



Rapport annuel

Vous tenez entre vos mains le rapport annuel de Sibelga dans lequel vous découvrirez les projets qui ont marqué l'année 2023.

Retrouvez-le, dès le 19 juin 2024, en version digitale sur <https://2023.sibelga.be>

Les autres rubriques telles que les comptes annuels, le rapport de gouvernance et les statistiques sont également reprises.

Bonne lecture !



Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site internet
2023.sibelga.be







2023 sous le signe de l'accélération de la transition énergétique

À l'heure de ce bilan de l'année 2023, nos regards se tournent déjà vers 2030 et l'objectif fixé par la Région de Bruxelles-Capitale : diminuer d'au moins 55 % les émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2008. Un premier jalon vers l'ambition européenne de neutralité carbone à l'horizon 2050.

Pour Sibelga, le cap est clair : notre mission consiste encore et toujours à assurer un accès fiable et de qualité à l'énergie à l'ensemble des clients bruxellois. L'enjeu, dans ce contexte de transition énergétique, n'est pas seulement d'ordre technologique et opérationnel. Il faut aussi garantir à chacun l'accès à une énergie décarbonée à un coût abordable, quel que soit son niveau de revenu. En tant qu'acteur clé sur le marché de l'énergie à Bruxelles, Sibelga veut être partenaire d'une transition énergétique accessible et abordable pour tous.

Ces objectifs sont plus que jamais d'ordre collectif. Sibelga l'a rappelé à de multiples reprises au cours de l'année écoulée, notamment lors de son Stakeholders Event en novembre dernier intitulé « Connecting for an energizing future ». Réussir une transition énergétique abordable, inclusive et diversifiée requiert la mobilisation de nombreux acteurs publics et privés, bien au-delà du seul monde de l'énergie : autorités communales et régionales, entreprises actives dans la mobilité ou la construction, organismes publics chargés de l'emploi, de la formation, du développement territorial, de l'innovation, etc. Les citoyens auront également un rôle actif à jouer.

3 défis majeurs nous attendent à court terme à Bruxelles :

1. Maximiser la production d'énergie renouvelable et la consommation locale de celle-ci, simultanément ;
2. Assurer une transition vers une mobilité durable et bas carbone ;
3. Préparer l'avenir du chauffage.

Nous relèverons ces défis au travers de nos 3 rôles : en tant que gestionnaire des réseaux de gaz, d'électricité et d'éclairage public à Bruxelles, en tant que facilitateur de marché et en tant que partenaire des autorités.

Depuis 2023, nous accélérons le mouvement : 25 000 nouveaux compteurs intelligents ont été installés cette année chez nos clients, l'objectif est d'en placer 52 000 en 2024 et ensuite d'augmenter ce nombre afin d'équiper 80 % du parc d'ici 2030. Fin 2023, Sibelga avait déjà intégré sur son réseau d'éclairage public 20 % de points lumineux intelligents et convertis au LED. En outre, le Bruxellois disposait déjà d'un point de recharge pour véhicules électriques dans un rayon de 150 mètres tandis que le déploiement de ce réseau de recharge continue.

Parallèlement, vous le lirez dans ces pages, nous renforçons nos liens avec toutes les parties prenantes impliquées en multipliant les consultations, les rencontres proactives, les échanges, la participation à des groupes de travail... Nous en sommes convaincus : le dialogue et les collaborations sont la clé pour poursuivre cette accélération et atteindre nos objectifs communs.

Pour conclure, Sibelga a également franchi en 2023 un cap symbolique : nous fêtons l'année dernière nos 20 ans. En 20 ans, notre entreprise, tout comme le secteur de l'énergie, a connu de multiples transformations. Bien d'autres se profilent pour les 20 ans à venir. Nous sommes fiers du chemin parcouru et avons hâte de construire avec vous la suite !

Inne Mertens,
Directeur général Sibelga

Faouzia Hariche,
Présidente du Conseil d'administration



3 défis à relever à Bruxelles

Sibelga a identifié 3 défis à relever à court terme, en étroite collaboration avec l'ensemble des parties prenantes, afin d'assurer une transition énergétique accessible et abordable pour tous.

Dans la pratique, nous relevons ces défis au travers de nos 3 rôles : en tant que gestionnaire des réseaux de gaz, d'électricité et d'éclairage public à Bruxelles, en tant que facilitateur de marché et en tant que partenaire des autorités. Des pictogrammes vous aideront à identifier en un coup d'œil les réalisations concrètes de 2023 relatives à ces défis.

1. MAXIMISER LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUELABLE ET LA CONSOMMATION LOCALE DE CELLE-CI, SIMULTANÉMENT

Il ne s'agit pas uniquement d'augmenter la part d'énergie renouvelable, mais aussi de réfléchir à optimiser son utilisation. Consommer de l'énergie produite localement est à la fois avantageux pour le consommateur (indépendance énergétique, réduction de la facture énergétique...), mais aussi pour la gestion du réseau car l'énergie produite et consommée instantanément sur place n'emprunte que peu ou pas le réseau.



2. ASSURER LA TRANSITION VERS UNE MOBILITÉ DURABLE ET BAS CARBONE

À la demande de la Région, Sibelga est chargée de faciliter et de coordonner le déploiement d'un réseau public de bornes de recharge pour véhicules électriques avec pour objectif d'atteindre un total de 22 000 points de recharge accessibles au public en 2035.



3. PRÉPARER L'AVENIR DU CHAUFFAGE

Avec la fin du recours aux énergies fossiles se pose la question du remplacement du gaz naturel comme vecteur de chauffage à Bruxelles. Au niveau des réseaux, ce défi est d'une ampleur particulière car tout le monde se chauffe en même temps. À ce jour, l'avenir semble tendre vers un mix énergétique au travers d'une alliance électrons et molécules vertes. En d'autres mots, une partie des besoins pourrait être couverte par de l'électricité verte et le reste par des réseaux de chaleur et de gaz décarbonés.



L'accélération de la transition énergétique en chiffres

De la production d'énergie renouvelable aux véhicules électriques, en passant par le déploiement des compteurs smart et d'un réseau d'éclairage public intégrant des technologies intelligentes, la transition énergétique s'accélère. En témoignent ces chiffres des trois dernières années.

Production décentralisée

Année	Type	Installations	Puissance renouvelable installée (kW)
2023	Photovoltaïque	18 816	240 636
	Cogénérations	546	55 771
2022	Photovoltaïque	14 941	202 905
	Cogénérations	488	52 237

Éclairage public

90 982

Points lumineux sur le réseau d'éclairage public de la Région de Bruxelles-Capitale (hors éclairage public régional)

Points lumineux équipés en LED

2023	18 634
2022	11 425
2021	6 700

Partage d'énergie (nombre de compteurs EAN)

2023	465 EAN
2022	169 EAN
2021	25 EAN

Réseau public de bornes de recharge en voirie (nombre de points de recharge)

2023	2 440
2022	1 380
2021	500

Smartgrid : nombre de cabines haute tension pouvant être commandées à distance

2023	1 289
2022	1 226
2021	1 163



2023 en un coup d'œil

JANVIER

FÉVRIER

MARS



Sibelga fête ses 20 ans au service des clients bruxellois en tant que gestionnaire des réseaux de distribution de gaz et d'électricité et d'éclairage public.



En association avec les Petits Riens, Sibelga propose aux visiteurs du Bright Festival de donner une seconde vie à leurs lampes défectueuses.



Des informations détaillées sur les chantiers de la capitale sont désormais accessibles en un clic sur le site web de Sibelga.

JUIN

JUILLET-AOÛT

SEPTEMBRE



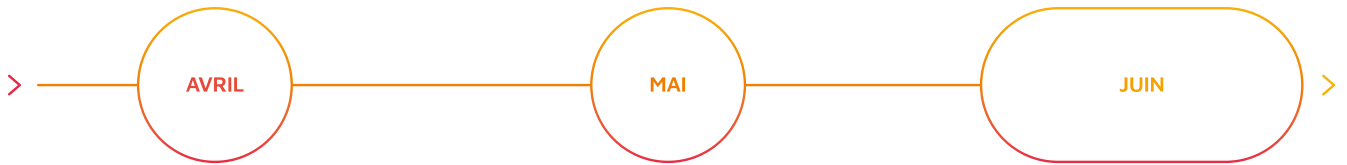
Sibelga partage son expertise au CIREC, une des plus grandes conférences techniques sur les réseaux de distribution d'électricité.



Des tests de mise en lumière de bâtiments emblématiques de l'Art Nouveau bruxellois sont organisés en collaboration avec urban.brussels.



Pour sa série de reportages « Beaux boulots », la RTBF met en images le quotidien de Benjamin, technicien chez Sibelga depuis 10 ans.



Début de l'intervention de Sibelga sur le chantier de renouvellement de la place Schuman en plein cœur du quartier européen.



Sibelga soumet son plan de développement 2024-2028 à la consultation publique, il décrit notamment ses défis pour la transition énergétique à Bruxelles.



Manneken-Pis revêt pour une journée l'uniforme des techniciens de Sibelga : une belle mise en valeur de notre rôle d'employeur à Bruxelles !



2 440 points de recharge pour véhicules électriques sont désormais accessibles aux Bruxellois et ce, dans un rayon de 150 mètres.



Stakeholders Event : Sibelga convie ses parties prenantes à un moment de réflexion et d'échange autour de la transition énergétique.



La Région bruxelloise annonce officiellement la commercialisation de Fibru dès 2024, réseau de fibre optique auquel participe Sibelga.



Introduction

CE RAPPORT ANNUEL EST STRUCTURÉ EN 4 CHAPITRES. ILS COUVRENT NOS 3 RÔLES, AINSI QUE NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES.

1. GESTIONNAIRE DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ, DE GAZ ET D'ÉCLAIRAGE PUBLIC

Nous préparons nos infrastructures pour répondre aux besoins énergétiques de demain pour l'ensemble des clients bruxellois. D'une part, nous souhaitons renforcer la qualité de nos services auprès de nos clients en limitant notamment l'impact des chantiers en voirie, ainsi que les pannes et les interruptions d'énergie grâce à un réseau (toujours plus) intelligent.

D'autre part, face à un monde qui évolue vers un modèle décentralisé et décarboné, il est crucial de préparer nos infrastructures aux besoins de demain. Pour rencontrer ces besoins, il est essentiel d'être à l'écoute de nos clients et de les accompagner dans le changement. C'est pourquoi nous mettons l'accent sur l'information et la sensibilisation, les consultations publiques et le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes.

2. FACILITATEUR DE MARCHÉ

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie et l'enclenchement de la transition énergétique, de nouveaux acteurs sont apparus sur le marché de l'énergie. Tous ces acteurs ont besoin de données fiables et de qualité. En tant que gestionnaire « neutre » des données, Sibelga a pour vocation de les collecter, de les valider et de les transmettre en toute sécurité et dans le strict respect des règles en matière de vie privée, tout en partageant son expertise.

À ce titre, les compteurs intelligents représentent la pierre angulaire de la transition énergétique : leurs données seront essentielles au fonctionnement des réseaux intelligents de demain et aux nouveaux services énergétiques proposés sur le marché.

3. PARTENAIRE DES AUTORITÉS

En tant qu'entreprise de service public, nous soutenons les pouvoirs publics dans leurs actions et leur devoir d'exemplarité en matière de rénovation énergétique et de mobilité verte. Nous avons mis en place des programmes spécifiques financés par la Région, tels que RenoClick, ChargyClick ou encore MobiClick, pour organiser, soutenir et dynamiser les projets des pouvoirs publics afin d'atteindre les objectifs régionaux dans ces matières.

Par ailleurs, nous assurons le rôle de levier de concrétisation des politiques énergétiques bruxelloises en matière de protection sociale par notre rôle de fournisseur social.

4. SIBELGA, UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

En tant que service public, la responsabilité sociale est au cœur de nos activités quotidiennes depuis de nombreuses années. Nous menons des actions concrètes en matière de développement durable et de réduction de notre empreinte carbone mais aussi d'économie circulaire, de bien-être de nos équipes, d'engagement sociétal ou encore de cybersécurité.



Gestionnaire des réseaux

DES INFRASTRUCTURES PRÊTES À RÉPONDRE AUX BESOINS ÉNERGÉTIQUES DE DEMAIN POUR TOUS.

DES INVESTISSEMENTS POUR PRÉPARER L'AVENIR

Le réseau de demain se prépare dès aujourd'hui. De même, les premiers jalons du prochain plan de développement à 5 ans de Sibelga, qui décrit l'ensemble des investissements réseau planifiés pour les années 2025 à 2029, ont été posés en 2023.

Rédigé sous une forme plus dynamique et accessible, le prochain plan de développement se distinguera également par l'intégration du résultat d'études sur le développement du réseau et de simulations réalisées à l'aide d'outils prévisionnels. En effet, face à un paysage énergétique qui change de plus en plus rapidement, Sibelga se dote de nouveaux outils pour l'aider à anticiper les impacts de la transition énergétique sur le réseau et prévoir les investissements adaptés.

Sibelga teste notamment l'utilisation d'un « digital twin », en d'autres mots un jumeau numérique de son réseau sur lequel différentes hypothèses d'évolution de la charge peuvent être simulées. « Nous avons notamment repris les données d'une étude commandée par la fédération des gestionnaires de réseau belges Synergrid sur les effets du développement attendu de l'électromobilité pour visualiser l'impact sur le réseau de différentes hypothèses », explique Alexandru Ofrim, responsable Investissements & Maintenance Électricité.

En parallèle, le cadre réglementaire pour l'élaboration des tarifs de Sibelga pour la période 2025-2029 a été posé fin 2023 et début 2024 par le régulateur Brugel après une phase d'échange et de concertation avec Sibelga et une consultation publique. Ce cadre établit les règles de détermination de la base de coût autorisée, de l'évolution possible des coûts, des incitants sur les objectifs à atteindre (notamment en matière de réalisation du réseau intelligent, de qualité du service,

etc.) et de la rémunération de Sibelga. Il servira de base à Sibelga pour établir une proposition tarifaire qui devrait être validée par Brugel avant fin 2024.

DES CHANTIERS POUR PRÉPARER L'AVENIR

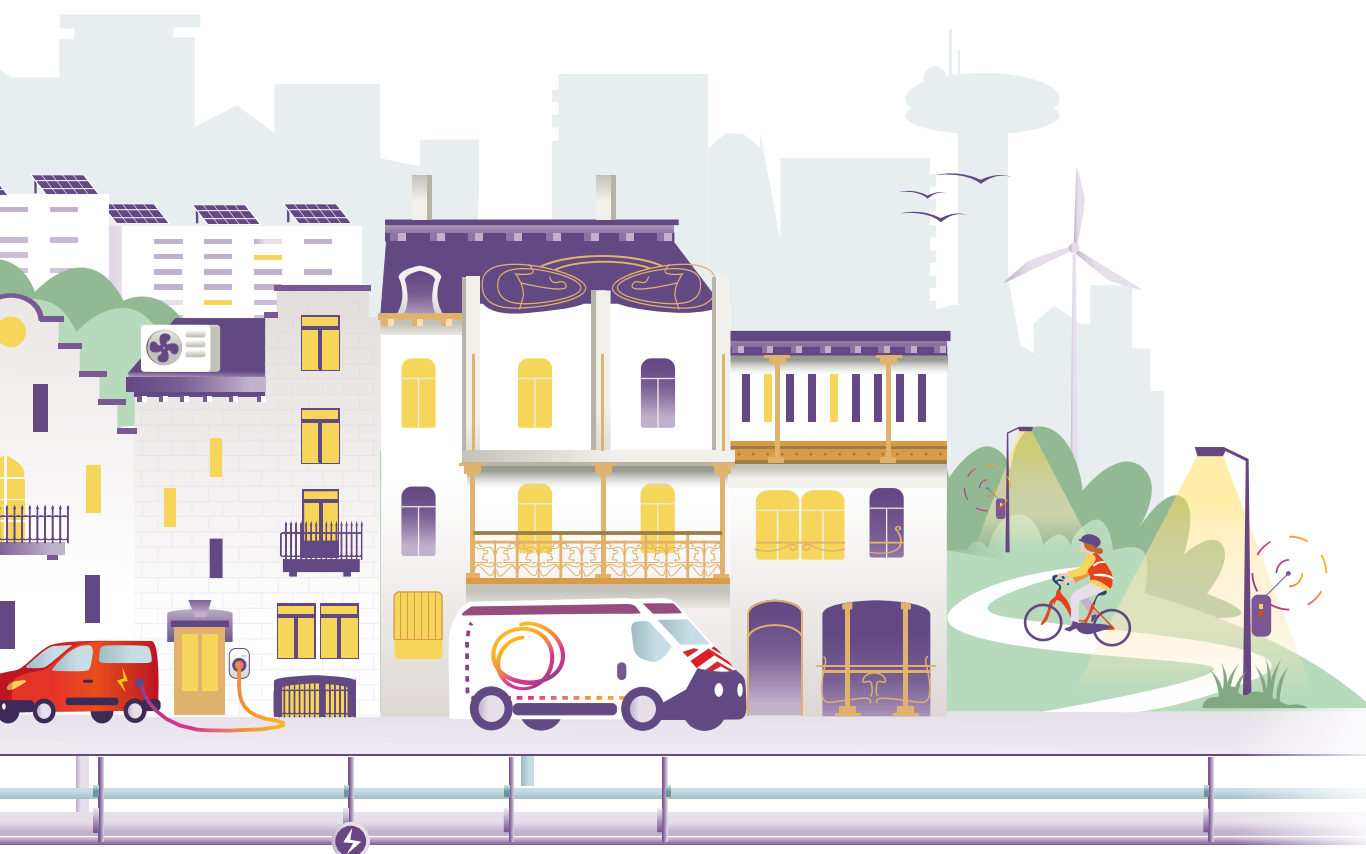
En 2023, Sibelga a mené un total de 375 chantiers en voirie dans la Capitale. Ces travaux à l'ampleur variable ne servent pas uniquement à l'entretien régulier, au remplacement des installations et au renforcement de nos infrastructures. Ils permettent également de participer à l'évolution urbanistique de Bruxelles et s'intègrent souvent dans des projets de grande ampleur, comme la transformation du rond-point Schuman en un espace de rencontre en plein coeur du quartier européen qui fait la part belle à la mobilité douce.



L'intervention du médiateur chantier, qui assure le dialogue entre Sibelga, les entrepreneurs, les communes et les commerces et bâtiments qui accueillent du public, permet de faciliter l'exécution des travaux complexes dans les rues commerçantes. Citons par exemple le chantier de la rue de Namur, réalisé dans le cadre de la modernisation de nos réseaux, qui a commencé début février 2023 tout en haut de la porte de Namur pour terminer sur la place Royale fin mai 2023. Afin de rentabiliser au maximum l'ouverture des trottoirs, ce chantier a eu lieu en coordination avec d'autres impétrants comme Proximus qui en a profité pour étendre son réseau de fibre optique.

Parallèlement à ces chantiers très visibles dans l'espace public, Sibelga mène des projets complexes sur

ses installations techniques. Ainsi, en février 2023, des travaux ont débuté dans le poste de fourniture Vandenbranden, à la jonction du réseau haute tension d'Elia et du réseau de distribution haute tension de Sibelga. Il s'agissait de convertir ce poste, et le réseau haute tension dépendant, d'une tension de 5 kV à 11 kV. Ces travaux ont nécessité une coordination avec le gestionnaire du réseau de transport Elia et avec les clients professionnels qui disposent de leur propre cabine haute tension sur le réseau. « Ce projet relève d'une volonté de standardiser et de rationaliser le niveau de tension de nos installations. Cela facilite l'exploitation du réseau pour nous et pour le gestionnaire de réseau de transport Elia. Par ailleurs, nous pouvons transporter plus de puissance à ce niveau de tension, ce qui veut dire qu'on augmente



la capacité en vue de l'électrification croissante des usages », explique Dirk Willems, responsable Exploitation Électricité.

UN CADRE TECHNIQUE POUR PRÉPARER L'AVENIR

Parmi les réalisations marquantes de 2023, la révision du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale occupe une place importante. Ce texte précise les droits et obligations de Sibelga et des utilisateurs du réseau - nos clients - pour l'ensemble des activités liées à la gestion du réseau : depuis les demandes de raccordement au placement de compteurs intelligents, en passant par la facturation ou encore la gestion des données.

Ce texte a fait l'objet d'une révision en profondeur. Il s'agissait notamment de le rendre plus « customer oriented » et « future proof », c'est-à-dire d'y intégrer les nouveautés qui arrivent sur le marché de l'électricité : partage d'énergie, compteurs intelligents, bornes de recharge pour véhicules électriques, marché de la flexibilité...

Pour réaliser cette mise à jour, Sibelga a étroitement collaboré avec le régulateur Brugel et a également organisé des ateliers thématiques avec ses parties prenantes en début d'année 2023. « La transition énergétique implique des changements technologiques mais aussi des adaptations de processus et de comportements chez nos clients. Il est donc essentiel que nous prenions le pouls des stakeholders pour recueillir leurs commentaires par rapport à nos propositions », explique Quentin Peiffer, responsable du service juridique.

Parmi les nouveautés, citons la formalisation des règles en matière de partage d'énergie, indispensables au développement des communautés d'énergie, et le code de données qui décrit, notamment, les obligations de Sibelga pour la mise à disposition des données récoltées par les compteurs intelligents vers les clients et les parties tierces. « Au niveau du marché, la grande nouveauté est que ce règlement établit désormais la possibilité d'avoir de multiples contrats au niveau d'un même point d'accès. Concrètement, cela

permet à un client de disposer d'un contrat distinct pour la fourniture d'énergie du ménage, d'un autre contrat pour le partage de l'énergie renouvelable par un voisin et d'un contrat de flexibilité pour sa borne de recharge de véhicule électrique par exemple », développe Daphné Benzennou, Manager Flex/Market Evolution.

PRÉPARER L'AVENIR DU CHAUFFAGE

En raison de son origine fossile, le gaz naturel sera progressivement abandonné en Europe d'ici 2050. Cette perspective suscite de nombreuses questions : comment se chauffera-t-on à Bruxelles demain ? Quelles sont les technologies les plus prometteuses et intéressantes ? Pour répondre à ces interrogations, une maîtrise du sujet est indispensable. C'est la raison pour laquelle Sibelga a engagé en 2023 un expert en matière de gaz verts et de solutions de chauffage (réseaux de chaleur, pompe à chaleur, stockage de l'électricité...). Sa mission consistera notamment à investiguer et à étudier les solutions sur le marché, à mener des projets pilotes en la matière en tant que *lead* technique, ou encore à répondre aux questions techniques de Sibelga et de ses partenaires.

Par ailleurs, Sibelga a poursuivi en 2023 sa participation à la taskforce énergie 2050, pilotée par Bruxelles Environnement en collaboration avec le cabinet du Ministre bruxellois de l'Énergie et le régulateur Brugel. L'objectif est de conseiller le gouvernement régional sur les dimensions techniques et économiques des options de décarbonation de l'approvisionnement en chaleur et en froid d'ici à 2050. Le travail de la taskforce devra notamment permettre aux autorités et à Sibelga d'élaborer ensemble une vision sur l'évolution des réseaux de gaz, d'électricité et de chaleur dans les 25 prochaines années.

COUP D'ACCÉLÉRATEUR POUR LA MOBILITÉ DURABLE

Afin d'organiser le raccordement des bornes de recharge sur son réseau, Sibelga a publié en 2023 des prescriptions techniques spécifiques en la matière. Ce document permet aux clients bruxellois qui souhaitent installer un point de recharge de trouver une solution technique adéquate pour leur usage, tout en définis-

sant les impositions à respecter pour ne pas mettre en danger la sécurité du réseau de distribution.

Soumises à la consultation publique en juin 2023, ces prescriptions ont ensuite été présentées au régulateur Brugel, puis publiées en septembre. « En clarifiant le cadre technique, cette note permet d'accélérer le développement de nouvelles solutions de recharge électrique à Bruxelles. En effet, les acteurs de marché peuvent se montrer réticents à réaliser des raccordements s'il y a un risque qu'ils soient jugés non conformes par la suite », commente Marie Hermanns, Market Evolution Analyst.

Sibelga constate d'ailleurs une augmentation significative des demandes de renforcement de la puissance ou de nouveau raccordement en vue de l'installation de nouvelles bornes de recharge. En 2023, le bureau d'études a ainsi traité pas moins de 244 demandes liées à l'installation de bornes de recharge contre 190 en 2022 et 140 en 2021. « Ces chiffres montrent bien qu'il y a une augmentation de ce type de demande ; cependant ils ne reflètent qu'une partie de la réalité puisque les demandes pour une plus faible puissance, notamment tout ce qui concerne les bornes en voirie publique, ne nécessitent pas d'étude préalable », précise Hadrien Nimal, responsable du Bureau d'Études.

LA TRANSFORMATION DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC S'ACCÉLÈRE

Passage au LED, installation d'un système d'éclairage intelligent capable d'envoyer et de recevoir des informations en temps réel : les près de 90 000 luminaires du réseau d'éclairage public géré par Sibelga seront progressivement remplacés ou adaptés pour intégrer tous les avantages des nouvelles technologies. Consommation réduite, possibilité de *dimming* ou variation de l'intensité lumineuse aux moments opportuns, contrôle à distance en temps réel, alertes en cas de dysfonctionnement... Le réseau d'éclairage public de demain fait déjà son apparition dans les rues de Bruxelles.

2023 a marqué une nette accélération dans le déploiement de ces technologies, l'objectif étant d'atteindre en 2030 une économie d'énergie de 35 % et donc également une réduction des émissions de

CO₂ par rapport à 2020. Alors que la moyenne de remplacement vers le LED tournait autour des 3 500 luminaires en moyenne par an, 6 502 points lumineux LED ont été placés en 2023.

« Cette accélération est un véritable défi, car elle a nécessité de revoir nos méthodes de travail », explique Serge Lamborelle, responsable Éclairage Public. Ainsi, les systèmes d'éclairage intelligents sont automatiquement installés à chaque passage de luminaire au LED. Par ailleurs, une rationalisation et une harmonisation de la gamme des équipements sont également en cours. Enfin, les poteaux ne sont plus remplacés de façon systématique. Lorsque c'est possible, on intervient uniquement sur la « tête » du luminaire.

À l'avenir, cette méthode pourrait être poussée plus loin en envisageant un véritable « retrofitting » : seuls quelques éléments précis seraient remplacés, ce qui permettrait de conserver l'aspect des luminaires emblématiques de certains quartiers bruxellois et de s'inscrire dans une économie circulaire. 10 000 luminaires ont été identifiés comme candidats potentiels.

UN RÉSEAU TOUJOURS PLUS FIABLE ET SÛR

En 2023, Sibelga a atteint son meilleur score d'indisponibilité pour la haute tension depuis plus de 12 ans. Cet indicateur mesure la fréquence et la durée des coupures d'alimentation subies par les clients professionnels de Sibelga qui disposent d'une cabine haute tension. En moyenne, ces clients ont subi 7 minutes et 56 secondes d'indisponibilité, dont 5 minutes et 46 secondes sont imputables à Sibelga. « Il faut en effet distinguer les incidents qui sont sous le contrôle de Sibelga, un défaut sur nos installations par exemple, des coupures sur lesquelles nous n'avons pas prise. Par exemple lorsqu'un câble est endommagé par des tiers ou qu'un problème survient sur le réseau de transport d'Elia ou dans la cabine haute tension d'un client », détaille Dirk Willems, responsable Exploitation Électricité. Pour les clients résidentiels raccordés à la basse tension, Sibelga n'a pas non plus à rougir de ses performances puisque l'indisponibilité moyenne est de 8 minutes et 39 secondes, en amélioration continue depuis 2020.

Des investissements correctement réfléchis, un entretien optimal et régulier du matériel, un remplacement à temps des assets sont autant de moyens pour Sibelga de réduire au minimum le risque de défauts sur son réseau. Par ailleurs, des procédures claires et efficaces, des outils de visualisation et de commande à distance et une bonne formation permettent aux dispatchers et techniciens d'intervenir rapidement et en toute sécurité en cas de défaut.

En ce qui concerne les incidents provoqués par des tiers, qui surviennent par exemple lorsqu'une conduite ou un câble est endommagé par des entrepreneurs lors de travaux, Sibelga a développé en 2023 un module de formation digital à l'aide d'un outil innovant. Reprenant les codes du jeu vidéo, ce support sensibilise les entrepreneurs aux risques de toucher un câble électrique ou une conduite de gaz lors d'un chantier et leur rappelle les précautions à prendre en matière de sécurité. Il a été développé à la demande de Vivaqua en vue de former ses équipes et sous-traitants à cette problématique. « Les apprenants incarnent un technicien qui arrive sur un chantier et doit prendre des décisions relatives aux travaux. Il doit notamment identifier les conduites d'eau, décider de la marche à suivre en cas d'imprévu... Tout au long du scénario, il reçoit des instructions, des consignes de sécurité, des rappels techniques et théoriques. Bref, une vraie mise en situation », décrit Bastien De Spiegelaere, responsable du Technology Center.

Développé sur une plateforme de type *serious game*, ce support digital innovant s'appuie notamment sur l'intelligence artificielle pour traduire les contenus en différentes langues. À l'avenir, ce type de module pourra être développé et utilisé pour la formation continue des techniciens de Sibelga et de ses sous-traitants.

PRÉVENIR LES INCIDENTS LIÉS AU GAZ

Régulièrement, les techniciens de Sibelga sont appelés à intervenir en cas de suspicion de risques liés à une installation de gaz. Ces appels peuvent provenir des occupants d'un immeuble eux-mêmes, mais aussi des pompiers ou de la police. Par exemple, suite à une intoxication au CO dans un appartement, les

services de secours peuvent faire appel à Sibelga pour déterminer si un risque structurel est présent dans le bâtiment. Le cas échéant, il peut être décidé de fermer préventivement les compteurs.

Jusqu'en 2023, Sibelga ne disposait pas d'un cadre juridique lui permettant d'imposer au client de prendre des mesures pour assurer sa propre sécurité. En effet, la responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution s'étend jusqu'au compteur et ne couvre pas les installations des clients. Suite à des incidents ayant mené à la fermeture préventive de plusieurs centaines de compteurs, un règlement pour les coupures et les ouvertures d'installations intérieures gaz pour des raisons de sécurité a été adopté. Il permet de définir clairement les conditions dans lesquelles Sibelga peut fermer préventivement un compteur et le rouvrir.

Parallèlement, les tensions géopolitiques, en particulier la situation de conflit en Ukraine, sont également prises en considération en raison de leur potentiel à perturber le réseau gazier et à entraîner des problèmes d'approvisionnement sur les marchés. Ainsi, Sibelga participe au groupe de travail « Security of Supply Gaz » au sein de la fédération des gestionnaires de réseaux belges Synergrid. L'objectif de ce groupe est de définir des plans d'urgence en cas de rupture de l'alimentation en gaz suite à un incident majeur sur le réseau ou sur le marché. Le 22 novembre 2023, le gestionnaire du réseau de transport de gaz Fluxys a orchestré un exercice de crise afin de préparer l'activation du plan d'urgence. « L'exercice portait en particulier sur la phase où les gros clients professionnels sont appelés à réduire leur consommation pour délester le réseau », explique Quentin De Clerck, Customer Account Manager.

PRÉPARER LE TERRAIN POUR LE SMARTGRID

L'augmentation de la part de production renouvelable et les nouveaux usages en matière d'énergie complexifient la gestion du réseau. Pour parvenir à une gestion toujours plus dynamique et prévenir les risques de congestion, le réseau doit intégrer des technologies dites intelligentes pour devenir un véritable « smartgrid ». Ce réseau intelligent s'appuie sur plusieurs éléments comme des équipements contrôlables à distance ou encore des données transmises

en temps réel dans les cabines électriques ainsi que des données provenant des compteurs intelligents.

Une des priorités de Sibelga en la matière est le renforcement de l'observabilité du réseau. En d'autres mots, il s'agit d'avoir une visibilité optimale sur les flux d'énergie en temps réel sur le réseau via des mesures et des estimations de production. Pour cela, des dispositifs de mesures ont été déployés en grand nombre dans le réseau ces dernières années et cette politique va se poursuivre jusqu'en 2030 environ. À terme, tous les transformateurs seront équipés d'une télémesure qui enverra les données de puissance en temps réel au centre de conduite. De plus, toutes les unités de production sont en cours de modélisation et une estimation de production sera faite pour chacune d'elle.

Cette observabilité accrue permettra de réduire la marge d'erreur afin de pouvoir anticiper tout risque de congestion et de pouvoir prendre les mesures appropriées, soit au niveau du réseau, soit au niveau du marché en incitant par exemple les consommateurs à déplacer leur moment de consommation. « En 2023, nous avons notamment travaillé sur les mesures directionnelles qui permettent de déterminer le sens dans lequel circule l'énergie. Auparavant, l'énergie circulait des unités de production vers les consommateurs. Aujourd'hui, les consommateurs peuvent produire leur propre énergie. Ce n'est donc plus si évident », explique François Chevalier, responsable Conduite des Réseaux.

D'autre part, Sibelga prépare, à la demande du régulateur, une roadmap qui fait le point sur toutes les actions prévues pour rendre le réseau *smart*. Cette obligation figure d'ailleurs dans le Règlement Technique publié fin 2023.

TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS

Les consommateurs finaux, mais aussi les entreprises, ont un rôle clé à jouer dans la transition énergétique. Plus que jamais, Sibelga veut proactivement informer, sensibiliser et faciliter l'accès à la transition énergétique pour tous.

Au niveau des particuliers, Sibelga multiplie les initiatives. En 2023, nous sommes allés à la rencontre des Bruxellois lors du festival Bright Brussels et avons participé aux journées de l'énergie organisées par les communes et CPAS. 1 502 enfants de 5^e et 6^e primaire ont participé au jeu coopératif Enerkids, développé en collaboration avec l'ASBL Good Planet, qui sensibilise à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux enjeux de la transition énergétique.

Le dialogue avec nos clients professionnels et nos parties prenantes est également essentiel. D'où l'organisation d'un Stakeholders Event en novembre 2023 dédié à la transition énergétique mais aussi, pour la première fois, d'un « Key Account Day » destiné aux clients professionnels de Sibelga. « Quelque 150 personnes ont participé à cette journée spécifiquement pensée pour répondre à leurs besoins », commente Quentin De Clerck, Customer Account Manager. « Nous les avons informés sur des sujets ciblés comme la gestion et l'entretien de leur cabine haute tension, l'installation de bornes de recharge sur leur parking ou encore l'avenir du chauffage à Bruxelles. » Outre ces événements ponctuels, des rencontres proactives sont planifiées à l'initiative de Sibelga. Ainsi, une cinquantaine de clients professionnels ciblés ont reçu des informations et conseils personnalisés à l'occasion de ces rendez-vous.

Par ailleurs, Sibelga renforce ses liens avec des segments bien spécifiques comme les syndicats de copropriété ou encore les fédérations du secteur de l'immobilier. « De nombreux Bruxellois vivent dans des immeubles. Au travers de l'installation de bornes de recharge, d'unités de production d'électricité verte ou encore du partage d'énergie, les copropriétés jouent un rôle actif dans la transition énergétique. Il est donc essentiel d'être en contact avec les syndicats et les intermédiaires comme les fédérations de promoteurs immobiliers », constate Sandrine Wanet, responsable Expérience Client. En 2023, des interviews et rencontres ont été organisées et Sibelga a également participé une nouvelle fois au Salon de la Copropriété en novembre à Brussels Expo. Un recrutement est également en cours pour un Account Manager spécialisé dans ce segment de client.

Facilitateur de marché

DES DONNÉES CLÉS ET UNE EXPERTISE À DISPOSITION DES NOUVEAUX ACTEURS DE MARCHÉ.



LE PARTAGE D'ÉNERGIE PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE

Après les premiers projets pilotes permis par un cadre dérogatoire, l'année 2023 marque le lancement officiel des partages d'énergie à Bruxelles suite à la publication de l'Ordonnance Électricité de 2022. Pour rappel, il s'agit de permettre à un ou plusieurs producteurs locaux d'électricité verte de partager leur énergie avec un ou plusieurs consommateurs. En 2023, Bruxelles comptait 27 partages de pair à pair (entre voisins ou membres d'une famille par exemple) et 23 partages d'énergie au sein d'immeubles.

Parallèlement aux partages de pair à pair et aux partages d'énergie au sein d'immeubles, les communautés d'énergie entre producteurs et consommateurs d'un même quartier continuent de se développer. On comptait 2 communautés d'énergie actives en 2023.

« L'émergence de ces communautés ouvre de nouvelles perspectives en matière de mutualisation des équipements. On pourrait par exemple imaginer que ces communautés partagent à l'avenir des solutions de recharge collective de véhicules électriques, en plus de l'électricité », note Odile Macé, Market Evolution Analyst.

Pour soutenir le développement de ces nouveaux modes de consommation, un groupe de travail qui réunit Bruxelles Environnement, Énergie commune (le Facilitateur Partage et Communauté d'Énergie désigné), le Cabinet du Ministre bruxellois de l'Énergie, le régulateur Brugel et Sibelga a été constitué. Il s'est réuni 5 fois en 2023 pour discuter de l'évolution du partage d'énergie et des processus clients, s'aligner sur certains points précis comme la terminologie et le vocabulaire utilisés dans les communications ou encore faire remonter des retours de participants récoltés par le facilitateur.



LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS SMART S'ACCÉLÈRE

Les compteurs intelligents constituent une des pierres angulaires de la transition énergétique. Ils présentent des intérêts pour les clients (suivi et optimisation de la consommation, partage d'énergie, services énergétiques, etc.) pour les acteurs du marché (émergence de nouveaux produits/services, facturation basée sur les consommations réelles plutôt que sur des estimations, etc.) et pour le gestionnaire du réseau électrique (meilleure visibilité de l'état de charge du réseau, de l'impact des comportements, etc.).

L'objectif étant d'équiper 80 % du parc d'ici 2030, Sibelga accélère le déploiement de ces compteurs sur le réseau. 25 000 compteurs intelligents ont été installés en 2023, l'ambition augmente rapidement à 52 000 en 2024, pour passer à 65 000 en 2025 et monter à 78 000 en 2028, 2029 et 2030.

« Depuis 2023, le remplacement du compteur électro-mécanique par un compteur intelligent est gratuit pour tous les clients bruxellois », explique Johan Crols, Program Manager Smart Program. « Lors de chaque intervention du service Construction pour la conversion au réseau 400V, nous remplaçons les compteurs existants par des compteurs intelligents » ajoute Thomas Defawe, Expert Infrastructure Comptage. « Cela permet non seulement de gagner du temps en regroupant les travaux, mais aussi de pouvoir travailler un maximum hors tension pour la sécurité de nos techniciens. »

PRÉPARER LE PARTAGE DES DONNÉES SMART

Ce qui distingue le compteur intelligent du compteur électro-mécanique traditionnel est sa capacité à enregistrer électroniquement la consommation et l'injection d'électricité quotidienne, à stocker ces données et à les transmettre à distance au gestionnaire de réseau de distribution.

Le déploiement des compteurs intelligents sur le réseau n'est donc qu'une première étape. Dans un second temps, il est essentiel de pouvoir offrir de nouveaux services et, notamment, d'organiser le partage des données récoltées, de manière sécurisée et dans le strict respect des règles de protection de la vie privée.

Parmi les premières initiatives dans ce sens, Sibelga prépare la mise à disposition d'une application mobile de suivi des consommations : MySibelga. Cet outil digital permettra à tous les clients bruxellois de visualiser les données issues de leur compteur électrique et, ainsi, de mieux suivre et optimiser leur consommation. Après un premier test pilote réalisé en collaboration avec le CPAS de la Ville de Bruxelles, Sibelga a amélioré en 2023 son application sur la base des retours utilisateurs afin de permettre un déploiement en 2024.

Parallèlement, Sibelga prépare la mise à disposition des données issues des compteurs smart vers les fournisseurs d'énergie. « Cette étape va ouvrir de nouvelles possibilités en matière de gestion de la facturation, car elle ne sera plus dépendante d'un relevé annuel. Elle permettra aussi une meilleure visibilité pour les clients participant à des partages d'énergie », commente Daniel Raes, Manager Market & Access.

LA FLEXIBILITÉ : ÉLÉMENT ESSENTIEL DU SMARTGRID

Appelé à gérer des flux d'énergie toujours plus diversifiés et intermittents, le réseau intelligent de demain s'appuie sur des investissements réfléchis et ciblés sur base d'observations et de prévisions de la demande et des éléments techniques permettant une gestion dynamique et un monitoring en temps réel.

Mais cette couche technique ne peut assurer à elle seule l'équilibrage constant entre la production et la consommation d'électricité. Le marché est également appelé à jouer un rôle crucial par l'apport de la flexibilité de ses clients.

Comment ? Au moyen des tarifs d'abord, en mettant en place ce qu'on appelle une flexibilité implicite. « À travers ses tarifs d'électricité, le client sera incité, par des prix plus avantageux, à consommer aux moments où l'énergie est disponible en grande quantité et aux moments où le réseau ne connaît pas de contraintes », explique Laurent De Wolf, Strategy Advisor & Controlling Manager. Pour la partie des tarifs d'électricité qui couvrent les frais de distribution, Sibelga et Brugel ont entamé des réflexions concrètes en la matière pour la période tarifaire 2025-2029 avec, notamment, la possibilité d'appliquer des tarifs différents selon des plages horaires ajustées par rapport aux plages horaires actuelles, et établies notamment sur la base des pics de consommation et des contraintes du réseau de distribution.

D'autre part, certains utilisateurs du réseau peuvent participer volontairement, en échange d'une compensation financière, à l'équilibrage global au travers des services de flexibilité. Par exemple, une usine peut mettre temporairement à l'arrêt certaines lignes de production pour baisser la charge sur le réseau. C'est la « flexibilité explicite ».

Jusqu'à présent, ce marché de la flexibilité n'est pas ouvert aux utilisateurs du réseau basse tension. Mais Synergrid, la fédération des gestionnaires de réseaux belges, y travaille. « En 2023, nous avons préparé l'ouverture de la Réserve de Restauration de Fréquence Automatique (aFRR) aux utilisateurs du réseau basse tension », explique Odile Macé, Market Evolution Analyst chez Sibelga. Les prescriptions techniques sur le sujet ont notamment été adaptées et soumises à l'approbation du régulateur Brugel. En parallèle, les systèmes sont en cours d'adaptation de façon à pouvoir intégrer ce nouveau produit de manière harmonisée sur toute la Belgique.



Partenaire des autorités

DES SERVICES SPÉCIFIQUES POUR AIDER LES POUVOIRS PUBLICS
À ATTEINDRE LES OBJECTIFS CLIMATIQUES.



RENOCLICK FÊTE SON PREMIER ANNIVERSAIRE

Depuis 2022, les pouvoirs publics régionaux, locaux et communautaires bruxellois peuvent solliciter un accompagnement de Sibelga pour tous leurs projets de rénovation durables de bâtiments via un guichet unique qui s'inscrit dans la stratégie régionale RENOLUTION avec le soutien financier de la Région et de NextGenerationEU : RenoClick. Concrètement, 5 services complémentaires sont à leur disposition pour transformer durablement le bâti public : rénovation globale, remise en état et isolation de toiture et installation de panneaux photovoltaïques, travaux HVAC (systèmes de chauffage, eau chaude sanitaire, ventilation, climatisation...), suivi des consommations grâce à un outil de monitoring et achats d'énergie.

« Après cette première année de fonctionnement, nous sommes ravis de constater une synergie de plus en plus grande entre les différents services proposés. Les nouveaux projets que nous accompagnons s'inscrivent dans une véritable vision à long terme. Il ne s'agit pas d'intervenir de façon ponctuelle sur une

chaufferie par exemple, mais de réfléchir plus globalement à toutes les interventions nécessaires sur un bâtiment pour aboutir à des réductions de l'empreinte carbone beaucoup plus importantes et durables », se réjouit Thomas Raes, Head of Customer Account & Energy Transition Solutions.

LES PREMIERS CHANTIERS DE RÉNOVATION GLOBALE EN VUE

Après plusieurs mois de préparation et le lancement des marchés publics nécessaires, le tout premier chantier de rénovation globale RenoClick débutera au cours de la première moitié de l'année 2024.

« Une fois ce premier chantier lancé, les réalisations vont s'accélérer puisque plus de 56 visites ont déjà été réalisées pour évaluer le potentiel de rénovation de toutes sortes de bâtiments publics : écoles, crèches, bureaux, centres sportifs et culturels, bibliothèques, commissariats, maisons de repos... », énumère Stéphane Godfrind, Energy & Projects Portfolio Manager. Une dizaine d'études concrètes ont été entamées





au cours de l'année 2023 et le premier marché de travaux a été lancé.

SOLAR & ROOF, UNE COMBINAISON GAGNANTE

2023 marque le lancement du premier projet « Solar & Roof » de RenoClick, c'est-à-dire un projet combinant la rénovation et l'isolation de toiture à la pose de panneaux photovoltaïques. Il s'agit d'une réalisation d'envergure pour un bâtiment de plus de 7 000 m² appartenant à CityDev. Ces travaux bénéficieront directement aux occupants des bâtiments : PME, artisans, commerçants... Dans un avenir proche, tous auront accès à une énergie durable pour alimenter leurs activités ou recharger leurs véhicules électriques.

Une autre collaboration d'envergure concerne les dépôts et bâtiments de la STIB, progressivement équipés de panneaux photovoltaïques. À lui seul, ce partenariat représente des économies d'énergie considérables pour la Région. Trois dépôts ont déjà été équipés de panneaux, deux autres chantiers sont en cours et la STIB dispose d'un potentiel d'une

dizaine de sites supplémentaires encore à équiper, soit une surface permettant l'installation de plus de 13 000 panneaux photovoltaïques à travers l'ensemble de la Région bruxelloise, pour une superficie totale d'environ 27 000 m². Pour ce projet, la STIB porte seule l'investissement financier, mais bénéficie de tarifs préférentiels de 20 à 30 % moins chers grâce à la centrale d'achat mise en place par Sibelga. De plus, elle bénéficiera des certificats verts en plus de l'électricité verte produite par les panneaux.

Au total, plus de 1 500 panneaux photovoltaïques pour un potentiel total de près de 650 kWc ont été déployés en fonds propres par les pouvoirs publics adhérents à RenoClick. Ils permettront une économie de 225 tonnes de CO₂ par an.

ZOOM SUR LE SERVICE HVAC

Systèmes de chauffage, production d'eau chaude sanitaire, ventilation ou encore climatisation (HVAC) : ces postes représentent un fort potentiel d'amélioration des performances énergétiques des bâtiments.

Depuis plusieurs années, Sibelga accompagne les pouvoirs publics dans la modernisation, le remplacement, la régulation ou l'optimisation de l'utilisation de ces équipements.

Les quelque 80 projets réalisés depuis le début de ce programme ont permis d'économiser 2 300 tonnes de CO₂ en 2023.

Parmi les chantiers marquants de 2023, on retiendra notamment la rénovation de la chaufferie de la maison de repos « Les Heures Douces », gérée par le CPAS d'Ixelles. « Ces travaux ont été menés en veillant à garantir le confort des personnes âgées occupant le lieu, notamment en maintenant la production d'eau chaude sanitaire pendant toute la durée des travaux », précise Stéphane Godfrind, Energy & Projects Portfolio Manager.

Du côté du Théâtre Balsamine, l'installation d'un ballon thermodynamique permettra d'optimiser le chauffage de l'eau sanitaire des loges artistes en profitant au maximum de l'énergie électrique produite par les panneaux photovoltaïques du toit du bâtiment.

SIBELGA MET EN LUMIÈRE LE PATRIMOINE BRUXELLOIS

Le musée Victor Horta, l'hôtel Solvay, l'hôtel Hannon, l'hôtel Van Eetvelde et la Maison Cauchie : ces 5 bâtiments classés représentent la fine fleur de l'Art Nouveau bruxellois. Ce patrimoine exceptionnel sera bientôt sublimé par une mise en lumière rigoureusement étudiée.

Pour ce projet, la Région bruxelloise et urban.brussels, l'administration bruxelloise en charge du patrimoine bruxellois, ont sollicité l'expertise de Sibelga. Après un marché public attribué en 2022, 2023 a été consacrée à la réalisation des études et à l'élaboration des projets par les concepteurs lumière. « Des tests ont été réalisés cet été », explique Madjid Teklal, Project Manager Éclairage public/Mises en lumières & projets spéciaux. « C'est un travail d'orfèvre car la lumière doit mettre en valeur le bâti, sans le dénaturer. Il faut respecter l'esprit du bâtiment, tenir compte de son histoire, de la volonté de l'architecte et de sa fonction. »

Les demandes de permis ont été introduites pour 4 des 5 bâtiments. La concrétisation des projets devrait suivre dans les prochains mois.

LE DÉPLOIEMENT DES BORNES DE RECHARGE S'ACCÉLÈRE

Avec en ligne de mire la sortie de la mobilité thermique, la Région bruxelloise souhaite installer 22 000 points de recharge pour véhicules électriques accessibles au public d'ici 2035. Sibelga, en partenariat avec Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité et les administrations communales, est chargée de coordonner le déploiement des bornes en voirie.

Après le déploiement de près de 500 points de recharge en 2022, une concession a été accordée en mars 2023 à Energydrive au terme d'un marché public pour l'installation de 1 250 points de recharge supplémentaires. L'emplacement de ces bornes est déterminé sur la base d'un plan élaboré en collaboration avec Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité et Brugel afin de garantir à chaque Bruxellois l'accès à un point de recharge dans les 150 mètres.

Par ailleurs, Sibelga soutient les pouvoirs publics dans la verdurisation de leur propre flotte via le programme MobiClick. Concrètement, une centrale d'achat spécifique leur permet d'acquérir des véhicules électriques ou CNG et des bornes de recharge pour leurs sites (installation, raccordement et maintenance compris). « 12 chantiers et 11 mises en service ont été réalisés en 2023, notre ambition est de doubler ces chiffres en 2024 », déclare Nicolas Spilleboudt, Green Mobility Project Manager.

UN DIALOGUE ACCRU AVEC LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

L'ordonnance de 2022 modifiant les ordonnances organisant les marchés du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale a mis en place des mesures de protection élargies pour les clients bruxellois en situation de précarité énergétique. Les Règlements techniques pour la gestion du réseau de distribution d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale, mis à jour en 2023 et d'application à partir de 2024, vont également dans ce sens.

Ainsi, les clients en situation critique qui ne disposent pas de contrat auprès d'un fournisseur peuvent désormais bénéficier d'une fourniture garantie activée par le CPAS, sans coût additionnel. Par ailleurs, l'ordonnance a signé la fin des limiteurs de puissance, auparavant installés à la demande d'un fournisseur chez les clients en difficulté de paiement. « Le retrait de ce dispositif s'est poursuivi à plein régime en 2023. Depuis 2022, au lieu de placer des limiteurs de puissance, Sibelga prend contact avec les clients concernés pour les sensibiliser et les informer sur les mesures de soutien à leur disposition. Près de 29 000 appels de ce type ont été passés en 2023. À titre comparatif, nous en avons passé un peu plus de 20 000 en 2022 », explique Olivier Demanet, responsable Gestion Clientèle.

LE RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE DE SIBELGA SE MUTUALISE

En décembre 2023, la Région de Bruxelles-Capitale a annoncé la commercialisation dès 2024 d'un réseau mutualisé de 960 km de fibres optiques et de gaines détenues par différentes institutions et entreprises publiques bruxelloises, dont Sibelga.

Ce réseau, nommé FibrU, est un projet mis sur pied par le Ministre en charge de la Transition numérique en 2022 et géré par IRISnet. Il permet une gestion et une installation de la fibre optique à Bruxelles plus efficace et harmonieuse puisque les réseaux respectifs des différents participants n'étaient pas utilisés au maximum de leur capacité.

Pour sa part, Sibelga investit dans la fibre optique depuis déjà 10 ans. Cette technologie permet de renforcer la fiabilité et la sécurité du réseau en assurant la transmission de données et de commandes à distance à grande vitesse. Le déploiement de la fibre optique est donc essentiel au développement du smartgrid et à sa gestion en temps réel et permet d'assurer une intervention rapide en cas d'incident.



Sibelga, une entreprise engagée

DES ACTIONS CONCRÈTES POUR L'ENVIRONNEMENT, LA COMMUNAUTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DE NOS ÉQUIPES.

NOTRE ENGAGEMENT ESG SE STRUCTURE

Depuis plusieurs années déjà, Sibelga s'engage dans une politique Environnementale, Sociale et de Gouvernance (ESG) qui couvre l'ensemble de ses projets et activités. Si ces sujets font déjà l'objet de communications sur son site web et dans ses publications, à partir de 2026, la directive européenne CSRD (Corporate Social Responsibility Directive) lui imposera d'aller plus loin en publiant de manière structurée un rapport annuel de durabilité soumis aux mêmes obligations d'audit que les rapports financiers.

En 2023, Sibelga a donc entamé un trajet pour préparer sa mise en conformité avec les exigences de cette directive. Il s'agissait notamment de réaliser une analyse de double matérialité, c'est-à-dire d'identifier les

sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance importants pour Sibelga et ses parties prenantes. « Nous avons réalisé un travail introspectif en profondeur au sein de notre organisation via des workshops, interviews, questionnaires... Nous avons aussi impliqué nos parties prenantes via des interviews en vue de classer par ordre d'importance pour Sibelga les thèmes ESG sur lesquels la CSRD exige une transparence et sélectionner les thèmes sur lesquels seront basés nos reportings », explique Laurent De Wolf, Strategy Advisor & Controlling Manager.

Suite à cela, une analyse d'écart a été réalisée. Elle permet d'identifier les sujets ESG sur lesquels Sibelga dispose déjà de politiques, d'objectifs et d'indicateurs et ceux qui nécessitent encore du travail. « Cette pré-analyse va nous permettre d'examiner comment



intégrer ces sujets dans notre stratégie globale d'entreprise », ajoute-t-il.

En parallèle, après un long travail de préparation et de récolte des indicateurs, Sibelga est occupée à calculer son empreinte carbone pour l'année 2023 afin de vérifier sa progression par rapport à ses objectifs de réduction à l'horizon 2030. À l'heure de la rédaction de ce rapport annuel, les résultats étaient encore en cours de calcul.

Enfin, le 24 octobre dernier, Sibelga a de nouveau obtenu le score maximal du label Entreprise Écodynamique. Sur la base de l'évaluation des exigences légales et des bonnes pratiques réparties dans 9 thématiques environnementales, une organisation se voit attribuer 1, 2 ou 3 étoiles. Le score de 3 étoiles, que Sibelga obtient chaque année depuis 2015, représente la reconnaissance la plus élevée. Le renouvellement du label confirme donc que Sibelga se classe parmi les entreprises bruxelloises les plus soucieuses de l'environnement.

LA CYBERSÉCURITÉ PLUS QUE JAMAIS ESSENTIELLE

Fin 2022, Sibelga a été désignée comme opérateur de service essentiel au sens de la directive européenne NIS (Network and Information Security) par le SPF Économie. Cette directive prévoit des mesures visant à renforcer le niveau global de cybersécurité dans l'Union avec une attention particulière pour les secteurs vitaux pour l'économie et la société qui dépendent fortement des systèmes informatiques et de télécommunication. Les acteurs du secteur de l'énergie (dont les gestionnaires de réseaux de distribution) sont donc directement concernés.

Sibelga n'a pas attendu cette désignation pour déployer un système de gestion de la sécurité de l'information à travers l'organisation. Néanmoins, en 2023, un trajet de certification pour se conformer aux exigences de la directive a été lancé. « Concrètement, cela implique la mise en place d'une politique en la matière, ainsi que le renforcement de toute une série de mesures concrètes que nous mettons déjà en œuvre au sein de l'entreprise depuis plusieurs années, comme le renforcement des mots de passe et les campagnes de sensibilisation du personnel en interne », développe Benjamin Domange, Head of Corporate Transformation & Information Security.

Par ailleurs, le développement des nouvelles technologies liées à l'intelligence artificielle ouvre de nouvelles opportunités, mais aussi de nouveaux risques à gérer pour Sibelga. Par exemple, l'utilisation d'assistants virtuels (Chatbot) permet aux utilisateurs de poser une question et d'obtenir une réponse rapide sans devoir parcourir de multiples sources d'information. Sibelga teste notamment la possibilité de mettre ce type d'assistant virtuel à disposition des clients sur son site web afin de fournir des réponses rapides à leurs questions et de limiter l'afflux de questions vers le contact center que pourrait susciter le déploiement des compteurs smart et des bornes de recharge dans le cadre de la transition énergétique.

« Parmi les risques, citons notamment les fuites de données, une préoccupation à garder en tête lorsqu'on travaille avec de tels outils. Il est important de ne pas introduire dans ce type d'outil des données confidentielles personnelles ou d'entreprises, comme les données clients. Ces outils doivent être utilisés avec prudence, en gardant à l'esprit que nous restons tous responsables de ce que nous en faisons », commente Alexandra Marlier, déléguée à la protection des données de Sibelga.



SIBELGA RENFORCE SA VISIBILITÉ D'EMPLOYEUR

Au cœur d'un marché de l'emploi belge fortement concurrentiel, Sibelga, comme d'autres entreprises, doit se démarquer pour attirer de nouveaux talents.

Plusieurs actions « coup d'éclat » ont été organisées en ce sens en 2023, la plus notable étant probablement l'habillage de l'emblématique Manneken-Pis en uniforme de technicien Sibelga le 21 juin dernier. Notons également l'installation d'une bâche géante sur la façade de Sibelga en septembre 2023, la mise en place de stickers très visibles sur toutes les camionnettes des techniciens, ou encore la diffusion par la RTBF d'une capsule vidéo suivant la journée d'un technicien dans le cadre de la série de reportages sur les métiers en pénurie « Beaux boulots ».

Par ailleurs, le samedi 25 novembre 2023, Sibelga a organisé pour la première fois un job day sur son propre site. Les participants, retenus parmi 275 candidats, ont suivi un parcours de sélection avec, à la clé, un recrutement immédiat. « Pour cet événement, nous avons massivement communiqué sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à plusieurs endroits stratégiques à Bruxelles », explique Alice Salerno, External Communication Officer.

Au total, Sibelga a effectué 188 recrutements en 2023. Notons également que l'entreprise a été une nouvelle fois désignée Top Employer pour la 12^e année consécutive en 2023.

LE LEADERSHIP POUR TOUT LE MONDE

Pour relever l'ensemble de ses ambitions stratégiques, Sibelga doit pouvoir compter sur la capacité de leadership de ses collaborateurs et ce, à tous les niveaux de l'entreprise. « Par leadership, nous entendons notre capacité à agir ensemble pour assurer que chaque collaborateur contribue directement à notre vision collective d'entreprise », explique Benjamin Alen, Corporate Change Manager en charge du projet.

Au travers du projet « Go to be », mis en place en 2021, Sibelga veut faire évoluer sa culture interne

pour intégrer le leadership à tous les niveaux de son organisation. En 2022 et 2023, tous les responsables hiérarchiques ont participé à des mises au vert lors desquelles ils ont pu prendre conscience de l'importance du leadership et développer leurs compétences en la matière. Par la suite, tous les collaborateurs ont été impliqués à travers plus de 115 coachings d'équipe qui ont été organisés. L'opportunité pour chaque service de prendre du recul sur son comportement d'équipe et les développements à apporter pour favoriser son fonctionnement.

PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ ET AU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Comme chaque année, Sibelga a multiplié en 2023 les initiatives en termes de prévention des accidents du travail et de bien-être de ses collaborateurs.

2023 s'est démarquée par un record, celui de 188 jours consécutifs sans accident de travail avec incapacité. « C'est assez rare pour être souligné et célébré, même s'il ne faut pas pour autant relâcher notre vigilance », commente Magali Rosselle, Manager Safety Experts & Administration.

Cette année, un accent tout particulier a été mis sur le risque d'accident lors des déplacements. « Trop d'accidents surviennent sur le chemin du travail ou lors de déplacements entre deux chantiers. Par ailleurs, de nouveaux véhicules sont mis à disposition de notre personnel : vélos cargos, véhicules électriques... C'était le bon moment pour sensibiliser sur cette thématique », constate Magali Rosselle.

Avec l'aide de l'institut Vias, des ateliers pratiques ont été mis en place. Les près de 900 participants ont notamment pu ressentir les effets physiques d'un accident à bord d'une voiture tonneau, se rendre compte de l'impact de l'alcool sur la précision des mouvements grâce à des lunettes qui en simulent les effets ou encore réaliser un parcours test avec un simulateur de conduite pour mesurer la distraction induite par un smartphone.

En marge de ces actions de sensibilisation, des formations ciblées de mobilité sont organisées pour les membres du personnel : « Tous les utilisateurs de vélo

cargo doivent suivre une formation avant de pouvoir se lancer dans les rues de Bruxelles », explique Grégory Navet, responsable Mobilité. Par ailleurs, depuis 2023, des modules d'eco-safe driving doivent être suivis par certains profils. « Les techniciens apprennent notamment comment rouler en toute sécurité avec une camionnette, les règles d'arrimage et de répartition du poids... Un module est axé spécifiquement sur les véhicules utilitaires électriques et un autre sur les véhicules prioritaires », ajoute-t-il.

UNE MOBILITÉ TOUJOURS PLUS VERTE

Sibelga poursuit ses efforts pour verduriser sa flotte et mettre de nouvelles solutions de mobilité douce à disposition de ses équipes, en ligne avec les objectifs de la Région de Bruxelles-Capitale. Sur les quelque 440 véhicules utilitaires pour les interventions de techniciens à Bruxelles, plus de la moitié fonctionne déjà à l'électricité ou avec des carburants alternatifs.

Fin 2023, le parking de Sibelga comptait plus de 80 points de recharge pour véhicules électriques. Un nombre qui est appelé à grimper avec l'augmentation du nombre de véhicules électriques au sein de la flotte de Sibelga. « En 2024, une vingtaine de petits véhicules électriques seront livrés pour nos releveurs et nos surveillants de chantier. À cela s'ajouteront 24 ID. Buzz pour nos techniciens », détaille Grégory Navet, responsable Mobilité.

Par ailleurs, depuis fin mai 2023 Sibelga a mis à disposition de son personnel 5 vélos électriques partagés. « Ces vélos peuvent être utilisés par les collaborateurs pendant leur pause de midi ou encore lors de trajets dans Bruxelles pour se rendre à une réunion par exemple », précise Grégory Navet. Fin 2023, ces vélos totalisaient déjà plus de 1 600 km parcourus !

En plus de ces vélos électriques « classiques », la flotte de Sibelga compte 4 vélos cargos. Ils permettent notamment à certains profils techniques de troquer leur camionnette contre une solution douce. Ils ont parcouru plus de 7 500 km depuis août 2023.

LES ÉQUIPES DE SIBELGA S'ENGAGENT

Chaque année, nos collaborateurs donnent de leur temps et de leur énergie pour soutenir une bonne cause au travers de différentes initiatives : participation aux 20 km de Bruxelles, cette année au profit de l'ASBL ATD Quart Monde qui aide les personnes en situation de pauvreté extrême et lutte contre l'exclusion sociale, collecte de sang avec la Croix-Rouge, préparation et distribution de 170 repas aux plus démunis en collaboration avec l'ASBL Thermos...

Cette année, la thématique de l'économie circulaire a aussi suscité de belles initiatives de partage au sein de l'entreprise, notamment au travers d'une grande récolte de lunettes, de fournitures scolaires et de matériel informatique.



Regards croisés sur 2023

OLIVIER LAGNEAU

Directeur Exploitation
Réseau chez Vivaqua

Pour Vivaqua comme pour Sibelga, la sécurité est une priorité. La plupart des accidents peuvent être évités par une attention renforcée et une bonne formation des équipes. Disposer de supports qui frappent les esprits et suscitent l'interaction, et donc la réflexion, comme le module digital proposé par Sibelga, est précieux. Les incrustations vidéo spectaculaires qui montrent l'explosion d'un câble électrique et une fuite de gaz sont de véritables piqûres de rappel qui incitent à la vigilance.

PIERRE-YVES LAMY

Attaché chez
urban.brussels

Depuis février 2023, nous travaillons avec Sibelga sur la mise en lumière de 5 bâtiments emblématiques du patrimoine Art Nouveau bruxellois. C'est un travail de longue haleine, puisque chaque détail est soigneusement réfléchi et testé. L'ambition est de donner vie à ces bâtiments qui sont à l'origine des maisons ou des hôtels particuliers, en donnant l'impression qu'ils sont habités, sans en faire trop. C'est un projet au service des Bruxellois puisque le résultat sera visible pour tous dans l'espace public !

STÉPHANIE VERBEKE

Consommatrice
bénéficiant du partage
d'énergie

Le mécanisme de partage d'énergie me permet de bénéficier de l'électricité verte produite par les panneaux de mon habitation privée pour alimenter les bureaux de mon entreprise, situés dans le même bâtiment. Comme il s'agit d'une nouvelle construction déjà équipée d'un compteur intelligent, la procédure auprès de Sibelga a été très rapide : il a suffi de remplir quelques documents en ligne. En quelques semaines, tout était réglé ! Pour établir la facturation, c'est très simple également : Sibelga met à notre disposition une plateforme de suivi des volumes partagés avec un compte rendu détaillé des consommations.



LOUIS-CHARLES MOSSERAY

General Manager
Electra BeNeLux

L'électrification de la mobilité est essentielle à la transition vers un monde décarboné. Avec l'aide de Sibelga, Electra a déployé en 2023 trois stations de recharge rapide pour véhicules électriques en Région bruxelloise. Elles comptabilisent une dizaine de points de charge de 150 à 300 kW à Uccle, Jette et Berchem-Sainte-Agathe et permettent aux électromobilistes de se recharger en 20 minutes. En 2024, plus d'une quinzaine de stations de recharge rapide totalisant une soixantaine de points de recharge seront également déployées en collaboration avec Sibelga.

URBAIN ULLMANN

Coordinateur de la
Cellule Environnement
chez CityDev

Depuis près de 5 ans, nous collaborons avec Sibelga pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur nos bâtiments à Bruxelles. Le programme RenoClick Solar&Roof nous permet notamment de soulager nos équipes et de raccourcir les procédures administratives puisque nous ne devons pas gérer nous-mêmes les marchés publics. Nous bénéficions par ailleurs de l'expertise technique de Sibelga, ce qui contribue au développement solaire de CityDev et de la Région bruxelloise en général.

CHARLOTTE DE THAYE

Directrice Générale
de Federia

En tant que Fédération des agents immobiliers francophones, nous représentons notamment les syndic professionnels actifs à Bruxelles. Grâce aux échanges que nous entretenons avec Sibelga, nous pouvons leur relayer des informations essentielles, pertinentes et propres à leur quotidien de gestionnaire de copropriété. Nous avons également pu compter sur la présence de Sibelga lors d'une table ronde dédiée aux bornes de recharge. Ces événements clés permettent à nos membres de se former, mais aussi de faire remonter leurs réalités de terrain.



La transition énergétique à Bruxelles en 12 chiffres

25 116

compteurs intelligents installés à Bruxelles en 2023

2 440

points de charge publics pour véhicules électriques

150 m

de distance max. entre chaque point de recharge public

1 400

cabines réseau télécommandées



2 300

tonnes de CO₂ par an en moins grâce à RenoClick

465

clients bruxellois participant à un partage d'énergie verte

188

nouveaux talents recrutés

+ de 7 500 km

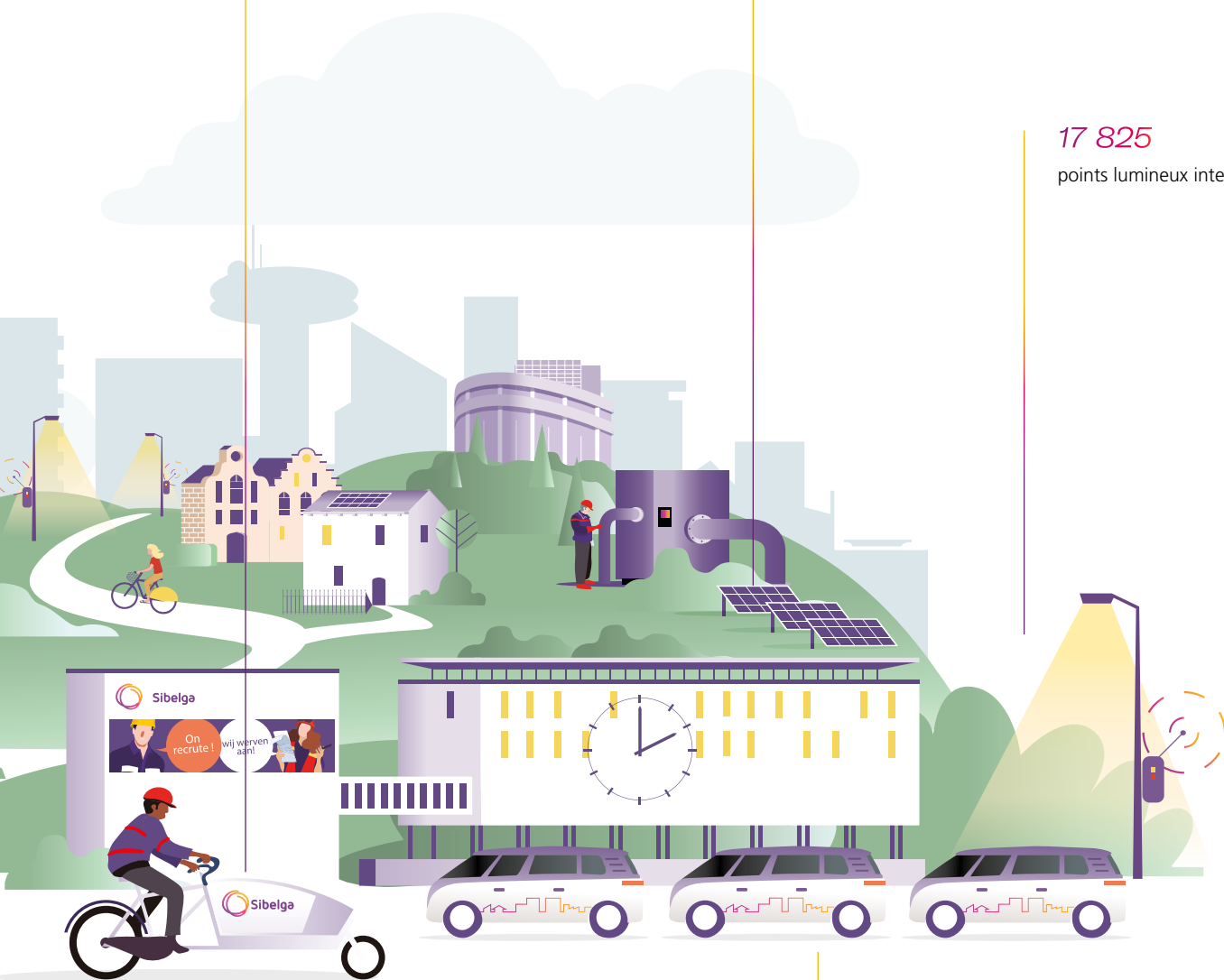
parcourus en vélo cargo
par nos techniciens

18 816

installations photovoltaïques
chez les clients bruxellois

17 825

points lumineux intelligents



+ de 50%

de notre flotte électrique ou CNG

105 M €

investis dans le développement
du réseau en 2023









Éditeur responsable :
Raphaël Lefere
Département Communication
Quai des Usines 16
1000 Bruxelles