



L'essentiel 2019



Sibelga
energizing the city



Notre énergie pour une société durable

Avant de revenir sur 2019, comment passer sous silence la crise du Covid-19 ? Entièrement mobilisée, Sibelga s'engage de façon proactive pour garantir la distribution de l'électricité et du gaz naturel, tout en veillant à la sécurité et la santé de tous. Ainsi, chaque Bruxellois.e continue d'accéder à un bien plus que jamais essentiel : l'ÉNERGIE !

En 2019, Sibelga a vu un renouvellement pratiquement complet de ses organes d'administration, désormais presque paritaires. Leur premier défi a été l'approbation des tarifs par le régulateur BRUGEL. Pour Sibelga et ses actionnaires communaux, la stabilité est assurée jusqu'en 2024, sans hausse de prix pour les clients bruxellois.

Les transformations profondes du paysage énergétique nous ont conduits à réévaluer notre stratégie d'entreprise. La « culture de la sécurité », indispensable à nos activités, doit aussi évoluer en phase avec un système énergétique toujours plus complexe. Sibelga s'y prépare dès aujourd'hui !

Ainsi, nous avons impliqué des citoyens, nos parties prenantes et nos collaborateurs dans une redéfinition de notre vision : outre la gestion du réseau de distribution, Sibelga veut faciliter l'accès à une énergie plus durable et plus propre à l'ensemble des Bruxellois.e.s, sans aucune discrimination.

Nous nous sommes également interrogés sur nos valeurs et les attitudes à incarner pour mener à bien nos ambitions et avons redéfini notre rôle sociétal.

Les opportunités et les défis à venir sont clairs. Notre métier de base n'est pas remis en question. L'avenir de Sibelga sera une évolution, plutôt qu'une révolution. Mais sans les talents nécessaires, comment Sibelga pourrait-elle être à la hauteur de ses ambitions ? Afin de continuer à leur offrir un environnement stimulant et engageant, nous voulons investir davantage dans la diversité, le développement professionnel et l'épanouissement de chacun. Cet engagement nous est très cher : ce sont toujours nos équipes qui construisent nos succès.

Karine Lalieux
Présidente du Conseil d'administration

Marie-Pierre Fauconnier
Directeur général

Sibelga en bref

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

Acheminer l'énergie dans toute la capitale

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

Contribuer au bon fonctionnement du marché

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

Mettre notre expertise au service des Bruxellois

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

Le groupe Sibelga



Rapport complet
www.sibelga.be/2019

Rapport complet online

Chiffres, faits marquants, chantiers exceptionnels, avancées techniques... le présent rapport annuel concentre l'essentiel de l'activité de Sibelga en 2019. La version complète de notre rapport annuel est consultable en ligne et complétée de contenus, reportages photos, vidéos et statistiques.

Pour une découverte plus interactive de Sibelga et de ses réalisations :
www.sibelga.be/2019



2019 en un coup d'œil

JANVIER

Le projet pilote Smart est sur les rails. Objectif : installer 14 228 compteurs intelligents, en vue d'un futur déploiement à grande échelle.



FÉVRIER

La campagne « Pour ma sécurité, je suis toujours AVEC » bat son plein : le clip dédié à la sécurité devient un véritable tube parmi les membres du personnel.



MARS

Dans le cadre du programme Solar-Click, Sibelga installe 2 748 panneaux photovoltaïques sur les toits du dépôt de trams de la STIB à Ixelles.



SEPTEMBRE

Le 6 septembre 2019, le Conseil d'administration, fraîchement renouvelé, suit une matinée de formation pour découvrir en détail Sibelga et ses missions.

OCTOBRE

Le Conseil d'administration approuve à l'unanimité la nouvelle stratégie 2020-2024. Sibelga y affirme son rôle de gestionnaire de réseau et son positionnement en tant qu'acteur clé de la transition énergétique.

OCTOBRE

Sibelga prend part, aux côtés de 10 autres entreprises bruxelloises, au projet 303030 City Climate Challenge, qui vise à réduire de 30% les émissions de CO₂ d'ici à 2030 grâce à 30 projets collaboratifs.

AVRIL

Sibelga intervient dans le quartier Saint-Denis à Forest, suite à une inondation du réseau qui affecte 350 ménages.



NOVEMBRE

Sibelga, en collaboration avec la start-up Sun for Schools et l'asbl APERe, lance deux projets-pilotes d'autoconsommation collective à Bruxelles.

AVRIL

Le télétravail est désormais proposé à l'ensemble des collaborateurs, pour autant que leur fonction soit compatible avec le travail à distance.



DÉCEMBRE

Le régulateur bruxellois BRUGEL approuve les nouveaux tarifs de distribution d'énergie pour la période 2020-2024.

JUILLET

Lors du weekend du départ du Tour de France à Bruxelles, 13 interventions de Sibelga sont menées avec succès, grâce à un long travail de préparation et de coordination.



DÉCEMBRE

Le 10 décembre, durant la COP 25, Sibelga inaugure conjointement avec Total et Gas.be la première station bio-CNG à Bruxelles.



ÉLECTRICITÉ

6 421 km
de réseaux haute et basse tension

722 433
points de fourniture

4 433 937 MWh
transportés sur nos réseaux



GAZ NATUREL

2 922 km
de réseaux moyenne et basse pression

512 401
points de fourniture

9 593 969 MWh
transportés sur nos réseaux



ÉCLAIRAGE PUBLIC

85 776
luminaires

93 %
du parc composé des lampes
les plus efficaces

94,9 %
des réparations réalisées dans les délais



PERSONNEL

1 038
collaborateurs (groupe Sibelga - ETP)

147
recrutements permanents et temporaires

30 h
de formation technique et non technique
par collaborateur



BILAN FINANCIER

323 millions €
de chiffre d'affaires

84 millions €
d'investissements

65 millions €
EBIT (earnings before interest and taxes)



Responsabilité Sociétale des Entreprises : on se mobilise chez Sibelga !



En 2019, Sibelga a donné un coup d'accélérateur aux initiatives menées dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Nous avons, par exemple, finalisé les études en vue de la première phase d'installation de panneaux photovoltaïques sur 3 bâtiments de notre site à Bruxelles, en recourant aux installateurs agréés dans le cadre du programme SolarClick. Ce programme aide la Région bruxelloise à atteindre ses objectifs en matière énergétique et climatique. À l'issue de cette première phase, 250 panneaux couvrent une surface de 450 m², représentant une production annuelle de 62 000 kWh, soit l'équivalent de la consommation moyenne de 18 ménages.

Ces dernières années, nous avons également procédé à l'installation de 12 unités de cogénération à Bruxelles. En 2019, ces installations ont permis de produire 46 millions de kWh et d'économiser 6 938 tonnes de CO₂.

De plus, nous avons entamé un nouveau partenariat avec Bruxelles Environnement portant sur la préservation de la faune et de la flore.

Sibelga joue un rôle social important. D'une part, l'entreprise collabore étroitement avec les CPAS pour trouver des solutions flexibles et innovantes pour les clients précarisés. De l'autre, les collaborateurs ont pris part à plusieurs opérations de solidarité (collecte de sang, distribution de repas pour les plus démunis).

Et toutes ces actions portent leurs fruits : depuis 10 ans, Sibelga est labellisée « Entreprise écodynamique » par Bruxelles Environnement et en 2015, nous avons décroché notre troisième étoile. Mais nous ne nous arrêtons pas en si bon chemin ! Un plan ambitieux 2020-2024 a été élaboré en définissant des actions RSE misant notamment sur l'efficacité des ressources, l'engagement envers la communauté et la sensibilisation sur des questions énergétiques auprès de l'ensemble de nos parties prenantes.

Favoriser la transition énergétique pour tous

89,4 %

le taux de satisfaction des pouvoirs publics bénéficiaires du programme SolarClick

6 938 tonnes de CO₂

économisées grâce au programme d'installation d'unités de cogénération en 2019



Une vision d'avenir pour Bruxelles

C'est un fait: les Bruxellois sont prêts à s'engager pour une société pauvre en carbone. La transition énergétique est en marche. Comment en faire profiter le plus grand nombre? En tant que moteur de la transition énergétique sur le territoire bruxellois, Sibelga souhaite stimuler une révolution verte bénéfique à tous: citoyens, entreprises et pouvoirs publics. C'est l'un des engagements forts pris par l'entreprise. Pour y contribuer activement Sibelga mène différents projets novateurs et durables, notamment dans les domaines de l'autoconsommation collective, de la cogénération ou de la mobilité verte.



Communautés d'énergie renouvelable et efficacité énergétique

La décentralisation constitue l'une des dimensions essentielles de la transition énergétique. Sibelga travaille au développement des compétences nécessaires pour conseiller les gestionnaires de communautés d'énergie. Nous sommes par exemple initiateurs de deux projets novateurs d'autoconsommation collective. En outre, Sibelga encourage la transition verte à travers différents programmes. Nous procédons par exemple à l'installation de panneaux photovoltaïques sur les toits des bâtiments publics via le programme SolarClick et à la modernisation des équipements de chauffage des bâtiments publics locaux et régionaux grâce au projet NRClick.



Entreprise éco-dynamique

Sibelga a lancé un programme de verdurisation de sa flotte de véhicules. En 2021, la moitié du parc sera alimentée par l'électricité ou le gaz naturel (CNG). L'objectif est d'atteindre 100 % en 2028. Nos équipes travaillent également au développement de prototypes de bornes de recharge pour véhicules électriques intégrées aux poteaux d'éclairage public. Toutes ces initiatives, et bien d'autres encore, valent à Sibelga la certification d'« Entreprise éco-dynamique » depuis 2009.

Façonner la ville de demain

350 chantiers

planifiés chaque année en moyenne

0 accident fluide

avec incapacité constaté en 2019

Ensemble pour une meilleure qualité de vie

Sibelga participe activement à l'amélioration du quotidien des Bruxellois.e.s. La coordination des chantiers avec l'ensemble des impétrants, la sécurité de toutes et tous pendant les travaux et la communication avec les clients et riverains constituent des points d'attention essentiels dans le bon déroulement de nos interventions. Si l'entreprise mise sur l'excellence en matière de gestion du réseau, elle se veut également intransigeante lorsqu'il est question de sécurité.

Moderniser les infrastructures, coordonner les chantiers

Sibelga réalise chaque année des investissements importants, dans la perspective d'une modernisation continue des infrastructures d'approvisionnement en énergie. Ces chantiers se déroulent en étroite collaboration avec l'ensemble des impétrants, afin d'en optimiser la durée et de réduire les nuisances pour la collectivité. En 2019, la désignation d'un médiateur de chantiers a contribué à fluidifier encore un peu plus la communication autour des nouveaux projets de travaux: celui-ci assure une interface objective entre les commerçants, les usagers, les riverains, les impétrants et les pouvoirs locaux. Quelques chantiers remarquables ont eu lieu en 2019: la rue Berckmans à Saint-Gilles, la rue Haute à Bruxelles ou encore la réalimentation des clients du quartier Saint-Denis à Forest.

Zéro accident fluide : c'est possible !

En 2019, la direction de Sibelga a rappelé que la sécurité était sa priorité absolue, avec comme objectif une diminution drastique du nombre d'accidents fluides. Ambitieux? Oui, mais réaliste si on s'en donne les moyens. La preuve: alors que Sibelga a connu 73 accidents fluides au cours des 10 dernières années, ce chiffre est retombé à zéro en 2019. Ces résultats ne sont pas le fruit du hasard. Une campagne de sensibilisation aux thématiques de la sécurité a impliqué l'ensemble du personnel. Un effort particulier a également été consacré à la sensibilisation du grand public, notamment sur les réseaux sociaux.



Innover pour mieux servir nos clients

14 228 compteurs intelligents

installés en 2019

70 à 89 %

le taux de satisfaction de nos clients



Pouvoirs publics locaux et régionaux

Sibelga développe de nouveaux services entièrement dédiés aux pouvoirs publics bruxellois : applications, personnes de contact privilégiées, collaboration avec des sociétés tierces, etc. Depuis plusieurs années déjà, nous avons mis en place une centrale d'achat d'énergie à destination des pouvoirs publics bruxellois. En marge de ce service, nous avons également développé une application web : NRClick Move. Grâce à celle-ci, les gestionnaires publics de parcs locatifs suivent en quelques clics les transferts de contrats d'énergie sur les compteurs des logements.

Transition numérique

Le développement d'applications dédiées, l'automatisation des tâches et une politique de communication ciblée permettent d'apporter des réponses toujours plus concrètes à l'évolution des attentes de nos clients. Les nouvelles technologies présentent ainsi un potentiel important qui améliore chaque jour la qualité du service proposé : des compteurs intelligents de nouvelle génération, des poteaux d'éclairage public contrôlables depuis un serveur central, une application de suivi au jour le jour de sa consommation d'énergie, la digitalisation des outils de gestion des tâches des techniciens, etc.

Communication ciblée

Sibelga multiplie les efforts pour encore mieux cibler sa communication en fonction du type de besoins de chaque client. L'objectif consiste à fournir des informations toujours plus transparentes. Les clients qui emménagent reçoivent désormais encore plus rapidement leur Welcome pack. Sibelga partage également pro-activement le calendrier des interventions prévues sur le réseau, afin d'avertir toutes les parties concernées. L'utilisation des sms pour communiquer avec les clients lors de rendez-vous planifiés avec nos techniciens s'est également généralisée. Toutes ces initiatives semblent aller dans la bonne direction, comme en attestent les résultats encourageants de nos enquêtes de satisfaction.



Se surpasser chaque jour

Les collaborateurs s'engagent

Pour mener à bien ses missions d'amélioration de la qualité de vie des citoyens bruxellois, Sibelga développe en interne une structure performante qui stimule la collaboration, l'innovation et la formation continue. Les développements technologiques et l'esprit d'entreprise sont au cœur de nos valeurs, tout comme la diversité, l'engagement et la solidarité. Grâce

à des équipes aux profils diversifiés et enthousiastes, Sibelga dispose des ressources nécessaires pour travailler chaque jour à l'amélioration de l'expérience clients. Cette culture d'entreprise se traduit également par un engagement fort de la direction pour donner du sens aux tâches quotidiennes de chacun. Le recours au télétravail et aux formations en ligne participe activement à cette culture d'entreprise, partagée à tous les niveaux de l'organisation.

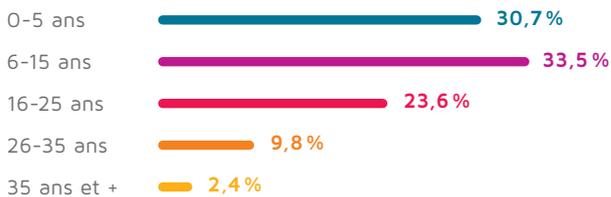
Nos effectifs

1 038 collaborateurs

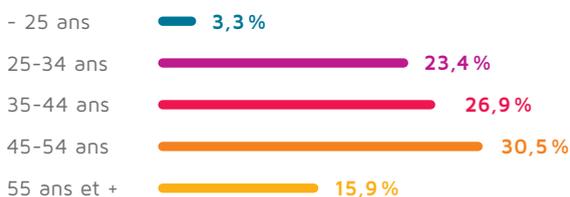
73,2 %
hommes

26,8 %
femmes

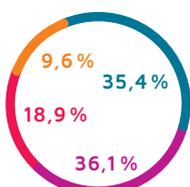
Ancienneté



Âge



Départements



- Interface avec la clientèle
- Gestion technique des réseaux
- Support administratif, IT...
- Asset Management



