

L'essentiel 2024



SmartFlower Solar™

Rapport annuel

ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

P. 03

3 DÉFIS À RELEVER À BRUXELLES

P. 04

SIBELGA EN UN COUP D'ŒIL

P. 06

NOS MOMENTS FORTS 2024

P. 08

NOS AVANCÉES EN CHIFFRES

P. 10

NOS ACTIVITÉS

P. 12

SIBELGA, UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

P. 26

REGARDS CROISÉS

P. 30

Bienvenue dans le rapport d'activité 2024 de Sibelga, le gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel ainsi que de l'éclairage public au sein des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Nos 1 200 collaborateurs œuvrent au quotidien pour assurer un accès fiable et de qualité à l'énergie pour tous les clients bruxellois.

Sibelga est également un partenaire incontournable de la transition énergétique. Au travers de projets innovants, nous soutenons activement les objectifs climatiques et entendons poser les bases d'une transition accessible et abordable pour tous. Vous découvrirez dans ce rapport nos trois défis majeurs, notre stratégie pour les relever et nos avancements réalisés en 2024. Bonne lecture !

Notre rapport annuel complet sera disponible sur notre site web dédié www.sibelga.be/2024 dès le 18 juin 2025. En plus de ce rapport d'activité, vous y trouverez également les comptes annuels, le rapport de gouvernance et les statistiques.



Construire ensemble la transition énergétique

La transition énergétique a continué à s'accélérer en 2024, avec des jalons intermédiaires ambitieux fixés au sein de la Région de Bruxelles-Capitale pour viser la neutralité carbone à l'horizon 2050. Atteindre ce cap nécessitera une mobilisation collective, où chaque acteur aura un rôle clé à jouer.

Dans ce contexte, trois défis majeurs se dessinent : maximiser la production et l'usage local d'énergie renouvelable, accompagner l'essor d'une mobilité bas carbone et préparer l'avenir du chauffage. Ce dernier enjeu constitue une véritable révolution, particulièrement à Bruxelles, où plus de 90 % des bâtiments sont chauffés au gaz naturel. L'équation est d'autant plus complexe que le chauffage mobilise l'ensemble du réseau au même moment. Sibelga anticipe cette évolution en participant, entre autres, à des groupes de réflexion stratégiques et en s'engageant dans des partenariats concrets, comme le développement d'un nouveau réseau de chaleur, désormais en phase de réalisation.

2024 : UNE ANNÉE D'ACTION ET DE DIALOGUE

Dans un contexte électoral propice aux échanges, nous avons partagé notre memorandum, mettant en avant les priorités de Sibelga pour faciliter la transition énergétique. Cette volonté de dialogue s'est traduite tout au long de l'année par plusieurs actions d'information et de sensibilisation : consultations publiques pour les plans de développement, campagnes de communication - notamment sur les risques d'intoxication au monoxyde de carbone -, événements thématiques, interventions et publications. Dans le prolongement de cette dynamique, l'approbation, en fin d'année, des tarifs de distribution pour la période 2025-2029 a marqué une étape importante, fruit d'une concertation de plus de deux ans avec le régulateur Brugel.

Parallèlement, 2024 a été marquée par des avancées notables : l'installation de 46 169 compteurs intelligents, le déploiement de 8 838 luminaires LED et la mise en service de 543 points de recharge pour véhicules électriques en voirie. L'année a également été celle d'un nouveau record en matière de fiabilité du réseau : les clients résidentiels

n'ont connu en moyenne que 9'54 minutes d'indisponibilité, hors coupures planifiées. Enfin, le partage d'énergie poursuit sa progression : le nombre de participants a presque triplé en un an, atteignant 1 280 clients qui bénéficient d'électricité locale, renouvelable et à un prix plus abordable.

UN SIÈCLE D'HISTOIRE, UN AVENIR À FORGER

À l'heure où nous publions ce rapport, nous célébrons deux lois fondatrices du paysage énergétique belge : le centenaire de la loi du 10 mars 1925 sur la distribution d'électricité et le soixantième anniversaire de la loi du 12 avril 1965 sur le transport des produits gazeux. Sibelga s'inscrit dans cette histoire et contribue activement à en co-écrire les prochains chapitres. C'est pourquoi nous œuvrons aux côtés de nombreuses parties prenantes qu'il s'agisse des producteurs, des fournisseurs, des gestionnaires de réseau, du régulateur, des pouvoirs publics ou du monde universitaire. Sans oublier le consommateur final, qui jouera un rôle essentiel dans cette évolution. Il sera crucial de l'accompagner dans l'adoption de comportements favorisant la consommation locale, lorsque l'énergie est la plus abondante, afin de préserver la stabilité du réseau, limiter les risques de congestion et guider les investissements ciblés.

Ainsi, chaque jour, nous construisons le réseau de demain, alliant vision à long terme et excellence opérationnelle. Une mission portée avec fierté par nos 1 200 collaborateurs. Grâce à l'engagement collectif de nos équipes et de tous les acteurs impliqués, nous faisons avancer la transition énergétique. Cette synergie est la clé pour bâtir, dès aujourd'hui, l'énergie de demain.

Inne Mertens, Directeur général

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.

1. MAXIMISER LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE 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.



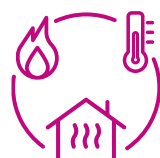
2. ASSURER LA TRANSITION VERS UNE MOBILITÉ DURABLE ET BAS CARBONE

Pour accompagner le développement de la mobilité électrique, deux leviers sont essentiels : un cadre précis pour le déploiement des bornes de recharge, tant sur le domaine public que privé, et un renforcement ciblé du réseau électrique afin de répondre aux nouveaux besoins. C'est dans cette optique, par exemple, que la Région a confié à Sibelga la mission 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 d'ici 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.



Sibelga en un coup d'oeil

1 280
participants
engagés dans
le partage
d'énergie

65 000 m²
de panneaux
photovoltaïques
installés sur des
bâtiments publics

37 %
des demandes
d'augmentation
de la puissance
électrique
chez les clients
professionnels
sont relatives
à la mobilité
électrique

+ de 65 %
de la flotte est
électrique ou CNG

580
données à
collecter pour
notre
1er rapport
CSRD

6 500
visites au bureau
d'accueil

30 %
des **90 500**
points lumineux sont
équipés en LED

1 218
talents
passionnés qui
relèvent les défis
énergétiques
d'aujourd'hui
et de demain

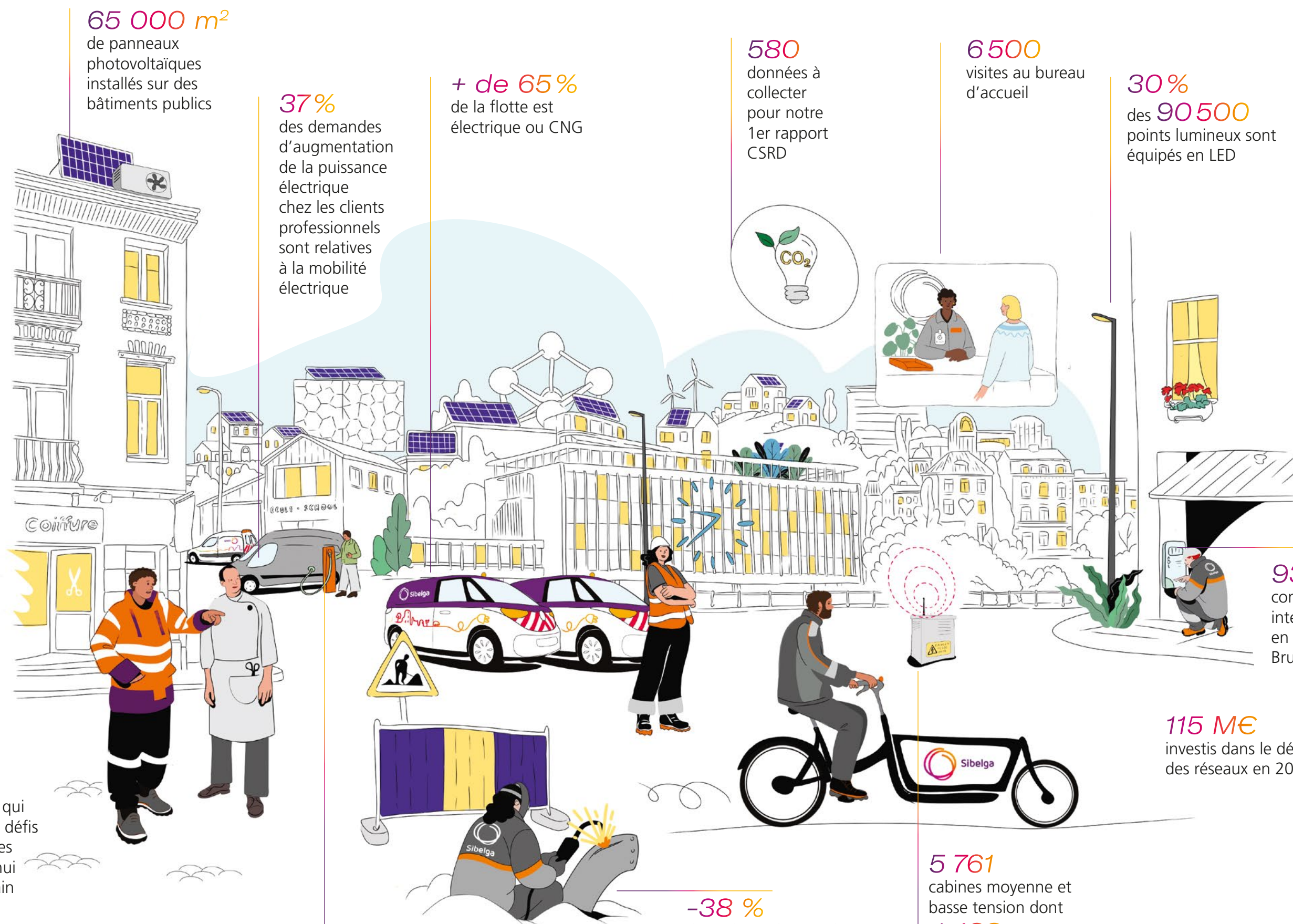
2 983
points de recharge
publics en voirie

-38 %
d'accidents du travail
en cinq ans

5 761
cabines moyenne et
basse tension dont
1 438
télécommandées

93 702
compteurs
intelligents placés
en Région de
Bruxelles-Capitale

115 M€
investis dans le développement
des réseaux en 2024



Nos moments forts 2024

JANVIER

FÉVRIER



Top Employer pour la treizième année consécutive. Ce label reflète notre engagement en faveur de la qualité de notre environnement et de nos conditions de travail.

Nouvelle application pour signaler les pannes d'éclairage. Grâce à une carte interactive sur notre site web, couplée à un système digital de gestion des pannes, il est désormais possible de localiser un luminaire précis pour signaler un dysfonctionnement et de visualiser l'état d'avancement des résolutions en cours.

SEPTEMBRE

OCTOBRE



Campagne d'information contre les intoxications au monoxyde de carbone. Sibelga, le Centre Antipoisons et les Pompiers de Bruxelles ont mené une vaste campagne de sensibilisation sur les dangers du monoxyde de carbone (CO). Invisible, inodore et mortel, il provoque plus de 120 intoxications par an à Bruxelles, principalement causées par des installations de chauffage mal entretenues ou non-conformes, ou par un manque d'aération.

Le cap des 1 000 participants au partage d'énergie est atteint. Depuis 2022, il est possible de partager de l'électricité verte entre voisins, au sein d'un immeuble ou par communauté d'énergie regroupant tous types d'acteurs situés sur un même secteur. Cela permet à ceux qui possèdent des panneaux photovoltaïques et qui produisent de l'électricité en surplus, de l'offrir ou de la revendre localement à un prix intéressant pour les acquéreurs.

MAI

JUILLET

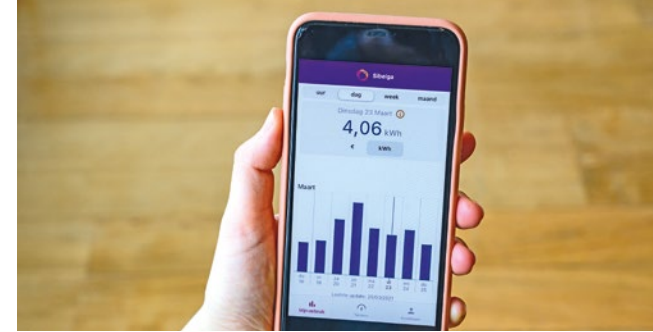


Consultation publique sur le Plan de développement électricité et gaz 2025-2029 qui détaille les investissements stratégiques prévus pour les cinq prochaines années. Le Plan de développement a été approuvé par le Gouvernement suite à l'avis positif du régulateur Brugel.

Lancement d'une nouvelle formation en électricité. L'Institut Technique Supérieur Cardinal Mercier et Sibelga s'associent pour former de futurs électrotechniciens. Le secteur de l'électricité est en pleine expansion et la demande de techniciens qualifiés ne cesse d'augmenter. Les étudiants bénéficient d'un enseignement pratique et théorique pendant six mois.

NOVEMBRE

DÉCEMBRE



Lancement de l'application mobile MySibelga. Cette nouvelle app permet à tous les clients bruxellois équipés d'un compteur intelligent de visualiser leurs données de consommation électrique. En accédant à des informations claires et détaillées, ils peuvent mieux comprendre, suivre et optimiser leur consommation d'énergie au quotidien.

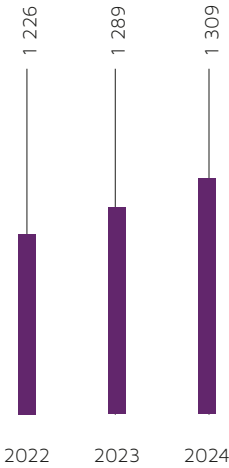
Approbation des nouveaux tarifs de distribution par Brugel. Le régulateur a validé la proposition tarifaire de Sibelga pour la période 2025-2029. Ces tarifs anticipent les défis de demain tout en assurant à chacun un accès à une énergie fiable, de qualité et adaptée aux besoins d'un monde en pleine transition.

Nos avancées en chiffres

SMARTGRID

+20

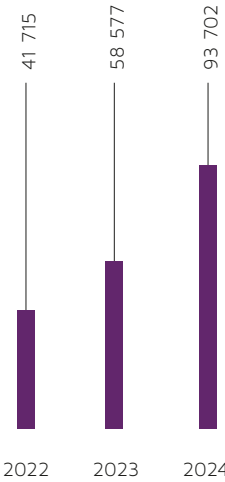
cabines haute tension télécommandées



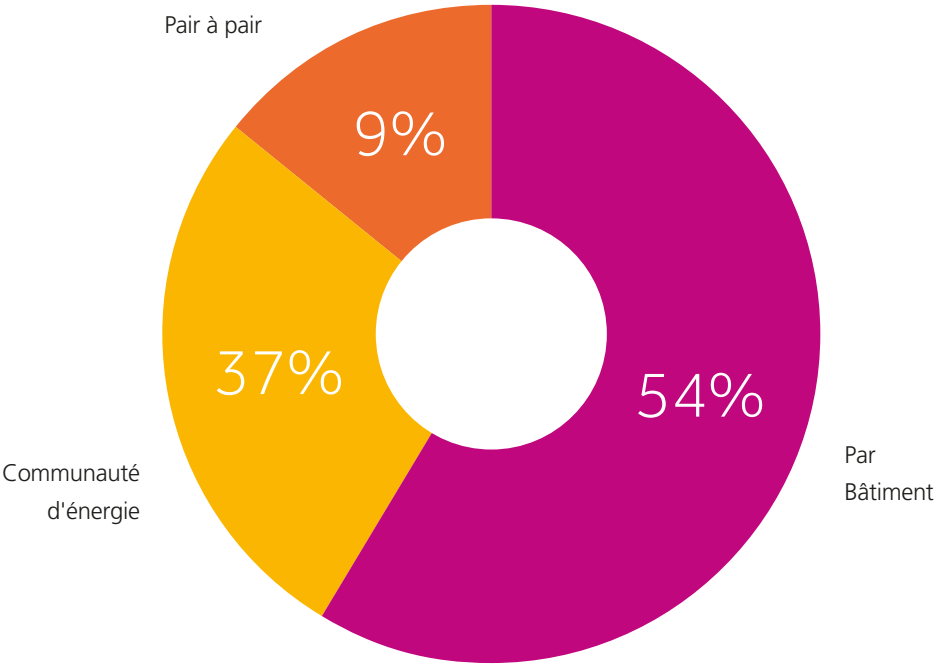
COMPTEURS INTELLIGENTS

+46 169

compteurs intelligents installés



RÉPARTITION DU PARTAGE D'ÉNERGIE (EN NOMBRE DE PARTICIPANTS)



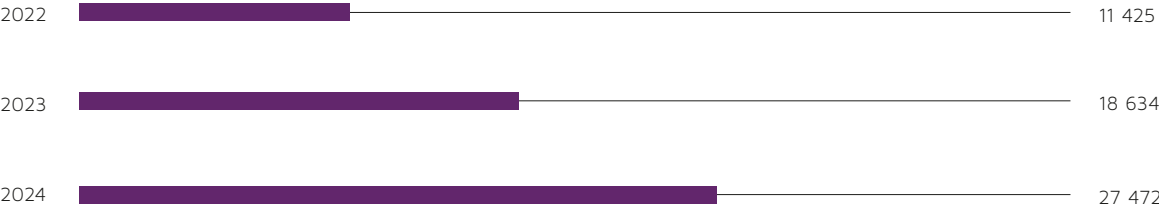
ÉCLAIRAGE PUBLIC

30%

des 90 500 points lumineux gérés par Sibelga sont déjà équipés en LED

35%

L'objectif est de réduire de 35 % la consommation d'énergie en 2030 par rapport à 2020. La réduction atteinte en 2024 est de 9 % par rapport à 2023



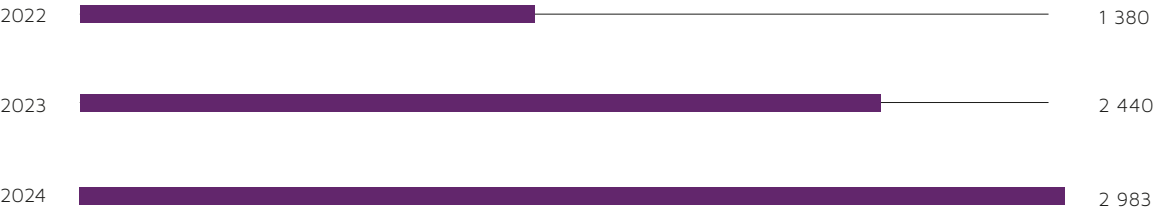
MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

22%

de points de recharge installés en voirie, l'objectif étant d'atteindre 22 000 points en 2035

37%

des demandes d'augmentation de puissance de la part des clients professionnels concernant la recharge de véhicules électriques



Nos activités

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 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. FACILITEUR 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

La responsabilité sociétale 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

« Nous préparons nos infrastructures pour répondre aux besoins énergétiques de demain. »



BÂTIR L'AVENIR AVEC DES INVESTISSEMENTS CIBLÉS

Préparer le réseau de demain commence dès aujourd'hui. C'est dans cette optique que Sibelga a finalisé en 2024 les derniers éléments de son plan de développement à cinq ans, couvrant la période 2025-2029. Approuvé par le Gouvernement, ce plan prévoit plus de 500 millions d'euros d'investissement pour renforcer le réseau électrique, tandis que l'entretien du réseau gaz disposera d'un budget spécifique de 45 millions d'euros.

Ce plan, conçu dans un format accessible et dynamique, s'appuie sur plusieurs études approfondies et simulations réalisées avec des outils de prévision avancés. Dans un contexte énergétique en pleine mutation, ces nouvelles approches permettent à Sibelga d'anticiper les évolutions

Plus de

500€ millions

seront investis dans le développement du réseau électrique entre 2025 et 2029

350

chantiers de construction mis en oeuvre dans le cadre du plan de développement

du réseau et de planifier et cibler les investissements nécessaires pour accompagner efficacement la transition.

Concrètement, ces investissements répondent aux défis posés par l'évolution des usages énergétiques. L'essor des bornes de recharge pour la mobilité électrique, la multiplication des panneaux photovoltaïques et le développement des pompes à chaleur impliquent une demande accrue en puissance électrique. Pour y faire face, Sibelga poursuit le déploiement d'un réseau basse tension en 400 volts, appelé à remplacer partiellement le réseau en 230 volts afin d'augmenter la capacité de transport du réseau.

Le passage au 400 volts nécessite la pose de câbles et de transformateurs spécifiques, ainsi que, dans certains cas, une mise à niveau des installations électriques chez les clients. La nouvelle politique 400 volts de Sibelga prévoit d'étudier systématiquement l'opportunité d'installer du 400 volts lors du remplacement des câbles vétustes. Toutes les installations des clients compatibles avec cette tension sont d'office raccordées au nouveau réseau, tandis que les autres restent raccordées au réseau 230 volts rénové. Une gestion pragmatique qui permet d'accélérer l'augmentation de la capacité globale du réseau sans engendrer d'investissements excessifs.

En parallèle, pas moins de 350 chantiers de construction de réseau étaient en cours en 2024 pour mettre en œuvre ce plan de développement de Sibelga. Parmi les réalisations notables, citons le déplacement d'un poste de répartition électrique situé au sous-sol du Palais du Midi, nécessaire en raison des travaux de la ligne 3 du métro de la STIB. Ce déplacement a exigé une étude minutieuse en raison de la densité du quartier. Le nouveau bâtiment de la RTBF a également été raccordé au gaz et à la haute tension. Enfin, lors du chantier de réaménagement de la voirie de l'avenue des Croix de Feu, où Sibelga était chargée d'adapter l'éclairage public, une première a eu lieu : « 50 mètres de canalisations ont été installées en prévision du futur réseau de chaleur qui devra passer à cet endroit », comme le souligne Ives Goovaerts, Responsable du département études et construction.

APPROBATION DES TARIFS DE DISTRIBUTION 2025-2029

Le régulateur Brugel a approuvé, fin 2024, la proposition tarifaire de Sibelga pour les cinq prochaines années.

Les nouveaux tarifs de distribution de gaz et d'électricité reflètent une approche équilibrée entre la maîtrise des coûts pour les ménages bruxellois, le soutien à la transition énergétique et l'incitation à une gestion efficiente des réseaux.

Les tarifs d'électricité tiennent compte d'une projection de coûts incluant, en plus des investissements usuels, des investissements liés à la transition énergétique, tels que le déploiement des compteurs intelligents, le renforcement du réseau pour intégrer les nouveaux usages, le *Smart Grid* et les partages d'énergie. Ces tarifs se basent aussi sur une projection prudente des volumes de consommation d'électricité sur la période 2025-2029.

Les tarifs de gaz intègrent des mesures pour accompagner la transition énergétique avec une réduction progressive de l'usage du gaz fossile par la prise en charge des investissements nécessaires de manière accélérée. Ils couvrent également l'entretien du réseau, indispensable pour garantir la sécurité.

Globalement, les tarifs de distribution augmentent de 13 % pour le client résidentiel, principalement pour rattraper l'inflation, intégrer la hausse des coûts des dernières années et anticiper la baisse attendue des consommations.

UN LEVIER COMPLÉMENTAIRE : L'ADAPTATION DES HABITUDES DE CONSOMMATION

L'ensemble des tarifs applicables aux prestations techniques et administratives, comme l'ouverture d'un compteur ou les travaux de raccordement, ont également été approuvés par le régulateur bruxellois. Parmi ces évolutions, un tarif spécifique a été introduit pour le renforcement des points de raccordement de plus de 9,2 kVA. « Il s'agit d'une première étape pour instaurer un changement d'état d'esprit », explique Laurent De Wolf, Controlling & Tariff Manager. « À partir de janvier 2025, un nouveau tarif de contribution unique aux renforcements du réseau basse tension entrera en vigueur ».

pour les clients demandant une capacité supérieure à 9,2 kVA. Ce mécanisme vise à responsabiliser davantage les demandeurs de fortes puissances tout en réduisant l'impact financier sur l'ensemble de la collectivité. En incitant à lisser la consommation et à limiter les besoins de puissance, il contribuera à une répartition plus équilibrée des coûts du réseau. »

Dans cette logique, la tarification visant à encourager l'autoconsommation et le partage d'énergie sera également maintenue en 2025, afin de favoriser des équilibres locaux.

À plus long terme, dès 2028, une tarification encore plus évoluée, basée sur les données des compteurs intelligents, sera mise en place. En influençant les comportements au quotidien, elle permettra d'atténuer les pics excessifs, en particulier en soirée, et donc de limiter les risques de congestion. Cette approche privilégie la politique des investissements ciblés, en optimisant l'utilisation du réseau existant plutôt que de le renforcer de manière excessive. Concrètement, cette nouvelle tarification introduira des plages horaires adaptées, incitant les clients à faire appel à leurs charges flexibles (comme la recharge de véhicule électrique) en journée ou la nuit plutôt qu'en soirée.

LES FONDATIONS D'UN RÉSEAU TOUJOURS PLUS SMART

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 plus dynamique et prévenir les risques de congestion, le réseau doit intégrer des technologies dites intelligentes pour devenir un véritable « smartgrid ».

À la satisfaction du régulateur Brugel, Sibelga a élaboré et publié début 2024 une *Roadmap Smart Grid*, visant à faire évoluer le réseau électrique vers toujours plus d'intelligence. La feuille de route identifie les enjeux à relever et les actions à mettre en place d'ici 2030, afin de maintenir un réseau de distribution sécurisé et fiable tout en intégrant les nouveaux usages liés à la consommation et à la production décentralisée, tels que la recharge des véhicules électriques, les panneaux photovoltaïques et les nouveaux modes de chauffage. Concrètement, 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 bref, 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. Pour cela, des dispositifs de mesures ont été déployés dans les infrastructures 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.

Deux autres projets innovants, étroitement complémentaires, sont également en cours de développement pour *smartiser* le réseau électrique de demain et optimiser les investissements.

PowerOn BT, un système de visualisation et de suivi en temps réel du réseau basse tension, sera utilisé pour la première fois au premier semestre 2025 après quatre ans de développement. Son objectif est de permettre une gestion à distance de tout le réseau électrique, d'accélérer la résolution des pannes et d'assurer une surveillance en temps réel. « Cet outil superpose la cartographie de la Région bruxelloise et la modélisation du réseau électrique avec une grande précision : chaque type d'élément symbolisé graphiquement peut être affiché séparément, y compris les panneaux photovoltaïques des particuliers. Et pour chaque asset du réseau, nous aurons des mesures en temps réel, comme, par exemple, la charge d'une cabine à un moment précis. L'objectif est que d'ici cinq ans, les données de tous les transformateurs arrivent dans ce programme. Fin 2024, nous en avons déjà 350 prêts à être connectés. Nous avons aussi développé un algorithme pour estimer la production décentralisée », explique François Chevalier, Responsable Conduite des Réseaux.

Le Digital Twin, ou jumeau numérique, dupliquera parfaitement le réseau et permettra de simuler, grâce à l'observabilité et à des scénarios d'évolution des comportements, les impacts de la transition énergétique sur le long terme, à l'horizon 2040-2050. « En 2024, nous avons défini la méthodologie et travaillé sur l'écriture de différents scénarios d'évolution de la charge du réseau, en imaginant la progression des panneaux photovoltaïques, des véhicules électriques et des pompes à chaleur et de les distribuer géographiquement sur le réseau électrique.

Ensuite, nous les avons testés dans le *Digital Twin*. Nous analysons maintenant les résultats, aussi bien en termes d'investissements à prévoir que d'impacts sur le plan de développement », déclare Alexandru Ofrim, Responsable Investissements & Maintenance Électricité.

FUTUR DU CHAUFFAGE ET RÉSEAUX DE CHALEUR

Sibelga participe, avec Brugel et Bruxelles Environnement, à la *Task Force Énergie 2050*, initiée par le ministre bruxellois de l'Énergie. La première feuille de route élaborée repose sur les prévisions de consommation et sur une étude qui a permis d'identifier les sources d'énergie potentielles par zone géographique. L'une des alternatives pour remplacer partiellement le gaz naturel est le développement de réseaux de chaleur. Dans ce domaine, Bruxelles-Energie et Sibelga ont décidé d'unir leurs forces. Les deux entités ont ainsi signé un MoU qui s'est rapidement concrétisé par la pose à l'automne 2024 du premier tronçon du réseau qui doit relier l'incinérateur de Bruxelles à Neder-Over-Heembeek. Prochaine étape : la constitution d'une structure dédiée au développement de ces réseaux.

Sibelga participe par ailleurs à un appel à projet européen, en vue de développer un réseau de chaleur de 5e génération (chaleur et froid) dans le quartier Nord.

Pour continuer de renforcer notre expertise dans ce domaine, des membres des équipes Technology Center, Construction et Transition énergétique de Sibelga ont participé à des formations techniques sur la pose d'un réseau de chaleur, son design et ses contraintes. Des échanges enrichissants ont aussi eu lieu avec Fluvius qui possède également une expérience en la matière.

RÉSEAU GAZ ET DÉCARBONATION

La préparation de la transition énergétique à l'horizon 2050 ne doit pas occulter la nécessité de maintenir la performance du réseau gaz, essentiel à la fois pour la sécurité et pour la future distribution de gaz décarbonés. Cela implique l'entretien des cabines réseau et clients, la rénovation de certaines lignes de détente dans les stations (interfaces entre Fluxys et Sibelga pour abaisser la pression du gaz), ainsi que le déplacement de conduites lors de

travaux ou leur installation pour raccorder de nouveaux lotissements.

« En 2024, nous avons, par exemple, remplacé quatre vannes de 500 mm de diamètre à la sortie de la station Quai des Usines afin de préparer les travaux en 2025 et placé une quinzaine de nouvelles cabines clients », mentionne Régis Cornet, Adjoint au Responsable Exploitation gaz.

UN RÉSEAU TOUJOURS PLUS FIABLE

Nouveau record de faible indisponibilité du réseau électrique : sur l'ensemble de l'année 2024, les clients professionnels disposant d'une cabine haute tension n'ont subi que 6'07 minutes d'indisponibilité, dont seulement 4'28 minutes imputables à Sibelga (contre 7'56 min et 5'46 min en 2023). « Le nombre de pannes imputables à Sibelga est en diminution, une tendance qui se confirme depuis une douzaine d'années. Cela prouve l'efficacité de notre politique d'investissements, tant pour le remplacement ciblé des câbles que pour la rapidité des interventions, rendue possible par les avancées en télésurveillance et en télécommandes », se félicite Dirk Willems, Responsable Exploitation Électricité.

Pour les clients résidentiels raccordés à la basse tension, l'amélioration est continue depuis 2020 : l'indisponibilité moyenne était seulement de 9'54 minutes en 2024 (en dehors des coupures planifiées).

LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE MONTE EN PUISSANCE

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. En 2024, près de 300 nouvelles bornes, soit presque 600 points de charge, ont été installées, portant le total à environ 2 983 points de charge. L'objectif de disposer d'une borne de recharge dans un rayon de 150 m avait déjà été atteint en 2023. « Cette année, nous avons renforcé le maillage là où nous avons constaté la plus forte utilisation des bornes. Cela se fait

en étroite collaboration avec les communes. Nous avons identifié ensemble les emplacements les plus judicieux pour ne pas causer trop de pression sur le stationnement. De plus, le périmètre autour des nouvelles bornes a été élargi pour une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite », relève Nicolas Spilleboudt, Green Mobility Project Manager.

Parmi le déploiement en cours, 41 points de recharge ont été intégrés à des poteaux d'éclairage public afin de mutualiser les infrastructures et limiter l'encombrement urbain.

37%

des demandes d'augmentation de la puissance électrique chez les clients professionnels sont relatives à la mobilité électrique

Enfin, sur le réseau haute tension, plus d'un tiers (37 %) des demandes d'augmentation de puissance de la part des clients professionnels sont liées au raccordement de bornes recharges. « Nous recevons de plus en plus de demandes d'augmentation de puissance de la part des entreprises, institutions, hôpitaux, shopping centers, etc., pour installer des bornes de recharge de véhicules électriques sur le réseau haute tension. En 2024, nous avons réalisé 26 études de raccordement, notamment pour la Clinique Saint-Luc, la prison de Haren et le site de Mercedes », indique Alexandru Ofrim, Responsable Investissements & Maintenance Electricité.

BELLES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DANS L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

Les quelque 90 000 luminaires du réseau d'éclairage public communal ont consommé 9 % d'énergie en moins qu'en 2023, grâce au remplacement de 8 838 points lumineux par des LED. Environ 30 % du réseau est déjà converti au LED, l'objectif étant d'atteindre les 100 % en 2030 ; et l'on est à mi-parcours de l'objectif d'une

réduction de 35 % de consommation d'énergie en 2030 par rapport à 2020.

Lors du passage des luminaires au LED, Sibelga en profite pour installer également un système d'éclairage « intelligent », capable d'envoyer et de recevoir des informations de chaque luminaire individuellement pour pouvoir varier l'intensité lumineuse en fonction des besoins (dimming), de contrôler les luminaires à distance et d'être alerté en cas de dysfonctionnement.

« Le dimming est aussi intéressant pour diminuer la pollution lumineuse et son impact sur la biodiversité. Nous pouvons, par exemple, réduire l'intensité lumineuse de 30 % à 40 % la nuit à certains endroits, de manière extrêmement précise, tout en répondant aux besoins des piétons et des automobilistes », explique Serge Lamborrelle, Responsable Éclairage Public.

La stratégie mise en place pour accélérer le passage au LED a un impact environnemental et budgétaire positif puisque les poteaux ne sont pas remplacés de façon systématique. Seuls les éléments nécessaires sont modifiés sur la « tête » du luminaire et dans certains cas, il s'agit uniquement d'un *retrofitting* de la source lumineuse, la majeure partie de l'installation existante encore en bon état étant conservée. Un atout majeur pour préserver l'empreinte artistique des anciens luminaires.

En matière d'intervention, les techniciens utilisent une nouvelle application digitale sur leur tablette pour transmettre plus rapidement toutes les informations et photos utiles, tandis que les Bruxellois peuvent signaler le dysfonctionnement d'un luminaire en le sélectionnant sur une carte interactive (sur www.sibelga.be) et suivre ensuite l'état d'avancement du dépannage.

RÈGLEMENTS & PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

Quelques réglementations techniques ont été précisées en 2024, comme l'obligation de déclarer préalablement à Sibelga une installation de panneaux photovoltaïques ; les droits et obligations au niveau des batteries de stockage d'énergie ; la suppression de la limite de 22 kW pour les points de recharge de véhicules électriques ; la définition de la puissance de référence de 9,2 kVA pour les clients résidentiels ; et l'harmonisation du Règlement technique avec la nouvelle grille tarifaire.

« Pour faciliter la vie des clients qui déménagent ou qui changent de fournisseurs, nous avons aussi intégré dans le Règlement technique électrique toutes les règles qui les concernent directement, alors qu'ils devaient auparavant consulter le MIG (Market Implementation Guide) qui décrit les processus de marché », précise Quentin Peiffer, Manager Legal Service.

PROCHES DE TOUS NOS CLIENTS POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS

Comprendre les besoins et les préoccupations de nos clients et de nos partenaires nécessite d'entretenir un dialogue proactif avec eux. De nombreuses actions sont donc menées en ce sens, que ce soit au travers de rencontres, de workshop, de formations ou de participations à des événements.

Concernant les clients professionnels, citons par exemple un mailing leur expliquant comment optimiser leurs factures énergétiques ; une communication dédiée aux installateurs de bornes de recharge et aux sociétés de leasing pour les accompagner dans leurs projets d'installation de bornes ; un workshop pour entendre leurs besoins en vue de développer un nouvel outil de suivi des consommations dans le cadre de la rénovation des bâtiments publics ; notre participation au congrès *Federia* du secteur immobilier et au *Salon de la Copropriété*, sans oublier le premier Mobility Day de Sibelga qui a rassemblé près de 150 participants (gestionnaires de bâtiments, installateurs, propriétaires de parkings...).

« L'enquête de satisfaction annuelle menée auprès de nos clients professionnels permet de mesurer le fruit de ces efforts : en 2024, ils se sont montrés très satisfaits des services et des interactions avec Sibelga ; le score global de satisfaction étant de 82 % », annonce Quentin De Clerck, Responsable du service Customer Account Management. Une autre enquête a ciblé une sélection de clients grands comptes (ayant des cabines de plus de 1 MVA) afin de connaître leurs prévisions de consommation d'énergie, leur avis sur les sources d'énergie alternatives au gaz, et de savoir s'ils ont des projets collaboratifs susceptibles de déboucher sur un partenariat avec Sibelga.

Quant au grand-public, citons la campagne de communication *Fier de ta borne* pour les informer des obligations à remplir, et la campagne d'information contre les intoxica-

tions au monoxyde de carbone, menée en collaboration avec le Centre Antipoisons et les Pompiers de Bruxelles.

TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ

Sibelga met un point d'honneur à être accessible et inclusive. Les clients résidentiels peuvent contacter le Contact Center, qui reçoit 230 000 appels par an, envoyer un courrier ou un e-mail (plus de 70 000 traités en 2024), ou encore se rendre directement au bureau d'accueil. « Sibelga est l'une des rares entreprises à encore offrir ce service. Notre bureau d'accueil, qui reçoit environ 6 500 visites par an, permet aux personnes peu à l'aise avec le digital ou le téléphone de s'informer et de se faire accompagner, contribuant ainsi à réduire la fracture numérique. Cette disponibilité est particulièrement importante pour les personnes précarisées, qui ont besoin d'aide pour leurs démarches ou d'un aménagement de leur plan de paiement », explique Olivier Demanet, Responsable Gestion Clientèle.

Une révision adoptée en 2022 de l'ordonnance organisant les marchés du gaz et de l'électricité a introduit des mesures de protection élargies pour les clients en situation de précarité énergétique. L'une de ces mesures prévoit le basculement automatique vers le fournisseur de dernier ressort pour les clients bénéficiant du tarif social fédéral, sous certaines conditions de dette. Suite à cette mesure, le rôle social de Sibelga s'est fortement renforcé : le nombre de clients en situation de précarité énergétique fournis par Sibelga est passé de 2 500 en 2022, à plus de 10 000 en 2024. Près de 50 000 appels ont été réalisés afin d'informer ces clients et de les sensibiliser aux dispositifs de soutien disponibles.



Facilitateur de marché

« Nous mettons à disposition des nouveaux acteurs de marché des données clés et notre expertise. »

LE PARTAGE D'ÉNERGIE PREND TOUJOURS PLUS D'AMPLEUR

Autorisé depuis 2022 à Bruxelles, suite à la révision de l'Ordonnance Électricité, le partage d'énergie permet aux producteurs locaux d'électricité verte de partager leur excédent d'énergie avec un ou plusieurs consommateurs. Le nombre de participants au partage d'énergie a presque triplé en un an, pour atteindre 1 280 participants fin décembre 2024, réunis autour de 164 projets, pour une production totale de 8,5 MWc. Le partage au sein d'un même bâtiment recueille pour l'instant le plus de succès (54 % des participants), suivi par les communautés d'énergie composées de producteurs et consommateurs d'un même quartier (37 %) et le partage de pair à pair, entre voisins ou membres d'une famille (9 %). Pour développer de nouveaux modes de consommation, Sibelga collabore étroitement au sein d'un groupe de travail réunissant Bruxelles Environnement, Énergie Commune (facilitateur désigné pour le Partage et les Communautés d'Énergie), le cabinet du ministre bruxellois de l'Énergie et le régulateur Brugel. Les échanges portent sur l'évolution du partage d'énergie et des processus clients, l'alignement sur certains points précis comme la terminologie et le vocabulaire utilisés dans les communications ou encore, sur les 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

1 280

participants engagés dans le partage d'énergie



le gestionnaire du réseau électrique (meilleure visibilité de l'état de charge du réseau, de l'impact des comportements, etc.).

93 702

compteurs intelligents placés en Région de Bruxelles-Capitale

« Les équipes de Sibelga ont réussi le tour de force en installant 46 169 compteurs intelligents en 2024, contre 25 000 l'année précédente. La Région de Bruxelles-Capitale en compte désormais 93 702 au total, avec un objectif de couverture de 80 % du parc d'ici fin 2030. », explique Johan Crols, Program Manager Smart Metering. La cadence d'installation va encore accélérer d'ici-là, notamment grâce au déploiement par zone géographique en 2025-2026.

« Sur la base d'un test positif réalisé à Etterbeek, nous procéderons désormais au remplacement des compteurs zone par zone, en priorité les plus anciens appareils et ceux des propriétaires de panneaux photovoltaïques, qui nécessitent un compteur intelligent. Nous y associerons également quelques rues où tous les compteurs seront remplacés afin de gagner en efficacité », note Thomas Defawe, Expert Infrastructure Comptage.

Une enquête de satisfaction auprès des clients, après l'intervention des techniciens, a révélé un taux de satisfaction de 86 %.

PRÉPARER LE PARTAGE DE DONNÉES

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 mises en place, l'application mobile de suivi des consommations MySibelga permet à tous les clients bruxellois de visualiser les données issues de leur compteur électrique et, ainsi, de mieux suivre et optimiser leur consommation.

Sibelga prépare aussi la mise à disposition des données issues des compteurs smart vers les fournisseurs d'énergie. Cette étape essentielle ouvrira la voie à de nouvelles possibilités, comme les tarifs dynamiques, qui permettront d'adopter des contrats d'électricité dont le prix varie en fonction des fluctuations du marché. Contrairement au système basé sur un seul relevé annuel, ces nouveaux contrats offriront la possibilité d'ajuster sa consommation aux heures où les tarifs sont les plus avantageux.

LA FLEXIBILITÉ : UN ÉLÉMENT CLÉ DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La transition énergétique nécessite des réseaux de plus en plus intelligents et flexibles, capables de gérer des flux d'énergie diversifiés et intermittents. L'un des grands défis réside dans l'équilibrage entre production et consommation au niveau global, à l'échelle belge, notamment face à la montée en puissance des énergies renouvelables. Pour y répondre, la flexibilité devient essentielle, notamment par l'implication directe du marché et des consommateurs.

Cette flexibilité se décline sous deux formes complémentaires. **La flexibilité implicite**, d'une part, repose sur l'adaptation des tarifs d'électricité : en proposant des prix plus avantageux aux moments où l'énergie est abondante et où le réseau est moins sollicité, les fournisseurs pourraient encourager leurs clients à ajuster leur consommation en fonction de l'offre et de la demande. « Grâce à ces nouveaux tarifs d'électricité, les clients seront encouragés à consommer au moment où l'énergie est abondante et le réseau moins sollicité, bénéficiant ainsi de prix plus avantageux », explique Daphné Benzennou, Market Evolution Manager, récemment nommée Chief Strategy Officer.

D'autre part, **la flexibilité explicite** repose sur des mécanismes contractuels rémunérés, permettant à certains utilisateurs de moduler volontairement leur consommation pour contribuer à l'équilibre du réseau.

En outre, les gestionnaires de réseau ont analysé en 2024 les premières solutions d'activation de la flexibilité en cas de surplus de production de panneaux photovoltaïques, une situation qui arrive de plus en plus souvent.

Jusqu'à présent, ces services de flexibilité étaient principalement accessibles aux utilisateurs du réseau haute tension. Toutefois, une évolution majeure est en cours : différents projets sont menés pour ouvrir ces opportunités aux utilisateurs du réseau basse tension, élargissant ainsi le rôle des consommateurs dans la stabilité du système électrique.

UNE COLLABORATION CONSTRUCTIVE ENTRE GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

Face aux défis de la transition énergétique, les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) jouent un rôle actif au sein de Synergrid, la fédération belge des gestionnaires de réseaux de gaz et d'électricité. Cet espace d'échange permet de partager bonnes pratiques, connaissances et expertises pour développer des solutions intégrées et harmonisées à l'échelle de la Belgique.

Parmi ces initiatives figure la mise à jour des prescriptions techniques fédérales et régionales, qui définissent les règles d'application pour les unités de production décentralisées (panneaux photovoltaïques, éolien, batteries, cogénération, etc.).

L'une des évolutions majeures concerne la révision de la prescription technique fédérale C10/11. Jusqu'à présent, cette réglementation interdisait le branchement d'unités de production, comme les panneaux solaires ou les batteries domestiques, sur une prise électrique classique. Après une consultation publique organisée par Synergrid et une proposition commune des GRD belges, cette interdiction a été levée avec l'approbation des régulateurs en octobre 2024. Une période de transition de six mois est prévue pour permettre l'homologation du matériel concerné. Dès avril 2025, les solutions photovoltaïques et batteries « plug & play » seront ainsi disponibles en Belgique.

Toutefois, ces nouvelles unités devront respecter les mêmes obligations légales que les installations classiques. Les propriétaires devront installer un compteur intelligent, déclarer leur installation à Sibelga, quel que soit son niveau de puissance, et utiliser du matériel homologué conforme à la norme C10/26. En revanche, le régulateur bruxellois Brugel ne délivrera pas de certificats verts pour les installations de type « plug & play ».

Sur le plan régional, Sibelga a également mis à jour en 2024 les prescriptions techniques CCLB111. L'objectif est de simplifier et standardiser les installations de plus de 30 kVA, réduisant ainsi les coûts de matériel et d'ingénierie pour les clients soumis aux obligations de télécontrôle.

Enfin, dans le cadre du développement du *smart grid* et en prévision des évolutions du réseau électrique belge et bruxellois, le seuil d'éligibilité au télécontrôle a été abaissé de 1 MW à 500 kVA. Cette mesure vise à mieux répartir les éventuelles limitations de puissance entre les unités de production industrielles en cas de congestion du réseau, tout en renforçant la surveillance en temps réel des unités de production connectées au réseau haute tension de Sibelga.



Partenaire des autorités

« Des services dédiés pour soutenir les pouvoirs publics à atteindre les objectifs climatiques. »

Près de

90%

de satisfaction pour le service **Rénovation globale**



RENOCLICK, LE GUICHET UNIQUE DE LA RÉNOVATION

Les pouvoirs publics ont sans conteste un rôle exemplaire à jouer dans la réduction de l'empreinte carbone du bâti à Bruxelles, avec un objectif fixé à 2040. Il est donc essentiel d'agir rapidement, car la rénovation complète des bâtiments publics s'étend sur plusieurs années. RenoClick est le guichet unique auprès duquel les pouvoirs publics régionaux, locaux et communautaires bruxellois peuvent solliciter, depuis 2022, un accompagnement de Sibelga pour tous leurs projets de rénovation durables de bâtiments publics tels que les écoles, crèches, bureaux, centres sportifs et culturels, bibliothèques, commissariats, maisons de repos, etc.

Il s'inscrit dans la stratégie régionale RENOLUTION et bénéficie du soutien financier de la Région de Bruxelles-Capitale et de NextGenerationEU. Cinq services d'accompagnement et d'expertise sont mis à leur disposition :

Un **outil de suivi des consommations d'énergie**, qui permet d'analyser les (sur)consommations, et donc d'identifier les bâtiments les plus énergivores. L'application Move, l'un des modules de cet outil, facilite la gestion de la reprise et de la remise des compteurs du parc locatif des pouvoirs publics. Une nouvelle version encore plus efficace est attendue en 2025. La **Feuille de Route**, a été créée pour structurer et prioriser les actions de rénovation ou d'amélioration énergétique, y compris en termes de coûts des travaux et de rentabilité énergétique. Cette nouveauté, qui vient compléter l'outil de suivi des consommations, a été présentée en décembre 2024 lors d'un événement dédié au retour d'expérience sur RenoClick. À cette occasion, Brulocalis, les CPAS de Bruxelles et d'Ixelles, la commune de Koekelberg, le SPRB et le SIAMU ont partagé leurs témoignages. Le service de **Rénovation globale** couvre des aspects tels que l'isolation, les châssis, les parachèvements, etc. Les premiers résultats de l'enquête de satisfaction auprès des pouvoirs publics concernés par la dizaine de projets en cours atteignent des scores proches de 90 %.

Quant au service de **Rénovations ponctuelles**, il concerne des travaux ciblés tels que les systèmes HVAC, l'installation de panneaux solaires ou la rénovation de toitures. En 2024, 18 projets de grande ampleur ont été entamés (notamment pour le SIAMU), pour la rénovation de toiture (10 000 m²) et la pose de panneaux photovoltaïques (1,5 mégawatt-crête sur 7 000 m²). Les projets de rénovation HVAC (par exemple, pour le CPAS de Bruxelles) sont, eux aussi, de plus en plus importants (427 000 € en moyenne). Environ 90 chantiers ont été réalisés depuis le lancement du dispositif, en favorisant les solutions décarbonées. Enfin, la **centrale d'achat d'énergie**, qui couvre plus de 10 000 points de consommation publics, simplifie les démarches liées aux contrats d'énergie.

« Avant le lancement des travaux, il est souvent nécessaire d'organiser le déplacement des activités pendant les travaux et d'obtenir les permis d'urbanisme. Sibelga a attribué, en 2024, les premiers marchés publics (accords-cadres) à des bureaux d'études et architectes, ainsi que le premier accord-cadre 'entrepreneurs'. Le premier marché entrepreneur test a été attribué pour rénover l'école HipHop School », déclare Thomas Raes, Head of Customer Account & Energy Transition Solutions, nommé depuis Chief Client & Market Officer.

Conformément au contrat de gestion encadrant la mission RenoClick, des spécificités durables doivent être prises en compte dans les rénovations globales, notamment dans le choix de matériaux de rénovation. Le projet étant soutenu par l'Union européenne, le principe DNSH (Do No Significant Harm - ne pas causer de préjudice important par rapport à six objectifs environnementaux fixés par l'UE) doit également être respecté. Fin 2024, plus d'une cinquantaine de bâtiments avaient déjà été visités pour évaluer le potentiel de rénovation.

MOBICLICK, 54 POUVOIRS PUBLICS ADHÉRENTS

La Région de Bruxelles-Capitale s'est engagée à atteindre des objectifs ambitieux en matière de climat et de qualité de l'air, notamment par l'interdiction des véhicules thermiques dans la capitale à compter de 2035. Les autorités bruxelloises sont, pour leur part, appelées à se lancer dès 2025 : depuis le 1er janvier, elles ne peuvent acquérir ou louer que des véhicules « zéro émission », qu'il s'agisse de voitures ou de MPV (véhicules multi-usages). Par ailleurs, elles doivent également installer des bornes de recharge

pour véhicules électriques sur 10 % des emplacements sur leurs parkings de bureaux, contre 5 % pour les parkings à usage public.

Afin de faciliter cette évolution, profiter de prix avantageux et bénéficier d'un accompagnement personnalisé, incluant l'installation, le raccordement et la maintenance des bornes de recharge, les pouvoirs publics bruxellois peuvent faire appel à la centrale d'achat MobiClick à laquelle 54 d'entre eux ont déjà adhéré. En prévision de ces obligations, l'activité de l'année 2024 a été soutenue : « Nous avons visité 26 sites, envoyé 22 offres, et réalisé l'installation de 88 points de charge répartis sur 16 projets », énumère Nicolas Spilleboudt, Green mobility project manager.

MISE EN LUMIÈRE DU PATRIMOINE ET BIODIVERSITÉ

En collaboration avec les communes, Sibelga apporte également son expertise pour la mise en lumière de nombreux bâtiments publics. « Nous collaborons, par exemple, avec Urban Brussels pour sublimer cinq bâtiments classés qui représentent la fine fleur de l'Art Nouveau bruxellois : l'Hôtel Hannon, l'Hôtel Van Eetvelde, la Maison Cauchie, le Musée Victor Horta et l'Hôtel Solvay. », souligne Madjid Teklal, Project Manager Illuminations et Coordinateur des Projets Urban.

Enfin, le projet *Bat light district* s'est vu décerné par le réseau *Lighting Urban Community International*, le prix *LUCI Cities & Lighting Award 2024*. Lancé en 2021, sous la houlette de la commune de Jette, ce projet pionnier a permis de tester plusieurs innovations, dont la modification de la couleur des luminaires, le long d'un couloir de vol des chauves-souris. Vingt espèces protégées de chauves-souris, répertoriées en Région bruxelloise, peuvent voir leur habitat amélioré grâce à des mesures d'éclairage urbain adaptées.

10000m²

de toitures rénovées dans le cadre du guichet unique RenoClick

Une entreprise engagée

« Des actions concrètes pour l'environnement, la communauté et le bien-être de nos équipes. »

PRÉPARER NOTRE RAPPORT CSRD

Sibelga a poursuivi la préparation de son premier rapport de durabilité qui sera publié en 2026, conformément à la directive européenne CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*). Après l'analyse de double matérialité réalisée en 2023 pour cerner les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance impactants pour Sibelga et ses parties prenantes, l'analyse d'écart (*gap analysis*) a permis d'identifier les données importantes non encore collectées.

« Nous avons établi, en discutant avec tous les départements, une feuille de route qui précise l'ensemble des données qualitatives ou quantitatives à collecter, environ 580 au total, ainsi qu'une liste des projets en cours pour faciliter la rédaction du rapport, en y mentionnant les projets les plus représentatifs. Grâce à quoi, nous sommes prêts à réaliser notre premier rapport », se félicite Martin Tombal, Sustainability Officer, qui fait partie de la nouvelle équipe ESG, mise sur pied en 2024. L'analyse de Taxonomie, une exigence réglementaire connexe à la CSRD pour classer la part durable des activités de l'entreprise, a été préparée en 2024 et sera effectuée en 2025.

MESURER NOTRE EMPREINTE CARBONE

Depuis 2019, Sibelga a mis en place un processus de mesure de son empreinte carbone selon le GHG Protocol, une norme internationale permettant de comptabiliser et de réduire les émissions de gaz à effet de serre, et évalue l'impact des différents projets sur la réduction de son empreinte. La tendance est positive et les chiffres seront rendus public en 2025 et répertoriés dans le rapport CSRD publié en 2026.

580

données à collecter pour préparer notre 1^{er} rapport de durabilité

MONITORER NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Le système européen d'échange de droits d'émission de carbone (ETS) a été élargi pour inclure de nouveaux secteurs. Le nouveau périmètre, appelé ETS2, couvre désormais les émissions liées aux transports et au chauffage des bâtiments, et impose le monitoring et le reporting des émissions dès 2025. En tant que fournisseur d'énergie aux clients protégés, Sibelga fait partie des entreprises concernées par le système d'échange de droits d'émission de dioxyde de carbone (CO2). Elle doit désormais disposer d'une autorisation d'émettre des gaz à effet de serre et devra acquérir des quotas pour couvrir les émissions de cette petite partie de ses activités.

« En 2024, le *Plan de surveillance* de Sibelga, nécessaire pour obtenir l'autorisation d'émission, a été défini et approuvé par Bruxelles Environnement. Nous remettrons, fin avril 2025, notre premier rapport sur nos émissions 2024. Et à partir de 2027, les autorisations d'émettre seront liées à l'achat de quotas mis aux enchères », précise Ona Vanden Bergh, Environmental & CSR Expert.

LA CYBERSÉCURITÉ PLUS QUE JAMAIS ESSENTIELLE

Depuis fin 2022, le SPF Économie a reconnu Sibelga comme opérateur de service essentiel conformément à la directive européenne NIS (Network and Information Security). Cette réglementation vise à renforcer la cyber-



sécurité au sein de l'Union européenne, en accordant une attention particulière aux secteurs stratégiques, tels que l'énergie, qui s'appuient sur des infrastructures informatiques et de télécommunications. Les gestionnaires de réseaux de distribution, dont Sibelga, sont donc directement concernés. Dès cette désignation, Sibelga a pris les devants en mettant en place un système de gestion de la sécurité de l'information. En 2023, elle a entamé un processus de certification pour répondre aux exigences de la directive NIS2, adoptée dans la législation belge en 2024. Cette nouvelle version élargit son périmètre en identifiant des « entités essentielles » plutôt que des « services », intégrant ainsi Sibelga dans son ensemble.

« Cela signifie que la cybersécurité est et reste une priorité à tous les niveaux de l'organisation. Nous devons mettre en œuvre des mesures de sécurité renforcées pour contrer d'éventuelles cyberattaques. L'objectif est d'obtenir la certification ISO 27000, une référence dans le domaine, d'ici 2027 », déclare Benjamin Domange, Head of Corporate Transformation & Information Security.

Cela passe notamment par une sensibilisation accrue des collaborateurs de Sibelga aux risques de sécurité informatiques dans leur travail quotidien et par l'investissement dans des outils de sécurité, comme des antivirus de nouvelle génération faisant appel à l'IA et à l'étude des comportements inhabituels.

En 2024, Sibelga a multiplié les initiatives de prévention, notamment en organisant quatre campagnes de lutte contre le phishing, contre une seule les années précédentes. De plus, les *Digital & Cybersecurity Days* ont proposé des ateliers et des activités, comme une escape room, adaptés à tous les niveaux de l'entreprise, du personnel technique aux membres du comité de direction. Sibelga a également participé à un exercice de gestion de crise organisé par le Centre de Cybersecurity belge (CCB), le point de contact national au niveau de la directive NIS2.

IA : MAÎTRISER L'INNOVATION EN TOUTE SÉCURITÉ

Sibelga s'adapte à l'évolution extrêmement rapide de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans son secteur. Une réflexion a été menée conjointement par les équipes chargées de l'architecture IT, de la cybersécurité et de la protection des données pour établir des recommandations, en vue de sélectionner un nombre limité d'outils de travail utilisant l'IA. Un impératif aussi bien en termes d'efficacité budgétaire que de cybersécurité – le risque de fuite de données confidentielles lors de l'utilisation de ces nouveaux outils ne doit pas être sous-estimé. La mise en œuvre de ces recommandations démarrera en 2025.

Sibelga a également lancé des projets-pilotes d'utilisation de l'IA, notamment au sein du contact center. Un assistant virtuel, conçu pour fournir des réponses

rapides et concrètes aux questions les plus courantes des clients, est actuellement en phase de test.

Dans le futur, l'IA pourrait être utilisée dans d'autres domaines et contribuer, par exemple, au niveau de la gestion des réseaux, à faire de la maintenance prédictive et réduire ainsi le risque de pannes.

VERDURISER NOTRE FLOTTE

Afin de diminuer son empreinte carbone, Sibelga continue de verduriser sa flotte de véhicules utilitaires. Remporté en 2024, le *Zero Emission Van Trophy*, décerné par Transportmedia Belgium et la FEBIAC, souligne nos efforts constants pour une mobilité plus durable à Bruxelles. Déjà 67 % de nos 450 véhicules utilitaires utilisent des carburants alternatifs (20 % sont de véhicules 100 % électriques, les autres roulent au CNG). Fruit de notre politique de mobilité douce, les déplacements en voiture ont diminué ces dernières années : 54 % des collaborateurs effectuent les déplacements domicile-travail en voiture (contre 62 % en 2020), 32 % en transports en commun et 12,5 % à vélo.

« Une vingtaine de nouveaux véhicules utilitaires légers électriques ont été livrés en 2024 pour nos relevés de compteurs et nos surveillants de chantier, ainsi que 24 camionnettes ID. Buzz pour nos techniciens. De plus, les utilisateurs de notre flotte de vélos partagés et utilitaires ont parcouru plus de 4 000 km en un an, notamment pour effectuer des tournées à proximité ou se rendre à des rendez-vous en centre-ville », ajoute Grégory Navet, Mobility, Fleet & Tools Manager.

Signalons enfin la présence de plus de 80 points de charge sur notre parking, dépassant les obligations du plan régional CoBrACE qui s'appliqueront dès 2025 pour les parkings semi-publics.

ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS

Au cœur d'un marché de l'emploi belge fortement concurrentiel, Sibelga, se trouve confrontée à la réalité d'une pénurie de talents sur le marché. La nécessité de se démarquer des autres employeurs pour attirer de nouveaux collaborateurs est ainsi primordiale.

Le renforcement de l'Employer Branding a ainsi constitué un axe majeur de la stratégie RH en 2024. Sibelga a multiplié les initiatives en participant à des événements à forte visibilité tels que le Bright Festival, les 20 km de Bruxelles, le Memorial Van Damme et le match de

football Anderlecht-Union saint-gilloise. En parallèle, quatre *Selection Days* ont été organisés pour recruter notamment des profils techniques, et un premier évènement avec les ambassadeurs actifs de Sibelga s'est tenu en présence du Directeur général et de la Directrice des ressources humaines.

216

nouveaux talents (+14 % de recrutement)

Cette stratégie d'attractivité a d'ailleurs été récompensée : Sibelga s'est classée dans le Top 5 des employeurs les plus attractifs dans l'enquête Employer Branding de Randstad, une distinction qui souligne sa position parmi les entreprises les plus appréciées par les talents. De plus, elle a également été certifiée Top Employer pour la 13e année consécutive.

« En 2024, le volume des 5 200 candidatures reçues a progressé de 13 % et nous avons recruté 216 nouveaux talents (+14 % par rapport à 2023) et la page *Jobs* du site web a enregistré un nombre de visiteurs en hausse de 94 % », détaille Jan De Bruyne, Responsable Recrutement & Sélection.

L'innovation technologique joue un rôle croissant dans les méthodes de travail. Par ailleurs, afin de soutenir la formation des futurs techniciens, un projet innovant a été déployé en collaboration avec des partenaires du monde éducatif. Il s'agit d'un projet en réalité virtuelle qui permet désormais aux étudiants de tester leurs connaissances en électricité dans un environnement immersif. Ce logiciel pédagogique, conçu pour renforcer l'apprentissage des compétences techniques, a vu le jour grâce au soutien du comité exploratoire.

En outre, d'autres collaborations ont été établies, notamment avec Green Energy Park, une spin-off de la VUB spécialisée dans la distribution et la transition énergétique, ainsi qu'avec BTeCH, un centre de formation bruxellois qui participe activement à la formation des techniciens. La collaboration avec l'Institut Cardinal Mercier a, quant à elle, été reconduite pour renforcer les liens avec l'enseignement technique.

L'année 2024 témoigne ainsi d'une dynamique forte en matière de recrutement et de formation, portée par des innovations technologiques, des partenariats stratégiques et des actions ciblées en Employer Branding.

DÉVELOPPER UNE CULTURE DE LEADERSHIP

Le projet Gotobe a pris fin en 2024 lors des *Gotobe Days* proposant diverses activités telles que des séances de coaching et des partages d'expérience. Cette initiative a permis d'intégrer la pratique du leadership dans la culture d'entreprise de Sibelga, avec un effet positif sur la collaboration interpersonnelle et inter-équipes. Il contribue à cette culture essentielle au développement, à la performance et au bien-être des collaborateurs. « L'enquête *Dis-nous tout* a également été menée avec un excellent taux de participation de 63 % pour évaluer l'engagement et la satisfaction professionnelle au sein de l'entreprise. Les résultats sont en cours d'analyse », relate Benjamin Alen, Manager People Strategy & Change.

VEILLER À LA SÉCURITÉ ET AU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Chaque année, Sibelga multiplie les initiatives en termes de prévention des accidents du travail et de bien-être des collaborateurs.

Parmi les initiatives du plan de prévention 2024, la *Semaine du stop* a rencontré un vif intérêt. Elle a consisté à visiter des chantiers réalisés par des sous-traitants pour vérifier le respect des règles de sécurité.

Autre nouveauté, le changement de prestataire externe de médecine du travail – environ 600 personnes sont soumises à la visite médicale chaque année. Cela a permis de réanalyser avec un œil neuf les risques des nombreux métiers de l'entreprise.

-38%

d'accidents du travail en cinq ans

« Les taux de fréquence et les taux de gravité des accidents du travail en 2024 sont les meilleurs depuis une dizaine d'années. Si nous pouvons nous réjouir de cette évolution, nous avons toutefois eu à déplorer un accident grave lors de la coupure d'un branchement gaz. Il ne faut jamais oublier qu'effectuer des travaux sur des réseaux de gaz ou d'électricité comporte des risques élevés, ce qui doit nous inciter à rester extrêmement vigilants », relève Magali Rosselle, Manager Safety Experts & Administration.

À ce propos, un nouveau simulateur de court-circuit, développé par le Technology Center, a été intégré au parcours de formation de base en électricité.

Au niveau du bien-être au travail, une nouvelle coach externe est chargée de prendre contact avec les absents de longue durée pour entretenir le lien avec Sibelga et favoriser le retour au travail dans les meilleures conditions. Les collaborateurs peuvent également faire appel à elle pour évoquer leurs souhaits d'évolution de carrière ou de stress, dans un souci de prévention du burnout.

VOTER POUR UN NOUVEAU LOOK

Les techniciens ont voté pour la couleur des nouveaux vêtements de travail qui feront leur apparition en 2025 : ils seront gris avec des bandes réfléchissantes et toujours plus pratiques en termes de sécurité. Les vêtements disposeront d'un emplacement pour les genouillères et de lanières pour fixer à la veste un détecteur de monoxyde de carbone et une lampe.

DES ÉQUIPES ENGAGÉES

Parmi les actions sociales menées chaque année par les collaborateurs de Sibelga, citons les dons du sang et une première : le *River CleanUp Challenge*. Pas moins d'une quarantaine de collaborateurs ont brillamment relevé le défi en ramassant une masse de déchets aux abords du canal qui borde le site de Sibelga, Quai des Usines.

Regards croisés sur 2024

KARINE SARGSYAN

Cheffe de service
Juridique chez Brugel

Chaque année, nous modifions le Règlement technique de la gestion du réseau de distribution pour intégrer les évolutions du marché et les évolutions législatives. En 2024, l'un des sujets de réflexion a, par exemple, été l'intégration des unités de stockage (batteries) dans le réseau et dans les communautés d'énergie. Nous collaborons avec Sibelga de manière très constructive, en mettant toujours en avant les intérêts des clients. Cela se passe sous forme d'ateliers thématiques et multidisciplinaires, auxquels d'autres parties prenantes participent parfois (fournisseurs d'énergie, associations de consommateurs...). Le fait de rassembler des juristes, mais aussi des ingénieurs, des conseillers tarifaires, etc. permet de prendre en compte l'ensemble des points de vue et la faisabilité des adaptations proposées.



GRÉGORY VAN EERDENBRUGGHE

Cofondateur de
communauté d'énergie
Illuminons notre quartier

Illuminons notre quartier est la première communauté d'énergie autorisée par Brugel et active dans les 19 communes bruxelloises. Nous sommes déjà 230 membres avec des profils très différents : particuliers, copropriétés (17), restaurateurs, commerçants, églises... Notre croissance est forte car le partage d'énergie est vraiment « win-win », tant pour les membres-producteurs (qui revendent leur électricité plus cher qu'à un fournisseur classique) que pour les membres-consommateurs (qui achètent l'électricité moins cher que chez un fournisseur classique). Nous sommes presque devenus des collègues de Sibelga vu nos contacts très fréquents et l'envie commune d'avancer vers la transition énergétique. En 2025, nous démarrerons une activité de partage dédiée aux ASBL.



JÉRÉMY HELLEMANS

Directeur général,
Bruxelles-Energie

Après une première expérience réussie, en solo, pour chauffer le centre commercial Docks Bruxsel et les Serres Royales de Laeken, à partir de la chaleur résiduelle dégagée lors de l'incinération des déchets (4,5 km de tuyaux), nous avons fait appel à Sibelga pour développer un projet de réseau de chaleur plus étendu, vers Neder-Over-Heembeek. Poser des tuyaux en pleine ville nécessite en effet un savoir-faire que nous n'avons pas. La synergie entre les équipes est excellente et dans un domaine innovant comme celui des réseaux de chaleur, il est crucial de pouvoir combiner différentes expertises et différents points de vue.



JIMMY MENDOZA

Technicien Smart meters,
Sibelga

Il y a 11 ans, j'ai quitté le Pérou pour commencer une nouvelle vie en Belgique. J'ai appris le français, puis je me suis formé en électricité à l'Institut Technique Supérieur Cardinal Mercier. Ensuite, j'ai été recruté chez Sibelga pour le grand projet Smart meters et depuis, j'installe des compteurs intelligents. J'ai réussi plusieurs formations internes et j'apprécie vraiment que chez Sibelga, on peut évoluer dans sa carrière et qu'il y a beaucoup de solidarité entre collègues. J'aime aussi les contacts avec les clients. Nous sommes là pour leur rendre service.



LAUREN KOLINSKY

Utilisatrice de l'app
My Sibelga

L'application My Sibelga me permet d'avoir une excellente vue sur mon prélèvement d'électricité et sur l'injection de mes panneaux photovoltaïques. En observant sur l'app les données de la veille fournies par mon compteur intelligent, j'ai facilement pu adapter mes habitudes pour maximiser mon autoconsommation et optimiser mes factures. Par exemple, je fais tourner mes machines à laver aux moments où j'observe un trop-plein de production. J'ai aussi appris à doser ma consommation : au début, en mettant trop de machines en route à la fois, je dépassais ma production d'électricité et je prélevais au tarif d'heures pleines. Je sais maintenant intuitivement les usages à utiliser en priorité en fonction de la météo. C'est vraiment efficace.



CORINNE FRANÇOIS

Directrice générale de
Brulocalis

Suite à l'acquisition d'un nouvel immeuble, une maison de maître du 18e siècle, Brulocalis aménage ses futurs bureaux autour du concept de la « Maison des Pouvoirs Locaux », un espace de bureaux, formations et rencontres pour les élus et agents des communes et CPAS bruxellois. Grâce au programme RenoClick et aux primes de Bruxelles Environnement, nous bénéficions d'un accompagnement de Sibelga depuis 2024 sur cette rénovation qui vise une performance énergétique optimisée, incluant isolation, pompes à chaleur, ventilation, panneaux solaires, toitures vertes et récupération d'eau de pluie.







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