Schaerbeek Propreté & Espaces Verts

Versailles – mars 2017

La commune de Schaerbeek

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

Population : 133.000 habitants
(6ème plus grande commune du pays)

Superficie : 8,1 km²
→ 16.400 habitants/km²
(moyenne pays : 350 - Bruxelles : 4.500)

Voiries communales : 97,45 km

Affluence : point d'entrée vers la capitale

L'organisation de notre service

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

Avant : la malpropreté publique = fatalité

2003 : redéploiement du service

→ Meilleure prise en considération des citoyens

→ Révision de l'organisation et des ressources humaines

1. Fusion des services « espaces verts » et « propreté publique » et création d'un service de l'entretien de l'espace public

   = « Schaerbeek Propreté & Espaces Verts »
2. Découpage de la Commune en 5 secteurs autonomes
3. Travail sur la motivation du personnel
4. Création de cellules « statistiques & communication », « répression » et « pédagogique » (prévention)

L'organisation de notre service

Schaerbeek Propreté & Espaces Verts
DIRECTION

SERVICES OPERATIONNELS

Secteur A | Secteur B | Secteur C | Secteur D | Secteur E | Parc

SERVICES D'APPUI OPÉRATIONNEL

Statistiques & Communication

- Call center
- Cellule pédagogique
- Plaines de jeux

Espaces Verts

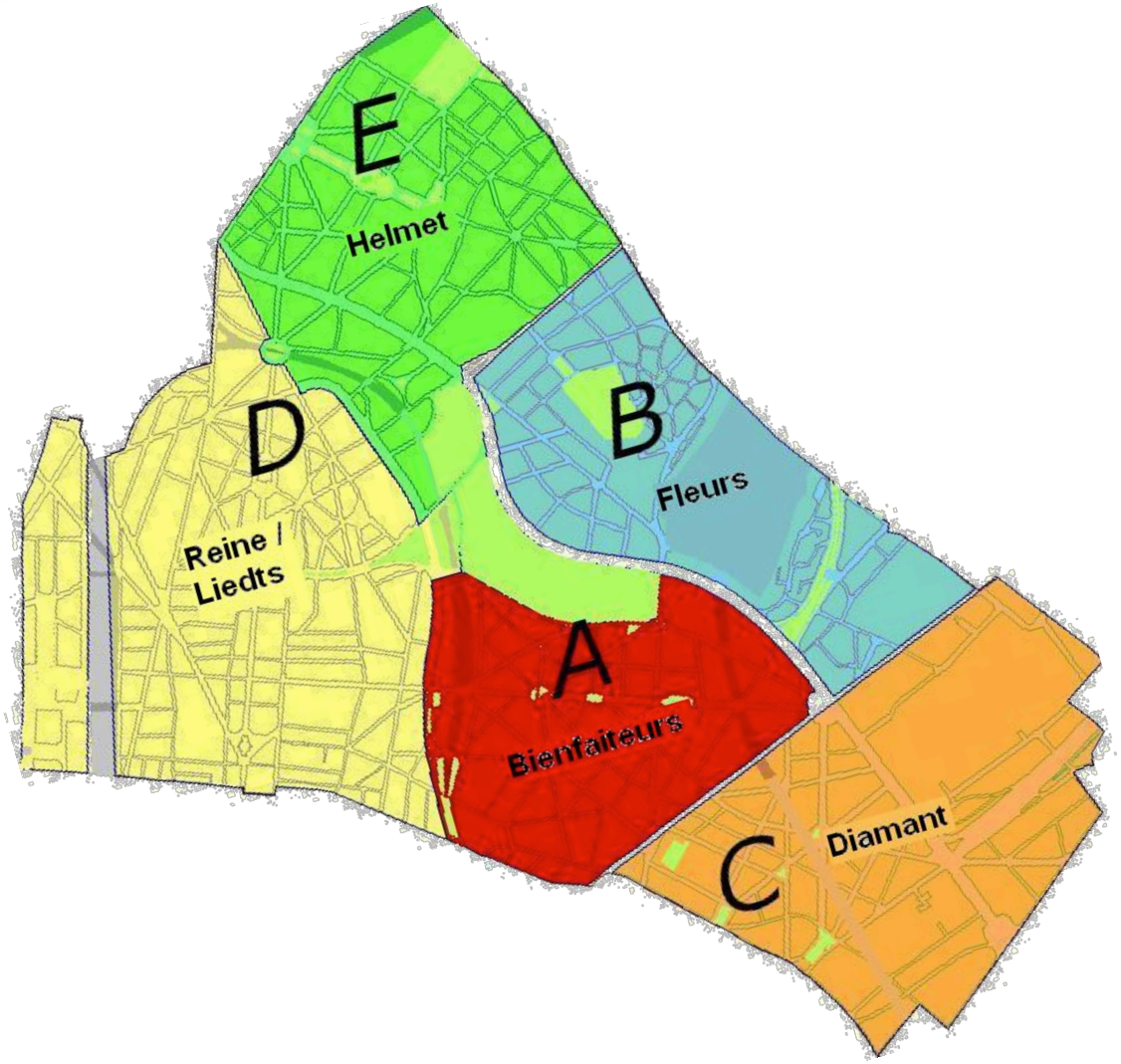
- Garnitures florales et travaux spéciaux
- Serres
- Cellule phytosanitaire (arbres)
- Equipe équidés

Propreté Publique

- Plan déchets
- Cellule répression
- Charroi lourd

Gestion du personnel, des fournitures et de l'accueil

L’organisation de notre service



La motivation de notre personnel

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

- **importance du vocabulaire :** « surveillants » remplacés par des « chefs d'équipe »
- **tout le monde met la main à la pâte** et les cadres en premier lieu
- **participation des ouvriers** aux actions de prévention et de répression
- **effort de formation du personnel**
- **team building :** séminaire organisé chaque fin d'année pour les 220 travailleurs, avec buffet de qualité
- **enquête de satisfaction annuelle**

Cellule statistiques & communication

Equipe : 6 personnes

Missions :

- communications interne et externe du service
- suivi de toutes les demandes d'intervention sur l'espace public
- statistiques diverses : balayage, entretien des espaces verts, …
- gestion de l'entretien des avaloirs
- gestion de l'enlèvement des tags
- gestion des plaines de jeux
- etc.

Sommaire :

1. La commune
2. La propreté
3. Le service
4. Le personnel
5. Statistiques & communication
6. Répression
7. Prévention
8. Equidés
9. Conclusion

Cellule statistiques & communication

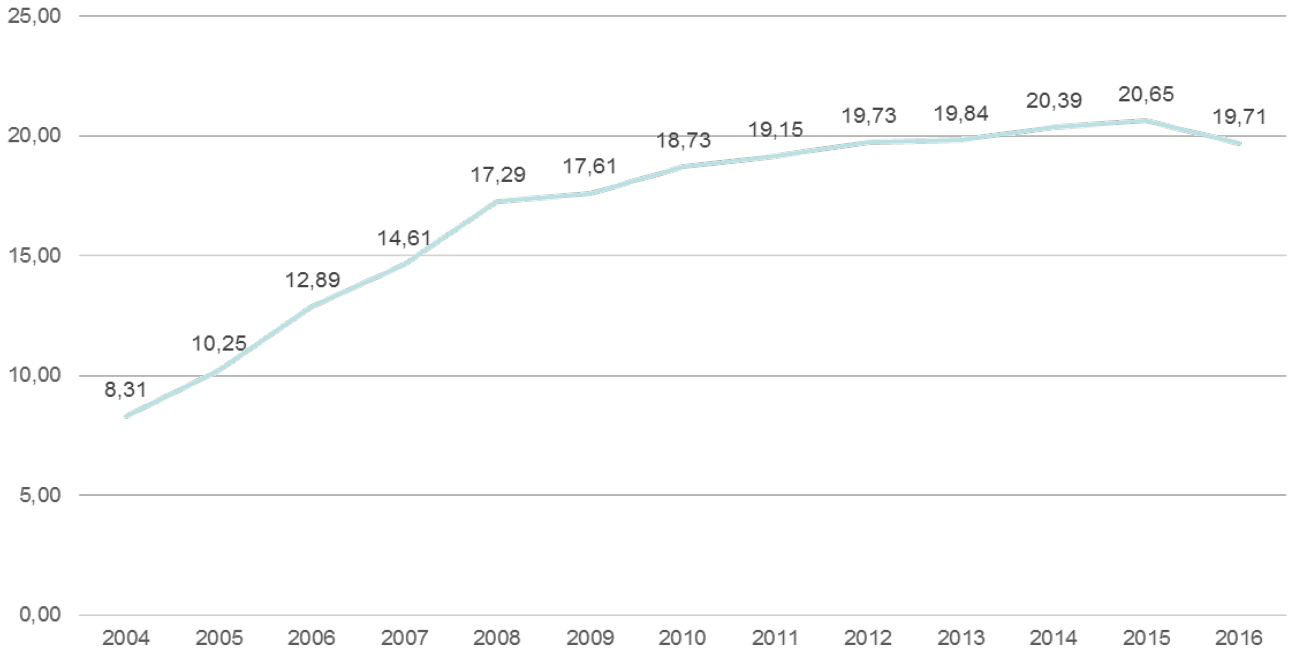
Moyenne des demandes d'intervention					
Type	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Total annuel	57.312	53.365	62.154	58.379	58.936
Demandes citoyennes	878	997	1.139	1.040	1.184

Délais d'intervention (plaintes citoyennes)					
Délais	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Moins d'une heure	32,28%	37,47%	37,74%	41,35%	39,14%
Entre 1 et 3 heures	21,72%	22,97%	25,42%	27%	25%
Entre 3 et 6 heures	18,79%	14,68%	23,73%	23,95%	20,34%
Entre 6 et 9 heures	4%	4,76%	8,40%	7,60%	6,29%
Plus de 24 heures	17,96%	11,27%	0%	0%	0%

Nombre d'appels téléphoniques reçus/jour : +/- 50!

Cellule statistiques & communication

Evolution de la fréquence mensuelle moyenne de balayage



→ Augmentation de la fréquence de balayage : 137%

→ Personnel en 2004 : 48 – Personnel en 2016 : 81

= augmentation de 69%

Cellule répression

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

Equipe : 4 personnes

Missions :

- éviter les dépôts récurrents
- responsabiliser les contrevenants

Exemples d'actions :

- Dust Bust
- Trash / Trash light
- Netty

Cellule répression

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

Nombre total de PV dressés : 1.327 en 2016

Statistiques liées aux actions spéciales de surveillance :

Année	2013	2014	2015	2016
Nbre d'actions	64	64	30	49
Nbre de PV	687	678	360	438

Pourcentage de constats identifiés grâce aux caméras : 57,8% en 2016

Cellule pédagogique

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

Equipe : 2 personnes

Mission : éduquer au respect de la propreté et de la nature

Exemples d'actions :

- gestion du Centre d'accueil des visiteurs du parc Josaphat
- visites guidées du parc Josaphat, des serres et/ou du jardin et du potager pédagogiques
- participation aux brocantes, braderies et fêtes de quartier
- journée portes-ouvertes des serres communales
- activités « Mon ami le balayeur » dans les écoles
- installation de bacs à compost dans les écoles

Cellule équidés

Sommaire :

1. La commune
2. Le service
3. Le personnel
4. Statistiques & communication
5. Répression
6. Prévention
7. Equidés
8. Conclusion

Equipe : 5 personnes, 2 chevaux et 2 ânes

Missions :

- vidange des corbeilles publiques et nettoyage des marchés
- activités diverses (Saint Nicolas, transport de personnes âgées, …)

Avantages :

- écologique
- économique
- social

Commune de Schaerbeek
Equipe Hippomobile
0800 939 88

COQUINE

Conclusion

Sommaire :

1. La commune
2. La propreté
3. Le service
4. Le personnel
5. Statistiques & communication
6. Répression
7. Prévention
8. Equidés
9. Conclusion

- La propreté, c'est comme la dette publique, elle s'autoalimente => effet « boule de neige »
- A Schaerbeek : effet cassé. Net progrès mais l'effort doit rester soutenu
- Schaerbeek est devenue une commune de référence en la matière
- Très bon esprit d'équipe et bonne motivation du personnel