

Plan local de Propreté de Laeken-Sud



1 Table des matières

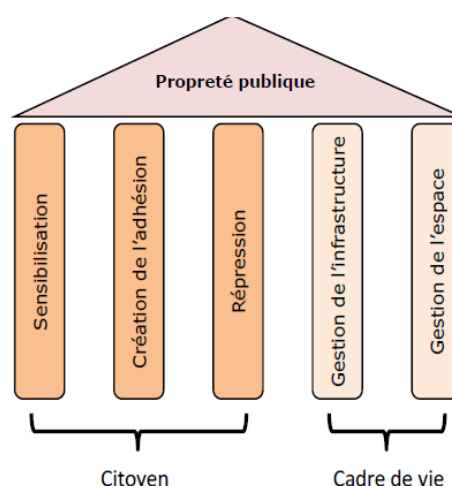
1	Table des matières	2
2	Glossaire.....	4
3	Objectifs généraux du plan	5
4	Diagnostic de la situation actuelle	6
4.1	Carte d'identité de la commune	6
4.1.1	Laeken-Sud	8
4.2	Description de la gestion actuelle de Laeken Sud	8
4.2.1	Plan d'aménagement en poubelles de Laeken Sud	8
4.2.2	Gestion des opérations de nettoyage	10
4.2.3	Outils de planification et de rapportage	20
4.2.4	Communication/sensibilisation.....	21
4.2.5	Répression	24
4.2.6	Volontaires / Embellisseurs.....	30
4.2.7	Autres actions réalisées	30
4.2.8	Points faibles et pistes d'amélioration	48
4.3	Diagnostic de la propreté.....	50
4.3.1	Mesures quantitatives de la propreté.....	50
4.3.2	Mesures qualitatives de la propreté	55
4.3.3	Points noirs du quartier Laeken Sud	55
4.4	Identification des partenaires potentiels.....	56
4.5	Conclusion du diagnostic	60
5	Plan d'actions	62
5.1	Détermination de la stratégie de la commune	62
5.1.1	Lieux et/ou nuisances prioritaires.....	62
5.1.2	Détermination des objectifs globaux de résultats et de moyens	63
5.2	Élaboration du plan d'actions	64
5.2.1	Sélection des actions et priorisation	64
5.2.1	Durée de mise en œuvre du plan local de propreté	68
5.2.2	Planning des actions du plan.....	69
5.2.3	Moyens consacrés pour la mise en œuvre du plan d'actions.....	73
5.2.4	Description des actions retenues.....	74
6	Suivi et évaluation du plan.....	125
6.1	Instances de suivi et d'exécution du plan	125

6.2	Indicateurs de suivi	126
7	Annexes.....	134
7.1	Annexe 1 : Vidange des poubelles publiques – Itinéraire W.E. CP3	134
7.2	Annexe 2 : balayage des rues – itinéraire W.E.....	135
7.3	Annexe 3 : Utilisation des balayeuses mécaniques	136
7.4	Annexe 4 : Synthèse du bilan de la mise en place de réunion des brigadiers avec les médiateurs	136
7.5	Annexe 5 : Mesures Clic4WaPP	138
7.5.1	Récapitulatif des résultats de mai par zone.....	138
7.5.2	Nuisances les plus rencontrées (hors déchets sauvages)	140

2 Glossaire

- Un **indicateur de moyen** donne une mesure de l'effectivité d'une action ou d'un plan, c'est-à-dire de son accomplissement par les initiateurs et les partenaires. Des indicateurs de moyen sont par exemple l'avancée des moyens prévus, les étapes déjà atteintes.
- Un **indicateur de résultat** donne une mesure des effets directs (par exemple, nombre de volontaires ayant participé à une action, nombre de sites nettoyés) ou indirects (par exemple, changement de comportement des citoyens suite à une campagne de communication, diminution de la quantité de déchets sauvages) qu'une action ou un plan a permis d'atteindre avec les ressources consommées.
- La méthodologie **Clic 4 WaPP** est l'outil de mesure de la propreté locale mis à disposition par le Service Public de Wallonie. Elle repose sur un protocole strict (type de nuisance à recenser, période de mesure, lieux concernés) et des règles de mesure à respecter. Cet outil permet notamment de suivre l'évolution de la propreté sur un territoire et de mesurer l'impact d'actions entreprises.
- Nuisances/publics/lieux cibles du plan propreté :
 - **Nuisance cible** : Nuisance que l'on vise à éliminer, via une action ou un plan d'actions (par exemple, les déchets sauvages, les graffitis).
 - **Public cible** : Public considéré comme créateur de nuisance(s) ou exerçant des activités pouvant entraîner la création de nuisance(s) et que l'on veut atteindre via une action ou un plan d'actions, dans le but de l'inciter à ne pas créer de nuisances / à lutter contre les nuisances (par exemple, les riverains, les touristes, les festivaliers).
 - **Lieu cible** : Lieu que l'on vise, via une action ou un plan d'actions, à rendre plus propre par l'élimination des nuisances (par exemple les zones commerçantes, les arrêts de transport en commun, les toilettes publiques).
- **Les Cinq piliers** constituent les fondements stratégiques de la politique de lutte contre les déchets sauvages. **Trois piliers** sont en relation directe avec le citoyen : **la participation** (citoyens, entreprises, associations, autres acteurs), **la sensibilisation** (visant le changement de comportement), **la répression et le contrôle social** ; **les deux autres** se rapportent au cadre de vie : **la gestion des espaces de vie** (passant notamment par la réappropriation de l'habitat et une réduction des zones mal entretenues) et **les infrastructures de collecte de déchets** (poubelles de rue, matériel de nettoyage, balayage des rues...). Les cinq piliers forment un tout. En effet, ces piliers se renforcent mutuellement et il est important de travailler sur chacun d'entre eux pour parvenir à une amélioration significative de la propreté publique.

Figure 1: les 5 piliers



3 Objectifs généraux du plan

Le plan local de propreté du quartier de Laeken Sud a pour objectifs de :

- **Établir un état des lieux de la propreté de Laeken Sud** incluant notamment le diagnostic de la gestion de la propreté et de la situation actuelle en matière de propreté.
- **Fixer des actions prioritaires à mener** afin d'améliorer la propreté de manière générale et sur des lieux prioritaires, en agissant notamment sur des groupes cibles porteurs de changement.
- **Fixer des objectifs** pour chaque action.
- **Gérer la problématique de manière intégrale** en agissant via des piliers d'actions complémentaires.
- **Mesurer des indicateurs** de résultats et de moyens du plan.
- **Coordonner les rôles des différents acteurs** (publics et/ou privés) en matière de propreté.

4 Diagnostic de la situation actuelle

4.1 Carte d'identité de la commune

La Ville de Bruxelles (32,6 km², 20 % du territoire régional) est la plus vaste commune de la région bruxelloise et comprend plusieurs sections, très différentes les unes des autres. Elles ne sont que partiellement adjacentes et s'étendent du centre au nord, au sud et à l'est de la région.

La Ville de Bruxelles se compose de six sections distinctes :

- le Pentagone (centre-ville) ;
- Laeken ;
- Neder-over-Heembeek ;
- Haren ;
- l'axe sud Louise-Roosevelt ;
- le quartier européen (Léopold, Schuman et les squares).

En 2021, la Ville de Bruxelles a une population de 186.916 habitants et une densité de population est de 5.651 habitants/km². Certains quartiers sont peu densément peuplés car ils englobent des zones industrielles (par exemple Industrie-nord et Industrie-Otan), des espaces verts (le bois de la Cambre, le parc du Cinquantenaire, le Domaine royal de Laeken ...) ou des quartiers de bureaux (par exemple le Quartier européen).

Laeken-Sud reprend les quartiers Vieux Laeken Ouest et Vieux Laeken Est.

- En 2017, 412 logements sociaux étaient présents à Laeken Sud.
- En 2020, la densité de population de Laeken Sud est 17.792,93 habitants/km².
- En 2019, le quartier Laeken Sud avait une population de 27.523 habitants.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, plus de deux tiers de la population a entre 18 et 64 ans.

Tableau 1: Population par groupe d'âge¹

	Laeken Sud (2019)	Ville de Bruxelles (2021)
Part des moins de 18 ans dans la population totale	30,1 %	22,9 %
Part des 18-64 ans dans la population totale	62,2 %	66,1 %
Part des 65 ans et plus dans la population totale	7,7 %	11 %

¹ <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ville-de-bruxelles>

Tableau 2: Population par tranches d'âge en 2019

	Laeken Sud	Ville de Bruxelles
Part des moins de 3 ans dans la population totale (%)	6%	4%
Part des 3-5 ans dans la population totale (%)	6%	4%
Part des 6-11 ans dans la population totale (%)	11%	8%
Part des 12-17 ans dans la population totale (%)	8%	7%
Part des 18-29 ans dans la population totale (%)	18%	18%
Part des 18-24 ans dans la population totale (%)	10%	9%
Part des 30-44 ans dans la population totale (%)	24%	25%
Part des 45-64 ans dans la population totale (%)	21%	23%
Part des 65-79 ans dans la population totale (%)	6%	8%
Part des 80 ans et plus dans la population totale (%)	2%	3%

Avec un espace aux caractéristiques morphologiques mais aussi sociodémographiques très différentes, la Ville de Bruxelles abrite une population au profil socio-économique très diversifié. Il s'agit toutefois souvent de ménages des classes populaires et de la classe moyenne.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, les personnes de nationalité étrangère représentent plus d'un tiers de la population de la commune.

Tableau 3: population de nationalité étrangère au 1er janvier 2020²

	Laeken Sud	Ville de Bruxelles
Part de la population de nationalité étrangère dans la population totale	Pas disponible	37,0 %
Part des ressortissants de l'UE-28 (sans la Belgique) dans la population totale	Pas disponible	22,5 %

Contrairement au reste de la Ville de Bruxelles qui est une commune urbaine avec une population saisonnière (étudiants et touristes), Laeken Sud ne comporte pas d'universités et de hautes écoles, ni d'endroits avec une affluence touristique, les attractions étant situées dans le nord de Laeken.

Le type d'habitat le plus fréquent à Laeken Sud est la maison individuelle, souvent divisée en appartements suite aux modifications.

² <https://ibsa.brussels/chiffres/chiffres-cles-par-commune/ville-de-bruxelles>

Le quartier Laeken Sud ne comporte pas de zones agricoles, de zones touristiques, de forêts, des parcs, d'entrée d'autoroutes ou de recyparcs. Cependant il y a trois axes régionaux (Avenue de la Reine, Avenue des Robiniers et Boulevard de Smet de Naeyer), des écoles maternelles/primaires/secondaires, des centres sportifs et centres culturels.

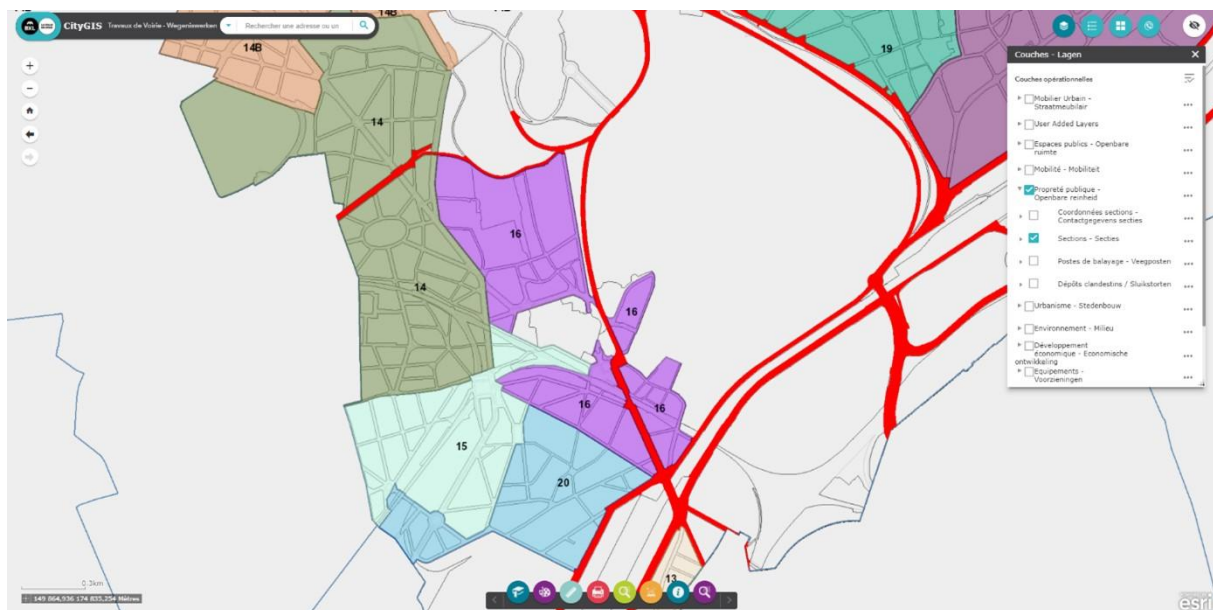
4.1.1 Laeken-Sud

Laeken Sud est un quartier de la Ville de Bruxelles composé des sections suivantes :

- Section 14 : Delva
- Section 15 : Bockstael + Pannenhuis
- Section 16 : Marie Christine
- Section 20 : Tivoli

Remarque : Laeken Sud comprend normalement la partie sud de la 14^e section. Cependant, afin de faciliter le travail d'analyse (opérationnel, de verbalisation, de sensibilisation etc.), nous avons décidé d'inclure toute la section. Il n'y a en effet pas de différence au niveau de la gestion des plaintes et les équipes y interviennent de la même manière.

Figure 2: Plan de Laeken Sud



4.2 Description de la gestion actuelle de Laeken Sud

4.2.1 Plan d'aménagement en poubelles de Laeken Sud

La Ville de Bruxelles utilise le programme Citygis pour créer le plan précis de l'emplacement de toutes les poubelles de la commune (géolocalisation) dont celles présentes sur le quartier de Laeken Sud.

La commune analyse le taux de remplissages des poubelles publiques via l'installation de poubelles intelligentes composées d'un moyen de détecteurs / application. Il y a 133 poubelles intelligentes dans la Ville de Bruxelles mais 0 à Laeken-Sud.

La Ville de Bruxelles recense la quantité de mobiliers urbains placés dans la commune pour maintenir la propreté publique. Le tableau ci-dessous reprend les données de l'année 2021.

Tableau 4: Mobiliers urbains en 2021

	Laeken-Sud	Ville de Bruxelles
Poubelles publiques	271	2.817
Poubelles intelligentes avec compacteur	0	133
urinoirs	6	34
Toilettes publiques	3 et 6 toilettes accueillantes	9
Canisites	17	62
Bulles à verre	18	82, dont 33 enter-rées
Conteneurs d'huile ménagère usagée	13	77
Cendriers	176	309
Containers à cartons	1 à la section 20	0

La gestion des poubelles publiques nécessite une stratégie réfléchie et cohérente. L'augmentation du nombre de poubelles publiques n'est donc pas une fin en soi. Depuis quelques années, la Ville les installe (ou les enlève, le cas échéant) selon les recommandations et critères spécifiées dans les guides de bonnes pratiques qui sont disponibles à ce sujet (comme ceux de Ovam/Fostplus et Crow par exemple).

Le plan stratégique mis en place par la Ville de Bruxelles pour la gestion des poubelles est la suivante :

- la réalisation d'une application et cartographie SIG (système d'information géographique) ;
- l'inventorisation complète du mobilier urbain sur le territoire de la Ville ;
- l'augmentation de la capacité des poubelles où cela était nécessaire (par exemple : l'installation de poubelles plus grandes équipées d'une presse au niveau du piétonnier au centre-ville) ;
- la suppression de poubelles aux endroits où le guide des bonnes pratiques déconseille l'installation de poubelles (exemple : poubelles dans des quartiers résidentiels qui sont peu utilisées ou qui attirent principalement des déchets ménagers).

La pose de nouvelles poubelles publiques, la réparation ou le remplacement de poubelles existantes sont exécutés soit par un adjudicataire annuel, soit par la cellule Pavage du Département Travaux de Voirie.

Constats :

- Il a été observé qu'au niveau de la rue Stéphanie, 5 poubelles publiques aux abords d'arrêt de tram ont été enlevées alors qu'elles étaient importantes. Depuis lors, on observe que les cendriers aux abords de ces arrêts de tram sont également utilisés pour collecter des déchets.
- Pas assez d'urinoirs à certains endroits (exemple : rue du gaz).

- Des conteneurs à déchets enterrés ont été installés dans le quartier du Tivoli (section 20). L'ouverture du conteneur destiné à la collecte des cartons étant petite, les cartons doivent être déchirés pour y être insérés. Certains cartons restent bloqués dans l'ouverture. Ceci implique que beaucoup d'habitants déposent des cartons volumineux à côté du conteneur. De plus, le conteneur est rapidement rempli. La fréquence de vidange par l'Agence Bruxelles-Propreté devrait être augmentée.

L'enterrement de bulles à verre nécessite une étude préalable (demande de plans du sous-sol, étude urbanistique, ...) avant l'installation par l'Agence Bruxelles Propreté. 14 études ont été lancées par la Ville de Bruxelles, aboutissant à l'enterrement de 2 bulles à verre dans le courant de l'année 2020.

4.2.2 Gestion des opérations de nettoyage

Le service Propreté Publique est responsable du nettoyage d'une partie des voiries communales situées sur le territoire de la Ville de Bruxelles. La Région Bruxelloise, via son opérateur « Agence Régionale pour la Propreté », est quant à elle en charge de la collecte des ordures ménagères sur l'ensemble du territoire régional bruxelloise.

En outre, Bruxelles Propreté se charge du nettoyage de l'ensemble des voiries régionales, ainsi que d'une partie des voiries communales bruxelloises, dans le cadre d'une convention lie entre la Ville de Bruxelles et l'Agence Régionale pour la Propreté, en 1999.

4.2.2.1 Service Propreté Publique

Le personnel du service Propreté Publique de la Ville de Bruxelles est tenu de nettoyer :

- 200 km de voirie,
- les places publiques,
- les aires de marchés, lesquelles sont également déblayées les samedis, dimanches et jours fériés,
- les voies carrossables du Bois de la Cambre.

et d'assurer sur les voiries concernées :

- le balayage des caniveaux et trottoirs,
- la vidange des corbeilles publiques,
- l'enlèvement des dépôts clandestins,
- le curage périodique des avaloirs de rue,
- le nettoyage à l'eau de certaines zones dans l'hypercentre.

En plus de ces missions, le service Propreté s'occupe également, sur l'entièreté du territoire communal, de :

- la gestion et du nettoyage du mobilier urbain destiné à améliorer la propreté en voie publique (poubelles publiques, urinoirs et toilettes publics, canisites, ...),
- l'enlèvement des graffitis sur le mobilier urbain et les immeubles,
- la mise à disposition de poubelles et conteneurs pour les événements organisés par les services de la Ville,

- l'organisation de campagnes de collectes d'objets encombrants pour les ménages,
- l'organisation de campagnes de sensibilisation à la propreté publique, il y a 3 médiateurs pour Laeken Sud,
- la verbalisation des comportements inciviques.

Les 372 personnes du service Propreté (agents, directions et cadres) sont à pied d'œuvre 365 jours par an, de 6h30 à 20h00, pour contribuer à un cadre de vie propre et agréable pour les habitants et usagers de la Ville. Dans le cadre de certaines festivités organisées sur le territoire de la Ville, ces horaires de travail peuvent être étendus, et des équipes sont ponctuellement mobilisées pour des interventions nocturnes (Matches de football, grands évènements, ...).

L'équipe des agents est composée de :

- agents à temps pleins (contractuels ou statutaires);
- agents articles 60. Le cadre article 60 n'est actuellement pas rempli (une quinzaine de places disponibles). Les agents article 60 doivent être formés sur le début de leur contrat à durée déterminée. Leurs contrats étant courts (entre 12 et 24 mois, ils leur restent peu de temps après la formation au sein de la commune pour travailler ;
- agents en 4/5ème « pénibilité de travail ». Les agents de la Ville de plus de 60 ans peuvent demander un 4/5ème « pénibilité ».

Le service Propreté travaille donc à flux tendu alors que la quantité de travail augmente dû à, notamment, à l'augmentation de démographie.

4.2.2.2 Renfort ponctuel de l'équipe

L'équipe du service Propreté reçoit un renfort ponctuel via le personnel A.L.E. (Agence Locale pour l'Emploi) et les étudiants.

Des agents A.L.E. (Agence Locale pour l'Emploi) ont travaillé pour le service Propreté pendant des périodes de maximum 45 heures par mois, afin de renforcer ponctuellement le travail du personnel communal. Ces personnes viennent principalement renforcer le service Propreté Publique les samedis et les dimanches : une quarantaine d'agents A.L.E. assurent le balayage et la vidange des corbeilles publiques dans les rues commerçantes et/ou touristiques très fréquentées le week-end (Zone Unesco, Boulevards Centraux, Rue Blaes, Rue Haute, Quartier Marie-Christine, Zone Atomium, ...).

D'autres agents viennent habituellement également renforcer le service en semaine. En raison de la crise du COVID-19, le service Propreté n'a plus fait appel, en 2020 et début 2021, à des agents A.L.E. pour renforcer les équipes du service en semaine. Ces personnes viennent renforcer les équipes en automne pour assurer le balayage des rues et le ramassage des feuilles, en été pour compenser le personnel de la Ville en congé, ou encore pour renforcer le service pendant certaines évènements (Plaisirs d'Hiver, Foire du Midi, ...).

Chaque année, le service engage également des étudiants durant les vacances scolaires pour renforcer les équipes de nettoyage. Pour l'ensemble du territoire de la Ville de Bruxelles, 50 étudiants ont travaillé au service Propreté en 2020 : 25 étudiants durant le mois de juillet et 25 étudiants en août.

Tableau 5: Renforts ponctuels de l'équipe propreté de Laeken Sud en 2020 et 2021

Renforts ponctuels de l'équipe	2020	2021
A.L.E.	■ Weekend Samedi et Dimanche (4 weekend/par mois) : 7 ouvriers A.L.E ■ Période Printemps : ○ 5 ouvriers A.L.E. (Période 1) ○ 4 ouvriers A.L.E. (Période 2) ○ Période Encombrants : 9 ouvriers A.L.E.	■ Weekend Samedi et Dimanche (4 weekend/par mois) : 8 ouvriers A.L.E. ■ Période Automne : ○ 3 ouvriers A.L.E. (Période 1) ○ 4 ouvriers A.L.E. (Période 2) ○ 5 ouvriers A.L.E. (Période 3) ○ 1 ouvrier A.L.E. (Période 4) ○ 4 ouvriers A.L.E. (Période 5) ○ 2 ouvriers A.L.E. (Période 6) ■ Période Été : ○ 3 ouvriers A.L.E. (Période 1) ○ 2 ouvriers A.L.E. (Période 2) ○ 3 ouvriers A.L.E. (Période 3)
Étudiants	Juillet pas d'étudiants due à la crise sanitaire Août : 5 étudiants au total (2 à la 14, 2 à la 15 et 1 à la 16)	Juillet : 5 étudiants au total (2 à la 14, 1 à la 15, 1 à la 16 et 1 à la 20) Août : 5 étudiants au total (2 à la 14, 1 à la 15, 1 à la 16 et 1 à la 20)

La Ville de Bruxelles envoie chaque année le planning annuel des demandes de renforts pour les A.L.E à titre indicatif permettre à l'agence de planifier et prévoir les renforts à l'avance, même si la demande peut changer au cours de l'année. Depuis la crise sanitaire, la commune ne fait plus autant appel à des ouvriers A.L.E qu'avant.

La quantité d'aide diminue depuis quelques années alors que la quantité de travail augmente dû à l'augmentation de la démographie au sein de la Ville de Bruxelles. Le service Propreté Publique travaille de plus en plus à flux tendu.

4.2.2.3 Quantités collectées

Les quantités de déchets collectés en par le service Propreté Publique en 2021 se trouvent dans le tableau ci-dessous.

Tableau 6 - Déchets collectés par le service Propreté en 2021

	Ville Bruxelles	Quartier Laeken-Sud
Balayage	1.917,36 tonnes	
Corbeilles publiques	2.837,35 tonnes	385,04 tonnes NB : dans ce tonnage, se retrouvent également certains dépôts clandestins, soit déposés à côté des

	Ville Bruxelles	Quartier Laeken-Sud
		poubelles publiques, soit enlevées par les équipes à la demande de la direction.
Curage d'avaloirs	357,42 tonnes	N.D.
Dépôts clandestins	1.976,39 tonnes	En résumé : 467,24 tonnes de dépôts clandestins sur tout Laeken (sans De Wand, Noh, ou Haren) dont ■ 96,86 collectées sur le secteur 14 + 14B (zone plus large que le secteur étudié) – par des véhicules qui ne couvraient que cette zone. ■ 116,20 collectées sur le secteur 15 + 16 + 20 (zone incluse dans le secteur étudié) – par des véhicules qui ne couvraient que cette zone. → Impossible d'obtenir un chiffre précis par rapport aux dépôts sur la zone concernée. Quand des véhicules travaillent sur des zones plus larges que juste « 14+14B » ou « 15 + 16 + 17 », les poids sont encodés dans « Laeken ». On peut néanmoins estimer qu'une large proposition de ces 467,24 tonnes ramassées dans « Laeken » l'auront été sur le secteur concerné, qui est de loin le plus problématique en termes de dépôt clandestin. Par ailleurs, nos équipes ont également collecté 206,60 tonnes de dépôts clandestins et/ou sacs poubelle dans le cadre d'opération de verbalisation (enquêtes de quartier ou opération PV) sur Laeken.
Autres activités (nettoyage des marchés, ...)	251,74 tonnes	N.D.
Événements	254,16 tonnes	N.D.
Encombrants	1.684,58 tonnes	N.D.
TOTAL	9.279,00 tonnes	N.D.

Sur base des informations présentes dans le tableau ci-dessus, quasi ¼ (environ 24 %) des dépôts clandestins présents sur le territoire de la Ville de Bruxelles en 2021 se trouvaient dans le quartier Laeken Sud. C'est une part non négligeable.

Malgré les différentes périodes de confinement imposées par la crise du COVID-19, les équipes du service Propreté ont continué à travailler sans relâche durant toute l'année 2021. Si les équipes du service Propreté ont collecté moins de déchets dans le cadre du balayage des espaces publics, de la vidange des corbeilles publiques, des nettoyages de marchés et des événements, le tonnage de dépôts clandestins collectés par le service reste très élevé.

4.2.2.4 Organisation des opérations de nettoyage

Pour collecter les déchets présents sur son territoire, la Ville de Bruxelles organise différentes opérations de nettoyage sur son territoire. Les responsables des sections de Laeken Sud définissent les opérations de nettoyage à réaliser à fréquence prédéfinie ou en fonction du nombre d'agents

disponibles, des plaintes des citoyens et de la saleté de certains quartiers, ils se basent sur son expérience du terrain.

L'organisation des opérations de nettoyage est décrite dans le tableau ci-dessous.

Tableau 7: Tableau détaillant les opérations de nettoyage à Laeken Sud

Opération de nettoyage	Réalisation <i>Préciser qui le fait : employés communaux / prestataires externes / volontaires / ...</i>	Moyens <i>Préciser le nombre de personnes / les jours dédiés à cette tâche</i>	Fréquence <i>Préciser la fréquence prédéfinie ou la fréquence moyenne d'intervention pour des opérations non planifiées</i>	Matériel <i>Préciser le matériel utilisé</i>
Vidange des corbeilles publiques	Employés communaux	1 chauffeur + 2 convoyeurs	Tous les jours (lundi – vendredi). Dans certaines rues, également le samedi et/ou le dimanche. (Voir le plan en Annexe 1 : Vidange des poubelles publiques – Itinéraire W.E. CP3)	1 camion compresseur
Nettoyage à l'eau des corbeilles	Employés communaux	3 personnes	2 fois par an	Une balayeuse équipée d'un petit Karcher
Nettoyage à l'eau des rues	Employés communaux	1 chauffeur + 1 convoyeur	Une fois par semaine (jeudi) comme suit : • 1 ère semaine : 14ème section • 2ème semaine : 15ème section • 3ème semaine : 16ème section • 4ème semaine : 20ème section	Machine de nettoyage DiBO

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Opération nettoyage	de	Réalisation <i>Préciser qui le fait : employés communaux / prestataires externes / volontaires / ...</i>	Moyens <i>Préciser le nombre de personnes / les jours dédiés à cette tâche</i>	Fréquence <i>Préciser la fréquence prédéfinie ou la fréquence moyenne d'intervention pour des opérations non planifiées</i>	Matériel <i>Préciser le matériel utilisé</i>
Vidange cendriers	des	soit par un adjudicataire annuel, soit par la cellule Propreté Publique	1 personne	Tous les 15 jours	
Balayage des rues et enlèvement des déchets sauvages		Employés communaux	47 personnes	Tous les jours (lundi – vendredi). Certaines rues le samedi et/ou le dimanche également. (Voir Annexe 2 : balayage des rues – itinéraire W.E)	Utilisation de 10 aspirateurs de trottoirs Glutton® et de 3 balayeuses mécaniques (voir Annexe 3 : Utilisation des balayeuses mécaniques)
Entretien canisites	des	Employés communaux	1 personne avec un petit pick-up électrique	3 fois par semaine, tous les 2 jours	Balai + pelle
Nettoyage urinoirs	des	Employés communaux	1 personne pour la machine de nettoyage DiBO + convoyeur et chauffeur	Tous les jours le matin y compris le weekend	
Nettoyage toilettes publiques	des	un adjudicataire	N.D.	2 fois par jour, week-end compris.	N.D.
Nettoyage autour des points d'apport volontaire (bulles à		Bruxelles Propreté pour les déchets liés au verre	N.D.	N.D.	N.D.

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Opération nettoyage	de	Réalisation <i>Préciser qui le fait : employés communaux / prestataires externes / volontaires / ...</i>	Moyens <i>Préciser le nombre de personnes / les jours dédiés à cette tâche</i>	Fréquence <i>Préciser la fréquence prédéfinie ou la fréquence moyenne d'intervention pour des opérations non planifiées</i>	Matériel <i>Préciser le matériel utilisé</i>
verre, bornes textiles, ...)		Mais Bruxelles Propreté s'occupe aussi des dépôts clandestins Les autres bulles sont de la responsabilité de l'organisme qui les gère (par exemple Oxfam, Les Petits Riens...)			
Enlèvement des dépôts clandestins		Employés communaux	1 chauffeur + 1 agent par véhicule en moyenne	Tous les jours. Il y a des véhicules qui tournent tous les jours sur la zone (itinéraire sur base des plaintes reçues). Ces véhicules ne font pas nécessairement l'entièreté de la zone tous les jours.	Charroi composé de camions compresseurs, de camions grappins et de véhicules de type pick-up
Enlèvement des graffitis		Employés communaux (service anti-graffitis) Une firme privée	4 agents et 4 peintres	En fonction des plaintes, en moyenne 1x/mois	2 véhicules équipés d'une installation de sablage
Enlèvement des autocollants		Employés communaux	1 agent	En fonction des plaintes, en moyenne 1x/an	
Enlèvement des affichages sauvages		Employés communaux	DiBO	En fonction des plaintes, en moyenne 1x/an	

Certaines opérations de nettoyage sont décrites plus en détails ci-dessous.

Vidange des corbeilles publiques

Chaque jour, 6 camions compresseurs du service Propreté sillonnent les voiries bruxelloises pour procéder à la vidange des poubelles publiques. Les poubelles publiques du centre-ville, de Laeken, et de Neder-Over-Heembeek sont vidangées chaque jour ouvrable. Dans l'hypercentre, des équipes à pied vidangent une nouvelle fois les poubelles publiques, très sollicitées, dans le courant de l'après-midi. À Haren et dans le quartier des Squares, les poubelles sont vidangées les lundis, mercredis et vendredis.

Le service Propreté lutte également contre l'utilisation abusive des corbeilles publiques (par ex. leur utilisation par les habitants pour évacuer des déchets ménagers), en organisant des fouilles régulières de leur contenu. Dans certains cas, le service peut être amené à supprimer certaines poubelles publiques dans des quartiers résidentiels, quand il apparaît que la présence de ces poubelles occasionne plus de problèmes de propreté qu'elles n'en solutionnent.

Balayage des rues

Le service Propreté compte plus de 210 balayeurs de rue, qui sont hébergés dans 17 dépôts répartis dans les différents quartiers de la Ville. La majorité des rues du centre-ville et des rues commerçantes de Laeken et Neder-Over-Heembeek sont balayées quotidiennement. Les secteurs plus résidentiels, moins rapidement salis, sont nettoyés 2 à 3 fois par semaine.

La majorité des sections du service Propreté Publique dispose d'aspirateurs de trottoirs Glutton®, qui viennent faciliter le travail de nos équipes. Le balayage des rues se fait également mécaniquement, via une quinzaine de balayeuses mécaniques qui arpentent chaque jour ouvrable les rues bruxelloises.

En 2020, le service Propreté a inauguré un nouveau dépôt situé dans le bas de Laeken (quartier Tivoli), afin de réduire encore la distance que les balayeurs de rue doivent parcourir à pied avant de commencer à nettoyer leur poste de travail.

Voici le nombre d'agents chargés du balayage de Laeken Sud par zone [chiffres au 01/01/2022] :

- Section 14 : 2 D4 + 9 agents Ville + 3 CDD (Art. 60 ou PTP)
- Section 15 : 2 D4 + 9 agents Ville
- Section 16 : 2 D4 + 9 agents Ville + 3 CDD (Art. 60 ou PTP)
- Section 20 : 2 D4 + 5 agents Ville + 1 CDD (Art. 60 ou PTP)

Pendant certaines périodes de l'année, le service fait également appel à des agents ALE et étudiants, pour renforcer le travail du personnel communal (cf. voir chapitre 4.2.2.2)

Enlèvement des dépôts clandestins

En 2021, le service Propreté a effectué 15.926 interventions d'enlèvement de dépôts clandestins et a libéré les trottoirs de la Ville de 2.253 tonnes de déchets de toutes sortes (sacs-poubelle sortis en dehors des heures ou des lieux prévus à cet effet, frigos, canapés, meubles divers, planches, etc.). Ce travail nécessite, chaque jour, la sortie d'un charroi composé de camions compresseurs, de camions grappins et de véhicules de type pick-up.

Les dépôts clandestins jonchant les rues de la Ville sont signalés par les responsables de secteur du service Propreté, mais également par des habitants, par la police ou encore par les gardiens de la paix de l'ASBL BRAVVO.

En procédant à un « coup de sonde » dans le courant des mois d'avril et de novembre 2021, voici le nombre de véhicules se chargeant de la collecte des dépôts clandestins à Laeken Sud :

Tableau 8: Nombre de véhicules se chargeant de la collecte des dépôts clandestins à Laeken Sud

	Avril 2021	Octobre 2021
Nombre de véhicules affectés au ramassage de dépôts clandestins (sans assermenté)	70 / 21 jours ouvrables	38/21 jours ouvrables
Nombre de véhicules affectés au ramassage de dépôts clandestins (avec assermenté)	15 / 21 jours ouvrables	36/21 jours ouvrables

En moyenne, il y a donc 3 véhicules sans agent assermenté par jour et 1 véhicule avec agent assermenté par jour pour la collecte des dépôts clandestins à Laeken Sud.

NB : ces véhicules ne couvrent pas forcément la zone complète, ni ne passe une journée complète à Laeken Sud.

Enlèvement des graffitis

Le service anti-graffitis de la Ville de Bruxelles lutte quotidiennement contre l'invasion des graffitis dans la Ville, tant sur les murs et façades que sur le mobilier urbain. L'enlèvement des tags est entièrement gratuit pour les propriétaires d'immeubles exclusivement réservés à l'habitation situés sur le territoire de la Ville de Bruxelles. Sur l'ensemble de l'année 2021, les équipes de la cellule anti-graffitis ont procédé à l'enlèvement d'un total de 2.972 graffitis. Cependant, ceci concerne peu le quartier de Laeken Sud.

Enlèvement des autocollants

La Ville compte aussi dans ses rangs un agent spécifiquement affecté à l'enlèvement des autocollants sur le mobilier urbain. En 2021, plus de 5.000 autocollants ont été enlevés par ses soins.

Collecte des objets encombrants

Trois campagnes de collectes ont permis aux habitants d'apporter eux-mêmes leurs objets encombrants dans des parcs à conteneurs temporaires mis à leur disposition, par le service Propreté, à certains endroits de la Ville, à concurrence de maximum 2m³ de déchets par ménage et par collecte. Des enlèvements à domicile ont également été réalisés pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer.

Les trois campagnes d'encombrants ont été annoncées par des prospectus distribués dans toutes les boîtes aux lettres des habitants de la Ville, soit 89.000 prospectus distribués avant chaque campagne par le personnel du service.

Données pour Laeken Sud :

- En 2020 : 324,34 tonnes (Tout venant + déchets métalliques)
- En 2021 : 172,06 Tonnes (Tout venant + déchets métalliques)

Des collaborations avec des acteurs du territoire ont été organisées ces dernières années :

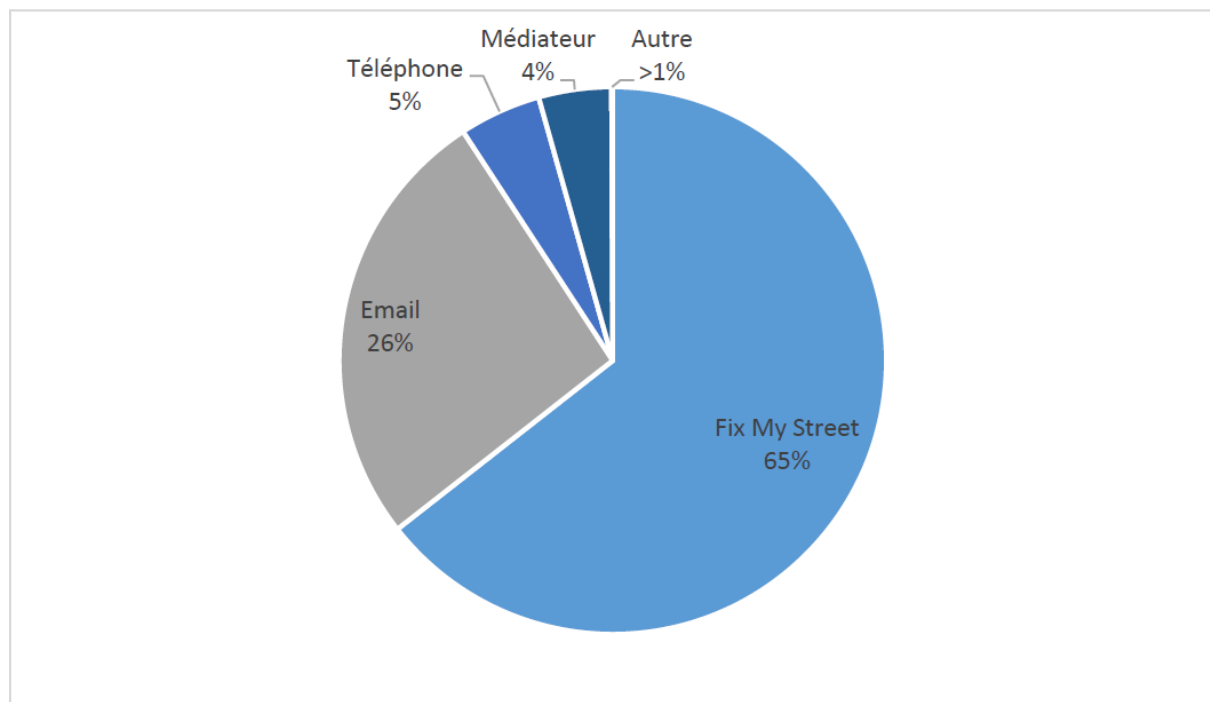
- 1) Depuis 2016 : grâce à une collaboration entre la Ville de Bruxelles et l'Agence Régionale pour la Propreté, les habitants de la Ville de Bruxelles ont désormais la possibilité de déposer leurs petits déchets chimiques ménagers sur certains sites de collecte d'encombrants. Ces déchets sont collectés par les équipes « Proxy-Chimik » de Bruxelles-Propreté. Par ce biais, plus de 10 tonnes de déchets chimiques ont ainsi été collectées, en vue de leur recyclage, au cours de deux campagnes de l'année 2020 : 3,35 tonnes en mars, et 7,50 tonnes en octobre 2020.
- 2) Depuis 2017 : une collaboration avec Oxfam Solidarité a été mise en place pour la collecte de vêtements, et ce sur chacun des sites de collecte, lors de chaque campagne des encombrants. En 2020, près de 1,97 tonnes de vêtements ont ainsi été collectées dans le cadre du début de la campagne du mois de mars 2020.
- 3) En 2020 : récupération d'objets en bon état via une collaboration avec l'ASBL Cyclup (qui dépend du CPAS de la Ville de Bruxelles) qui a mis à récupérer sur quelques sites, toutes sortes d'objets en bon état afin de leur donner une seconde vie. Au total 2 tonnes d'objets ont ainsi pu être récupérés par Cyclup. Le projet sera poursuivi et étendu en 2021.
- 4) En avril 2021, une campagne d'enlèvements à domicile a été créée (en remplacement d'une campagne des encombrants, donc on passe de 3 à 2) : chaque ménage bénéficie d'un enlèvement de 2m³ par an. Le nombre de rendez-vous l'année passée était de plus de 1350.

4.2.3 Outils de planification et de rapportage

Les citoyens peuvent signaler les problèmes de propreté au service numéro vert (0800/901.07), via mail (proprete@brucity.be) ou via FixMyStreet. Parmi les médiateurs, deux assurent le suivi des appels et leur traitement à temps pleins. Même s'il existe déjà 3 canaux de signalement prévus, il arrive que les plaintes soient reçues par les personnes du service propreté publique et par les Gardiens de la paix.

En 2021, 20.743 (contre 25.685 en 2020) plaintes ont été signalées de la manière suivante :

Figure 3: sources des plaintes signalées en 2021



Les travailleurs du service Propreté possèdent quasi tous un smartphone professionnel ainsi qu'un compte professionnel dans l'application FixMyStreet. Les brigadiers, médiateurs, verbalisateurs sont également actifs dans le signalement des problèmes de voirie : ainsi, sur les 24.804 incidents signalés en 2020 sur l'application, 15.431 l'ont été par nos travailleurs, ce qui représente plus de 62 % des signalements. Le faible taux de signalements réalisé par les habitants (38 % des signalements) serait dû au fait que certains habitants ne sont pas sensibilisés à la propreté publique et ne voient pas l'intérêt de signaler la malpropreté mais également car certains habitants n'ont pas connaissance de l'application FixMyStreet.

Cependant, les brigadiers des sections n'ont pas tous un smartphone professionnel. Il n'y a qu'un smartphone professionnel par section, alors que la plupart des sections comptent 2 responsables. Ceux-ci doivent donc parfois utiliser leur smartphone personnel ou se partager un smartphone professionnel et ceci n'est pas optimal. En effet, les deux brigadiers ont des dépôts clandestins ou déchets sauvages à signaler mais doivent parfois attendre d'avoir le smartphone ou de retourner au bureau pour envoyer les points noirs par mail (temps perdu au lieu d'être sur le terrain). Par ailleurs, les smartphones à disposition sont parfois abimés ou n'ont pas assez de mémoire interne (8 GB ne suffit pas).

Il arrive également que des doubles encodages soient réalisés dans FixMyStreet. Par ailleurs, il y a parfois trop de points noirs encodés en même temps dans l'application et le service Propreté Publique ne sait pas suivre.

Les signalements de FixMyStreet sont repris dans l'outil interne (PlaintesPP) de la Ville de Bruxelles. Depuis octobre 2021, le brigadier extrait tous les 2 mois les données de l'outil et réalise une réunion avec les médiateurs pour analyser les données et prendre des mesures.

4.2.4 Communication/sensibilisation

De manière générale, la Ville de Bruxelles ne touche pas chaque année au moins une fois par an toute personne résidant sur le territoire communal en matière de propreté publique. En revanche, les secteurs problématiques, dont Laeken Sud, sont couverts plusieurs fois par an.

La Ville de Bruxelles communique concernant la propreté publique à travers 7 canaux de communication différents :

- Le **site internet** de la Ville de Bruxelles est mis à jour lorsqu'il y a une nouveauté ou une actualité à communiquer aux citoyens. Il n'y a pas donc pas de fréquence prédéfinie. Cependant les informations concernant la propreté publique ne sont pas mises à jour régulièrement.
- La **page Facebook** est mise à jour lorsqu'un événement approche. En moyenne, la commune publie tous les 3 mois concernant la propreté publique.
- La **distribution d toute boîte** est fait régulièrement lors du tour de section quotidien par le médiateur concerné. Ces toutes-boîtes concernent principalement les jours et les sorties de sacs, les dépôts clandestins.
- Les **panneaux d'affichage** : ceux-ci sont créés et utilisés dans le cadre d'actions telles que la journée de propreté ou des campagnes de sensibilisation.
- Le **journal communal** est publié tous les mois et contient parfois des articles sur la propreté publique mais de grands articles ne sont pas réguliers (1x par an).

- Les **actions avec les écoles** se font à la demande de ces dernières et souvent sans médiateur. Elles sont organisées par l'asbl GoodPlanet dans le cadre d'un marché public avec minimum 40 classes par an. Bruxelles Propreté réalise également des actions séparées.
- La **Respect Team** mène une action où le médiateur, les balayeurs et le chef de section font du porte-à-porte afin de faire connaissance avec les habitants et les commerçants du quartier et afin de faire connaître les services réalisés par la commune au grand public). La Respect Team n'a eu lieu qu'une seule fois en 2021 à cause de la crise sanitaire.

Il arrive que la Ville de Bruxelles obtienne des commentaires des citoyens suite aux communications sur les réseaux sociaux mais leurs feedbacks n'est pas recensé et est très rare. Il arrive également d'avoir des retours positifs et négatifs par rapport au service lorsqu'une plainte est envoyée.

CAMPAGNES ET ACTIONS DE SENSIBILISATION MENE PAR LE SERVICE PROPRETE PUBLIQUE

Jusqu'en 2021, le service Propreté Publique menait le même type de sensibilisation sur tout le territoire de la Ville. La nouvelle vision présente dans le plan stratégique du service Propreté Publique est de mener des actions de sensibilisation adaptées aux rues/quartiers/sections.

En 2020 et 2021, le service Propreté a mené les campagnes et actions de sensibilisation suivantes :

- Actions de sensibilisation à la collecte des déchets,
- Action de la Respect Team,
- Action de rappel de l'obligation de contrat et de sensibilisation quant aux heures de sortie des déchets auprès des commerçants,
- Rappel des lieux de dépôts des sacs-poubelle lors de travaux sur la voirie,
- Actions de sensibilisation ciblées sur la problématique du nourrissage des pigeons et des déjections canines,
- Distribution de conteneurs pour les sacs-poubelle,
- Actions de ramassage des feuilles morte,
- Marquage au sol des lieux de dépôt des sacs-poubelle,
- Réalisation d'animations de sensibilisation à la propreté publique dans les écoles primaires et secondaires de la Ville de Bruxelles,
- Marquage de pochoirs « Ici commence la mer » par la cellule graffiti.

ACTIONS DE SENSIBILISATION ET AMENAGEMENTS PUBLICS A LA DEMANDE D'ASSOCIATION OU DE CITOYENS

En 2020, une vingtaine d'actions de sensibilisation, ainsi que des aménagements publics à la demande d'associations ou de citoyens, ont été soutenus par le service Propreté Publique, entre autres :

- une aide matérielle et logistique pour des ramassages de déchets organisés par des citoyens ou associations (Shopera dans le centre-ville, Centre de Jour Delta dans les Marolles, Clean The City Brussels et Public ASBL à Laeken ainsi que différentes actions citoyennes de ramassage de déchets dans le Bois de la Cambre et le Parc Maximilien),
- l'entretien des pieds d'arbres aménagés dans les Marolles,

- le placement de bacs de plantes dans la rue Steyls, la rue du Beffroi et la rue Le Corrège, pour lutter contre des dépôts clandestins récurrents,
- la présentation du spectacle « Brandon » dans une dizaine d'écoles secondaires autour de la surconsommation et de la gestion des déchets (Cie Trou de Ver asbl),
- l'achat d'un compacteur papier-carton pour le projet STALEM qui vise une meilleure gestion des déchets/ressources des commerçants dans le quartier Stalingrad-Lemonnier,
- la mise en place d'îlots de tri pour l'évènement Hello Summer (via Brussels Major Events asbl).

LES MEDiateURS

La Ville continue à développer la présence des acteurs de prévention sur le terrain. Le service Propreté publique y contribue avec son équipe de médiateurs. Les médiateurs, à la réception d'une plainte en matière de propreté publique vont sur le terrain pour cibler la problématique, évaluer son étendue, rencontrer les personnes liées et étudier les moyens pouvant être mis en œuvre pour y remédier. Les médiateurs sont également présents aux côtés des ouvriers du service Propreté lors de chaque activité particulière (campagne de ramassage des objets encombrants, World Cleanup Day, ...). Douze médiateurs ont travaillé au service en 2021, dont 1 médiateur de niveau universitaire et 1 de niveau bachelier, coordinateurs de l'équipe.

En 2021, les médiateurs ont assuré le suivi de **1.063 dossiers relatifs à des problèmes de propreté** suite à la réception d'une plainte, soit sur base de leurs constats sur le terrain.

Il s'agit notamment du suivi des problématiques ci-dessous :

- **Dépôts clandestins** : distribution d'informations concernant les différents services d'évacuation d'objets encombrants proposés par la Ville de Bruxelles et par la Région.
- **Problèmes liés aux sacs** : rappel des jours et heures de sortie des sacs poubelle, des règles de tri des déchets, ...
- **Salissures dans l'espace public** : problématiques liées aux trottoirs souillés, mégots ou déjections. Rappel des règles prescrites par les différents articles du Règlement général de Police.
- **Rappel des obligations des commerçants** : rappel des obligations et vérification de l'existence d'un contrat pour l'évacuation de déchets, sensibilisation des commerçants aux règles de propreté.
- **Problèmes de propreté sur des terrains non bâtis** : en 2021, le service a pris en charge 34 parcelles qui causaient des nuisances au voisinage, et ce notamment à cause des dépôts ou de la végétation débordante. Pour ce type de problème, une approche individuelle doit être adoptée.

De plus, depuis le mois d'octobre 2021, le service médiation organise des réunions régulières avec les chefs de section afin d'améliorer l'échange d'informations et de prévoir une liste d'action ciblées.

Les médiateurs interviennent sur deux marchés de la Ville de Bruxelles : place du Jeu de Balle et chaussée d'Anvers. Ils travaillent en collaboration avec les services de Police ainsi qu'avec le service des Affaires Économiques et veillent à ce que les emplacements des marchands soient laissés propres lors du démontage des marchés. Dans le cas contraire, les médiateurs sont susceptibles de dresser une taxe à l'encontre des marchands concernés. La présence des médiateurs a permis l'amélioration sensible de la propreté de l'espace public après les marchés.

Cependant, dans le cadre particulier du Marché aux Puces de la place du Jeu de Balle, il a été décidé qu'un plan propreté spécifique devrait être élaboré afin de diminuer la quantité de dépôts clandestins dans les rues avoisinantes.

4.2.5 Répression

En 2021, près de 100 agents assermentés du service Propreté Publique et du service Espaces Verts ont été désignés par le Collège des Bourgmestre et Échevins pour constater et initier des procédures fiscales en matière de propreté publique sur le territoire de la commune. Ces agents peuvent donc dresser des taxes pour incivilités en matière de propreté publique et ce, en plus de leur travail habituel.

En 2017 a été créée une cellule « verbalisation » en tant que telle. En 2021, cette équipe était constituée de 10 agents de terrain (3 de plus qu'en 2019) et de trois administratifs (dont la responsable de la cellule). Ces 10 agents se sont ajoutés aux personnes désignées par le Collège et sont dédiés à temps plein à la verbalisation des incivilités en matière de propreté. En 2020, la cellule verbalisation s'est vu attribuer une équipe composée d'un chauffeur et d'un convoyeur, et ce quotidiennement. La cellule dispose donc d'un camion attitré de 8h à 16h tous les jours de la semaine. Quelques agents assermentés peuvent également dresser des Sanctions Administratives Communales sur base du Règlement Général de Police.

ACTIONS DU SERVICE PROPRETE PUBLIQUE SEULE

Le service de la propreté publique réalise différentes actions de taxation/verbalisation, notamment l'émission de taxe à partir d'images caméras ou à partir d'une plaque d'immatriculation, des opérations d'ouverture de sacs-poubelle sorti en dehors des heures/lieux prévus à cet effet, des opérations du week-end et des enquêtes de quartier.

Les taxes émises à partir d'images caméras et/ou sur base d'une plaque d'immatriculation

En 2021, 20 caméras fixes temporaires ont été placées à différents points noirs sur le territoire de la Ville de Bruxelles. Ces caméras ont permis de dresser 2.455 taxes (contre 1.337 taxes en 2020). Sur ces 2.455 taxes, 416 ont été adressées à des personnes non domiciliées sur le territoire de la Région. Par ailleurs, sur ces 2.455 taxes, 1.466 l'ont été pour des dépôts clandestins divers, donc 1032 pour des sacs non autorisés. La plupart du temps, les taxes sont dressées sans l'aide de la police, mais pour une partie des enquêtes de quartier, la présence de forces de police est indispensable.

La répartition des caméras sur le territoire dépend des points noirs visés. En règle générale, entre 6 et 8 caméras sont utilisées au quotidien à Laeken Sud. Les caméras sont placées et gérées par une société privée et non par le service Propreté Publique. La commune communique à cette société les points noirs à surveiller via la caméra. La société privée ne connaissant pas le terrain ni ce que le service Propreté Publique veut filmer, la caméra est souvent mal positionnée ou devant un élément cachant l'endroit qui devrait être surveillé. Par ailleurs, lorsqu'on enlève la caméra installée à un point noir, les dépôts clandestins réapparaissent après quelques semaines à l'endroit précédemment surveillé.

Depuis 2015, la cellule Propreté Publique a accès à la banque de données de la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV). Cet accès a permis au service Propreté de développer des opérations de surveillance sans l'appui de la police. Cet accès à la banque de données DIV est essentiellement utilisé en dehors d'opérations spécifiques, lorsque les agents assermentés se déplacent sur le territoire de la Ville de Bruxelles et constatent des salissures de l'espace publique depuis des véhicules ou pour identifier des véhicules qui ont été filmés par nos caméras.

En 2021, 118 taxes ont été mises sur cette base par la Propreté Publique seule ainsi que 2 par les agents assermentés des Espaces Verts, soit un total de 120. Les véhicules ayant été filmés puis identifiés sur base de la consultation de la DIV ne sont pas inclus dans ce chiffre, mais dans celui des taxes caméras.

Opérations d'ouverture de sacs-poubelle sorti en dehors des heures/lieux prévus à cet effet.

Les sacs sortis au mauvais moment sont une problématique importante sur le territoire de la Ville de Bruxelles, mais la crise sanitaire et la quantité de travail demandée par l'analyse des images caméras a très fortement réduit les actions dédiées à cette problématique.

Le service Propreté Publique prévoit en principe chaque semaine entre 5 et 12 actions d'ouverture des sacs poubelle déposés au mauvais moment, dont 2-3 actions par semaine à Laeken Sud.

Ces actions sont menées en présence d'un agent assermenté qui, en collaboration avec du personnel ouvrier du service, fouille les sacs-poubelle présents sur la voie publique en dehors des heures autorisées, afin d'en identifier les propriétaires.

Le service Propreté a également poursuivi ce type d'opérations les week-ends à 35 reprises durant l'année 2021.

Les opérations du week-end

Le service Propreté a également poursuivi les opérations les week-ends. Jusqu'au 18 mars 2020 ces opérations visaient essentiellement l'ouverture de sacs en dehors des heures, mais suite à la crise sanitaire, elles ont plus été dirigées vers la tenue d'enquêtes de quartier et l'enlèvement des dépôts clandestins. Vingt-cinq de ces actions ont été menées durant l'année 2020, et 35 en 2021 (redite).

Enquêtes de quartier

Par ailleurs, les agents assermentés, principalement de la cellule verbalisation, réalisent régulièrement des enquêtes de quartier et des fouilles pour identifier les auteurs de dépôts clandestins en tous genres.

ACTIONS CONJOINTES AVEC LA POLICE

Le service Propreté Publique collabore avec la police dans le cadre de diverses actions visant soit les flagrants délits, soit la tenue de petites enquêtes de quartier (notamment suite à la constatation de faits via les images des caméras). Conjointement, en fonction du type d'opération choisi, elles se focalisent sur les « petites » incivilités (jet de mégots, de canettes, déjections canines, crachats et autres souillures de la voie publique), sur l'observation de lieux propices aux dépôts clandestins et/ou sur des enquêtes de quartier autour de dépôts clandestins.

Figure 4: Statistiques des opérations conjointes avec la Police

	2019	2020	2021
Nombre d'opérations conjointes avec la Police	45	63	45
Nombre de taxes communales émises suites aux opérations	145	140	59

De manière générale, ces actions donnent relativement peu de résultat direct mais elles sont aussi l'occasion d'effectuer de la prévention secondaire, visant à informer et sensibiliser les contrevenants sur leurs actions et à leur donner les moyens et les connaissances nécessaires pour ne plus reproduire ce comportement. Il s'agit d'une information qui lie souvent propreté, écologie, urbanisme, plaisir de vivre ensemble et sentiment de sécurité. C'est aussi l'occasion de développer des liens entre les agents de police et les agents assermentés du service Propreté.

Cependant, cette collaboration avec la police est réalisée uniquement sur demande du service Propreté. La collaboration est donc ponctuelle n'est pas assez fréquente sur base des besoins de la Ville de Bruxelles. Il en dégage un manque de synergie.

BILAN DES TAXES COMMUNALES DRESSÉES POUR INCIVILITÉS EN 2020

Dans le courant de l'année 2020, un total de 5.375 taxes pour incivilités en matière de propreté publique sur le territoire de la commune ont été approuvées par le Collège sur base des constats dressés par les agents assermentés de la cellule Propreté Publique, de la cellule Espaces Verts et/ou des forces de police, contre 7.571 en 2019. Cette diminution est en grande partie à mettre sur le compte de la crise sanitaire, qui a évidemment perturbé le travail des équipes.

Comme le montre la figure ci-dessous, la majorité des taxes sont émises par le service Propreté Publique seul.

Figure 5: Acteurs émetteurs des taxes sur le territoire de la Ville de Bruxelles en 2019 et 2020

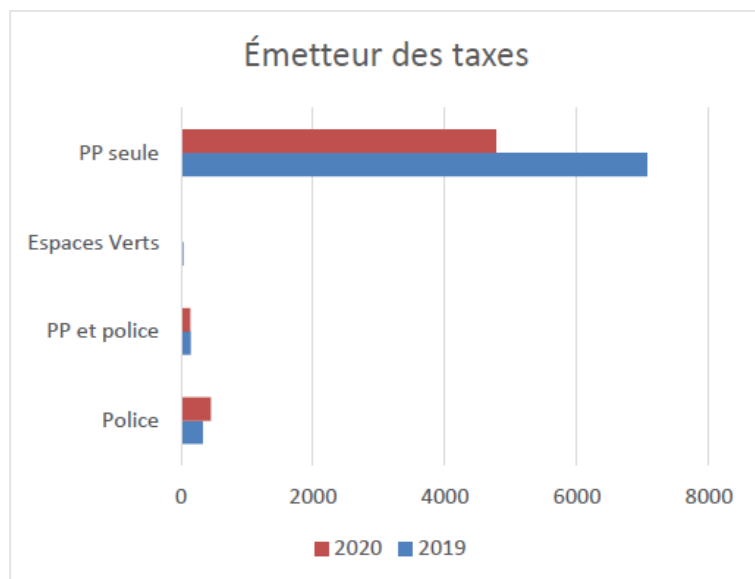


Figure 6: Acteurs émetteurs des taxes sur le territoire de la Ville de Bruxelles en 2020 et 2021

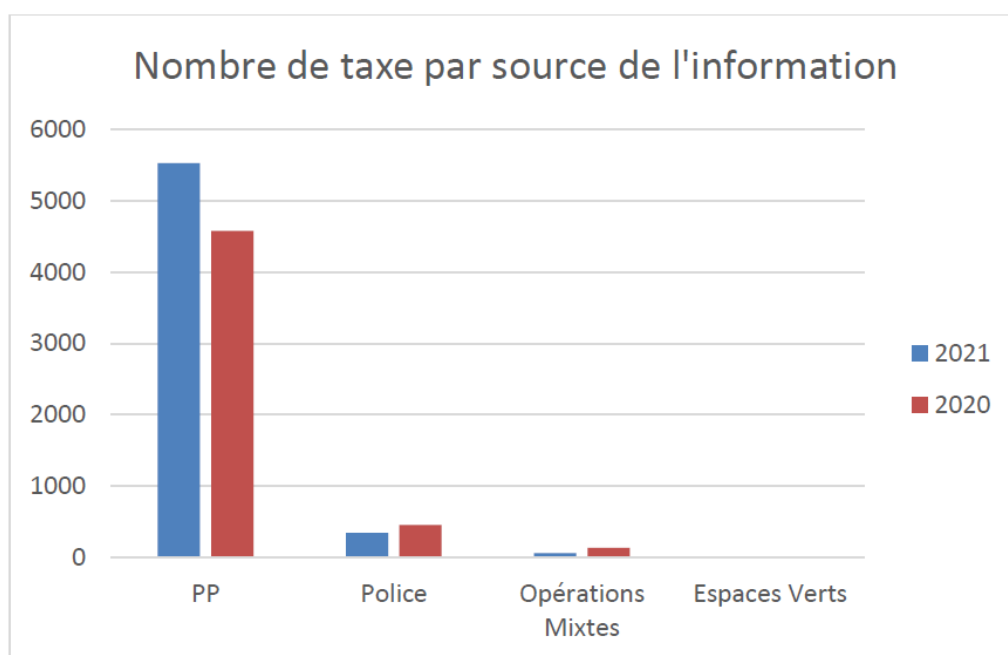
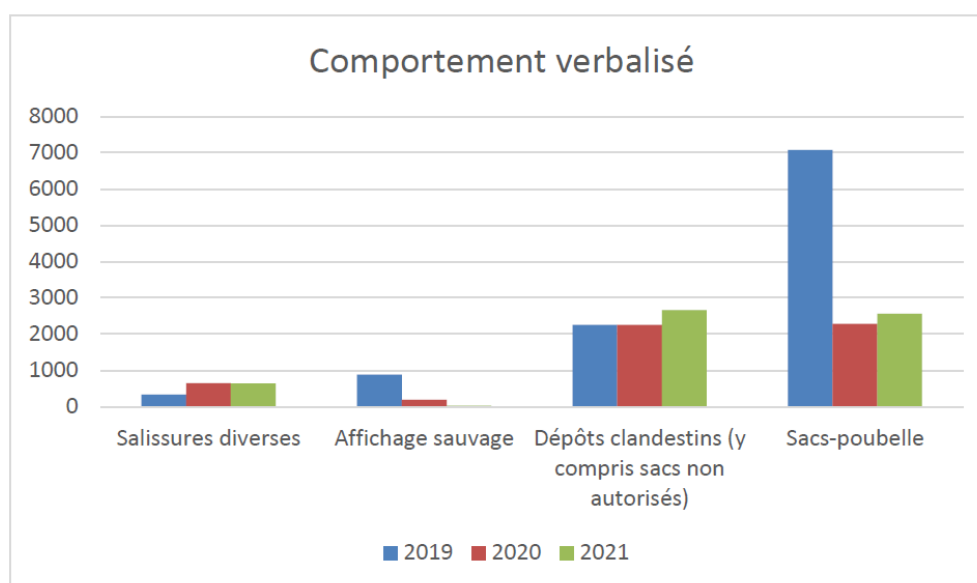


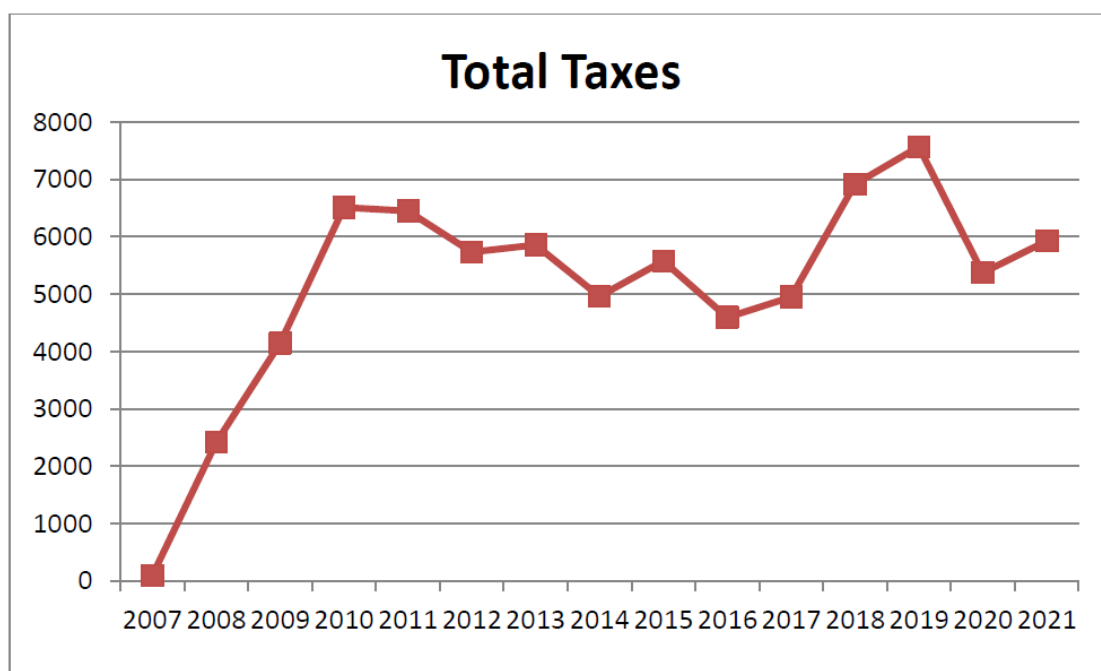
Figure 7: Comportement verbalisé sur le territoire de la Ville de Bruxelles en 2019, 2020 et 2021³



Évolution du nombre de taxes pour des faits liés à la Propreté Publique approuvées chaque année depuis 2007 :

³ « Sacs-poubelle » comprend les sacs en dehors des heures et les sacs sortis au mauvais endroit.

Figure 8: Évolution du nombre de taxes pour des faits liés à la propreté publique dans la Ville de Bruxelles



Le tableau ci-dessous reprend le bilan des taxes et comportements verbalisés à Laeken Sud en 2020.

Tableau 9: Bilan des taxes et comportements verbalisés à Laeken Sud en 2020

Laeken Sud 2020	
Nombre de taxes dressées avec la Police en opérations mixtes ou par la Police seule	17+11=28
Nombre de taxes dressées pour incivilités approuvées par le Collège	947
Taux de taxes réellement perçues par la commune	Estimation de 80%-90% (pas de chiffres précis disponible)
Nombre de taxes dressées pour incivilités par entité	Propreté Publique=751 sans les caméras + 168 avec les caméras Opération mixte=17 Police=11
Comportements verbalisés	■ 67 affiches ■ 387 dépôts clandestins en tous genres (y compris sacs non autorisés) ■ 46 salissures ■ 447 sacs en dehors des heures et/ou des lieux prévus

Il faut prendre en compte que 2020 était une année du confinement, donc pas nécessairement représentatif à 100% de ce que la commune fait d'ordinaire. Par ailleurs, les chiffres ne reprennent pas les sanctions administratives communales parce que la commune ne les reçoit plus. Il n'y en avait qu'entre 154 et 656 par an pour la totalité de la Ville de Bruxelles et probablement la majorité dans le Centre-Ville.

Il n'y a pas de travaux d'intérêt général possible avec le système de taxes. Pour instaurer un système de travail d'intérêt générale, il faudrait réinstaurer les sanctions administratives communales et ceci n'est pas à l'ordre du jour de la Ville de Bruxelles. Le système de sanctions administratives a un plafond relativement bas (maximum 350€) comparé au montant des sanctions encourues dans le cadre du système de taxe. Il n'y a pas de plafond pour les taxes communales dans le sens où les incivilités sont verbalisées par "unité", par exemple un mégot, un mètre cube de dépôt clandestin.

100 % des taxes communales pour lesquels la commune trouve un numéro national ou un numéro de TVA aboutissent sauf si la preuve n'est pas suffisante ou qu'il manque des informations importantes. Mais pas les chiffres non plus.

4.2.6 Volontaires / Embellisseurs

Des volontaires/ Embellisseurs ramassent des déchets sur le territoire de la Ville de Bruxelles durant l'année. Certains organisent des ramassages une fois par mois (ou presque), d'autres lors d'actions ponctuelles (nettoyage de bacs de plantes, de pieds d'arbres, lors du World Cleanup Day etc.).

Certains Embellisseurs contactent le service Propreté Publique lorsqu'ils ont besoin de matériel ou d'un accompagnement (via balayeurs ou ramassage des sacs à la fin de l'action, subside pour l'achat de matériel, etc.). D'autres Embellisseurs sont autonomes et organisent, une fois qu'ils ont le matériel (prêté ou acheté), des actions sans forcément informer le service Propreté Publique à chaque fois. Le service Propreté Publique reçoit parfois des nouvelles ou des photos des actions. Des groupes Facebook ont été créés pour maintenir le contact avec les Embellisseurs suite à des rencontres de quartiers organisées en 2020-2021. Les groupes Facebook sont gérés par le Cabinet de l'Échevine de la Propreté publique qui poste de temps en temps des informations et des photos de projets ou actions.

La commune leur accorde de l'aide et de la reconnaissance via le prêt ou don de matériel (pinces, sacs, gants, chasubles fluo, cendriers de poche), l'octroi de subsides en fonction des projets, des publications sur les groupes Facebook. Des rencontres en présence du Cabinet sont également organisées pour entendre leurs idées et motiver d'autres habitants à mettre en place des projets/actions. Lors de ces rencontres, un drink ou petit-déjeuner est prévu et les participants reçoivent un sac réutilisable avec une gourde, une charte d'engagement, une affiche « Embellisseurs » en français et néerlandais et un exemple de carton d'invitation pour contacter leurs voisins et les inviter à participer avec eux.

Il est impossible de préciser les quantités ramassées par ces Embellisseurs car la commune ne mesure pas les quantités collectées et il n'y a pas systématiquement une photo à la fin de l'action. Par ailleurs, on estime que plusieurs sacs sont remplis à chaque action mais que le nombre exact dépend de la zone, du nombre de participants, de la météo etc.

Le service Propreté Publique apprécie le travail des embellisseurs mais n'a pas la possibilité de suivre personnellement chacun d'entre eux. Le service Propreté Publique est par ailleurs conscient que l'initiative peut rapidement s'essouffler lorsque les volontaires déménagent.

4.2.7 Autres actions réalisées

Description d'autres actions menées les 4 dernières années (communication/sensibilisation, infrastructure et équipement, participation citoyenne, gestion de l'espace, répression, bonne gouvernance) et bilan dans un tableau par action.

Action 1	Sensibilisation à la collecte des déchets
Pilier	Sensibilisation/communication
Description	Ces actions ont pour but de rappeler aux citoyens les heures de sortie des sacs de déchets ménagers. Un document est distribué dans toutes les boîtes aux lettres. Il informe des jours de sortie des sacs, de l'heure à partir de laquelle les sacs peuvent être déposés devant les habitations ainsi que du fait que les sacs doivent être déposés contre la façade et non au pied d'un arbre ou autour

Action 1	Sensibilisation à la collecte des déchets		
	d'une corbeille publique. Il informe également les citoyens du montant de la taxe en cas de non-respect de ces horaires et de la nécessité d'informer l'Agence Bruxelles-Propreté en cas de non-collecte. Au total 383 actions de sensibilisation ont été organisées par le service : ■ 4 dans le Vieux Quartier Nord, ■ 2 à Neder-over-Heembeek, ■ 2 dans le quartier des Squares, ■ 29 à Laeken, ■ 345 dans le Pentagone dont 89 dans les Marolles, 61 dans le quartier Anneessens, 50 dans le quartier des Blindés, 145 aux abords du piétonnier, ■ 1 dans le quartier Louise. Durant ces différentes opérations, plus de 18.000 documents ont été distribués et les médiateurs ont rencontré et discuté avec plus de 3.500 personnes.		
Planning	Action récurrente réalisée depuis l'existence du service Propreté Publique. Prévue dans le planning de l'équipe en fonction des demandes du cabinet et en fonction du retour du service		
Partenaires mobilisés	/		
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	383 actions de sensibilisations organisées, 18.000 documents distribués, discussion avec plus de 3.5000 personnes.		
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Difficile à estimer après 2 ans, mais d'après les médiateurs cela ne fonctionne que si la verbalisation suit.		

Action 2		Opération de la Respect Team		
Pilier	Sensibilisation/communication			
Description	Les actions de la respect team ressemblent aux opérations haut-parleur, mais elles se déroulent sur plusieurs moments par artère. Les médiateurs rencontrent les citoyens en matinée, mais également en fin de journée, afin de rencontrer un maximum de personnes. Ils sont accompagnés d'un chef d'équipe et d'un balayeur du quartier et fournissent plus d'informations aux citoyens (mémo-tri, recyparcs, ...).			
Planning	Prévu dans le planning de l'équipe en fonction des demandes du cabinet et en fonction du retour du service. Seule une opération a été réalisée en 2021 à cause de la crise sanitaire.			
Partenaires mobilisés	/			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté, ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Pas de bon retour en 2021 car - la communication entre la Respect Team et les habitants n'a pas été adéquate. Les habitants écoutent mais n'appliquent pas les choses discutées. - Il n'y a pas de suivi points discutés avec les habitants ou commerçants pour voir s'ils se sont conformés aux règles. - Action réalisée qu'une fois en 2021. Il faudrait réaliser cela une fois par mois.			

Action 3		Rappel de l'obligation de contrat et sensibilisation quant aux heures de sortie des déchets auprès des commerçants		
Pilier	Sensibilisation/communication			
Description	En 2020, lors de ces actions auprès des commerces, les médiateurs ont également distribué un courrier et des flyers les sensibilisant au zéro déchet et à l'usage des corbeilles publiques par leurs clients. Ces actions ont eu lieu au niveau de grandes artères commerçantes telles que la rue Marie-Christine, la rue Neuve, la rue François Vekemans, la rue de Wand, l'avenue de Stalingrad, le boulevard Lemonnier, le boulevard Bockstael et l'avenue Houba de Strooper. Les médiateurs ont également distribué ces documents aux commerces de la zone Unesco et de l'Ilot Sacré			
Planning	2020			
Partenaires mobilisés	/			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Difficile à estimer après 2 ans, mais d'après les médiateurs cela ne fonctionne que si la verbalisation suit.			

Action 4		Rappel des lieux de dépôts des sacs-poubelle lors de travaux sur la voirie		
Pilier	Communication			
Description	Lorsqu'un chantier a lieu, il est fréquent que les habitants soient invités à déposer leurs déchets hors de l'emprise du chantier. Les médiateurs distribuent alors aux habitants concernés un document localisant les points de collecte temporaires et leur rappellent l'importance de respecter ces lieux. Le service Propreté publique a également créé des panneaux avec fléchage pour orienter les habitants vers ces points de collecte. Ces actions ont été menées à Laeken (square Prince Léopold, chantier Bockstael, avenue Général de Ceuninck), avenue de la Reine et surtout dans le Pentagone (rue des Pierres, chantier Bourse, chantier Lemonnier-Stalingrad, rue du Magasin, rue Philippe de Champagne, rue Duquesnoy).			
Planning	Action récurrente			
Partenaires mobilisés	Prévu dans le planning de l'équipe en fonction des demandes du cabinet et en fonction du retour du service			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté, ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Il y a bien évidemment des personnes qui ne respectent pas ces consignes. Mais il n'est pas possible de s'en passer, car les citoyens doivent être mis au courant.			

Action 5		Sensibilisation ciblée sur la problématique du nourrissage des pigeons et des déjections canines		
Pilier	Sensibilisation/communication			
Description	Les médiateurs se sont rendus dans divers quartiers de la Ville pour sensibiliser les citoyens au problème du nourrissage des pigeons et au ramassage des déjections canines. Ces actions se sont déroulées à Laeken (parc Laneau, place Joseph Willems, square Clémentine, square Jean Palfijn, parvis Notre Dame, boulevard Bockstael), dans le Pentagone (place Anneessens, place du Jardin aux Fleurs, place Fontainas, place de la Chapelle, porte de Hal, parc Maximilien,...) ainsi qu’au niveau de l’avenue Louise et des squares Ambiorix et Marie-Louise.			
Planning	Prévu dans le planning de l’équipe en fonction des demandes du cabinet et en fonction des plaintes et du feedback du service			
Partenaires mobilisés	/			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté, ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu’est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Il n'y a pas de catégorie « déjections » dans FixMyStreet. Toutes les plaintes n'ont pas été encodées non plus. Par ailleurs, les trottoirs sont régulièrement balayés et donc souvent ces nuisances disparaissent avant que les citoyens ne s'en rendent compte. Les médiateurs signalent que de telles incivilités doivent être verbalisées en continu par la police notamment, ce qui n'est pas le cas.			

Action 6		Distribution de conteneurs pour les sacs-poubelle		
Pilier	Infrastructure et équipement			
Description	Depuis plusieurs années la Ville collabore avec l’Agence Bruxelles-Propreté en ce qui concerne la mise à disposition de conteneurs oranges pour les déchets organiques. Depuis 2020, la Ville a également mis à disposition des habitants de certains quartiers des corbeilles rigides pour éviter que les sacs blancs ne soient déchirés par les renards, corneilles ou autres animaux. Ces corbeilles ont été distribuées aux habitants du haut de Laeken et de Neder-over-Hembeek.			
Planning	Depuis 2020			
Partenaires mobilisés	/			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté, ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu’est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Avant, la distribution était ciblée en fonction du quartier. Depuis juillet 2021, la Ville a publié un article informant que tout citoyen peut en disposer. Actuellement, les citoyens qui les reçoivent peuvent utiliser les conteneurs quand ils le souhaitent, et pas uniquement quand ils ont des problèmes de sacs déchirés. Par ailleurs, il n'est pas possible pour le service Propreté Publique d'estimer si les sacs sont déchirés à cause des animaux ou s'il s'agit de sacs éventrés suite au vandalisme, à la présence d'animaux ou bien à la négligence des agents Bruxelles Propreté.			

Action 7		Marquage au sol des lieux de dépôt des sacs-poubelle		
Pilier	Infrastructure et équipement			
Description	Dans le cadre de notre collaboration avec Bruciteam, nous avons apposé au sol des marquage de sacs pour préciser les lieux de dépôts de ces sacs aux abords d'impasses et de rues fermées par des grilles (impasse Madrille, rue de la Chauffrette, place Jo Cox). La rencontre avec les habitants pour leur expliquer le projet s'est faite avec les stewards de la Bruciteam.			
Planning	Action « one-shot » réalisée en 2020			
Partenaires mobilisés	Bruciteam			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté, ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Cette action n'a pas été évaluée			

Action 8		Réalisation d'animations de sensibilisation à la propreté publique dans les écoles primaires et secondaires de la Ville de Bruxelles
Pilier	Sensibilisation/communication	
Description	L'asbl GoodPlanet a presté 20 animations en primaire sur les 40 convenues. 14 étaient programmées entre mars et juin 2020 mais ont dû être suspendues à cause de la crise sanitaire.	

Action 8	Réalisation d'animations de sensibilisation à la propreté publique dans les écoles primaires et secondaires de la Ville de Bruxelles		
	En secondaire, un projet a été mené avec l'école Européenne de Laeken 4. L'objectif était de réaliser une capsule audiovisuelle sur la thématique de la propreté publique, entièrement imaginée et filmée par les élèves dans le but de la publier sur les différents réseaux sociaux de la Ville de Bruxelles. Un appel aux volontaires a été lancé dans l'école via un teaser vidéo et une affiche. Cela a permis de réunir 15 jeunes entre 13 et 17 ans très motivés par le projet à se retrouver les mercredis après-midi pour débattre et créer ensemble. Au long de l'atelier, une chaîne Youtube a été co-réalisée avec les élèves afin qu'ils aient accès à des films de références et des explications techniques sur le tournage d'un film. 3 capsules vidéos ont été réalisées par les élèves (en partie en distanciel suite au confinement) sur l'impact des déchets : ■ Le 7e continent : https://www.youtube.com/watch?v=7buwjiRF6Wg ■ La Planète Terre en 2100 : https://www.youtube.com/watch?v=WQC-db-4-dc ■ 8 millions de tonnes de plastiques : https://www.youtube.com/watch?v=7mcMStGAqz8		
Planning	Mars à juin 2020		
Partenaires mobilisés	asbl GoodPlanet		
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté, ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem

Action 8 Réalisation d'animations de sensibilisation à la propreté publique dans les écoles primaires et secondaires de la Ville de Bruxelles			
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	20 animations en primaire (sur les 40 initialement prévues) Un projet avec une école secondaire mobilisant 15 jeunes pour réaliser 3 capsules vidéos		
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	GoodPlanet est satisfait de l'action menée		

Action 9 Marquage de pochoirs « Ici commence la mer »			
Pilier	Sensibilisation		
Description	Marquage de pochoirs « Ici commence la mer » par la cellule graffiti dans le cadre des Journées Bruxelloises de l'Eau au mois de mars.		
Planning	Mars 2020		
Partenaires mobilisés	/		
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/		
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Les avaloirs sont curés régulièrement donc les plaintes sont plutôt rares. Par le passé, le service Propreté Publique n'a pas recensé si les avaloirs ont été bouchés suite à, par exemple, la chute de feuilles ou aux incivilités (travaux, mégots,		

Action 9	Marquage de pochoirs « Ici commence la mer »
	versage d'huile...). Il est donc difficile d'estimer l'impact de l'action.

Action 10	World Clean-up Day		
Pilier	Participation citoyenne		
Description	La « Journée mondiale du nettoyage », a été le point d'orgue de nos actions de sensibilisation. Des journées « portes ouvertes » de dix dépôts du service Propreté ont été organisées et les citoyens ainsi que les cadets de la Police (dans le centre-ville), des maisons d'enfants et de jeunes et des ambassades ont pu rencontrer les balayeurs du service et les accompagner durant leur tournée de nettoyage dans les différents quartiers. La veille, le 18 septembre, des médiateurs du service ont distribué des cendriers de poche et ont sensibilisé au tri des déchets avec l'association des commerçants Shopera dans le centre-ville. Une grande action de ramassage de déchets a également eu lieu. Plusieurs personnes (associations, habitants, entreprises etc.) ont également organisé des ramassages de déchets ce week-end-là, avec le soutien logistique du Service Propreté (prêt de matériel, ramassage des sacs à un endroit convenu, accompagnement).		
Planning	18 et 19 septembre 2020 18 septembre 2021 Prévu le 17 septembre 2022		
Partenaires mobilisés	Shorepa		
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem

Action 10 World Clean-up Day			
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	Nombre de participants au ramassage : une cinquantaine Nombre de sacs de déchets récoltés (ou poids) : une quarantaine		
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Cette action permet d'augmenter la visibilité du service Propreté Publique et de faire comprendre aux citoyens que la propreté est l'affaire de tous. Cependant, la commune n'a pas recensé le feedback des participants, uniquement au sein du service Propreté Publique.		

Action 11 Projet « Embellisseurs de rue »	
Pilier	Gestion de l'espace
Description	En 2020, le Cabinet de l'échevine de la Propreté publique et des Espaces Verts a lancé un nouveau projet avec les services Propreté et Espaces Verts dans le but d'engendrer l'engagement des citoyens pour un cadre de vie plus agréable (plus vert et plus propre). Ces rencontres visaient plusieurs objectifs : ■ Informer sur la vision de l'échevine et les initiatives mises en place par les services ■ Créer l'engagement des citoyens autour de ces actions ■ Faire émerger des nouvelles pistes d'action pour que les citoyens puissent eux-mêmes les porter et les réaliser. ■ Identifier des embellisseuses et embellisseurs par quartier. Les citoyens ont pu découvrir les outils et soutiens existants et proposer de nouvelles idées à chaque table pour un suivi courant 2021. Des groupes Facebook ont également été créés par quartier pour les habitants qui souhaitent échanger leurs idées entre voisins par ce biais. Les embellisseurs s'engagent pendant une durée d'1 an (renouvelable) à réaliser au moins deux actions reprises notamment dans une charte qui leur a été distribuée lors de ces rencontres.

Action 11	Projet « Embellisseurs de rue »
	Les types de actions sont : ■ la propreté : comment devenir exemplaire en matière de propreté, tri des déchets, organisation de ramassages collectifs, ... ■ la nature en ville : semer, planter, fleurir, adopter un pied d'arbre, installer des bacs potagers ou une plante grimpante, créer une ruelle verte, ... ■ le zéro déchet : mettre les poubelles au régime, réduire le plastique dans nos vies, refuser les emballages, réparer, recycler, composter, ... 
Planning	Cinq rencontres ont été organisées dans différents quartiers de la Ville en 2020 : ■ le 30 septembre 2020 dans le quartier Nord-Est ■ le 3 octobre 2020 à Laeken ■ le 7 octobre 2020 à Haren ■ le 14 octobre 2020 à Neder-Over-Heembeek ■ le 17 octobre 2020 dans le centre-ville Aucune réunion n'a été organisée en 2021 dû à la crise sanitaire. Cinq nouvelles rencontres sont prévues en 2022 : ■ Samedi 7 mai Quartier Cité Modèle ■ Jeudi 12 mai Auberge Jacques Brel - Quartier Notre dames aux neiges

Action 11		Projet « Embellisseurs de rue »		
	■ Mercredi 1er Juin Lycée Maria Assumpta – Quartier de Wand ■ Jeudi 16 juin – Palais du midi ■ Quartier Nord – lieu et date à venir			
Partenaires mobilisés	Habitants			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	5 rencontres réalisés en 2020 : ■ Laeken – 46 personnes ■ Quartier Nord-Est – 52 personnes ■ Pentagone – 31 personnes ■ Haren – 20 personnes ■ Neder-over-Heembeek – 18 personnes 3 rencontres réalisés en 2021 : ■ Quartier Marolles – 15 personnes ■ Quartier Anneessens – 5 personnes ■ Quartier Nord – 10 personnes			
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	<u>Rencontres :</u> 2020 Les réunions Embellisseuses – Embellisseurs de rue se sont déroulés avec succès en septembre – octobre 2020. Pas moins de 144 personnes se sont déplacées lors des 5 rencontres et d'autres ont marqués leurs intérêts par email.			

Action 11	Projet « Embellisseurs de rue »
	Néanmoins, le suivi des demandes, la complexité des démarches et les délais de réponses ont eu tendance à ralentir l'engouement des citoyens. 2021 Les rencontres Embellisseuses – Embellisseurs de 2021 avait clairement moins de succès que la première édition. Sur les 3 rencontres, une trentaine de personnes étaient présentes. Les raisons pour ce succès mitigé ne sont pas entièrement claires. Nous supposons : ■ Peur des rencontres à cause du Covid. ■ Rencontres organisées au moment d'un déconfinement en fin mai/début juin, les gens ont profité du déconfinement pour partir en vacances, organiser d'autres activités. ■ Problème avec la distribution des flyers : zones pas respectées par l'Entreprise de Travail Adapté FOES. ■ Pas assez de communication sur les rencontres ? ○ Prévoir plus d'affiches à accrocher dans des commerces, lieux de rencontre, ... ■ Pour la rencontre Anneessens : le lieu de rencontre trop loin pour les habitants. <u>Demandes:</u> Le suivi des demandes se fait par : ■ Les demandes via le site Végétalisons ■ Le service propreté publique ■ Les demandes via l'adresse mail des Embellisseurs Il n'y a pas de vue d'ensemble des demandes Embellisseurs-Embellisseuses pour l'instant. Ce qui pose problème pour le suivi du projet.

Action 12	Nettoyage des différentes sections de la commune
Pilier	Gestion de l'infrastructure et équipement

Action 12		Nettoyage des différentes sections de la commune		
Description	Chaque section était nettoyée de fond en comble : balayage, curage des avaloirs, ramassages des déchets sauvages et dépôts clandestins. Une annonce était faite aux riverains en leur demandant de bouger leur voiture pour rendre les avaloirs à portée de main. Le jour même, le service Propreté demandait à la Police pour qu'elle vienne dépanner les voitures qui bloquaient.			
Planning	Action récurrente réalisée 2 fois par an L'action a été réalisée jusqu'en 2012			
Partenaires mobilisés	Police			
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	Tous les coûts sont internes, impossible de les estimer	Personnel et autres services de la ville	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	Idem	Idem	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Idem	Idem	
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	/			
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	Actions arrêtées vers 2012 car ces actions mobilisaient trop de personnel pour un résultat très aléatoire et peu durable dans le temps, la voie publique étant resalée très rapidement.			

Action 13		Réunion bimensuelle des brigadiers avec les médiateurs
Pilier	Gestion de l'infrastructure et équipement	
Description	Tous les 2 mois, une réunion par section de la Ville (dont Laeken Sud) est réalisée avec les brigadiers, verbalisateurs et médiateurs de la section pour analyser les statistiques des	

Action 13		Réunion bimensuelle des brigadiers avec les médiateurs		
		signalements de la section et prendre des mesures pour améliorer certains points noirs. C'est le médiateur qui organise la réunion (extrait des données et planification de la date de réunion) et rédige les PV qui sont encodées dans l'outil interne de la Ville de Bruxelles.		
Planning		Action commencée en octobre 2021, réalisée tous les 2 mois.		
Partenaires mobilisés		/		
Moyens mis en œuvre et sources des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou de Bruxelles Propreté , ...)	Moyens	Moyens mis en œuvre	Source des moyens	
	Moyens financiers (en €)	/	/	
	Moyens humains (en ETP / heures / jours mobilisé pour la réalisation de l'action)	3 personnes par section tous les 2 mois		
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	FixMyStreet		
Bilan quantitatif / résultats (indicateurs de suivi)	Octobre 2021 : les 15 sections ont été couvertes Novembre 2021 : les 15 sections ont été couvertes Décembre 2021 : seules 6 sections ont été couvertes. En revanche, c'est tout à fait normal, car les sections et/ou les médiateurs étaient souvent absents. ⇒ 36 réunions en total			
	Objectifs	Retour		
	Améliorer la visibilité de l'état général de propreté au sein du service et enrichir la base de données	Objectif atteint		
	Échanger de façon formelle avec les sections avec un PV	Objectif atteint		
	Prendre en charge les dossiers endéans le mois qui suit la réunion	Objectif partiellement atteint Vu la charge de travail, il n'était pas possible de respecter le délai. La fréquence des réunions a été revue à la baisse, soit une réunion tous les deux mois.		

Action 13 Réunion bimensuelle des brigadiers avec les médiateurs		
	Améliorer l'échange entre la médiation et la verbalisation	Objectif pas atteint <i>Malheureusement, l'encodage des dossiers dans les outils actuels ne permet pas d'avoir plusieurs intervenants dans un même dossier. Les échanges par email ou à l'aide du PV ne permettent pas un suivi aisé et ne sont pas accessibles à tout le monde.</i>
Bilan qualitatif (qu'est-ce qui a bien marché / moins bien marché)	L'année 2021 était une année « test » pour ces réunions. La Ville souhaitait voir si la fréquence était adaptée et si ces réunions aidaient à avoir une meilleure visibilité sur les problèmes dans leurs sections. Suite au feedback des équipes, la fréquence des réunions a été revue à la baisse (tous les 3 mois).	

4.2.8 Points faibles et pistes d'amélioration

On réalise une brève analyse critique de la situation actuelle sur base des points précédents. Cette analyse consiste à identifier les points faibles et les éventuelles pistes d'amélioration déjà évoquées à ce stade, que ce soit par rapport à la gestion opérationnelle, aux actions menées, au budget et/ou au temps consacrés.

Tableau 10: Tableau identifiant les points faibles et pistes d'améliorations

Points faibles	Pistes d'amélioration
Pas d'objectif défini par action / pas de niveau de propreté à atteindre défini	Développer une méthodologie via la rédaction du PLP
Pas d'évaluation quantitative et qualitative des actions mises en place	Développer une méthodologie via la rédaction du PLP
Réalisation d'une communication concernant la propreté publique peu structurée et plutôt réactive aux événements	Campagne de communication structurée et proactive
Communication identique sur tout le territoire de la commune, ne prenant pas en compte les particularités de certaines sections ou de certains quartiers.	Réaliser des campagnes de communication ciblées par quartier ou section.
Certains habitants n'ont pas connaissance de l'application FixMyStreet	Campagne de communication concernant FixMyStreet
Caméras mal placées par la société privée	Avoir un responsable caméra par section donnant des indications à la société pour bien placer la caméra
Lorsqu'on enlève la caméra installée à un point noir, les dépôts clandestins réapparaissent après quelques semaines.	Installer des caméras fictives
La collecte en porte à porte des sacs par Bruxelles Propreté est parfois réalisée l'après-midi dans les rues commerçantes ou parfois oubliée dans certaines rues.	Encadrement de la collecte en porte à porte par la Ville de Bruxelles
Les communications via les flyers inefficaces car elles ne sont pas lues par les habitants.	
Les nouveaux habitants ne reçoivent pas tout de suite les informations utiles concernant la gestion des déchets	Créer un « welcome pack » pour les nouveaux arrivants dans la commune
Pas assez de smartphone pour les agents de terrain ou smartphone avec peu de mémoire, voire cassé.	Prévoir du budget pour l'achat de smartphone
Mauvaise visibilité / reconnaissance du service Propreté dans certaines rues, les habitants ne font	Campagne de communication pour mettre en avant le travail des agents du service de la Ville de Bruxelles

Points faibles	Pistes d'amélioration
pas la différence entre les agents communaux et les agents de Bruxelles Propreté.	Réfléchir à une meilleure visibilité du service Propreté par une mise en avant des logos de la commune lorsque les agents sont sur le terrain (sur l'uniforme, sur les camionnettes, ...).
Diminution du nombre d'agents A.L.E renforçant les équipes	
Diminution des agents sur le terrain avec les années	

4.3 Diagnostic de la propreté

4.3.1 Mesures quantitatives de la propreté

4.3.1.1 Données collectées via les signalements

Les tableaux ci-dessous reprennent le nombre signalements concernant la propreté publique introduits via les différents canaux de communication pour l'année 2020 et 2021 en fonction des différentes catégories de signalement :

Tableau 11: Signalements pour la propreté publique, comprenant tous les canaux de communication en 2020

Catégorie	Section 14	Section 15	Section 16	Section 20	Total 2020
Bulles à verre	1				1
Corbeille abîmée	1				1
Vélos	1				1
Absence de balayage	2				2
Canisite non-entretenu	2				2
Mauvaises herbes			1	2	3
Nourrissage pigeons, chats	3				3
Feuilles	4				4
Poteau/Potelets abîmés	2		2	1	5
Rue/trottoir abîmé(e)	3			2	5
Terrain abandonné	2		3		5
Déjections	3	1	1	1	6
Conteneur	2	3		2	7
Encombrants	4	2	1	1	8
Graffitis	6		2	2	10
Corbeille qui déborde	4		1	7	12
Hygiène	5	2	3	4	14
Avaloir bouché	11	3	3	4	21
Taxes	15	3	4	4	26
Rue sale	12	2	5	10	29
Non enlèvement par Bxl Propreté	36	4	9	2	51
Autres	42	13	15	19	89
Sacs en dehors des heures	90	20	21	32	163
Sacs non conformes	218	54	73	64	409
Dépôts clandestins	6065	1300	1408	1748	10521
Total	6534	1407	1552	1905	11398

Tableau 12: Signalements pour la propreté publique, comprenant tous les canaux de communication en 2021

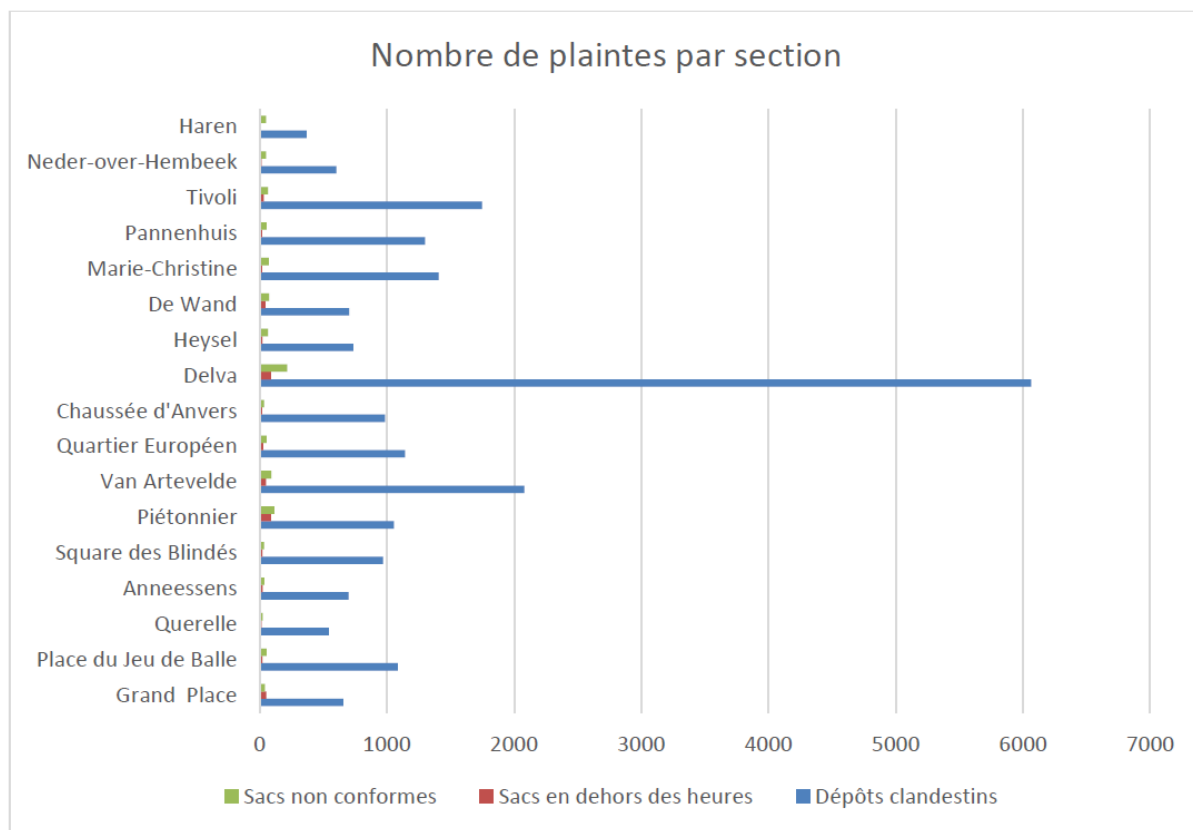
Catégorie	Section 14	Section 15	Section 16	Section 20	Total 2021
Mégots		1			1
Oliobox				1	1
Pied d'arbre	1				1
Placement des affiches		1			1
Végétation débordante				1	1
Absence de balayage	1		1		2
Corbeille qui déborde	1			1	2
Infos			2		2
Nourrissage pigeons, chats	1		1		2
Arrêt des collectes	1		2		3
Terrain abandonné	2			1	3
Toilettes accueillantes			3		3
Corbeille abîmée	3		2		5
Graffitis			5		5
Hygiène	4		1	1	6
Poteau/Potelets abîmés	4		1	1	6
Cabinet	5	1	1		7
Rue/trottoir abîmé(e)	4		2	1	7
Caddie/Chariot	4	3		1	8
Conteneur	5			3	8
Taxes	2	1	2	3	8
Encombrants	1	3	5		9
Voiture/Scooter/Moto	3		3	3	9
Déjections	11	1		1	13
Caméra (demande)	9		6	1	16
Rue sale	6	2	6	3	17
À surveiller	14	9	2	4	29
Avaloir bouché	18	6	6	4	34
Vélos	15	8	7	6	36
Non enlèvement par Bxl Propreté	22	9	6	6	43
Autres	23	8	5	11	47
Sacs en dehors des heures	123	37	103	40	303
Sacs non conformes	172	34	124	59	389
Dépôts clandestins	4601	909	1456	1470	8436
Total	5056	1033	1752	1622	9463

La majorité des signalements concerne des problèmes de dépôts clandestins, sacs non conformes, sacs en dehors des heures et demande une intervention du service Propreté Publique ou de l'Agence Bruxelles-Propreté.

L'augmentation du nombre de signalement d'avaloir bouché (déchet ou feuilles) serait lié à l'augmentation d'habitants sensibilisés suite aux inondations en juillet 2021 qui font plus attention aux choses pouvant obstruer les avaloirs.

Le graphique ci-dessous montre la répartition du nombre de plaintes reçues par quartier (celles dépendant de la Région ne sont pas prises en compte).

Figure 9: Nombre de plaintes via FixMyStreet par section en 2020



N.B. : Laeken Sud comprend la section Delva, la section Bockstael + Pannenhuis, la section Marie Christine et la section Tivoli.

4.3.1.2 Données collectes par les mesures réalisées avec l'outil « Clic4WaPP »

Pour compléter le diagnostic de la propreté, la Ville de Bruxelles a réalisé des mesures de la propreté à Laeken Sud via l'outil de mesure « Clic4WaPP ». Le tableau ci-dessous présente des types de déchets et autres nuisances à l'origine des incivilités observées qui sont mesurées via cet outil.

Tableau 13: Types de déchets et autres nuisances à l'origine des incivilités observées

Déchets sauvages	Autres nuisances
○ Les mégots ○ Les chewing-gums ○ Les emballages jetés après consommation de boisson ou de nourriture ○ Les journaux ○ Les morceaux de verre ○ Les sacs plastiques vides ○ Les petits déchets divers ○ Autres	○ Dépôts clandestins ○ Poubelle publique débordante ○ Poubelle non-réglementaire ○ Déjection canine et autre déjection animale ○ Déjections d'oiseaux ○ Etat de délabrement (bâtiment/équipement délabré) ○ Déchet de construction (hors dépôt clandestin) ○ Rigole/canalisation bouchée ○ Affichage sauvage ○ Graffiti/tags ○ Soupirail encombré ○ Souillure adhérente

La Ville de Bruxelles a défini un plan d'échantillonnage comprenant 18 tronçons dans le quartier Laeken Sud reprenant 8 types de lieu. Le tableau ci-dessous présente ces tronçons.

Tableau 14: plan d'échantillonnage de Laeken Sud

Type de lieu	Nom des rues	Tronçons
Alentours d'école	Rue de Molenbeek	100 m autour de l'école de chaque côté
Alentours d'école	rue Jacobs Fontaine < Thys-Vanham	du 1 au 21, < thys vanham
Arrêts de transport en commun	Station Bockstael (tram, métro et bus)	200m autour de la station d'un seul côté
Quartiers commerçants	Rue Marie Christine	du 195 à la place Bockstael et du 210 à la place Bockstael
Quartiers commerçants	Rue Fransman	du 1 au 15 et du 2 au 14
Quartiers commerçants	Bd Bockstael	du 211 au 229 et de la place Bockstael au 276
Centres de villes	Place Bockstael	Commencer au passage piéton puis le long de la bibliothèque et finir près de la pharmacie
Centres de villes	Place Willems	Toute la place
Centres de villes	Parvis Notre-Dame	du 10 au 17
Stations-services et parkings	Claessens	Entre l'entrée et la sortie de la station
Bords de routes communales	Bd Bockstael (< Rondpoint Pouchkine)	Tour du rondpoint

Bords de routes communales	Avenue de la Reine	Escalier passage Chambon/Molenbeek et du 304 au 296
Espaces naturels fréquentés et parcs	Rond Point Pouchkine	
Espaces naturels fréquentés et parcs	Sq Léopold	de Emile Delva à Jean Neymans
Espaces naturels fréquentés et parcs	Pocket Park Laneau	Chemin du milieu
Quartiers résidentiels	Tivoli	du 1 au 19 et du 2 au 10
Quartiers résidentiels	rue du Gaz	du 2 au 28 et le long de la grille de l'école
Quartiers résidentiels	Palais Outre-Ponts	du (428 au pont et en face du 428 à l'urinoir

Le responsable des mesures, Matej Volesini a désigné trois agents pour la réalisation des mesures : Anis Berroho, Edgard Sebastiao et Catherine Degimbe. Les mesures ont été réalisées le mercredi 4 mai 2022 après-midi. Le dernier nettoyage de tronçons a été réalisé le jour même en matinée.

Les principales observations sont :

- Les principales nuisances observées (hors déchets sauvages) sont, par ordre d'importance :
 - Affichage sauvage et affichettes
 - Graffiti/tag
 - Poubelle non-réglementaire
- Les principaux déchets sauvages observés sont, par ordre d'importance :
 - Mégots
 - Chewing-gum
 - Canettes et emballages alimentaires
- Les tronçons les plus sales, par ordre d'importance, sont :
 - Marie Christine (quartier commerçant)
 - Palais Outre Pont (quartier résidentiel)
 - Place Bockstael (Centre-ville)
 - Tivoli (quartier résidentiel)
- Les déchets aux abords des écoles n'étaient pas des déchets liés aux écoliers mais aux habitants fréquentant ces lieux (canettes et mégots de cigarettes).
- Sur le tronçon de l'Avenue de la reine, les déchets se trouvaient entre les voitures.
- Les tronçons d'espaces naturels étaient relativement propres car la malpropreté se manifeste principalement lors des beaux jours de printemps et en été.

Les résultats des mesures réalisées le 4 mai 2022 sont synthétisés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 15 : Nombre d'unité de malpropreté moyen par catégorie de déchets et par type de lieu

Type de lieu	Nbre Zones	Déchets sauvages	Autres nuisances	Total nuisances
Alentour école ou arrêt transport en commun	3	6	5	11
Quartiers commerçants	3	13	8	22
Centre-ville	3	7	4	11
Station-service/parking/bords de routes communales	3	8	6	13
Espace naturel fréquenté/parc	3	9	4	13
Quartiers résidentiels	3	12	14	26

4.3.2 Mesures qualitatives de la propreté

À venir : principales observations de la séquence 4 avec le panel multi-acteurs.

4.3.3 Points noirs du quartier Laeken Sud

Le « **point noir** » se définit comme un lieu où l'on trouve des déchets et/ou des dépôts et/ou des salissures de manière récurrente. Il comporte donc 3 notions : le lieu, le type de nuisance et la fréquence d'apparition.

Le tableau ci-dessous reprend les principaux points noirs identifiés dans le quartier Laeken Sud.

Tableau 16: Tableau reprenant les points du quartier Laeken-Sud

Type de lieu	Type de déchet	Fréquence d'apparition	Groupe-cible particulier
Rues commerçantes	Sacs déchirés, sacs non conformes, sacs non collectés	Toutes les semaines	Commerçants n'ayant pas de contrat de gestion des déchets avec Bruxelles Propreté, les agents Bruxelles Propreté réalisant la collecte en porte à porte trop tard dans les rues commerçantes

Type de lieu	Type de déchet	Fréquence d'apparition	Groupe-cible particulier
Aux abords des bulles à verres	Déchets de verres, dépôts clandestins, déchets de bouteilles consignées ⁴	Tous les jours	Habitants de la Ville de BXL et d'autres communes en dehors de la région bruxelloise
Aux abords des conteneurs de huiles usagées	Huiles usagées, dépôts clandestins	Toutes les semaines	Habitants
Aux abords des conteneurs à cartons (section 20, Tivoli)	Cartons	Toutes les semaines	Habitants de l'immeuble et les habitants voisins (car pas de badge riverain)
Places avec bancs et petits espaces verts	Mégots de cigarette, déchets sauvages	En fonction de la météo	Habitants du quartier et groupes de jeunes qui se réunissent le soir
Aux abords des écoles	Déchets sauvages	Tous les jours ou toutes les semaines	Enfants et parents, habitants
Parcs	Corbeilles débordantes, sacs déchirés par les pigeons	Toutes les semaines	Habitants
Pieds d'arbre dans les rues	Petits déchets sauvages	Tous les jours	Habitants
Espaces entre bâtiment et escalier, passerelle, ...	Dépôts clandestins, déchets sauvages	Toutes les semaines	Habitants
Aux abords des chemins de fer	Déchets ménagers, déchets sauvages	Toutes les semaines	Habitants

Cette liste des points noirs a été élaborée sur base de la connaissance des responsables des sections ainsi que des responsables du service Propreté Publique.

4.4 Identification des partenaires potentiels

La commune identifie tous les acteurs pouvant potentiellement faire partie d'un partenariat : car l'acteur est présent dans la commune, car l'acteur a déjà participé à des actions de la commune, car il y a un bon terrain d'entente avec l'acteur, car une collaboration est déjà présente avec la commune, etc.

Les partenaires potentiels identifiés sont repris dans le tableau ci-dessous. Pour chacun des partenaires avec lesquels la commune pourrait envisager de réaliser un partenariat, on identifie :

⁴ La présence de sacs contenant des bouteilles consignées à côté des bulles à verre pourrait être expliquée par l'envie de certains citoyens de venir en aide aux SDF qui peuvent récupérer les cautions des bouteilles consignées.

- Le type de partenariat possible (financier, matériel, humain ou technique),
- L'objectif du partenariat envisagé : les premières idées de projets qui pourraient être lancés avec le partenaire.

Tableau 17: Liste des partenaires potentiels

Partenaires potentiels	Type de partenariat	Objectif du partenariat envisagé
La Région Bruxelles-Capitale	Financier	Subsides, appels à projet
Bruxelles Propreté	Humain, matériel, technique	Amélioration de la collecte en porte à porte
Communes voisines : • Jette, • Koekelberg, • Neder-over-Heembeek • Schaerbeek, • Wemmel	Humain	Action en collaboration, concertation
Écoles : • Leidstar School-Claessensstraat 59 • Basisschool Sint-Ursula, Dieudonné Lefèvrestraat 41 • Ecole primaire Emile Bockstael • Ecole Steyls	Humain	Sensibilisation et participation citoyenne
Maisons de quartier : • Maison de quartier Willems, place Joseph Benoît Willems • Maison de quartier Mellery, Rue Mathieu Desmaré, 10 • Espace S de Laeken, Rue de la Comtesse de Flandre, 4	humain	Sensibilisation et participation citoyenne
Maisons des jeunes : QUARTIER LAEKEN CENTRE: L'HORIZON, Rue de Moorslede 54	Humain	Sensibilisation et participation citoyenne
Maisons d'enfants : Maison des Enfants L'Horizon, Rue de Moorslede 54	Humain	Sensibilisation et participation citoyenne
Comités de quartier : • Comité de quartier de la rue des artistes, les habitants de la rue de Vrière, Rue des Horticulteurs, Rue des chrysanthèmes, Rue Draps Dom et Médori • Comité de quartier Marie-Christine reine Stéphanie (comprend également des commerçants) • Comité de quartier « Jan Bollen »	Humain	Sensibilisation et participation citoyenne

Partenaires potentiels	Type de partenariat	Objectif du partenariat envisagé
- Comité de Quartier Bockstael-Thys-Vanham - Wijkcomité "Square Prins Leopold I" - Habitants du Clos Steyls		
Police locale	Humain	Prévention et répression
Entreprises du secteur HORECA, commerçants	Technique	Contrat de collecte avec Bruxelles Propreté, installation de cendriers/poubelles, sensibilisation des consommateurs
Associations : - Asbl Picol, 160 Bd Emile Bockstael et Coordination sociale de Laeken - Projet de Cohésion Sociale Léopold, Square Prince Léopold 49 - Asbl Laeken Découverte, Rue du Champ de l'Eglise, 2 - Asbl Laeken.Brussels, Rue du Siphon 62 - JCI Bruxelles, Boulevard Emile Bockstael 193 - Asbl L'Interstice, Place de la Maison Rouge - Asbl Public, rue Tivoli et projet Au bord de l'Eau - Asbl Clean Walker - Asbl Less Béton - Asbl Amorce - Asbl BRAVVO - Asbl GoodPlanet - Asbl Coordination Senne - GEMEENSCHAPSCENTRUM NEK-KERSDAL, Emile Bockstaellaan 107 - Maison de la Création (site Bockstael et site Gare) - Asbl Convivence - Asbl Habiquart L28 - Asbl PARCKFARM	Humain	Communication et participation citoyenne, relayer la communication concernant les actions de la Ville de Bruxelles
Embellisseurs	Humain	Participation citoyenne
Entreprises de logements sociaux	Humain	Communication et sensibilisation

Partenaires potentiels	Type de partenariat	Objectif du partenariat envisagé
Action citoyenne Clean The City Brussels	Humain	Sensibilisation et participation citoyenne
Foyer Laekenois	Humain	Sensibilisation et participation citoyenne

4.5 Conclusion du diagnostic

Une grille de type « AFOM » (Atouts/Faiblesses/Opportunités/Menaces) permet de livrer une vision synthétique du territoire et des enjeux que représente le plan local de propreté pour le quartier Laeken-Sud.

Tableau 18: Analyse AFOM de Laeken Sud

	Positif	Négatif
Interne	Atouts : • Présence de 3 médiateurs et 2 verbalisateurs ; • Utilisation de FixMyStreet ; • Bonne connaissance du mobilier urbain sur le territoire ; • Bonne connaissance du terrain ; • Géolocalisation des poubelles publiques ; • Utilisation de caméras mobiles ; • Bonne communication et collaboration entre les équipes du service Propreté Publique (balayeurs, médiateurs, verbalisateurs) ; • Bonne volonté des équipes sur le terrain ; • Budget disponible pour l'achat de machines et matériels.	Faiblesses : • Pas d'objectif défini par action / pas de niveau de propreté à atteindre défini ; • Pas d'évaluation quantitative et qualitative des actions mises en place ; • Communication peu structurée et plutôt réactive aux événements ; • Communication identique sur tout le territoire de la commune, ne prenant pas en compte les particularités de certaines sections ou de certains quartiers ; • Communication via flyers inefficace car elles ne sont pas lues par les habitants ; • Pas de « welcome pack » concernant les informations utiles pour la gestion des déchets pour les nouveaux arrivants dans la commune ; • Pas assez de smartphone pour les agents de terrain ou smartphone avec peu de mémoire, voire cassé ; • Caméras de surveillance mal placées, lors du placement réalisé par la société privée avec un agent de la section ; • Mauvaise visibilité / reconnaissance du service Propreté dans certaines rues, les habitants ne font pas la différence entre les agents communaux et les agents de Bruxelles Propreté ; • Diminution des agents sur le terrain avec les années. Le service travaille à flux tendu (article 60, 4/5^{ème} pénibilité, agent A.L.E.) alors que la quantité de travail augmente ; • Heures de travail des agents de terrain conséquents dans certains quartiers ; • Entretien des pieds d'arbre et des espaces verts insuffisant entraînant la malpropreté.

	Positif	Négatif
Externe	Opportunités : - Bonne collaboration avec les communes voisines pour les rues sur 2 communes ; - Présence d'Embellisseurs actifs sur le territoire durant l'année ; - Réseau associatif étendu et très actif.	Menaces : - Habitants peu sensibilisés et disciplinés à la problématique de la propreté publique ; - Certains habitants n'ont pas connaissance de l'application FixMyStreet ; - La collecte des sacs en porte-à-porte, par Bruxelles Propreté ou autre opérateur agréé, est parfois réalisée l'après-midi ou parfois oubliée dans certaines rues ; - Augmentation démographique sur le territoire de la Ville de Bruxelles ; - Création de nouveaux quartiers/immeubles sans réflexion concernant la gestion/collecte des déchets par Bruxelles Propreté et la Ville de Bruxelles ; - Trottoirs trop étroits empêchant le passage avec un appareil Glutton (exemple : dans la section 20) ; - Présence de commerces sans contrat de gestion des déchets avec Bruxelles Propreté (ex : Rue Marie Christine) ; - Lorsqu'on enlève la caméra installée à un point noir, les dépôts clandestins réapparaissent après quelques semaines ; - Collaboration avec la police ponctuelle mais pas assez fréquente, seulement sur demande du service Propreté Publique. Manque de synergie.

L'analyse des données fournies par la grille AFOM permettra de dégager des pistes d'actions potentielles qui constitueront une base de travail en vue de l'élaboration du plan d'actions.

5 Plan d'actions

5.1 Détermination de la stratégie de la commune

5.1.1 Lieux et/ou nuisances prioritaires

Les axes de travaux définis ont été travaillé de façon à répondre à la fois aux attentes des citoyens (discutées lors des deux réunions de panel multi-acteurs) et aussi aux besoins du service Propreté Publique (analysé dans le diagnostic).

Dans l'ordre de priorité par rapport aux fiches rédigés :

Tableau 19: problématiques/nuisances prioritaires

Problématiques/nuisances prioritaires	Nombre de fiches rédigées
Dépôts clandestins	7
Mégots	5
Abords des commerces et HORECA	4
Déchets sauvages	3
Total	19

Dans la catégorie « dépôts clandestins » sont incluses les catégories suivantes :

- Encombrants
- Sacs sortis au mauvais moment
- Sacs non-conformes
- Déchets de construction

Dans la catégorie « mégots » sont incluses les catégories suivantes :

- Mégots au sol
- Non-respect de l'obligation d'installation d'un cendrier devant chaque bâtiment destiné aux usages autres qu'uniquement l'habitation

Dans la catégorie « Abords des commerces et HORECA » sont incluses les catégories suivantes :

- Sacs non conformes
- Dépôts clandestins
- Non-respect des règles de propreté sur le trottoir et de l'occupation de l'espace public (terrasse, étalage, chevalet)

Dans la catégorie « Déchets sauvages » sont incluses les catégories suivantes :

- Déjections canines
- Emballages jetés après consommation de boisson ou de nourriture
- Journaux, prospectus, tickets

Les lieux prioritaires dans ce plan sont les abords de commerce et HORECA ainsi que les abords d'écoles et abords de bâtiments publics.

5.1.2 Détermination des objectifs globaux de résultats et de moyens

La définition des objectifs a été basée sur le diagnostic ainsi que le travail déjà entamé sur le terrain.

Les fiches d'action ont été séparées surtout entre la sensibilisation et la répression mais les objectifs globaux de résultats se chevauchent dans ces deux parties.

Étant donné que le service dispose d'une base de données riche et complète et que les actions ne nécessitent aucun subside externe, la plupart des objectifs visent à diminuer le nombre de signalement reçus. Le nombre de signalements n'étant pas le seul critère objectif, une enquête de satisfaction sera également réalisée auprès des citoyens.

Bien que cela puisse sembler contradictoire, il est précisé dans certaines fiches d'augmenter le nombre de signalements auprès d'un public cible avec pour but de créer de l'adhésion citoyenne. Qu'à cela ne tienne, le service fait déjà une différence entre les signalements externes et internes mais cette terminologie ne fait pas partie du présent plan et la donnée utilisée est définie dans chaque fiche précisément (signalement, plainte, prise de contact).

Les objectifs ont été choisis sur base de l'observation des évolutions entre 2021 et 2022, lorsque le nombre de signalements internes a augmenté suite à la stratégie mise en place en septembre 2021.

1. **Objectifs de résultats :**

- Dépôts clandestins :
 - Diminuer de 40% le nombre de sacs sortis au mauvais moment d'ici fin 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer de 60% le nombre de sacs sortis au mauvais endroit d'ici fin 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer de 40% le nombre de dépôts clandestins d'ici fin 2024 par rapport à 2022
- Mégots de cigarettes
 - Diminuer de 80% le nombre de mégots de cigarette autour des entrées des bâtiments entre le premier trimestre 2023 et le 4e trimestre 2023
 - Réduire de 40% le nombre de mégots de cigarette autour des écoles d'ici 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer le nombre de mégots de cigarette de 40% sur tout le territoire de Laeken Sud entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024
 - Diminuer de 40% le nombre de mégots de cigarette dans l'espace public entre le 4e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025
- Abords des commerces et HORECA
 - Augmenter de 80% le nombre d'établissements ayant souscrit un contrat commercial, et ce correctement dimensionné d'ici fin 2023 par rapport à 2022
 - Diminuer de 40% le nombre de signalements liés à la propreté autour des commerces d'ici fin 2023 par rapport à 2022
 - Diminuer de 10% le nombre de signalements pour salissure suite à une activité commerciale en 2025 par rapport à 2024
- Déchets sauvages :
 - Réduire le nombre de déchets sauvages autour des écoles de 60% d'ici 2024 par rapport à 2022

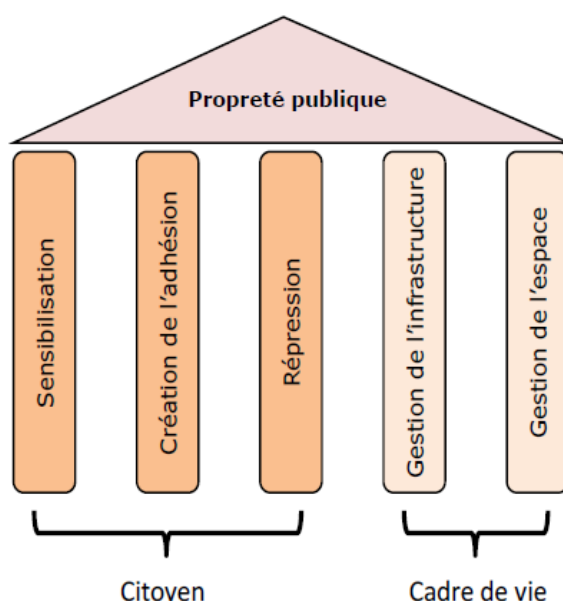
- Diminuer le nombre de déchets sauvages dans les lieux sensibilisés de 80% entre le premier trimestre 2023 et le 4e trimestre 2023
 - Diminuer de 50% le nombre de signalements liés à la propreté aux logements susceptibles d'être exploités par ces marchands d'ici fin 2024 par rapport à 2022
 - Répression :
 - Augmenter de 80% le nombre de SAC émises pour la non-existence du contrat en 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 80% le nombre de SAC et taxes émises pour les salissures et manquements au niveau des règles de propreté en 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 40% le nombre de taxes pour sacs non conformes utilisés par les commerçants en 2023 par rapport à 2022
 - Participation :
 - Augmenter le nombre de signalements de la part des citoyens de 20% en 2024 par rapport à 2022
 - Le nombre de signalements de la part des commerçants augmente de 40% d'ici fin 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 25% le nombre de signalements de la part des équipes opérationnelles et non pas de la part des habitants dans ces endroits en 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 40% le nombre de signalements du secteur associatif en 2023 par rapport à 2022
2. **Objectifs de moyens :**
- Allouer un budget de 33 560 € pour l'achat d'équipements/matériels pour certaines actions du PLP en 2023
 - Réaliser une réunion par mois avec le service propreté publique et le service verbalisation durant la mise en œuvre du plan.
 - Réaliser **19 actions** pour améliorer la propreté publique de Laeken sud en 2023
 - **Réorganiser le service travaux en 2023 //**
 - Réaliser une séance d'information auprès des citoyens concernant le PLP en 2023
 - Réaliser une communication via les canaux de communication habituels de la commune concernant le PLP au premier trimestre 2023.

5.2 Élaboration du plan d'actions

5.2.1 Sélection des actions et priorisation

Cinq piliers d'actions sont importants à combiner lorsqu'on aborde la lutte contre la malpropreté.

Figure 10: les 5 piliers



1. **La communication/sensibilisation**, invitant à un changement de comportement et de mentalité (Ex : articles dans le bulletin communal, sur les réseaux sociaux, dans la presse, placement de panneaux dans les rues ou sur des sites nettoyés, animations dans les écoles...). Pour que le message proposé aux citoyens soit unique et cohérent, il conviendra de coordonner les actions de communication et de sensibilisation avec les différents acteurs et de travailler sous une bannière commune (par ex. la bannière 'Wallonie Plus Propre').
2. **L'infrastructure et l'équipement**, passant par l'investissement dans du matériel de nettoyage, l'aménagement des espaces publics facilitant les gestes de propreté (Ex : adaptation du nombre de poubelles publiques en fonction des besoins, installation de bulles à verres enterrées, installation d'un revêtement en dur (dalle) sous les bulles à verre, installation de canisites...) ainsi que par l'orchestration des différents efforts opérationnels (Ex : réorganisation du service de propreté, augmentation de la flexibilité des horaires et des fréquences des services de nettoyage...).
3. **La création d'adhésion/participation** (Ex : organisation d'actions de ramassage des déchets, de plogging ...), ayant pour objectif le développement d'une adhésion et d'une participation dans la gestion de l'espace public, pousser les citoyens à s'approprier leur cadre de vie et à s'investir pour le conserver dans un état de propreté acceptable.
4. **La gestion de l'espace**, visant à améliorer les lieux de vie, réduire les zones à l'abandon et à créer un environnement agréable qui incite à le préserver (Ex : parterres de fleurs, décoration des espaces publics, enlèvement systématique des graffitis, etc.).
5. **La répression** (Ex : via l'engagement d'un agent constatateur, la formation des agents, l'adoption d'un nouveau règlement communal de Police, le placement de caméras sur les zones à dépôts clandestins fréquents...), signifiant l'augmentation des constatations, la distribution d'avertissements, de sanctions, mais également la médiation. Il s'agit d'atteindre le public peu sensibilisé à la propreté publique.

Par ailleurs, il existe des actions de **bonne gouvernance** permettant la coordination des différents efforts et missions, ainsi que la cohérence des instruments utilisés (mise en place de groupes de travail, suivi d'indicateurs, etc.).

Les axes de travaux définis ont été travaillé de façon à réponse à la fois aux attentes des citoyens (discutées lors des deux réunions de panel multi-acteurs) et aussi aux besoins du service Propreté Publique (analysé dans le diagnostic). Le tableau ci-dessous synthétise les actions sélectionnées, les piliers et nuisances concernées.

Tableau 20: synthèse des actions sélectionnées

Actions	Pilier(s)	Nuisance(s) concernée(s)
Action n°1 : Sensibilisation annuelle	Sensibilisation, communication, création de l'adhésion	Sacs-poubelle sortis au mauvais moment et au mauvais endroit Dépôts clandestins Faible utilisation de l'application FMS et tous les canaux de communication
Action n°2 : Sensibilisation des commerçants aux règles de propreté	Sensibilisation et communication	Dépôts clandestins Sacs non conformes Salissures sur la voie publique
Action n°3 : Partenariat entre les commerces et les services publics	Création de l'adhésion/participation Sensibilisation	Mégots Déchets sauvages Dépôts clandestins Tri des déchets
Action n°4 : Recensement des points noirs et la communication sur les actions dans ces endroits – on les appelle des « Endroits sensibles »	Communication Gestion de l'espace Création de l'adhésion/participation	Dépôts clandestins Mégots Déchets sauvages
Action n°5 : Installation des cendriers sur les bâtiments publics et non destinés à l'habitation (hors commerces et HORECA)	Sensibilisation Gestion des infrastructures	Mégots
Action n°6 : Sensibilisation des écoles aux règles de propreté	Sensibilisation Création de l'adhésion/participation	Mégots Déchets sauvages

Actions	Pilier(s)	Nuisance(s) concernée(s)
Action n°7 : Sensibilisation des usagers à la problématique des mégots et des déchets sauvages	Sensibilisation	Mégots Déchets sauvages
Action n°8 : Installation des éteignoirs sur les corbeilles publiques communales	Gestion de l'infrastructure	Mégots
Action n°9 : Balisage et mise en scène des dépôts clandestins de plus d'1 m³ ou qui sont identifiables	Répression Sensibilisation	Dépôts clandestins
Action n°10 : Création d'un label « Les voisins veillent à la propreté » ou « Le service veille à la propreté »	Création l'adhésion/participation Sensibilisation	Tous les types de nuisances liés à l'état de l'espace public : Dépôts clandestins Déchets sauvages Mégots Abords des commerces et de l'HORECA
Action n°11 : Utilisation des locaux poubelle et des conteneurs	Gestion de l'infrastructure Gestion de l'espace	Sacs sortis au mauvais moment et endroit (= dépôts clandestins)
Action n°12 : Obligation d'utiliser les corbeilles rigides Square Léopold	Gestion de l'espace Gestion de l'infrastructure Verbalisation	Sacs déchirés et mal présentés à la collecte
Action n°13 : Verbalisation des commerces et de leurs abords (suite de la fiche 02)	Répression	Dépôts clandestins Sacs non conformes Salissures sur la voie publique Occupation de l'espace public
Action n°14 : Verbalisation (du jet) des mégots et des déchets sauvages	Répression	Mégots Déchets sauvages
Action n°15 : Verbalisation accrue des points noirs	Répression	Dépôts clandestins (y compris les sacs-poubelle sortis au mauvais moment)

Actions	Pilier(s)	Nuisance(s) concernée(s)
Action n°16 : Contrôle transversal des commerces	Répression	Dépôts clandestins Sacs non conformes
Action n°17 : Contrôles urbanistiques	Répression	Dépôts clandestins Sacs sortis au mauvais moment et endroits Sacs non conformes
Action n°18 : Création de lien entre le service, les associations et les lieux culturels et de culte	Création de l'adhésion/participation Sensibilisation	Dépôts clandestins Sacs sortis au mauvais moment et endroits Déchets sauvages
Action n°19 : Mise en place des affichages contre les déchets sauvages dans les espaces verts choisis	Sensibilisation Gestion de l'espace Gestion de l'infrastructure	Déchets sauvages Mégots Espaces verts

5.2.1 Durée de mise en œuvre du plan local de propreté

La mise en œuvre des actions commence déjà en novembre 2022 avec notamment la création de nouveaux outils de sensibilisation.

Le déploiement des actions sur le terrain commence entre les mois de janvier et mars 2023.

Les actions durent toute l'année 2023-2024 et certaines sont à renouveler annuellement.

Les objectifs liés à la diminution du nombre de signalements s'étendent jusqu'à la fin 2024.

5.2.2 Planning des actions du plan

Figure 11: Planning des actions du plan

Error! Not a valid link.

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Année	2024												2025
Mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sep- tembre	octobre	novembre	décembre	janvier
Action 1	Envoi de l'en- quête de satis- faction Rédaction du bi- lan annuel	Sensibilisation et vie courante											Rédaction du bilan annuel
Action 2	Envoi de l'en- quête de satis- faction												
Action 3													
Action 4													
Action 5	Mesures Clic4Wapp Rédaction d'un bilan			Mesures Clic4Wapp			Mesures Clic4Wap p			Mesures Clic4Wapp			Mesures Clic4Wapp Rédaction d'un bilan
Action 6													

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Action 7	Mesures Clic4Wapp Rédaction d'un bilan								
Action 8	Mesures Clic4Wapp Contrôle des installations		Mesures Clic4Wapp		Mesures Clic4Wap p		Mesures Clic4Wapp		Mesures Clic4Wapp Rédaction d'un bilan
Action 9	Balisage des dépôts clandestins dans le quartier avec une rédaction des bilans mensuels et distribution des avis dans les boîtes aux lettres								
Action 10	Rencontre des citoyens en continu avec la remise des labels								Bilan an- nuel
Action 11	Contrôles du respect de la décision								
Action 12	Contrôles du respect de la décision								
Action 13									

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Action 14	Publication des articles dans Brusseleir et sur le site Web Bilan annuel									
Action 15	Bilan annuel	Verbalisation systématique des dépôts clandestins dans le quartier								Bilan annuel
Action 16	Création de la liste des endroits problématiques	Création du fichier de suivi	Création du planning	Réunion de suivi		Réunion de suivi		Réunion de suivi		Réunion de suivi Bilan annuel
Action 17	Bilan annuel	Réunions de suivi et contrôles urbanistiques								Bilan annuel
Action 18	Rédaction d'un bilan annuel									
Action 19	Mesures Clic4Wapp		Mesures Clic4Wapp		Mesures Clic4Wapp		Mesures Clic4Wapp			Remise du Bilan

5.2.3 Moyens consacrés pour la mise en œuvre du plan d'actions

- **Synthèse des moyens prévus pour l'ensemble des actions** pour avoir une vision globale des moyens totaux à mobiliser pour toutes les actions sélectionnées

Les moyens humains sont estimés dans chaque fiche-action. Il y aura une synergie entre ce PLP et ceux du secteur Dansaert - Anneessens et du secteur Vieux Quartier Nord ; certaines tâches réalisées dans le PLP de Laeken Sud serviront probablement pour les PLP des deux autres quartiers.

Les moyens financiers sont synthétisés dans le tableau ci-dessous. Ces achats seront réalisés via de achats groupés pour la commune entière ; le nombre exact pour Laeken Sud pourrait varier a posteriori.

Tableau 21 Synthèse des moyens financiers prévus pour l'ensemble des actions du plan

Actions	Budget communal
Action n°1	500 euros pour une plieuse
Action n°4	Plaques rouges adaptés 70 euros/pièce, à prévoir pour 50 endroits = 3 500 euros
Action n°5	Achats de cendriers – 200 euros/pièce*50 bâtiments publics
Action n°6	326 euros par animation en primaire donc au total 3260 euros
Action n°7	Chasubles adaptées : 50 euros/pièce *10 = 500 euros
Action n°8	20 euros /pièce * 80 poubelles= 1 600 euros
Action n°10	Coûts panneaux – 80 euros/pièce * 40 = 3200 euros (estimation => 10 rues problématiques et 4 panneaux par rue)
Action n°12	7 000 euros pour 250 poubelles
Action n°19	4 000 euros pour les panneaux
TOTAL	33 560 euros en 2023

- **Synthèse des partenaires mobilisés pour la mise en œuvre des actions du plan**

La commune compte mobiliser le plus de partenaires possibles dans le cadre de ce plan pour avoir plus d'impacts au sein du quartier de Laeken Sud. Les partenaires mobilisés pour ce plan sont décrits dans le tableau ci-dessous.

Tableau 22: Synthèse des partenaires mobilisés pour la mise en œuvre des actions du plan

Partenaires	Actions n°
Cellule communication	1, 3, 7, 9, 10
Urbanisme	1, 12, 17
Affaires économiques	2, 3, 13
Patrimoine public	5
Good Planet Belgium	6
Centrale d'achats	9, 19
Signalisation	10
Régie foncière	11

Partenaires	Actions n°
Les SISP	11
CPAS de la Ville de Bruxelles	11
Police	14, 16
Cabinet du bourgmestre	14
AFSCA	16
Service d'information et de recherche sociale	16
Associations	18
Lieux de culte	18
Lieux culturels	18
Espaces Verts	19

5.2.4 Description des actions retenues

Chaque action retenue est décrite sous forme de fiche-action opérationnelle comme la fiche type ci-dessous.

Tableau 23: Fiche action type

Action n°...	Titre de l'action		
Pilier(s)	Préciser le(s) pilier(s) concerné(s) (Communication / sensibilisation, Infrastructure et équipements, Participation, Gestion de l'espace, Répression) ou s'il agit d'une action de bonne gouvernance		
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Préciser les nuisance(s) et/ou lieux cible(s) et en quoi l'action répond à un point noir et/ou une faiblesse identifiée dans le diagnostic		
Problème/faiblesses/menaces ciblées			
Objectifs de l'action	Définir des objectifs chiffrés spécifique à l'action : 1. Objectifs de résultats (impacts attendus) 2. Objectifs de moyens (activité)		
Indicateurs de suivi de l'action	Définir deux types d'indicateurs, disponibles et fiables, en précisant la fréquence et la méthode de calcul / source de chaque indicateur Veillez à définir des indicateurs pour chaque objectif de résultat et de moyen de l'action		
	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul
	Indicateurs de résultat		

Action n°...	Titre de l'action																
	Indicateurs de moyen																
Description de l'action (étapes-clés)	Décrire l'action et son déroulement (étapes clés) et les publics cibles concernés.																
Porteur de l'action	Préciser la structure porteuse de l'action et l'animateur																
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Pour chaque partenaire, préciser la nature du partenariat (financier, technique (communication, expertise technique), humain, matériel, ...) et leurs rôles spécifiques pour l'action																
Planning de mise en œuvre	Préciser le planning (trimestre et année) pour les principales étapes de l'action. Préciser si l'action : - est à renouveler chaque année et indiquer la période de l'année ; - est un "one-shot" et indiquer la période de fin d'action.																
Moyens prévus	Indiquer les moyens nécessaires pour réaliser l'action et préciser la source des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou d'une intercommunale, ...) : <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Moyens</th> <th colspan="2">Source des moyens</th> </tr> <tr> <th>Disponibles</th> <th>À prévoir</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Moyens financiers (estimation du budget en €)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Moyens humains (estimation des ETP / heures / jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Moyens techniques (matériel nécessaire)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Moyens	Source des moyens		Disponibles	À prévoir	Moyens financiers (estimation du budget en €)			Moyens humains (estimation des ETP / heures / jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)			Moyens techniques (matériel nécessaire)		
Moyens	Source des moyens																
	Disponibles	À prévoir															
Moyens financiers (estimation du budget en €)																	
Moyens humains (estimation des ETP / heures / jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)																	
Moyens techniques (matériel nécessaire)																	

5.2.4.1 Fiche-action n°1 : Sensibilisation annuelle

Action n°1	Sensibilisation annuelle
Pilier(s)	Sensibilisation, communication, création de l'adhésion
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Sacs-poubelle sortis au mauvais moment et au mauvais endroit Dépôts clandestins Faible utilisation de l'application FMS et tous les canaux de communication

Action n°1

Sensibilisation annuelle

Problème/faibles
ses/menaces
ciblées

Avec ses quelque 10 000 signalements par an, la problématique des dépôts clandestins (y compris les sacs sortis au mauvais moment) constitue un problème majeur dans le quartier. Malgré les solutions légales qui existent, le service est confronté quotidiennement à une charge de travail trop importante. De plus, les citoyens ne connaissent pas toujours les canaux de communication pour faire part des problèmes aux services communaux.

Objectifs de
l'action**Objectifs de résultats :**

- Diminuer de 40% le nombre de sacs sortis au mauvais moment d'ici fin 2024 par rapport à 2022
- Diminuer de 60% le nombre de sacs sortis au mauvais endroit d'ici fin 2024 par rapport à 2022 grâce à la collaboration avec le service Espaces verts pour la végétalisation des arbres
- Diminuer de 40% le nombre de dépôts clandestins d'ici fin 2024 par rapport à 2022 (conjointement avec les fiches 9 et 15)
- Augmenter de 30% le nombre d'inscriptions pour les enlèvements à domicile d'ici fin 2024 par rapport à 2022
- Augmenter de 20% le nombre de prises de contacts reçues par les citoyens d'ici fin 2024 par rapport à 2022

Objectifs de moyens :

- Sensibiliser chaque rue du quartier au moins une fois par an
- Réaliser 6 réunions bimensuelles avec les sections
- Réaliser un bilan mensuel chaque mois
- Réaliser un bilan annuel

Indicateurs de
suivi de l'action

Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul
Indicateurs de résultat		
Nombre de sacs en dehors des heures	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
Nombre de sacs en dehors des lieux prévus,	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023

Action n°1 <i>Sensibilisation annuelle</i>			
	Nombre de signalements liés au dépôts clandestins	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
	Nombre d'inscription pour le service d'enlèvement	Mensuelle	Power BI – tableau de bord ; comparaison des statistiques
	Indicateurs de moyen		
	Nombre de courriers distribués	Mensuelle	Interne – tableaux de suivi spécifiquement créés
	Nombre de personnes rencontrées	Mensuelle	Interne – tableaux de suivi spécifiquement créés
	Nombre de visiteurs sur le site web	Mensuelle	Interne – cellule web à fournir les statistiques
	Campagne de feedback	Annuelle	Interne et externe – adresses email des citoyens ayant créé un signalement
	Nombre de réunions organisées	Annuelle	Tableau de suivi
	Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi
Description de l'action (étapes-clés)	■ Lister les endroits noirs (cf. fiche 'Points noirs') ■ Réaliser un planning des rues pour l'année ■ Créer les outils de sensibilisation (flyers, courriers et enveloppes) ■ Mettre en œuvre des outils de sensibilisation durant l'année selon le planning ■ Réaliser un planning de verbalisation (cf. fiche 'Verbalisation accrue') ■ Réaliser un bilan mensuel (12 par an) avec les rues sensibilisées, le nb de courriers ■ Réaliser un bilan annuel (janvier 2024) ■ Réaliser une enquête de satisfaction par rapport à l'état de propreté et les services fournis (janvier 2024)		
Porteur de l'action	Médiation pour la sensibilisation		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Service communication – mise en œuvre des outils de sensibilisation Service urbanisme – communication du nombre de ménages par rue		

Action n°1	<i>Sensibilisation annuelle</i>															
Planning de mise en œuvre	11/22 – 01/23 : Création des outils de sensibilisation 01/23 – 12/23 : Sensibilisation et vie courante (bilans mensuels) 01/24 – Envoi de l'enquête de satisfaction 01/24 – Rédaction et remise du bilan annuel 01/24 – 12/24 : Sensibilisation et vie courante (bilans mensuels) 01/25 – Envoi de l'enquête de satisfaction 01/25 – Rédaction et remise du bilan annuel															
Moyens prévus	Indiquer les moyens nécessaires pour réaliser l'action et préciser la source des moyens (budget de la commune, partenaire, subside régional ou d'une intercommunale, ...) :															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Moyens</th><th colspan="2">Source des moyens</th></tr> <tr> <th>Disponibles</th><th>À prévoir</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Moyens financiers (estimation du budget en € par année)</td><td>N/A, coûts internes</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)</td><td> Communication : 1 personne, 15h ouvrées pour la création des outils Médiation : 5 personnes, 70h ouvrées Urbanisme : 1 personne, 0,5h ouvrées par rue pour communiquer le nombre de ménages </td><td>0</td></tr> <tr> <td>Moyens techniques (matériel nécessaire)</td><td>Imprimantes et enveloppes</td><td>Plieuse (500 euros)</td></tr> </tbody> </table>	Moyens	Source des moyens		Disponibles	À prévoir	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	0	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Communication : 1 personne, 15h ouvrées pour la création des outils Médiation : 5 personnes, 70h ouvrées Urbanisme : 1 personne, 0,5h ouvrées par rue pour communiquer le nombre de ménages	0	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Imprimantes et enveloppes	Plieuse (500 euros)	
Moyens	Source des moyens															
	Disponibles	À prévoir														
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	0														
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Communication : 1 personne, 15h ouvrées pour la création des outils Médiation : 5 personnes, 70h ouvrées Urbanisme : 1 personne, 0,5h ouvrées par rue pour communiquer le nombre de ménages	0														
Moyens techniques (matériel nécessaire)	Imprimantes et enveloppes	Plieuse (500 euros)														

5.2.4.2 Fiche-action n°2 : Sensibilisation des commerçants aux règles de propreté

Action n°2	<i>Sensibilisation des commerçants aux règles de propreté</i>
Pilier(s)	Sensibilisation et communication
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Dépôts clandestins Sacs non conformes Salissures sur la voie publique Les points suivants ont été remontés dans le diagnostic et lors des panels multi acteurs : ■ Les commerçants ne sont pas toujours au courant des règles de propreté et de leurs obligations, par exemple les contrats commerciaux. ■ La propreté est un élément important pour rendre un quartier commerçant attrayant.

Action n°2		Sensibilisation des commerçants aux règles de propreté																		
Problème/faibles ses/menaces ciblées		- Les commerçants doivent prendre leur responsabilité afin que leurs abords soient propres et bien entretenus ; il ne s'agit effectivement pas de la responsabilité du service public. - Les commerçants doivent également s'engager pour la propreté.																		
		- Souscrire à un contrat commercial ; - Respecter le tri et les conditions du contrat ; - Respecter le Règlement Général de Police ainsi que les bonnes pratiques au niveau de la propreté. - Respecter les obligations quant à l'occupation de l'espace public																		
Objectifs de l'action		Objectifs de résultats : - Augmenter de 80% le nombre d'établissements ayant souscrit un contrat commercial, et ce correctement dimensionné d'ici fin 2023 par rapport à 2022 - Diminuer de 40% le nombre de signalements liés à la propreté autour des commerces d'ici fin 2023 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : - Sensibiliser chaque commerce sur le territoire de Laeken Sud en 2023 - Réaliser une réunion avec les associations des commerçants en 2023 - Réaliser un bilan mensuel par mois en 2023 - Réaliser un bilan annuel en 2024 - Réaliser une enquête de satisfaction auprès des commerçants par rapport à la gestion des déchets et des problématiques propreté dans le quartier en 2024																		
Indicateurs de suivi de l'action		<table> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de contrats commerciaux conclus dans les commerces</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi avec l'identifiant unique – contrôle du contrat, car ils sont obligés d'avoir une copie, si pas, demande de le souscrire dans 3 semaines. Sinon la verbalisation passe</td></tr> <tr> <td>Nombre de plaintes liées aux salissures provenant d'une activité commerciale</td><td>Mensuelle</td><td>Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre de commerces visités</td><td>1^{er} trimestre 2023</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr> </table>	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de contrats commerciaux conclus dans les commerces	Annuelle	Tableau de suivi avec l'identifiant unique – contrôle du contrat, car ils sont obligés d'avoir une copie, si pas, demande de le souscrire dans 3 semaines. Sinon la verbalisation passe	Nombre de plaintes liées aux salissures provenant d'une activité commerciale	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	Indicateurs de moyen			Nombre de commerces visités	1 ^{er} trimestre 2023	Tableau de suivi - comptage
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																		
Indicateurs de résultat																				
Nombre de contrats commerciaux conclus dans les commerces	Annuelle	Tableau de suivi avec l'identifiant unique – contrôle du contrat, car ils sont obligés d'avoir une copie, si pas, demande de le souscrire dans 3 semaines. Sinon la verbalisation passe																		
Nombre de plaintes liées aux salissures provenant d'une activité commerciale	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023																		
Indicateurs de moyen																				
Nombre de commerces visités	1 ^{er} trimestre 2023	Tableau de suivi - comptage																		

Action n°2					Sensibilisation des commerçants aux règles de propreté				
	Nombre de kits propreté distribués		1 ^{er} trimestre 2023		Tableau de suivi - comptage				
	Nombre de réunions organisées		1 ^{er} trimestre 2023		Tableau de suivi - comptage				
	Nombre de bilans rédigés		Mensuelle et annuelle		Tableau de suivi - comptage				
Description de l'action (étapes-clés)					■ Réunion entre le service PP et les affaires économiques ■ Préparation d'un fichier de suivi avec la liste des commerces et attribution d'un numéro unique ■ Sensibilisation ■ Verbalisation (cf. fiche Verbalisation des axes commerciaux) ■ Vie courante				
Porteur de l'action					Service Propreté Publique de la Ville de Bruxelles – cellule médiation pour le suivi, la rédaction et la sensibilisation				
Partenaires prévus (et leurs rôles)					Service communication : création des brochures/kits propreté Services Affaires économiques, dont notamment la cellule HORECA – organisation des réunions avec les associations des commerçants, fourniture de la liste des commerces et corédaction de la brochure/kit propreté				
Planning de mise en œuvre					11/2022 – 01/2023 : Création des outils de sensibilisation 02/2023 – 04/2023 : Sensibilisation 21/02/2023-21/04/2024 : Verbalisation (commence 21 jours plus tard et précisée dans une autre fiche) 05/2023-01/2024 : vie courante et enquête de satisfaction				

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Communication : 1 personne, 50h ouvrées Médiation : 6 personnes, 70h ouvrées Affaires économiques : 1 personne, 5h ouvrées	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	Impression	0

5.2.4.3 Fiche-action n°3 : Partenariat entre les commerces et les services publics

Action n°3		Partenariat entre les commerces et les services publics																			
Pilier(s)	Création de l'adhésion Sensibilisation																				
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Mégots Déchets sauvages Dépôts clandestins Tri des déchets																				
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Habitants peu sensibilisés à la problématique de la propreté publique. Il faut en effet que la sensibilisation soit assurée à la fois par le service mais aussi par des partenaires locaux.																				
Objectifs de l'action	de	Les commerçants doivent également s'engager pour la propreté en tant qu'acteurs locaux importants. Pour ce faire, ils reçoivent un label de la part de la Ville de Bruxelles. La Ville s'engage, quant à elle, à promouvoir ces commerces par la publication d'articles dans le magazine communal. Objectifs de résultats : ■ 10% de tous les commerçants sensibilisés s'engagent entre 01/2023-05/23 ■ Le nombre de signalements de la part des commerçants augmente de 40% d'ici fin 2023 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : ■ Déposer 200 documents non-obligatoire dans les commerces pour qu'ils s'engagent à veiller à la propreté de leur quarter en 2023 ■ 50 contrôles effectués suite à la remise du label en 2023 ■ 3 articles publiés sur les commerces engagés en 2023 ■ Réaliser un bilan annuel en 2024																			
Indicateurs de suivi de l'action	<table><tr><th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr><tr><td>Nombre de signalements de la part des commerçants</td><td>Mensuelle</td><td>Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023</td></tr><tr><td>Pourcentage du nombre de commerces sensibilisés vs. engagés</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi avec l'identifiant unique – delta entre les engagés et les sensibilisés</td></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr><tr><td>Nombre de signatures</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr></table>			Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de signalements de la part des commerçants	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	Pourcentage du nombre de commerces sensibilisés vs. engagés	Mensuelle	Tableau de suivi avec l'identifiant unique – delta entre les engagés et les sensibilisés	Indicateurs de moyen			Nombre de signatures	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																			
Indicateurs de résultat																					
Nombre de signalements de la part des commerçants	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023																			
Pourcentage du nombre de commerces sensibilisés vs. engagés	Mensuelle	Tableau de suivi avec l'identifiant unique – delta entre les engagés et les sensibilisés																			
Indicateurs de moyen																					
Nombre de signatures	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage																			

Action n°3		Partenariat entre les commerces et les services publics	
	Nombre d'actions de contrôle	Mensuel	Tableau de suivi - comptage
	Nombre de bilans dressés	Annuel	Tableau de suivi - comptage
	Nombre d'articles publiés dans le magazine communal/site Web	Annuel	Tableau de suivi - comptage
Description de l'action (étapes-clés)	Suite à la sensibilisation décrite dans la fiche 02, le médiateur dépose auprès du commerçant un document non-obligatoire avec lequel il s'engage, au-delà du respect des règles, de veiller à propreté général du quartier, au zéro déchet et à être point de contact pour le service propreté. ■ Création d'une base de données des commerces avec les adresses email ■ Envoi du mail de rappel au bout de 3 semaines ■ Création du label Commerce engagé ■ Impression d'un sticker/diplôme à remettre aux commerces ■ Création d'un fichier de suivi pour les contrôles ■ Création d'un article type ■ Création d'un document avec les exigences		
Porteur de l'action	Médiation PP		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Affaires économiques – cocréation du label et signature des label par l'échevin Communication – création graphique du label		
Planning de mise en œuvre	01/2023-02/2023 : Création du label 02/2023-05/2023 : Décernement des labels précédé de contrôles		

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	0
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Médiation : 5 personnes, 20h ouvrées Affaires économiques : 1 personne, 2h ouvrées Communication : 1 personnes, 5h ouvrées	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	Imprimante	0

5.2.4.4 Fiche-action n°4 : Recensement des points noirs et la communication sur les actions dans ces endroits – on les appelle des « Endroits sensibles »

Action n°4	Recensement des points noirs et la communication sur les actions dans ces endroits – on les appelle des « Endroits sensibles »		
Pilier(s)	Communication Gestion de l’infrastructure Création de l’adhésion		
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Dépôts clandestins Mégots Déchets sauvages		
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Communication identique sur tout le territoire de la commune, ne prenant pas en compte les particularités de certaines sections ou de certains quartiers, d’où la nécessité de l’adapter. Communication par flyers non efficace. Mauvaise visibilité / reconnaissance du service Propreté dans certaines rues		
Objectifs de l’action	Le but de l’action est d’augmenter la visibilité des équipes dans l’espace public. Pour ce faire, il faut d’abord recenser et décrire les endroits problématiques avec des problèmes de propreté. Puis faire des toutes-boîtes adaptés dans ces rues/endroits pour informer les habitants du nombre de signalements, taxes, actions en place. Pour que la population se rende compte du problème, il faut également adapter les plaques rouges « Salir la ville est un délit » avec ces informations - comme le nombre de personnes tuées sur les routes. Objectifs de résultats : ■ Augmenter de 25% le nombre de signalements de la part des équipes opérationnelles et non pas de la part des habitants dans ces endroits en 2023 par rapport à 2022 ■ Augmenter de 50% le nombre de suivis via l’outil PlaintesPP de la part des équipes dans ces endroits en 2023 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : ■ Installer 50 panneaux « Salir la ville est un délit » posés en 2023 ■ Rédiger 200 suivis avec un commentaire en 2023 ■ Organiser deux réunions de brainstorming en 2023 ■ Réaliser un bilan mensuel par mois en 2023 ■ Réaliser un bilan annuel en 2024		
Indicateurs de suivi de l’action	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul
	Indicateurs de résultat		
	Nombre de signalements dans les	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023

Action n°4	Recensement des points noirs et la communication sur les actions dans ces endroits – on les appelle des « Endroits sensibles »		
	endroits problématiques		Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
	Nombre de suivis internes dans les endroits problématiques	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
	Indicateurs de moyen		
	Nombre de réunions organisées	1 ^{er} trimestre 2023	Tableau de suivi - comptage
	Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi - comptage
	Nombre de suivis internes créés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi - comptage
Description de l'action (étapes-clés)	■ Recensement des points noirs suite aux réunions ■ Création graphique des panneaux ■ Fabrication des panneaux ■ Installation des panneaux ■ Distribution des courriers ■ Bilans mensuels (dashboard) ■ Bilan annuel		
Porteur de l'action	Médiation		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Service opérationnel PP – fabrication des panneaux Communication – création graphique des panneaux Verbalisation – communication du nombre de taxes et participation à la création de la liste des points sensibles Sections – participation à la création de la liste des points sensibles		
Planning de mise en œuvre	11-12/23 – Réunions avec les sections et verbalisation pour créer la liste (avec d'autres données en dehors du scope du PLP) 12/23 – Fichier de suivi à créer avec ces données 01/23 – Création graphique des panneaux 02/23 – Installation des panneaux 03/23 - 12/23 : Vie courante (suivi continu)		

Action n°4

Recensement des points noirs et la communication sur les actions dans ces endroits – on les appelle des « Endroits sensibles »

ATTENTION, la liste peut évoluer au fur et à mesure

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A coût interne	<i>Plaques rouges adaptés 70 euros/pièce, à prévoir pour 50 endroits</i>
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Médiation – 5 personnes, 12h ouvrées Communication : 1 personne, 2h ouvrées Verbalisation et sections – 8 personnes, 2h ouvrées	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	<i>Plaques rouges adaptés,</i>

5.2.4.5 Fiche-action n°5 : Installation des cendriers sur les bâtiments publics et non destinés à l'habitation (hors commerces et HORECA)

Action n°5	Installation des cendriers sur les bâtiments publics et non destinés à l'habitation (hors commerces et HORECA)																						
Pilier(s)	Sensibilisation Gestion des infrastructures																						
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Mégots de cigarette																						
Problème/faibles ses/menaces ciblées	D'après le RGP, chaque bâtiment qui n'est pas destiné uniquement à l'habitation, doit être pourvu d'un cendrier. Les bâtiments publics doivent être un exemple en matière de propreté et le personnel doit être sensibilisé à la problématique des mégots																						
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : ■ Diminuer de 80% le nombre de mégots de cigarette autour des entrées des bâtiments publics entre le 4^e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025 Objectifs de moyens : ■ Pourvoir chaque bâtiment d'au moins un cendrier par entrée et le flécher en 2023 ■ Effectuer un contrôle en 2023 pour vérifier l'état des installations ■ <i>Nota : La verbalisation des mégots sur un trottoir à cause du manque de cendriers est décrite dans la fiche 15</i>																						
Indicateurs de suivi de l'action	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments</td><td>Trimestrielle</td><td>Clic4Wapp - Amélioration du score entre le 4^e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025 de 80%</td></tr> <tr> <td>Signalements provenant des réunions avec les brigadiers</td><td>Bimensuelle</td><td>Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022, 2023 et 2024</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre de bâtiments pourvus d'un cendrier</td><td>4^e trimestre</td><td>Comptage</td></tr> <tr> <td>Nombre de contrôle effectués pour l'état des cendriers</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi - planning</td></tr> </tbody> </table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le 4 ^e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025 de 80%	Signalements provenant des réunions avec les brigadiers	Bimensuelle	Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022, 2023 et 2024	Indicateurs de moyen			Nombre de bâtiments pourvus d'un cendrier	4 ^e trimestre	Comptage	Nombre de contrôle effectués pour l'état des cendriers	Annuelle	Tableau de suivi - planning
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																					
Indicateurs de résultat																							
Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le 4 ^e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025 de 80%																					
Signalements provenant des réunions avec les brigadiers	Bimensuelle	Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022, 2023 et 2024																					
Indicateurs de moyen																							
Nombre de bâtiments pourvus d'un cendrier	4 ^e trimestre	Comptage																					
Nombre de contrôle effectués pour l'état des cendriers	Annuelle	Tableau de suivi - planning																					
Description de l'action (étapes-clés)	■ Courrier type pour rappeler la règle à envoyer dans la phase d'information-sensibilisation ■ Fichier de suivi - recensement des bâtiments (déjà un cendrier?) ■ Fichier de suivi - installation d'un cendrier																						

Action n°5		Installation des cendriers sur les bâtiments publics et non destinés à l'habitation (hors commerces et HORECA)	
		■ Fichier de suivi - IOP tous les 3 mois, le nb de mégots autour des bâtiments ■ Fichier de suivi - une fois par an, contrôler l'état des cendriers ■ Verbaliser le non-respect de cette règle - SAC et taxes pour trottoirs non entretenus	
Porteur de l'action	Médiation et direction opérationnelle PP		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Patrimoine public (Ville de Bruxelles) ou Gestionnaire du bâtiment pour l'installation des cendriers		
Planning de mise en œuvre	12/23 – Rédaction et envoi du courrier 01/23-09/23 : Installation et contrôle des cendriers, réalisation du suivi 10/23, 01/24, 04/24, 07/24, 10/24, 01/25 – Mesures Click4Wapp 01/25 – Remise du bilan		
Moyens prévus			
	Moyens	Source des moyens	
		Disponibles	À prévoir
	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	Achats de cendriers : 200 euros/pièce*50 bâtiments publics = 10 000 euros
	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Médiation et direction opérationnelle PP – rédaction d'un courrier Secrétariat PP – 1 personne, 2h ouvrées pour l'envoi des courriers Patrimoine public ou gestionnaire du bâtiment – 1 personne, 0,5h ouvrées pour la pose d'un cendrier Médiation – 3 personnes, 1h ouvrées pour chaque action de contrôle	
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Enveloppes, timbres et imprimante	Cendriers pour les bâtiments de la Ville

5.2.4.6 Fiche-action n°6: Sensibilisation des écoles aux règles de propreté

Action n°6	Sensibilisation des écoles aux règles de propreté																									
Pilier(s)	Sensibilisation Création de l'adhésion																									
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Mégots de cigarette Déchets sauvages																									
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Le panel multi acteurs précise que le manque de sensibilisation aux règles de propreté dans les écoles doit être abordé urgemment.																									
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : ■ Réduire de 40% le nombre de mégots de cigarette autour des écoles d'ici 2024 par rapport à 2022 ■ Réduire le nombre de déchets sauvages autour des écoles de 60% d'ici 2024 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : ■ Réaliser une formation par an dans chaque école en 2023-2024 ■ Sensibiliser chaque écolier une fois par an en 2023-2024 ■ Réaliser une réunion annuelle en français et en néerlandais avec les directeurs des écoles et Good Planet Belgium en 2024 et la refaire tous les ans ■ Réaliser un bilan annuel en 2024																									
Indicateurs de suivi de l'action	<table> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de mégots</td><td>Trimestrielle</td><td>Click4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le dernier trimestre 2024 de 40%</td></tr> <tr> <td>Nombre de déchets sauvages</td><td>Trimestrielle</td><td>Click4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le dernier trimestre 2024 de 60%</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre de formations dispensées</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)</td></tr> <tr> <td>Nombre d'élèves sensibilisés</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)</td></tr> <tr> <td>Nombre de réunions organisées</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi</td></tr> </table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de mégots	Trimestrielle	Click4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le dernier trimestre 2024 de 40%	Nombre de déchets sauvages	Trimestrielle	Click4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le dernier trimestre 2024 de 60%	Indicateurs de moyen			Nombre de formations dispensées	Annuelle	Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)	Nombre d'élèves sensibilisés	Annuelle	Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)	Nombre de réunions organisées	Annuelle	Tableau de suivi
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																								
Indicateurs de résultat																										
Nombre de mégots	Trimestrielle	Click4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le dernier trimestre 2024 de 40%																								
Nombre de déchets sauvages	Trimestrielle	Click4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le dernier trimestre 2024 de 60%																								
Indicateurs de moyen																										
Nombre de formations dispensées	Annuelle	Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)																								
Nombre d'élèves sensibilisés	Annuelle	Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)																								
Nombre de réunions organisées	Annuelle	Tableau de suivi																								

Action n°6 Sensibilisation des écoles aux règles de propreté			
	Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi
Description de l'action (étapes-clés)	Prendre contact avec les écoles dans le quartier cible afin de proposer une formation aux élèves qui doit comprendre des points pour toute la propreté. Appuyer les formations par des affiches de sensibilisation dans les établissements concernant les mégots et les déchets sauvages.		
Porteur de l'action	GoodPlanetBelgium		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Instruction publique – organiser la réunion entre les directions et GoodPlanet Service communication – création des affiches Service sensibilisation – pour le marché public		
Planning de mise en œuvre	01/2023 – Réunion avec les directeurs 02/2023-12/23 – Formations dispensées par GoodPlaner		
Moyens prévus			

5.2.4.7 Fiche-action n°7 : Sensibilisation des usagers à la problématique des mégots et des déchets sauvages

Action n°7	Sensibilisation des usagers à la problématique des mégots et des déchets sauvages																						
Pilier(s)	Sensibilisation																						
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Mégots de cigarette Déchets sauvages																						
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Pendant la pause midi, dès qu'il fait beau et chaud, des gens se posent dehors pour manger leur lunch. Cependant, certains laissent des déchets derrière sans les mettre dans la poubelle ou sans les emporter.																						
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : ■ Diminuer le nombre de mégots de cigarette de 40% sur tout le territoire de Laeken Sud entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 ■ Diminuer le nombre de déchets sauvages dans les lieux sensibilisés de 80% entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 Objectifs de moyens : ■ Publier un article dans Brusseleir en 2023 ■ Organiser 5 actions par en 2023 ■ Distribuer 1000 cendriers en 2023 ■ Distribuer 1000 goodies en 2023 ■ Publier un bilan annuel dans Brusseleir en 2024																						
Indicateurs de suivi de l'action	<table> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre d'endroits problématiques cités pendant les réunions avec les brigadiers</td><td>Bimensuelle</td><td>Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023</td></tr> <tr> <td>Nombre de mégots et recensés</td><td>Mensuel</td><td>Clic4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 de 80%</td></tr> <tr> <td>Nombre de déchets sauvages recensés</td><td>Mensuel</td><td>Clic4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 de 40%</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre d'articles publiés dans Brusseleir</td><td>Annuelle</td><td>Comptage</td></tr> </table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre d'endroits problématiques cités pendant les réunions avec les brigadiers	Bimensuelle	Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	Nombre de mégots et recensés	Mensuel	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 de 80%	Nombre de déchets sauvages recensés	Mensuel	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 de 40%	Indicateurs de moyen			Nombre d'articles publiés dans Brusseleir	Annuelle	Comptage
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																					
Indicateurs de résultat																							
Nombre d'endroits problématiques cités pendant les réunions avec les brigadiers	Bimensuelle	Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023																					
Nombre de mégots et recensés	Mensuel	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 de 80%																					
Nombre de déchets sauvages recensés	Mensuel	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024 de 40%																					
Indicateurs de moyen																							
Nombre d'articles publiés dans Brusseleir	Annuelle	Comptage																					

Action n°7		Sensibilisation des usagers à la problématique des mégots et des déchets sauvages	
	Nombre d’actions effectuées	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage
	Nombre de cendriers distribués	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage
	Nombre de goodies distribués	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage
Description de l’action (étapes-clés)	À partir du printemps (mois de mai), prévoir un article dans le journal Brusselseir, sur le site de la Ville et dans les médias locaux pour parler des actions de sensibilisation Actions itinérantes avec les citoyens pendant 2 jours chaque mois dans les différentes sections - une action le midi dans les endroits où les gens mangent et une autre le soir devant les bars et cafés Démarchage positif ! Allier les citoyens à la cause et leur faire comprendre que le mégot est le déchet numéro 1 au monde ! Il est opportun de prévoir une action de sensibilisation itinérante au moins une fois par mois pour aborder les usagers et les sensibiliser. Récompenser les usagers avec un goodie ■ Création goodie ■ Choix des lieux ■ Choix des dates ■ Mesures propreté à plusieurs reprises avant le nettoyage et avant l’action ■ Bilan		
Porteur de l’action	Propreté publique - service médiation		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Sections – aide avec le non-ramassage des mégots et déchets après l’action Sensibilisation – adapter le cendrier de poche et les chasubles afin qu’il soit clair que la sensibilisation concerne les mégots Communication		
Planning de mise en œuvre	01/23-03/23 – Création des outils de sensibilisation 04/23, 07/23, 10/23, 01/24, 04/24, 07/24, 10/24, 01/25 – Actions de sensibilisation et Mesures Clic4Wapp		

Action n°7 *Sensibilisation des usagers à la problématique des mégots et des déchets sauvages***Moyens prévus**

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A internes, car le budget pour les cendriers de poche déjà disponibles et l'adaptation ne change pas le prix	Chasubles adaptés : 50 euros/pièce *10 = 500 euros
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Médiation – 2 ressources, 2h par action mensuelle Sensibilisation – 1 ressource, 1h pour l'adaptation des chasubles	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	Chasubles adaptés –

5.2.4.8 Fiche-action n°8 : Installation des éteignoirs sur les corbeilles publiques communales

Action n°8		Installation des éteignoirs sur les corbeilles publiques communales																			
Pilier(s)	Gestion de l'infrastructure																				
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Mégots de cigarette																				
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Le panel multi acteurs précise qu'il faut augmenter le nombre d'éteignoirs sur corbeilles																				
Objectifs de l'action	Chaque corbeille publique doit être pourvu d'un cendrier ou d'un éteignoir afin que les fumeurs comprennent qu'il s'agit d'un déchet Objectifs de résultats : ■ Diminuer de 40% le nombre de mégots de cigarette dans l'espace public entre le 4e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025 Objectifs de moyens : ■ Installer au moins 80 cendriers ou d'éteignoirs en 2023 ■ Effectuer un contrôle annuel en 2024																				
Indicateurs de suivi de l'action	<table><tr><th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr><tr><td>Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments</td><td>Trimestrielle</td><td>Clic4Wapp - Amélioration du score entre le 1^{er} et le dernier trimestre 2023 de 40%</td></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr><tr><td>Nombre de cendriers et d'éteignoirs installés</td><td>Annuelle</td><td>Comptage</td></tr><tr><td>Nombre de contrôles effectués</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi – comptage et remontée des informations</td></tr></table>			Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le 1 ^{er} et le dernier trimestre 2023 de 40%	Indicateurs de moyen			Nombre de cendriers et d'éteignoirs installés	Annuelle	Comptage	Nombre de contrôles effectués	Annuelle	Tableau de suivi – comptage et remontée des informations
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																			
Indicateurs de résultat																					
Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le 1 ^{er} et le dernier trimestre 2023 de 40%																			
Indicateurs de moyen																					
Nombre de cendriers et d'éteignoirs installés	Annuelle	Comptage																			
Nombre de contrôles effectués	Annuelle	Tableau de suivi – comptage et remontée des informations																			
Description de l'action (étapes-clés)	■ Recensement des poubelles ayant déjà un cendrier/éteignoirs et leur état ■ Faire un delta des poubelles ■ Installer les cendriers/éteignoirs ■ Contrôler une fois par an l'état des poubelles																				
Porteur de l'action	Propreté publique – Gestion du mobilier urbain																				
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Section - comptage des cendriers Section - Contrôler une fois par an l'état des poubelles Service opérationnel du Dpt Espaces publics et verts																				
Planning de mise en œuvre	01-04/2023 – Identification des poubelles 05/2023-10/2023 – Installation des cendriers/éteignoirs																				

Action n°8 *Installation des éteignoirs sur les corbeilles publiques communales*

01/2024 – Contrôle des installations

10/23, 01/24, 04/24, 07/24, 10/24, 01/25 – Mesures Clic4Wapp

01/25 – Remise du bilan

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	20 euros /pièce * 80 poubelles
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Gestion du mobilier urbain – 1 ressource, 2h par an pour le delta et l'implémentation des résultats du contrôle Sections – 4 ressources, 3h par ressource et identification des poubelles sans éteignoirs Sections – 4 ressources, 3h par ressource et contrôle de l'état des installations	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	

5.2.4.9 Fiche-action n°9 : Balisage et mise en scène des dépôts clandestins de plus d'1 m³ ou qui sont identifiables

Action n°9	<i>Balisage et mise en scène des dépôts clandestins de plus d'1 m³ ou qui sont identifiables</i>																			
Pilier(s)	Répression Sensibilisation																			
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Dépôts clandestins																			
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Besoins/choses qui manquent dans le quartier : ■ Afficher le montant des amendes au niveau des points noirs du quartier ■ Augmenter le nombre de patrouilles dans les quartiers et placer des caméras au niveau des points noirs ■ Réaliser un suivi immédiat de la verbalisation des inciviques																			
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : ■ Diminuer le nombre de dépôts clandestins de 40% d'ici fin 2024 par rapport à 2022, conjointement avec les fiches 1 et 15 Objectifs de moyens : ■ Augmenter le nombre de taxes de 20% en 2023 par rapport à 2022 ■ Balisage de 3000 dépôts clandestins en 2023 ■ Distribuer 30 000 avis aux boîtes aux lettres en 2023 ■ Coller 600 affiches « taxé » sur les dépôts balisés en 2023 ■ Réaliser un bilan mensuel tous les mois en 2023 ■ Réaliser un bilan annuel en 2023																			
Indicateurs de suivi de l'action	<table> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de plaintes liées aux dépôts clandestins</td><td>Mensuelle</td><td>Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre de dépôts clandestins balisés</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr> <tr> <td>Nombre de taxes émises pour un dépôt clandestin</td><td>Mensuelle</td><td>Interne – tableau de suivi ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024</td></tr> </table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de plaintes liées aux dépôts clandestins	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024	Indicateurs de moyen			Nombre de dépôts clandestins balisés	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage	Nombre de taxes émises pour un dépôt clandestin	Mensuelle	Interne – tableau de suivi ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																		
Indicateurs de résultat																				
Nombre de plaintes liées aux dépôts clandestins	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024																		
Indicateurs de moyen																				
Nombre de dépôts clandestins balisés	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage																		
Nombre de taxes émises pour un dépôt clandestin	Mensuelle	Interne – tableau de suivi ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024																		

Action n°9

Balisage et mise en scène des dépôts clandestins de plus d'1 m³ ou qui sont identifiables

	Nombre d'avis distribués	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage											
	Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi - comptage											
Description de l'action (étapes-clés)	Baliser chaque dépôt pour en faire une "scène de crime" avec les panneaux avec les solutions. Distribuer également des avis dans les boîtes aux lettres dans les alentours pour informer les citoyens qu'une enquête est en cours. Si taxé, coller un avis ■ Marché public pour la rubalise ■ Création du texte pour les panneaux et les avis pour les boîtes aux lettres ■ Mise en œuvre du rendu graphique des panneaux et des avis aux boîtes aux lettres ■ Balisage systématique des dépôts clandestins ■ Verbalisation et son suivi (voir fiche 16) ■ Rédaction des bilans													
Porteur de l'action	Verbalisation													
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Sections et médiation – pour baliser les dépôts et distribuer des avis aux boîtes aux lettres en cas de nécessité Médiation – Pour proposer le texte sur les panneaux et les avis aux boîtes aux lettres Communication – Pour le rendu graphique des textes à apparaître sur les panneaux Centrale d'achats – pour lancer le marché public pour la rubalise Direction opérationnelle – pour fabriquer les panneaux													
Planning de mise en œuvre	11/22-01/23 – Création et fabrication des outils de travail 02/23-12/24 – Balisage et verbalisation systématique des dépôts clandestins dans le quartier avec une rédaction des bilans mensuels													
Moyens prévus	<table><tr><th rowspan="2">Moyens</th><th colspan="2">Source des moyens</th></tr><tr><th>Disponibles</th><th>À prévoir</th></tr><tr><td>Moyens financiers (estimation du budget en € par année)</td><td>N/A, coûts internes</td><td>0</td></tr><tr><td>Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)</td><td>Verbalisation (médiation et sections) – balisage des dépôts, 2 ressources, 0,3h par dépôt Médiation – proposition des textes et suivi, 2 ressources, 14h en total par ressource Centrale d'achat – marché public Rubalise, 1 personne, 4h</td><td>0</td></tr></table>			Moyens	Source des moyens		Disponibles	À prévoir	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	0	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Verbalisation (médiation et sections) – balisage des dépôts, 2 ressources, 0,3h par dépôt Médiation – proposition des textes et suivi, 2 ressources, 14h en total par ressource Centrale d'achat – marché public Rubalise, 1 personne, 4h	0
Moyens	Source des moyens													
	Disponibles	À prévoir												
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	0												
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Verbalisation (médiation et sections) – balisage des dépôts, 2 ressources, 0,3h par dépôt Médiation – proposition des textes et suivi, 2 ressources, 14h en total par ressource Centrale d'achat – marché public Rubalise, 1 personne, 4h	0												

Action n°9 <i>Balisage et mise en scène des dépôts clandestins de plus d'1 m³ ou qui sont identifiables</i>				
		Direction opérationnelle – fabrication des panneaux, 2 ressources, 1h par panneau		
	Moyens techniques (matériel nécessaire)		<i>Panneaux – coût interne</i> <i>Impression des affiches –</i> <i>coût interne</i>	

5.2.4.10 Fiche-action n°10 : Création d'un label « Les voisins veillent à la propreté » ou « Le service veille à la propreté »

Action n°10	Création d'un label « Les voisins veillent à la propreté » ou « Le service veille à la propreté »																						
Pilier(s)	Création de l'adhésion Sensibilisation																						
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Tous les types de nuisances liés à l'état de l'espace public : Dépôts clandestins Déchets sauvages Mégots de cigarette Abords des commerces et de l'HORECA																						
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Renforcer les initiatives de proximité pour mieux connaître son voisin et instaurer un dialogue direct en faveur de la mobilisation citoyenne																						
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : - Augmenter le nombre de signalements de la part des citoyens de 20% en 2024 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : - Pourvoir chaque rue problématique (cf. fiche 04) d'au moins un panneau recto verso de chaque de rue et aux deux bouts en 2023 - Décerner 150 labels « Citoyen engagé » avant le 31/12/2024 - Dresser un bilan annuel en 2025																						
Indicateurs de suivi de l'action	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de signalements reçus de la part des citoyens dans les rues labelisées</td><td>Mensuelle</td><td>Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre de plaques installées</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr> <tr> <td>Nombre de labels <i>Citoyen engagé</i></td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr> <tr> <td>Nombre de bilans dressés</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr> </tbody> </table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de signalements reçus de la part des citoyens dans les rues labelisées	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024	Indicateurs de moyen			Nombre de plaques installées	Annuelle	Tableau de suivi - comptage	Nombre de labels <i>Citoyen engagé</i>	Annuelle	Tableau de suivi - comptage	Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi - comptage
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																					
Indicateurs de résultat																							
Nombre de signalements reçus de la part des citoyens dans les rues labelisées	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024																					
Indicateurs de moyen																							
Nombre de plaques installées	Annuelle	Tableau de suivi - comptage																					
Nombre de labels <i>Citoyen engagé</i>	Annuelle	Tableau de suivi - comptage																					
Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi - comptage																					
Description de l'action (étapes-clés)	A l'instar des panneaux pour les cambriolages, créer des panneaux pour la propreté comme suit : Les voisins veillent (si participation il y a)																						

Action n°10	Création d'un label « Les voisins veillent à la propreté » ou « Le service veille à la propreté »		
	■ Les services veillent (surtout dans les endroits problématiques) Créer un label pour les citoyens individuellement « Citoyen engagé » ■ Identification des points noirs (fiche 4) et des citoyens engagés par le listing des embellisseurs et « plaignants » réguliers ■ Création graphique de panneaux ■ Fabrication de panneaux ■ Installation des panneaux ■ Contrôle annuel de l'état et utilité des panneaux		
Porteur de l'action	Médiation		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Sensibilisation – communiquer les coordonnées Communication – création des labels et des panneaux graphiques Signalisation – installation des panneaux Cabinet Jellab – communication de la base de données de contacts		
Planning de mise en œuvre	02/23 – Création graphique de panneaux et de labels 03/23 – Fabrication des panneaux 04/23 – 12-24 – Rencontre des citoyens en continu avec la remise des labels		
Moyens prévus	Moyens	Source des moyens	
		Disponibles	À prévoir
	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	N/A, coûts internes	Coûts panneaux : 80 euros/pièce * 40 = 3200 euros (estimation => 10 rues problématiques et 4 panneaux par rue)
	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Médiation – voir fiche 04 Sensibilisation - 1 ressource, 0,5h pour l'action Signalisation – 4 ressources, 20h pour l'action	0
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Matériel technique pour l'installation	Panneaux « Les voisins/service veille(nt) » FR+NL

5.2.4.11 Fiche-action n°11 : Utilisation des locaux poubelle et des conteneurs

Action n°11		Utilisation des locaux poubelle et des conteneurs
Pilier(s)		Gestion de l'infrastructure
		Gestion de l'espace
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)		Sacs sortis au mauvais moment et endroit (= dépôts clandestins)
Problème/faibles ses/menaces ciblées		Les logements à plusieurs habitations sont obligés d'avoir un local poubelle, or celui-ci est souvent fermé. Souvent, les déchets sont sortis en sacs. Les habitants sortent donc les sacs-poubelle au mauvais moment, créant ainsi des dépôts clandestins. La grande quantité de sacs sortis au même moment incite d'autres usagers à créer des dépôts clandestins autour.
Objectifs de l'action	de	Objectifs de résultats : ■ Diminuer de 90% le nombre de sacs sortis devant les bâtiments ayant un local poubelle d'ici juillet 2024 par rapport à 2022. Objectifs de moyens : ■ Une campagne de communication par courrier en 2023 ■ 6 actions de contrôle par an en 2023 et 2024 ■ Réaliser un bilan annuel en septembre 2024
Indicateurs de suivi de l'action	Indicateurs	
	Fréquence de suivi	
	Source / méthode de calcul	
	Indicateurs de résultat	
	Nombre de déchets sortis en sacs au lieu en conteneurs	Mensuelle
	Méthodologie spécifique – création d'une mesure propreté à part afin de vérifier la présence des sacs sortis devant les numéros identifiés	
	Indicateurs de moyen	
	Nombre de campagnes de communication	Annuelle
	Fichier de suivi – comptage	
Description de l'action (étapes-clés)	Nombre d'actions de contrôle	Mensuelle
	Fichier de suivi – planning	
	Nombre de bilans rédigés	Annuelle
		Fichier de suivi
Le Collège devra approuver une obligation d'utiliser les locaux-poubelle et de sortir les déchets dans des conteneurs, au lieu de les sortir dans les sacs. Suite à l'approbation du Collège, un courrier type à envoyer à tous les logements qui sont obligés d'avoir un local poubelle (législation en vigueur) pour les informer de cette nouvelle obligation. Une sanction est prévue pour le gestionnaire de l'immeuble ou l'assemblée des copropriétaires		

Action n°11 *Utilisation des locaux poubelle et des conteneurs*

- Préparation du texte pour le Collège
- Approbation du collège
- Recensement des logements
- Rédaction d'un courrier type et son envoi
- Contrôle du respect du règlement

Porteur de l'action Le cabinet de l'échevine Mme Jellab

Partenaires prévus (et leurs rôles)

Régie foncière – pour fournir la liste des bâtiments

CPAS – pour fournir la liste des bâtiments

SISP – pour fournir la liste des bâtiments

Secrétariat PP – envoi des courriers

Médiation et verbalisation – pour effectuer des actions de contrôle

Planning de mise en œuvre

11/22-02/23 – recensement des logements

03/23 – préparation du texte

04/23 – passage au Collège

05/23 – envoi des courriers

05/23-09/23 – phase de tolérance pour conclure des contrats avec les opérateurs agréés à communiquer au service

10/23-06/24 – contrôles du respect de la décision

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Cabinet de l'échevine – 1 personne, 5h ouvrées pour préparer les textes et le courrier Régie foncière – 1 personne, 0,5h pour fournir la liste des logements SISPP – 1 personne de chaque entité, 0,5h pour fournir la liste des logements Secrétariat PP – 1 personne, 4h ouvrées pour l'envoi des courriers Médiation et verbalisation – 2 personnes, 4h ouvrées pour chaque action de contrôle	0

Action n°11

Utilisation des locaux poubelle et des conteneurs

Moyens techniques (matériel nécessaire)	Enveloppes, imprimante	timbres et	0
--	---------------------------	------------	---

5.2.4.12 Fiche-action n°12 : Obligation d'utiliser les corbeilles rigides Square Léopold

Action n°12	Obligation d'utiliser les corbeilles rigides Square Léopold	
Pilier(s)	Gestion de l'espace Gestion de l'infrastructure Verbalisation	
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Sacs déchirés et mal présentés à la collecte	
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Dans plusieurs rues, les sacs poubelle sont éventrés par les animaux.	
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : ■ Augmenter de 90% le nombre de ménages au Square Léopold possédant une corbeille noire d'ici octobre 2023 par rapport à 2022 ■ Diminuer de 70% le nombre de sacs déchirés et éventrés par les animaux au Square Léopold au 2^e trimestre 2024 par rapport aux trimestres précédents en 2023 ■ Diminuer de 50% le nombre de trottoir non entretenu en 2024 par rapport à 2022.	
	Objectifs de moyens : ■ Augmenter de 30% le nombre de taxes pour trottoir non entretenu au Square Léopold 2^e trimestre 2024 par rapport aux trimestres précédents en 2023 ■ Prévoir 7000 euros pour la commande de 250 poubelles rigides ■ Envoyer un courrier par ménage ■ Publier un article dans Brusseleir ■ Publier un article sur le site web de la Ville ■ 6 actions de contrôle par an en 2023 et 2024 ■ Réaliser un bilan annuel en septembre 2024	
Indicateurs de suivi de l'action	Indicateurs	Fréquence de suivi
	Source / méthode de calcul	
	Indicateurs de résultat	
	Nombre de corbeilles distribuées	2 ^e trimestre 2023
		Tableau de suivi – delta entre les ménages avec une corbeille et sans. Distribution aux ménages sans corbeilles pour atteindre l'objectif
	Nombre de plaintes liées aux sacs déchirés	Mensuelle
		Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
		Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
		Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023

Action n°12

Obligation d'utiliser les corbeilles rigides Square Léopold

Nombre de plaintes liées au trottoir non-entretenu	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
Indicateurs de moyen		
Nombre de taxes émises	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage
Nombre de campagnes de communication	Annuelle	Fichier de suivi
Nombre de courriers distribués	1 ^{er} trimestre 2023	Fichier de suivi
Nombre d'articles publiés dans le magazine communal	1 ^{er} trimestre 2023	Fichier de suivi
Nombre d'articles publiés sur le site web de la Ville de Bruxelles	1 ^{er} trimestre 2023	Fichier de suivi
La somme pour l'achat des corbeilles noires	1 ^{er} trimestre 2023	Marché public, bon de commande déjà existant
Nombre d'actions de contrôle	Mensuelle	Fichier de suivi – planning
Nombre de bilans rédigés	Annuelle	Fichier de suivi

La Ville peut donner gratuitement à chaque ménage une corbeille noire et une corbeille orange.
Dans le cadre du présent plan, le Square Léopold a été choisi comme voirie test.

Description de l'action (étapes-clés)

- Préparation du texte pour le Collège
- Approbation du collège
- Recensement des ménages dans les rues choisies
- Rédaction d'un courrier type et son envoi
- Distribution gratuite des poubelles sur place et au Quai de la Voirie
- Contrôle du respect du règlement

Porteur de l'action

Cabinet Jellab

Partenaires prévus (et leurs rôles)

Secrétariat PP – envoi des courriers

Urbanisme – Recensement du nombre de ménages

Médiation – distribution des corbeilles sur place

Médiation et verbalisation – pour effectuer des actions de contrôle

Direction Dpt Espaces publics et vers – distribution des corbeilles au Quai de la Voirie

Action n°12

*Obligation d'utiliser les corbeilles rigides Square Léopold***Planning de mise en œuvre**

11/22-02/23 – recensement des logements
 03/23 – préparation du texte
 04/23 – passage au Collège
 05/23 – envoi des courriers
 05/23-09/23 – distribution des corbeilles
 09/23-06/24 – contrôles du respect de la décision

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	7000 euros pour 250 poubelles
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Cabinet de l'échevine – 1 personne, 2h ouvrées pour préparer les textes et le courrier Urbanisme – 1 personne, 0,5h pour fournir la liste des logements Secrétariat PP – 1 personne, 2h ouvrées pour l'envoi des courriers Médiation et verbalisation – 2 personnes, 4h ouvrées pour chaque action de contrôle	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	Poubelles déjà en stock Enveloppes, timbres, imprimante	Poubelles rigides

5.2.4.13 Fiche-action n°13 : Verbalisation des commerces et de leurs abords (suite de la fiche 02)

Action n°13		Verbalisation des commerces et de leurs abords (suite de la fiche 02)															
Pilier(s)		Répression															
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)		Dépôts clandestins Sacs non conformes Salissures sur la voie publique Occupation de l'espace public															
Problème/faibles ses/menaces ciblées		Besoins/choses qui manquent dans le quartier : ■ Appliquer des amendes lorsque les trottoirs ne sont pas nettoyés par les commerçants ■ Faire appliquer simplement la réglementation															
Objectifs de l'action	de	Objectifs de résultats : ■ Augmenter de 80% le nombre de sanctions administratives communales émises par rapport au nombre de constatations de non-existence de contrat en 2023 par rapport à 2022 ■ Augmenter de 80% le nombre de sanctions administratives communales et taxes émises par rapport au nombre de constatation de salissures et manquements au niveau des règles de propreté en 2023 par rapport à 2022 ■ Augmenter de 40% le nombre de taxes par rapport au nombre de constatations de sacs non conformes utilisés par les commerçants en 2023 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : ■ Effectuer 52 actions de verbalisation par an dans les axes commerçants pour le contrôle des sacs en 2023 et 2024 ■ Réaliser un bilan mensuel des taxes par mois en 2023 et 2024 ■ Réaliser 6 réunions bimensuelles avec les sections en 2023 et 2024 ■ Réaliser un bilan annuel en 2024															
Indicateurs de suivi de l'action		<table> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de SAC pour le manque de contrat</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023</td></tr> <tr> <td>Nombre de SAC taxes pour le non-respect des règles de propreté</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023</td></tr> <tr> <td>Nombre de taxes émises pour l'utilisation des sacs non conformes par les commerçants</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023</td></tr> </table>	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de SAC pour le manque de contrat	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023	Nombre de SAC taxes pour le non-respect des règles de propreté	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023	Nombre de taxes émises pour l'utilisation des sacs non conformes par les commerçants	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul															
Indicateurs de résultat																	
Nombre de SAC pour le manque de contrat	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023															
Nombre de SAC taxes pour le non-respect des règles de propreté	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023															
Nombre de taxes émises pour l'utilisation des sacs non conformes par les commerçants	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023															

Action n°13

Verbalisation des commerces et de leurs abords (suite de la fiche 02)

	Indicateurs de moyen		
	Nombre d'opérations de verbalisation effectuées	Hebdomadaire	Planning interne verbalisation
	Nombre de réunions organisées	Bimensuelle	Tableau de suivi
	Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi
Description de l'action (étapes-clés)	Suite à la sensibilisation des commerces, la verbalisation effectue deux types de contrôles : ■ Salissure sur la voie publique, non-utilisation des cendriers, ■ Utilisation des sacs non conformes (ceux des habitants ou tout autre type non autorisé)		
Porteur de l'action	Verbalisation		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Médiation – pour participer à la verbalisation et à la rédaction des sanctions administratives communales Affaires économiques – pour rédiger les sanctions administratives communales		
Planning de mise en œuvre	15/02/2023-15/04/2024 : Verbalisation (commence 15 jours après la sensibilisation ; en continu)		
Moyens prévus			
</			

Action n°13

Verbalisation des commerces et de leurs abords (suite de la fiche 02)

	ouvrées pour la rédaction d'une SAC Verbalisation - pour la rédaction de bilans, 1h par bilan	
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	0

5.2.4.14 Fiche-action n°14 : Verbalisation (du jet) des mégots et des déchets sauvages

Action n°14		Verbalisation (du jet) des mégots et des déchets sauvages	
Pilier(s)	Répression		
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Mégots Déchets sauvages		
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Collaboration avec la police ponctuelle mais pas assez fréquente, seulement sur demande du service Propreté Publique. Manque de synergie		
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats :		
	■ Augmenter le nombre de taxes pour le jet des mégots de 40% en 2023 par rapport à 2022, et ce grâce à une verbalisation accrue de ce type de déchet ■ Augmenter le nombre de taxes pour les déchets sauvages de 40% en 2023 par rapport à 2022, et ce grâce à une verbalisation accrue de ce type de déchet ■ Augmenter le nombre des taxes et SAC pour trottoir non entretenu et l'absence de cendriers (voir la fiche 05) de 80% en 2023 par rapport à 2022, et ce grâce à une verbalisation accrue de ce type de déchet		
Objectifs de l'action	Objectifs de moyens :		
	■ Organiser 12 actions (planques et itinérantes) pour les mégots et les déchets sauvages an en 2023 ■ Publier 4 articles sur les mégots et déchets sauvages ainsi que sur le nombre de taxes rédigées sur le site de la Ville et dans Brusselair en 2023 en en 2024 ■ Organiser une réunion de briefing avec la Police en 2023 pour ces problématiques ■ Rédiger un bilan mensuel par mois en 2023 ■ Rédiger un bilan annuel en 2024		
Indicateurs de suivi de l'action	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul
	Indicateurs de résultat		
	Nombre de taxes émises pour le jet des mégots	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023
	Nombre de taxes émises pour les déchets sauvages	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023
	Nombre des taxes et SAC pour trottoir non entretenu et l'absence de cendriers	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023
	Indicateurs de moyen		
	Nombre d'opérations de verbalisation effectuées	Mensuelle	Planning interne verbalisation

Action n°14		Verbalisation (du jet) des mégots et des déchets sauvages	
	Nombre d'articles publiés	Trimestrielle	Tableau de suivi
	Nombre de réunions organisées	Bimensuelle	Tableau de suivi
	Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi
Description de l'action (étapes-clés)	Organiser des planques sur les voiries (points noirs prédéfinis) afin d'identifier le jet des mégots des véhicules sur base de la plaque d'immatriculation.		
	Collaboration avec la Police pour la verbalisation accrue du jet des mégots (opération mixte)		
Porteur de l'action	Autour des bâtiments, verbalisation de la part du service PP par rapport au non-entretien des trottoirs et manque de cendriers		
	■ Réunion entre les cabinets du bourgmestre de Mme Jellab pour définir la fréquence des opérations mixtes ■ Briefing de la police ■ Choix des lieux pour les planques (avec comme critères, les points noirs [fiche 4], des endroits où les feux sont longs et où on constate des embouteillages) ■ Rédaction des taxes et enregistrement dans le fichier de suivi dédié ■ Publication des articles dans le magazine communal et sur le site Web ■ Rédactions des bilans		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Verbalisation		
Planning de mise en œuvre	Cabinet de l'échevine Jellab – pour organiser et définir les opérations mixtes avec la Police		
	Cabinet du bourgmestre – pour organiser et définir les opérations mixtes avec la Police		
	Police – pour participer aux opérations mixtes		
	Médiation – pour participer aux actions de verbalisation en cas de nécessité		
	12/22 – Réunion entre les cabinets		
	12/22 – Choix des endroits pour les planques et opérations mixtes		
	01/23 – 12/23 – Opérations mensuelles et rédaction des bilans mensuels		
	04/23, 07/23, 10/23, 01/24 – Publication des articles dans Brusseleir et sur le site Web		
	01/24 – Rédaction du bilan annuel		

Action n°14

*Verbalisation (du jet) des mégots et des déchets sauvages***Moyens prévus**

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	0	0
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Verbalisation (et médiation) – actions de verbalisation des mégots et déchets sauvages ; 2 ressources, 4h ouvrées par ressource et par action avec la rédaction des SACs Verbalisation – rédaction des avis de constatation, 0,16h par document Verbalisation – rédaction des taxes pour envoi, 3 ressources, 1,5h ouvrées par taxe Police – actions de verbalisation des mégots et déchets sauvages ; 1 ressource, 2h ouvrées par ressource et par action Verbalisation - pour la rédaction du bilan et publication d'articles, 1h ouvrée par article et 1h par bilan	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	0

5.2.4.15 Fiche-action n°15 : Verbalisation accrue des points noirs

Action n°15		Verbalisation accrue des points noirs																						
Pilier(s)	Répression																							
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Dépôts clandestins (y compris les sacs-poubelle sortis au mauvais moment)																							
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Besoins/choses qui manquent dans le quartier : ■ Augmenter le nombre de patrouilles dans les quartiers et placer des caméras au niveau des points noirs ■ Réaliser un suivi immédiat de la verbalisation des inciviques																							
Objectifs de l'action	Objectifs de résultats : ■ Augmenter de 30% le nombre de taxes émises pour les dépôts clandestins d’ici fin 2024 par rapport à 2022, et ce grâce à une verbalisation accrue de ce type de nuisance ainsi qu’à l’aide des avis dans les boîtes aux lettres invitant les gens à prendre contact avec le service. On diminue ainsi le nombre de dépôts clandestins. Objectifs de moyens : ■ Organiser au moins 3 actions par semaine en 2023-2024 ■ Rédiger 200 suivis avec un commentaire en 2023-2024 ■ Réaliser un bilan mensuel par mois en 2023-2024 ■ Réaliser un bilan annuel en 2024 et en 2025																							
Indicateurs de suivi de l'action	<table><tr><th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr><tr><td>Nombre de taxes émises</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023</td></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr><tr><td>Nombre d’opérations de verbalisation effectuées</td><td>Mensuelle</td><td>Planning interne verbalisation</td></tr><tr><td>Nombre de suivis internes créés</td><td>Mensuelle et annuelle</td><td>Tableau de suivi - comptage</td></tr><tr><td>Nombre de bilans rédigés</td><td>Mensuelle et annuelle</td><td>Tableau de suivi</td></tr></table>			Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de taxes émises	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023	Indicateurs de moyen			Nombre d’opérations de verbalisation effectuées	Mensuelle	Planning interne verbalisation	Nombre de suivis internes créés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi - comptage	Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																						
Indicateurs de résultat																								
Nombre de taxes émises	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023																						
Indicateurs de moyen																								
Nombre d’opérations de verbalisation effectuées	Mensuelle	Planning interne verbalisation																						
Nombre de suivis internes créés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi - comptage																						
Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi																						
Description de l'action (étapes-clés)	Verbalisation quotidienne des endroits problématiques avec un déploiement et présence des équipes dans l'espace public.																							
Porteur de l'action	Verbalisation																							

Action n°15		Verbalisation accrue des points noirs	
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Médiation – en cas de nécessité, pour la verbalisation		
	Médiation – pour le balisage des dépôts clandestins et le suivi dans les outils internes		
	Sections – pour le balisage des dépôts clandestins en cas de nécessité		
Planning de mise en œuvre	01/23-12/24 – Verbalisation systématique des dépôts clandestins dans le quartier avec une rédaction des bilans mensuels		
Moyens prévus			
Moyens	Source des moyens		
	Disponibles	À prévoir	
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0	
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Verbalisation (et médiation) - – actions de verbalisation, 3 ressources, 4h ouvrées par ressource et par action Verbalisation – rédaction des avis de constatation, 0,16h par document Verbalisation – rédaction des taxes pour envoi, 3 ressources, 1,5h ouvrées par taxe Verbalisation - pour la rédaction de bilans, 1h par bilan	0	
Moyens techniques (matériel nécessaire)	Charroi	0	

5.2.4.16 Fiche-action n°16 : Contrôle transversal des commerces

Action n°16		Contrôle transversal des commerces	
Pilier(s)	Répression		
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Dépôts clandestins Sacs non conformes		
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Il y a des établissements qui malgré plusieurs rappels et contrôles, ne respectent toujours pas les règles de propreté. Suivant l’expérience du service, ces établissements ne sont pas en ordre des règles du service Commerce en général. Il est donc opportun d’effectuer des contrôles transversaux dans ces commerces.		
Objectifs de l’action	Objectifs de résultats : ■ Diminuer de 10% le nombre de sacs non conformes utilisés par les commerces en 2025 par rapport à 2024 ■ Diminuer de 10% le nombre de signalements pour salissure suite à une activité commerciale en 2025 par rapport à 2024		
	Objectifs de moyens : ■ Effectuer un contrôle transversal dans 10 % des établissement (les établissements qui ont reçu une SAC ou une taxe et continuent à poser problème (fiche 14)) en 2024 ■ Réaliser bilan annuel 2024 pour ensuite dresser la liste des établissement problématiques ■ Organiser 4 réunions en 2024 avec tous les acteurs impliqués dans les contrôles ■ Ordonner la fermeture des établissements problématiques en 2024 ■ Réaliser un bilan annuel des actions en 2025		
Indicateurs de suivi de l’action	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul
	Indicateurs de résultat		
	Nombre de plaintes liées à l’utilisation des sacs non conformes par les commerces	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
	Nombre de plaintes liées aux salissures sur la voie publique	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

			Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
	Indicateurs de moyen		
	Nombre de bilans rédigés concernant les établissements problématiques	Annuelle	Tableau de suivi
	Nombre de contrôles effectués	Annuelle	Tableau de suivi
	Nombre d'établissements fermés	Annuelle	Tableau de suivi
	Nombre de réunions organisées	Trimestrielle	Tableau de suivi
	Nombre de bilans annuels rédigés	Annuelle	Tableau de suivi
Description de l'action (étapes- clés)	■ Création de la liste des endroits problématiques ■ Création du fichier de suivi ■ Création du planning ■ Organisation des réunions ■ Rédaction du bilan final de l'action		
Porteur de l'action	Cabinet du bourgmestre		
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Verbalisation et médiation – pour fournir les bilans nécessaires pour dresser la liste des endroits problématiques Police – pour accompagner les contrôles AFSCA – pour les contrôles d'hygiène Service d'information et de recherche sociale – pour les travailleurs non déclaré		
Planning de mise en œuvre	01/24 – Création de la liste des endroits problématiques 02/24 – Création du fichier de suivi 03/24 – Création du planning 04/24, 07/24, 10/24, 01/25 – Réunions 01/25 – Bilan final		

Moyens prévus	Moyens	Source des moyens	
		Disponibles	À prévoir
	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	Coûts de l'administration (pas communale) donc pas nécessaire d'estimer
	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Verbalisation et médiation – pour fournir les bilans, 1 personne, 1h ouvrées Médiation et le cabinet du bourgmestre – suivi des réunions, 2 personnes, 2h par réunion	Agents sanctionneurs – contrôles et rédaction des constats – 4 ressources, 10h par établissement
	Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	0

5.2.4.17 Fiche-action n°17 : Contrôles urbanistiques

Action n°17	Contrôles urbanistiques																			
Pilier(s)	Répression																			
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Dépôts clandestins Sacs sortis au mauvais moment et endroits Sacs non conformes																			
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Le quartier est confronté à la présence des marchands de sommeil qui louent des logements "insalubres" aux personnes précaires. Dans ces conditions, il n'est pas toujours possible de respecter par exemple les jours de sortie de sacs.																			
Objectifs de l'action	Avec l'urbanisme, effectuer des contrôles accrus des logements susceptibles d'être exploités par ces marchands. Objectifs de résultats : ■ Diminuer de 50% le nombre de signalements liés à la propreté aux logements susceptibles d'être exploités par ces marchands d'ici fin 2024 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : ■ Identifier 45% des logements insalubres présent à Laeken Sud en 2023 ■ Identifier 90% des logements insalubres présent à Laeken-Sud à la fin de 2024 ■ Réaliser un bilan et une réunion de suivi par mois en 2023-2024 ■ Réaliser un bilan annuel en 2025																			
Indicateurs de suivi de l'action	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr> <tr> <td>Nombre de plaintes</td><td>Mensuelle</td><td>Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024</td></tr> <tr> <td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr> <tr> <td>Nombre de logements identifiés</td><td>Mensuelle</td><td>Tableau de suivi spécifiquement créé</td></tr> <tr> <td>Nombre de bilans dressés</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi</td></tr> </tbody> </table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de plaintes	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024	Indicateurs de moyen			Nombre de logements identifiés	Mensuelle	Tableau de suivi spécifiquement créé	Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																		
Indicateurs de résultat																				
Nombre de plaintes	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024																		
Indicateurs de moyen																				
Nombre de logements identifiés	Mensuelle	Tableau de suivi spécifiquement créé																		
Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi																		
Description de l'action (étapes-clés)	■ Recensement des logements par la médiation et par l'urbanisme ■ Transfert des informations à l'urbanisme ■ Création d'un fichier de suivi ■ Création d'un planning de contrôles par quartier																			

	■ Organisation des réunions de suivi ■ Rédaction de bilans annuels														
Porteur de l'action	Service urbanisme														
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Médiation pour le recensement des logements susceptibles d’être loués par des marchands de sommeil et le recensement des scores propreté														
Planning de mise en œuvre	11/22-02/23 – Recensement des logements susceptibles d’être loués par des marchands de sommeil 03/23-12/24 – Réunions de suivi et contrôles urbanistiques 01/24 – Remise du bilan 01/25 – Remise du bilan														
Moyens prévus	<table><tr><th rowspan="2">Moyens</th><th colspan="2">Source des moyens</th></tr><tr><th>Disponibles</th><th>À prévoir</th></tr><tr><td>Moyens financiers (estimation du budget en € par année)</td><td>Coûts internes</td><td>0</td></tr><tr><td>Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l’action)</td><td>Médiation - pour l’identification des logements Moyens humains - agents de l’urbanisme Moyens humains - agents sanctionneurs Le temps sera estimé après le recensement des logements</td><td>0</td></tr><tr><td>Moyens techniques (matériel nécessaire)</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>	Moyens	Source des moyens		Disponibles	À prévoir	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l’action)	Médiation - pour l’identification des logements Moyens humains - agents de l’urbanisme Moyens humains - agents sanctionneurs Le temps sera estimé après le recensement des logements	0	Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	0
Moyens	Source des moyens														
	Disponibles	À prévoir													
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0													
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l’action)	Médiation - pour l’identification des logements Moyens humains - agents de l’urbanisme Moyens humains - agents sanctionneurs Le temps sera estimé après le recensement des logements	0													
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	0													

5.2.4.18 Fiche-action n°18 : Création de lien entre le service, les associations et les lieux culturels et de culte

Action n°18		Création de lien entre le service, les associations et les lieux culturels et de culte	
Pilier(s)	Création de l’adhésion Sensibilisation		
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Toutes les nuisances		
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Besoins/choses qui manquent dans le quartier : Mobiliser les lieux de culte pour sensibiliser les habitants		
Objectifs de l’action	Objectifs de résultats : ■ Augmenter de 40% le nombre de signalements du secteur associatif en 2023 par rapport à 2022 Objectifs de moyens : ■ Organiser une réunion de rencontre avec chaque association en 2023 afin qu’elles deviennent partenaires du service pour la sensibilisation ■ Créer et envoyer un courrier aux lieux de culte et lieux culturels afin qu’ils deviennent partenaires du service pour la sensibilisation en 2023 ■ Réaliser un bilan annuel en 2024		
Indicateurs de suivi de l’action	Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul
	Indicateurs de résultat		
	Nombre de signalements reçus de la part du secteur associatif	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
	Indicateurs de moyen		
	Nombre de réunions organisées	Annuelle	Tableau de suivi
	Nombre de courriers envoyés	Annuelle	Tableau de suivi
	Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi
Description de l’action (étapes-clés)	Préparer un aperçu exhaustif du secteur associatif dans les sections. Par ce secteur, on entend les asbl, les associations des habitants, les associations des commerçants, les comités de quartier... Préparer un aperçu exhaustif des lieux culturels et de culte. Pour cela, les étapes clés sont :		

	■ Recenser les coordonnées de chaque entité, leurs missions et préparer le calendrier de rencontres ■ Animer une première réunion de rencontre et ainsi devenir le point de contact pour ledit secteur ■ Créer un courrier type et l’envoyer ■ Rédiger un bilan annuel														
Porteur de l’action	Médiation														
Partenaires prévus (et leurs rôles)	Associations Lieux de culte Lieux culturels Secrétariat PP – pour l’envoi de courriers Sensibilisation – pour le recensement des associations														
Planning de mise en œuvre	10/22-02/23 – Recensement des secteurs dont question 03/23 – Création d’un courrier type et son envoi 04/23-09/23 – Réunions avec le secteur associatif 01/24 – Rédaction d’un bilan annuel														
Moyens prévus	<table><tr><th rowspan="2">Moyens</th><th colspan="2">Source des moyens</th></tr><tr><th>Disponibles</th><th>À prévoir</th></tr><tr><td>Moyens financiers (estimation du budget en € par année)</td><td>Coûts internes</td><td>0</td></tr><tr><td>Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l’action)</td><td>Médiation et sensibilisation – recensement du secteur, 5 personnes, 2h par personne Secrétariat PP – envoi des courriers, 1 personne, 2h ouvrées Médiation – organisation des réunions, 3 personnes, 4h par réunion et par personne Médiation – rédaction du bilan, 1 personne, 1 heure ouvrée</td><td>0</td></tr><tr><td>Moyens techniques (matériel nécessaire)</td><td>Imprimante et enveloppes</td><td>0</td></tr></table>	Moyens	Source des moyens		Disponibles	À prévoir	Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0	Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l’action)	Médiation et sensibilisation – recensement du secteur, 5 personnes, 2h par personne Secrétariat PP – envoi des courriers, 1 personne, 2h ouvrées Médiation – organisation des réunions, 3 personnes, 4h par réunion et par personne Médiation – rédaction du bilan, 1 personne, 1 heure ouvrée	0	Moyens techniques (matériel nécessaire)	Imprimante et enveloppes	0
Moyens	Source des moyens														
	Disponibles	À prévoir													
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	0													
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d’heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l’action)	Médiation et sensibilisation – recensement du secteur, 5 personnes, 2h par personne Secrétariat PP – envoi des courriers, 1 personne, 2h ouvrées Médiation – organisation des réunions, 3 personnes, 4h par réunion et par personne Médiation – rédaction du bilan, 1 personne, 1 heure ouvrée	0													
Moyens techniques (matériel nécessaire)	Imprimante et enveloppes	0													

5.2.4.19 Fiche-action n°19 : Mise en place des affichages contre les déchets sauvages dans les espaces verts choisis

Action n°19		Mise en place des affichages contre les déchets sauvages dans les espaces verts choisis																			
Pilier(s)	Sensibilisation																				
Nuisance(s) et/ou lieu(x) ciblé(s)	Déchets sauvages Mégots Espaces verts																				
Problème/faibles ses/menaces ciblées	Visuels existants et disponibles auprès d'associations à diffuser dans l'espace public (rues, cafés, espaces verts, arrêts STIB)																				
Objectifs de l'action	de	Objectifs de résultats : ■ Diminuer les déchets sauvages dans les espaces vers de 30% entre le troisième trimestre 2023 et le quatrième trimestre 2024 Objectifs de moyens : ■ Installer 20 panneaux en 2024 ■ Réaliser un bilan annuel en 2025																			
Indicateurs de suivi de l'action		<table><tr><th>Indicateurs</th><th>Fréquence de suivi</th><th>Source / méthode de calcul</th></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de résultat</td></tr><tr><td>Nombre de déchets sauvages dans les tronçons définis</td><td>Trimestrielle</td><td>Clic4Wapp - Amélioration du score entre le troisième trimestre 2023 et le quatrième trimestre 2024</td></tr><tr><td colspan="3">Indicateurs de moyen</td></tr><tr><td>Nombre de panneaux installés</td><td>Annuelle</td><td>Comptage</td></tr><tr><td>Nombre de bilans dressés</td><td>Annuelle</td><td>Tableau de suivi</td></tr></table>		Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Indicateurs de résultat			Nombre de déchets sauvages dans les tronçons définis	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le troisième trimestre 2023 et le quatrième trimestre 2024	Indicateurs de moyen			Nombre de panneaux installés	Annuelle	Comptage	Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi
Indicateurs	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul																			
Indicateurs de résultat																					
Nombre de déchets sauvages dans les tronçons définis	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score entre le troisième trimestre 2023 et le quatrième trimestre 2024																			
Indicateurs de moyen																					
Nombre de panneaux installés	Annuelle	Comptage																			
Nombre de bilans dressés	Annuelle	Tableau de suivi																			
Description de l'action (étapes-clés)		■ Création d'un planning et choix des espaces verts ainsi que des emplacements des panneaux ■ Conception graphique des panneaux ■ Lancement du marché public ■ Installation des panneaux ■ Rédaction d'un bilan																			
Porteur de l'action	de	Sensibilisation espaces verts - Guillaume Delatte																			
Partenaires prévus (et leurs rôles)		Centrale d'achats – pour le marché public Service communication – pour la mise en œuvre graphique des panneaux																			

Service espaces verts – pour installer les panneaux

Planning de mise en œuvre
 03/23 – Choix des espaces verts (tronçons) et des emplacements
 04/23 – Création de panneaux graphiques
 05/23 – Marché public
 06/23-07/23 – Installation des panneaux
 07/23, 10/23, 01/24, 04/24, 07/24, 10/24 – Mesures Clic4Wapp
 01/25 – Rédaction et remise du bilan annuel

Moyens prévus

Moyens	Source des moyens	
	Disponibles	À prévoir
Moyens financiers (estimation du budget en € par année)	Coûts internes	4000 euros pour les panneaux
Moyens humains (estimation du nombre de personnes et du nombre d'heures / de jours à mobiliser pour la réalisation de l'action)	Marché public – 1 ressource, 20h ouvrées Sensibilisation espaces verts – 1 ressource, 10h ouvrées pour le choix des endroits et du planning Sensibilisation espaces verts – 1 personne, 1h ouvrées pour la réalisation du planning	0
Moyens techniques (matériel nécessaire)	0	4000 euros pour les panneaux, 200 euros par panneau

6 Suivi et évaluation du plan

6.1 Instances de suivi et d'exécution du plan

La Ville de Bruxelles décide de mettre en place deux structures pour réaliser l'exécution et le suivi du plan local propreté Laeken Sud :

- **Le Comité de pilotage**
- **Le Comité de suivi**

Le comité de pilotage a été mis en place dès le début du projet et comprend les membres suivants :

Service/Entité	Représentant.e.s
Propreté publique - SPOC	Matej VOLESINI
Propreté publique – direction	Nicolas VAZQUEZ
Verbalisation	Mustapha ACHAFFAY
Bruxelles-Propreté	Angelo LAURENZANA
Bravvo	Julien RAONE et Lionel GALAND
Cabinet de l'échevine des Espaces Verts, Propreté Publique, Zéro Déchet et Bien-Être Animal	Svetlana TUSEK
Sensibilisation	Nadia MIGNOLET

La Ville de Bruxelles prévoit que deux réunions par an doivent avoir lieu avec tous les membres du comité de pilotage.

Le comité de suivi doit être mis en place afin de réunir le porteur du PLP, les principaux partenaires et une pluralité d'acteurs concernés par le sujet de la propreté.

Il doit comprendre les membres suivants :

Service/Entité	Représentant.e.s
Propreté publique - SPOC	Matej VOLESINI
Verbalisation	Mustapha ACHAFFAY et Tania SPRUCH
Affaires économiques	Marie-Louise HAMELRYK
Police	Jonathan DE WACHTER
Cabinet du bourgmestre	Jean-Pierre VANDENBROECK
Urbanisme	Michel KUTENDAKANA

La Ville de Bruxelles prévoit qu'au moins une réunion par mois doit avoir lieu avec certains membres du comité de suivi, en fonction des actions. La fréquence est précisée dans le tableau ci-dessus.

6.2 Indicateurs de suivi

Le but de cette section est d'évaluer d'une part l'impact du plan et d'autre part l'efficacité et l'efficience de chacune des actions mises en œuvre. Ainsi, en fonction des résultats mesurés via les indicateurs, le plan propreté pourra être ajusté et les actions seront continuées, adaptées ou arrêtées.

■ Indicateurs globaux

Indicateurs globaux	A t ₀ (2021)	2022	2023	2024	Source / méthode de calcul
Niveau global de la propreté : Dépôts clandestins	10 521 signalements <i>Ces signalements comprennent également les sacs non conformes et en dehors des heures, pour apparaître sur les feuilles de route. Une modification sera apportée à l'application pour que les 3 types de signalements y apparaissent</i>				Comparaison des statistiques par rapport au nombre de signalements
Niveau global de la propreté : Sacs sortis au mauvais moment	163 signalements <i>En 2023, une modification sera apportée dans le système, voir le commentaire pour dépôts clandestins</i>				Comparaison des statistiques par rapport au nombre de signalements
Niveau global de la propreté : Sacs sortis au mauvais endroit	N/A				Comparaison des statistiques par rapport au nombre de signalements
Niveau global de la propreté : Sacs non-conformes	409 signalements <i>En 2023, une modification sera apportée dans le système, voir le commentaire pour dépôts clandestins</i>				Comparaison des statistiques par rapport au nombre de signalements
Niveau global de la propreté : Propreté aux abords des commerces	N/A <i>En 2023, une catégorie sera créée</i>				Comparaison des statistiques par rapport au nombre de signalements
Niveau global de la propreté : Propreté aux abords des écoles	N/A <i>En 2023, une catégorie sera créée</i>				Comparaison des statistiques par rapport au nombre de signalements
Nombre d'établissements ayant souscrit un contrat commercial, et ce correctement dimensionné	N/A				Tableau de suivi avec l'identifiant unique – contrôle du contrat, car ils sont obligés d'avoir une copie, si pas, demande de le souscrire dans 3

Indicateurs globaux	A t ₀ (2021)	2022	2023	2024	Source / méthode de calcul
					semaines. Sinon la verbalisation passe
Nombre de signalements liés à la propreté aux logements susceptibles d'être exploités par ces marchands	N/A				Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024
Score par nuisance : Mégots	N/A	Voir résultats de l'outil de mesure de la propreté Clic 4 WaPP			
Score par nuisance : Déchets sauvages	N/A	Voir résultats de l'outil de mesure de la propreté Clic 4 WaPP			
Nombre de SAC émises pour la non-existence du contrat	N/A				Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023-2024
Nombre de SAC et taxes émises pour les salissures et manquements au niveau des règles de propreté	N/A				Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023-2024
Nombre de taxes pour sacs non conformes utilisés par les commerçants	N/A				Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023-2024
Nombre de signalements de la part des citoyens	N/A				Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
Nombre de signalements de la part des commerçants	N/A				Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023

Indicateurs globaux	A t ₀ (2021)	2022	2023	2024	Source / méthode de calcul
Nombre de signalements de la part des équipes opérationnelles de la commune	N/A				Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
Nombre de signalements de la part du secteur associatif	N/A				Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023
Dépenses en infrastructures et équipements pour la propreté - euros	N/A				Fiches budgétaires
Budget pour l'achat d'équipements/matériels pour certaines actions du PLP	N/A				Service achat
Nombre de réunion avec le service propreté publique et le service verbalisation durant la mise en œuvre du plan	N/A				PV réunions
Nombre d'actions réalisées pour améliorer la propreté publique de Laeken sud	N/A				comptage
Réorganisation du service travaux	N/A				
Nombre de séance d'information réalisée auprès des citoyens concernant le PLP	N/A				PV réunion
Nombre de communication via les canaux de communication habituels de la commune concernant le PLP	N/A				Fichier de suivi du service communication

Indicateurs globaux	A t ₀ (2021)	2022	2023	2024	Source / méthode de calcul
Enquête auprès des chefs de service des balayeurs (quantitatif) : bilan	N/A				Réunions bimensuelles avec les sections Nombre de PV rédigés et de dossiers ouverts suite aux réunions
Enquête auprès des citoyens (qualitatif) : bilan	N/A				Nombre de courriels envoyés Nombre de feedback reçus
Enquête auprès des commerçants (qualitatif) : bilan	N/A				Nombre de courriels envoyés Nombre de feedback reçus

■ Indicateurs par action

Indicateurs de résultats	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Actions concernées
Nombre de signalements liés aux sacs en dehors des heures	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024	1, 17
Nombre de signalements liés aux sacs en dehors des lieux prévus	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024	1, 17
Nombre de signalements liés au dépôts clandestins	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024	1, 9, 17
Nombre d'inscription pour le service d'enlèvement	Mensuelle	Power BI – tableau de bord ; comparaison des statistiques	1
Nombre de contrats commerciaux conclus dans les commerces	Annuelle	Tableau de suivi avec l'identifiant unique – contrôle du contrat, car ils sont obligés d'avoir une copie, si pas, demande de le souscrire dans 3 semaines. Sinon la verbalisation passe	2

Indicateurs de résultats	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Actions concernées
Nombre de plaintes liées aux salissures sur la voie publique	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	2, 9
Nombre de signalements de la part des commerçants	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	3
Pourcentage du nombre de commerces sensibilisés vs. engagés	Mensuelle	Tableau de suivi avec l'identifiant unique – delta entre les engagés et les sensibilisés	3
Nombre de signalements dans les endroits problématiques	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	4
Nombre de suivis internes dans les endroits problématiques	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	4
Nombre de mégots recensés autour des entrées des bâtiments	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score	5, 8
Signalements provenant des réunions avec les brigadiers	Bimensuelle	Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	5, 7
Nombre de mégots	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score	6, 7, 17
Nombre de déchets sauvages	Trimestrielle	Clic4Wapp - Amélioration du score	6, 7, 17, 20
Nombre de signalements reçus de la part des citoyens dans les rues labellisées	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2024	10

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Indicateurs de résultats	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Actions concernées
Nombre de déchets sortis en sacs au lieu en conteneurs	Mensuelle	Méthodologie spécifique – création d’une mesure propreté à part afin de vérifier la présence des sacs sortis devant les numéros identifiés	11
Nombre de corbeilles distribuées	2 ^e trimestre 2023	Tableau de suivi – delta entre les ménages avec une corbeille et sans. Distribution aux ménages sans corbeilles pour atteindre l’objectif	12
Nombre de plaintes liées aux sacs déchirés	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024	12
Nombre de plaintes liées au trottoir non-entretenu	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023-2024	12
Nombre de SAC	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023	13, 14
Nombre de taxes émises	Mensuelle	Tableau de suivi – comparaison des données 2022 et 2023-2024	13, 14, 15
Nombre de signalements reçus de la part du secteur associatif	Mensuelle	Interne – outil PlaintesPP ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Externe – outil FixMyStreet ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023 Interne – PV des réunions ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	18

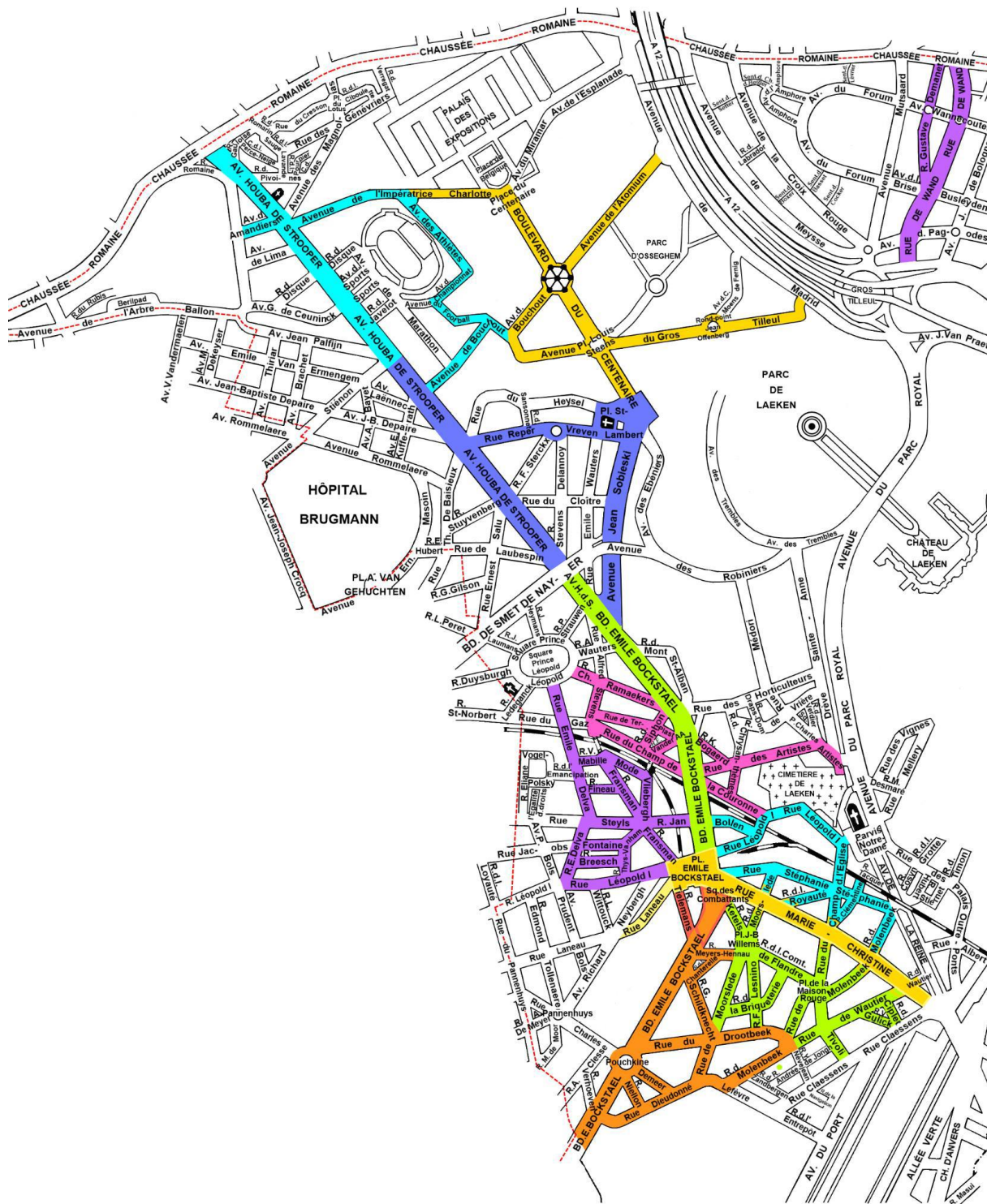
Indicateurs de moyens	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Actions concernées
Nombre de courriers distribués	Mensuelle	Interne – tableaux de suivi spécifiquement créés	1, 12, 18
Nombre de personnes rencontrées	Mensuelle	Interne – tableaux de suivi spécifiquement créés	1
Nombre de visiteurs sur le site web	Mensuelle	Interne – cellule web à fournir les statistiques	1
Campagne de feedback	Annuelle	Interne et externe – adresses email des citoyens ayant créé un signalement	1
Nombre de réunions organisées	Mensuelle, bimensuelle et annuelle	Tableau de suivi	1, 2, 4, 6, 13, 14, 16, 18

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

Indicateurs de moyens	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Actions concernées
Nombre de bilans rédigés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi	1, 2, 3, 4, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20
Nombre de commerces visités	1 ^{er} trimestre 2023	Tableau de suivi - comptage	2
Nombre de kits propreté distribués	1 ^{er} trimestre 2023	Tableau de suivi - comptage	2
Nombre de signatures	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage	3
Nombre d'articles publiés dans le magazine communal/site Web	Annuel	Tableau de suivi - comptage	3, 7, 12, 14
Nombre de suivis internes créés	Mensuelle et annuelle	Tableau de suivi - comptage	4, 15
Nombre de bâtiments pourvus d'un cendrier	4 ^e trimestre 2023	Comptage	5
Nombre de contrôle effectués	Annuelle	Tableau de suivi - planning	3, 5, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Nombre de formations dispensées	Annuelle	Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)	6
Nombre d'élèves sensibilisés	Annuelle	Tableau de suivi pour les formations avec un formulaire de feedback (nb d'affiches, de classes, d'élèves etc)	6
Nombre de cendriers distribués	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage	7
Nombre de goodies distribués	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage	7
Nombre de cendriers et d'éteignoirs installés	Annuelle	Comptage	8
Nombre de dépôts clandestins balisés	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage	9
Nombre de taxes émises	Mensuelle	Interne – tableau de suivi ; comparaison des statistiques entre 2022 et 2023	9, 12
Nombre d'avis distribués	Mensuelle	Tableau de suivi - comptage	9
Nombre de plaques installées	Annuelle	Tableau de suivi - comptage	10
Nombre de labels <i>Citoyen engagé</i>	Annuelle	Tableau de suivi - comptage	10

Indicateurs de moyens	Fréquence de suivi	Source / méthode de calcul	Actions concernées
Nombre de campagnes de communication	Annuelle	Fichier de suivi – comptage	11, 12
La somme pour l'achat des corbeilles noires	1 ^{er} trimestre 2023	Marché public, bon de commande déjà existant	12
Nombre d'établissements fermés	Annuelle	Tableau de suivi	16
Nombre de logements identifiés	Mensuelle	Tableau de suivi spécifiquement créé	17
Nombre de panneaux installés	Annuelle	Comptage	20

7.2 Annexe 2 : balayage des rues – itinéraire W.E.



7.3 Annexe 3 : Utilisation des balayeuses mécaniques

	ROAD SWEEPER RENTING		
	525	512	527
	Ravo	Azura	Ravo
Lu Am	14	16	15
Lu Pm	14	16	15
Ma Am	14	16	20
Ma Pm	Entretien	Entretien	20
Me Am	14	16	15
Me Pm	14	16	15
Je Am	14	16	15
Je Pm	14	16	Entretien
Ve Am	14	16	20
Ve Pm	14	16	20

7.4 Annexe 4 : Synthèse du bilan de la mise en place de réunion des brigadiers avec les médiateurs

Objectif	Description	Retour
Améliorer la visibilité de l'état général de propreté au sein du service et enrichir la base de données	Les médiateurs commencent leur journée dans la section vers 10h, donc souvent après le ramassage des déchets sauvages). La réalité qu'ils voient est donc différente de celle observée par les sections. De plus, ces problèmes ne sont guère signalés à la permanence téléphonique. Il se peut également que les habitants dans les quartiers "problématiques" ne soient pas impliqués dans la propreté. Le but est donc de comparer les statistiques que la médiation possède avec la réalité du terrain des sections.	Objectif atteint
Échanger de façon formelle avec les sections avec un PV	Dans le passé, les sections s'adressaient souvent au chef de service au lieu de passer par leur médiateur. De plus, les échanges entre les médiateurs et les sections étaient oraux, nous avons donc constaté des oublis et un manque de suivi. Il était donc important pour les sections de savoir quelles sont les responsabilités du service et pour quels problèmes ils peuvent s'adresser à eux.	Objectif atteint
Prendre en charge les dossiers endéans le mois qui suit la réunion	Lors de chaque rencontre, le médiateur note les dossiers à prendre en charge, que ce soit par la médiation ou par la verbalisation. Nous nous sommes fixé le délai d'un mois pour les résoudre.	Objectif partiellement atteint <i>Vu la charge de travail, il n'était pas possible de respecter le délai. La fréquence des réunions a été revue à la baisse, soit une réunion tous les deux mois.</i>

Améliorer l'échange entre la médiation et la verbalisation	Les dossiers couverts par la médiation doivent passer à la verbalisation lorsque le problème réapparaît lors de la prochaine réunion.	Objectif pas atteint <i>Malheureusement, l'encodage des dossiers dans les outils actuels ne permet pas d'avoir plusieurs intervenants dans un même dossier. Les échanges par email ou à l'aide du PV ne permettent pas un suivi aisé et ne sont pas accessibles à tout le monde.</i>
---	--	---

7.5 Annexe 5 : Mesures Clic4WaPP

7.5.1 Récapitulatif des résultats de mai par zone

N° de la zone	Type de lieu	Nom/localisation du lieu	Date du recensement	Date du dernier nettoyage	Type de recensement	Déchets sauvages - Nbre unité malpropreté	Autres nuisances - Nbre unité malpropreté	Total nuisances - Nbre unité malpropreté	Appréciation générale de la propreté
1	Alentour école ou arrêt transport en commun	Rue de Molenbeek	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	9	-	9	Moyennement propre
2	Alentour école ou arrêt transport en commun	Jacobs Fontaine	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	3	2	5	Moyennement propre
3	Alentour école ou arrêt transport en commun	Arrêt de la STIB Bockstael	04 05 2022	04 05 2022	Obligatoire	6	13	19	Sale
4	Quartiers commerçants	Marie Christine	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	28	10	38	Sale
5	Quartiers commerçants	Rue Fransman	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	5	6	11	Moyennement propre
6	Quartiers commerçants	Boulevard Bockstael	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	7	9	16	Moyennement propre
7	Centre-ville/centre de village	Place Bockstael	04 05 2022	04 05 2022	Obligatoire	14	10	24	Sale
8	Centre-ville/centre de village	Place Willems J-B	04 05 2022	04 05 2022	Obligatoire	5	2	7	Très propre

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

N° de la zone	Type de lieu	Nom/localisation du lieu	Date du recensement	Date du dernier nettoyage	Type de recensement	Déchets sauvages - Nbre unité malpropreté	Autres nuisances - Nbre unité malpropreté	Total nuisances - Nbre unité malpropreté	Appréciation générale de la propreté
9	Centre-ville/centre de village	Parvis Notre-Dame	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	1	1	2	Très propre
10	Station-service/parking/bords de routes communales	Claessens	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	5	9	14	Moyennement propre
11	Station-service/parking/bords de routes communales	Bd Bockstael (< Rondpoint Pouchkine)	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	5	-	5	Moyennement propre
12	Station-service/parking/bords de routes communales	Avenue de la Reine	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	13	8	21	Sale
13	Espace naturel fréquenté/parc	Rond-Point Pouchkine	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	14	6	20	Moyennement propre
14	Espace naturel fréquenté/parc	Square prince Léopold	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	1	-	1	Très propre
15	Espace naturel fréquenté/parc	Pocket Park Laneau	04 05 2022	04 05 2022	Obligatoire	12	6	18	Très propre
16	Quartiers résidentiels	Tivoli	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	9	14	23	Moyennement propre
17	Quartiers résidentiels	Gaz	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	12	9	21	Sale

PLAN LOCAL DE PROPRETÉ DE LAEKEN-SUD

N° de la zone	Type de lieu	Nom/localisation du lieu	Date du recensement	Date du dernier nettoyage	Type de recensement	Déchets sauvages - Nbre unité malpropreté	Autres nuisances - Nbre unité malpropreté	Total nuisances - Nbre unité malpropreté	Appréciation générale de la propreté
18	Quartiers résidentiels	Palais outre Pont	04/05/2022	04/05/2022	Obligatoire	14	19	33	Très sale

7.5.2 Nuisances les plus rencontrées (hors déchets sauvages)

	Nuisance n°1	Nuisance n°2	Nuisance n°3
Type de nuisance	Affichage sauvage et affichettes	Graffiti/tag	Poubelle non-réglementaire
Nombre de fois rencontrée	14	13	11

Plan local de propreté – Laeken Sud

A l'initiative du service Propreté de la Ville et du cabinet de l'échevine de la Propreté Mme Jellab et en collaboration avec RDC Environnement, trois quartiers ont été choisis pour mettre en place des « Plans locaux de propreté » (*désormais PLP*).

La technique du PLP a été sélectionnée parce qu'elle avait déjà fait ses preuves. En effet, elle a déjà été mise en place dans de nombreuses communes en Wallonie suite à un projet de la Région Wallonne et de BeWapp : <https://www.bewapp.be/gestion-espace/plan-local-de-proprete/>

Le périmètre « Laeken Sud » englobe les quartiers de Tivoli, Delva, Bockstael, Pannenhuis et Marie Christine. Il a été sélectionné sur base de plusieurs critères, notamment le taux de salissures, le nombre de dépôts clandestins et la présence d'un bâti important et dense, sans oublier l'existence d'un noyau commercial important.

Le PLP du quartier « Laeken Sud » a pour objectifs de :

- **Établir un état des lieux de la propreté de la zone** incluant notamment le diagnostic de la gestion de la propreté et de la situation actuelle en matière de propreté.
- **Fixer des actions prioritaires à mener** afin d'améliorer la propreté de manière générale et sur des lieux prioritaires, en agissant notamment sur des groupes cibles porteurs de changement.
- **Fixer des objectifs** pour chaque action.
- **Gérer la problématique de manière intégrale** en agissant via des piliers d'actions complémentaires.
- **Mesurer des indicateurs** de résultats et de moyens du plan.
- **Coordonner les rôles des différents acteurs** (publics et/ou privés) en matière de propreté.

Le lecteur trouvera dans le texte ci-dessous un résumé des objectifs avec les mesures et un aperçu des actions qui seront menées dans le cadre du présent PLP.

Détermination des priorités et objectifs

Les fiches d'action ont été séparées surtout entre la sensibilisation et la répression mais les objectifs globaux de résultats se chevauchent dans ces deux parties.

Étant donné que le service Propreté dispose d'une base de données riche et complète et que les actions ne nécessitent aucun subside externe, la plupart des objectifs visent à diminuer le nombre de signalement reçus (et donc le nombre de salissures constatées). Le nombre de signalements n'étant pas le seul critère objectif, une enquête de satisfaction sera également réalisée auprès des citoyens.

Bien que cela puisse sembler contradictoire, il est précisé dans certaines fiches d'augmenter le nombre de signalements auprès d'un public cible avec pour but de créer de l'adhésion citoyenne. Qu'à cela ne tienne, le Service Propreté fait déjà une différence entre les signalements externes et internes mais cette terminologie ne fait pas partie du présent plan et la donnée utilisée est définie dans chaque fiche précisément.

Les objectifs ont été choisis sur base de l'observation des évolutions entre 2021 et 2022, lorsque le nombre de signalements internes a augmenté suite à la stratégie mise en place en septembre 2021.

Les axes de travaux définis ont été travaillés de façon à répondre tant aux attentes des citoyens qu'aux besoins du service Propreté.

Tableau 1: problématiques/nuisances prioritaires

Problématiques/nuisances prioritaires	Nombre de fiches actions rédigées
Dépôts clandestins <i>Encombrants, Sacs sortis au mauvais moment et/ou endroit, Sacs non conformes et Déchets de construction</i>	7
Mégots <i>Mégots au sol, Non-respect de l'obligation d'installation d'un cendrier devant chaque bâtiment destiné aux usages autres qu'uniquement l'habitation</i>	5
Abords des commerces et HORECA <i>Sacs non conformes, Dépôts clandestins, Non-respect des règles de propreté sur le trottoir et de l'occupation de l'espace public</i>	4
Déchets sauvages <i>Déjections canines, Emballages jetés après consommation de boisson ou de nourriture, Journaux, prospectus, tickets</i>	3
Total	19

Les lieux prioritaires dans ce plan sont les abords des commerce (notamment HORECA) ainsi que les abords d'écoles et de bâtiments publics.

1. **Objectifs de résultats :**

- Dépôts clandestins :
 - Diminuer de 40% le nombre de sacs sortis au mauvais moment d'ici fin 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer de 60% le nombre de sacs sortis au mauvais endroit d'ici fin 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer de 40% le nombre de dépôts clandestins d'ici fin 2024 par rapport à 2022
- Mégots de cigarettes
 - Diminuer de 80% le nombre de mégots de cigarette autour des entrées des bâtiments entre le premier trimestre 2023 et le 4e trimestre 2023
 - Réduire de 40% le nombre de mégots de cigarette autour des écoles d'ici 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer le nombre de mégots de cigarette de 40% sur tout le territoire de Laeken Sud entre le premier trimestre 2023 et le premier trimestre 2024
 - Diminuer de 40% le nombre de mégots de cigarette dans l'espace public entre le 4e trimestre 2023 et le premier trimestre 2025
- Abords des commerces et HORECA
 - Augmenter de 80% le nombre d'établissements ayant souscrit un contrat commercial, et ce correctement dimensionné d'ici fin 2023 par rapport à 2022
 - Diminuer de 40% le nombre de signalements liés à la propreté autour des commerces d'ici fin 2023 par rapport à 2022

- Diminuer de 10% le nombre de signalements pour salissure suite à une activité commerciale en 2025 par rapport à 2024
- Déchets sauvages :
 - Réduire le nombre de déchets sauvages autour des écoles de 60% d'ici 2024 par rapport à 2022
 - Diminuer le nombre de déchets sauvages dans les lieux sensibilisés de 80% entre le premier trimestre 2023 et le 4e trimestre 2023
 - Diminuer de 50% le nombre de signalements liés à la propreté aux abords des logements identifiés par le service comme points noirs en matière de propreté d'ici fin 2024 par rapport à 2022
- Répression :
 - Augmenter de 80% le nombre de sanctions administratives communales émises pour la non-existence du contrat en 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 80% le nombre de sanctions administratives communales et taxes émises pour les salissures et manquements au niveau des règles de propreté en 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 40% le nombre de taxes pour sacs non conformes utilisés par les commerçants en 2023 par rapport à 2022
- Participation :
 - Augmenter le nombre de signalements de la part des citoyens de 20% en 2024 par rapport à 2022
 - Augmenter le nombre de signalements de la part des commerçants de 40% d'ici fin 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 25% le nombre de signalements de la part des équipes opérationnelles et non pas de la part des habitants dans ces endroits en 2023 par rapport à 2022
 - Augmenter de 40% le nombre de signalements du secteur associatif en 2023 par rapport à 2022

2. **Objectifs de moyens** :

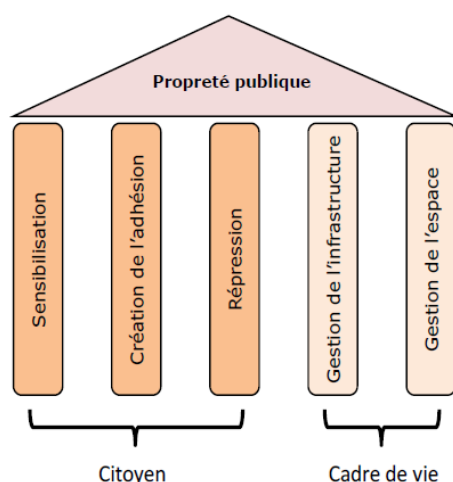
- Réaliser 19 actions pour améliorer la propreté publique de Laeken sud en 2023
- Réaliser une séance d'information auprès des citoyens concernant le PLP en 2023
- Réaliser une communication via les canaux de communication habituels de la commune concernant le PLP au premier trimestre 2023.

Élaboration du plan d'actions

Sélection des actions et priorisation

Cinq piliers d'actions sont importants à combiner lorsqu'on aborde la lutte contre la malpropreté.

Figure 1: les 5 piliers



1. **La communication/sensibilisation**, invitant à un changement de comportement et de mentalité.
2. **L'infrastructure et l'équipement**, passant par l'investissement dans du matériel de nettoyage, l'aménagement des espaces publics facilitant les gestes de propreté ainsi que par l'orchestration des différents efforts opérationnels.
3. **La création d'adhésion/participation**, ayant pour objectif le développement d'une adhésion et d'une participation dans la gestion de l'espace public.
4. **La gestion de l'espace**, visant à améliorer les lieux de vie, réduire les zones à l'abandon et à créer un environnement agréable qui incite à le préserver.
5. **La répression**, signifiant l'augmentation des constatations, la distribution d'avertissements, de sanctions. Il s'agit d'atteindre le public peu sensibilisé à la propreté publique.

Le tableau ci-dessous synthétise les actions sélectionnées, les piliers et nuisances concernées.

Tableau 2: synthèse des actions sélectionnées

Actions	Pilier(s)	Nuisance(s) concernée(s)
Action n°1 : Sensibilisation annuelle	Sensibilisation, communication, création de l'adhésion	Sacs-poubelle sortis au mauvais moment et au mauvais endroit Dépôts clandestins Faible utilisation de l'application FMS et tous les canaux de communication
Action n°2 : Sensibilisation des commerçants aux règles de propreté	Sensibilisation et communication	Dépôts clandestins Sacs non conformes Salissures sur la voie publique

Actions	Pilier(s)	Nuisance(s) concernée(s)
Action n°3 : Partenariat entre les commerces et les services publics	Création de l'adhésion/participation Sensibilisation	Mégots Déchets sauvages Dépôts clandestins Tri des déchets
Action n°4 : Recensement des Endroits sensibles et la communication sur les actions dans ces endroits	Communication Gestion de l'espace Création de l'adhésion/participation	Dépôts clandestins Mégots Déchets sauvages
Action n°5 : Installation des cendriers sur les bâtiments publics et non destinés à l'habitation (hors commerces et HORECA)	Sensibilisation Gestion des infrastructures	Mégots
Action n°6 : Sensibilisation des écoles aux règles de propreté	Sensibilisation Création de l'adhésion/participation	Mégots Déchets sauvages
Action n°7 : Sensibilisation des usagers à la problématique des mégots et des déchets sauvages	Sensibilisation	Mégots Déchets sauvages
Action n°8 : Installation des éteignoirs sur les corbeilles publiques communales	Gestion de l'infrastructure	Mégots
Action n°9 : Balisage et mise en scène des dépôts clandestins de plus d'1 m³ ou qui sont identifiables	Répression Sensibilisation	Dépôts clandestins
Action n°10 : Création d'un label « Les voisins veillent à la propreté » ou « Le service veille à la propreté »	Création de l'adhésion/participation Sensibilisation	Dépôts clandestins Déchets sauvages Mégots Abords des commerces et de l'HORECA
Action n°11 : Utilisation des locaux poubelle et des conteneurs	Gestion de l'infrastructure Gestion de l'espace	Sacs sortis au mauvais moment et endroit (= dépôts clandestins)
Action n°12 : Obligation d'utiliser les corbeilles rigides Square Léopold	Gestion de l'espace Gestion de l'infrastructure Verbalisation	Sacs déchirés et mal présentés à la collecte
Action n°13 : Verbalisation des commerces et de leurs abords (suite de la fiche 02)	Répression	Dépôts clandestins Sacs non conformes Salissures sur la voie publique Occupation de l'espace public

Actions	Pilier(s)	Nuisance(s) concernée(s)
Action n°14 : Verbalisation (du jet) des mégots et des déchets sauvages	Répression	Mégots Déchets sauvages
Action n°15 : Verbalisation accrue des points noirs	Répression	Dépôts clandestins (y compris les sacs-poubelle sortis au mauvais moment)
Action n°16 : Contrôle transversal des commerces	Répression	Dépôts clandestins Sacs non conformes
Action n°17 : Contrôles urbanistiques	Répression	Dépôts clandestins Sacs sortis au mauvais moment et endroits Sacs non conformes
Action n°18 : Création de lien entre le service, les associations et les lieux culturels et de culte	Création de l'adhésion/participation Sensibilisation	Dépôts clandestins Sacs sortis au mauvais moment et endroits Déchets sauvages
Action n°19 : Mise en place des affichages contre les déchets sauvages dans les espaces verts choisis	Sensibilisation Gestion de l'espace Gestion de l'infrastructure	Déchets sauvages Mégots Espaces verts

Durée de mise en œuvre du plan local de propreté

Le déploiement des actions sur le terrain commence entre les mois de janvier et mars 2023.

Les actions durent toute l'année 2023-2024 et certaines sont à renouveler annuellement.

Les objectifs liés à la diminution du nombre de signalements s'étendent jusqu'à la fin 2024.

Plan Corbeilles Section 16 (2)

