



**Sibelga**  
energizing the city



L'essentiel

2017

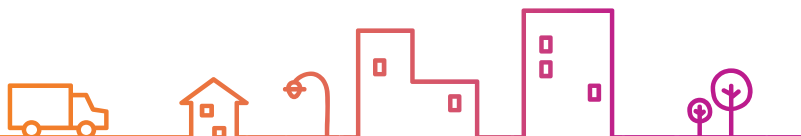


Rapport complet  
[www.sibelga.be/2017](http://www.sibelga.be/2017)

## Rapport complet online

Chiffres, faits marquants, chantiers exceptionnels, avancées techniques... le présent rapport annuel concentre l'essentiel de l'activité de Sibelga en 2017. La version complète de notre rapport annuel est consultable en ligne et complétée de contenus, vidéos, reportages photos et statistiques.

**Pour une découverte plus interactive de Sibelga  
et de ses réalisations : [www.sibelga.be/2017](http://www.sibelga.be/2017)**



## L'essentiel

# 2017

Sibelga en bref .....	04
2017 en un coup d'oeil .....	06
Au plus près d'une ville qui évolue .....	08
Au service de nos clients .....	10
En route vers la transition énergétique .....	12
Des équipes mobilisées .....	14

# 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...

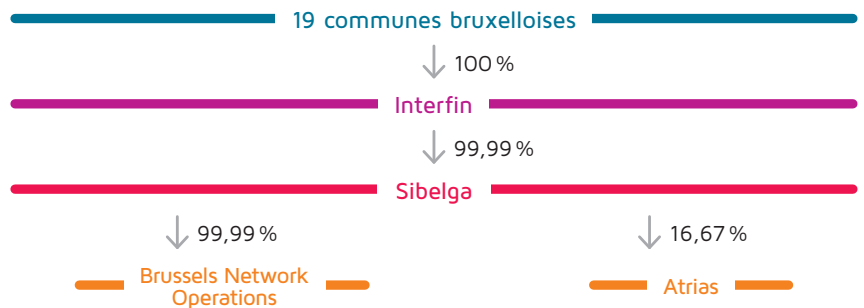
## Mettre notre expertise au service des Bruxellois

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.



Rapport complet  
[www.sibelga.be/2017](http://www.sibelga.be/2017)

## Le groupe Sibelga





## ÉLECTRICITÉ

6 417 km

de réseaux haute et basse tension

710 838

points de fourniture

4 672 786 MWh

transportés sur nos réseaux



2 913 km

de réseaux moyenne et basse pression

507 651

points de fourniture

10 025 285 MWh

transportés sur nos réseaux



## GAZ NATUREL

83 357

luminaires

95,4 %

du parc composé des lampes  
les plus efficaces

97,1 %

des réparations réalisées dans les délais



## ÉCLAIRAGE PUBLIC



1 013

collaborateurs (groupe Sibelga - ETP)

160

recrutements permanents et temporaires

37 h

de formation technique et non technique  
par collaborateur



## PERSONNEL



## BILAN FINANCIER

321 millions €

chiffre d'affaires

91 millions €

investissements

67 millions €

EBIT (earnings before interest and taxes)



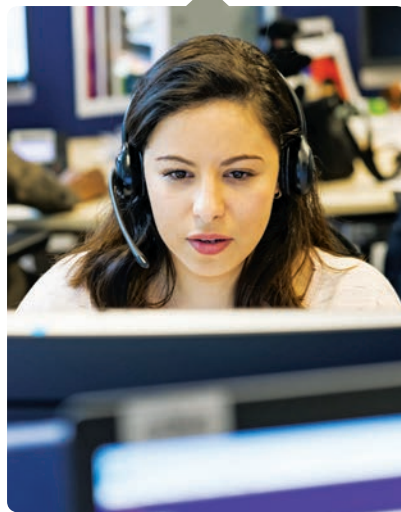
## JANVIER - DÉCEMBRE

Poursuite du chantier **Tram 9**, une nouvelle ligne entre Simonis et le Heysel. Parmi les travaux à l'agenda : le remplacement de 250 branchements aux réseaux, soit autant de rendez-vous individuels à fixer avec les habitants du quartier.



## JANVIER

L'enregistrement et la gestion des **plaintes** intègrent Crystal, l'application qui permet **un suivi détaillé** des contacts avec nos clients. Plus de centralisation pour plus d'efficacité.



## JANVIER

Sibelga.be s'enrichit d'un chapitre pour éclairer les questions liées aux **véhicules électriques** comme les modes de **recharge**, le temps de recharge en fonction de la puissance des batteries, etc.



## JUILLET

De nouveaux smartphones donnent à nos 300 techniciens un meilleur accès à **l'information interne de l'entreprise**, leur permettent d'encoder leurs prestations et congés et d'échanger plus facilement des fichiers utiles à l'exécution de leurs missions.

## SEPTEMBRE

Feel Good ! Le ton du 3<sup>e</sup> volet de notre campagne de sensibilisation interne Energize yourself est lancé. Focus sur le **bien-être personnel et professionnel**.

# 2017 en un coup d'œil

## FÉVRIER

### Coup d'envoi officiel de SolarClick et NRClick.

Le but des 2 programmes? Accompagner les gestionnaires des bâtiments publics vers une consommation d'énergie à la baisse et une production d'énergie renouvelable à la hausse.



## MAI

Un test poussé de l'éclairage LED appliqué à une installation publique démarre rue Marie-Christine à Laeken. Pendant 3 ans, nous comparerons des luminaires LED à des luminaires traditionnels pour déterminer leur efficacité et leur évolution dans le temps.



## NOVEMBRE

Course contre la montre de 00h01 à 5h59 sous le rond-point **Montgomery**... le trafic est interrompu pour que nos équipes puissent **remplacer un poste de répartition électrique** haute tension.



## DÉCEMBRE

**Clap de fin pour le chantier Connexion Sud**, entamé en 2016. Un projet hors norme des points de vue humain et technique qui vise à renforcer le réseau de gaz dans le sud de la Région bruxelloise.



## DÉCEMBRE

Simplification de procédure : Sibelga revoit ses **7 avis d'interruption** de fourniture pour n'en faire naître que 2. Chaque habitant concerné par une coupure d'électricité ou de gaz est désormais averti **plus clairement**.

# Au plus près d'une ville qui évolue

Moderniser, sécuriser, embellir pour favoriser une qualité de vie au sein de la ville. Telles sont nos actions quotidiennes pour assurer des réseaux d'électricité et de gaz répondant aux réalités et aux besoins urbains. Flexibles, nous nous adaptons aux divers impératifs et événements qui jalonnent le calendrier bruxellois. Notre priorité reste de permettre le rayonnement de la capitale tout en assurant l'efficacité de nos réseaux.




---

**1,1 km**

longueur totale des 3 forages dirigés réalisés en pleine ville pour le projet Connexion Sud

---

## Deux chantiers hors du commun

### Connexion Sud

Mission accomplie pour ce chantier complexe et technique comprenant notamment 3 impressionnants forages dirigés. Son objectif : sécuriser l'approvisionnement en gaz du sud de la capitale et préparer l'arrivée du gaz riche. En tout, ce sont 2 nouvelles stations de détente (Orée et Hippodrome) et 12,3 km de canalisation de gaz moyenne pression qui ont été installés entre Auderghem et Bruxelles-ville.

### Îlot Sacré

Ce chantier situé dans un vrai mouchoir de poche, dans le cœur touristique de la ville, impose des conditions de travail particulières. Débutés en mars 2017, les travaux se finalisent avec la pose de 5 km de câbles électriques basse tension, 200 mètres de câbles électriques haute tension, 1,5 km de fibre optique, le renouvellement de 150 branchements et de plusieurs installations d'éclairage public.





---

## 138,9 km

de câbles électriques posés

---



---

## 13,3 km

de conduites de gaz posés

---



### Doublement primée

Répondre, par l'art, au sentiment d'insécurité ressenti dans des espaces publics... *Des chemins de couleur*, réalisée par l'agence Radiance 35, avec Sibelga et LED Lyon, avait relevé ce défi en 2016 par la mise en lumière du passage sous voies entre la gare de Jette et la place Cardinal Mercier.

Ce projet a honoré cette année notre service Éclairage public de deux prix, l'un des Règles d'or de l'Urbanisme bruxellois et l'autre de l'Association internationale des Concepteurs lumière et Éclairagistes.

### En constante réactivité

En 2017, la réactivité de nos équipes a été mise à l'épreuve et évaluée ensuite pour améliorer nos services. Retour sur deux expériences :

— : 1<sup>er</sup> septembre. Un double défaut sur un câble souterrain engendre une coupure de courant dans le quartier du Heysel alors que le Mémorial Van Damme bat son plein. Une réparation sous-terrainne inévitable allonge la durée de l'incident et révèle un manque d'anticipation de notre part.

+ : 7 septembre. Une partie de voirie de la chaussée de Louvain s'effondre. Nos équipes ont été particulièrement réactives et efficaces. Pour ré-alimenter le quartier en électricité, elles ont provisoirement installé deux générateurs, qui ont causé un phénomène curieux : les réveils des riverains avançaient de 30 minutes !



### Des travaux de modernisation

Nos plans d'investissement prévoient chaque année la modernisation de postes électriques de fourniture et de répartition. En 2017, nos équipes se sont activées sous le rond-point Montgomery et au Botanique. Elles ont également terminé la suppression de l'entièreté des colonnes montantes électriques dans plusieurs immeubles de logements sociaux à Anderlecht.

Côté gaz, le remplacement de vannes en acier de près d'une tonne chacune à Montgomery et à la rue Ducale a donné lieu à des chantiers hors normes.



# Au service de nos clients

Qu'ils soient particuliers, entreprises ou fournisseurs d'énergie, nos clients bénéficient de toute notre attention. Nous avons à cœur de leur offrir des réseaux fiables à un coût raisonnable, des installations et des services répondant à leurs besoins. Proches de tous les Bruxellois, nous souhaitons leur simplifier la vie en nous rendant accessibles, clairs, transparents et à l'écoute. Des attitudes et services pour lesquels nous déployons une grande énergie.



---

95,2 %

Taux d'accessibilité du Service Clientèle

---

## Une Sibelga Academy

Pour répondre aux demandes d'entreprises désireuses de bénéficier de formations techniques en gaz, le centre de formation de Sibelga évolue. Fort de ses 11 experts et 11 locaux de formation, il élargit son offre précédemment réservée au personnel interne et aux sous-traitants pour devenir la Sibelga Academy. Un site web dédié a été créé pour informer et orienter les candidats externes potentiels.

## La certification ISO 9001 renouvelée

ISO 9001 ? Il s'agit d'une norme internationale définissant les exigences de qualité à respecter. En découle une certification de 3 ans délivrée par un organisme certificateur aux termes d'un audit. Cette année, la société Lloyd's a donc analysé nos activités et la manière dont nous les améliorons pour rencontrer les besoins de nos clients. Cet audit a donné lieu au renouvellement de notre certification et à des pistes d'amélioration à mettre en œuvre dans les 3 ans.

---

## 74 % à 82 %

Taux de satisfaction de nos clients pour nos différents services

---

### Un modèle d'offre adapté

Par souci de clarté, nous avons retravaillé notre modèle d'offre pour les demandes de travaux complexes adressées à notre bureau d'études. Un document standard, en constante évolution pour s'adapter aux réalités, a pour but de clarifier les champs d'action de Sibelga. La démarche se veut didactique et plus personnalisée.

### Une écoute efficace

Notre application informatique Crystal, permettant le suivi détaillé de chaque contact établi avec nos clients, intègre désormais l'enregistrement et la gestion des plaintes. Crystal offre une vision 360° des dossiers clients et fait circuler correctement les informations au sein de Sibelga.

Pour résoudre les problèmes plus complexes rencontrés par nos clients, nous avons renforcé notre équipe de « Case Facilitators ». Ils sont aujourd'hui 5 à assurer un suivi qualitatif de ces cas en servant d'interlocuteur unique. Ils prennent également contact avec les clients ayant émis des critiques lors des enquêtes de satisfaction.

---

## 14 min 39

Durée moyenne de panne sur le réseau basse tension

---



### Prix de l'énergie : une hausse sous contrôle à Bruxelles

La Creg, le régulateur fédéral de l'énergie, a analysé l'évolution du prix de l'électricité et du gaz de 2007 à 2017. Résultat : c'est en Région de Bruxelles-Capitale que les prix de l'énergie ont le moins augmenté ces 10 dernières années. Traduit en chiffres, ce constat pointe une hausse de 20,1% du prix de l'électricité à Bruxelles face aux 43,5% en Wallonie et aux 114,7% en Flandre. Quant au gaz, l'augmentation s'élève à 7,2% contre 28,3% en Wallonie et 7,9% en Flandre.

Les raisons de cette situation bruxelloise favorable? Une maîtrise volontariste des coûts de distribution par Sibelga et Brugel mais aussi des choix raisonnables, ces 10 dernières années, en matière de soutien aux énergies renouvelables.

# En route vers la transition énergétique

S'inscrire dans le développement durable bruxellois, préparer l'avenir et s'engager pour la transition énergétique... Un processus qui demande ambition, expertise et préparation. Sibelga travaille activement, depuis plusieurs années, à l'émergence d'une Smart City capable de répondre aux enjeux d'une société bas carbone. Un engagement qui fait de nous un partenaire de référence, attentif à l'évolution du marché.



---

319

premiers luminaires avec dimming intégré

---

## SolarClick et NRClick lancés officiellement

De nouveaux contrats de gestion encadrent la mission qui nous a été confiée par la Région : mettre en oeuvre SolarClick et NRClick, deux programmes visant à exploiter le potentiel de production renouvelable et d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments publics.

Notre équipe SolarClick a notamment réalisé plusieurs dizaines de visites techniques pour sélectionner les premières toitures à équiper de panneaux photovoltaïques. Quant à l'équipe NRClick, elle a lancé un premier chantier d'amélioration de l'efficacité énergétique à l'atelier du service Voiries de la commune d'Etterbeek.

## Deux nouvelles centrales de cogénération

Notre parc de cogénération « en partenariat » s'est enrichi de deux nouvelles installations, destinées à chauffer deux grands complexes d'appartements : La Magnanerie à Forest et le complexe Boetendael à Uccle. Comme d'habitude, cette technologie permet à la copropriété de réaliser des économies financières et d'éviter l'émission de plusieurs tonnes de CO<sub>2</sub>.



## 5 788 tonnes de CO<sub>2</sub>

évitées grâce au parc de cogénération « en partenariat »

## 46 bâtiments publics

sélectionnés pour accueillir des panneaux SolarClick en 2018

## Un nouveau dispatching en phase de test

Le centre névralgique de notre réseau est sur le point d'être entièrement renouvelé. Les premières étapes de remplacement de notre dispatching ont été lancées en 2016 et poursuivies en 2017 par de nombreux tests partiels de migration des données. Le basculement total de l'ancien système vers le nouveau est, lui, prévu à la mi-2018.

## Des cabines smart

Après une phase pilote, des cabines haute tension de nouvelle génération font leur apparition sur le réseau. Ces premières cabines « smart », innovantes et modulaires, ont des fonctionnalités de pilotage et de surveillance étendues. Elles permettent aussi au dispatching de superviser les productions décentralisées (panneaux photovoltaïques, cogénération...).

## Notre réseau en fibres optiques

Les terminaux pour fibres optiques continuent de se développer dans les postes de fourniture. 30 liaisons sur 140 ont déjà été mises en service. Sibelga poursuit donc activement l'installation de son propre réseau de télécommunication pour contrôler, à distance, les postes de fourniture électrique et les stations d'achat de gaz.



## Test de luminaires LED

Omniprésente pour les éclairages particuliers, la technologie LED appliquée à des structures publiques comporte encore de nombreuses inconnues. Avant toute installation massive éventuelle, Sibelga procède à des tests depuis quelques années. Le dernier en date se trouve rue Marie-Christine à Laeken. 25 luminaires traditionnels ont été installés aux côtés de 26 équivalents LED pour permettre de comparer leur efficacité et leur durabilité.

# Des équipes mobilisées



Un peu plus de 1 000 employés et autant d'expertise, de professionnalisme et de compétences font la force motrice de Sibelga. Du releveur de compteur au call taker, en passant par le technicien, le Business Analyst ou l'expert en nouvelles technologies, ils participent tous à la qualité de nos services disponibles pour chaque client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## Watt's Up?

Supprimer les échelons dans la cascade d'informations. Tel est l'objectif poursuivi par la Watt's Up, une nouvelle communauté de managers. Leur mission consiste à améliorer la compréhension des dossiers et l'implication de tous via, notamment, des réunions d'équipe plus efficaces. Ils sont le point de relais des décisions, des orientations et de la stratégie de l'entreprise (top-down) mais aussi des préoccupations, des initiatives et des dynamiques de leurs collaborateurs (bottom-up).

## Energize yourself

La campagne Energize yourself, une initiative interne de sensibilisation à l'importance d'une vie saine, suit son cours. Après Move it!, les thèmes des deux volets suivants sont : Eat it! et Feel good! La question du bien-être personnel a donc été posée, accompagnée d'un guide pratique et d'actions dynamiques destinées à l'ensemble des équipes.

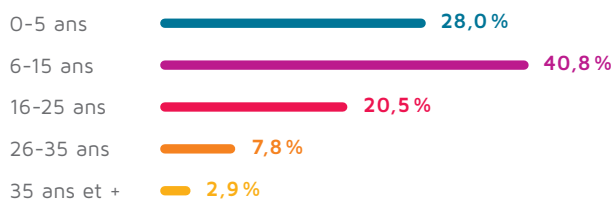
## Tous connectés

Grâce au projet Connect, nos 300 techniciens disposent de smartphones leur donnant accès à l'intranet et leur permettant d'échanger plus facilement des documents ou photos. Finie la fracture numérique, les informations internes circulent désormais correctement pour tous.

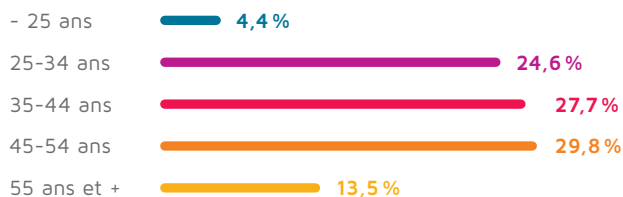
## Top Employer

Gestion des ressources humaines de qualité, conditions de travail optimales... Sibelga décroche, une fois de plus, le titre de meilleur employeur grâce à son souci d'amélioration continue des carrières et d'accompagnement des compétences.

## Ancienneté



## Âge



## Départements



## Formations

22 h de formation non technique  
par collaborateur

15 h de formation technique  
par collaborateur

## Nos effectifs

1 013 collaborateurs

73,8 %  
hommes

26,2 %  
femmes



**Sibelga SCRL**

quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles  
Tél : 02 274 31 11 - Fax : 02 549 43 34  
e-mail : [info@sibelga.be](mailto:info@sibelga.be)  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)



Rapport complet  
[www.sibelga.be/2017](http://www.sibelga.be/2017)



**Sibelga SCRL**

quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles  
Tél : 02 274 31 11 - Fax : 02 549 43 34  
e-mail : [info@sibelga.be](mailto:info@sibelga.be)  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)



Rapport complet  
[www.sibelga.be/2017](http://www.sibelga.be/2017)



**Sibelga**  
energizing the city

Gouvernance

2017

**Sibelga SCRL**

quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles  
Tél : 02 274 31 11 - Fax : 02 549 43 34  
e-mail : [info@sibelga.be](mailto:info@sibelga.be)  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)



Rapport complet  
[www.sibelga.be/2017](http://www.sibelga.be/2017)



**Sibelga**  
energizing the city

Comptes

2017