaires :

- Ainsi, différents projets d'arrêtés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ont été communiqués à l'autorité de tutelle ; ceux-ci sont relatifs :
 - o aux modalités d'intervention de Bruxelles-Propreté comme centrale d'achat pour les communes de la région de Bruxelles-Capitale ;
 - o aux modalités de collecte applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets ménagers en région de Bruxelles-Capitale ;
 - o à la tarification des prestations de l'Agence régionale pour la Propreté applicable aux producteurs ou détenteurs de déchets ménagers en région de Bruxelles-Capitale ;
 - o aux délégations de compétences du fonctionnaire dirigeant et du fonctionnaire dirigeant adjoint ;
 - o à certaines dispositions relatives au personnel de Bruxelles-Propreté qui introduisent le grade d' "encadrants" au sein de l'Agence ;
 - o à la modification du statut administratif et pécuniaire qui a pour but d'introduire le principe du plan de personnel dans le statut.
- Le service Juridique a participé à la poursuite des groupes de travail dans le cadre du nouveau statut administratif et pécuniaire spécifique à l'Agence dont il assure la rédaction.

Dans le cadre de la vérification continue des changements dans les textes législatifs, le service Juridique a également continué à apporter son support aux différents services pour l'implémentation de la nouvelle législation relative aux marchés publics. Il a ainsi notamment apporté son soutien pour résoudre les questions se posant au regard des nouveaux textes.

En 2018, le service Juridique a également largement participé à la rédaction et à l'adoption des accords de coopération avec Enabel et a assuré un soutien dans le cadre de la procédure judiciaire introduite par Go4Circle.

Le service Finances

Globalement, le budget général des dépenses de Bruxelles-Propreté s'est élevé, à l'ajusté 2018, à 262.583.000 EUR (exécution : 257.735.000 EUR en crédit de liquidation). Ce montant concerne les crédits ajustés de dépenses (comptabilité budgétaire).

Le budget général des recettes a été estimé, à l'ajusté 2018, à 238.534.000 EUR (exécution : 233.128.000 EUR). Pour l'année 2018, l'Agence a été privée d'une partie de sa dotation publique, pour un montant de 17,7 millions EUR. Cette réduction s'explique par la suspension du versement de la dotation régionale à hauteur de 20% à compter de juin 2018, et ce, en exécution du jugement du TPI du 4 mai 2018.

Pour ce qui est des moyens propres (hors dotation), les recettes effectives de collectes liées aux contrats d'enlèvement des déchets (commerces et habitations verticales) ont atteint environ 17.614.000 EUR. Ensuite, les recettes générées par le déversement des déchets à l'usine de valorisation énergétique sont restées plutôt stables en 2018 par rapport à 2017 (14.7 M EUR contre 14,3 M EUR). Viennent ensuite les recettes liées à la vente de certificats verts qui sont reversées à la Région pour un montant de 10.6 M EUR).

Le budget des dépenses de Bruxelles-Propreté est essentiellement constitué de dépenses inéluctables: il s'agit des dépenses liées au personnel, au matériel roulant et aux dépôts ainsi qu'à leur entretien et les dépenses liées au traitement des déchets collectés. Ces dépenses ont connu une certaine continuité par rapport à 2017 qui marque quant à elle la réforme des collectes (intensification et extension de certains types de collectes dont notamment celles des déchets alimentaires).

1. Recettes (exécution budgétaire en millions EUR)

	2017	2018
Dotation régionale	168,6	153,4
Autres recettes	76,4	79,7
TOTAL	245,00	233,10

2. Dépenses

	2017	2018
PERSONNEL	135,3	142,4
FONCTIONNEMENT	92,3	96,1
dont fonctionnement	43,9	43,4
dont charroi	7,2	8,3
dont traitement immondices	31,4	33,7
autres	9,7	10,8
INVESTISSEMENT	19,8	19,2
TOTAL	247,4	257,7

