

# L'essentiel 2020



**Sibelga**  
energizing the city

# Votre partenaire de confiance, au présent comme au futur

Qui aurait pu imaginer les défis que 2020 nous réserverait? Face à la pandémie, il a fallu, pour Sibelga comme pour la société dans son ensemble, s'organiser. La priorité? Répondre aux besoins essentiels, tout en préservant la sécurité de tous.

Cette crise sanitaire nous l'a rappelé: l'énergie est un service de première nécessité. Entièrement mobilisée et en coordination avec les autres gestionnaires de réseau et les pouvoirs publics, Sibelga s'est engagée de façon proactive pour que chaque Bruxellois.e dispose à tout moment d'électricité et de gaz naturel. Et ce, dans le respect de mesures de sécurité pour tous.

Nos aînés et les plus fragiles étaient au cœur de nos préoccupations dans ce contexte de pandémie. Mais nous n'avons pas oublié pour autant les jeunes et les générations futures. La transition énergétique se réalise dès maintenant. Nous la voulons rapide et inclusive. En parallèle de ses missions de base, Sibelga prend à bras le corps son rôle de moteur de la transition énergétique à Bruxelles et s'engage à contribuer aux objectifs du «Green Deal» européen.

Ainsi en 2020, en plus de répondre aux besoins immédiats et de poursuivre la modernisation continue de nos infrastructures, nous avons posé de nouveaux jalons pour un futur décarboné. Par ailleurs, nous tenons à jouer un rôle au niveau de la société dans son ensemble. Ce rapport, construit autour de nos engagements en matière de responsabilité sociétale, en est le reflet.

Vous le lirez dans ces pages, malgré des défis inédits, 2020 a été une année riche en réalisations pour Sibelga! Vous pouvez compter sur nous, plus que jamais, pour améliorer la qualité de vie de l'ensemble des Bruxellois.es.



**Raphaël Lefere**  
Directeur général ad interim



**Faouzia Hariche**  
Présidente du Conseil d'administration





# Notre mission

« Nous sommes un partenaire de confiance qui vise à améliorer la qualité de vie de l'ensemble des citoyens bruxellois et des communautés en apportant des solutions fiables, innovantes et durables. »

## Nos 6 engagements

### 1. La sécurité avant tout !

Nous sommes intransigeants dès qu'il est question de sécurité et d'excellence en matière de réseau.



### 2. Améliorer la qualité de vie

Sibelga est un partenaire de confiance qui vise à améliorer la qualité de vie de l'ensemble des citoyens bruxellois et des communautés. À tout moment.



### 3. Moteur de la transition énergétique

Nous sommes un moteur de la transition énergétique au cœur de l'Europe en favorisant l'essor des communautés d'énergie, en mettant en relation et en mobilisant les acteurs existants.



### 4. Futur faible en émission de carbone

Nous voulons contribuer à un futur faible en émission de carbone tout en préservant l'équilibre entre l'accessibilité financière, la fiabilité et la volonté du client.



### 5. Structure adaptée à l'innovation

Nous mettons à disposition une structure adaptée à l'innovation et à la collaboration en favorisant la technologie, le partage de données, le partenariat et l'entrepreneuriat.



### 6. Un employeur stimulant

Nous créons un environnement engageant et stimulant qui encourage nos collaborateurs à agir tous ensemble, tout en privilégiant la diversité.



## Janvier

La centrale d'achat de services énergétiques NRClick facilite désormais l'accès des pouvoirs publics à des services de maintenance pour leurs installations HVAC (heating, ventilation and air-conditioning).



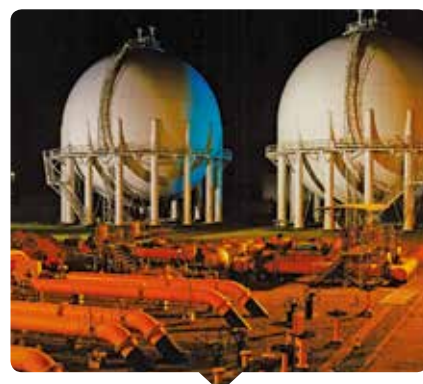
## Janvier

Après un an de test, la fonction de médiateur de chantier est officialisée. Son rôle? Entretenir un dialogue permanent avec toutes les parties concernées lors de travaux.



## Février

Sibelga est certifiée Top Employer pour la 10<sup>e</sup> année consécutive. Une belle reconnaissance de son engagement pour son personnel!



## Août

Grâce à l'autoconsommation collective, une école de Ganshoren peut revendre l'électricité produite en surplus par ses panneaux photovoltaïques à ses voisins.

## Septembre

Près de 51.000 clients issus des communes de Koekelberg, Berchem-Sainte-Agathe et Molenbeek-Saint-Jean passent au gaz riche.

## Septembre

Lancement du projet H2GridLab qui vise à étudier le potentiel de l'hydrogène vert, en étroite collaboration avec John Cockerill et Fluxys.

# 2020 en un coup d'œil

## Mars

Premier confinement. Toutes les interventions sur chantier sont suspendues, sauf urgences et travaux essentiels à la sécurité d'approvisionnement.



## Avril

En concertation avec les autres gestionnaires de réseau de distribution, les travaux reprennent.



## Mai

Brugel élargit temporairement le statut de client protégé aux consommateurs en difficulté suite à la crise. Sibelga devient leur fournisseur social.



## Octobre

Faouzia Hariche prend la relève de Karine Lalieux en tant que Présidente du Conseil d'administration de Sibelga.



## Novembre

Situation sanitaire oblige, les élections sociales se déroulent à la fois au bureau et à distance. Une première chez Sibelga !



## Décembre

Bruxelles décroche le subsidé EU City Facility suite à une candidature introduite par la commune de Schaerbeek avec l'aide de Sibelga au nom des communes bruxelloises.

# Notre modèle de création de valeurs

## Nos ressources

### € Capital financier

859.013.018 € de fonds propres  
Droits perçus pour l'utilisation des réseaux de distribution  
3.034.748 € de subsides perçus partagés avec d'autres partenaires

### Capital matériel

6.428 km de câbles électriques haute et basse tension  
2.929 km de canalisations de gaz moyenne et basse pression  
Réseau de 87.000 luminaires

### Capital intellectuel

Gestion des données de consommation d'électricité et de gaz  
Sibelga Academy : notre centre de formation

### Capital humain

1.058 employés (75 % d'hommes et 25 % de femmes)  
19 nationalités différentes au sein de Sibelga

### Capital social et relationnel

19 communes desservies  
19 CPAS  
Ensemble des foyers bruxellois  
21 partenariats locaux, régionaux et fédéraux

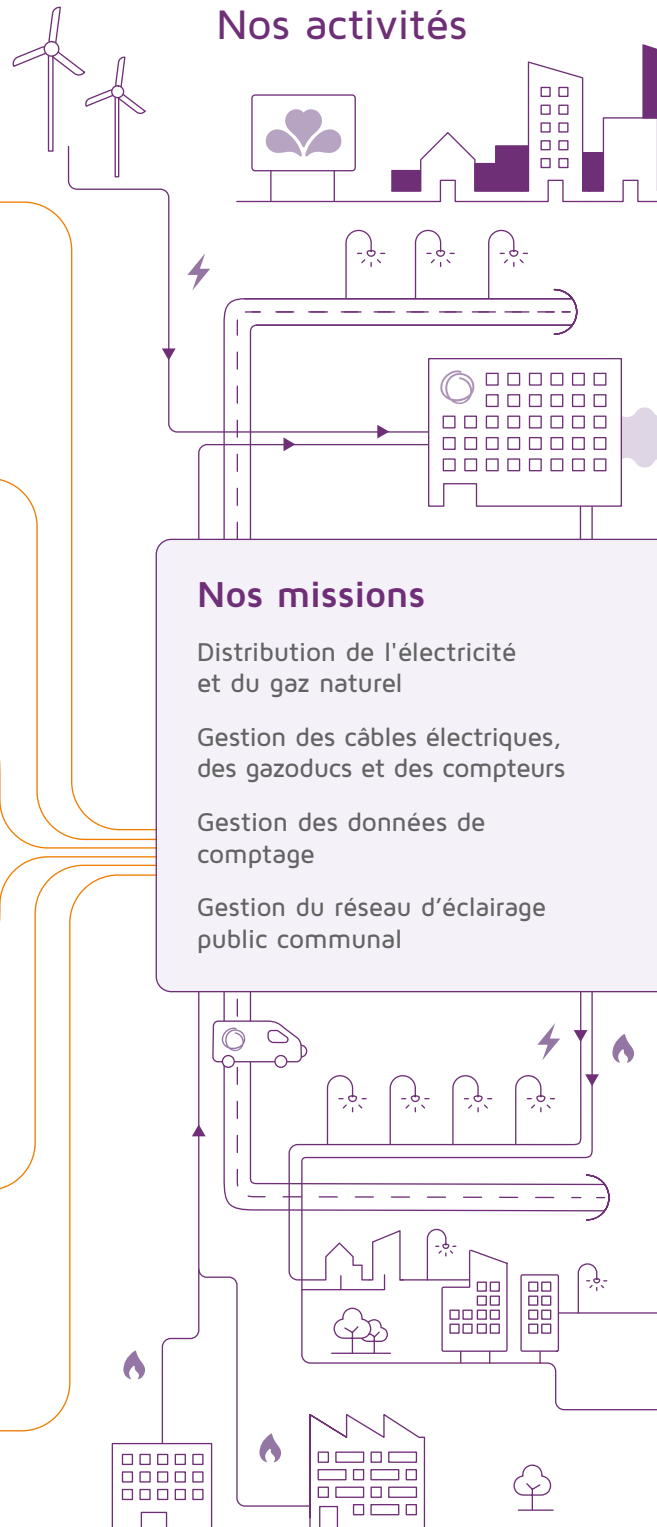
### Capital naturel

Consommation d'énergie du site : 4.248.864,1 kWh  
Partenariats pour la préservation de la biodiversité

## Nos activités

### Nos missions

- Distribution de l'électricité et du gaz naturel
- Gestion des câbles électriques, des gazoducs et des compteurs
- Gestion des données de comptage
- Gestion du réseau d'éclairage public communal



Nous sommes un partenaire de confiance qui vise à améliorer la qualité de vie de l'ensemble des citoyens bruxellois et des communautés en apportant des solutions fiables, innovantes et durables.

## Nos résultats

### Nos valeurs

Fiabilité

Innovation

Ensemble

Reconnaissance



### La sécurité avant tout !

**Données des Bruxellois.es** gérées en toute sécurité

**10:09 minutes** : temps moyen d'indisponibilité pour les incidents liés à l'électricité en basse tension

**0 accident fluide** avec blessé



### Structure adaptée à l'innovation

**5.461 compteurs smart** installés

**685 luminaires nouvelle génération** connectés

**10 nouvelles technologies** innovantes testées



### Moteur de la transition énergétique

**1 communauté d'énergie** à Bruxelles

**35 projets** mis en service dans le cadre du programme SolarClick

**10 chantiers** d'amélioration des performances énergétiques



### Futur faible en émission de carbone

**23,85 % d'énergie auto-produite** sur notre site administratif

**2.500 tonnes de CO<sub>2</sub>** économisées grâce aux travaux HVAC dans le cadre du programme NRClick



### Un employeur stimulant

**10h en moyenne de formation** technique et non technique par collaborateur

**13 années** : nombre moyen d'ancienneté par collaborateur

**110 recrutements** permanents et temporaires



### Améliorer la qualité de vie

**4.129.682 MWh** d'électricité transportée

**9.388.738 MWh** de gaz transporté

**92,4 % de Bruxellois.es** satisfaits suite à l'ouverture des compteurs réalisés par Sibelga

**7.284 clients précarisés** accompagnés par Sibelga



# La sécurité : notre priorité absolue

## 0 accident fluide

avec blessé en 2020

## 35.736 appels traités

par le dispatching de Sibelga en 2020

### L'énergie plus que jamais essentielle

La mission de distribution de l'énergie de Sibelga s'est révélée d'autant plus cruciale en période de crise sanitaire. Des mesures ont été prises pour assurer la continuité du service, tout en préservant la sécurité de tous : adaptation des procédures d'intervention, des analyses de risque et des équipements de sécurité, généralisation du télétravail pour toutes les fonctions compatibles, mise en ligne d'un intranet dédié pour informer les collaborateurs, distribution de masques, formations spécifiques...

### Tous impliqués pour la sécurité

On ne lâche rien ! En 2020, la sécurité était de nouveau la priorité absolue de la direction et les efforts continuent de payer. Pas question pour autant pour Sibelga de relâcher sa vigilance : une enquête sécurité, réalisée en octobre 2020 auprès du personnel par un organisme indépendant, permettra encore d'accroître la culture sécurité dans l'entreprise. Chez Sibelga, la sécurité est l'affaire de tous. Ainsi, depuis juin 2020, suite aux conclusions d'un groupe de travail rassemblant techniciens et membres du SIPP (Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail), un nouveau casque pour les manoeuvres haute tension, avec protection intégrale en cas d'arc électrique, fait partie de l'équipement standard de sécurité.

### Un réseau toujours plus fiable

Sibelga continue de moderniser ses installations pour assurer la sécurité de l'approvisionnement et des personnes. Depuis 2020, un poste de fourniture mobile permet de parer à l'urgence en cas d'incident sur le réseau. En septembre, un test de résilience au centre de contrôle a permis de confirmer que même en cas de black-out, le dispatching de Sibelga reste complètement opérationnel. Par ailleurs, Sibelga mène une campagne d'assainissement active auprès de ses clients raccordés en haute tension et chez qui les installations vétustes représentent un risque pour le réseau et les techniciens.





# Au service des Bruxellois.es et de la communauté

## 86,3 % le taux de satisfaction

des Bruxellois.es pour les travaux compteurs réalisés à leur domicile par Sibelga



## Un réseau toujours plus performant

Pour répondre aux besoins en énergie actuels et futurs des Bruxellois.es, Sibelga mène une politique d'investissement continue sur son réseau. La digitalisation de certains processus permet d'optimiser la planification et le déroulement de ces travaux. Ainsi, depuis décembre 2020, une cinquantaine de techniciens et contremaîtres disposent d'une application dédiée sur tablette. Ils y reçoivent leur planning, y encodent des informations techniques relatives à leurs interventions et peuvent y consulter dossiers et plans. Par ailleurs, Sibelga adapte son réseau aux évolutions de la capitale. Dans le cadre du projet de la ligne métro 3 de la STIB, les travaux d'envergure se sont poursuivis en 2020 pour déplacer les infrastructures qui se trouvent sur le tracé au niveau de l'Avenue de Stalingrad.

## Plus que jamais au service de nos clients

En 2020, les Bruxellois.es se sont montrés particulièrement satisfaits des ouvertures compteurs et des travaux compteurs réalisés à leur domicile, avec un taux de satisfaction en hausse et supérieur à 80 %. Le rôle de fournisseur social de Sibelga s'est élargi avec les mesures exceptionnelles prises par les autorités suite à la crise sanitaire : prolongation de la période

## 0 coupure d'énergie

suite aux mesures exceptionnelles prises dans le cadre de la crise sanitaire

hivernale et donc de l'interdiction des coupures d'énergie des clients résidentiels et introduction d'une nouvelle mesure de protection liée aux conséquences du COVID-19. Enfin, depuis octobre 2020, plusieurs ménages en situation précaire gèrent plus précisément leur consommation et leur budget énergétique grâce à une application développée par Sibelga et déployée dans le cadre d'un projet pilote en collaboration avec le CPAS de la Ville de Bruxelles.

## Sibelga s'engage

Sibelga soutient des projets sociaux au travers de la mise à disposition de locaux et bâtiments faisant partie de son patrimoine immobilier historique. En 2020, la gestion d'une vingtaine de logements a été confiée à l'Agence Immobilière Sociale « Habitat et Rénovation ». Sibelga participe ainsi à rendre le logement accessible à celles et ceux qui en ont le plus besoin. Et il ne s'agit pas d'une première puisque l'ASBL Convivial, désignée comme Bureau d'Accueil pour Primo-Arrivants à Bruxelles, occupe depuis près de 20 ans des bâtiments du patrimoine de Sibelga.



# Main dans la main pour préparer l'avenir

---

**60.000 € le subside d'EU City Facility**  
pour élaborer un projet de rénovation du bâti des communes

---

---

**195 pots de miel (280 gr)**  
récoltés dans nos ruches en partenariat avec BeeOdiversity

---

## Avec les communes bruxelloises

Sibelga s'engage aux côtés des pouvoirs publics pour réaliser la transition énergétique à Bruxelles. L'obtention d'un soutien financier européen du programme EU City Facility illustre parfaitement cette synergie. Avec le soutien opérationnel de Sibelga, qui a également collecté le support formel de chacune des communes bruxelloises, la commune de Schaerbeek a introduit un dossier de candidature et a été sélectionné en décembre 2020. Ce subside européen permettra d'élaborer un concept d'investissement pour assurer la rénovation profonde du bâti au bénéfice de l'ensemble des communes bruxelloises.



## Avec les autres gestionnaires de réseau

Si l'excellente coordination entre les gestionnaires de réseau pour gérer la crise COVID-19 doit être soulignée, c'est loin d'être le seul projet sur lequel ils unissent leurs forces. Ainsi, en 2020, Sibelga, Fluvius, Ores, Resa et le gestionnaire de transport d'électricité Elia ont mis en place une plateforme commune pour permettre à des entreprises raccordées en moyenne tension de participer au marché de la flexibilité et à l'équilibrage du réseau belge. Par ailleurs, les gestionnaires de réseau de distribution ont signé fin décembre une convention pour le lancement d'un marché public commun pour l'achat de compteurs intelligents, ce qui permettra notamment d'harmoniser les équipements installés dans les 3 régions.

## Mais aussi...

Chaque année, Sibelga collabore avec le monde académique, notamment en accueillant des étudiants ingénieurs civils de dernière année pour mener des projets de recherche sur des sujets en lien direct avec la transition énergétique. En 2020, deux d'entre eux ont par exemple travaillé sur des questions techniques liées au développement des bornes de recharge pour véhicules électriques.

# Un futur faible en émission de carbone

3.945 tonnes de CO<sub>2</sub>

économisées grâce à SolarClick depuis 2018

88 % le taux de satisfaction

des pouvoirs publics bénéficiaires de NRClick



## Développer le photovoltaïque à Bruxelles

En 2020, 35 nouveaux bâtiments publics ont été équipés de panneaux photovoltaïques grâce à SolarClick. Depuis 2018, ce programme a permis d'installer près de 50.000 m<sup>2</sup> de panneaux à Bruxelles, pour une économie totale de 3.945 tonnes de CO<sub>2</sub>. Par ailleurs, la mise en place du principe d'auto-consommation collective ouvre de nouvelles perspectives au développement du photovoltaïque à Bruxelles. Il permettra aux occupants du quartier de profiter à prix réduit de l'énergie verte excédentaire. Une première communauté en bénéfice depuis août. Enfin, la digitalisation des demandes de placement de compteurs bi-directionnels facilite encore les démarches pour les particuliers et tiers investisseurs pour les nouvelles installations photovoltaïques.

## Toujours plus d'efficacité énergétique

Grâce au programme NRClick, les pouvoirs publics peuvent faire appel à Sibelga pour réaliser des travaux d'amélioration énergétique. Ils peuvent également suivre leur consommation d'énergie grâce à un outil de comptabilité énergétique et réaliser des achats d'énergie via une centrale de marchés. En 2020, 10 nouveaux chantiers de rénovation énergétique ont été lancés pour une réduction estimée des émissions de CO<sub>2</sub> à Bruxelles d'environ 233 tonnes par an. 60 dataloggers ont été installés pour le suivi des consommations énergétiques, passant ainsi la barre des 400 installations au total. Enfin, suite à l'intégration des pouvoirs publics régionaux dans la centrale d'achat d'énergie, 2.000 nouveaux contrats de fourniture ont été signés.

## Un site exemplaire

Labellisée entreprise écodynamique \*\*\* depuis 2015, Sibelga mène une politique active pour réduire son empreinte écologique et sensibiliser son personnel aux économies d'énergie, à l'énergie verte ou encore à la réduction des déchets. En 2020, 23,85 % de la consommation du site administratif de Sibelga ont été auto-produits grâce à ses panneaux photovoltaïques et à ses unités de cogénération.





# L'innovation au service de la transition

## 685 luminaires d'éclairage public

connectés au système d'éclairage intelligent en 2020

### L'éclairage public intelligent dans les starting-blocks

Avec l'arrivée de l'éclairage public intelligent, Bruxelles réduira de 20 % sa consommation électrique d'ici 2035. Le déploiement de cette nouvelle technologie a déjà commencé. En novembre et décembre 2020, 685 poteaux d'éclairage public ont été équipés des éléments nécessaires à l'envoi et la réception de données. Leur nombre devrait s'élever à 12.000 fin 2021. Grâce à cet éclairage nouvelle génération, contrôlable à distance et capable de communiquer en temps réel sur son état de fonctionnement, Bruxelles rejoint les villes à la pointe en matière de gestion intelligente des ressources énergétiques.



## 20 nouvelles bornes de recharge

pour véhicules électriques installées sur le site de Sibelga

### Ouvrir le champ des possibles

En consortium avec le groupe international John Cockerill et Fluxys, Sibelga explore les possibilités de l'hydrogène vert en tant qu'alternative au gaz naturel et en tant que solution de stockage de l'électricité renouvelable produite en surplus. Ce projet de recherche, intitulé H2GridLab, a été sélectionné en 2020 pour financement par le Fonds fédéral de Transition Énergétique. D'autre part, Sibelga a fait de son site administratif un véritable laboratoire de la transition énergétique en y testant de multiples solutions comme un smart micro-grid ou des capteurs solaires motorisés.

### En route vers la mobilité décarbonée

Sibelga confirme son rôle de premier plan dans la verdurisation de la mobilité à Bruxelles. En juillet 2020, Sibelga a été chargée par le Gouvernement bruxellois d'organiser le déploiement d'un réseau de bornes de recharge pour véhicules électriques en voirie. En parallèle, Sibelga étudie la possibilité d'installer des bornes de recharge sur des poteaux d'éclairage public: une solution qui serait moins coûteuse et permettrait de réduire l'encombrement de l'espace urbain. Par ailleurs, la mise en place d'une centrale d'achat de véhicules électriques permet dès à présent aux pouvoirs publics de verduriser leur flotte sans devoir passer par un marché public.



# Un employeur stimulant

## 110 recrutements

en 2020

### Travailler à distance

Comme toutes les entreprises, Sibelga a dû réinventer sa manière de fonctionner en 2020. Le télétravail, récemment instauré au sein de Sibelga, est devenu la norme pour une large partie du personnel. Les initiatives se sont multipliées pour aider les collaborateurs à apprivoiser les outils de télétravail, tout en préservant l'équilibre entre vie professionnelle et privée. Le bien-être des collaborateurs a été une priorité : formations pour les line managers, site intranet dédié, ligne téléphonique d'assistance psychologique, cours de yoga et de stretching en ligne... Le recrutement aussi s'est adapté aux nouvelles contraintes : Sibelga a participé pour la première fois en novembre 2020 à un jobday virtuel pour les techniciens.

### RSE, stratégie et innovation : Sibelga poursuit son évolution

Après avoir redéfini sa stratégie pour devenir un véritable moteur de la transition énergétique à Bruxelles, Sibelga continue de se transformer en ligne avec ses valeurs : Fiabilité, Innovation, Ensemble, Reconnaissance (FIER). La mise en place d'un groupe de travail sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), la définition d'un plan d'action RSE prenant en compte les objectifs de développement durable et la mise sur pied d'un département Strategy & Innovation témoignent de cette évolution.

### Fiers de notre diversité

À l'image de Bruxelles, Sibelga est fière de sa diversité ! Si les hommes restent plus largement représentés dans les métiers techniques en général, les femmes sont présentes à tous les niveaux de l'entreprise. En 2020, à l'occasion de la révision des statuts de Sibelga, la volonté de tendre vers une parité au sein du Conseil d'administration a été actée.

## 623 collaborateurs

en télétravail en 2020



# Regards croisés sur 2020

En plus de présenter le bilan de Sibelga sur cette année particulière, nous avons voulu donner la parole à nos partenaires, nos clients, nos collaborateurs... Leurs regards croisés mettent en lumière différentes facettes de l'année 2020.

## Isabelle Callens

directrice de la communication  
chez Ores

---



La crise sanitaire a clairement renforcé les liens entre les gestionnaires de réseau. Face à cette situation inédite, il a fallu faire preuve d'agilité et de spontanéité. Une nouvelle dynamique d'enrichissement mutuel s'est mise en place. Nous nous réjouissons de poursuivre sur cette voie avec Sibelga et les autres GRD, au-delà de la gestion de crise !

## Jean-Marc Bryskere

CEO de Greenbizz

---



Le projet pilote Greenbizz.energy permettra à plus de 40 entreprises de mutualiser l'énergie produite localement par 943 panneaux solaires. En tant que partenaire-clé, Sibelga s'implique pour la concrétisation rapide du projet. Nous nous réjouissons de poursuivre cette collaboration qui participe à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> à Bruxelles !

## Françoise Bosmans

employée au bureau  
d'accueil de Sibelga

---



Le bureau d'accueil est un point de contact essentiel pour les clients précarisés, qui ne maîtrisent pas l'informatique ou qui ont des difficultés linguistiques. Pouvoir les accueillir de nouveau physiquement à partir du 25 mai, avec des mesures de sécurité adaptées, était très important. Nous avons ainsi pu trouver ensemble des solutions à leurs problèmes.

## Diana Cubillos

auditrice interne chez Sibelga

---



J'ai rejoint Sibelga en plein confinement. Mon manager s'est montré très présent et disponible durant mes premières semaines. En tant qu'auditrice, il était essentiel pour moi d'établir une relation de confiance avec mes collègues et j'avais quelques appréhensions au départ. Mais finalement, tout le monde s'est montré très professionnel et accueillant.

## Günther Elaut

monteur électricité chez Sibelga

---



Sur le plan professionnel, la pandémie n'a pas changé grand-chose pour moi. À l'exception de 5 semaines de confinement à la maison, j'ai continué à exercer mon métier comme avant. Pour mes collègues et moi, les mesures de distanciation sociale et d'hygiène ne sont au final qu'un prolongement de la culture de la sécurité qui a toujours prévalu chez Sibelga.



# Partenaire de la transition énergétique à Bruxelles

## NRClick



Centrale d'achat d'énergie : 107 bénéficiaires pour l'électricité et 115 pour le gaz en 2020

Et depuis le début du programme :

-  2.500 tonnes de CO<sub>2</sub> économisées grâce aux travaux HVAC
-  90 bâtiments publics entretenus grâce à la centrale de marché d'efficacité énergétique
-  409 dataloggers installés pour NRClick Scan

## SolarClick



100<sup>e</sup> installation de panneaux photovoltaïques en 2020

Et depuis le début du programme :

-  49.000 m<sup>2</sup> de panneaux installés = 8 terrains de foot
-  43 bénéficiaires = pouvoirs publics
-  9,7 GWh produits = consommation moyenne de 2.771 ménages
-  3.945 tonnes de CO<sub>2</sub> économisées = environ 4.000 vols A/R Paris-NYC (par passager)

## Éclairage public intelligent

8.000 luminaires nouvelle génération ont été comptabilisés en 2020

-  4.000 tonnes de CO<sub>2</sub>/an pourront être économisées grâce à l'éclairage public intelligent



## Mobilité

Des projets sur la mobilité vont bientôt voir le jour à Bruxelles. Restez branchés !





Rapport complet  
[www.sibelga.be/2020](http://www.sibelga.be/2020)

## Connectez-vous pour aller plus loin !

Envie d'en savoir plus sur nos réalisations 2020 ? Découvrez en détail comment Sibelga concrétise ses 6 engagements et ses objectifs en matière de RSE dans notre rapport numérique enrichi.

Grâce aux textes complémentaires, reportages vidéos, photos, statistiques et podcasts, revivez de façon plus interactive notre année 2020. Pour la première fois, ce rapport annuel intègre nos engagements en matière de RSE dans l'ensemble des contenus présentés.

**Consultez notre rapport annuel intégré en ligne : [www.sibelga.be/2020](http://www.sibelga.be/2020)**



