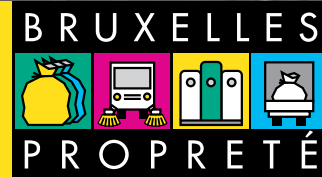


RAPPORT
ANNUEL

10

Sous le signe du tri obligatoire

« Trier plus et trier mieux demandent un changement fondamental du comportement et des habitudes des citoyens qui doit s'inscrire dans la durée. »



10

Echos de la Direction Générale

« La dynamique initiée en 2010 devra être poursuivie dans les années à venir. »

Mobilisation pour le tri

En 2010, Bruxelles-Propreté a mis en œuvre l'obligation du tri des déchets ménagers en région bruxelloise. Tous les services de l'Agence se sont fortement mobilisés pour faire de cette obligation une réussite, à commencer par le service Opérationnel qui a dû adapter en profondeur le système de collectes des sacs et conteneurs. La cellule Communication a développé des campagnes intégrant mass media, relations presse et actions de proximité (animations de terrain). Le Centre d'Appels Téléphoniques, auprès duquel de nombreuses questions furent posées, a joué un rôle important dans la diffusion de l'information et l'Ecole de Propreté, quant à elle, a pris le relais au sein des formations proposées à l'ensemble des collaborateurs de l'Agence. Cette mobilisation a aussi largement impliqué le service Technique, ainsi que le service Qualité et le service Recherche et Verbalisation, dont les actions répressives sont nécessaires à la réalisation de cette nouvelle réalité. **Pour rappel, la Directive européenne 2008/98/EC sur les déchets prévoit que d'ici 2020, la moitié des déchets ménagers devront être recyclés. L'obligation du tri, soutenue par nos activités de collecte sélective et de recyclage, est pour la région bruxelloise, une étape majeure vers le respect de cet objectif.**

Sur le plan historique, le tri des déchets ménagers à Bruxelles n'est pas nouveau. Il s'opère en effet depuis le début des années 90, mais uniquement sur base volontaire. L'obligation a permis d'éveiller davantage la population bruxelloise à la problématique du tri et à son impact sur l'environnement. Les résultats sont probants : entre 2000 et 2009, les déchets triés (emballages PMC, papiers/cartons et verre) collectés sont

passés de 70.931 tonnes à 86.753 tonnes - soit une augmentation de 15.822 tonnes (22,3%) sur 9 ans. Sur la seule année 2010, 104.051 tonnes de ces déchets ont été collectées – soit une augmentation de 17.298 tonnes (20%). **Outre l'aspect quantitatif, la qualité des déchets recyclables s'est aussi améliorée considérablement.**

Trier plus et trier mieux sont deux leviers d'actions complémentaires sur lesquels l'Agence s'est appuyée tout au long de l'année. Ces leviers demandent un changement fondamental du comportement et des habitudes des citoyens qui doit s'inscrire dans la durée. La dynamique initiée en 2010 devra donc être poursuivie dans les années à venir.

Au-delà de l'adaptation des services de l'Agence pour faire de cette obligation du tri en région bruxelloise un véritable succès, l'amélioration des performances dans les services de Bruxelles-Propreté a fait l'objet d'un suivi régulier.

De nombreux outils de travail ont été améliorés ou

remplacés et de nouvelles méthodes de travail et d'organisation ont été mises en place. **A noter, dans ce cadre précis, la réorganisation des bureaux de nos services administratifs permettant de meilleurs dialogues et coordination entre les différents départements.**

Une telle amélioration des performances commence par une formation de qualité. L'Ecole de Propreté de l'Agence contribue largement à cet objectif en travaillant sans relâche sur le choix et la qualité des formations qu'elle dispense aux agents de propreté, ainsi qu'à l'ensemble du personnel.

Les collaborations entre Bruxelles-Propreté et de nombreux partenaires extérieurs se sont également renforcées. Notons, entre autres, des concertations régulières avec Fost Plus dans le cadre du tri et du recyclage des déchets ménagers qui ont donné lieu à de nombreuses actions de communication coordonnées.

Malgré un contexte de crise toujours ambiant et l'absence d'une ordonnance obligeant le contrat

commercial, le service Commercial de Bruxelles-Propreté a également assuré des résultats satisfaisants pour ce qui est des recettes auprès des entreprises et institutions, en continuant à répondre au mieux à leurs besoins plus particuliers tout en assurant le renforcement de l'image de l'Agence.

Le certificat ISO 9001 de l'Agence a été reconduit pour une durée de 3 ans, dans un effort permanent d'amélioration de la qualité de ses services.

Vincent Jumeau
Directeur général

Peter Michiels
Directeur général adjoint



La Propreté

« Adapter le programme d'intervention du balayage pour agir où cela est nécessaire. »

Service Nettoyement

Malgré un véritable canevas de travail axé sur le long terme, l'organisation du Nettoyement dans la région appelle à une perpétuelle évolution pour coller à la réalité du terrain. C'est pourquoi le programme d'intervention du balayage est maintenu à jour. Par exemple, l'assainissement autour des gares a été renforcé en augmentant la fréquence des interventions. Nous avons aussi accru ces interventions lors des festivités.

Depuis le début de l'année 2010, chaque entité du Nettoyement est soutenue par un surveillant. Ces surveillants, avec l'appui des rapports d'activités des brigadiers de terrain et une bonne communication interpersonnelle, peuvent à tout moment adapter le programme d'intervention du balayage : agir où cela est nécessaire.

Notre outil de travail a aussi contribué à la qualité et au nombre de nos interventions. C'est pourquoi nous avons procédé au remplacement de machines obsolètes : 1 cureuse, 1 balayeuse 5 m³, 4 balayeuses 2 m³ et 3 camionnettes de transport d'hommes et de matériel. L'accent a aussi été mis sur la formation et la responsabilité du chauffeur, assurant dès lors la qualité du matériel et sa pérennité.

Nous continuons à assurer notre efficacité en remettant en question nos méthodes de travail et notre organisation. Pour cela, des groupes de travail ont été créés avec nos surveillants et ingénieurs.

Les chiffres clés

Le service Nettoyement est un service important de l'Agence. De fait, pas moins de 550 agents sont présents sur le terrain, répartis dans des horaires allant de 5h le matin à minuit en semaine et de 6h30 à 20h le week-end.

Le travail s'effectue sur 410 km de voiries régionales et supra-communales qui sont entretenues manuellement et mécaniquement à l'aide de 65 balayeuses de 5m³ et 2m³.

La lourde tâche du curage de 15.000 avaloirs s'effectue 4 fois par an avec 6 cureuses. Le service s'occupe également des vidanges de 4.500 corbeilles dans la Forêt de Soignes ainsi que de l'assainissement autour de la Gare du Midi et de la Gare du Nord.

Loin de s'arrêter à ces quelques chiffres...

Les plus grandes manifestations organisées en région bruxelloise génèrent un niveau de saleté élevé auquel il convient de répondre efficacement et rapidement. Le service Nettoyement de Bruxelles-Propreté est organisé pour y faire face. Notons parmi ces manifestations la Fête nationale du 21 juillet, les 20 km de Bruxelles, la Gay Pride, la Fête de l'Iris, la Fête de l'Avenue de Tervueren, les concerts donnés sur la Place des Palais - comme Taratata en 2010 qui a fédéré plusieurs dizaines de milliers de personnes – le feu d'artifice du Nouvel An, ainsi que de multiples braderies et brocantes communales.

Le ramassage des dépôts sauvages est aussi un service important que nous rendons à la population, ainsi que le nettoyage de certains marchés, souvent étendus, comme le Marché du Midi, de Jette, de la Place Flagey, de la Place du Châtelain et de Boondael.

En outre, l'entretien parfois difficile des sites propres de la STIB sur les voiries régionales et le ramassage des feuilles en automne sur les voiries arborées font partie de nos missions.

En 2010, nous nous sommes également vu confier l'entretien de l'Avenue Molière, qui traverse 3 communes : balayage, vidange des corbeilles et curage des avaloirs.

La Propreté

Service Recherche et Verbalisation

Depuis 2009, le service Recherche et Verbalisation applique systématiquement les mesures de contrainte visant à remettre sous contrôle les déchets retrouvés dans des véhicules, voire sur des terrains privés. En 2010, cette stratégie s'est poursuivie et a donné lieu à 137 mesures imposées. Ces mesures ont notamment mis sous contrôle près de 75m³ de déchets réputés dangereux, tels que des D.E.E.E. (déchets d'équipements électriques et électroniques), des pièces de véhicules non dépolluées, des huiles usagées, etc.

En outre, le système des barrages filtrants a éveillé l'intérêt de plusieurs communes et zones de police qui, depuis lors, sollicitent l'intervention de l'Agence. Ces barrages permettent d'intercepter des véhicules qui transportent des déchets illégalement.

Les barrages filtrants dans le quartier « Heyvaert » se sont maintenus à raison de deux actions par mois. Certaines communes, dont Forest, ainsi que la zone de police Bruxelles-Capitale/Ixelles ont demandé la tenue systématique de ces actions.

Notons également l'augmentation des actions conjointes entre Bruxelles-Propreté et plusieurs autres services spécialisés dont l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire), l'IRE (Institut National des Radioéléments), les Douanes, etc. Le service Recherche et Verbalisation intervient au minimum une fois par mois avec la commune de Saint-Gilles et la police de la zone Bruxelles-Midi. La collaboration du service avec la police de Bruxelles-Capitale/Ixelles a aussi donné lieu à des

« L'année 2010 fut une année de consolidation et d'innovation. »

interventions conjointes et structurées dans un autre quartier réputé difficile : Matongé.

Outre cette poursuite d'actions déjà menées en 2009, de nouvelles missions sont à souligner. La plus importante est sans conteste le contrôle systématique du respect du tri, dont l'obligation est entrée en vigueur le 1er janvier 2010 pour tous les ménages de la région bruxelloise.

Après une première période d'avertissements individuels, la phase de verbalisation des contrevenants a commencé le 1er juillet 2010.

Le service Recherche et Verbalisation est aussi intervenu massivement sur le Marché du Midi où certains maraîchers indécents abandonnaient d'importantes quantités de marchandises non vendues en fin de semaine. S'en est suivie une réduction de 70% des déchets collectés par le service Nettoyement.

Le service Recherche et Verbalisation vise de plus en plus le « flagrant délit » lors d'opérations nocturnes. Des surveillances systématiques ont été opérées auprès des bulles à verre dont les sites servent régulièrement aux dépôts sauvages de déchets encombrants ou de construction. Les résultats de ces différentes actions se sont traduits par une hausse non négligeable des chiffres :

- 1.620 procès-verbaux initiaux - parmi lesquels 187 flagrants délits - et 44 procès-verbaux subséquents constatant une nouvelle infraction dans le chef d'un même contrevenant;
- 1.462 avertissements;
- 62.375 € de frais d'enlèvement et de traitement ; et
- 147.240 € d'amendes administratives.

Parmi les procès-verbaux initiaux établis, 326 concernaient le non-respect de l'obligation du tri.





Les Collectes

« Cette évolution positive dans le tri des déchets en région bruxelloise est un grand pas en avant pour la protection de l'environnement. »

L'obligation de tri au premier janvier 2010 : plus de déchets triés et mieux triés.

L'obligation de tri instaurée au premier janvier 2010 a eu un impact très positif sur les collectes sélectives : une augmentation des tonnages de 64 % des emballages PMC et de 19% de papiers/cartons ménagers par rapport à 2009.

En effet, les collectes des emballages PMC sont passées de 10.000 à 16.000 tonnes en un an et celles des papiers/cartons, de 43.000 à près de 51.000 tonnes. Non seulement la population a, dans l'ensemble, bien intégré l'obligation de tri, mais la qualité des emballages présentés dans les sacs bleus s'est également améliorée avec une chute de 8.5% des déchets non conformes.

Les collectes de déchets non recyclables ont poursuivi leur diminution mais avec une chute plus prononcée des tonnages qu'entre 2008 et 2009. Près de 30.000 tonnes de déchets ont été collectées en moins par rapport à 2009, soit une chute de 9% (contre une chute de 3% entre 2008 et 2009).

Des résultats toujours excellents pour le verre

Parallèlement à l'explosion des sacs jaunes et bleus, le tonnage de verre a encore bien progressé en 2010 avec 16% supplémentaires par rapport à 2009, pour un total de 20.200 tonnes. Pour le verre transparent, la progression approche même les 20%.

Les collectes de verre en conteneurs de type «HORECA» ont également progressé de plus de 2%, dépassant légèrement les 6.000 tonnes. Cette faible progression s'explique par la décision de Bruxelles-Propreté de faire payer la vidange de ces conteneurs pour inciter les commerçants à utiliser les bulles à verre et les amener à faire le tri entre le verre blanc et le verre coloré.

L'optimisation et la densification du réseau de bulles à verre se sont également poursuivies en 2010 : 35 sites de bulles ont été ajoutés, dont 1 site de bulles enterrées. Ces dernières ont l'avantage d'être plus silencieuses et de réduire fortement les dépôts clandestins.

Les collectes de déchets de jardin : un succès assuré

La collecte dominicale des déchets de jardin et le ramassage des sapins de Noël restent des servi-

ces fortement plébiscités par les Bruxellois. La collecte de déchets de jardin a connu une progression de 6 % entre 2009 et 2010, approchant les 12.600 tonnes.

Encombrants & Co.

Les actions spéciales de collecte gratuite à domicile de 3m³ d'encombrants (appelées communément les « grandes semaines du broi » de Bruxelles-Propreté) ont à nouveau remporté un vif succès auprès de la population en 2010.

A l'exception des tonnages de bois qui ont progressé de 2%, on note une diminution des collectes classiques d'encombrants, DEEE, métaux et inertes de construction (briques, pierres, ...). Pour ces 4 types de déchets confondus, 1.000 tonnes ont été collectées en moins par rapport à 2009, soit une chute de 5%, atteignant ainsi un peu moins de 21.500 tonnes. Il s'agit probablement d'un effet de la crise à laquelle les Bruxellois n'ont pas échappé.

Petits déchets mais très nuisibles pour l'environnement

Près de 700 tonnes de petits déchets chimiques ont été collectées en 2010 contre 656 en 2009 (+6%). Parmi ces 700 tonnes, les collectes d'huiles alimentaires (Valorfrit) ont également poursuivi leur progression avec 184 tonnes collectées, soit 13% de plus qu'en 2009.

Collectes réalisées par Bruxelles- Propreté (tonnes)

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ordures ménagères non triées + commerciales (sacs et conteneurs)	421.319	416.789	409.112	397.457	395.157	389.133	385.053	360.222	360.107	355.303	349.776	350.794	345.758	335.686	305.741
Emballages PMC - sacs bleus	3.153	5.974	6.831	12.144	12.196	11.491	11.306	13.183	13.601	13.065	11.003	9.307	9.498	9.951	16.317
Papiers/cartons ménagers + déchetteries	7.795	15.573	22.826	33.107	35.943	37.244	37.518	39.879	43.165	43.255	42.464	44.007	44.326	42.760	50.997
Papiers/cartons commerciaux	6.322	7.596	8.584	10.142	10.572	11.175	11.059	11.790	13.096	12.061	12.497	12.316	11.853	10.762	10.463
Papiers/cartons (ménagers + commerciaux)	14.117	23.169	31.410	43.249	46.515	48.419	48.576	51.669	56.261	55.316	54.961	56.323	56.179	53.522	61.460
Total sélectives emballages PMC - sacs bleus et papiers/cartons	17.270	29.143	38.241	55.393	58.710	59.910	59.883	64.852	69.862	68.381	65.964	65.630	65.677	63.473	77.777
Bulles à verre	7.360	7.573	7.805	9.276	9.100	9.457	9.933	10.858	11.259	11.111	13.395	14.453	15.270	17.358	20.200
Horeca	713	1.127	1.694	2.330	3.121	3.696	4.212	4.633	4.758	4.928	4.775	5.385	5.651	5.921	6.074
Verre (Bulles à verre et Horeca)	8.073	8.700	9.499	11.606	12.220	13.153	14.144	15.491	16.017	16.039	18.170	19.838	20.921	23.280	26.274
SÉLECTIVES "bleus/jaunes" + verre	25.343	37.843	47.740	67.000	70.931	73.063	74.027	80.343	85.879	84.420	84.134	85.467	86.598	86.753	104.051
ORDURES MÉNAGÈRES + SÉLECTIVES + VERRE	446.662	454.632	456.852	464.457	466.088	462.196	459.080	440.565	445.986	439.723	433.910	436.261	432.355	422.438	409.792
Collectes ménages déchets de jardin (dimanche et sapins)	150	170	203	203	206	189	3.848	6.928	9.917	9.844	9.205	10.440	11.336	11.824	12.579
Autres						105	2.237	2.797	3.196	3.618	3.160	2.256	3.140	2.586	2.497
Déchets de jardin	150	170	203	203	206	294	6.085	9.724	13.113	13.462	12.365	12.696	14.477	14.410	15.076
SÉLECTIVES "bleus/jaunes" + verre + déchets de jardin	25.493	38.013	47.943	67.202	71.137	73.357	80.112	90.068	98.992	97.882	96.500	98.163	101.075	101.162	119.127
Encombrants et clandestins (hors DEEE - métaux - bois)	15.389	16.909	19.377	22.658	27.000	29.260	16.421	12.659	14.063	13.399	15.005	12.990	13.570	14.109	13.982
Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE)					174	529	948	1.238	1.896	2.267	2.578	2.712	2.653	3.051	2.964
Métaux							744	592	705	789	792	822	837	936	815
Bois							712	1.148	1.568	2.590	2.649	2.921	3.119	3.187	3.245
Total encombrants et clandestins	15.389	16.909	19.377	22.658	27.174	29.789	18.825	15.637	18.231	19.044	21.024	19.446	20.179	21.284	21.005
Déchets inertes de construction (pierres, briques...)							5.240	3.388	4.602	4.475	4.132	4.439	4.621	4.375	3.674
Boues de balayage							6.145	5.964	7.530	6.651	7.104	8.516	8.897	8.530	7.464
Piles et batteries (BEBAT)			87	91	148	177	158	160	129	172	149	30	26	29	21
Huiles alimentaires (Valorfrit)							62	67	70	91	97	119	132	163	184
Déchets chimiques ménagers (hors BEBAT et Valorfrit)							338	302	310	292	390	436	438	465	491



Le Traitement des Déchets

« L'obligation de tri instaurée au début de l'année 2010 a produit des effets spectaculaires, puisque la quantité d'emballages PMC récoltée a augmenté de 64% et celle de papiers/cartons de 19%. »

La richesse des déchets

Les installations de tri : un rouage essentiel dans la gestion des déchets. La quantité de déchets produits en région bruxelloise, qui correspond à +/- 350 kg/an par habitant, oblige à trouver un équilibre subtil entre des solutions qui sont à la fois écologiques mais dont le coût d'élimination reste financièrement acceptable. Bruxelles-Propreté est activement impliquée dans le recyclage des papiers et cartons, des emballages PMC, des bouteilles, flacons et bocaux en verre, des déchets de construction, de la ferraille, des déchets de jardin sans oublier les sapins de Noël. L'Agence se charge également de la collecte de déchets particulièrement nuisibles pour l'environnement – les déchets chimiques ménagers – et permet ainsi qu'ils soient éliminés selon des règles strictes et respectueuses de l'environnement.

Une meilleure valorisation du verre

La qualité et la quantité de verre trié sont en augmentation constante ces dernières années grâce au dédoublement des bulles à verre réalisé en 2005 sur les 550 sites que compte la région bruxelloise. Cet important effort d'équipement a été appuyé par des campagnes et actions de communication pour convaincre la population d'adopter les bons comportements en matière de tri, indispensables à la séparation du verre blanc et du verre coloré, exigée par le secteur verrier.

Une nouvelle étape a été franchie le 1 janvier 2009 avec l'entrée en vigueur du tri obligatoire du verre via les seules bulles à verre. La quantité de verre récoltée en 2010

a augmenté de 25% par rapport à 2008. Le traitement du verre récolté pour sa préparation au recyclage dans les verreries est réalisé par une firme spécialisée.

Le compostage des déchets de jardin

Les déchets de jardin collectés en sacs verts par Bruxelles-Propreté le dimanche après-midi de début avril à fin novembre sont traités par une de ses filiales : « Bruxelles-Compost ».

Depuis 2002, Bruxelles-Compost, située à Forest, accueille également les déchets verts apportés par les communes et les professionnels du jardinage.

En 2010, Bruxelles-Compost a valorisé 19.262 tonnes de déchets de jardin, soit 1.561 tonnes de plus qu'en 2009. Le compost produit est revendu, notamment à des professionnels du jardinage. Les nuisances olfactives que pouvaient ressentir, par vents défavorables, les riverains du centre de compostage ont été fortement réduites depuis la

mise en service du dôme en 2007. Celui-ci permet une première phase de décomposition accélérée, sans dégagement d'odeur, pendant les deux premières semaines du processus de compostage.

La société De Bree a racheté en mai 2010 les parts d'Attero, partenaire de Bruxelles-Compost. Ces parts correspondent à 40% du capital.

Le recyclage des emballages PMC et des papiers/cartons

Le centre de tri est géré par une autre filiale de Bruxelles-Propreté : « Bruxelles-Recyclage » qui a absorbé, début 2009, sa société sœur « Bruxelles-Papier ».

Les installations comprennent deux lignes de tri permettant de traiter respectivement le contenu des sacs (ou conteneurs) bleus et des sacs (ou conteneurs) jaunes. La capacité annuelle maximale de traitement s'élève à 30.000 tonnes d'emballages

PMC et à 65.000 tonnes de papiers et cartons. Plusieurs flux de matières recyclables sont traités dans ces deux installations :

- les déchets d'emballages PMC (sacs bleus) et de papiers/cartons (sacs jaunes) ramassés lors de la collecte en porte-à-porte auprès des ménages ;
- les déchets d'emballages PMC et de papiers/cartons collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté ;
- les déchets de papiers/cartons et les emballages collectés, en conteneurs, par Bruxelles-Propreté auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements ;
- les déchets de papiers/cartons apportés par les clients directs du centre de tri.



Le Traitement des Déchets

Notons que la ligne bleue qui traite les déchets d'emballages PMC (sacs bleus) est à l'arrêt depuis octobre 2009. Son remplacement, ainsi que celui de la ligne jaune qui traite les papiers et cartons, sont prévus pour début 2012. La ligne bleue aura une capacité de 20.000 tonnes et la ligne jaune une capacité de 80.000 tonnes. Dans l'intérim, les sacs bleus ont été traités par 3 entreprises en dehors de Bruxelles :

- Veolia (Chatelet) : 50% du traitement
- Valodec (Cuesmes) : 25% du traitement
- Indicer (Willebroeck) : 25% du traitement

L'obligation de tri instaurée au début de l'année 2010 a produit des effets spectaculaires, puisque la quantité d'emballages PMC récoltée a augmenté de 64% et celle de papiers/cartons de 19%.

Quand on incinère, c'est pour produire de l'énergie

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. En région bruxelloise, le traitement de ces ordures ménagères se fait à l'usine de valorisation énergétique où la vapeur produite alimente les turbines de la centrale électrique voisine. Notons cependant que cette quantité de déchets non recyclables est en diminution constante ces dernières années. Cette diminution est l'effet d'un effort considérable des citoyens en matière de tri, mais aussi une conséquence directe de la crise économique.

L'usine de valorisation énergétique fonctionne 24h sur 24, 7 jours sur 7. Les trois fours permettent de brûler une tonne de déchets par minute, soit 1.440 tonnes par 24 heures. En 2010, 256 GWh d'électricité ont ainsi été produits, ce qui représente environ 5 % des besoins annuels de la région bruxelloise. Cette recette permet de réduire le coût de l'incinération des déchets.

Une transparence au-dessus des normes... et en toute transparence

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

Depuis le début de l'année 2006, l'usine de valorisation énergétique est également équipée d'un système de traitement des fumées qui réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) de 400 à environ 60 mg/Nm³. Ce système assure également

une destruction des composants organiques dont les dioxines et furannes. Cet équipement de pointe permet de faire mieux que ce qu'exige la dernière Directive européenne (n° 2000/76/CE du 04.12.2000) en matière d'émissions de poussières, de métaux lourds, de dioxines... et d'oxydes d'azote émis par les incinérateurs.

En 2010, les installations de l'usine ont fait plus que respecter les normes environnementales les plus strictes en matière de rejet de composants comme les poussières, métaux, dioxines et NOx. Pour s'en convaincre, il suffit de consulter, sur notre site www.bruxelles-proprete.be (Nos ressources à L'usine de production de vapeur à Plus d'infos), les données quotidiennes relatives aux fumées et de les comparer aux normes en vigueur.

Valorisation des déchets issus de l'incinération

Les résidus issus de la combustion sont également valorisés dans des filières spécialisées.

• 6.788 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2010 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie.

• 80.677 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour leur traitement en vue de leur valorisation dans des travaux de terrassement routiers.

• 7.280 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électro-filtres) ont également été récoltées et envoyées en Allemagne pour être valorisées (remplissage des cavités de mines de sel).

Le sel résultant du « lavage » des fumées est recyclé par un producteur français de soude, tandis que les composants polluants sont compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 1) en Belgique.



Traitement des apports à l'usine de valorisation énergétique

Tonnes / an	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Apports totaux	509.191	505.942	499.623	501.154	496.881	461.947
dont apports ABP*	429.763	411.193	405.576	399.104	388.234	356.683
dont apports non ABP	79.428	94.749	94.047	102.050	108.647	105.264
Mâchefers	115.111	113.120	101.567	95.767	92.288	80.677
Cendres volantes	9.308	9.406	8.279	7.980	8.058	7.280
Ferraille	8.446	9.129	7.501	6.788	7.106	6.788
Gâteaux	847	613	598	600	674	586
Sels	3.387	3.489	3.309	3.326	3.253	2.799
Vapeur	1.353.123	1.294.471	1.302.259	1.252.584	1.289.330	1.182.815
GWh	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Électricité	295	285	285	253	281	256
Consommation de l'installation	34	42	42	42	41	37
Production réseau	261	243	243	211	240	219

*Collecte d'ordures ménagères et autres (nettoisement, ...)



Les Ressources Humaines

« La cellule des Ressources Humaines est fière d'avoir été certifiée ISO. »

Les objectifs RH de 2010 : le renouveau et la continuité

Après une année de transition, 2010 fut une année de renouveau grâce au réaménagement des espaces de travail qui a comme avantage une communication interdépartementale plus fluide.

Nous en avons profité pour définir plus exactement le rôle et les tâches de chacun. Il a notamment été décidé de mettre en place des coordinateurs de cellule.

Dans ce contexte, un attaché, chargé de la supervision des cellules Disciplinaire, Recrutement et Carrière et Performance, a été recruté. La cellule Carrière et Performance a été créée. Celle-ci a pour missions l'organisation des examens de nomination en collaboration avec le Selor, les mises en stage, les nominations définitives ou les promotions des lauréats d'examen ainsi que la gestion des avancements barémiques et les recrutements administratifs spécifiques.

Dans la cadre de la création de cette nouvelle cellule, l'accent a été mis sur l'instauration de nouvelles procédures en matière de recrutement de collaborateurs administratifs et de mobilité intra-régionale. Un projet d'entretiens de fonctionnement et de bilans de compétence est également en gestation.

Les Ressources Humaines sont fières d'avoir été certifiées ISO pour la première fois en 2010.

La collaboration et la diffusion de l'information entre les différentes cellules des Ressources Humaines sont favorisées grâce à des réunions régulières auxquelles sont conviés soit les coordinateurs, soit les cellules, soit l'entièreté du service.

Le projet d'une meilleure collaboration avec les autres services de l'Agence, et plus particulièrement avec le service Opérationnel, est poursuivi avec, entre autres, l'instauration d'une réunion hebdomadaire entre les responsables RH et opérationnels. Une meilleure communication avec le service Informatique a également porté ses fruits : le développement et l'amélioration de certains programmes et fonctionnalités a permis d'augmenter la pro-activité de notre service.

Les examens et concours lancés durant l'année 2008 tant au niveau du personnel administratif et d'encadrement qu'au niveau du personnel ouvrier et de maîtrise ont suivi leur cours :

Recrutement au grade de brigadier (niveau 3 – D) : Sur les 43 francophones et 3 néerlandophones lauréats de l'épreuve, 27 francophones et 2 néerlandophones ont été mis en stage et nommés à titre définitif dans le courant de l'année.

Les suivants restent actifs dans la réserve et seront consultés lors de la prochaine vacance d'emplois.

Recrutement au grade d'OPP (niveau 4 – E) : Sept cent trois francophones et 34 néerlandophones ont réussi les différentes épreuves.

Avancement au grade de surveillant (niveau 3 – D) : Seize lauréats francophones et 1 néerlandophone se sont démarqués au terme des différentes épreuves. Les 5 lauréats remplissant la condition d'ancienneté de 3 ans dans le grade de brigadier ont été promus le 1er janvier 2010 ; 11 ont été promus le 1er octobre 2010.

Recrutement au grade d'Assistant de Propreté Publique (niveau 2 – C) :

Durant l'année 2009, les épreuves complémentaires avaient été organisées pour le recrutement d'assistants de propreté publique. Les entrées en

stage ont eu lieu en mars pour 14 d'entre eux et en avril pour 2 autres. Les stages se sont déroulés dans les meilleures conditions et les 16 assistants ont été nommés définitivement dans le courant du mois de novembre.

Recrutement au grade d'Expert (niveau 2+ – B) : Les 2 experts ayant débuté leur stage en 2009 ont également été nommés à titre définitif durant l'année.

L'année 2010 a également vu le début d'une nouvelle collaboration avec l'Ecole de propreté. Cette dernière a offert un catalogue de formations étendu aux membres de l'équipe qui s'est attentivement penchée sur ses différents besoins.



L'Ecole de Propreté

« Faire des agents de propreté des agents de proximité impliqués dans une gestion respectueuse de l'environnement reste un des piliers des actions de formation de l'Ecole de Propreté. »

En 2010, l'Ecole de Propreté a assuré la formation de 1.250 agents (dont 143 agents communaux) à travers un véritable plan de formation établi pour l'Agence en concertation avec les syndicats.

Pour les agents de Bruxelles-Propreté, pas moins de 2.091 formations ont été organisées, dont une grande partie en interne.

Le taux moyen de satisfaction du personnel de l'Agence est de 80.3 %. Celui du personnel communal est de 85.4 %. Ce dernier chiffre est sans nul doute le résultat de la qualité pédagogique des formateurs de l'Ecole, puisque les formations dont il est question sont toutes réalisées à l'Ecole de Propreté, par ses formateurs.

A noter également la mise en œuvre en 2010 de la nouvelle organisation de l'Ecole qui a déjà porté ses fruits.

Le nombre d'agents administratifs formés et la diversité des formations ont considérablement augmenté. Quarante modules distincts ont été proposés; 220 agents administratifs ont pu bénéficier d'au moins une formation (voire 4 dans certains cas).

Pour le personnel opérationnel, la formation continuée s'est organisée, comme chaque année, selon l'évolution des missions et de la législation. Citons, dans ce cadre, le développement d'un projet pilote pour nos chauffeurs de véhicules lourds,

avec une formation à l'éco-conduite. Cette action répond à la fois à la préoccupation environnementale de l'Agence et à la mise en application de la nouvelle législation européenne pour les chauffeurs poids lourds (obligation d'obtention d'un CAP pour 2016 au plus tard). Cinquante chauffeurs ont ainsi été formés à l'éco-conduite, formation agréée, et disposent déjà de 7 points (sur les 35 qu'ils devront obtenir d'ici 2016).

Relevons aussi la formation de 60 agents engagés par le biais d'une convention « Rosetta », passée avec Actiris. Chacun de ces agents reçoit 228 heures de formation par an. Grâce à cela, 41 d'entre eux ont obtenu leur permis B. Tous ont reçu un accompagnement tant sur le plan social que professionnel (« communication professionnelle », « évaluation professionnelle », formations « techniques » mais aussi « gestion d'un budget », « prévention du surendettement », etc.). Certains verront leurs efforts d'intégration et la qualité de leurs prestations ultérieurement récompensés par un contrat à durée indéterminée.

Par ailleurs, en 2010, certaines formations comme « le bien-être au travail » et « la gestion des incidents critiques » ont été dispensées à l'ensemble du personnel d'encadrement, réunissant ainsi responsables administratifs et opérationnels. Alliant à la fois action de formation et décloisonnement entre administratifs et opérationnels, des actions de formation du même type seront privilégiées dans l'avenir.

Faire des agents de propreté - communaux ou régionaux - des agents de proximité impliqués dans une gestion respectueuse de l'environnement reste un des piliers des actions de formation de l'Ecole de Propreté.



Les Finances

Budget 2010 de l'Agence

Le budget ajusté de l'Agence s'est élevé, en 2010, à 188.826.000 € tant en recettes qu'en dépenses (crédits de liquidation). L'exécution budgétaire fait apparaître un solde budgétaire négatif de 3.843.746,65 € (exécution en dépenses de 184.258.581 € et en recettes de 180.414.834 €).

En termes de recettes, l'Agence est majoritairement financée par la dotation de la Région de Bruxelles-Capitale (67% des rentrées financières en 2010).

L'Agence perçoit également des recettes propres importantes. La principale concerne l'enlèvement d'ordures assimilées à des ordures ménagères et d'ordures industrielles par abonnements et conventions. L'estimation initiale tenait compte du caractère obligatoire pour tous les opérateurs économiques bruxellois de souscrire un contrat avec un collecteur agréé pour l'enlèvement de leurs déchets professionnels. L'ordonnance qui devait mettre cette mesure en place n'a cependant pas été adoptée par le Gouvernement bruxellois en 2010. Les recettes supplémentaires escomptées n'ont donc pas pu être perçues (seul un peu plus de 15.000.000 € ont été perçus sur les 27.000.000 € budgétés).

Une autre recette propre importante est constituée par les redevances payées par les entreprises pour le déversement de déchets à l'usine de valorisation énergétique. Ces apports ont fortement chuté en 2010 (2 millions de recettes estimées non perçues).

Au niveau des dépenses, le poste principal concerne le personnel (plus de 100.000.000 € en 2010 - soit plus de 54 % du budget total des dépenses de l'Agence). Les dépenses de personnel ont augmenté de 1.800.000 € par rapport à 2009, ce qui signifie une augmentation de 2%. A côté des augmentations structurelles combinées aux augmentations barémiques, l'année 2010 a aussi été marquée par une augmentation d'index.

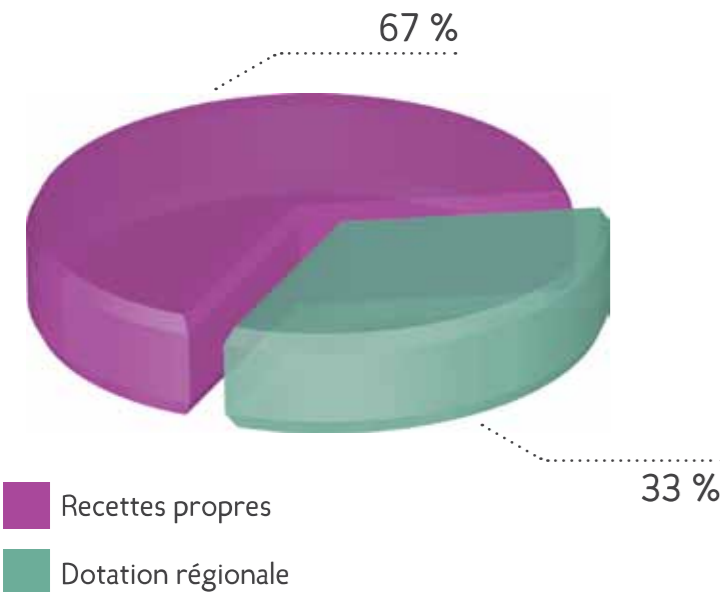
Viennent ensuite les dépenses de fonctionnement liées au traitement des déchets (location de l'entière capacité de l'usine de valorisation énergétique, traitement des fumées, etc.) et celles liées à l'entretien et à la réparation de l'important charroi de l'Agence. Les dépenses de fonctionnement de l'usine de valorisation énergétique ont été réduites en raison de la diminution des apports d'ordures ménagères.

Les investissements sont le troisième poste le plus important de l'Agence. Ils concernent essentielle-

ment le renouvellement de la flotte de camions, de véhicules de collecte et de nettoyage, ainsi que l'aménagement des dépôts et des garages de Bruxelles-Propreté.

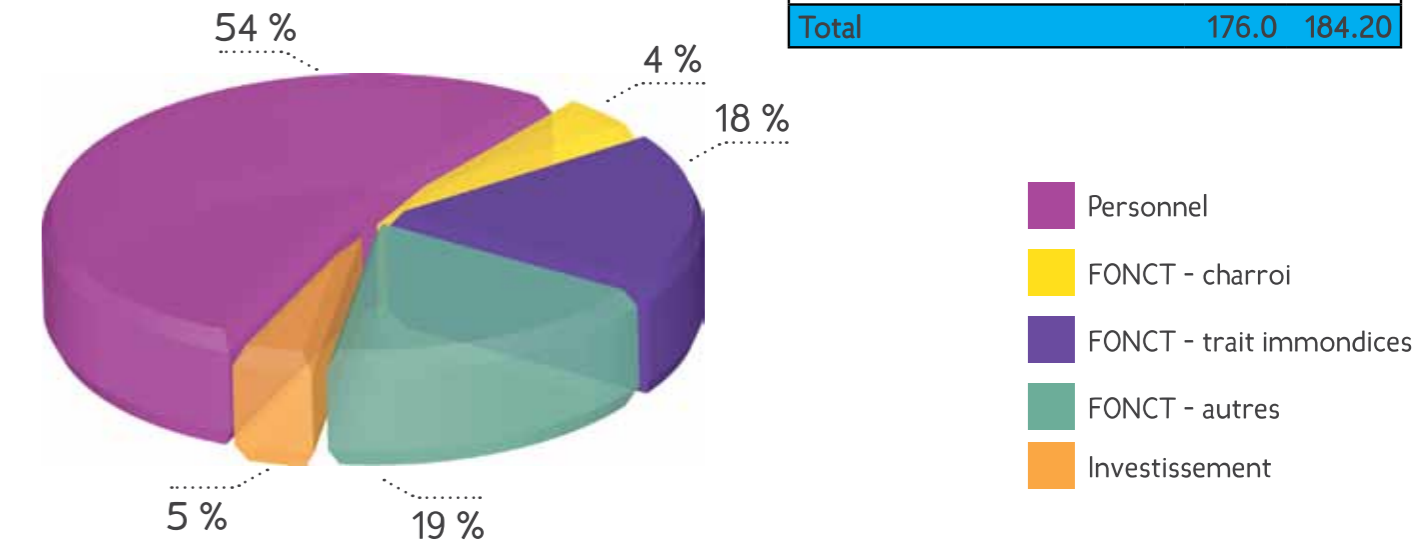
Répartition des recettes (180,41 M €)

1. Recettes (exécution)		
	2009	2010
RECETTES PROPRES	60.8	60.19
DOTATION REGIONALE	109.0	120.22
Total	169.8	180.41



Répartition des dépenses (184,2 M €)

2. Dépenses (exécution)		
	2009	2010
PERSONNEL	94.1	100.68
FONCTIONNEMENT	73.5	74.57
dont charroi	6.4	7.22
dont traitement immondices	35.5	32.67
autres	31.6	34.68
INVESTISSEMENT	8.4	8.95
Total	176.0	184.20





Les Activités Commerciales

« Après une augmentation de 15,9 % du nombre de contrats en 2009, notre portefeuille commercial s'est stabilisé. En 2010, il représentait un total de 16.002 contrats. »

Le développement durable au cœur de notre action commerciale

En souscrivant un contrat de collecte avec Bruxelles-Propreté, les acteurs économiques de la région de Bruxelles-Capitale s'acquittent globalement de l'ensemble de leurs obligations légales en matière de gestion des déchets. Dans un même temps, ils s'inscrivent dans une démarche de développement durable et de responsabilité sociale à laquelle leurs clients deviennent de plus en plus sensibles.

Hormis sa principale mission de collecte et de traitement des déchets produits par les ménages, Bruxelles-Propreté commercialise également une gamme de services de gestion des déchets, qui concernent les déchets produits en région bruxelloise dans un cadre professionnel.

Pour ce faire, l'équipe commerciale de l'Agence prospecte les entreprises, les indépendants, les professions libérales, les prestataires de services, les administrations publiques, etc. Cette équipe se compose de cinq délégués commerciaux qui travaillent en étroite collaboration avec les services opérationnels.

Un service à l'écoute des clients

Les contrats commerciaux régissent en majeure partie des services réguliers d'enlèvement de déchets selon une cadence définie par le client en fonction de ses besoins propres. Afin de rationaliser les opérations de ramassage par rapport à la col-

lecte en sacs ou en vrac, des conteneurs de différentes dimensions leur sont proposés en location. Cette rationalisation est bénéfique pour les clients puisque les tarifs pratiqués pour la collecte en conteneurs sont plus avantageux que ceux liés à la collecte en sacs ou en vrac.

Afin de promouvoir la collecte sélective, l'enlèvement des fractions de déchets triés (papiers/cartons, verre, emballages PMC) est également assorti de conditions plus attractives que la collecte de déchets résiduels non triés : tarifs de collecte réduits, mise à disposition gratuite de conteneurs. Ces avantages consentis par Bruxelles-Propreté visent à atteindre progressivement au niveau de la région de Bruxelles-Capitale, les taux de recyclage préconisés dans la Directive européenne en matière de gestion des déchets.

Un dernier ensemble de services commercialisés par Bruxelles-Propreté concerne les enlèvements spéciaux de déchets, qu'il s'agisse de col-

lectes ponctuelles de déchets triés ou non triés ou d'enlèvements de déchets dangereux tels que les déchets chimiques, et les prestations combinées de collecte de déchets et de nettoyage de voiries à l'occasion de marchés et d'événements divers. Toutes ces prestations sont effectuées sur devis.

Optimiser la clientèle pour développer notre chiffre d'affaires

En 2009, le portefeuille commercial de l'Agence Bruxelles-Propreté avait enregistré une augmentation exceptionnelle de 15,9 % du nombre de contrats, liée à un important effort de mécanisation de la collecte, principalement dans l'habitat vertical. En 2010, le nombre de contrats s'est stabilisé. Le portefeuille commercial comptait 14.259 contrats en 2007, 13.878 en 2008, 16.090 en 2009 et 16.002 en 2010, accusant ainsi un léger recul de 0,5% par rapport à 2009. Le climat économique morose et le taux élevé de faillites et de cessations d'activité expliquent cette évolution.

Malgré cette stabilisation, la valeur du portefeuille commercial a progressé modérément. Passant de 12.777.103 € en 2009 à 12.896.167 € en 2010, sa croissance a atteint 0,9% ; et ce malgré le fait que le tri plus systématique des déchets a entraîné de fait une réduction du chiffre d'affaires, les tarifs de collecte étant inférieurs à ceux des déchets non triés. Ces évolutions sont liées aux effets d'une régularisation du portefeuille due à l'enregistrement de cessations d'activité en 2008 et en 2009.

Incorporant aussi les prestations de nettoyage depuis 2010, le chiffre d'affaires total réalisé via des prestations pour le compte de clients commerciaux, s'élevait à 17.237.629 €.



La Communication

« L'année 2010 restera pour Bruxelles-Propreté l'année du tri obligatoire. »

Le tri obligatoire a mobilisé une énergie importante de la cellule Communication de Bruxelles-Propreté. La campagne d'annonce de ce changement important dans la gestion des déchets ménagers en région bruxelloise a été lancée en novembre 2009. Un large dispositif de communication a été développé tout au long de l'année 2010 pour assurer la diffusion de cette information et des consignes de tri auprès de l'ensemble des Bruxellois.

Campagne sur les consignes de tri

Campagne media

Dès la fin du mois de janvier 2010, l'augmentation du nombre de sacs bleus et jaunes dans l'ensemble des quartiers bruxellois a démontré que les habitants avaient déjà intégré le message de l'obligation du tri. La nouvelle progression de la quantité de verre collectée via les bulles à verre en apporte une autre preuve. La campagne de rappel de février 2010 (même message centré sur l'annonce de l'obligation du tri) a donc évolué vers un message sur les consignes de tri.

Une campagne positive – élaborée sur le même modèle que la campagne qui a soutenu avec succès l'obligation du tri du verre en décembre 2009 – a mis en avant le déchet recyclable à travers des visuels et des spots radio à la fois pédagogiques et ludiques pour que chacun adopte les bons gestes en matière de tri.

Affichage

Un affichage conséquent a été déployé :

- 300 affiches de 2 m² sur les abribus de tout Bruxelles ;
- 300 affiches dans les stations de métro; et
- 500 flancs de camions de collecte de Bruxelles-Propreté.

Affichage de type événementiel

Un format de 2 m² ne permet qu'un visuel à la fois. C'est pourquoi de véritables fresques ont été développées par l'agence de communication Young & Rubicam pour illustrer des emballages PMC qui volent dans un sac bleu. Ces compositions ont décoré les vitres de 4 abribus situés sur des places très fréquentées.

Spots Radio

Même mot d'ordre pour ce media: la simplicité. Le tri des déchets, c'est pour certains une toute nouvelle démarche qui doit apparaître comme allant de soi.

La campagne radio s'articulait autour de 8 saynètes de 20 secondes extraites de la vie quotidienne : un couple indique avec humour la destination d'un déchet à chaque fois différent, que ce soit le sac bleu, le sac jaune ou la bulle à verre. Diffusion : 6 radios francophones, 2 radios néerlandophones et 3 radios communautaires (arabe, espagnole et turque).

Presse

De fin février à mi-mars, 3 informations ont été diffusées chaque semaine via des journaux gratuits : le Vlan, Brussel Deze Week et 7 Dimanche. En tout, cela équivaut à plus de 490.000 exemplaires.

Actions spécifiques

A partir du 1er mars, 300.000 sets de table ont été distribués dans des restaurants et snacks de toute la capitale. Ils animaient les tables d'un petit jeu sur le tri.

Pour égayer les moments d'attente à la « wassette », un dispositif informatif a été prévu dans 100 lavoirs pour rappeler aux Bruxellois que trier leurs

déchets est aussi indispensable que trier leur linge. Dans chacun de ces lavoirs les consignes de tri pour les sacs bleus et jaunes ont été affichées, et des guides du tri proposés.

Enfin, 127.000 dépliants indiquant très clairement le moment de sortie adéquat des sacs, rue par rue, ont été imprimés. A partir de fin février, les Bruxellois qui se trompaient encore, ont reçu dans leur boîte aux lettres une information personnalisée sur leurs jours et heures de collecte.





La Communication

Campagne sur les intrus du sac bleu

La quantité ne peut à elle seule garantir le succès du recyclage. L'homogénéité et la propreté des déchets triés sont également exigées par les recycleurs. Les bulles à verre et les sacs jaunes (papiers/cartons) contiennent peu d'indésirables. La situation est autre pour le sac bleu, même si l'on peut se féliciter du net recul du taux de résidus enregistré depuis janvier 2009 puisque nous passons de 51,4% d'intrus fin 2009 à 43,7 % fin 2010. Ce taux de résidus qui se trouvent encore dans les sacs et conteneurs bleus s'explique notamment par la méconnaissance pour bon nombre de nos concitoyens de ce que recouvre la notion d'emballage PMC.

Pour améliorer la qualité du tri, Bruxelles-Propreté a, en décembre 2010, lancé une campagne de communication qui pointait les intrus les plus récurrents du sac bleu.

Campagne en masse media

Un message identifiant les emballages indésirables dans le sac bleu et indiquant clairement qu'ils devaient être jetés dans le sac blanc a permis, à travers un dispositif media éprouvé, de diminuer le taux de résidu de 4% entre décembre 2010 et janvier 2011.



Affichage

- 200 flancs de trams et de bus
- 145 affiches 8m²
- 30 affiches 38 m²
- 200 affiches horizontales dans les stations de métro
- 500 flancs de camions de collecte
- 1.750 affichettes dans des commerces de proximité des quartiers de première couronne.

Radio

Six spots insérant un intrus, par exemple dans une déclaration d'amour, un discours politique, un poème, un conte pour enfant ont permis d'attirer l'attention sur le fait que certains emballages n'ont pas leur place dans le sac bleu.

Diffusion : 5 radios francophones, 3 radios néerlandophones et 3 radios communautaires (arabe, espagnole et en turque).

Un jeu-concours permettant de gagner des supports-sacs pour faciliter le tri a également été développé en partenariat avec Viva-Bruxelles, FM-Brussel et Almanar.

Presse régionale gratuite

Trois insertions dans Vlan, 7 Dimanche et Brussel Deze Week identifiaient les intrus et rappelaient qu'ils doivent être jetés dans le sac blanc.

Des actions de terrain

Campagne à la source du tri

Une nouvelle étape a été franchie à la mi-juin dans l'information des ménages qui connaissent des difficultés de tri de leurs emballages PMC. La pose d'autocollants STOP sur les sacs bleus mal triés.

Ces autocollants permettent aux chargeurs de pointer les intrus. Leur quantité et/ou les déchets

indésirables relevés démontrent que les habitants n'ont pas assimilé parfaitement les consignes de tri.

L'autocollant STOP précise que le sac doit être ren- tré, rétrié et présenté à la prochaine collecte sélec- tive. Il s'agit donc d'une phase de sensibilisation sur mesure : l'habitant est incité à adopter les bons gestes de tri grâce à la stigmatisation de ses er- reurs les plus courantes : les déchets indésirables sont indiqués sur l'autocollant apposé sur le sac bleu « pollué ».





La Communication

Campagnes de proximité vers des publics particuliers

L'année 2010 aura vu les équipes de la « communication terrain » intensifier leurs actions vers les publics défavorisés. En effet, l'obligation du tri entrant en vigueur pour tous les Bruxellois sans exception, il était important de ne délaissier personne.

Citons d'abord cette action sociale, initiée en 2010 avec la SLRB, qui a permis d'offrir aux locataires des logements sociaux équipés de conteneurs, un jeu de supports pour trier les déchets. Quatorze mille trois cents ménages ont ainsi pu être équipés.

Les personnes émargeant au CPAS n'ont pas été oubliées. Pas moins de 3.500 ménages ont pu bénéficier d'un programme d'accompagnement au « juste tri » (42 séances d'information dispensées par la « team animation » lors des permanences sociales) et d'un support pour sacs-poubelles à travers les 19 communes.

Par ailleurs, l'année 2010 aura été riche en animations en tous genres : marchés, brocantes, fancy-fairs, fêtes de quartier, ... Autant d'occasions pour nos animateurs de rappeler en face à face les consignes de tri à un public que la communication en mass media a parfois du mal à atteindre.

La sensibilisation des plus jeunes

Avec l'obligation du tri, les demandes d'informations, d'animations et de visites de nos sites ont afflué dès la fin 2009 et sont restées soutenues durant toute l'année 2010.

Quelques chiffres :

- Ecoles : 261 animations et 97 visites de nos sites (en plus de notre programme d'actions « Sorteren is Tof »)
- Groupes d'adultes et associations : 181 animations et 227 visites de nos sites.

« Sorteren is Tof »

Au 1^{er} semestre 2010, 10 écoles se sont engagées à participer activement et avec succès au programme « Sorteren is Tof » (le pendant néerlandophone du « Défi du Tri »).

Comme en 2009, ces projets ont été l'occasion pour les élèves et pour les établissements de se rendre compte des lacunes et des améliorations qu'ils pouvaient apporter à leur organisation de tri.

Pour l'ensemble des programmes d'action « Sorteren is Tof » et « Défi du Tri », 36 écoles francophones et 19 écoles néerlandophones ont participé à ces programmes avec succès entre 2006 et 2010.

Mise à disposition de matériel de tri

Depuis janvier 2010, Bruxelles-Propreté a pu mettre du matériel de tri à disposition des écoles grâce au soutien financier de Fost Plus. Ce matériel a été initialement proposé aux écoles ayant fait appel à notre équipe d'animations depuis septembre 2008 et appartenant aux cinq communes de première couronne.

Pour l'année scolaire 2009/2010, 75 écoles francophones et néerlandophones ont bénéficié de cette

offre. Elles se situent toutes dans les cinq communes les moins favorisées de Bruxelles.

Ces écoles ont été équipées de 2.304 corbeilles à papier et de 486 poubelles bleues.

Toutes les écoles maternelles, primaires et secondaires de la région bruxelloise pourront à terme bénéficier de ce matériel de tri.





La Communication

Septembre 2010 : Pack Animations

Un projet pilote a été mis en place afin de tester une nouvelle approche pour les écoles.

Qu'est ce que le Pack Animations ?

Il comprend plusieurs objectifs :

- Sensibiliser et faire participer la direction et les responsables d'entretien de l'école.
Visite Analyse et Conseils par un de nos animateurs
- Former le personnel d'entretien et de nettoyage.
Animation pour le personnel d'entretien
- Sensibiliser et animer un nombre de classes significatif (minimum 3, maximum 6).
Animations dans les classes ou visites du Centre de tri
- Transmettre l'information aux autres classes de l'établissement.

Au terme de ces actions, les enseignants et les élèves sont invités à porter « la bonne parole » auprès des autres classes de l'établissement. De la documentation leur est communiquée à cet effet.

Le Pack Animations donne droit à la fourniture de poubelles de tri jaunes et bleues dans les classes, les couloirs, les réfectoires, et autres endroits appropriés (en col-

laboration avec Fost Plus qui finance l'achat de ces poubelles).

Ces poubelles de tri sont un complément à la fourniture des conteneurs jaunes et bleus destinés à la collecte, que Bruxelles-Propreté a initié depuis plusieurs années déjà (actuellement tous les établissements en sont pratiquement équipés).

Communiquer,
c'est aussi être à l'écoute

0800/981 81

Un numéro vert au service des Bruxellois

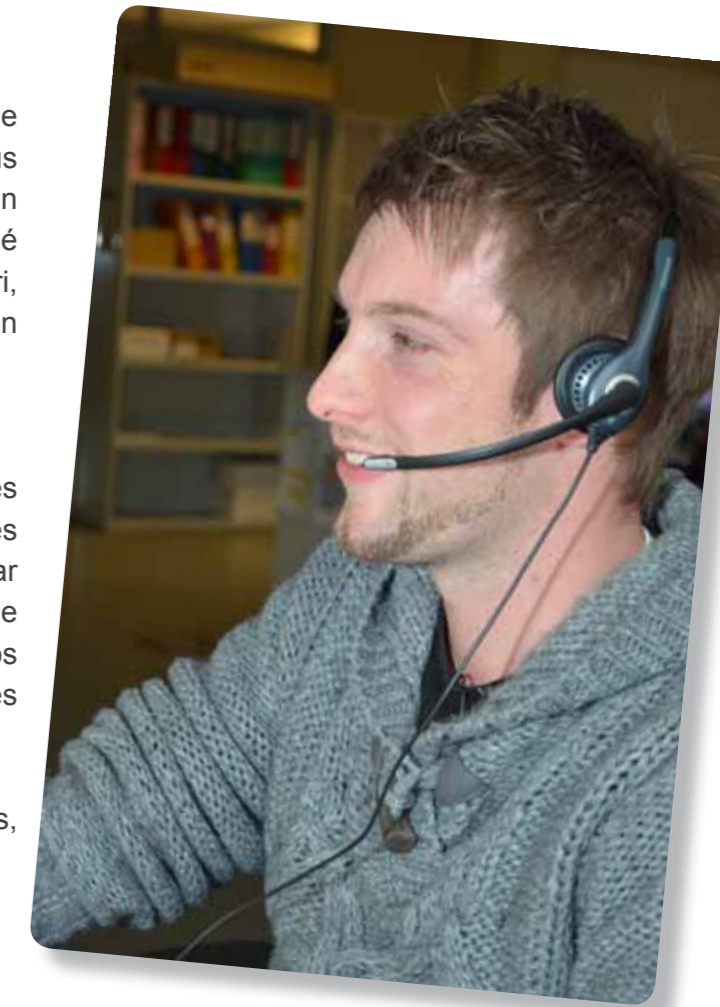
L'équipe du Centre d'Appel Téléphonique de Bruxelles-Propreté compte 13 téléopérateurs qui 7/7

jours renseignent les Bruxellois sur les services de l'Agence. Ils fixent, entre autres, les rendez-vous pour l'enlèvement des encombrants et assurent un suivi de certaines plaintes. En 2010, ils ont joué un rôle fondamental dans l'information sur le tri, soutenant ainsi les campagnes de communication et actions de Bruxelles-Propreté.

Un suivi rigoureux des plaintes

Le service Plaintes assure un suivi optimal des plaintes, notamment en matière de délai. Ces plaintes sont adressées à Bruxelles-Propreté par téléphone, e-mail, courrier ou fax. Cette démarche permet aussi d'améliorer les prestations de nos équipes de terrain en les rendant plus attentives aux besoins des habitants.

En 2010, le service Plaintes a reçu 13.513 plaintes, dont 3.293 plaintes non fondées.



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

Editeur responsable : Vincent Jumeau
Réalisé par la Cellule Communication
Coordination : Carl Dufour - Mise en page : Lucille Noaillon - Photos : Laurent Grouwels
Imprimé sur papier recyclé

