



Sibelga
energizing the city



L'essentiel

2018



Une année de transition

2018 a été une année riche en innovation pour Sibelga !

Premiers compteurs intelligents, démarrage du smart grid, pour rendre le réseau plus performant, mise en œuvre de SolarClick et NRClick pour aider les pouvoirs publics communaux et régionaux à produire leur propre énergie et à mieux maîtriser leur consommation... Sibelga s'affirme indéniablement comme un partenaire incontournable de la transition énergétique en Région de Bruxelles-Capitale.

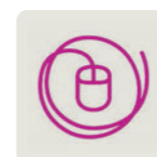
Sibelga est une entreprise bruxelloise, au service des Bruxellois. Sur le terrain aussi, dans les quartiers et dans les rues, elle accompagne les mutations de la ville : car la rénovation urbaine en cours va de pair, bien entendu, avec la modernisation des réseaux d'approvisionnement en énergie, mais aussi la mise en œuvre d'un éclairage public de qualité et un souci constant de fiabilité et de sécurité.

Pour les clients enfin, Sibelga n'a eu de cesse d'améliorer ses services, avec plus de digitalisation, aussi bien pour faciliter le contact avec nos équipes que pour gérer les chantiers avec des solutions innovantes. Et cela reste un défi permanent pour tous les collaborateurs.

Mais la transition qui aura probablement le plus marqué cette année est le changement de direction. Nous tenons ici à remercier sincèrement Luc Hujoel qui a présidé à la destinée de Sibelga au cours des 15 dernières années. Il a fait de Sibelga une entreprise experte dans son domaine, reconnue et saine financièrement. Nous sommes dès lors particulièrement fiers, aujourd'hui, de pouvoir contribuer à son avenir.

Guy Wilmart
Président du Conseil d'administration

Marie-Pierre Fauconnier
Directeur général



Rapport complet
www.sibelga.be/2018

Rapport complet online

Chiffres, faits marquants, chantiers exceptionnels, avancées techniques... le présent rapport annuel concentre l'essentiel de l'activité de Sibelga en 2018. 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/2018

L'essentiel 2018

Sibelga en bref	04
2018 en un coup d'œil	06
Accompagner la mutation de la ville	08
Répondre aux besoins de nos clients	10
Mettre en œuvre la transition énergétique	12
Nos équipes à l'ère digitale	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.

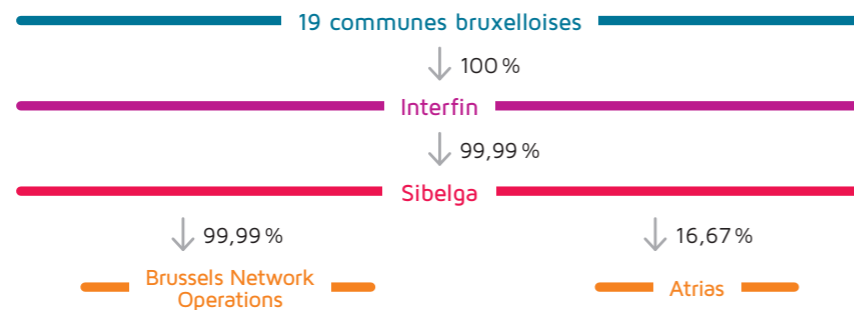
Contribuer au bon fonctionnement du marché

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.

Le groupe Sibelga



6 424 km
de réseaux haute et basse tension

717 638
points de fourniture

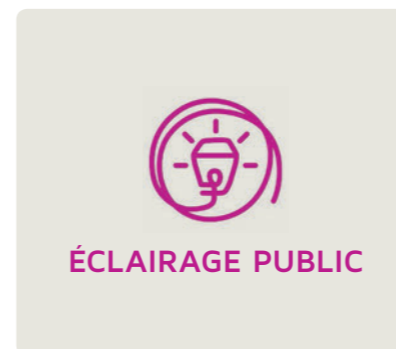
4 614 205 MWh
transportés sur nos réseaux



2 918 km
de réseaux moyenne et basse pression

510 050
points de fourniture

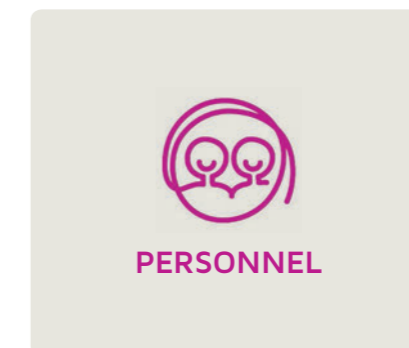
10 035 459 MWh
transportés sur nos réseaux



85 297
luminaires

93,7 %
du parc composé des lampes
les plus efficaces

92 %
des réparations réalisées dans les délais



1 012
collaborateurs (groupe Sibelga - ETP)

110
recrutements permanents et temporaires

34 h
de formation technique et non technique
par collaborateur



313 millions €
de chiffre d'affaires

73 millions €
d'investissements

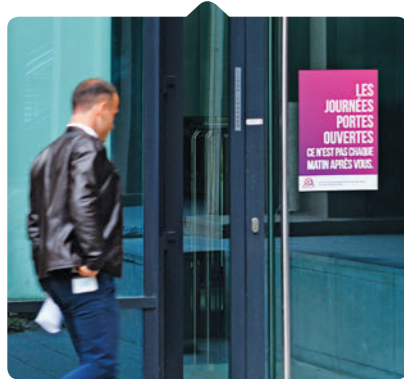
62 millions €
EBIT (earnings before interest and taxes)



2018 en un coup d'œil

MARS

La campagne interne **No Leak Challenge** sensibilise nos collaborateurs à l'importance de la sécurité des données et des bâtiments.



AVRIL

Tous les Bruxellois ont désormais le même **horaire de comptage** : une simplification de taille pour les consommateurs et les fournisseurs !



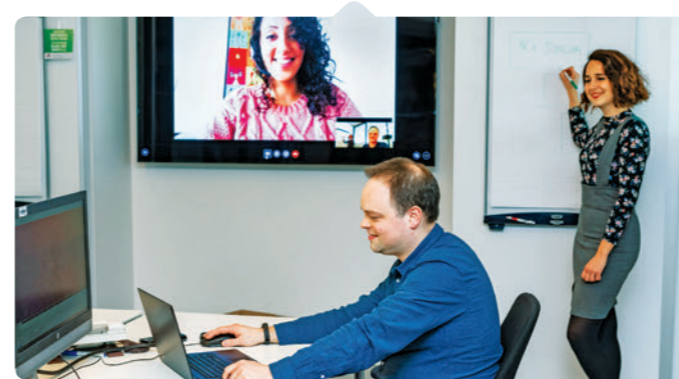
AVRIL

Sibelga héberge les **serveurs informatiques du CIRB** sur son site : une belle opportunité de collaboration intra-régionale.



AVRIL

Digital Together, un groupe pilote de 200 personnes, expérimente de nouvelles applications et du nouveau matériel pour améliorer l'efficacité et la collaboration au sein de Sibelga.



MAI

Inauguration du chantier à la Résidence Val des Fleurs, maison de repos et de soins du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe. Il s'agit de l'une des 34 installations photovoltaïques installées cette année sur des bâtiments publics, dans le cadre du programme régional **SolarClick**.



MAI

« **Le gaz change** » : la campagne de communication est lancée vers les clients concernés par la conversion au gaz riche qui aura lieu pour eux en 2020.



AOÛT

Illumination de la **place Cardinal Mercier** à Jette, après avoir travaillé d'arrache-pied tout l'été et réalisé un véritable exercice de voltige pour installer les éclairages sur l'Église Saint-Pierre.



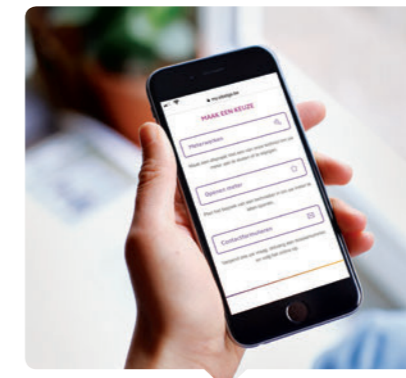
SEPTEMBRE

Début du placement des **compteurs intelligents** pour les nouveaux bâtiments et les rénovations lourdes, conformément à la Directive européenne en matière d'efficacité énergétique.



NOVEMBRE

Marie-Pierre Fauconnier entre en fonction et succède à Luc Hujuel à la direction de Sibelga.



DÉCEMBRE

Sur **My Sibelga**, les clients peuvent désormais faire une demande d'ouverture de compteur en quelques clics et même choisir la date qui leur convient. Le rendez-vous est confirmé par mail et/ou sms. Un système qui simplifie la vie de nos clients !



DÉCEMBRE

Sibelga est chargée par Brugel, le régulateur bruxellois de l'Énergie, de la gestion des index des **compteurs verts** qui permettent de calculer la quantité d'énergie verte produite.

Accompagner la mutation de la ville

De l'avenue Franklin Roosevelt aux boulevards du Centre, en passant par le square Coghén ou la place Cardinal Mercier, de nombreux projets ont, cette année encore, permis d'améliorer le cadre de vie des Bruxellois. Chaque fois, Sibelga en a profité pour moderniser et sécuriser les infrastructures de distribution d'énergie, tout en veillant à réduire autant que possible les nuisances des interventions réalisées dans l'espace public.



4,6 km

de câbles basse tension

123

branchements à l'avenue F. Roosevelt

Partenaire des grands projets de réaménagement

Sibelga est amenée à se joindre à des chantiers commandés par les communes ou la Région et à y travailler en étroite collaboration avec les autres impétrants.

C'était le cas, par exemple, à l'avenue Franklin Roosevelt. La Région y a installé des pistes cyclables bidirectionnelles et réaménagé les trottoirs afin de faciliter les déplacements actifs. Nos équipes ont travaillé d'arrache-pied pour remplacer les câbles basse tension et refaire les branchements vers tous les bâtiments, notamment les ambassades.

Sécuriser tous les chantiers

Sibelga doit parfois intervenir sur des chantiers tiers. À la Gare de Schaerbeek, par exemple, ce sont des travaux de déblayage effectués à la pelleuse par un entrepreneur externe qui ont endommagé nos installations de gaz. Nos équipes sont intervenues en urgence pour sécuriser les lieux.

La sécurité est essentielle. C'est aussi pour cette raison que nous avons décidé en 2018, de réviser notre procédure de prévention des dégâts, qui vise à surveiller les travaux – potentiellement à risque – d'autres impétrants à proximité de nos installations et à les sensibiliser à ce sujet.

48,6 millions €

d'investissements en électricité



Limiter les nuisances

Que ce soit au moment des travaux ou pour des installations permanentes, nous avons conscience que l'intervention de Sibelga dans l'espace public peut engendrer des nuisances, aussi bien en matière d'accessibilité que d'intégration dans le paysage urbain. Un chantier n'est pas l'autre et nous cherchons chaque fois des solutions adaptées à la situation.

- Dans le cadre du chantier des tunnels Reyers, il a fallu faire preuve d'une grande réactivité lorsque des câbles haute tension ont été touchés. Nos équipes ont remplacé tous les câbles situés aux abords des tunnels, pour ne pas devoir y revenir par la suite, ce qui aurait à nouveau posé des problèmes de mobilité.
- Conscients de l'impact des travaux pour les commerçants, nous avons adapté notre planning d'intervention pour le réaménagement de la rue Neuve et des rues adjacentes: nos équipes ont ainsi attendu la fin des soldes pour entamer la deuxième phase des travaux.
- Pour le chantier hors norme Connexion Sud, qui contribue à préparer l'arrivée du gaz riche en région bruxelloise, nous avons particulièrement veillé à l'intégration paysagère des deux nouvelles stations de détente « Orée » et « Hippodrome », en y intégrant un habillage végétal.
- Place Cardinal Mercier, nos équipes ont dû être très créatives pour mettre en lumière les bâtiments classés, tout en respectant les recommandations de la Commission Royale des Monuments et des Sites.

12,6 millions €

d'investissements en gaz

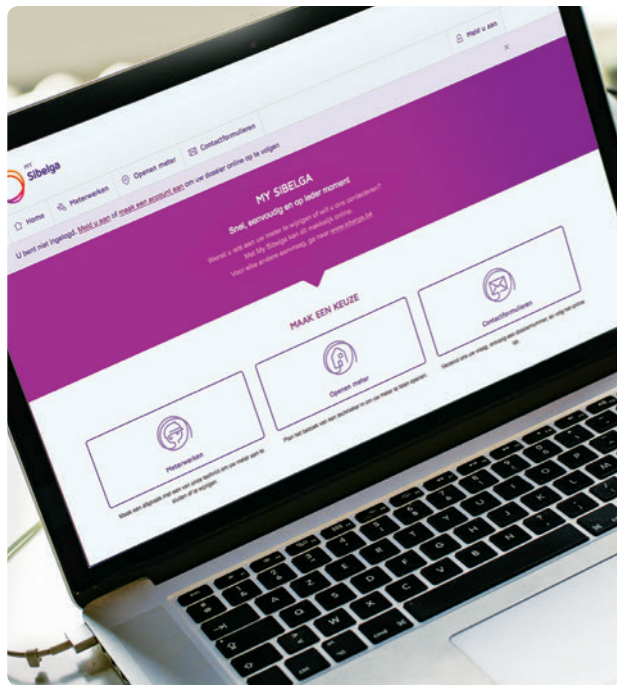
Moderniser les installations

Chaque année, nous investissons pour garantir aux Bruxellois un approvisionnement en énergie sûr et de qualité. En 2018, les deux postes à haute tension situés devant l'Église de Stockel à Woluwe-Saint-Pierre, et sous l'esplanade de la Colonne du Congrès, à Pacheco, ont été entièrement rénovés pour une durée d'exploitation prévisionnelle de 45 ans! Pour protéger nos installations, la sécurisation des postes électriques continue elle aussi avec, cette année, la finalisation des travaux à Wiertz et au Cinquanteaire, tandis que deux autres sites sont en cours. Il s'agit à chaque fois de revoir l'architecture du site, d'installer un système de surveillance électronique par caméra et de former les équipes à la sécurité physique des lieux.



Répondre aux besoins de nos clients

L'accès à l'énergie est un droit essentiel pour tous les Bruxellois. Nous veillons ainsi à leur fournir le meilleur service possible. Cette année encore, nous avons innové pour simplifier la vie de nos clients et améliorer leur information, grâce notamment à la digitalisation. Mais notre mission de service public nous impose également de lutter sans relâche contre la précarité énergétique.



76 % à 84 %

Taux de satisfaction de nos clients pour nos différents services

La relation client poursuit sa digitalisation

Soucieux de permettre à nos clients d'interagir avec nous en dehors des plages horaires du Service Clientèle, nous avons inauguré un nouveau service sur le portail My Sibelga. En quelques clics, à n'importe quelle heure et de chez lui, un client peut désormais demander un rendez-vous pour des interventions simples qui ne nécessitent pas d'étude préalable.

Nos clients peuvent aussi utiliser les réseaux sociaux pour contacter nos collaborateurs du Service Clientèle, spécialement formés pour répondre à leur demande individuelle.

Sur le terrain aussi, la digitalisation est en marche : nos techniciens sont maintenant équipés d'outils connectés qui leur permettent d'adapter les plannings, de gérer les documents, d'améliorer la qualité des données collectées.

Le même horaire pour tous

22h00-7h00 pour les uns, 23h00-8h00 pour les autres : les horaires de changement de tarif bi-horaire n'étaient pas les mêmes dans toute la Région. Ils sont désormais uniformisés sur la tranche 22h00-7h00 et les tarifs de nuit sont d'application 24h sur 24 les jours fériés légaux : une simplification de taille pour les clients !

75 % à 79 %

Taux de satisfaction pour le Service Clientèle

Une information en temps voulu

En cas de panne, en particulier sur le réseau haute tension, nos clients ont besoin d'être rapidement informés. C'est pourquoi le dispatching est dorénavant équipé d'une nouvelle application de messagerie qui envoie l'information sur le site web et sur Twitter en temps réel.

Nous avons également déjà lancé une campagne d'information concernant la conversion de l'approvisionnement en gaz au profit du gaz riche. « Le gaz change » en 2020 et les premiers clients bruxellois concernés ont ainsi été informés bien à l'avance de la nécessité de vérifier leurs installations.

Pas de rupture de service en hiver

Sibelga était déjà le fournisseur d'énergie pour les clients protégés. Sa mission de service public est étendue aux clients hivernaux qui arrivent en fin de contrat durant l'hiver, sans avoir reconduit de contrat avec un fournisseur commercial. Entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, Sibelga assure ainsi la continuité de la fourniture d'énergie jusqu'à ce qu'ils régularisent leur situation auprès du fournisseur commercial de leur choix.



11 min 42

Durée moyenne de panne sur le réseau basse tension



Mettre en œuvre la transition énergétique

Partenaire de référence de la transition énergétique, Sibelga a développé une expertise pointue en matière de production décentralisée d'énergie et d'efficacité énergétique, largement illustrée par d'excellents résultats cette année, aussi bien en termes de réalisations que de performances. Nos équipes ont ainsi mis en œuvre des programmes innovants pour faire de Bruxelles une ville à la fois intelligente et résiliente.



34 installations photovoltaïques SolarClick

En un an, pas moins de 34 bâtiments publics bruxellois ont été équipés d'installations photovoltaïques, dans le cadre du programme régional SolarClick, confié à Sibelga par la Région. Ces panneaux vont produire près de 2 320 000 kWh/an, soit la consommation annuelle de 830 ménages, et vont permettre d'éviter l'émission de 915 tonnes de CO₂.

Et 14 sites NRClick pour une meilleure efficacité énergétique

École, atelier communal, crèche, centre sportif, centre culturel, bibliothèque, commissariat: autant d'activités réparties sur 14 sites sur 8 communes bruxelloises qui ont d'ores et déjà bénéficié cette année du programme NRClick en faveur de l'efficacité énergétique des bâtiments publics. Dans la majorité des cas, l'effort a porté sur le chauffage, ce qui va permettre de réduire la facture énergétique et l'émission de CO₂ de l'ordre de 296 tonnes par an.

Record de performance pour la cogénération

2018 a été une année exceptionnelle pour les installations de cogénération gérées par Sibelga, avec l'octroi par Brugel de 24 120 certificats verts: le meilleur résultat depuis 10 ans! Cette bonne gestion a d'ailleurs été confirmée dans le cadre de la reprise de l'exploitation quotidienne de la piscine de Nederover-Hembeek et des Bains de Bruxelles, avec une augmentation de productivité respectivement de 50 % et de 27 %.



6 359 tonnes de CO₂

évités grâce au parc de cogénération «en partenariat»

34 bâtiments publics

équipés de panneaux photovoltaïques en 2018

Sibelga gère les index des compteurs verts

La Région de Bruxelles-Capitale compte environ 4 200 installations de production d'électricité décentralisée, essentiellement à partir de panneaux photovoltaïques. Depuis le 1^{er} décembre, le calcul de la production d'électricité verte est assuré par Sibelga qui gère déjà le comptage, le relevé et la validation des données de consommation de plus d'un million de compteurs de gaz et d'électricité.

Le LED en éclairage public

Le parc d'éclairage public installé le long des voiries communales en région bruxelloise est aujourd'hui composé à plus de 95 % de lampes à grande efficacité. La composition de ce parc va évoluer dans les toutes prochaines années, Sibelga amorçant une transition complète vers les appareils LED à partir de 2019. Ceux-ci équipent déjà plusieurs projets de réaménagement, comme au Parvis de Saint-Gilles où nos équipes ont installé 49 appareils LED de 4 modèles différents.

Des poteaux intelligents pour une ville Smart

Les premiers poteaux d'éclairage urbain multifonctionnels ont fait leur apparition en région bruxelloise, comme sur les boulevards du Centre où nos équipes ont installé des poteaux intégrant des modules 4G de Proximus ou au square Jacques Franck à Saint-Gilles où ils accueillent des caméras de surveillance. Une collaboration est en cours avec le CIRB pour le placement d'une trentaine de caméras avec lecture de plaques d'immatriculation, dans le cadre de la mise en œuvre de la Zone de Basses Émissions (LEZ).



Nos équipes à l'ère digitale



« Sibelga existe grâce à son personnel qui est motivé et engagé, qui est fier de venir travailler et qui sait pourquoi il se lève le matin. » a rappelé à son arrivée Marie-Pierre Fauconnier. Pour faciliter le travail de nos quelque 1 000 collaborateurs, et améliorer le service rendu à nos clients, de nombreux projets ont vu le jour cette année sur le thème de la digitalisation.

Une nouvelle direction

Marie-Pierre Fauconnier a succédé le 1^{er} novembre à Luc Hujuel, qui a dirigé l'entreprise pendant 15 ans: l'occasion de saluer l'engagement et la clairvoyance de ce précurseur de la libéralisation du marché de l'Énergie, ardent défenseur de l'intérêt des communes. Le flambeau a été repris par une passionnée de l'énergie qui entend relever trois défis majeurs pour l'avenir: l'accès de tous à l'énergie, la transition énergétique et la révolution digitale.

No Leak Challenge

Quand il est question de gaz ou d'électricité, la sécurité est une priorité. Mais elle s'applique aussi à la protection informatique et physique. Avec le No Leak Challenge, tous nos collaborateurs ont été formés et responsabilisés sur les risques liés aux fuites de données confidentielles, au piratage, et à l'introduction dans les bâtiments.

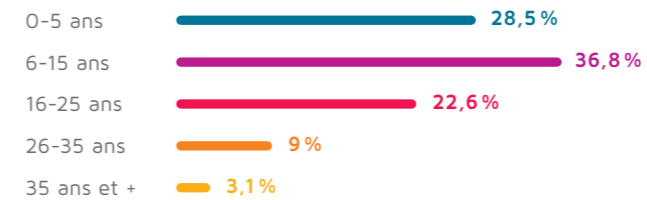
Digital Together

Parce que les nouvelles technologies évoluent sans cesse et bouleversent nos modes de travail, un groupe pilote de 200 collaborateurs est chargé de tester de nouvelles applications et du nouveau matériel qui facilitent la collaboration et améliorent l'efficacité.

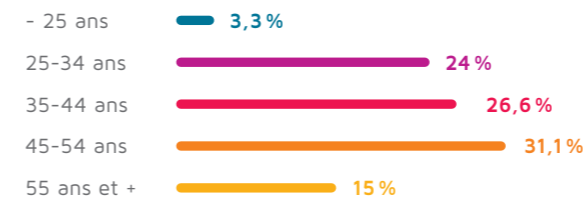
Digital Learning

La technicité de nos métiers nécessite des formations régulières et pointues. Inaugurée cette année, la plateforme de Digital Learning de Sibelga a été conçue pour rendre la formation plus souple et plus collaborative, tout en proposant un matériel pédagogique varié.

Ancienneté



Âge



Départements



Formations

17h de formation non technique

par collaborateur

17h de formation technique

par collaborateur

Nos effectifs

1 012 collaborateurs

72,6 %
hommes

27,4 %
femmes



Sibelga SCRL

quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles
Tél. : 02 274 31 11 - Fax : 02 549 43 34
e-mail : info@sibelga.be
www.sibelga.be



Rapport complet
www.sibelga.be/2018