

# **PLAN PROPRETE 2012 – 2017**

## **KEEP BRUSSELS BEAUTIFUL**

**Bruxelles plus propre, plus verte, plus belle!**

### **I. INTRODUCTION**

**1.1** L'accord de Gouvernement bruxellois 2009-2014 prévoit de « faire de Bruxelles un exemple en matière de propreté publique », notamment:

- en mettant les moyens suffisants à la disposition des acteurs en charge de la propreté publique pour prendre en charge la totalité de l'espace public,
- en veillant à améliorer les équipements de propreté publique,
- en renforçant la collaboration entre les différents acteurs de terrain que sont l'Agence Bruxelles-Propreté, les Communes, la STIB, les zones de police et autres, et ce, en matière d'information/sensibilisation, de services opérationnels et de répression.

La propreté publique est devenue une des premières préoccupations des citoyens pour juger de leur qualité de vie en ville. Il est donc indispensable de porter un projet ambitieux en la matière.

Au fil du temps, il s'est avéré nécessaire de structurer l'action et les objectifs de la Région de Bruxelles-Capitale et des 19 Communes afin d'améliorer la cohérence des dispositifs en matière de propreté. C'est en 1999 seulement que le Gouvernement bruxellois approuvait le premier Plan propreté (1999-2004). Le deuxième Plan propreté, approuvé en 2005 (2005-2010), a notamment permis:

- la mise en oeuvre de l'obligation de tri des déchets ménagers, d'abord pour le verre puis pour les autres fractions telles que le PMC (bouteilles et flacons en plastique, emballages métalliques et cartons à boissons) et le papier/carton;
- la création de zones phares, dans lesquelles l'Agence Bruxelles-Propreté assure un nettoyage permanent tout au long de la journée, 5 à 7 jours par semaine;
- la mise en place de zones fuchsias, dans lesquelles l'Agence collecte deux fois par jour les déchets commerciaux;
- le renforcement des relations entre l'Agence Bruxelles-Propreté et les Communes, notamment par la mise en place de 10 agents de proximité qui sont des relais privilégiés entre les Communes et l'Agence, et par un soutien (financier et de terrain) accru.

**1.2** Le présent Plan propreté (2012-2017) est rédigé notamment sur base des acquis des Plans précédents, d'expériences mises en place dans d'autres villes, ainsi qu'en tenant compte de certaines demandes des Communes. Il décrit les principaux axes de la politique à mener en matière de propreté publique durant les 5 prochaines années dans le cadre de l'intervention régionale.

Cette intervention se réalisera essentiellement via l'action menée par l'Agence Bruxelles-Propreté et via le soutien aux Communes pour dynamiser leur politique de propreté publique. De manière générale, elle sera marquée par l'ambition que s'est donnée la Région d'atteindre le plus rapidement possible l'objectif européen (Directive 2008/98/CE) de 50 % de réemploi et de recyclage des déchets ménagers et assimilés d'ici 2020. En dehors de la prévention qui est réalisée en amont, la priorité sera donc accordée à la préparation en vue du réemploi, au recyclage et aux autres valorisations, notamment la valorisation énergétique, l'élimination ne devant intervenir qu'en dernier ressort. Ainsi, à côté de ceux mis en oeuvre par la Région, les Communes seront invitées à développer, via les subsides régionaux, les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs de collectes sélectives et de recyclage.

Dans le cadre du présent Plan, l'accent sera mis sur l'accroissement de la qualité des services de propreté ainsi que sur la présence accrue sur le terrain du personnel, tant de l'Agence Bruxelles-Propreté que des Communes.

A côté de l'intensification du travail de terrain, le Plan réservera une place importante à l'information et à la sensibilisation, notamment à l'égard d'une série de groupes cible. A nouveau, une attention particulière sera accordée à la coordination des actions avec les Communes.

Des actions conjointes et opérations « place nette » seront également privilégiées tant sur le plan préventif, logistique que répressif. Le Plan visera en outre à instaurer une plus grande uniformité à travers le territoire régional en matière de répression.

Enfin, l'Agence Bruxelles-Propreté continuera d'exercer un rôle transversal dans l'exécution de ce Plan. Elle devra agir sur la coordination des actions avec les Communes, entre les Communes, et avec tout acteur ayant ou pouvant avoir une influence sur la propreté de l'espace public. Au-delà de cette mission de coordination, l'Agence visera à garantir l'équité de chacun en offrant aux citoyens une complémentarité de services.

**1.3** Dans le contexte de la VI<sup>ème</sup> réforme de l'Etat belge, les partis formant la majorité gouvernementale régionale ainsi que le MR et le SP.a se sont accordés le 20 septembre 2011 sur une réforme intra-bruxelloise concernant différentes matières.

Les modifications décidées en propreté publique sont les suivantes:

« En concertation avec les représentants des travailleurs de l'Agence Bruxelles-Propreté, le balayage des voiries régionales et des sites propres de la STIB sera transféré à l'échelon communal. Ceci n'exclut pas que l'ABP reste compétente pour certaines tâches spécifiques ou ponctuelles. L'Agence Bruxelles-Propreté sera le principal opérateur en matière d'encombrants et assurera la gestion des parcs à containers ».

Les accords visés par la réforme intra-bruxelloise doivent encore être transposés.

A la suite du mouvement de grève qui a frappé l'Agence le 22 septembre 2011 en réaction à l'annonce des modifications décidées en matière de propreté publique, le Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale et le Secrétaire d'Etat en charge de la Propreté publique ont rappelé que toute décision se prendrait en concertation avec les organisations syndicales. Ils ont également souligné qu'il n'y aurait aucune perte d'emploi pour les travailleurs actuels, que certaines tâches spécifiques de balayage resteraient aux mains de l'Agence Bruxelles-Propreté et qu'une attention particulière serait apportée au reclassement des travailleurs et au maintien des acquis sociaux. Enfin, ils ont annoncé qu'une étude préalable serait lancée avant tout transfert.

Le présent Plan propreté sera donc, le cas échéant, adapté en fonction des résultats de cette étude.

## **II. LES ACTEURS**

### **II.1 LES ACTEURS DE LA VIE EN VILLE**

La Région bruxelloise compte actuellement une population de plus de 1.134.500 habitants et connaîtra encore un essor démographique très important dans les prochaines années (population de 1.200.108 personnes en 2020 selon les « Perspectives de population 2007-2060 » établies en mai 2008 par le Bureau fédéral du Plan). Elle fournit du travail à plus de 715.000 personnes (dont quelque 400.000 navetteurs), accueille chaque année plusieurs millions de touristes et congressistes, sans compter les nombreuses entreprises et indépendants qui exercent sur son territoire. C'est donc un lieu de résidence, d'éducation, de production, de tourisme, de passage, ...

C'est le comportement de ces différents acteurs qui agit en premier lieu sur la propreté de la Région.

Différents facteurs peuvent expliquer les comportements qui salissent au quotidien l'espace public, dont notamment:

- la désinvolture et l'absence d'esprit citoyen,
- la méconnaissance des dispositions réglementaires,
- la pression parafiscale existant dans les autres Régions du pays (sacs poubelles payants),
- la participation à des activités économiques non-officielles génératrices de dépôts clandestins,
- l'absence de poursuites systématiques des comportements répréhensibles,
- l'exiguïté de l'habitat,
- l'insuffisance des infrastructures, entre autres des corbeilles publiques et parcs à conteneurs,
- le déficit d'interventions dû notamment à un manque de moyens techniques et humains,
- l'évolution des modes de consommation.

Si chacun de ces facteurs nécessite une réponse appropriée, ils peuvent être regroupés en deux grandes catégories: les facteurs sur lesquels le citoyen doit être davantage responsabilisé et ceux où la collectivité doit améliorer son action et/ou son offre de services.

### **II.2. LES ACTEURS DE LA PROPLETE**

#### **2.1 L'Agence Bruxelles-Propreté**

L'Agence Bruxelles-Propreté occupe environ 2.400 collaborateurs (2.384 au 30 septembre 2011), tous services confondus. Elle assurera un triple rôle dans le cadre du présent Plan: coordination, action et formation.

Bien que ne relevant pas de sa mission statutaire, l'Agence Bruxelles-Propreté exercera une mission de coordination quant à la réalisation des objectifs du présent Plan. Il s'agira de veiller à coordonner les actions des Communes dans le cadre du suivi de l'exécution du présent Plan, à travers notamment:

- les contrats de propreté qu'elle conclut tous les 5 ans avec les Communes,
- son rôle d'animation et de secrétariat des comités de pilotage issus desdits contrats.

En termes d'actions, à côté de ses missions traditionnelles de collecte, l'Agence Bruxelles-Propreté exercera pleinement sa mission d'entretien/nettoisement (au sens large) de la voirie régionale (334 km) et de certaines voiries communales ou supracommunales (68 km): balayage, curage d'avaloirs, vidange des corbeilles urbaines, enlèvement des versages sauvages, de certains graffitis, des déjections canines, ... A côté de cela, l'Agence exerce également des missions de nettoyage de graffitis sur certains immeubles publics, des missions de nettoyage dans certains espaces verts ainsi que des missions en matière de répression.

La réalisation efficace de cette mission générale d'entretien/nettoisement de l'Agence dépend directement de son personnel opérationnel de terrain, lequel a un rôle essentiel à jouer dans la réussite de ce Plan. Le travail des ouvriers de la propreté publique sur le terrain est à la fois préventif (vidange des corbeilles, curage des avaloirs, ...) et curatif (lutte contre les effets des petits gestes de malpropreté). Il est également répressif grâce à la présence d'agents assermentés. Pour être efficace, ce travail doit être respecté par l'ensemble des citoyens. Une attention particulière doit en outre être apportée à la valorisation du travail du personnel de terrain, à sa formation via l'école de propreté et à ses conditions de travail.

Cette mission générale d'entretien/nettoisement permet également aux travailleurs de l'Agence affectés par la difficulté du travail de collecte (ils soulèvent chaque jour un tonnage important) de poursuivre leur carrière en son sein.

Par ailleurs, il convient de noter que l'Agence Bruxelles-Propreté a une démarche orientée « qualité ». Elle a décidé de certifier l'ensemble de ses départements, en ce compris le nettoyage, selon les exigences de la norme ISO 9001: 2000. Cette démarche a été entreprise dans le but de mieux satisfaire les attentes et besoins de la population en matière de propreté publique. La certification a été obtenue en décembre 2004 et a été renouvelée depuis lors (la dernière fois en 2010). Elle implique un effort constant afin que cette attitude orientée « qualité » imprègne l'ensemble du personnel opérationnel et participe à l'évolution des esprits.

En parallèle avec l'implantation de ce système d'intervention qualité, l'Agence s'est fixé des objectifs quant au fonctionnement de son Numéro Vert (0800/981.81) et quant aux délais de réponse à apporter aux plaintes qui lui sont transmises.

L'exécution du présent Plan s'appuiera en outre particulièrement sur la mission « managériale » de l'Agence Bruxelles-Propreté visant au développement, dans le sens le plus large du terme, des métiers et professions relatifs à la propreté publique, notamment par le biais de formations, de formations continues et de perfectionnements destinés à ses propres agents mais également à tout autre agent impliqué dans le domaine de la propreté publique.

A cet égard, l'école régionale de propreté publique doit devenir l'outil de référence en matière de formation. Le rôle de cette école doit être de sensibiliser et de former l'ensemble des acteurs de la propreté: Communes, CPAS, autorités de police, administrations, écoles, etc. L'école doit poursuivre le développement de ses programmes dans les axes suivants:

- la formation de base aux métiers de la propreté;
- l'offre à terme d'un portefeuille de formations continues permettant à tout agent de progresser dans son métier par la participation à au moins deux formations par période de trois ans;
- les formations spécialisées dans les domaines de la prévention, du contrôle, de la répression et de la motivation à l'usage des publics cible concernés: agents de contrôle et

de maîtrise, police de proximité.

Enfin, l'Agence Bruxelles-Propreté sera un acteur actif dans le processus de l'Alliance Emploi-Environnement-Déchets, lequel a entre autres pour objectif d'augmenter le nombre d'emplois bruxellois dans le secteur lié à l'environnement. Dans ce cadre, l'Agence veillera donc à collaborer au maximum aux initiatives (dont des initiatives potentielles en matière de propreté publique) porteuses d'emplois et de développement de ce secteur.

## **2.2 Les Communes**

La loi communale attribue aux Communes une large compétence en matière de propreté publique et fait de celles-ci 19 acteurs à part entière sur le territoire régional.

Cette compétence comprend notamment les activités suivantes sur les voiries communales: balayage, curage d'avaloirs, vidange des corbeilles urbaines, enlèvement des versages sauvages, des graffitis, des déjections canines, etc.

Les Communes disposent également d'un pouvoir en matière de répression, notamment au niveau des petits gestes de malpropreté.

Plusieurs d'entre elles n'arrivent toutefois plus à assumer leurs différentes missions de propreté publique, soit de manière structurelle, soit de manière conjoncturelle. Certaines Communes sous-traitent ainsi une partie de leurs missions soit à l'Agence, soit à des entreprises privées.

## **2.3 Les Policiers de la Propreté publique**

Les dispositions prises par les Communes pour faire respecter la propreté sur leur territoire sont inscrites dans les règlements généraux de police et dans les règlements communaux instaurant une taxe ou une redevance communale pour le nettoyage de la voie publique.

D'autres dispositions sont également prévues dans d'autres textes législatifs plus généraux.

L'implication du personnel des 6 zones de police dans la réalisation de la propreté publique est un enjeu essentiel puisque celles-ci sont chargées de faire respecter les textes, en ce compris les parties de ceux-ci qui traitent de cette matière.

La police sera donc sensibilisée à intervenir davantage dans les matières qui touchent à la propreté publique (formations, organisation d'opérations « place nette », ...).

## **2.4 Les autres Services Régionaux**

### **- Bruxelles Mobilité (Administration de l'Équipement et des Déplacements)**

Dans le cadre de ses missions, Bruxelles Mobilité s'est vu confier une série de tâches liées à la propreté publique, notamment:

- le placement sur les voiries régionales de tous les dispositifs fixes tels que les corbeilles urbaines,
- la vérification du bon état des voiries régionales et donc du bon écoulement des eaux dans les avaloirs,
- le nettoyage des tunnels régionaux.

## - STIB

La STIB est considérée comme un utilisateur de la voirie d'après son contrat de gestion. A ce titre, elle a une responsabilité vis-à-vis du comportement de sa clientèle tant dans ses véhicules que sur l'ensemble de son réseau.

Dans le cadre de sa politique, elle a entre autres pris comme décision de faire équiper ses stations et arrêts de surface d'une ou de plusieurs corbeille(s) et de veiller à ce que celles-ci soient vidées avec une régularité suffisante.

Par ailleurs, la note d'orientation relative au nouveau contrat de gestion de la STIB prévoit en « propreté » que:

« La STIB et la Région élaboreront dans le cadre du futur contrat de gestion les principes et mesures garantissant la propreté des stations, du matériel roulant, et des autres infrastructures de transport public. Un mécanisme de certification sera établi. Un partenariat STIB-ARP sera mis en place dans le cadre des missions d'intérêt régional pour le nettoyage.

La STIB veillera aussi à ce que les toilettes publiques présentes sur son réseau soient accessibles et en état de fonctionnement. Elle examinera la possibilité d'en créer de nouvelles tant pour les hommes que pour les femmes en collaboration avec l'Agence régionale pour la propreté ».

## - Bruxelles Environnement (Institut Bruxellois de Gestion de l'Environnement)

Bruxelles Environnement est un opérateur « propreté » autonome: il assure en principe lui-même la propreté dans les parcs dont il a la gestion. Cependant, Bruxelles Environnement conclut également des marchés d'entretien avec des entreprises extérieures qui effectuent l'entretien des allées, parterres, pelouses, et donc le nettoyage. Il a en outre conclu des conventions spécifiques avec l'Agence Bruxelles-Propreté pour la vidange des corbeilles ainsi que pour l'enlèvement des dépôts sauvages en Forêt de Soignes.

L'Agence assure de plus la vidange des corbeilles et le nettoyage d'espaces verts tels que le Parc de la Porte de Hal, le Square Forte Del Marni, le Parc de Jamblinne de Meux, le Square Vergote, le Parc de la Porte de Ninove et le Square de l'Albertine au Mont-Des-Arts.

## **III. LES PLANS D' ACTIONS – THEMATIQUES**

### **III.1 INFORMATION ET SENSIBILISATION**

Le présent Plan propreté attache une grande importance à l'information et à la sensibilisation comme premier outil de prévention des actes de malpropreté.

La propreté est l'affaire de tous.

Malgré les efforts fournis par les différents opérateurs de propreté, des problèmes subsistent et ne pourront disparaître sans la participation des principaux acteurs, à savoir les utilisateurs de l'espace public (habitants, commerçants, navetteurs, touristes, etc.). Il est primordial de continuer les efforts d'information et de sensibilisation auprès de ces derniers, et de les renouveler sans

cesse.

Le Plan propreté aura pour objectif de diversifier les canaux de communication et de simplifier celle-ci afin d'atteindre encore mieux les différents publics cible.

La stratégie de communication sera double. Il s'agira d'une part de toucher le grand public et d'autre part de rencontrer des publics cible et des groupes-relais importants concernant l'une ou l'autre thématique plus particulière en matière de propreté.

### **1.1 Actions « Grand Public »**

De manière générale, la communication en matière de propreté visera à combiner une dimension informative (notamment mise en avant des services offerts par la Région et/ou les Communes) et une dimension normative (respect du « vivre en ville »).

L'objectif est que le citoyen s'approprie davantage cette matière.

Les moyens mis en oeuvre sont les suivants:

#### **A. Au niveau des supports:**

- organiser au moins une campagne « Mass media » par an;
- reprendre ces campagnes grand public dans les périodiques d'information communaux et sur les sites web;
- décliner ces campagnes dans les deux langues officielles de la Région, mais aussi dans d'autres langues couramment usitées en Région bruxelloise, et ce afin de toucher un maximum de personnes;
- concevoir du matériel spécifique à destination des nouveaux habitants (welcome pack, ...);
- utiliser les camions de l'Agence Bruxelles-Propreté, les parcs à conteneurs régionaux et communaux, les bulles à verre ou encore les canisites comme supports de messages précis;
- produire, en 2013 et en plusieurs langues, un « guide de la propreté », lequel énumèrera entre autres les différents actes de malpropreté et les services qui existent pour les éviter;
- éditer chaque année, dès 2012 et en plusieurs langues, un calendrier reprenant notamment les jours et heures des différentes collectes de l'Agence, les horaires des parcs à conteneurs régionaux, ...

#### **B. Au niveau des messages à faire passer:**

- faire connaître ou rappeler les services de l'Agence Bruxelles-Propreté et les services de propreté des Communes;
- donner un visage au difficile travail de la propreté en valorisant le travail des ouvriers de propreté publique;
- rappeler les enjeux environnementaux majeurs (notamment en lien avec la prévention des déchets) ainsi que les enjeux sociaux;
- sensibiliser sans relâche au tri des déchets, et notamment montrer la nouvelle vie donnée aux déchets triés;
- communiquer sur les 10 actes de malpropreté les plus courants et prévenir les citoyens des sanctions qu'ils encourent pour chacun de ceux-ci;
- faire connaître les nombreuses opérations de répression menées par les services compétents ainsi que les résultats de celles-ci;
- susciter la participation des citoyens à la propreté de leur ville;

- diffuser une image des femmes dans les médias qui soit équilibrée et libre de tout stéréotype, en respectant les objectifs du rapport de Pékin.

## **1.2 Publics cible et groupes-relais**

Un programme de sensibilisation continuera d'être développé auprès d'une série de publics cible: les jeunes (enfants, adolescents, étudiants), les habitants d'immeubles verticaux (locataires, locataires sociaux, ...), les organisateurs d'événements et d'animations locales, les commerçants, les aides-ménagères, ... Il s'agira, au travers de ces groupes cible, de faire passer un message positif et normatif en matière de propreté publique.

Certains autres groupes, comme les CPAS, divers organismes communaux à vocation sociale (maisons de quartier, antennes locales, associations en charge de l'encadrement et de la formation d'un public primo-arrivant et/ou analphabète, ...), les syndics et gestionnaires d'immeubles, les comités de quartier, ... ne sont pas des groupes cible à proprement parler, mais peuvent évidemment constituer un réseau de points de contact pour sensibiliser la population.

## **1.3 Appel à projets: participation des habitants et des associations**

La propreté est l'affaire de tous. La Région lancera régulièrement un appel à projets à destination des habitants et des associations (comités de quartier, groupes d'habitants, ...) pour stimuler une collaboration active et pour que les citoyens deviennent de véritables forces de proposition en matière d'amélioration du niveau de propreté.

L'objectif est d'atteindre une grande interactivité en permettant à ces groupements de proposer des actions (que la Région choisira ou non de soutenir) et de toucher ainsi un maximum de personnes.

## **1.4 Pavillon de la Propreté**

Outre les outils qui existent déjà, l'Agence Bruxelles-Propreté étudiera la possibilité de mettre en place, dans l'un de ses centres, un « Pavillon de la Propreté » destiné à recevoir les écoles, groupes, ... Ce pavillon, véritable vitrine des nombreux métiers de l'Agence, informera et sensibilisera les visiteurs aux enjeux environnementaux en lien avec la propreté publique.

Par ailleurs, un parcours didactique sera établi permettant de faire découvrir « Bruxelles-Ecopôle » et le Centre de tri rénové.

## **1.5 Site internet**

Le site internet de l'Agence Bruxelles-Propreté doit être un moyen de communication privilégié. Didactique, convivial et efficace, il doit permettre aux citoyens de trouver rapidement une réponse à toutes les questions qu'ils se posent en matière de propreté publique.

Dès 2012, ce site sera donc revu en profondeur afin d'être pleinement efficient.

### **Objectifs**

- Décliner les campagnes « Mass media » de l'Agence Bruxelles-Propreté dans les deux langues officielles de la Région bruxelloise, mais aussi dans d'autres langues couramment usitées.



- Editer, chaque année et en plusieurs langues, un calendrier reprenant notamment les jours et heures des différentes collectes de l'Agence, les horaires des parcs à conteneurs régionaux, ...
- Valoriser le travail des ouvriers de propreté publique dans les campagnes de communication.
- Sensibiliser régulièrement au tri des déchets, en rappelant les enjeux environnementaux.
- Lancer régulièrement un appel à projets à destination des habitants et des associations pour stimuler une collaboration active.
- Créer un Pavillon de la propreté.
- Revoir en profondeur le site internet de l'Agence Bruxelles-Propreté afin qu'il soit utile, convivial et didactique.

### **III.2 REPRESSION ET TOP 10**

Le volet répressif vis-à-vis de l'incivisme et des actes de malpropreté sera l'une des grandes priorités de la mise en œuvre du présent Plan.

Malgré les efforts consentis par les opérateurs de propreté au niveau de l'information, de la sensibilisation et du travail de terrain, ceux-ci restent confrontés quotidiennement aux dégradations et aux salissures du domaine public.

#### **2.1 Mobilisation des zones de police**

La police doit être sensibilisée à intervenir en matière de répression des actes de malpropreté. En s'inspirant des expériences concluantes mises en place dans certaines Communes (dont notamment la Ville de Bruxelles), l'objectif est de voir de plus en plus de policiers verbaliser les incivilités en la matière.

#### **2.2 « Top 10 » des actes de malpropreté et harmonisation des sanctions**

A l'heure actuelle, les outils réglementaires sont disparates, hétérogènes et sous-utilisés. Citons:

- L'ordonnance du 7 mars 1991 relative à la prévention et à la gestion des déchets et l'ordonnance du 25 mars 1999 relative à la recherche, la constatation, la poursuite et la répression des infractions en matière d'environnement;
- Les règlements généraux de police et l'article 119 bis §2 de la Nouvelle Loi Communale, introduits par la loi du 13 mai 1999 sur les sanctions administratives communales;
- Le Règlement relatif à l'enlèvement par collecte des immondices du 19 décembre 2008;
- Les Règlements taxe communaux.

Il convient d'envisager une uniformisation des sanctions pour mettre en œuvre une répression juste et cohérente à travers toute la Région de Bruxelles-Capitale, tout en rendant les efforts communaux et régionaux complémentaires en la matière.

Cette question a été débattue en 2011, lors de la table ronde réunissant les Elus bruxellois (Echevins et Ministre) en charge de la propreté publique. Le « Top 10 » des actes de malpropreté a ainsi été dressé (« Top 10 » signifiant actes de malpropreté les plus fréquents sans que ceux-ci

ne soient classés par ordre de gravité), soit:

- Sacs poubelles sortis en dehors des heures/jours autorisés;
- Affichage sauvage;
- Dépôts clandestins (déchets non dangereux);
- Jets de petits déchets (papier, cannettes, mégots, chewing-gum, ...);
- Uriner, déféquer, cracher sur la voie publique;
- Dépôts de déchets dangereux;
- Tags, graffitis, signes ou inscriptions;
- Déjections animales;
- Sacs non triés;
- Sacs non conformes (sacs de sortie de caisse, sacs noirs/gris, etc.).

L'objectif est d'harmoniser au maximum les sanctions relatives à ces infractions et de renforcer le montant des amendes. Une première harmonisation est prévue au second semestre 2012: elle concernera les déjections canines. D'autres harmonisations pourraient rapidement suivre, comme celle concernant l'affichage sauvage ou celle relative aux sorties de sacs poubelles en dehors des heures/jours autorisés.

Il conviendra également de communiquer largement sur cette liste des 10 actes de malpropreté les plus courants et sur les montants des sanctions (au sein de chaque Commune pour ce qui concerne les montants des sanctions non encore harmonisées et à travers le territoire régional pour les montants des sanctions qui auront pu être harmonisées). Le grand public doit en effet être informé des conséquences des incivilités afin de prévenir les comportements infractionnels et de faire disparaître le sentiment d'impunité générale en matière de malpropreté.

### **2.3 Renforcement des services de contrôle**

La présence et le nombre d'agents de contrôle doivent être renforcés et les horaires de contrôle doivent être étendus. Hormis les services de police, seuls les agents de contrôle de l'Agence peuvent actuellement être appelés et mobilisés 24 heures sur 24.

Les agents de contrôle, qu'ils soient membres des services de l'Agence Bruxelles-Propreté, des services communaux ou des services de police, doivent recevoir des formations à l'utilisation adéquate des dispositions réglementaires et à la gestion des conflits, nécessaires dans l'exercice de leur fonction.

La possibilité d'étendre les compétences actuelles des agents de contrôle de l'Agence en matière de répression sera étudiée. A côté des infractions relatives aux dépôts clandestins et au tri, ceux-ci devraient en effet pouvoir verbaliser d'autres actes de malpropreté, tels que notamment les déjections canines.

L'efficacité des opérations « place nette » mises en place conjointement par l'Agence Bruxelles-Propreté, les Communes et les services de police n'est plus à démontrer. Ces opérations doivent intervenir de manière plus systématique.

### **2.4 Echange de bonnes pratiques**

De manière générale, les services régionaux et communaux compétents ainsi que les zones de police veilleront à assurer un échange régulier de leurs bonnes pratiques en matière de répression.

Une plate-forme de partage regroupant les différents acteurs concernés sera créée.

#### **Objectifs**

- Harmoniser au maximum les sanctions du « Top 10 » des actes de malpropreté, pour aboutir à une répression juste et cohérente à travers tout le territoire de la Région bruxelloise.
- Communiquer largement sur les actes de malpropreté et sur les sanctions y relatives.
- Renforcer la présence des agents de contrôle sur le terrain.

### **III.3 AMELIORATION DES INFRASTRUCTURES ET DU TRAVAIL DE TERRAIN**

L'objectif est d'assurer et de garantir la propreté de tous les quartiers.

#### **3.1 LE NETTOIEMENT DES VOIRIES**

Le nettoyage des voiries dépend de:

- la vitesse de salissure de l'espace public: les zones de commerces de détail, les lieux de restauration rapide ainsi que les lieux de détente et de pique-nique sont les plus touchés;
- la qualité de l'espace public (l'état de la voirie, la gestion du stationnement, les conditions de collecte des ordures ménagères, les chantiers, l'état du mobilier urbain, etc.).

Les voiries régionales et communales ont été classées en différentes catégories suivant leur typologie avec, pour chacune, une fréquence et un mode d'intervention correspondants.

#### **A. Méthode**

Pour chaque zone, les moyens humains et matériels adaptés pour avoir un niveau de propreté optimal seront périodiquement évalués par l'Agence Bruxelles-Propreté. Les zones dans lesquelles la mécanisation du nettoyage sera privilégiée seront déterminées pour l'année 2013.

Par ailleurs, une meilleure coordination sera assurée entre les différents intervenants pour les zones où l'Agence et les Communes interviennent de concert.

#### **B. Horaire**

A côté de l'accroissement de la qualité des services, l'accent sera mis sur la présence accrue sur le terrain du personnel tant de l'Agence Bruxelles-Propreté que des Communes.

Le développement des loisirs et des activités récréatives ou économiques de toutes natures (marchés, brocantes, fêtes, soldes, ...) accroît fortement la présence de citoyens le soir, le week-end et les jours fériés sur l'espace public, d'autant plus quand les conditions météorologiques sont clémentes.

Aussi, les programmes de nettoyage des voiries tant régionales que communales doivent être renforcés et adaptés selon ces circonstances.

De même, un dispositif particulier est mis en place à l'automne pour le ramassage des feuilles

mortes. Ce service travaille en priorité le long des grands axes arborés ainsi que sur les sites propres de la STIB.

### **3.2 LES ZONES PHARES: EXTENSION EN NOMBRE ET EN HORAIRE D'INTERVENTION**

L'Agence Bruxelles-Propreté a déterminé depuis 2007 une trentaine de zones dites « zones phares », soit: Léopold II, Botanique, Albert II, Sainte-Gudule, Cantersteen, Mont des Arts, Grand Sablon, Petit Sablon, Congrès, Ducale, Parc Royal, Luxembourg, Waterloo, Louise, Toison d'Or, Midi, Progrès, Louvain, Ixelles, Tervuren, Poelaert, Arts, Régent, Rue Royale, Astronomie, Loi, Schuman, Jourdan, Wayez 1, Wayez 2, Saint-Guidon, Vaillance, Gand 1, Gand 2 et Charles-Quint. Il s'agit de zones à forte fréquentation (à proximité de grands monuments, des gares, d'espaces commerciaux, etc.) dans lesquelles l'Agence assure un nettoyage permanent, tout au long de la journée, 5 à 7 jours par semaine. Cette méthode de travail contribue fortement à l'amélioration de l'image de la Région.

Prioritairement, l'Agence s'orientera vers une meilleure utilisation des moyens qu'elle a à sa disposition pour répondre aux exigences du terrain.

L'objectif, d'ici 2015, est de doubler le nombre de ces zones et d'étendre les horaires de nettoyage au sein de celles-ci, en tenant compte du taux de fréquentation tant en semaine que le week-end des voiries concernées, de leur fonction principale (passage, entrée de ville, commerce) et de leur spécificité en matière de propreté publique.

### **3.3 LES CORBEILLES**

#### **Urbaines**

Il s'agit d'un moyen indispensable de prévention des salissures. Certaines voiries importantes présentent une infrastructure désuète, en mauvais état, voire non-fonctionnelle. En outre, on compte une demi-douzaine de mobiliers différents qu'il convient de rationaliser notamment en vue de faciliter la tâche des équipes chargées de la vidange.

#### **A. Sensibilisation**

Le grand public doit être sensibilisé de manière récurrente à l'utilisation des corbeilles urbaines. Des campagnes basées sur le message « la propreté est l'affaire de tous » devront être lancées au niveau régional, en coordination avec les Communes.

#### **B. Densification du parc de corbeilles**

Entre 2005 et 2011, 2.916 corbeilles supplémentaires ont été installées sur le territoire de la Région (par les Communes et la Région via Bruxelles Mobilité), soit en moyenne près de 486 nouvelles corbeilles tous les ans. Il est important de continuer à densifier ce réseau en ciblant particulièrement les abords des écoles, les arrêts des transports en commun, les abords des gares, les lieux de grande fréquentation (touristiques ou commerciaux), les nouveaux quartiers, les abords des bulles à verre, et également les parcs et les places publiques.

A cette fin, une évaluation du déficit du nombre de corbeilles sur toutes les voiries sera établie en 2012. L'objectif sera de disposer au minimum d'une corbeille tous les 100 mètres, en priorité dans les quartiers fréquentés et/ou densément peuplés et en tenant compte de la typologie de la voirie. Un modèle de support-sacs comme ceux installés à Paris pourrait être utilisé pour densifier le réseau à moindre frais.

### **C. Réparation**

Pour autant que les réparations des corbeilles dégradées soient de faible ampleur, l'Agence s'engage à intervenir dans les 5 jours de la constatation ou de la connaissance de cette dégradation. La responsabilité des différents intervenants doit être clairement définie.

D'ici fin 2012, l'ensemble des équipements endommagés sur les voiries régionales sera répertorié afin d'être remplacé.

### **D. Corbeilles sélectives**

Le présent Plan Propreté a pour objectif d'étendre le geste de tri à l'espace public en mettant à la disposition de la population, d'ici 2017, 1.000 corbeilles sélectives dans des lieux très fréquentés. Un projet pilote a été lancé en 2011 sur le territoire de la Commune d'Etterbeek, particulièrement dense en établissements scolaires.

La Région proposera aux Communes d'installer un certain nombre de corbeilles sélectives sur leur territoire, par préférence dans les endroits fortement fréquentés. Dans le cadre des contrats de propreté, une partie du subside régional sera donc affectée à l'acquisition et au placement de corbeilles, et en priorité des corbeilles sélectives. Dans un premier temps, l'accent devra être mis sur deux fractions de déchets, soit le PMC (bouteilles et flacons en plastique, emballages métalliques et cartons à boissons) et les déchets résiduels, le papier/carton non souillé étant moins fréquent en rue. De manière générale, les Communes seront également incitées à privilégier tout autre équipement permettant d'améliorer le tri des déchets dans l'espace public.

De son côté, l'Agence Bruxelles-Propreté veillera, en collaboration avec Bruxelles Mobilité, à installer progressivement ce type de mobilier au sein des zones qu'elle a définies comme zones phares. La STIB sera également invitée à étendre ce type de mobilier au sein de son réseau, en particulier pour ses arrêts de surface.

Dans le cadre de ses campagnes de communication, l'Agence veillera en outre à mettre l'accent sur le tri dans l'espace public, afin d'en améliorer les résultats.

Une évaluation sera effectuée en 2015 afin de juger des résultats obtenus.

### **E. Harmonisation du parc de corbeilles**

Vu la multiplicité des acteurs qui s'occupent de l'installation de corbeilles sur le territoire de la Région bruxelloise, il en existe plusieurs modèles. Il est important d'harmoniser le parc des corbeilles tant pour des raisons esthétiques que fonctionnelles (faciliter la tâche des équipes chargées de la vidange).

### **F. Vidange des corbeilles**

Le développement des loisirs et des activités récréatives ou économiques de toutes natures (marchés, brocantes, fêtes, soldes, ...) accroît fortement la présence du public le soir, le week-end et les jours fériés sur l'espace public, et ce, d'autant plus quand les conditions météorologiques sont clémentes.

Aussi, les programmes de vidange des corbeilles tant régionales que communales doivent être renforcés et adaptés selon ces circonstances.

## **G. Coordination**

Une convention entre l'Agence Bruxelles-Propreté, Bruxelles-Mobilité et la STIB devrait être signée en 2012 afin de planifier le projet de densification, de clarifier les compétences en terme de réparation et d'harmoniser le parc de corbeilles sur les voiries régionales.

Une cellule comprenant des membres des trois administrations susvisées sera également créée afin d'assurer la coordination en ces matières.

Ce travail se fera en étroite collaboration avec le Ministre en charge de la Mobilité et des Travaux publics.

### **Poubelles de tri**

A côté des corbeilles urbaines, il convient également de susciter la création de mobilier permettant/facilitant le tri au sein des ménages, des entreprises et des bâtiments publics.

Les Communes seront invitées à se doter dès 2012, et en tout état de cause dans le respect des obligations légales, du matériel permettant aux usagers et visiteurs de leurs bâtiments d'effectuer le tri au minimum des fractions suivantes: papier/carton et PMC (bouteilles et flacons en plastique, emballages métalliques et cartons à boissons).

Une partie du subside régional obtenu via les contrats de propreté devra donc être affectée à l'acquisition de ce type de matériel.

### **3.4 LES SITES PROPRES DE LA STIB**

Actuellement, l'Agence Bruxelles-Propreté prend déjà en charge le nettoyage des sites propres de la STIB sur les voiries régionales. Elle perçoit pour ce faire, depuis 2011, une compensation financière de la Région.

Ce nettoyage reste cependant insuffisant, surtout sur les sites propres des voiries communales. C'est pourquoi l'Agence, après concertation avec la STIB, identifiera les endroits les plus problématiques et établira les principes et mesures permettant de garantir la propreté de ceux-ci. Il est par ailleurs évident que des moyens suffisants devront être dégagés pour tout travail de nettoyage complémentaire qui serait demandé à l'Agence.

Cette problématique pourra le cas échéant être traitée dans le cadre du partenariat à instaurer entre la STIB et l'Agence Bruxelles-Propreté, tel que prévu par le nouveau contrat de gestion de la STIB.

Une cellule composée au minimum d'un membre de l'Agence Bruxelles-Propreté et d'un membre de la STIB sera créée afin d'assurer la coordination et le suivi des problèmes rencontrés sur le terrain.

Ce travail se fera en étroite collaboration avec le Ministre en charge de la Mobilité et des Travaux publics.

### **3.5 LA LUTTE CONTRE LES VERSAGES SAUVAGES**

Les contrats de propreté ont permis de clarifier les responsabilités d'élimination des versages clandestins: la responsabilité revient à l'opérateur de propreté en charge de la voirie en question.

Malgré les efforts déjà accomplis, les versages sauvages restent un fléau.

La précarité sociale, l'instabilité familiale et le rythme des mutations au niveau du logement sont des facteurs déterminants: la fréquence des dépôts est nettement plus forte dans les quartiers où la population est plus mouvante. Au sein de ceux-ci, les Communes ou l'Agence sont amenées à organiser des tournées quotidiennes de collecte de déchets clandestins. Dans les Communes de la seconde couronne, la problématique est moins sérieuse mais il faut là faire face à la présence de déchets ménagers « importés » de façon récurrente. Certaines Communes sont, quant à elles, confrontées aux deux phénomènes.

Par ailleurs, il convient de remarquer la nette augmentation, ces dernières années, de dépôts de petits sacs de sortie de caisse remplis de déchets ménagers dans les corbeilles urbaines. De même, il faut constater que l'Agence doit retirer de plus en plus de dépôts clandestins autour de ses bulles à verre et ce, que ces dernières soient situées en zone d'intervention communale ou régionale.

Face à cette situation, le présent Plan propreté entend adopter une stratégie en trois axes: actions préventives, curatives et de répression:

**A. Actions préventives:**

- Rappeler de manière récurrente les jours et heures des collectes habituelles aux habitants;
- Informer les Bruxellois, au moins une fois par an, de l'existence des différents services assurés par les administrations communales et régionales (parcs à conteneurs, collectes en porte-à-porte, points de collecte mobiles, campagne « Brol », ...) pour se débarrasser de leurs déchets en dehors des collectes habituelles: encombrants, déchets chimiques, etc.;
- Rappeler les enjeux environnementaux;
- Informer les habitants sur le « Top 10 » des actes de malpropreté ainsi que sur les nombreuses opérations répressives et les résultats de celles-ci.

**B. Actions curatives:**

- Améliorer le système de collectes groupées d'encombrants dans les habitats verticaux;
- Accroître progressivement le nombre de parcs à conteneurs sur le territoire régional et élargir leurs heures d'ouverture ainsi que les catégories de déchets qui y sont acceptées;
- Développer au sein de l'Agence un service d'enlèvement des dépôts clandestins autour de ses bulles à verres;
- Poursuivre le projet d'implantation de bulles à verre enterrées sur des lieux stratégiques, lors de travaux de rénovation de voiries et également dans des zones connaissant des problèmes de dépôts clandestins et de bruit;
- Etablir, dans l'année de l'adoption du présent Plan et en collaboration avec les Communes, une liste des zones noires particulièrement sujettes aux dépôts clandestins.

**C. Actions répressives:**

- Organiser de manière systématique des opérations de contrôle et des opérations « place nette » (Agence, Commune, police), notamment sur les lieux à problèmes récurrents, pour éviter le sentiment d'impunité chez les contrevenants;
- Renforcer la lutte contre les importations de déchets par les navetteurs originaires de localités à sacs poubelles payants.

### **3.6 LES BRIGADES D'INTERVENTION MOBILES**

Afin de pouvoir pallier au plus vite aux problèmes aigus de propreté rencontrés sur le terrain, il semble utile de prévoir la création, d'ici 2015, de brigades d'intervention mobiles au sein de l'Agence Bruxelles-Propreté privilégiant le travail en équipe. Une quinzaine d'agents, répartis en zones, seront affectés à ces missions.

Celles-ci seront affectées prioritairement dans les voiries où des problèmes urgents ou exceptionnels de malpropreté sont constatés.

### **3.7 LES DEJECTIONS CANINES: PREMIER ACTE DE MALPROPRETE A FAIRE L'OBJET D'UNE HARMONISATION DE SANCTION**

La pollution canine reste d'actualité malgré un effort appréciable réalisé ces dernières années par les 19 Communes pour lutter contre ce fléau.

Il est important de développer la responsabilité individuelle par l'information, la sensibilisation mais également en verbalisant davantage les contrevenants.

#### **A. Réseau d'équipements sanitaires: développement de la signalétique**

Actuellement, il existe un réseau de 580 canisites répartis sur les 19 Communes, soit un canisite pour 2.000 habitants. L'objectif du présent Plan est de veiller à une propreté sans faille de ces dispositifs.

La signalétique vers et sur les canisites sera développée par les Communes pour rappeler les règles du bon comportement.

Les canisites nécessitent toutefois des espaces difficilement aménageables dans de nombreux quartiers ainsi qu'un entretien régulier demandant un suivi important en terme de personnel et en moyens (dolomie, désinfectant spécifique).

#### **B. Incitation au ramassage individuel: densification du réseau de distribution des sachets**

Les habitants accompagnés d'un chien doivent pouvoir exhiber les sachets de ramassage à tout agent d'autorité: des démarches seront initiées afin d'inscrire ce point dans les règlements généraux de police qui ne le connaîtraient pas encore.

Par ailleurs, l'incitation au ramassage passe par la densification des distributeurs de sachets ainsi que par la distribution de ceux-ci via des relais tels que les vétérinaires, les clubs canins, les toiletteurs, les gardiens de parcs, les agents communaux, etc.

#### **C. Communication: information et sensibilisation**

Il est important de tenir un discours positif envers les propriétaires d'animaux afin de les faire adhérer à la politique de lutte contre la pollution canine.

Dans ce domaine, la communication se fera périodiquement via des supports traditionnels comme des affiches rappelant les règles en vigueur et le montant de la sanction, l'édition de plans d'implantation des canisites et de distributeurs de sachets, des articles dans les journaux communaux, ...

Enfin des actions spécifiques de sensibilisation seront organisées dès 2012 auprès des différents



acteurs concernés: propriétaires de chiens, personnel de la propreté et des espaces verts, police locale, vétérinaires, clubs canins, etc.

#### **D. Répression**

Parallèlement, il est indispensable de mettre en place un plan d'actions de contrôle et de répression envers les irréductibles afin de forcer le changement de comportement (flagrant délit et non possession de sacnet).

Le non-ramassage de déjections canines sera par ailleurs le premier acte de malpropreté du « Top 10 » à être visé dans le cadre du projet d'harmonisation des sanctions à travers le territoire des 19 Communes.

### **3.8 LES GRAFFITIS – L’AFFICHAGE SAUVAGE**

Au-delà de l'acte de malpropreté, la présence et la persistance de graffitis ou d'affichage sauvage contribuent à un sentiment d'insécurité.

La réduction durable de ces pratiques comprendra l'enlèvement très rapide des graffitis et affiches litigieuses ainsi que la recherche et la poursuite des responsables.

Le présent Plan entend mener une action globale et systématique dans ces domaines.

#### **A. Prévention**

La prévention passera inévitablement par la mise en place des actions suivantes:

##### *- Information et sensibilisation*

Les Bruxellois seront informés des services offerts tant par la Région que par les administrations communales. Des campagnes de communication seront également menées de façon récurrente afin de sensibiliser les contrevenants, en rappelant les règles et le montant de la sanction.

##### *- Supports anti-tags*

L'utilisation de vernis, de films plastiques ou de peintures anti-tags peut être une solution dans des lieux à problème récurrent et de grande fréquentation. Elle sera encouragée.

##### *- Mise à disposition d'espaces dédiés à cette activité*

Il est clair que les graffitis sont une forme de liberté d'expression que le pouvoir public doit encadrer par la mise en place d'espaces de liberté et également le soutien à l'organisation d'événements dédiés à l'art urbain.

Des collaborations seront recherchées dans le courant de l'année 2013 avec les acteurs du monde culturel qui promeuvent les arts urbains.

##### *- Concernant plus spécifiquement l'affichage sauvage*

Dans la mesure du possible, les Communes sont invitées à créer, en nombre approprié en vue de répondre à l'essentiel des demandes et compte tenu des circonstances, des emplacements réservés à l'affichage public. Ces emplacements sont réservés aux institutions, associations ou groupements locaux sans but lucratif, pour des manifestations se déroulant dans la Région bruxelloise.

## B. Services opérationnels

Ces cinq dernières années, les Communes et l'Agence Bruxelles-Propreté ont augmenté leurs moyens financiers pour lutter contre les graffitis.

Actuellement, 13 Communes (Anderlecht, Auderghem, Berchem-Sainte-Agathe, Bruxelles-Ville, Forest, Ganshoren, Ixelles, Jette, Molenbeek-Saint-Jean, Saint-Gilles, Saint-Josse-ten-Noode, Schaerbeek, et Watermael-Boitsfort) ont une équipe d'intervention pour assurer le nettoyage des tags. Les 6 autres Communes sous-traitent à des entreprises privées. Les surfaces couvertes sont traitées par jet d'eau à forte pression, jet de sable, hydro-gommage, dissolvants ou tout simplement recouvertes de peinture. L'accès à ce service se fait gratuitement sur simple demande des habitants auprès de certaines administrations communales du lieu de résidence. Pour d'autres, le service est payant.

Au niveau des graffitis, l'Agence Bruxelles-Propreté intervient gratuitement sur les infrastructures et bâtiments régionaux et, moyennant paiement sur base d'un devis, pour tout autre bâtiment public ou privé.

Au niveau de l'affichage sauvage, les opérateurs de propreté procéderont à la suppression immédiate des publicités/réclames installées sans autorisation sur le domaine public et mettront les frais relatifs à cette opération à la charge des intéressés, à savoir par exemple les responsables de la société ayant fait coller des affiches ou la personne ayant fait appel à cette société.

Tant pour les opérations de détagage que de retrait de l'affichage sauvage, l'Agence Bruxelles-Propreté s'engage à intervenir dans un délai de 5 jours à dater de la réception de la demande ou de l'accord de paiement (en cas d'intervention payante). Les Communes seront encouragées à garantir le même délai d'intervention.

Les services rendus tant par la Région que par les Communes gagneront à être mieux connus par l'ensemble de la population bruxelloise.

## C. Répression

Les activités nocturnes des tagueurs rendent leur identification difficile. Seule l'intervention de la police ou l'organisation d'actions ciblées des Communes en collaboration avec celle-ci et l'Agence Bruxelles-Propreté peut apporter une réponse efficace à ces incivilités. La traque de ces incivilités devra se faire de manière plus systématique.

Par ailleurs, il est important de collecter et de recouper les informations sur les graffitis afin de recenser les œuvres d'un auteur et d'étendre les condamnations au-delà du flagrant délit. La situation est identique pour l'affichage sauvage, sauf que la recherche et la poursuite des éditeurs est plus aisée.

Ces infractions font par ailleurs partie du « Top 10 » des incivilités tel qu'établi en 2011 et la sanction y afférente devra à terme faire l'objet d'une harmonisation sur l'ensemble du territoire régional.

## **3.9 LE CURAGE DES AVALOIRS**

Cette dimension du Plan Propreté ne doit pas être occultée: les pouvoirs publics ont la responsabilité d'assurer le bon fonctionnement des avaloirs tant pour des raisons de sécurité et de confort des usagers des voiries que pour la responsabilité civile des gestionnaires en cas

d'accident de circulation dû à la présence d'eau dont l'écoulement aurait été rendu impossible en raison de l'obturation d'avaloirs.

Le problème est particulièrement aigu vu la difficulté d'entretien de ces avaloirs liée à la présence quasi permanente de véhicules en stationnement.

La préoccupation du bon fonctionnement de ces dispositifs doit être constante.

Au cours de ces dernières années, il a été constaté que les interventions habituelles sur le réseau des avaloirs ne sont plus suffisantes dans certains lieux spécifiques pour des raisons géographiques, saisonnières, ou encore liées à l'état du réseau ou à la présence de travaux de voiries.

Afin de limiter les conséquences des événements pluvieux, il est nécessaire de:

- constituer dans les 6 mois de la mise en place du présent Plan, tant par les Communes (pour ce qui concerne les voiries ressortant de leur compétence) que par la Région, une cartographie des zones à problèmes (inondables, classées par degré d'importance qui détermine les délais d'intervention, arborées, ...) et adapter les fréquences de curages là où c'est nécessaire;
- coordonner dans les meilleurs délais l'intervention des différents acteurs sur les voiries régionales, via l'établissement d'une convention entre l'Agence Bruxelles-Propreté et Bruxelles-Mobilité et via la création d'une cellule de coordination;
- veiller à améliorer la collaboration avec les Communes et la police pour l'organisation des interdictions de stationnement;
- d'ici 2013, créer un service spécialisé et centralisé en matière de curage d'avaloirs au sein de l'Agence Bruxelles-Propreté, permettant notamment des interventions urgentes en matinée et en après-midi;
- Améliorer les délais d'intervention des différents services compétents.

De plus, si ce n'est déjà fait, les Communes sont invitées à veiller à mettre en place une réglementation obligeant les responsables de chantiers ou les entrepreneurs à assurer la propreté de la voirie sur laquelle se trouve le chantier. Avant de délivrer un permis, une Commune pourrait, par exemple, exiger d'un maître d'ouvrage qu'il fournisse une preuve de convention avec un opérateur de la propreté pour le nettoyage de la voirie.

### **3.10 LES TOILETTES PUBLIQUES**

Actuellement, les zones les plus touchées par la problématique très désagréable des épanchements d'urine se situent principalement autour des gares SNCB (gare du Nord et Midi), des grandes stations de métro et des tunnels routiers. Ces zones touchées sont traitées par du matériel spécifique à jet d'eau à haute pression et par l'utilisation de produits adaptés.

Certaines Communes ont opté pour l'installation de toilettes publiques ou d'urinoirs comme moyen de prévention (notamment Schaerbeek et Bruxelles-Ville), mais le nettoyage de ces lieux reste une opération délicate qui nécessite des moyens humains et matériels appropriés.

Le présent Plan Propreté entend mettre en place un véritable Plan d'équipement de la Région bruxelloise en toilettes publiques. Ces toilettes devront pouvoir être utilisées tant par les hommes que par les femmes et devront en outre disposer d'une fontaine d'eau potable.

L'objectif est d'installer 20 toilettes à l'horizon 2015, dans des endroits sensibles comme:

- les abords de la Gare du Midi,
- les abords de la Gare du Nord,
- les abords de la Gare Centrale,
- la place Rogier,
- la place de la Vaillance,
- la place Simonis,
- la place Flagey,
- l'avenue de la Toison d'Or,
- la rue Neuve,
- la place Liedts.

Le financement de ce Plan d'équipement est d'ores et déjà à l'étude et pourra passer soit via les subsides régionaux alloués aux Communes au travers des contrats de propreté, soit via un système de partenariat public/privé (PPP comme c'est le cas à Paris). La possibilité pour les Communes de pouvoir participer à un partenariat plus général conclu par la Région sera également prise en compte.

Une attention particulière sera accordée à l'aspect esthétique de ce mobilier urbain. Une étude pourra être menée par la Direction de l'Urbanisme à ce sujet.

Une collaboration avec le secteur associatif actif auprès des sans-abris sera également recherchée, ces toilettes pouvant être utiles à l'hygiène des personnes sans domicile.

Par ailleurs, dans le cadre des discussions relatives au nouveau contrat de gestion de la STIB, il est prévu en « propreté » que:

« (...) La STIB veillera aussi à ce que les toilettes publiques présentes sur son réseau soient accessibles et en état de fonctionnement. Elle examinera la possibilité d'en créer de nouvelles tant pour les hommes que pour les femmes en collaboration avec l'autorité régionale pour la propreté ».

Enfin, uriner sur la voie publique est une infraction qui fait partie du « Top 10 » des incivilités tel qu'établi en 2011 et la sanction y afférente devra, à terme, faire l'objet d'une harmonisation sur l'ensemble du territoire régional.

### **3.11 LES PIGEONS**

La multiplication de colonies de pigeons et autres volatiles pose de véritables problèmes, reconnus par les Communes et par l'Agence Bruxelles-Propreté lors de la table ronde regroupant les Elus bruxellois (Echevins et Ministre) en charge de la propreté publique qui s'est tenue en 2011: diffusion de maladies, salissure des trottoirs et façades par les déjections.

Cette prolifération est due notamment au nourrissage intempestif des pigeons.

Ce problème sera abordé lors de la prochaine table ronde qui se tiendra au premier semestre 2012. Il doit trouver une solution à l'échelle régionale, par la mise en place d'un plan spécifique à établir en collaboration étroite avec le Ministre en charge de l'Environnement. Ce Plan est prévu pour le premier semestre 2013.

Le Plan traitera entre autres des méthodes de régulation du nombre de pigeons présents sur le territoire ainsi que de la sensibilisation à mener auprès des nourrisseurs. Par ailleurs, les balayeurs seront chargés d'enlever systématiquement la nourriture abandonnée.

### **3.12 LES CENDRIERS URBAINS ET LES CENDRIERS DE POCHE**

Un projet-pilote est mené depuis 2010 sur le territoire de la Commune d'Ixelles concernant les cendriers urbains: une vingtaine de cendriers a été installée par la Région, à l'extérieur de commerces fréquentés. Une étude sera menée dès 2012 pour étendre l'installation de ces cendriers aux abords de différents noyaux commerciaux ainsi qu'aux différents arrêts de la STIB.

L'objectif est que chaque noyau commercial soit suffisamment équipé afin que, peu importe l'endroit où s'y trouve le fumeur, il dispose d'un cendrier à portée de vue. A cet égard, des contacts seront pris avec Atrium. De plus, lors de l'élaboration de projets de construction de nouveaux centres commerciaux, une attention particulière devra être portée par les maîtres d'ouvrage au problème des mégots. La délivrance d'un permis d'urbanisme pourra, le cas échéant, être conditionnée à la présence de cendriers urbains en suffisance.

Une attention devra être portée à la couleur de ce type de mobilier assez compact. La couleur retenue devra donc être suffisamment vive pour attirer le regard. Une collaboration avec des organismes de formation professionnelle sera recherchée pour la création de l'un ou l'autre prototype.

Dès 2012, une campagne d'information et de sensibilisation doit également être menée auprès du secteur de l'Horeca afin d'inciter ses membres à placer plusieurs cendriers extérieurs et de leur rappeler l'obligation de nettoyer les trottoirs et terrasses. Il en est de même en ce qui concerne les organisateurs d'événements et les fumeurs. Chacun doit être responsabilisé afin d'adopter un comportement respectueux de l'environnement et de la qualité de vie.

Parallèlement, en raison notamment de l'interdiction de fumer qui a été étendue davantage au 1<sup>er</sup> juillet 2011, il convient d'inciter la création et la distribution de cendriers de poche. L'Agence Bruxelles-Propreté en a déjà distribué gratuitement près de 20.000 dans les cafés bruxellois en 2011.

Des opérations de distributions gratuites seront renouvelées au cours des prochains mois/années, notamment dans le cadre d'événements. Les organisateurs d'événements seront ainsi invités à distribuer des cendriers de poche dans le cadre de la prise en charge du nettoyage des sites qu'ils envisagent d'occuper.

Il conviendra également de rappeler régulièrement, via des formations et des campagnes de sensibilisation, que le jet de mégots sur la voie publique est interdit et est susceptible d'être sanctionné.

Le jet de mégot sur la voie publique est d'ailleurs une infraction qui fait partie du « Top 10 » des incivilités tel qu'établi en 2011 et la sanction y afférente devra à terme faire l'objet d'une harmonisation sur l'ensemble du territoire régional.

### **3.13 LES CONTENEURS ENTERRES**

L'Agence Bruxelles-Propreté continuera à enterrer les bulles à verres. Celles-ci présentent différents avantages par rapport aux bulles de surface: elles s'intègrent mieux dans le paysage urbain, ont une plus grande contenance, provoquent moins de nuisances sonores, ...

Les Communes sont encouragées à faire de même, si nécessaire via le contrat de propreté. La possibilité d'y adjoindre d'autres conteneurs enterrés (bulles à vêtements, ...) sera analysée au cas par cas.

L'objectif est d'avoir 100 sites supplémentaires de bulles à verre enterrées d'ici 2017.

Une attention particulière sera apportée au nettoyage autour des dites bulles. Les Communes et/ou la Région veilleront en tout état de cause à placer des poubelles urbaines à proximité immédiate de celles-ci.

L'Agence Bruxelles-Propreté étudiera également en 2013 la possibilité d'installer des conteneurs enterrés au pied de certains grands complexes d'immeubles, destinés à recueillir uniquement les déchets des occupants de ceux-ci. Ces conteneurs devront évidemment permettre le tri des déchets.

Lors de l'élaboration de projets de construction de nouveaux quartiers ou de rénovation de quartiers entiers, les maîtres d'ouvrage devront porter une attention particulière au mode d'évacuation des déchets par les futurs occupants. La délivrance d'un permis d'urbanisme pourra, le cas échéant, être conditionnée à la présence de conteneurs enterrés.

### **3.14 LES GOBELETS REUTILISABLES ET CONSIGNABLES**

La problématique des gobelets ou canettes qui traînent aux abords des terrasses ou lors de grands événements est réelle. Les commerçants doivent être sensibilisés à la possibilité de recourir à des gobelets réutilisables, afin de s'assurer de ce que leurs clients ne les laissent pas traîner. Ils doivent aussi être sensibilisés au nettoyage des abords de leur commerce.

L'Agence Bruxelles-Propreté a déjà participé à un projet-pilote dans le cadre d'un événement organisé par la Ville de Bruxelles. Certaines Communes ont également entrepris l'une ou l'autre initiative dans le même sens.

Dès 2013, l'Agence Bruxelles-Propreté étudiera de manière plus générale cette problématique, en collaboration notamment avec les Communes, Atrium, les Comités de quartier et Bruxelles Environnement.

### **3.15 LES COLLECTES**

**A. De manière générale,** l'Agence Bruxelles-Propreté veillera:

- au renforcement et à la régularité du contrôle de la qualité des sacs mis sur le marché au travers des circuits traditionnels de distribution;
- au renforcement de la coordination et de la communication entre ses équipes de collecte et les services de nettoyage régionaux et communaux;
- au soin constant apporté par ses équipes de collectes quant au respect des règles de collectes (interdiction de rassembler les sacs en tas, etc.) et à la minimisation des salissures lors de la collecte;
- au respect strict de délais d'intervention en cas de rattrapages de collectes ainsi que dans le cadre de l'opération « autocollants STOP »;
- à communiquer et rappeler régulièrement les horaires de collectes, les campagnes « Brol », etc.;
- au renforcement des contrôles concernant la qualité du tri (fouilles des sacs blancs, « autocollant STOP » sur les sacs bleus, ...);
- au renforcement du contrôle et du suivi de la qualité des prestations de ses agents.

En cas de travaux de voiries nécessitant une adaptation temporaire du schéma habituel de

collecte, l'Agence veillera à en informer préalablement les personnes concernées, pour autant qu'elle ait elle-même reçu les informations à temps. Une coordination devra également intervenir avec les autorités régionales et/ou communales compétentes.

## **B. Réformes des collectes**

L'Agence Bruxelles-Propreté travaillera à améliorer l'organisation et le fonctionnement des collectes, notamment dans un but de simplification.

### **- Pentagone**

Il s'agira, en concertation avec la Ville de Bruxelles, de simplifier l'organisation des tournées de collectes dans le Pentagone. Cette simplification devrait intervenir au plus tard au printemps 2012. Elle passera par une détermination plus rationnelle des zones géographiques collectées et par une uniformisation des jours de collectes et des heures de passage des camions (en matinée plutôt qu'en soirée). L'objectif étant d'éviter que des sacs ne jonchent trop souvent les trottoirs et que de trop nombreux camions sillonnent les rues étroites du Centre-ville.

### **- Collectes en monoflux des déchets triés**

Les collectes sélectives (PMC et papier/parton) sont actuellement effectuées par des camions semi-compartmentés de l'Agence.

Pour garantir une meilleure qualité du tri et du recyclage, ce type de collecte sera progressivement abandonné au profit d'une collecte en camion monoflux, soit uniquement du PMC, soit uniquement du papier/carton. L'objectif est que cette réforme intervienne pour le printemps 2012.

Les nouvelles installations du Centre de Tri, prévues pour le 1er semestre 2012, seront adaptées à cette nouvelle manière de collecter, plus efficace en terme environnemental.

### **- Déchets verts**

L'objectif est d'augmenter au fur et à mesure le nombre de Communes collectées en porte-à-porte.

Elles le seront toutes au plus tard lors du lancement de l'unité de biométhanisation.

## **C. Pies, corneilles ou renards**

Certaines zones sont particulièrement touchées par les désagréments causés par les pies, les corneilles ou les renards: sacs poubelles éventrés, ... Pour la collecte des déchets ménagers, la possibilité de déposer les sacs poubelles dans des bacs en plastique rigides est ainsi déjà autorisée à certains endroits bien définis, notamment à Auderghem, à Uccle et à Watermael-Boitsfort.

D'éventuelles extensions de cette pratique seront examinées au cas par cas. Une réflexion sera par ailleurs menée sur la possibilité de mécaniser le système de collecte de ces poubelles rigides.

## **D. Zones fuchsias**

Il existe actuellement une dizaine de zones, essentiellement des noyaux commerciaux, dans lesquelles l'Agence Bruxelles-Propreté collecte deux fois par jour des déchets commerciaux (quartier UNESCO, quartier Saint-Jacques, quartier Saint-Géry, Porte de Namur, quartier Jourdan-Stas, Chaussée de Louvain, ...)

L'Agence Bruxelles-Propreté fera, en 2012, le bilan de ces zones et étudiera la possibilité soit d'étendre certaines zones existantes, soit d'en créer de nouvelles. Prioritairement, l'Agence s'orientera vers une meilleure utilisation des moyens qu'elle a à sa disposition pour répondre aux exigences du terrain.

### **E. Déchets organiques**

Toujours dans le but d'atteindre l'objectif européen de réemploi et de recyclage que la Région s'est fixé, l'Agence Bruxelles-Propreté lancera au 1er semestre 2012 une étude relative à la mise en place d'une collecte des déchets organiques.

Cette étude devra être suivie d'un projet-pilote qui se déroulera sur base volontaire auprès d'un nombre défini de ménages bruxellois situés dans un ou plusieurs quartier(s).

L'objectif, à terme, est d'organiser une collecte de déchets organiques sur l'ensemble du territoire bruxellois.

### **3.16 LES ENCOMBRANTS, LES PARCS A CONTENEURS ET « BRUXELLES-ECOPOLE »**

L'objectif est d'offrir aux Bruxellois un maillage d'outils et de services pour la collecte et la gestion des encombrants.

**A.** La Région de Bruxelles-Capitale dispose actuellement de deux déchetteries. Afin de s'inscrire dans une dynamique plus positive et correspondant mieux au travail de l'Agence Bruxelles-Propreté, le terme « déchetterie » sera remplacé par « parc à conteneurs ».

L'Agence analyse plusieurs scénarios susceptibles d'améliorer l'efficacité de ses parcs à conteneurs et de les rendre accessibles au plus grand nombre, notamment en termes d'augmentation des catégories de flux qu'ils acceptent ou de plages horaires plus larges. Un projet-pilote d'extension des horaires d'ouverture a à cet égard été mené durant l'été 2011 au parc à conteneurs Nord, que l'Agence envisage par ailleurs de déplacer sur un autre site qui se trouve un peu plus loin le long du canal.

L'ouverture d'autres parcs à conteneurs régionaux, voire la possibilité de régionaliser certains parcs à conteneurs communaux, est d'ores et déjà examinée par l'Agence Bruxelles-Propreté dans le cadre d'une étude initiée par Bruxelles Environnement en 2011. De plus, dans le cadre de la réforme intra-bruxelloise dont les accords du 20 septembre 2011 doivent encore être transposés, une étude préalable sera lancée afin notamment d'objectiver les modalités de transfert de la gestion des parcs à conteneurs communaux vers l'Agence. En tout état de cause, l'objectif est que la Région dispose de deux parcs à conteneurs supplémentaires d'ici 2014.

Par ailleurs, le projet « Bruxelles-Ecopôle », porté par l'Agence en partenariat avec des entreprises d'économie sociale, sera un important centre de récupération et de réemploi de déchets en Région bruxelloise. Il devrait voir le jour en 2013 sur le territoire de la Commune d'Anderlecht et permettra de donner une deuxième vie à différents types de déchets, dont notamment des encombrants qui seront collectés par l'Agence Bruxelles-Propreté qui veillera à les préserver. « Bruxelles-Ecopôle » devrait aussi permettre l'apport par les habitants bruxellois de certains types d'encombrants.

En ce qui concerne les parcs à conteneurs régionaux, l'Agence analysera aussi la possibilité de comptabiliser globalement les quantités de déchets amenés et de les limiter à un certain volume annuel (et non plus journalier) gratuit par habitant. Elle étudiera en outre la mise en place d'un système de contrôle et d'encodage centralisé des apports entre les parcs à conteneurs régionaux



(actuels et futurs), afin d'avoir une vision globale instantanée, ainsi que la possibilité d'une tarification progressive (au-delà d'un certain volume annuel gratuit) en fonction du volume et/ou du poids des quantités apportées.

Dès 2012, les Communes seront également invitées à examiner la possibilité d'augmenter les catégories de flux qu'elles acceptent ainsi que celle d'ouvrir l'accès de leurs parcs à conteneurs aux habitants d'autres Communes et dans des horaires plus étendus.

Enfin, l'Agence Bruxelles-Propreté et les Communes veilleront à améliorer l'accès aux différents parcs à conteneurs ainsi que la signalisation de ceux-ci.

**B.** En matière d'encombrants ménagers, l'Agence offre également un service complémentaire de collecte à domicile, que ce soit en semaine avec extension le dimanche en période hivernale ou bien dans le cadre des campagnes « Brol ».

Elle veillera notamment à diminuer les délais d'attente pour être servi et à améliorer la collaboration avec les Communes pour leur signaler les lieux de rendez-vous, ceci afin d'éviter que les encombrants sortis en vue d'un ramassage par l'Agence ne soient assimilés à des dépôts clandestins.

L'amélioration du système de collectes groupées d'encombrants dans les habitats verticaux sera également étudiée par l'Agence. A cet égard, elle analysera la possibilité d'inciter les gestionnaires de grands complexes d'immeubles à aménager des locaux destinés à recevoir les déchets encombrants des occupants de ceux-ci.

**C.** Les habitants de la Région seront informés de manière récurrente de l'existence des différents parcs à conteneurs régionaux et communaux, de leur situation géographique, des services qu'ils offrent et également des autres services (collectes d'encombrants à domicile, collectes mobiles de déchets chimiques, ...) offerts par l'Agence Bruxelles-Propreté et les Communes en la matière.

Les parcs à conteneurs seront également un relais pour diffuser de l'information en matière de propreté et d'enjeux environnementaux.

### **3.17 LES VEHICULES ET LE MATERIEL**

Tant l'Agence Bruxelles-Propreté que les Communes doivent veiller à disposer de véhicules et de matériel modernes et respectueux de l'environnement. En particulier, les véhicules de l'Agence devront garantir des performances environnementales volontaristes.

Dans ce cadre, il convient de noter que l'Agence a, en 2011, fait l'acquisition de deux camions hybrides, lesquels servent à la collecte des déchets. Elle procédera, dans le courant de l'année 2012, à une évaluation de ce type d'investissement, qui sera répété s'il s'avère concluant.

Par ailleurs, de manière générale, toute acquisition qui permettra d'améliorer le tri des déchets ou la qualité de celui-ci sera privilégiée.

### **3.18 LES DECHETS CHIMIQUES**

En 2011, le service de collecte des déchets chimiques ménagers organisé par l'Agence Bruxelles-Propreté s'est largement étoffé, puisque 26 nouveaux points d'apport se sont rajoutés aux 62 déjà existants. Les « Coins verts mobiles », peu identifiables, ont en outre fait place aux « Proxy Chimik », un vocable plus révélateur du service rendu.

Une communication régulière doit être prévue afin d'expliquer aux habitants les enjeux environnementaux et les raisons pour lesquelles les déchets chimiques, dangereux pour l'environnement, doivent suivre un processus de traitement bien particulier. Parallèlement, l'existence des services régionaux et communaux compétents doit être régulièrement rappelée.

De manière générale, l'Agence et les Communes analyseront la possibilité d'augmenter les quantités de déchets chimiques qui peuvent être amenées par les habitants.

Il est également nécessaire de trouver une solution pour la gestion de certains déchets spéciaux comme l'amiante et les bonbonnes de gaz, afin d'éviter leur dispersion dans la nature. Actuellement, ni l'Agence Bruxelles-Propreté ni les Communes ne collectent, ne transportent ou n'entreposent ces déchets dans leurs installations. Il conviendrait qu'au minimum un des parcs à conteneurs régionaux puisse les accepter.

### **3.19 LE NUMERO VERT 0800/981.81: INFORMATION DES CITOYENS**

L'Agence Bruxelles-Propreté dispose d'un numéro d'appel gratuit, le 0800/981.81, accessible du lundi au vendredi de 7h30 à 19h00, le samedi de 9h00 à 16h30 et les dimanche, jours fériés et jours de services assurés (2 janvier, 2 novembre, 15 novembre et 26 décembre) de 14h00 à 21h30. Il permet d'obtenir tout renseignement concernant les services de l'Agence mais également de prendre un rendez-vous pour un enlèvement de déchets encombrants ou encore de déposer une plainte .

Cet outil est essentiel pour assurer un service public complet et efficace à la population. C'est pourquoi, le délai d'attente pour toute personne formant ce numéro vert devra être réduit au minimum, et en tous cas ne pas excéder 2 minutes. Par ailleurs, la possibilité d'introduire un système de rappel automatique en cas d'affluence sur la ligne sera étudiée.

De même, une attention particulière sera portée à la qualité de l'information diffusée par ce canal. Les télé-opérateurs doivent régulièrement être mis au fait de l'actualité relative aux services de l'Agence (réorganisation éventuelle de services, modification des tournées en raison des conditions climatiques, etc).

Les services communaux disposant eux aussi d'un numéro d'appel seront également encouragés à appliquer ces mêmes consignes.

### **3.20 LE SUIVI DES PLAINTES**

Les plaintes sont adressées à l'Agence Bruxelles-Propreté via le Numéro Vert (0800/981.81), par e-mail ([louis@bruxelles-proprete.be](mailto:louis@bruxelles-proprete.be)) ou par écrit.

Pour ce qui ressort de la compétence de l'Agence, les plaintes sont transmises aux services opérationnels compétents pour la prise en charge. Les délais de résolution sont, à dater de la réception de la plainte, de 24 heures pour les problèmes de collecte, nettoyage, dépôts clandestins, vidanges de corbeilles et autres soucis de malpropreté, et de 72 heures pour le curage d'un avaloir bouché.

En ce qui concerne les plaintes reçues par l'Agence Bruxelles-Propreté qui relèvent de la compétence des Communes, soit l'Agence réoriente le plaignant vers la Commune compétente, soit elle s'occupe elle-même de transférer la plainte à la Commune concernée, mais uniquement pour les quatre Communes (Anderlecht, Evere, Molenbeek-Saint-Jean et Schaerbeek) qui font partie du réseau « Allo-Propreté ».

Une extension du système « Allo-Propreté » sera analysée afin de permettre à l'ensemble des Communes de bénéficier de ce système. L'Agence veillera également à informer le plaignant du suivi réservé à sa plainte.

De manière générale, la mise en place de solutions structurelles sera analysée, dans l'éventualité où une plainte ou un problème revient de manière récurrente sur le terrain.

Les Communes seront invitées à s'inscrire dans la même dynamique.

### **Objectifs**

- Adapter davantage le travail de nettoyage aux circonstances, qu'elles soient météorologiques, économiques ou événementielles.
- Doubler les zones phares et étendre les horaires de nettoyage au sein de celles-ci.
- Evaluer le déficit en corbeilles urbaines et pallier à celui-ci, avec pour objectif d'arriver à une corbeille tous les 100 mètres.
- Installer des corbeilles urbaines aux abords des bulles à verre.
- Généraliser progressivement l'installation de corbeilles publiques sélectives.
- Etablir, en collaboration avec les Communes, une liste des zones noires particulièrement sujettes aux dépôts clandestins.
- Mettre en place des brigades d'intervention mobiles chargées d'intervenir rapidement pour évacuer des dépôts sauvages et résoudre des problèmes aigus de malpropreté.
- Communiquer largement sur la problématique des déjections canines, premier acte de malpropreté à faire l'objet d'une harmonisation de sanction.
- Etablir une cartographie des zones à problèmes en matière d'avaloirs bouchés et adapter en fonction les fréquences de curage.
- Créer un service spécialisé et centralisé en matière de curage d'avaloirs au sein de l'Agence Bruxelles-Propreté.
- Mettre en place un véritable Plan d'équipement de la Région de Bruxelles-Capitale en matière de toilettes publiques.
- Etablir un Plan spécifique, en collaboration étroite avec le Ministre de l'Environnement, sur la problématique des nuisances occasionnées par les pigeons.
- Equiper un maximum de noyaux commerciaux et d'arrêts de la STIB en cendriers urbains.
- Continuer à distribuer des cendriers de poches.
- Instaurer des collectes sélectives (PMC et papier/carton), afin de garantir une meilleure qualité du tri et du recyclage.
- Collecter toutes les Communes en porte-à-porte pour les déchets verts.

- Lancer une étude relative à la mise en place d'une collecte de déchets organiques et la faire suivre d'un projet-pilote.
- Améliorer l'efficacité des parcs à conteneurs régionaux et passer de deux à quatre parcs.
- Mettre en place le projet « Bruxelles-Ecopôle ».
- Réduire à 2 minutes maximum le temps d'attente au Numéro Vert de l'Agence Bruxelles-Propreté et envisager un système de rappel automatique en cas de forte affluence.

### **III.4 LES PUBLICS PARTICULIERS**

#### **4.1 LES JEUNES**

Les programmes de sensibilisation des plus jeunes proposés par l'Agence Bruxelles-Propreté sont constitués d'une éducation de base à la propreté, au tri des déchets et d'une information au respect de l'espace public. Ils s'organisent soit à la demande des institutions elles-mêmes (écoles, universités, etc.) soit à l'initiative de l'Agence.

Ces programmes mettront l'accent sur les enjeux environnementaux. Les plus jeunes constituent de véritables ambassadeurs auprès de leurs parents. Il s'agira de tenir compte de cette dimension afin de toucher le plus grand nombre de familles.

A côté des thèmes relatifs à la prévention, au réemploi, au tri et à la nouvelle vie donnée aux déchets, d'autres thèmes comme les conséquences des petits gestes de malpropreté et le respect du travail des agents de propreté seront abordés.

L'organisation de « journées propreté » au sein des écoles sera développée. Il s'agira de journées au cours desquelles, d'une part, les enfants recevront des informations sur l'importance d'une bonne gestion des déchets, sur la propreté en milieu urbain, et, d'autre part, ils participeront à une action de nettoyage de voiries.

Par ailleurs, l'Agence Bruxelles-Propreté met des conteneurs destinés au tri à disposition de chacun des établissements scolaires dont elle collecte les déchets. Depuis janvier 2010, l'Agence délivre avec l'aide de Fost Plus des poubelles destinées au tri (corbeilles jaunes de 30 litres et poubelles bleues de 120 litres) pour les espaces internes (salles de classe, réfectoires, cours de récréation, salles des professeurs, ...). Plus de 160 écoles ont été équipées avec ce type de matériel entre 2010 et 2011, soit plus de 5.000 poubelles distribuées. L'objectif est que toutes les institutions soient équipées du matériel de tri adéquat.

Complémentairement à des actions ponctuelles, des conventions/partenariats seront mis en place entre l'Agence, la Communauté française et/ou la Vlaams GemeenschapsCommissie (VGC), qui auront pour objet des actions de sensibilisation menées sur le plus long terme.

Pour rendre le propos plus concret, des visites des installations de l'Agence Bruxelles-Propreté continueront aussi à être organisées pour des groupes scolaires, soit notamment l'Incinérateur, le Centre de tri (à nouveau dès 2012) et le projet « Bruxelles-Ecopôle » (dès 2013). Par ailleurs, l'Agence Bruxelles-Propreté étudiera la possibilité de mettre en place un véritable « Pavillon de la Propreté », lequel constituera une vitrine des nombreux métiers de l'Agence et communiquera fortement sur les enjeux environnementaux et sur la nouvelle vie des déchets.

L'objectif général est, à tout le moins, que chaque enfant, à la sortie de l'école primaire, ait pu bénéficier d'une animation de sensibilisation à la propreté et au tri des déchets.

## **4.2 LES PROFESSIONNELS**

### **A. Sensibilisation**

- Les producteurs de déchets autres que ménagers (entreprises, commerces, bureaux, ...) doivent être sensibilisés à la problématique de la propreté publique en intégrant cette question dans leur procédure de fonctionnement. Il convient de faire de la lutte contre la malpropreté et du respect des règles un argument pour l'image de marque des entreprises et des commerces (label, etc.).

- Des campagnes d'information seront régulièrement menées par l'Agence Bruxelles-Propreté, en collaboration avec Bruxelles Environnement, afin, entre autres, de rappeler les règles qui s'appliquent aux professionnels (obligation de gestion de leurs déchets, de nettoyer leur trottoir, ...) et de les sensibiliser à la réduction des déchets. Un mailing sera également envoyé aux acteurs économiques et aux fédérations professionnelles (dont notamment l'UCM).

- Des actions spécifiques seront menées, surtout à l'égard des commerces qui fournissent de l'alimentation préparée et des boissons à emporter, sources génératrices de nombreux déchets que l'on retrouve en voirie ou dans les corbeilles urbaines, ainsi que sur les marchés.

- Les professionnels devront également être sensibilisés au respect du tri de leurs déchets et mettre à la disposition de leurs travailleurs et visiteurs le matériel de tri adéquat.

- Des actions particulières seront menées à l'égard des gestionnaires de chantier, qui salissent les voiries, empêchent les collectes de se faire et bouchent les avaloirs. Ils conviendrait également d'inclure une partie propreté dans le cadre des cahiers spéciaux des charges.

### **B. Obligation de justifier de l'évacuation des déchets non ménagers et obligation de tri**

Un projet d'ordonnance est actuellement en voie d'adoption afin de généraliser l'obligation, pour tout producteur de déchets autres que ménagers, de justifier de l'évacuation de ses déchets. Ce même projet prévoit aussi l'obligation faite aux entreprises, commerces et bureaux de trier leurs déchets comme le font les ménages.

Ce texte a pour objectif de mettre l'ensemble des producteurs de déchets autres que ménagers sur un pied d'égalité. Dès 2012 donc, tous les professionnels (commerçants, professions libérales, entreprises, ...) devront trier leurs déchets et justifier d'un contrat d'enlèvement de ceux-ci.

En collaboration avec Bruxelles Environnement, l'Agence Bruxelles-Propreté mènera une campagne d'information à destination des professionnels une fois que le projet d'ordonnance aura été adopté. Outre la sensibilisation, des contrôles seront mis en place afin de s'assurer du respect de la législation.

## **4.3 LES PRIMO- ARRIVANTS**

Des actions spécifiques d'information et de sensibilisation seront menées à l'égard des personnes éprouvant des difficultés à s'exprimer ou à lire dans l'une des deux langues officielles de la Région de Bruxelles-Capitale .

Des collaborations seront intensifiées avec les Communes qui interviendront comme véritables relais: distribution du « Welcome Pack » (qui a déjà été renouvelée en 2011), ...

Des contacts seront pris avec divers organismes à vocation sociale (maisons de quartier, antennes locales, « Lire et Ecrire »...), afin que ces derniers soient un relais de transmission d'information.

Au-delà d'un simple relais, il sera étudié la possibilité de former les professeurs/animateurs des associations en charge de l'encadrement et de la formation de primo-arrivants ou de personnes analphabètes et de mettre en place, dans le cadre des cours d'apprentissage, un programme et des outils pédagogiques qui appréhendent les diverses thématiques de la propreté, en ce compris le tri, les raisons du tri et les enjeux environnementaux.

#### **4.4 LES ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS**

Le nombre d'événements organisés sur l'espace public augmente de façon considérable. Ils génèrent un volume important de salissures rendant indispensable l'intervention d'un ou de plusieurs opérateur(s) de propreté ainsi qu'un tri préalable des déchets.

Le terme « événements » comprend les fêtes de quartier, braderies, brocantes, marchés périodiques, concerts, cortèges folkloriques et autres animations. La nature des « organisateurs » est très variable: elle va de groupes informels d'habitants ou de commerçants aux entreprises privées de promotion, en passant par des comités de quartier ou associations parfois très structurées, des Communes elles-mêmes ou des organismes publics.

Les organisateurs d'événements sont tenus de respecter les infrastructures et lieux publics. Il s'agira pour la Région bruxelloise et les Communes de les responsabiliser davantage, en conditionnant, par exemple, l'autorisation de ces événements à la conclusion d'un contrat d'enlèvement de déchets et au respect des règles de tri, à l'utilisation de gobelets réutilisables et consignables, ...

De plus, des actions spécifiques de sensibilisation et de communication doivent être menées à l'égard des personnes qui participent à ces événements (présence d'un stand d'information de l'Agence Bruxelles-Propreté, en y associant les services communaux de l'endroit où se déroule l'événement, mise à disposition d'équipements permettant le tri, distribution de cendriers de poche, etc.). De manière générale, les grands événements doivent être davantage utilisés comme moyens de communication des politiques en vigueur en matière de propreté publique.

Enfin, une meilleure coordination des actions entre les différents opérateurs de la propreté doit intervenir lors d'opérations conjointes de nettoyage qui se déroulent lors de telles manifestations. L'objectif est d'augmenter la communication entre opérateurs, rappeler la définition des tâches entre ceux-ci et améliorer le fonctionnement et l'efficacité.

#### **Objectifs**

- Equiper toutes les écoles bruxelloises en matériel de tri et y organiser des animations de sensibilisation en suffisance.
- Imposer le tri des déchets et la conclusion d'un contrat d'enlèvement de ceux-ci à tous les producteurs de déchets autres que ménagers.
- Mettre en place des actions de sensibilisation et d'information à l'égard des primo-arrivants, ainsi qu'un programme pédagogique adapté qui appréhende les diverses thématiques de la propreté.

## **IV. LES OUTILS DE COLLABORATION**

Améliorer la coordination entre les différents acteurs de terrain pour une meilleure efficacité, c'est renforcer la complémentarité, les synergies entre ceux-ci et former un véritable réseau qui favorise la coopération.

### **4.1 LA COLLABORATION COMMUNES – REGION**

L'objectif de ce chapitre est de faire état des dispositifs mis en place pour assurer une collaboration optimale entre les différents acteurs principaux, en sachant que le principe de l'autonomie des 20 opérateurs continuera à être appliqué dans toutes les activités courantes de propreté publique.

L'Agence Bruxelles-Propreté approfondira la mission de coordination qu'elle a assurée lors de la mise en application des précédents Plans. La coordination s'effectuera tant au niveau de la gestion du contrat de propreté qu'au niveau des opérations de terrain.

Le rôle d'interface et d'animation de l'Agence s'appliquera plus particulièrement dans les domaines suivants:

Améliorer les méthodes de travail opérationnel, en veillant à encourager le travail en équipes, la valorisation des hommes et des métiers.

Assurer la circulation des informations entre les Communes quant à leurs expériences de terrain positives ou négatives.

Coordonner la participation des opérateurs dans les activités de sensibilisation à la propreté.

Coordonner des achats groupés de machines pour l'ensemble des opérateurs de la propreté publique (centrale d'achat).

#### **A. Contrat de propreté**

Chaque Commune est associée à la réalisation du Plan par la signature d'un contrat avec la Région, lequel vise à promouvoir l'implication des Communes dans différents domaines.

Le contrat rappelle les principes de répartition des activités entre les opérateurs (entretien des équipements, balayages des voiries, ...). Il fixe également les modes d'utilisation de la subvention régionale par les Communes sur base des recommandations du Plan, soit notamment:

- la présence accrue sur le terrain des différents services impliqués dans le domaine de la propreté publique;
- l'installation de corbeilles urbaines sélectives sur l'espace public et de poubelles de tri au sein des bâtiments communaux;
- l'établissement d'un « Top 10 » des actes de malpropreté et l'uniformisation de leurs sanctions sur l'ensemble du territoire régional;
- l'installation de cendriers urbains et de toilettes publiques;
- la mise en place d'une communication axée sur les enjeux environnementaux et sociaux, ainsi que sur la répression.

#### **B. Comité de pilotage**

Le comité de pilotage est composé de représentants de l'Agence Bruxelles-Propreté, de la

Commune et du Cabinet du Ministre chargé de la Propreté publique.

Il se réunit 3 fois par an et a notamment pour mission d'assurer le suivi:

- des affectations des subsides conformément aux objectifs du Plan et afin de répondre aux besoins réels du terrain;
- des moyens techniques et humains mis en place par les opérateurs de la propreté;
- de la répartition du travail entre la Commune et l'Agence Bruxelles-propreté;
- du contrôle du travail accompli;
- de l'échange d'informations et d'idées relatives à l'amélioration de l'état de propreté sur l'espace public;
- de la capacité de verbalisation des infractions.

Il joue un rôle d'interface entre l'Agence Bruxelles-Propreté et les différentes Communes et doit aussi être l'occasion de trouver des réponses d'ordre structurel à des problèmes rencontrés de façon récurrente sur le terrain. Les missions seront actualisées, le cas échéant.

### **C. Contrôle périodique conjoint sur le terrain**

Le système de contrôle périodique a pour objectif d'évaluer rapidement et objectivement le niveau de propreté de zones spécifiques, désignées aléatoirement. Il permet de pointer les spécificités de ces zones visitées. Il sera veillé à trouver des solutions aux problèmes qui y sont rencontrés.

Un calendrier de ce type de contrôles périodiques doit être établi en collaboration avec chaque Commune.

### **D. Agents de proximité**

Le Gouvernement régional a approuvé, en mai 2005, le recrutement de 10 agents contrôleurs. Chacun d'entre eux est chargé de suivre une à trois Commune(s) déterminée(s), pour la(es)quelle(s) il est un interlocuteur privilégié. Relais entre les Communes et l'Agence Bruxelles-Propreté, ces agents transmettent les anomalies constatées sur le terrain aux différents services concernés et font rapport au comité de pilotage.

Chaque année, les agents de proximité soumettront au premier comité de pilotage de l'année un tableau reprenant, pour l'année écoulée et par Commune, les principaux problèmes rencontrés et les solutions qui peuvent être envisagées. Un tableau regroupant l'ensemble des données pour les 19 Communes sera également établi.

S'ils constatent des problèmes récurrents sur le terrain et/ou des problèmes qui relèvent de plusieurs secteurs et/ou services compétents, ils veilleront à proposer des solutions plus structurelles et à assurer le suivi de la mise en place de celles-ci.

Pour le surplus, l'Agence procédera à une évaluation de cet outil de collaboration en 2012 et l'adaptera le cas échéant.

### **E. Opérations « place nette »**

Dans certains quartiers, les problèmes de malpropreté sont divers, récurrents, et ne trouvent pas de solutions s'ils ne sont pas traités de manière globale:

- par les différents intervenants: services de polices, Agence Bruxelles-Propreté, Communes, etc.;



- à différents niveaux: prévention, adaptation opérationnelle des collectes et du nettoyage et répression.

Des actions « place nette » ont déjà été menées dans différentes Communes (notamment à Ixelles: Matongé et Place du Luxembourg) et ont montré toute leur efficacité. Elles doivent être intensifiées et mises en place de façon systématique, selon un calendrier à déterminer et sur base des suggestions formulées lors des comités de pilotage.

Au niveau répressif, des opérations conjointes de planques seront également menées.

Il conviendra également de communiquer massivement et régulièrement sur l'existence et les résultats de ces opérations « place nette », notamment via les journaux communaux.

D'autres actions plus ponctuelles pourront également intervenir (grande journée de nettoyage en impliquant aussi la population, ...), en soutenant financièrement les Communes.

## **F. Tables rondes**

Au moins une fois par an, une réunion de l'ensemble des Elus bruxellois en charge de la propreté publique (Echevins et Ministre) sera organisée. Elle aura notamment pour objet de traiter des problématiques générales qui ne sont pas limitées au territoire d'une seule Commune. Elle sera également l'occasion pour les participants d'échanger leurs bonnes pratiques.

## **G. Allo-Propreté**

Ce réseau informatique d'échange d'informations est opérationnel entre les services de l'Agence Bruxelles-Propreté et quatre Communes (Anderlecht, Evere, Molenbeek-Saint-Jean et Schaerbeek). Il vise à dispatcher immédiatement les plaintes (reçues par l'Agence ou par une de ces quatre Communes) vers le service régional ou communal qui doit effectuer l'action de correction et ce, pour toutes les anomalies constatées sur l'espace public en matière de propreté (balayage, collecte d'ordures ménagères, dépôts clandestins, bouchage d'avaloirs, etc.).

L'habitant n'a pas à connaître l'opérateur compétent pour le traitement de la plainte: il doit seulement signaler l'anomalie à l'un des opérateurs (l'Agence Bruxelles-Propreté ou la Commune compétente) qui s'occupera de l'acheminement et du traitement de celle-ci.

Un bilan sera établi dans le courant de l'année 2012 en vue d'une extension à d'autres Communes.

## **4.2. LA COLLABORATION AGENCE BRUXELLES-PROPRETE / BRUXELLES MOBILITE / STIB**

Cette collaboration devrait se matérialiser par:

- la signature, en 2012, d'une convention entre l'Agence Bruxelles-Propreté, Bruxelles-Mobilité et la STIB pour la gestion des corbeilles et avaloirs sur les voiries régionales, en ce compris les corbeilles placées aux arrêts de surface de la STIB;
- de manière plus générale, la mise en place, en 2012, d'un partenariat entre l'Agence Bruxelles-Propreté et la STIB tel que prévu dans le nouveau contrat de gestion de la STIB.

Dans les deux cas, des cellules composées de membres de chacune des administrations

concernées seront constituées, afin notamment de s'assurer d'une bonne coordination des différents intervenants.

#### **Objectifs**

- Systématiser les actions « places nettes » regroupant différents acteurs de la propreté (Agence Bruxelles-Propreté, services communaux, police, ...) et communiquer sur les résultats de celles-ci.
- Renforcer les partenariats avec Bruxelles Mobilité et avec la STIB.

## **V. LES OUTILS D'ÉVALUATION**

Les sondages d'opinion, les contrôles périodiques sur le terrain, les constats d'infraction, les plaintes et requêtes des citoyens sont autant d'indicateurs qui permettent d'apprécier l'évolution de l'état de propreté sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, de mesurer l'impact des efforts consentis par les opérateurs de propreté et de connaître l'opinion des utilisateurs de l'espace public.

Selon un sondage réalisé semestriellement depuis 2004 par l'Université Libre de Bruxelles, à la demande de l'Agence Bruxelles-Propreté, le degré de satisfaction de la population bruxelloise concernant la propreté publique de la Région est en augmentation (de 59,1% en 2005 à 70% en 2009). Ce sondage doit être pérennisé, même s'il fait plutôt état du sentiment de propreté ressenti par les citoyens que d'une analyse objective de la propreté d'une rue, d'un quartier ou d'une ville (par ailleurs extrêmement difficile à établir)

En parallèle, le nombre de plaintes envoyées à l'Agence Bruxelles-Propreté par les citoyens en raison de problèmes de malpropreté est un autre baromètre objectif important. Il est en constante diminution.

L'Agence tiendra un tableau de bord des plaintes enregistrées, les classifiant selon leur type, leur provenance, leur récurrence et leur pertinence. En recoupant les informations obtenues via les différents indicateurs décrits ci-dessus, l'Agence Bruxelles-Propreté pourra disposer d'une véritable grille d'évaluation de l'état de propreté de la Région et du ressenti de celui-ci.

Au plus tard le 31 mars de chaque année, l'Agence adressera au Ministre en charge de la Propreté publique un rapport l'informant, pour l'année écoulée, dudit état de propreté ainsi que de l'état d'avancement des objectifs fixés dans le cadre du présent Plan propreté. Une évaluation globale de ce dernier sera également faite par l'Agence au terme des 5 ans.

## **VI. LE FINANCEMENT DU PLAN REGIONAL**

La mise en oeuvre du Plan Propreté 2012-2017 nécessitera, dans la limite des moyens budgétaires disponibles, une augmentation des moyens alloués aux acteurs de la propreté publique.

Actuellement, les moyens annuels régionaux sont constitués principalement de la dotation régionale à l'Agence Bruxelles-Propreté et, via celle-ci, des subsides alloués aux Communes au travers des contrats de propreté.

Dans la limite de ces moyens, il sera particulièrement veillé à soutenir autant que possible les Communes. Ce soutien se fait:

- D'une part via le subside régional qui leur est annuellement alloué. Pour l'année 2011, celui-ci est réparti comme suit:

<i>Gemeenten/Communes</i>	<i>Toelagen/Subsides</i>
Anderlecht	349.954,00 €
Auderghem/Oudergem	100.355,00 €
Berchem	76.765,00 €
Bruxelles/Brussel	595.038,00 €
Etterbeek	183.838,00 €
Evere	125.408,00 €
Forest/Vorst	167.794,00 €
Ganshoren	73.941,00 €
Ixelles/Elsene	337.145,00 €
Jette	152.557,00 €
Koekelberg	126.988,00 €
Molenbeek	375.874,00 €
Saint-Gilles/Sint-Gillis	295.044,00 €
Saint-Josse/Sint-Joost	250.807,00 €
Schaerbeek/Schaarbeek	493.314,00 €
Uccle/Ukkel	181.239,00 €
Watermael-Boitsfort/ Watermaal-Bosvoorde	70.509,00 €
Woluwe Saint-Lambert/ Sint- Lambert-Woluwe	122.815,00 €
Woluwe Saint-Pierre/ Sint- Peter-Woluwe	118.613,00 €
<b>Total/Totaal</b>	<b>4.197.998,00 €</b>

Le calcul de cette subvention par Commune est fonction de données telles que le nombre d'habitants, la densité de population, le nombre et la longueur des voiries, ... L'Agence actualisera ces données d'ici 2015. Cette actualisation ne pourra en aucun cas déboucher sur une diminution des moyens accordés par Commune l'année précédente.

- D'autre part, à partir de 2012, via une enveloppe annuelle de 460.000 € supplémentaires, laquelle est allouée non seulement pour soutenir des projets portés par des Communes en matière de propreté publique, mais également pour des projets d'habitants et/ou de groupements actifs en la matière.

La volonté est donc de consacrer aux Communes une enveloppe globale de l'ordre de 22 millions d'euros en cinq ans et ce, afin qu'elles participent activement à la mise en oeuvre du présent Plan.

Enfin, la possibilité de conclure des partenariats public/privé (PPP) pour la mise en place de projets spécifiques est également à l'étude.