

EVALUATION 2022 DU

PLAN STRATÉGIQUE 2020-2022



Table des matières

Éditorial.....	3
Introduction	4
DOMAINES D' ACTIONS ET OBJECTIFS STRATEGIQUES.....	5
Réduction des déchets.....	5
Collecte	5
Traitement	7
Équipements	8
Éducation à la citoyenneté environnementale	9
SERVICES SUPPORTS	10
Qualité, sécurité et environnement (QSE)	10
Ressources humaines.....	12
IT	13
Communication.....	13
Juridique.....	16
Finances	17
INDICATEURS	18

Éditorial

L'année 2022 a été marquée par la levée progressive des inquiétudes et des restrictions liées à la pandémie de Covid-19. Si nos activités ont progressivement repris un cours presque normal, la pratique du télétravail a démontré ses divers avantages et est sans doute appelée à perdurer, mais dans une moindre mesure que pendant les pics de la pandémie. Nous restons bien entendu très attentifs à l'évolution de la situation sanitaire et sommes prêts à réagir rapidement en cas d'alerte.

Par ailleurs, certaines activités, comme par exemple, les formations et les actions de prévention sur le terrain ne reprennent que très progressivement. Certaines devront carrément être relancées, comme le développement de notre réseau de guides composteurs.

Plusieurs actions et projets visant à concrétiser notre vision ont toutefois été mises en place.

Ainsi, après le déploiement du nouveau schéma de collecte (NSC) en 2021 sur quatre de nos communes associées, Ecaussinnes, Soignies, Quévy et Frameries, nous avons franchi une étape importante dans ce déploiement avec le démarrage du NSC sur la région de Mons à partir du 7 novembre 2022. Cela a notamment nécessité la distribution de quelques 37.000 conteneurs papier/carton (P/C).

La mise en place de la plateforme de gestion digitalisée des opérations pour les activités de collecte en porte-à-porte s'est poursuivie avec succès. Dans ce cadre, toutes les communes passant en nouveau schéma de collecte sont digitalisées.

L'élément sans doute le plus marquant de cette année 2022, et qui a mobilisé une part substantielle des énergies de la direction générale, du département collecte, du département RH et du département Finances, est l'élaboration et la mise en œuvre de la NOTE stratégique approuvée par le Conseil d'Administration le 22 février dernier dont l'objet était de pérenniser l'intercommunale HYGEEA et de créer les conditions de la garantie d'un service public de qualité. Aux termes de cette NOTE, les objets et les périmètres de collecte de déchets en porte-à-porte ont été optimisés via une scission de la collecte avec, d'une part, la collecte des déchets organiques et des déchets résiduels réalisée par les travailleurs d'HYGEEA et, d'autre part, la collecte sélective des PMC et P/C réalisée par un partenaire tiers désigné dans le cadre d'un marché public européen lancé conjointement par HYGEEA et FOST+. Le déploiement du nouveau schéma de collecte dans cette nouvelle configuration s'opèrera sous l'égide d'HYGEEA jusqu'en 2025, même si l'essentiel de ce déploiement aura produit ses effets fin 2023.

Enfin, en ce qui concerne l'amélioration de la communication avec les citoyens, HYGEEA a mis en place un "service après-vente" pour la gestion des conteneurs du NSC ainsi qu'un processus de gestion intégrée des plaintes permettant une réaction plus rapide des différents services d'HYGEEA. Nous serions incomplets si nous n'évoquions pas le travail important qui a été réalisé sur le transfert de compétences de l'IDEA vers HYGEEA dans le cadre du transfert du secteur de la propreté publique.

Jacques De Moortel,
Directeur Général.

Jean-Marc Dupont,
Président.

Introduction

Le Plan Stratégique 2020-2022 d'Hygea a été élaboré dans le courant du dernier trimestre de l'année 2019 à la faveur d'un processus largement participatif. Il est en effet le résultat d'un travail d'équipe auquel ont participé les principaux acteurs qui œuvrent au sein et autour de l'intercommunale.

Voici à présent venu le moment d'évaluer le travail accompli en 2022. Cette année 2022 a été riche en enjeux et pressions de différents ordres. Qu'il s'agisse des prolongements de la crise sanitaire, des conséquences économiques de la guerre en Ukraine, des défis liés à la crise climatique et à la transition énergétique, notre travail en 2022 s'est opéré sur fond de préoccupations sociétales qui dépassent largement le cadre de nos rayons d'action et de nos prérogatives.

Et si 2022 restera sans doute dans l'histoire comme une année de grande incertitude, prélude à de probables bouleversements dans l'ordre du monde, elle restera également comme l'année du prélude à une profonde transformation de notre intercommunale. En effet, c'est en vue de pérenniser celle-ci et de créer les conditions d'un service de qualité durable au bénéfice de nos citoyens et de nos communes que nous avons entrepris de faire évoluer notre activité de collecte en porte-à-porte à travers une recomposition de nos périmètres de collecte.

Cette évaluation 2022 de notre plan stratégique vise à vous rendre compte des différentes évolutions et réalisations d'HYGEA durant cette année en vue de répondre de manière efficace et responsable aux défis qui s'offrent à nous.

DOMAINES D'ACTION ET OBJECTIFS STRATEGIQUES

Réduction des déchets

Après une année 2021 extrêmement contrainte par les restrictions imposées dans le cadre de la pandémie de covid-19, c'est progressivement que nos actions de prévention et de sensibilisation à la réduction des déchets ont repris. Celles-ci remontent en puissance et devraient retrouver une vitesse de croisière normale en 2023. Nous avons cependant continué à accompagner nos communes en NSC dans notre vaste ambition commune de réduction globale des déchets. Cet accompagnement a incontestablement produit des résultats tangibles en collecte sélective des déchets organiques. Nous vous renvoyons à la partie « indicateurs » pour en prendre la mesure.

Collecte

En ce qui concerne la collecte en porte-à-porte, l'année 2022 a essentiellement été centrée sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie forte et proactive visant à pérenniser l'intercommunale HYGEA au bénéfice de ses collaborateurs, des citoyens et des communes associées, dans un contexte de redéfinition des missions et de renforcement du rôle de notre entreprise marqué par de forts enjeux.

En effet, l'élargissement des missions de service public confiées à Hygea (mise en œuvre du Nouveau Schéma de Collecte - NSC, transfert du secteur propreté publique de l'intercommunale IDEA vers HYGEA, élargissement potentiel de plusieurs périmètres d'activité, ...), ajouté aux prescriptions attendues de nouvelles réglementations ambitieuses inspirées par le Plan Wallon des Déchets-Ressources (PWD-R), confrontent notre intercommunale à des enjeux sans doute sans précédent dans l'histoire de la gestion de la propreté publique de notre région.

Ces enjeux, s'ils constituent une opportunité réelle pour HYGEA, exposent cependant l'intercommunale à des risques financiers et opérationnels majeurs, en cas d'incapacité à les atteindre.

Par ailleurs, un certain nombre de dysfonctionnements observés dans la prestation de nos services ces dernières années ont fait apparaître la nécessité de refonder le pacte de confiance avec les citoyens et communes affiliées, afin de renforcer la légitimité et la raison d'être de notre entreprise.

C'est dans ce contexte que l'intercommunale doit s'acquitter de ses missions en assurant :

- la continuité et la qualité du service et des prestations auprès des communes et des citoyens ;
- son équilibre financier malgré une pression accrue sur les ressources ;

- des conditions de travail saines et efficaces pour ses collaborateurs dans le cadre d'un dialogue social responsable, ouvert et respectueux avec les partenaires sociaux.

Pour relever l'ensemble de ces défis, l'analyse de la situation et des différents scénarios possibles nous ont convaincus que la création des conditions d'un service au public de qualité et la pérennité d'HYGEA requièrent d'optimiser les périmètres de collecte, en recentrant les activités d'HYGEA sur ses activités historiques maîtrisées et en s'alliant à un tiers, dans le cadre d'un marché public européen conjoint HYGEA/Fost+, afin d'assurer les collectes sélectives de PMC et des Papiers/Cartons (PC).

Nous avons fait en sorte que cette réforme ambitieuse puisse se déployer sans perte d'emploi directe. En effet, les ressources humaines libérées à la faveur de cette réorganisation des périmètres d'activités, seront recentrées dans un premier temps sur les collectes des OMB, des Résiduels et des Déchets Organiques. Une fois le nouveau schéma de collecte stabilisé, l'effectif rendu disponible par ce plan pourra être affecté de manière optimale à travers différentes mesures telles que la mise en œuvre d'une mobilité intelligente, la mise en place d'une équipe dédiée à des interventions qualité rapides, le renforcement des équipes de collecte confrontées à un surcroît de pénibilité, une organisation efficace de la gestion des absences ainsi que le développement de nouveaux services au bénéfice des communes.

Après une élaboration méticuleuse de la NOTE stratégique et une préparation minutieuse de tout le processus d'information lié à la présentation et à la diffusion de celle-ci à nos instances (BE et CA) et à l'ensemble de notre personnel en février 2022, la direction générale et les responsables des départements collecte, RH et Finances, appuyés par leurs équipes, ont travaillé à l'affinage des aspects techniques et opérationnels de ce plan, ainsi qu'à la gestion du marché public destiné à désigner le prestataire externe qui devait reprendre le volet collecte sélective de notre nouvelle organisation de la collecte en porte-à-porte.

Au terme de la procédure du marché public européen lancé conjointement par HYGEA et FOST+, un prestataire a été sélectionné. La prise de cours de sa mission débute le 7 novembre 2022 avec le déploiement du NSC sur la région de Mons et s'étalera, pour l'essentiel, jusque fin 2023 avec la généralisation du NSC sur l'ensemble des communes associées qui sont toujours dans l'ancien schéma, certains aspects du déploiement de ce nouveau schéma de collecte n'étant appelés à produire leurs effets complets que fin 2025.

Cette réforme permet une accélération du déploiement du Nouveau Schéma de Collecte (NSC) sur les communes affiliées et une augmentation de la qualité des prestations, le renforcement de la stabilité financière et des capacités d'investissements d'HYGEA, et une meilleure prise en compte du bien-être et de la sécurité de l'emploi des collaborateurs d'HYGEA. En complément de ces aspects organisationnels et opérationnels, un renouvellement de la culture d'entreprise d'HYGEA et le besoin de fédérer hiérarchie et syndicats autour d'un nouveau pacte social, basé sur le dialogue, la confiance, le respect mutuel, la rigueur et l'exigence de qualité, apparaissent comme des conditions indispensables au succès de cette transformation. Ces éléments s'inscrivent dans la continuité des processus RH de formation et de gestion des relations sociales qui seront développés dans la partie relatives au département RH.

- Optimisation des tournées de collecte (GEDITOP)

En 2022, nous avons continué le processus de digitalisation des tournées via notre application GEDITOP. Pour rappel, cette application qui facilite grandement le travail de nos équipes de collecte permet également de communiquer vers les communes, des informations sur les problèmes rencontrés lors des tournées qui ont rendu impossible la collecte de certains déchets (voirie en travaux, véhicules mal stationnés, etc.). Les communes ont en effet un accès personnalisé à certaines données une fois la tournée terminée.

Si en 2021, les 8 communes qui ont rejoint le nouveau schéma de collecte ont reçu un accès à cette plateforme de gestion digitalisée des opérations, en 2022 c'est l'ensemble des communes de la région du Centre qui ont été couvertes. En ce qui concerne la région de Mons-Borinage, outre les communes passées en 2021 dans le nouveau schéma de collecte ce sera au tour de la Ville de Mons de passer sous GEDITOP à partir de début 2023, à la suite du démarrage du NSC pour la Ville le 7 novembre 2022.

- Focus sur la gestion des non-conformités

En 2022, sur base de la maîtrise acquise de notre outil GEDITOP et sur base des statistiques de problèmes récurrents signalés par les citoyens et les communes via notre call center, nous avons intégré des points d'attention dans les circuits de collecte afin de diminuer ces plaintes récurrentes. Ceci permettra d'alerter en temps réel nos équipages de collecte sur les situations précises requérant une attention particulière.

2022 a également été l'occasion de stabiliser le mode opératoire de notre call center. Celui-ci nous a permis de continuer à accompagner les communes concernées par le déploiement du NSC dans la phase de transition et d'adaptation, ainsi que de monter en puissance dans l'accompagnement de la gestion des non-conformités en lien avec notre application de suivi GPS, GEDITOP.

Traitement

L'année dernière, nous pouvions annoncer que nous avons rénové un bâtiment de près de 1.000 m² situé à Cuesmes, destiné à la recyclerie, grâce à des subsides du FEDER et de la Wallonie. Il s'agit d'un lieu permettant d'accueillir des partenaires pour la remise en état d'objets valorisables. Nous parlons d'un investissement de l'ordre de 600.000 €, poursuivant l'objectif d'augmenter les quantités de biens réutilisables en vue de leur insertion dans l'économie circulaire.

Si les travaux de rénovation ont été finalisés en 2020, l'occupation de la Recyclerie et le début

d'activité sont effectifs depuis le courant de l'année 2021 et les activités y sont montées en puissance tout au long de l'année 2022.

Les flux en quelques chiffres

En 2022, ce sont de l'ordre de 87 tonnes de "biens" qui ont transité par la Recyclerie, contre 53 en 2021.

La vente des objets revalorisés à partir de cette collecte est organisée aux endroits suivants :

- Avenue du Champ de bataille, 171 à 7012 Jemappes ;
- Rue Lamir, 19 à 7000 Mons.

Equipements

La pandémie de covid-19, encore une fois, nous a contraints en 2021 à faire passer au second plan certains de nos importants projets d'investissement touchant les sites d'Havré, Cuesmes et Manage où se concentrent une part importante de nos activités.

- Site d'Havré

En ce qui concerne Havré, plusieurs éléments nous ont contraints à mettre en stand-by notre projet de rénovation du site. D'une part, l'existence d'un avant-projet de décret relatif aux déchets, à la circularité des matières et à la propreté publique nous invite à en mesurer concrètement les impacts sur nos activités avant de fixer définitivement la portée et les détails du projet de rénovation de notre site d'Havré. A cela s'ajoute une donnée nouvelle par rapport à 2021. Il s'agit de la nouvelle architecture de nos périmètres de collecte en porte-à-porte découlant de la mise en œuvre de la NOTE stratégique de février 2022 visant à pérenniser notre intercommunale. L'entrée en jeu, en effet, d'un partenaire tiers pourrait avoir à terme diverses conséquences sur la dimension et les fonctionnalités de nos infrastructures à Havré notamment. Un dernier élément, enfin, justifie une certaine temporisation dans la réalisation de notre projet. Il s'agit des incertitudes liées à l'impact de la crise géopolitique actuelle sur les prix et la disponibilité des matériaux et de l'énergie.

- Site de Manage

En ce qui concerne le site de Manage, où un travail important et délicat de désamiantage de la toiture doit être entrepris avant tous travaux sur l'infrastructure, les études préalables au dépôt de la demande de permis sont terminées et la demande a été introduite en 2022.

- Site de Cuesmes

Les travaux envisagés sur le site de Cuesmes sont en attente dans le contexte d'incertitudes et de contraintes multiples que nous connaissons actuellement.

- Rénovation des recyparcs

En 2021, les recyparcs de Soignies et Dour ont rouvert leurs portes après d'importants travaux de renouvellement. Pour Manage, les travaux qui auraient dû commencer dans le courant du 2ème trimestre 2022 sont reportés en 2023, avec une finalisation prévue en 2024.

En janvier 2022, les 3 parcs à conteneurs de la Ville de La Louvière (Haine-Saint-Paul, Saint-Vaast et Strépy-Bracquegnies) ont été transférés en HYGEA. A cette occasion nous y avons entrepris divers travaux de mise en conformité. L'intercommunale gère donc un réseau de 25 recyparcs accessibles à tous les citoyens de sa zone dont les habitants de La Louvière.

- Renouvellement du charroi

En ce qui concerne le renouvellement de notre charroi, nous avons passé en 2022 un marché public portant sur l'acquisition de 11 nouveaux camions pour la collecte en porte-à-porte, avec une possibilité d'extension à 18 unités. Il est important d'avoir à l'esprit que le délai à prendre en compte entre la passation d'une commande et la livraison d'un nouveau camion est de l'ordre de 500 jours calendrier.

Par ailleurs, nous avons réceptionné en 2022 deux camions dits "mini bennes" pour assurer la collecte en porte-à-porte dans des endroits trop difficiles d'accès pour les gabarits classiques de nos camions.

Nous avons enfin réceptionné 3 nouveaux camions affectés aux transferts depuis nos recyparcs, sur un total de 12 commandés.

Éducation à la citoyenneté environnementale

En 2022, avec la levée progressive des restrictions sociales qui avaient accompagné la pandémie de covid-19, nos actions de prévention et de sensibilisation ont pu reprendre graduellement. Il s'agit d'un aspect essentiel, quoique parfois moins visible, de la vision que nous avons de nos responsabilités stratégiques en tant qu'entreprise de gestion environnementale.

- La promotion du compostage

La promotion du compostage s'effectue via plusieurs canaux d'action.

Le premier de ces canaux est sans doute l'animation de stands lors d'événements publics organisés sur le territoire de l'intercommunale. En 2022 nos préventionnistes ont animé ces stands à 14 reprises, leur donnant l'occasion de rencontrer et sensibiliser plus de 1650 citoyens.

En outre, un total de 17 ateliers de formation au compostage a pu être organisé en 2022 contre 16 ateliers initialement prévus. Ils ont permis de sensibiliser 182 personnes.

Enfin, l'organisation de la formation des guides composteurs a pu être organisée et c'est 5 nouveaux guides composteurs qui ont été certifiés. Ces guides composteurs jouent un rôle majeur dans notre stratégie de sensibilisation des citoyens qu'ils rencontrent bénévolement notamment lors des activités de sensibilisation au compostage organisées par Hygea.

- La sensibilisation des plus jeunes

En ce qui concerne la sensibilisation des jeunes à la problématique des déchets et de leur nécessaire diminution, nous avons organisé des animations scolaires dans plusieurs écoles des communes associées à notre intercommunale. Au total, 42 animations ont été réalisées au cours desquelles plus de 720 enfants ont été sensibilisés.

- L'accompagnement des communes dans une démarche Zéro Déchet

En 2022, HYGEA a collaboré avec l'asbl Espace Environnement en vue d'accompagner la Ville de Mons dans la démarche "commune zéro déchet" dans laquelle elle a décidé de s'engager, répondant ainsi à l'initiative du Gouvernement Wallon qui a décidé fin 2019, de majorer le montant maximum du subside destiné aux communes en matière de prévention des déchets pour celles qui s'inscrivent dans une démarche globale Zéro Déchet. Cette démarche consiste à mettre en place une démarche collective permettant de réduire la production de déchets, tout en économisant les ressources naturelles et en favorisant les circuits courts et le lien social à l'échelon local. Dans ce contexte, la Ville de Mons, HYGEA et Espace Environnement accompagnent différents publics cibles au travers de groupes de travail, ateliers, formations, campagne de sensibilisation, ...

SERVICES SUPPORTS

Qualité, sécurité et environnement (QSE)

- Crise sanitaire

Au cours du premier trimestre 2022, les mesures organisationnelles afin d'assurer la

distanciation, la protection et l'hygiène ont été levées à la suite de l'évolution positive et de la fin de la pandémie. HYGEO reste cependant en vigilance sur ce sujet.

- Augmentation du nombre d'accidents de travail et de leur gravité par rapport à 2021.

Les chiffres temporaires de l'année 2022 affichent un taux de fréquence des accidents de 96 (par rapport à 71 en 2021). Par ailleurs, le taux de gravité des accidents est également en augmentation (2,8 en 2022 contre 1,5 en 2021).

- Prévention des accidents par coupure

Un des objectifs de notre plan stratégique 2020-2022 est de travailler à la diminution des problèmes de sécurité de notre personnel dont notamment, ceux induits par le comportement de certains citoyens.

En 2021, nous avons travaillé spécifiquement sur la problématique des objets coupants présents dans certains sacs-poubelle via une campagne d'information et de sensibilisation des citoyens et des communes à cette problématique ainsi que la création d'un autocollant spécifique de refus pour les déchets contenant des objets coupants ou piquants.

En 2022 HYGEO a complété ces mesures de prévention par la fourniture d'un pantalon renforcé anti-coupure à destination spécifique des chargeurs en porte-à-porte.

- Diminution des agressions verbales et physiques

Des actions fortes de prévention contre les agressions dans les recyparcs ont été menées en 2020 et en 2021 (suivi administratif des incivilités, surveillance vidéo, ...) qui ont porté leurs fruits.

En 2022, HYGEO est restée attentive à cette problématique et des interventions ciblées ont dû être menées notamment par le recours de gardiens de sécurité de manière préventive sur certains Recyparcs.

Les chiffres temporaires disponibles font état de 40 rapports d'incivilités établis pour l'année 2022 contre 37 en 2021 et 36 en 2020, auxquels s'ajoutent 9 avertissements, 15 retraits de carte d'accès de 15 jours, 11 retraits d'un mois, 3 retraits de 3 mois et 2 plaintes déposées à la police.

Il est à noter que depuis janvier 2022 nous intégrons aussi les plaintes des 3 recyparcs de La

Louvière qui ont été repris par HYGEEA début 2022 portant ainsi le nombre de Recyparcs à 25. A l'occasion de la prise en gestion de ces 3 parcs nous avons lancé une action de sensibilisation concernant les petits encombrants : « *Ce n'est pas parce que cela vous encombre que c'est un encombrant !* ». Nos gardiens sont confrontés aux réactions parfois agressives de certains citoyens devant le refus du dépôt de petits objets dans l'encombrant.

- Formation à la prévention de la sécurité

Les programmes de formation, réduits en période Covid, ont repris en 2022 dont notamment les formations portant sur la sécurité.

En 2022, l'accent est mis sur les formations de recyclage et de nouveaux candidats équipiers de première intervention (incendie), secouristes et formation amiante principalement.

Ressources humaines

Durant l'année 2022, le service des Ressources Humaines a été engagé dans un certain nombre de dossiers à forts enjeux.

Le département RH a tout d'abord joué un rôle de premier plan dans la finalisation des aspects humains et sociaux de la NOTE stratégique de février 2022 ainsi que dans l'organisation et la sécurisation de la communication autour de cette NOTE.

Il a également été un support précieux dans la réalisation des nombreuses simulations nécessaires à l'affinage des différents scénarios analysés avant de retenir les chiffres et les projections optimales afin de favoriser une mise en œuvre fluide de cette NOTE et de la transition organisationnelle initiée par l'attribution à un partenaire tiers de la collecte sélective des PMC étendus et des papiers/cartons.

Le département RH a également travaillé au lancement d'un marché public visant à sélectionner un nouveau logiciel de pointage servant à la gestion des temps dont découle notamment le calcul de la paie et tous ses calculs dérivés ainsi que le prestataire chargé de l'implémenter. La sensibilité de ces aspects de la vie de l'intercommunale a requis des qualités de rigueur et de précision au niveau de la gestion de la mise en service de cette nouvelle application.

Un autre aspect de la gestion RH d'HYGEEA hautement sensible en raison de ses impacts humains et sociaux est la gestion des réorientations, à travers de la commission dite de réorientation, amenée à gérer des situations personnelles parfois difficiles et requérant de ce fait la plus grande attention.

Le service RH a également travaillé au développement de moyens de communication ciblés, notamment à travers des applications de communication groupée vers le personnel via sms, devant permettre la diffusion rapide et cohérente d'informations importantes à destination des

collaborateurs de l'intercommunale en lien avec différents enjeux de la vie de l'entreprise. Un des sujets sur lequel ces nouveaux moyens de communication ciblée ont été sollicités avec succès a consisté dans toute la communication qui a suivi l'adoption par le Conseil d'Administration le 22 février 2022 de la NOTE stratégique qui prévoyait la recomposition des périmètres de la collecte en porte-à-porte constituant un des cœurs de métier de l'intercommunale.

C'est également le département RH, enfin, qui a piloté, avec le concours d'intervenants extérieurs, la mise en œuvre et le suivi du Processus d'Ecoute mené en 2021 et qui, après avoir pris en compte les avis et ressentis d'un grand nombre de nos collaborateurs, a inspiré un vaste plan d'amélioration d'une multitude d'aspects de la vie et de la gestion de notre organisation.

IT

Tout en continuant son travail quotidien visant à assurer la disponibilité des outils informatiques et de téléphonie pour l'ensemble des collaborateurs au sein des différentes infrastructures de l'intercommunale, le service IT a poursuivi plusieurs projets d'envergure. Parmi ceux-ci, on peut citer :

L'installation, au sein des Recyparcs, de nouveaux appareils mobiles (PDA) destinés à la gestion des quotas des citoyens. Ces nouveaux dispositifs permettent désormais également d'enregistrer le niveau de remplissage des différents conteneurs.

L'intégration des recyparcs au nouveau réseau large (WAN) d'Hygea au cours du second semestre.

Le développement et la mise à jour des fonctionnalités du logiciel de gestion de l'implémentation du nouveau schéma de collecte (GNSC).

COMMUNICATION

- La communication externe

En 2022, le service communication de l'intercommunale a poursuivi son objectif de développement d'une communication plus directe vers les citoyens. Cela s'est traduit par un ensemble d'actions dans les domaines suivants.

Page Facebook

La page Facebook de l'intercommunale a été alimentée régulièrement sur des sujets

concernant l'ensemble des actualités de l'intercommunale et notamment celles relatives à la collecte des déchets en porte-à-porte (actualités sociales, collectes de rattrapage, etc.). Par ailleurs, le nombre de citoyens qui "likent" la page Facebook ne cesse d'augmenter, près de 16.000 mentions fin 2022 (14.000 fin 2021). Cette croissance démontre effectivement l'intérêt des citoyens pour les informations pratiques communiquées quotidiennement sur la page, particulièrement pour les collectes en porte-à-porte.

Il existe deux sources principales de trafic :

1. L'accès direct : les citoyens recherchent l'intercommunale dans la barre de recherche Facebook ;
2. La vue d'une publication Hygea dans le fil d'actualité à l'occasion d'une diffusion virale.

LinkedIn

En 2022, la page LinkedIn d'Hygea a été développée et davantage alimentée par des communications « positives ». Nous avons notamment communiqué sur le déploiement du Nouveau Schéma de collecte sur le Grand Mons, le shooting photos « nouvelle génération » réalisé en interne, le concours « Fusée Poubelle » lancé auprès des écoles primaires de la zone Hygea.

Service support

Notre Service Communication remplit une mission essentielle de support vis-à-vis des différents départements. En 2022, l'équipe de communication a notamment développé l'ensemble des outils de communication réalisés dans le cadre du déploiement d'un nouveau schéma de collecte sur le Grand Mons ainsi que les divers supports de communication interne et externe liés aux mesures sanitaires (covid-19).

Campagne FOST PLUS : Tri des PMC – Jeu concours

De nombreux intrus s'immiscent encore dans le sac bleu PMC et dans les papiers-cartons au sein de la zone Hygea. En moyenne, 20 % des déchets collectés via le sac PMC ne sont en réalité pas des PMC. Pour les papiers-cartons, les intrus représentent environ 4 %. En 2022, Hygea et Fost Plus ont lancé une campagne de sensibilisation dont l'objectif était de rappeler les règles de tri des PMC et papiers-cartons. Un jeu-concours en ligne a été lancé auprès des citoyens de la zone Hygea. Les 10 gagnants se sont vu offrir des rouleaux de sacs PMC.

Campagne sur la propreté autour des bulles à verre

Hygea et Fost Plus ont lancé une campagne de sensibilisation sur la propreté autour des bulles à verre. Des stickers ont été apposés sur les bulles à verre les plus problématiques. La

campagne a également été déclinée sur les réseaux sociaux.

Campagne sur les encombrants dans les recyparcs

Hygea a lancé une campagne de sensibilisation au tri des encombrants. En effet, un grand nombre de citoyens viennent déposer des objets au recyparcs alors que ceux-ci sont destinés à la poubelle des ordures ménagères.

24 supports en bois, aux dimensions d'un sac d'ordures ménagères, ont été installés au sein des recyparcs Hygea. Ces supports tests permettent aux citoyens de savoir si leurs déchets doivent aller dans leur poubelle ou dans le conteneur des encombrants.

Webshop

En janvier 2022, Hygea a lancé son webshop. Celui-ci permet aux citoyens d'avoir accès à l'ensemble des services Hygea depuis chez eux. Il leur permet de commander une carte pour les recyparcs, de la recharger mais aussi de consulter l'historique de leur consommation aux points d'apport volontaire. L'information a été transmise via les réseaux sociaux, le site internet et via des affiches et flyers distribués dans les communes et dans les recyparcs.

Recyparcs sur La Louvière

En janvier 2022, Hygea a repris la gestion des 3 recyparcs de La Louvière. Une campagne a été réalisée auprès des citoyens de la zone Hygea via la page Facebook, le site internet et des flyers.

Nouveau Schéma de Collecte

La perspective du déploiement du Nouveau Schéma de Collecte sur la Ville de Mons a rythmé l'année 2022. Celui-ci fut lancé en novembre mais un long travail a été effectué pour que le changement se passe au mieux auprès de la Ville et des citoyens.

Quelques chiffres :

- 2 courriers ont été envoyés aux citoyens ;
- 3 capsules vidéo ont été réalisées ;
- 1 landing page a été créée, sorte de page web spécifique dédiée au NSC ;
- 1 publireportage a été diffusé 70 fois sur TéléMB ;
- 18 séances d'information ont été proposées aux citoyens ;
- Des affiches et flyers ont été distribués ;
- Des publications ont été postées sur la page Facebook et LinkedIn ;
- La dynamique de commerçants revendeurs et de commerçants ambassadeurs a été relancée.

Application FostPlus

L'utilisation de l'application Recycle a également été accentuée. Lorsqu'Hygea a un message important à faire passer, nous réalisons des notifications Push pour informer les citoyens.

- La communication interne

L'amélioration de la cohésion sociale et le renforcement des liens entre les collaborateurs font partie des objectifs stratégiques d'Hygea en matière de communication interne. Le Service Communication a donc poursuivi en 2022 ses efforts pour améliorer la diffusion de l'information au sein de l'entreprise.

Le service communication a notamment animé un groupe de travail interne et développé des outils de communication spécifiques relatifs au processus d'écoute mené par le Département des Ressources Humaines. Ce projet d'envergure est détaillé au point suivant.

Midi Hygea

Chaque mois, un Midi Hygea a été réalisé sur un site. Une tournante entre les sites de Manage, Cuesmes et Havré a été opérée. Lors de ces rencontres informelles, le Directeur présente les actualités de l'intercommunale, un temps de questions-réponses suit la présentation. Un sandwich est ensuite offert aux participants.

Flash News

Un journal interne est publié chaque mois. Il reprend les dernières actualités de l'intercommunale. Celui-ci met également en lumière des collaborateurs ainsi que des talents cachés.

Shooting photo

Un shooting photo a été réalisé en interne avec l'ensemble des services. Celui-ci a permis d'actualiser la banque d'images de l'intercommunale utilisée depuis 3 ans.

JURIDIQUE

L'année 2022 a vu notre intercommunale construire son autonomie dans le domaine juridique suite au transfert de ces compétences de l'intercommunale IDEA vers HYGEA.

Et les défis n'ont pas manqué dans la mesure où il s'est agi, notamment, de gérer le méga marché public relatif à l'attribution des collectives sélectives (PMC étendus et papiers/cartons)

à un partenaire tiers dans le cadre de la mise en œuvre de la NOTE stratégique de février 2022, mais également de gérer les aspects juridiques, et il n'en manque pas, du transfert du secteur propreté publique de l'IDEA vers HYGEA.

Finances

Au cours de l'année 2022, le département Finances a poursuivi l'implémentation et le développement du nouveau logiciel comptable. La digitalisation engagée au niveau de l'Intercommunale notamment dans les outils (MBK, GEDIDOP, ORDIPUM, ...) permettent au département Finances de multiplier et d'améliorer les différents contrôles internes. Ceux-ci sont communiqués aux responsables de département.

Le département prépare le transfert du secteur Propreté Publique d'IDEA au sein d'HYGEA prévu au 1er janvier 2023. Dès cette date, l'intercommunale aura la charge de réclamer les cotisations directement aux communes associées.

Par ailleurs le département prépare les budgets 2023-2025. Ceux-ci sont cependant construits sur une multitude d'inconnues.

L'objectif fixé à l'intercommunale est d'éviter d'impacter négativement le coût vérité pour les 3 exercices futurs.

INDICATEURS

Domaines stratégiques			Objectifs 2022	Réel estimé 2022
Collecte	<i>Nombre de communes appliquant le nouveau schéma de collecte (non cumulatif)</i>	Nombre	2	1 (Mons en noc 22)
	<i>Taux de couverture de la zone Hygea (cumulatif)</i> Le NSC sur Mons n'a pas été pris en compte du fait de la date de démarrage en Nov 2022	% habitants appliquant le nouveau schéma	40,0%	28,7%
	<i>Diminution moyenne des quantités de déchets résiduels produits par les habitants des communes appliquant le nouveau schéma de collecte</i> Valeur établie sur les communes de Soignies, Binche, Frameries et Quévy	Kg/hab/an	30	36.3
	<i>Quantité moyenne de déchets organiques produits par les habitants des communes appliquant le nouveau schéma de collecte</i> Valeur établie sur les Communes HYGEA en NSC sauf Dour et Mons	Kg/hab/an	15	33.2
	Collecte de PMC étendus		04/2021	04/2021
	<i>Nombre de communes dans lesquelles la collecte en porte-à-porte est sous gestion informatisée (cumulatif)</i>	Nombre	8	13

	<i>Nombre de recyparcs sous gestion informatisée (Cumulatif)</i>	Nombre	25	25
	<i>Nombre de bulles à verre sous gestion informatisée (Cumulatif)</i>	Nombre	1192	1192
	<i>Nombre de petits conteneurs sous gestion informatisée (Cumulatif)</i>	Nombre	1500	1500
	<i>Nombre de sites de bulles à verre dont la maintenance est sous gestion informatisée (Cumulatif)</i>	Nombre	465	465
	<i>Nombre de communes ayant accès à une partie de la plateforme Geditop (Cumulatif)</i>	Nombre	24	8
Traitement				
	<i>Nombre de recyparcs accueillant la fraction réutilisable (cumulatif)</i>	Nombre	6	5
	<i>Quantité de biens réutilisables collectés dans les recyparcs</i>	Tonnes/an	65	87
	<i>Taux de réemploi (tonnes vendues/tonnes collectées)</i>	%	78	Non disponible
	<i>Investissement construction de la Recyclerie (cumulatif)</i>	€	444.000	0

Équipements				
	<i>Investissement infrastructure (Site d'Havré)</i>	€	0	0
	<i>Nombre de recyparcs renouvelés (non cumulatif)</i>	Nombre	1	0
	<i>Nombre de recyparcs rénovés (non cumulatif)</i>	Nombre	3	3
	<i>Investissement plan de rénovation-renouvellement des recyparcs</i>	€	3.710.000	Non identifié
	<i>Nombre de véhicules EURO 6 achetés par an (non cumulatif) Réceptionnés</i>		12	8
	<i>Pourcentage de la flotte Hygea conforme à la norme EURO 6 (cumulatif)</i>	%	34	37
	<i>Matériel roulant collectes PMC ordures ménagères (OM) et papiers-cartons (PC)</i>	€	1.750.000	838.828
	<i>Matériel d'exploitation logistique (matériel roulant, conteneurs, bulles à verre, etc.)</i>	€	1.330.000	783.311
	<i>Mise en application de la gestion de maintenance assistée par ordinateur (Matériel et infrastructure)</i>		-	-

	<i>Nombre de recyparcs et d'installations équipés en matériel de surveillance (Cumulatif)</i>	Nombre/an	1	4
	<i>Conteneurs pour la collecte en porte-à-porte des papiers-cartons</i>	€	715.000	947.931
Éducation à la citoyenneté environnementale	<i>Nombre d'ateliers de formation au compostage individuel organisés</i>	Nombre/an	16	17
	<i>Nombre de participants à ces ateliers</i>	Nombre/an	480	182
	<i>Nombre de guides composteurs formés</i>	Nombre/an	18	5
	<i>Nombre d'animations scolaires tous thèmes confondus</i>	Nombre/an	280	42
	<i>Nombre d'actions de sensibilisation (stands, etc.)</i>	Nombre/an	25	14
	<i>Nombre de personnes sensibilisées lors de ces actions</i>	Nombre/an	5000	2662
Sécurité	<i>Taux de fréquence des accidents de travail</i>	Nombre d'accidents en fonction du nombre d'heures prestées	80	96

	<i>Taux de gravité des accidents de travail</i>	Nombre de jours d'interruption de travail liés à l'accident par rapport au nombre total d'heures prestées	2,5	2,8
	<i>Nombre d'heures de sensibilisation à la sécurité</i>	Heures/collaborateur.an	8	5
Communication externe				
	<i>Nombre de fans</i>	Nombre/an	4.400	14.000
	<i>Portée organique moyenne d'un post</i>	Nombre moyen de vues/post	7.000	Non disponible
	<i>Nombre de posts relatifs à la prévention</i>	Nombre/mois	8	8
	<i>Visiteurs uniques</i>	Nombre/an	200.000	237.769