Eté 2015

LA RÉPONSE À VOS QUESTIONS SUR L'ÉNERGIE À BRUXELLES

# energuide.be

Comment Bruxelles est-elle alimentée en électricité ?

Une véranda bien conçue augmente votre confort

La piscine du Calypso énergétiquement rénovée

Dossier eau chaude p. 10

# De l'eau chaude au meilleur coût

by Sibelga

## Qui contacter ?

➜ Odeur de gaz
- Sibelga 0800 19 400

➜ Panne d'électricité
- Sibelga 02 274 40 66

➜ Panne d'éclairage public
- Voiries communales: en ligne sur www.sibelga.be ou 02 274 40 66
- Voiries régionales: bruxellesmobilite@sprb.irisnet.be ou 0800 94 001

➜ Problème de facture
- Contactez d'abord votre fournisseur
- Si nécessaire, le Médiateur Energie : 02 211 10 60 Ou encore, Brugel : 0800 97 198

➜ Choisir un fournisseur d'énergie
- www.brusim.be, le simulateur bruxellois

➜ Obtenir une prime Energie
- www.bruxellesenvironnement.be

➜ Suggestions ou remarques ?
- redaction@energuide.be

### TARIFS SOUS CONTRÔLE

# Sibelga fait **sa part**

**Votre magazine d'été débarque dans vos boîtes aux lettres, pour vous donner envie de douches, de soirées au grand air et de détente.**

Avec les beaux jours, vous vous préoccupez moins de savoir combien va vous coûter votre chauffage ou votre éclairage. Mais chez Sibelga, on s'en soucie toute l'année. Du moins pour la partie qui nous concerne : le tiers du montant de votre facture d'électricité couvre en effet les frais de distribution, notre métier. Pour le gaz, il s'agit d'un quart.

Et de ce côté, bonne nouvelle : après avoir été gelés de 2012 à 2014, les tarifs de distribution vont légèrement diminuer : – 1,7% pour l'électricité et – 4% pour le gaz. Sur ce point, les Bruxellois ont plus de chance que les habitants de Flandre et de Wallonie... Un traitement de faveur ? Non, plutôt le résultat de notre gestion très serrée des tarifs. Et notre volonté de lisser les coûts en les étalant dans le temps pour assurer la stabilité.

Et cela va durer : de 2016 à 2019, la légère augmentation des tarifs de distribution restera en ligne avec l'inflation. L'été commence bien, non ?

Bonne lecture,

L'équipe Energuide

## Bientôt chez vous pour relever les compteurs

Pour calculer le montant de votre facture, votre fournisseur d'énergie a besoin de connaître votre consommation exacte. Il faut donc relever les compteurs. Chaque mois, nous faisons le tour des compteurs de 2 ou 3 des 19 communes de Bruxelles. Puis, nous envoyons les index relevés aux fournisseurs. Alors bientôt chez vous ?

**Juillet**

➜ 1080
Molenbeek-Saint-Jean (2e partie)

➜ 1030
Schaerbeek (2e partie)

**Août**

➜ 1080
Molenbeek-Saint-Jean (3e partie)

➜ 1040
Etterbeek

**Septembre**

➜ 1050
Ixelles

Pour une recherche par rue ou un aperçu complet du calendrier des relevés, surfez sur: **www.sibelga.be**

# D'ici peu, **une nouvelle étiquette énergie** pour les appareils de chauffage

**À partir du 26 septembre 2015, tous les chauffe-eau et appareils de chauffage vendus en Europe devront porter une nouvelle étiquette énergétique.** Elle donnera des informations sur les performances et l'efficacité énergétique de l'appareil, ses émissions sonores et de chaleur. Les normes énergétiques seront également revues à la hausse : pour être vendues dans le commerce, les chaudières (gaz ou mazout) devront atteindre une efficacité énergétique d'au moins 86 %.

Cette réglementation découle de la directive européenne « écodesign ». Son objectif : réduire la consommation d'énergie et les émissions de $CO_2$, en informant le citoyen sur l'efficacité des équipements qu'il achète.

# Simuler votre présence pour **tromper les voleurs**

**Les cambrioleurs veulent toujours agir vite et sans être dérangés. Tout ce qui contrarie ces deux conditions pour un « travail bien fait » diminue vos risques d'être cambriolé.** En votre absence, il est facile de simuler une présence avec la complicité de l'électricité ! Votre électricien peut ajouter dans votre tableau de distribution une minuterie qui actionnera les volets électriques dans une plage horaire que vous définirez. Comme l'heure exacte sera aléatoire, il sera plus difficile de deviner la supercherie. Complétez l'illusion en branchant une radio et quelques lampes individuelles sur des prises programmables (en vente partout). Et si vous avez un aspirateur-robot, il pourrait même donner l'impression d'une intense activité ménagère !

# **Prises télécommandées** : une arme anti-gaspi

Chacun le sait, le mode veille est une source de gaspillage d'énergie. Pourtant, au quotidien, ce n'est pas pratique de devoir penser à débrancher toutes les fiches des appareils concernés, surtout si elles sont difficiles d'accès, sous un meuble ou derrière un fouillis de câbles.

Un gadget simple et pas cher peut vous faciliter la vie : on trouve dans tous les magasins de bricolage et d'électroménager des prises dotées d'un interrupteur avec télécommande, qu'on ajoute sur une prise existante. D'un simple bouton, on peut ainsi mettre hors tension à distance l'appareil branché sur cette prise.

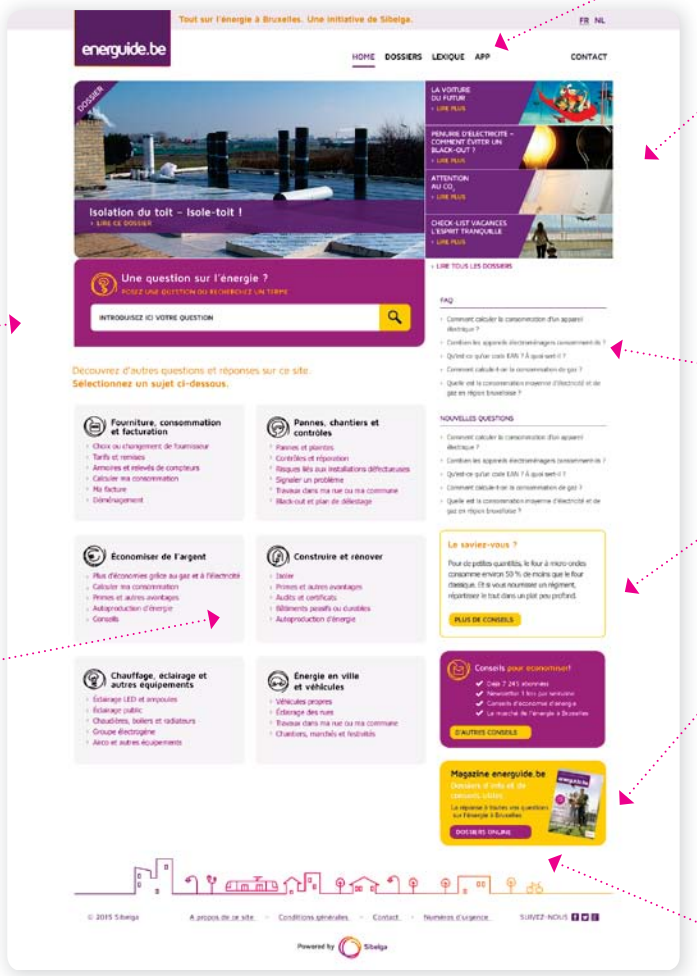
Et si c'est un bloc multiprises qui est raccordé, on coupe l'alimentation de tout, d'un seul geste. Certaines sont même pilotées par smartphone.
Un exemple d'utilisation ? Raccordez télévision, décodeur (un gros consommateur), vidéo, home-cinema, etc., sur une seule multiprise télécommandable.

# www.energuide.be
## Nouveau look, nouvelles fonctionnalités

1 Le style graphique se rapproche de celui du **SITE DE SIBELGA** : « un air de famille » revendiqué !

2 **NOUVEAU** : **le site S'ADAPTE** automatiquement à tout écran (tablette, smartphone, PC)

3 Retrouvez L'**APP** pour suivre vos consommations




4 **NOUVEAU : les « DOSSIERS »** : ils regroupent questions-réponses, infographies, témoignages et conseils autour d'un thème commun

5 Les **QUESTIONS** les plus lues des 7 derniers jours

6 **« Le saviez-vous ? »** : un conseil différent à chaque connexion

7 Visualisation du **DERNIER MAGAZINE** paru, avec son sommaire et un accès direct à la bonne page

8 Et **tous les anciens NUMÉROS ARCHIVÉS** restent disponibles

9 **SIX CATÉGORIES DE QUESTIONS** regroupées par thème pour trouver plus facilement votre réponse

10 Et toujours la possibilité de poser **VOTRE PROPRE QUESTION**

**En ligne, c'est encore mieux ! Venez y trouver la réponse à vos questions sur l'énergie à Bruxelles.**

# Que faire en cas de **difficulté de paiement ?**

Vous êtes un client résidentiel ? Vous avez des difficultés financières et votre fournisseur vous a envoyé une mise en demeure ? Ne laissez pas le problème s'aggraver. Demandez sans tarder le statut de « client protégé » à votre CPAS. Si vous répondez aux conditions d'octroi, le contrat avec votre fournisseur commercial sera suspendu et Sibelga vous fournira de l'électricité au tarif social. Un limiteur de puissance à 2 300 watts devra être placé sur votre compteur (ou 4 600 watts sur demande du CPAS).

## Voici les tarifs sociaux appliqués :

| | Prix de l'électricité hors TVA 6 % | Prix du gaz hors TVA 21 % |
|---|---|---|
| Prix normal | 0,1354 €/kWh | 0,0324 €/kWh |
| Prix bihoraire jour | 0,1393 €/kWh | |
| Prix bihoraire nuit | 0,1098 €/kWh | |
| Prix exclusif nuit | 0,0631 €/kWh | |

➜ pour plus d'infos, appelez le SPF Economie au 0800 120 33
➜ rendez-vous sur http://soctar.belgium.be

Tarifs valables de février à juillet 2015 inclus hors cotisation fédérale et surcharges.

# Rallonge électrique à l'extérieur : pratique et sans risques !

**Barbecue, musique, éclairage, outils de jardins électriques, … les occasions sont nombreuses de tirer une rallonge à l'extérieur pour des activités au grand air. C'est bien pratique mais votre premier souci doit rester… votre sécurité.**

## CHECK-UP SÉCURITÉ

Voici un bon moment que votre rallonge électrique n'a plus servi. Et si on commençait par un check-up sécurité :

- Isolant du câble en bon état sur toute la longueur ?
- Prise et fiche intactes, avec borne de terre, de préférence modèle à étanchéité renforcée (IP44), en caoutchouc ?
- Raccord câble-fiche en bon état et prises avec serre-câble inclus ?

Votre rallonge est bonne pour le service. S'il vous en faut deux bout à bout, un petit truc : faites un nœud (non serré) avec les deux brins avant connexion. Ou utilisez un boîtier étanche qui enferme le raccord tout en le bloquant pour éviter la déconnexion (en magasin de bricolage).
Si votre rallonge est bobinée sur un enrouleur ou sur elle-même,

© Brennenstuhl

déroulez-la entièrement avant de la mettre sous tension : cela évitera la surchauffe avec risque de fonte du câble dû à l'effet d'induction électromagnétique.

## UNE RADIO, UN GRIL, UNE LAMPE…

Si vous avez besoin de raccorder plusieurs appareils, n'utilisez pas de « dominos » (interdits à la vente), mais un bloc multiprises. Vérifiez que la puissance cumulée de tous les appareils raccordés ne dépasse pas la puissance maximale que peut supporter le bloc et le câble (c'est inscrit dessus, par ex., 2 500 W).
Notez qu'il existe des enrouleurs avec bloc multiprises inclus et protection contre la surchauffe. Même vérification pour le câble : préférez une rallonge de section 2,5 mm² prévue pour 16 ampères (A) à celles de 1,5 mm², limitées à 10 A.

## ET S'IL PLEUT ?

Si le câble est en bon état, la pluie ne l'affectera pas. Mais pas question de laisser fiche et prise traîner sur le sol mouillé. Encore une fois, optez pour un boîtier étanche.

Si des véhicules doivent rouler sur le câble, placez de part et d'autre une planche un peu plus épaisse que le câble. Ce petit pont protégera l'isolant contre l'écrasement et la rupture.

## Éclairage de jardin : pas d'installation durable avec rallonge

Tirer une rallonge pour un éclairage d'un soir n'est pas un problème. Mais pas question de la laisser à demeure. Des consignes particulières d'installation s'appliquent.

Pour en savoir plus, tapez « éclairage de jardin » sur Energuide.be

# Véranda : bien conçue, elle augmente **votre confort**

**En ville, où la lumière manque parfois dans les logements, la véranda peut apporter un vrai bénéfice en apports solaires et en plaisir de vivre. Un simple balcon peut aussi se transformer en verrière.**

La publicité nous fait rêver à « une pièce supplémentaire », mais en fait la véranda idéale doit être conçue comme un espace intermédiaire, non chauffé, séparé de la maison par une cloison isolée. Idéalement, c'est un mur massif qui servira à accumuler de la chaleur ou de la fraîcheur. Il sera percé d'une double porte-fenêtre par exemple.

Fermée en été et en hiver, celle-ci protégera l'habitation de la chaleur ou du froid régnant dans la véranda. Ouverte entre saisons (c'est-à-dire la plupart du temps chez nous), elle apportera un complément de chaleur solaire gratuite et une belle lumière.

En ville, on n'a pas toujours le choix de l'orientation d'une véranda. Selon les possibilités d'implantation, on aura :

- au Nord : lumière homogène, la préférée des artistes, mais pas de gain de chaleur entre saisons, jamais de soleil direct.
- au Sud : lumière violente. Impraticable en été, la véranda doit être fortement ventilée et protégée par un écran solaire. En hiver, le moindre rayon la rendra agréable.
- à l'Est : belle lumière du matin qui invite aux petits déjeuners prolongés. Pas de surchauffe, pas d'inconfort.
- à l'Ouest : orientation très chaude car le soleil de l'après-midi est très fort. Risque de surchauffe en été. Très agréable en arrière-saison.

Attention, n'envisagez pas de construire une véranda sans permis d'urbanisme.

## Quelles plantes dans la véranda ?

Les hôtes privilégiés : bananier, oranger et autres agrumes, orchidées, cactus, philodendron, anthurium, yuccas, palmiers, ananas décoratif, papyrus, bougainvillées, vignes, figuier... La plupart des plantes d'intérieur peuvent passer l'hiver dans la véranda pour autant qu'il n'y gèle pas.

De quoi mettre un peu d'exotisme dans votre intérieur !

# Lave-linge et sèche-linge : programmez pour économiser !

**Ces deux machines sont parmi les plus grosses consommatrices d'électricité de votre ménage. Mais elles n'ont pas besoin de votre présence. Alors faites-les tourner au bon moment avec un programmateur inclus ou externe à la machine !**

ECONOMISEZ DE 10 % À

## 30 %

### Vous avez un compteur bihoraire ?

Faites tourner vos machines pendant les heures creuses (entre 22/23h et 7/8h) et les week-ends. Pour connaître les heures creuses d'application dans votre commune : www.sibelga.be > tarifs > tarif bihoraire

ECONOMISEZ JUSQU'À

## 40 %

### Au quotidien

Choisissez un produit qui permet le lavage à basse température. Sélectionnez un programme « éco » (30 à 40% d'économie). Remplissez bien la machine à laver mais pas trop le sèche-linge. Faites sécher sur un fil en extérieur quand c'est possible. Récupérez l'eau de condensation du sèche-linge pour le fer à repasser (en la filtrant avec un filtre à café pour éliminer les fibres textiles).

ECONOMISEZ JUSQU'À

## 50 %

### Vous achetez une nouvelle machine ?

Préférez celles portant l'étiquette A+++ et dotée d'un programmateur. Choisissez une machine à vitesse d'essorage élevée (1.600 t/min). Pour le sèche-linge, n'oubliez pas la prime de Bruxelles-Environnement (jusqu'à 50% de la facture).

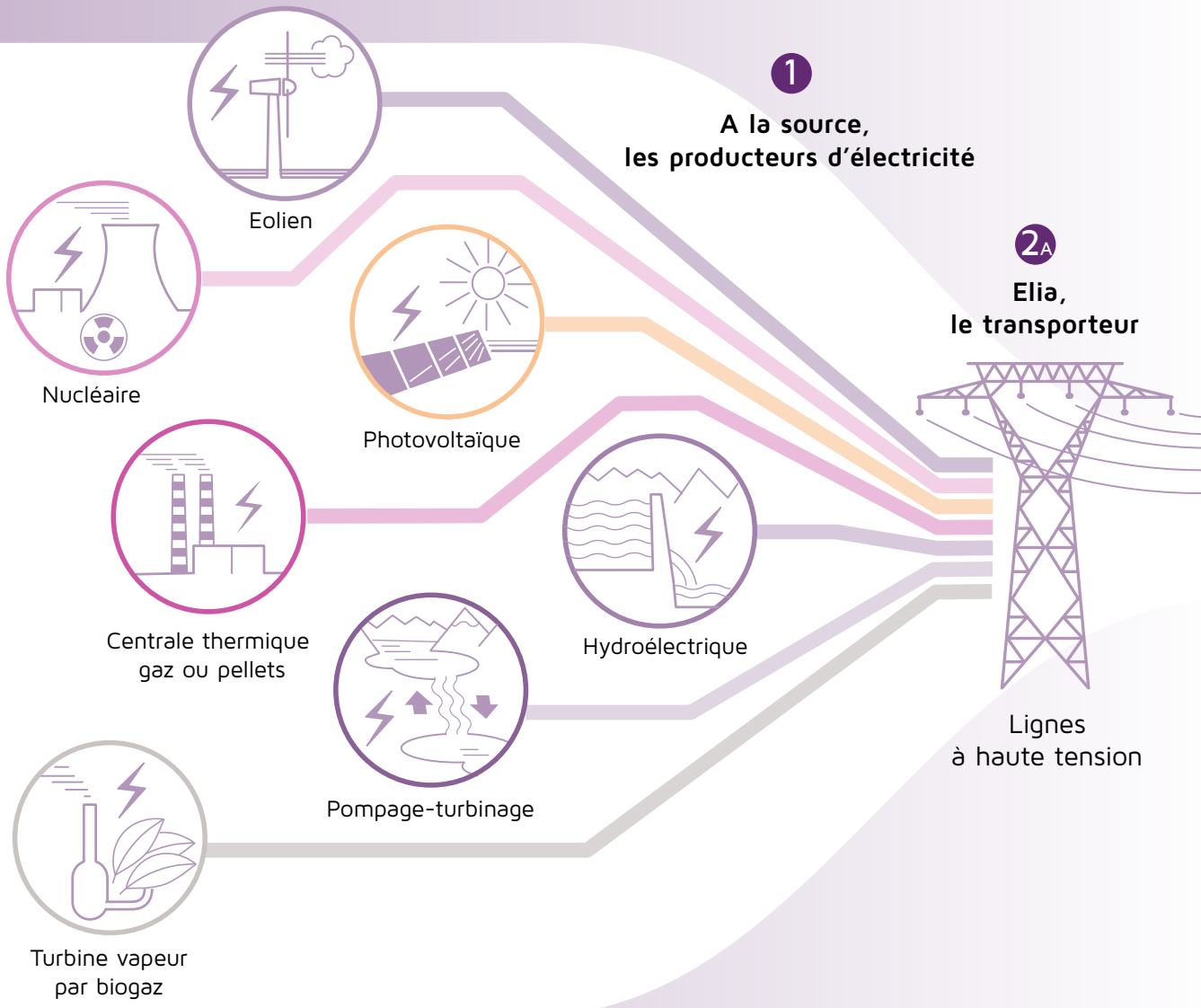
ECONOMISEZ JUSQU'À

## 100 %

### Vous avez des panneaux photovoltaïques ?

D'avril à octobre, faites tourner vos machines en milieu de journée, quand vos panneaux produisent au maximum. Certaines consomment même à l'arrêt. N'hésitez pas à les débrancher.

# Comment **Bruxelles** alimentée en

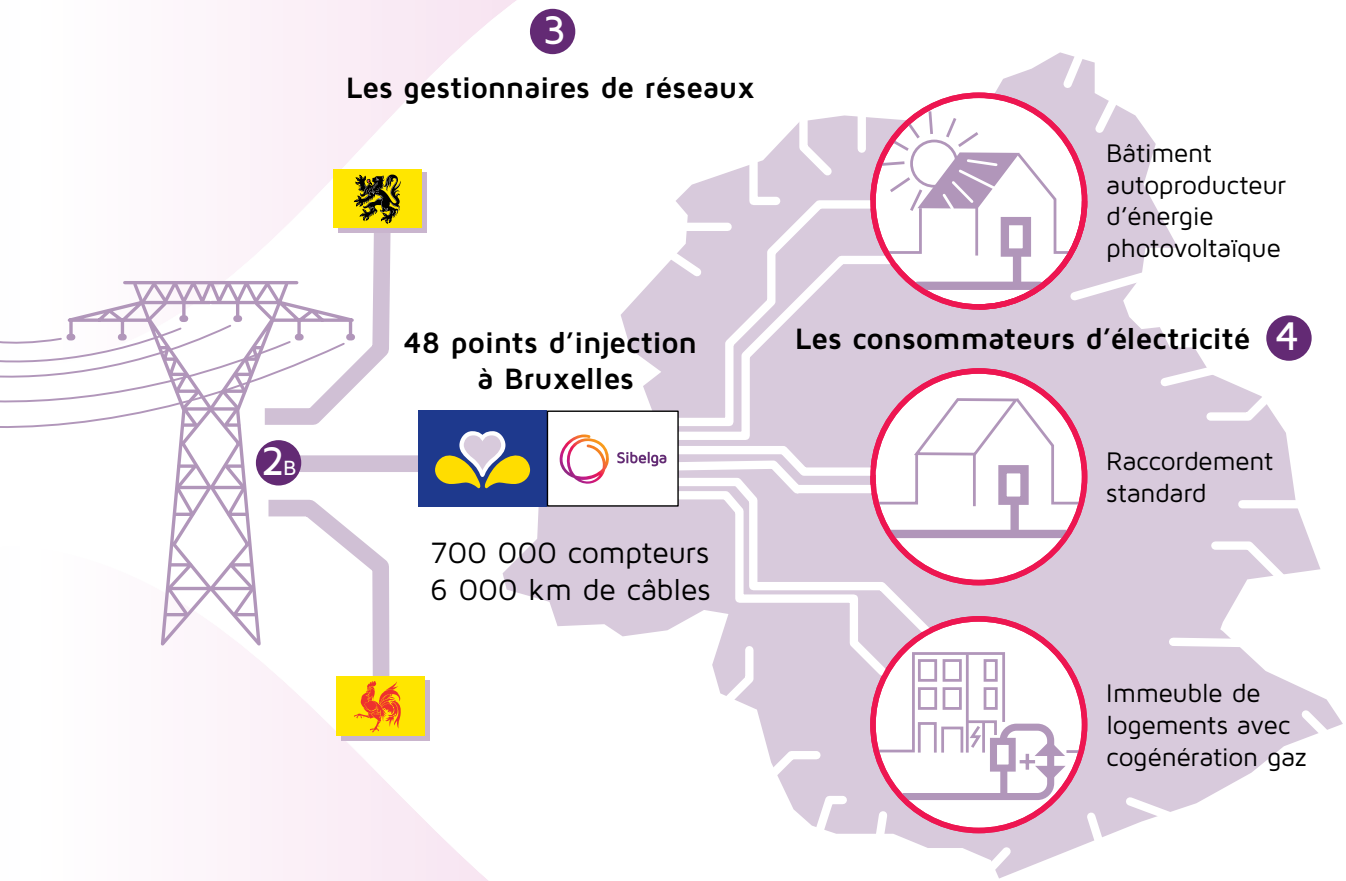



1 Les producteurs sont des industriels qui **"fabriquent" l'électricité** en grandes quantités et de diverses manières, fossiles, nucléaire ou renouvelable. Ces producteurs sont localisés en Belgique et partout en Europe.

2A Chaque producteur belge ou étranger **livre son électricité** au transporteur Elia.

2B **Elia achemine l'électricité vers les gestionnaires de réseaux** de distribution de tout le pays.

# est-elle **électricité** ?




3 Sibelga est le gestionnaire du réseau de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale. **Elle reçoit l'électricité haute tension d'Elia, elle la transforme et la livre à une tension plus faible au compteur de chaque Bruxellois**.

4 **Certains consommateurs produisent une partie de leur propre électricité** par panneaux photovoltaïques ou par cogénération. En cas d'excès de production, ils l'injectent sur le réseau de Sibelga qui la redistribue aux autres consommateurs.

PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE

# De l'eau chaude au meilleur coût

**De l'eau chaude, disponible à tout instant, pour votre confort et votre plaisir : une facilité qui se paie. Mais en choisissant bien la façon de chauffer l'eau, la dépense peut passer d'excessive à très abordable… et très écologique.**

Il existe deux façons d'avoir de l'eau chaude : instantanément ou par stockage. Chaque système a ses avantages et ses limites.

## LE CHAUFFE-EAU, FLEXIBLE ET RAPIDE

Il peut produire indéfiniment (contrairement au boiler) mais son débit est plus faible. Il convient bien pour un robinet isolé ou plusieurs très rapprochés. Il est économique à l'achat comme au fonctionnement (pas de pertes puisque pas de stockage) et existe en petits modèles, pour un seul évier isolé par exemple.

Cet appareil fonctionne surtout au gaz, ou à l'électricité pour les modèles d'appoint. On peut envisager une chaudière murale mixte (eau chaude sanitaire instantanée et eau chaude de chauffage) pour les appartements et petites maisons.

Chauffe-eau

Boiler

Panneaux solaires thermiques

## LE BOILER, POUR DE GRANDES QUANTITÉS

Le stock peut assurer la douche d'une famille, mais quand il est vide, il faut attendre que la réserve se reconstitue. Il est plus encombrant et plus cher à l'achat, mais peut être alimenté en chaleur de diverses façons, certaines plus économiques :

- à l'électricité directe (de préférence bihoraire) : c'est le plus cher à l'usage
- au gaz : moins fréquent
- couplé à la chaudière (gaz, mazout, pellets). Inconvénient : en été, la chaudière reste en service. Or elle devient surdimensionnée pour un besoin de chaleur limité à quelques douches. Elle fonctionnera dans de mauvaises conditions de rendement et s'usera plus vite.
- par panneaux solaires thermiques, qui vous fourniront gratuitement 60 % de votre consommation d'eau chaude, et seront couplés à une chaudière pour l'appoint.

### Trop chère veilleuse

Une veilleuse au gaz consomme environ 120 m³ par an, soit environ 1 200 kWh qui coûteront 72 €*. Adapter un appareil existant n'est pas intéressant car tout le bloc d'alimentation gaz doit être remplacé. C'est coûteux et parfois techniquement impossible.

Retrouvez tous les détails sur Energuide.be

## BOILER ⊕ POMPE À CHALEUR ⊕ PHOTOVOLTAÏQUE ⊖ LE TIERCÉ GAGNANT

Cette dernière innovation est promise à un bel avenir : il s'agit d'un boiler où le chauffage de l'eau est assuré par une micro-pompe à chaleur.

Pour cela, celle-ci prélève de la chaleur gratuite dans l'air ambiant d'une pièce non chauffée. Pour 1 kWh d'électricité payante qu'elle consomme, elle récupère jusqu'à 4 kWh de chaleur gratuite. Et si, en plus, l'électricité est produite par des panneaux photovoltaïques, l'énergie consommée est gratuite.

© Ariston

**Les pompes à chaleur sanitaires s'adaptent à toutes les configurations et sont aussi faciles à installer qu'un chauffe-eau électrique.**

L'idéal est de coupler ce boiler avec la chaudière : en été, la chaudière est coupée et la pompe à chaleur produit l'eau chaude. En hiver, la pompe à chaleur est arrêtée et c'est la chaudière qui chauffe l'eau via un serpentin installé dans le boiler.

Ce système est encore un peu cher (compter 2 500 € HTVA placement compris), mais il s'amortit en quelques années, et les prix baissent peu à peu.

* base de calcul : 0,06 €/kWh

# Ils n'hésitent pas à « réinventer l'eau chaude »

**Le Foyer Anderlechtois a mené entre 2006 et 2008 un grand projet de rénovation d'un immeuble situé dans le quartier de la rue des Droits de l'Homme. Au cours des travaux, le Foyer Anderlechtois a accordé une attention spéciale à la gestion de l'eau chaude sanitaire du bâtiment.**

Sami Naouar, ingénieur Responsable Énergie, détaille les différents aspects eau chaude du projet de rénovation : « Nous avons installé 20 panneaux solaires thermiques pour préchauffer l'eau. En été, ces panneaux suffisent presque à couvrir la demande des locataires et à garantir une température suffisante à l'eau chaude. C'était quasiment le cas en 2014.

En complément, une chaudière gaz haut rendement de dernière génération prend le relais. Celle-ci est exclusivement réservée à l'eau chaude sanitaire. Car nous avons choisi de dissocier les deux réseaux : chauffage et eau chaude sanitaire. Cela nous permet de suivre précisément la consommation. Et les coûts qui y sont liés. »
Les gestionnaires ont également mis l'accent sur l'entretien avec une maintenance poussée de chaque élément clé : les ballons de stockage d'eau chaude, les circulateurs et la régulation de l'installation. « Là aussi, nous avons pu réaliser de belles économies sur la consommation d'énergie.

**Sami Naouar**
Ingénieur Responsable Énergie
au Foyer Anderlechtois

Enfin, la nuit, nous diminuons légèrement la température de circulation de l'eau (de 58 à 53°C) au cours des heures de faible demande, entre minuit et 5 h du matin. Sans baisse de confort pour les usagers, mais avec une baisse de consommation réelle. » Et qui dit baisse de consommation dit baisse des charges pour les locataires !

PAS D'EAU CHAUDE SANS EAU

# Consommer moins **d'eau chaude** sans diminuer son confort

**L'eau chaude n'est jamais gratuite ! Alors autant soulager votre portefeuille et le climat en adoptant de bonnes habitudes.**

LA PLUS UTILE : prendre une douche (30-40 l) plutôt qu'un bain (100-120 l). Ensuite installer une douchette économique à la douche et un limiteur de débit aux robinets, traquer les fuites et les robinets qui gouttent, ne pas laisser couler inutilement l'eau, et encore moins l'eau chaude, quand on se lave les dents…

Vous pouvez aussi améliorer l'installation : isolez les tuyaux d'eau chaude passant dans des pièces non chauffées, renforcez l'isolation du boiler, faites placer un chauffe-eau d'appoint si le robinet est trop loin de la source. Et au moment de l'achat, préférez les modèles gaz avec allumage électronique à ceux avec veilleuse.

## L'EAU CHAUDE, UN GROS POSTE DU BUDGET

Chaque Belge consomme en moyenne 98,4 l d'eau potable par jour. Une partie seulement est chauffée, mais cela représente une consommation de 1 050 à 1 275 kWh/an par personne si l'eau est chauffée dans un boiler électrique. Soit un budget annuel de 210 à 255 €/an et par personne*.

## ET LE RISQUE DE LÉGIONELLOSE ?

La légionellose est une maladie respiratoire grave qui peut affecter des personnes fragiles ayant respiré de l'eau contaminée par la légionnelle. Cette bactérie peut se développer dans les volumes d'eau importants (plus de 400 l), stockés entre 25 et 43°C, et s'il y a présence de tartre. Le risque est donc minime dans les boilers domestiques. Surtout que la plupart d'entre eux ont un cycle « anti-légionnelle » qui chauffe l'eau au-delà de 62°C pendant une heure, une fois par mois (2 minutes à 60°C suffisent pour tuer la bactérie). Par précaution, ne réglez pas la température constante du boiler à moins de 50°C.

## Aérer pour ne pas suffoquer

Les chauffe-bains instantanés au gaz avec combustion non-étanche consomment l'air du local où ils sont installés. La réglementation impose de prévoir une ouverture non obturable de minimum 150 cm² (bas de porte ou fenêtre). Sans cette aération, vous courez un vrai risque d'asphyxie au CO (monoxyde de carbone) ! Un homme averti en vaut deux…

* base de calcul : 0,20 €/kWh

# Et **pour vous**... que pouvons-nous **faire** ?

**Vous le savez, Sibelga est le gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Rappelons en quelques mots notre rôle au quotidien.**

Notre métier principal est d'acheminer gaz et électricité jusqu'à vos compteurs. Ceci englobe différentes missions :

- ouvrir, fermer et relever les compteurs ;
- effectuer des travaux sur les raccordements et compteurs ;
- intervenir en cas de panne d'électricité, d'éclairage public (voies communales) ou d'odeur de gaz ;
- entretenir l'éclairage public sur les voiries communales ;
- protéger les usagers faibles en assurant la fourniture au tarif social ;
- investir dans de nouvelles infrastructures (câbles, conduites, luminaires,...).

En revanche, nous ne produisons pas d'énergie, nous n'en vendons pas, de même que nous ne sommes pas chargés de réaliser les installations intérieures d'électricité et de gaz.

## QUAND ET POURQUOI, PAR EXEMPLE, FAIRE APPEL À NOUS ?

### Vous construisez, vous rénovez ?

Pour être alimenté en gaz et en électricité, vous devez raccorder le logement au réseau de distribution d'énergie et disposer de compteurs. Il peut s'agir de gros travaux (nouveau raccordement avec compteur, placement d'un compteur supplémentaire, déplacement d'un compteur existant, etc.) ou de travaux moins importants (petite modification de la puissance d'un compteur, activation du tarif bihoraire, etc.).

### Vous désirez ouvrir ou fermer un compteur ?

Dans tous les cas, il est important de s'y prendre à temps. En cas d'ouverture, sachez que vous devez avant tout disposer d'un contrat avec un fournisseur d'énergie. Il signalera à Sibelga dans les deux jours ouvrables qui suivent que c'est lui qui fournira votre logement. Dans la foulée, contactez Sibelga pour planifier l'ouverture dans les 48 heures. Vous le voyez, tout ceci peut facilement prendre une semaine...

La procédure pour une fermeture est plus simple et plus rapide : contactez notre Service Clientèle par téléphone et un technicien viendra sceller le compteur dans les 48 heures.

### Confronté à une panne ou à une odeur de gaz ?

Notre dispatching est actif 24h/24 et 7 jours/7 et nos techniciens interviennent dans les plus brefs délais. S'il s'agit d'une défaillance de l'éclairage public, signalez-nous la panne via internet.

### Vous déménagez ? Si vos compteurs sont ouverts, pas besoin de Sibelga...

Voici la procédure à suivre pour les compteurs gaz et électricité :

- Avant votre déménagement, contactez votre fournisseur d'énergie (l'entreprise à qui vous payez la facture) pour l'informer de votre départ et vous mettre en ordre avec votre contrat.
- En quittant votre ancien logement, remplissez le formulaire de « reprise des énergies » avec le nouvel occupant*. Vous ferez de même dans le nouveau logement avec l'occupant précédent. Dans les deux cas, vous communiquerez à votre fournisseur, et pas à Sibelga, les index des compteurs que vous aurez notés sur ces documents.



* Le formulaire de « reprise des énergies » peut être téléchargé sur www.sibelga.be > Déménagement.

une femme, un métier

PETIT TOUR DU CÔTÉ DU SERVICE CLIENTÈLE DE SIBELGA

# Prendre le temps **d'écouter** et **d'expliquer**

**Le Service Clientèle de Sibelga a déménagé début 2015 pour s'installer au boulevard Émile Jacqmain.**

**Nabila Saïdi**
Service Clientèle Sibelga

« Par rapport aux anciens bureaux de la rue des Poissonniers, c'est beaucoup plus moderne et lumineux», se réjouit Nabila Saïdi qui travaille au Service Clientèle depuis quatre ans et demi. Auparavant, Nabila a passé huit ans au Traitement des dossiers. « J'appréciais ce travail mais le fait d'avoir un contact direct avec les clients me procure encore plus de satisfaction. En outre, c'est terriblement valorisant : ici, je peux concrètement aider les gens. D'ailleurs, ils ne viennent que quand ils ont de réels problèmes.

Bien sûr, ils peuvent nous contacter pour introduire des demandes, obtenir des infos sur un chantier, etc., mais en règle générale, notre bureau est vraiment le dernier recours pour tous ceux qui n'ont pas pu trouver de réponses à leurs questions sur le site ou par téléphone. Il s'agit souvent de clients peu familiarisés avec l'informatique. Ou de personnes qui préfèrent avoir un contact visuel avec quelqu'un plutôt que d'essayer de se faire comprendre par téléphone.

Et puis, de temps en temps, il y a des clients angoissés. Pour des questions de facturation ou parce qu'on a posé des scellés sur leur compteur. Mon rôle est de les apaiser, d'essayer de comprendre ce qui ne va pas et de les conseiller. Et 9 fois sur 10, ils finissent par s'excuser s'ils se sont montrés agacés.

Les gens sont réellement touchés qu'on prenne le temps de les écouter, de leur expliquer et de les guider. Nous sommes fréquemment confrontés à des problèmes de société graves comme la précarité, la solitude des personnes âgées, les difficultés d'intégration…

Ça exige de la patience et de l'empathie. Mais au bout du compte on a vraiment l'impression d'être utile et d'assurer une véritable mission de service public. »

> Mon rôle est d'apaiser les clients, d'essayer de comprendre ce qui ne va pas et de les conseiller.

## Comment nous contacter ?

- Via internet : www.sibelga.be
- Par e-mail : clients@sibelga.be
- Par téléphone : au 02 549 41 00*
- En nous rendant visite à notre Service Clientèle : boulevard Émile Jacqmain, 96 à 1000 Bruxelles

* du lundi au vendredi de 8 à 17 h

LA PISCINE DE WATERMAEL-BOITSFORT

# Le Calypso a rouvert ses portes

**« Ça faisait 10 ans que la rénovation énergétique du Calypso figurait parmi les priorités communales »**

Après six mois de fermeture, la piscine communale de Watermael-Boitsfort a enfin rouvert ses portes après avoir réalisé une rénovation complète des installations énergétiques. Soit un investissement de plus de 860 000 euros !

« Le Calypso est le premier bâtiment communal pour lequel nous avons fait réaliser un audit énergétique, en 2003. Il est apparu que la piscine était le plus énergivore de tous les bâtiments communaux avec une facture annuelle de 185 000 euros », explique Manon Viérin, Responsable Énergie de l'Administration communale de Watermael-Boitsfort.

## DES PREMIERS RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

Dans l'impossibilité de faire placer des panneaux solaires en raison de la mauvaise orientation de la toiture, la commune a finalement opté pour une installation de cogénération couplée à deux nouvelles chaudières à condensation. L'installation a été complétée par deux groupes de ventilation mécanique contrôlée avec récupération de chaleur et par un système encore peu connu de récupération de la chaleur de l'eau des douches.

Après trois mois de fonctionnement, la commune manque encore de recul pour pouvoir se faire une idée précise des économies réalisées. « Mais grâce à l'outil NR Click proposé par Sibelga aux communes, j'ai pu observer une diminution de 50 % de la consommation énergétique par rapport à des périodes antérieures avec des températures extérieures similaires ! »

**Manon Viérin**
Responsable Énergie
de l'Administration communale
de Watermael-Boitsfort

| Facture annuelle de gaz et d'électricité avant travaux | Coût des travaux économiseurs d'énergie | Diminution de la consommation énergétique après 3 mois |
|---|---|---|
| 185 000 euros | 862 000 euros | 50 % |



Réalisation : Sibelga - BP 1340 - 1000 Bruxelles Brouckère - Editeur responsable : Philippe Massart
Rédacteur en chef : Iris Fostiez - Conception, Pré-presse & Production : Dimensions

FSC www.fsc.org MIXTE Papier issu de sources responsables FSC® C010872