

## DES ÉQUIPES MOBILISÉES

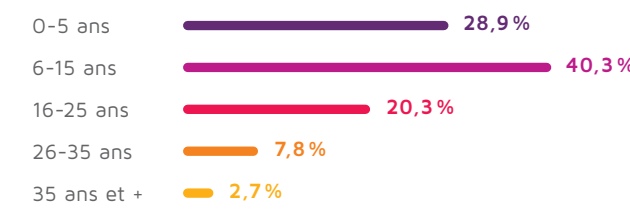
Nous savons que l'énergie de Sibelga réside dans nos quelque 1 000 collaborateurs, reconnus pour leur expertise et leur professionnalisme. Du releveur de compteur au call taker en passant par le technicien, le Business Analyst ou l'expert en nouvelles technologies, ils travaillent au quotidien pour assurer un service énergétique de qualité, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### NOS EFFECTIFS

993 collaborateurs

74,3 % hommes  
25,7 % femmes

### ANCIENNETÉ



26 h de formation non technique  
par collaborateur

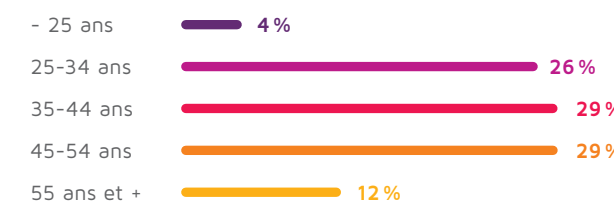
### Coup de pouce à l'emploi

En collaboration avec Actiris et Bruxelles Formation, 11 jeunes chômeurs bruxellois ont réalisé un stage de transition chez Sibelga : un vrai atout pour une remise à l'emploi !

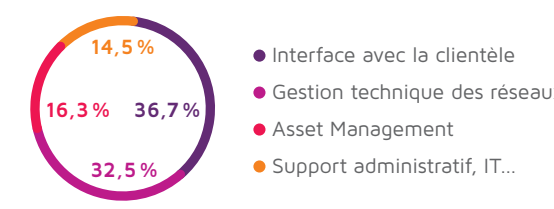
### Energize Yourself

C'est le mot d'ordre de notre campagne interne de sensibilisation à l'importance d'une vie saine, avec un premier volet consacré à l'activité physique.

### ÂGE



### DÉPARTEMENTS



13 h de formation technique  
par collaborateur



RAPPORT COMPLET SUR  
WWW.SIBELGA.BE/2016

### FÉVRIER

Sibelga décroche à nouveau le titre de « Top Employer », attestant de ses excellentes conditions de travail.



### JUIN-JUILLET

Le site Internet de Sibelga s'enrichit de vidéos didactiques présentant les démarches à effectuer pour reprendre un compteur à son nom ou pour ouvrir et fermer un compteur.

### FÉVRIER

Le Service Clientèle dispose d'une nouvelle application qui lui permet de répondre aux clients de manière plus efficace et plus personnelle.



### AVRIL

La première installation de télécommande centralisée de Sibelga, pilotant les horaires jour/nuit pour l'éclairage public et les compteurs, est opérationnelle.



### JUILLET

Le chantier Connexion Sud, qui vise à renforcer le réseau de gaz dans le sud de la Région bruxelloise, démarre à Watermael-Boitsfort.

### JUIN

Les techniciens en charge des travaux aux compteurs sont équipés de tablettes, améliorant leurs déplacements et l'échange d'informations avec les services administratifs.



### SEPTEMBRE

Un nouveau coffret de comptage est obligatoire pour les nouveaux raccordements au réseau électrique. Il a été conçu pour faciliter le passage progressif aux compteurs électroniques.

### JUIN

Un « Welcome Pack » accueille les Bruxellois emménageant dans un nouveau logement. Il leur présente les missions de Sibelga et leur fournit les données liées à leurs compteurs.



### OCTOBRE

La campagne de sensibilisation interne « Energize yourself » est lancée. Elle veut inciter et aider le personnel de Sibelga à adopter un mode de vie équilibré.



### NOVEMBRE

Les premiers postes de fourniture électrique sont équipés de terminaux leur permettant d'être raccordés au réseau de fibre optique.



## 2016 EN UN COUP D'ŒIL



RAPPORT COMPLET SUR  
WWW.SIBELGA.BE/2016



ÉLECTRICITÉ

6 420 km  
de réseaux haute et basse tension

706 020  
points de fourniture

4 734 892 MWh  
transportés sur nos réseaux



GAZ NATUREL

2 896 km  
de réseaux moyenne et basse pression

506 328  
points de fourniture

9 744 563 MWh  
transportés sur nos réseaux



ÉCLAIRAGE PUBLIC

82 179  
luminaires

93,1 %  
du parc composé des lampes  
les plus efficaces

95,7 %  
des réparations réalisées dans les délais



PERSONNEL

993  
collaborateurs (groupe Sibelga - ETP)

114  
recrutements permanents et temporaires

39 h  
de formation technique et non technique  
par collaborateur



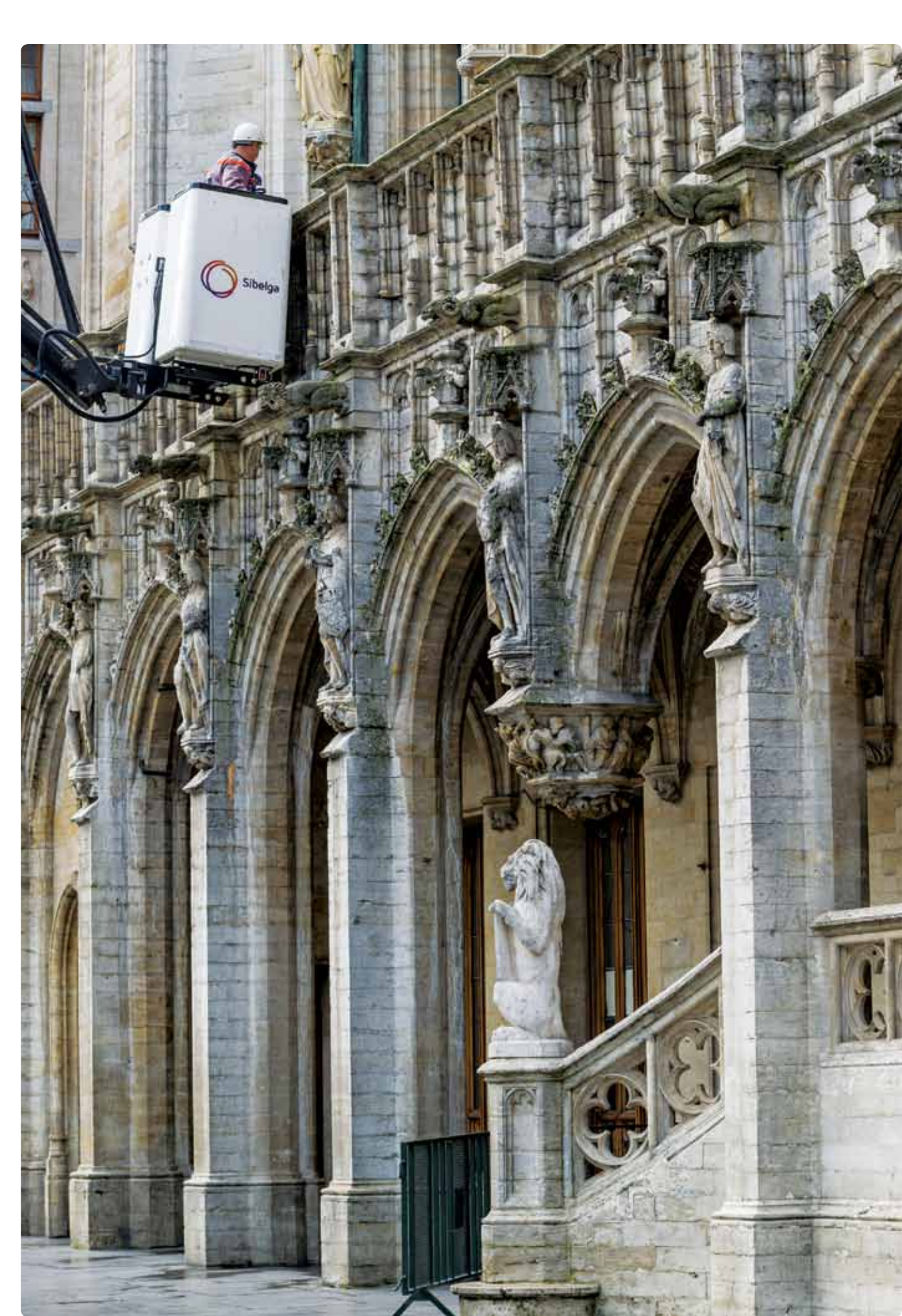
BILAN FINANCIER

360 millions €  
chiffre d'affaires

82 millions €  
investissements

36 millions €  
EBIT (earnings before interest and taxes)





Editeur responsable: Philippe Massart - Département Communication - quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles

## SIBELGA EN BREF

Gestionnaire des réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, Sibelga vise l'excellence de ses services pour l'ensemble de ses clients.

### Acheminer l'énergie dans toute la capitale

Nous exploitons, entretenons et développons notre infrastructure pour répondre aux besoins des Bruxellois et de leurs fournisseurs d'énergie.

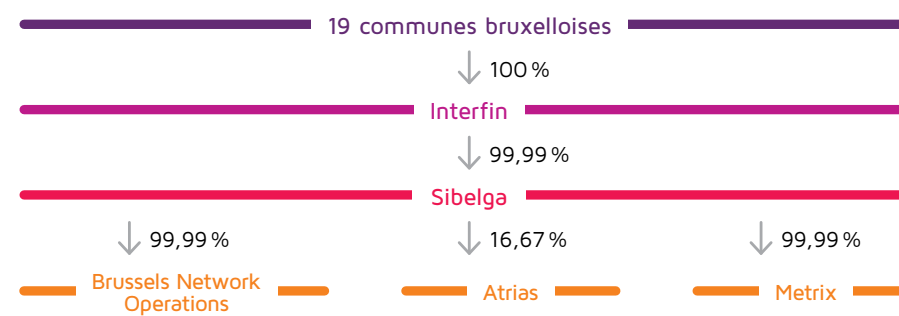
### Contribuer au bon fonctionnement du marché

Nous garantissons l'accès à nos réseaux aux différents opérateurs; nous traitons toutes les informations relatives aux compteurs, aux points de fourniture et aux données de consommation. Nous dialoguons avec les consommateurs, les régulateurs, les fournisseurs, les communes...

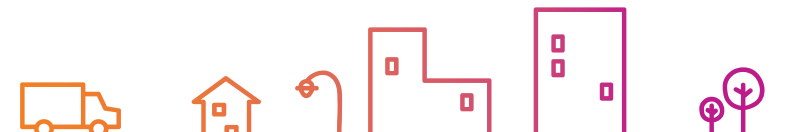
### Mettre notre expertise au service des Bruxellois

Nous gérons l'éclairage public sur les voiries communales; nous fournissons de l'énergie aux « clients protégés » mais aussi aux marchés et à certaines festivités; nous contribuons à prévenir les risques liés à l'utilisation du gaz naturel.

### LE GROUPE SIBELGA



RAPPORT COMPLET SUR  
[WWW.SIBELGA.BE/2016](http://WWW.SIBELGA.BE/2016)



## FAVORISER LA « QUALITÉ DE VILLE »

120 km de câbles électriques posés	17 km de conduites de gaz posés	291 chantiers d'une durée de 3 jours à 3 ans
---------------------------------------	------------------------------------	---

Dans un contexte urbain en pleine évolution, Sibelga confirme son rôle d'acteur central au service de la « qualité de ville ». En investissant près de 82 millions d'euros pour moderniser les réseaux d'électricité et de gaz, nous nous sommes engagés, cette année encore, pour un acheminement de l'énergie de qualité. Partenaires du développement urbain, nous nous sommes mobilisés pour assurer le raccordement de nouvelles implantations et proposer un éclairage public performant. Et en menant des actions de réduction des nuisances, nous contribuons à rendre la ville plus belle et plus attractive.

### Une nouvelle Connexion Sud

16 phases de chantier, 2 nouvelles stations de détente, 12 kilomètres de canalisation moyenne pression passant sur le territoire de 4 communes différentes: le chantier Connexion Sud est un projet hors normes, lancé en 2016. Il vise à sécuriser l'approvisionnement en gaz du sud de la capitale et préparer l'arrivée du gaz riche, grâce à une liaison supplémentaire avec le réseau de Fluxys.

### Une lumière respectueuse

Au Rouge-Cloître, nos équipes ont installé un éclairage spécifique pour ne pas perturber les chauves-souris établies dans cette zone Natura 2000. Diffusant une lumière rouge-rosé, le dispositif est équipé d'un variateur d'intensité géré à distance.

### Bruxelles en fête

La Coupe d'Europe de football a été un moment fort de la vie des Bruxellois en 2016. Comme pour la Foire du Midi, les Plaisirs d'Hiver, de nombreuses fêtes de quartier et les marchés, nos équipes se sont mobilisées pour permettre l'alimentation de près de 400 sites cette année.

### De grands projets urbains

De la place du Miroir à Jette au nouveau quartier Erasmus Gardens à Anderlecht en passant par le centre commercial Docks Brussel, nos équipes sont intervenues sur de nombreux grands projets, pour déplacer les installations ou assurer le raccordement aux réseaux d'énergie. Dans le cadre du réaménagement des boulevards du Centre, Sibelga a été désignée coordinateur des impétrants.

## MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

50 + 150 collaborateurs en « front office » et « back office »	+ de 46 000 Welcome Packs adressés entre juin et décembre 2016	Une baisse de 5 % des tarifs de distribution pour 2017
---	---	---

### Des pannes mieux signalées

Toutes les pannes qui affectent le réseau haute tension, c'est-à-dire à l'échelle d'un quartier, sont désormais publiées sur le site Internet classique, le site mobile et le compte Twitter de Sibelga.

Sibelga est avant tout au service de ses clients, qu'ils soient particuliers, entreprises ou fournisseurs d'énergie. Nous sommes ainsi engagés dans un programme ambitieux visant à mieux les comprendre et mieux les informer, pour ainsi mieux les satisfaire. Ces efforts constants se traduisent par une évolution concrète de nos modes de fonctionnement, qui nous a permis d'atteindre des résultats positifs.

### Un contact simplifié

Opérationnelle depuis 2016, la nouvelle application informatique Crystal nous permet un suivi détaillé de chaque contact établi avec nos clients. Un dossier unique et partagé donne à nos collaborateurs les moyens d'assurer une prise en charge efficace et personnalisée.

### Des coupures résolues en 3 minutes

Une nouvelle procédure nous permet de réagir beaucoup plus rapidement lors de pannes sur les parties du réseau équipées de cabines télécommandées. Au lieu des 10 minutes habituelles, le courant peut être rétabli en à peine 3 minutes pour 50 à 75 % des clients concernés.

### Un Welcome Pack

Adressé par courrier ou par e-mail, notre kit de bienvenue simplifie la vie des Bruxellois qui viennent d'emménager. Ils ont désormais à portée de main toutes les données liées à leurs compteurs, mais aussi une présentation de nos services et un sticker avec les numéros d'urgence.

### Une nouvelle baisse des tarifs

La bonne gestion financière de Sibelga nous a permis de conclure un accord avec Brugel, le régulateur bruxellois pour l'énergie, afin de diminuer les tarifs de distribution de l'énergie pour 2017 et de garantir des tarifs stables pour les deux années suivantes.

## PRÉPARER L'AVENIR

150 projets d'installations photovoltaïques confiés à Sibelga	1 337 sites communaux monitorés dont 188 télérelevés
--	---

Pour s'adapter à la transformation numérique et accompagner la Région de Bruxelles-Capitale dans sa transition vers une société bas carbone, Sibelga prépare, depuis plusieurs années, le déploiement d'une infrastructure intelligente, au service de la flexibilité et de l'efficacité énergétique. Son expertise en fait aussi un partenaire de référence pour la mise en œuvre de programmes publics d'énergie renouvelable.

### L'efficacité énergétique des bâtiments publics

Après avoir développé un outil de comptabilité énergétique pour les communes, nous pilotons désormais un programme ambitieux d'efficacité énergétique des bâtiments publics, aussi bien communaux que régionaux. L'objectif de NRClick est de diminuer rapidement les consommations totales de gaz de 15 %, et d'électricité, de 5 %.

### Un nouveau dispatching

Les premières étapes du renouvellement du dispatching de Sibelga ont été lancées en 2016. Nous disposerons ainsi prochainement d'un des systèmes de contrôle et de pilotage des réseaux les plus modernes d'Europe.

### La recharge des véhicules électriques

L'intérêt pour les véhicules électriques va croissant, mais le réseau électrique bruxellois n'est pas forcément compatible avec tous les types de recharge. Pour aider les candidats acquéreurs, nous avons développé, sur notre site Internet, un module d'information et de prise en charge des demandes de travaux.

### Des panneaux photovoltaïques sur les bâtiments publics

Sibelga a été nommée pilote de SolarClick, un programme lancé par la Région bruxelloise pour installer des panneaux photovoltaïques sur les toitures des bâtiments publics, locaux et régionaux. Environ 150 projets sont à réaliser.

### Notre réseau en fibres optiques

Les premiers terminaux pour fibre optique ont été mis en service en 2016 dans les postes de fourniture. Sibelga déploie ainsi concrètement son propre réseau de télécommunications, pour contrôler à distance les postes de fourniture électrique et les stations d'achat de gaz.