



# RAPPORT DE GESTION 2018

## Impressum

ESB Rapport de gestion 2018

Energie Service Biel/Bienne  
Rue de Gottstatt 4 · Case postale 4263 · 2500 Bienne 4  
032 321 12 11 · [info@esb.ch](mailto:info@esb.ch) · [www.esb.ch](http://www.esb.ch)

Textes: Redact Kommunikation AG; ESB  
Photos: Oliver Oettli, Bienne; ESB  
Mise en page: ESB  
Impression: Ediprim SA, Bienne, sur Plano Art

Tirage: 500 ex.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Préambule du président du conseil d'administration</b>	<b>3</b>
<b>Interview du directeur</b>	<b>4</b>
<b>Les collaborateurs d'ESB, personnalités dans leur environnement</b>	<b>7</b>
<b>Rapport annuel d'ESB</b>	<b>23</b>
Électricité	24
Gaz	26
Eau	27
Chaleur	28
Télécommunications	30
Prestations de service	31
Personnel	32
Durabilité	34
Gestion des risques et système de contrôle interne	36
Conformité	36
<b>Rapport financier, version courte</b>	<b>37</b>
Bilan consolidé	38
Compte de résultat consolidé	39
Compte des flux de trésorerie consolidés	40
Commentaire	41
<b>Zones d'approvisionnement d'ESB</b>	<b>42</b>





# QU'EST-CE QUE LA BRANCHE ÉNERGÉTIQUE A À VOIR AVEC LE CIRQUE?

**L'activité dans la branche énergétique ressemble de plus en plus au numéro des assiettes chinoises tel que nous le connaissons au cirque. Les artistes essaient de faire tourner plusieurs assiettes sur des baguettes vacillantes en donnant la bonne impulsion au bon moment afin d'éviter que l'une d'entre elles ne tombe et ne se brise.**

Cette image permet déjà fort bien de décrire notre exercice 2018. ESB a su maintenir en rotation une multitude d'assiettes en donnant la bonne impulsion, tout en réussissant même à ajouter quelques assiettes supplémentaires. Et aucune d'entre elles ne s'est brisée.

On peut comparer les baguettes sur lesquelles tournent les assiettes aux conditions-cadres légales. Certaines sont un peu plus flexibles, d'autres plus rigides et, partant de là, il s'agit de faire tourner les assiettes ou, en l'occurrence, les affaires, avec plus de force ou des impulsions plus fréquentes. Dans ce contexte, le défi particulier réside dans le fait que les conditions légales évoluent constamment et souvent plutôt au détriment de notre entreprise. La révision de la loi sur l'approvisionnement en électricité ainsi que la loi annoncée sur le marché du gaz vont modifier une fois de plus en profondeur les bases légales et accroître encore la complexité de l'activité avec des conditions de base toujours plus exigeantes. Nous avons donc intérêt à les suivre activement et à vérifier régulièrement la façon dont nous devons adapter nos impulsions afin de maintenir les assiettes en rotation et de continuer à mener à bien nos activités avec succès.

Dans ce contexte volatile, il est aussi utile de disposer de quelques repères. La conclusion d'une convention de prestation actualisée avec la Ville de Bienne pour les années 2018 à 2021 représente un repère de cet ordre. En tant que propriétaire, la Ville de Bienne poursuit une stratégie orientée sur le long terme et la durabilité, créant ainsi pour ESB des conditions-cadres stables et prévisibles dont nous lui sommes très reconnaissants.

Au cirque, ce sont en fin de compte les spectateurs

qui décident de la réussite d'un spectacle. Au sens figuré, ce sont dans notre cas les clientes et clients que nous cherchons à satisfaire avec notre représentation et nos prestations. Nous pouvons être fiers de la représentation aboutie donnée en 2018. Au vu des développements stratégiques au sein d'ESB, je suis convaincu que nos programmes pour les années à venir seront également passionnants et attractifs pour nos clientes et clients.

Que ce soit au cirque ou dans l'entreprise, les collaboratrices et collaborateurs jouent un rôle important. Il faut une multitude d'assistantes et assistants affectés aux rôles les plus variés – aussi

**«Nous pouvons être fiers de la représentation aboutie donnée en 2018.»**

bien sur scène que dans les coulisses – pour qu'une représentation réussie se concrétise. Je me réjouis donc particulièrement que nous puissions, dans le présent rapport de gestion, présenter plus en détail plusieurs collaboratrices et collaborateurs d'ESB ainsi que leurs activités au sein de l'équipe.

En ce sens, je tiens à remercier nos clientes et clients pour leur fidélité durant l'exercice précédent, les collaboratrices et collaborateurs pour leur excellent engagement ainsi que la direction et le Conseil d'administration pour la collaboration efficace et fructueuse!

Thomas Bähler  
Président du conseil d'administration

# LA COMPLEXITÉ ET LA VOLATILITÉ CROISSANTES NOUS SOLLICITENT

4

**Le directeur Heinz Binggeli prend la parole et répond aux questions sur l'exercice d'ESB avant de livrer ses appréciations sur l'environnement en évolution de la branche énergétique.**

**Dans le préambule, le président du conseil d'administration compare l'activité d'ESB à un numéro de jonglage. Pouvez-vous nous expliquer quelles assiettes ESB a maintenues en rotation et quelles nouvelles sont venues s'ajouter?**

Avec beaucoup d'entrain et la bonne impulsion, nous avons poursuivi avec succès notre activité dans les domaines traditionnels de l'approvisionnement en électricité, en gaz et en eau. Dans ce contexte, nous avons continué de miser sur une production d'énergie durable et renouvelable ainsi que sur une exploitation efficace du réseau.

Les thèmes suivants sont venus s'ajouter: électromobilité, stratégie informatique avec gestion complète de la sécurité et de la continuité, lancement des travaux pour le remplacement de notre station de conditionnement d'eau du lac, développement d'un approvisionnement en chaleur/froid renouvelables dans la Ville de Bienne ainsi que plusieurs projets relatifs à la maintenance et à la préservation de la valeur de nos réseaux de distribution.

**Quels projets ont bénéficié d'impulsions?**

Avec la mise à l'enquête publique, notre projet de parc éolien a franchi une nouvelle étape importante. Dans le domaine de l'approvisionnement en chaleur, nous avons créé une condition importante au développement d'un approvisionnement en chaleur durable dans la Ville de Bienne en créant la société Thermosource AG. S'agissant de l'approvisionnement en eau, la réussite du projet-pilote sur les processus de captages améliorés pour l'eau potable en lien avec le remplacement de la station de conditionnement d'eau du lac constitue une impulsion décisive.

**Quelle assiette (ou quel thème) risquait de tomber?**

Une activité qui a fortement vacillé à plusieurs reprises et reste, en toute honnêteté, toujours incertaine, concerne l'utilisation prévue de l'eau du lac pour la

production et la livraison de chaleur et de froid renouvelables nécessaires au chantier à l'ouest de la gare avec les clients clés Campus et Swiss Innovation Park.

**Quels domaines ont bénéficié d'une dynamique très satisfaisante?**

Bien que l'année 2018 ait été plutôt inférieure à la moyenne du point de vue hydraulique, nous sommes parvenus à produire une quantité de courant record dans la centrale hydroélectrique de pompage-turbinage d'Argessa dans le Valais. Conjointement aux bonnes performances des centrales hydroélectriques du lac de Bienne, en particulier à Hagneck, nous avons pour la première fois dépassé les 100 GWh d'électricité produite à partir de la force hydraulique suisse dans nos propres installations de production.

**Quelle est l'influence des conditions-cadres légales sur les travaux d'ESB?**

Étant donné nos activités commerciales, nous sommes habitués à opérer dans des marchés en partie fortement régulés. En effet, ce sont moins les conditions-cadres légales en soi que leur adaptation constante et les incertitudes que cela engendre qui nous donnent du fil à retordre. Dans notre activité à très long terme avec la mise à disposition et l'exploitation d'infrastructures dans le domaine de l'approvisionnement, il est essentiel de créer autant que possible des bases fiables et durablement stables. La volatilité et l'insécurité croissantes dans ce domaine font en fin de compte que nous ne pouvons pas effectuer les investissements, ou seulement de manière insuffisante, et menacent de ce fait la sécurité d'approvisionnement pour nos clientes et clients.





### **Quel effet a eu l'évolution des prix de l'énergie pour ESB?**

Les prix de gros de l'électricité et du gaz ont augmenté d'environ un tiers au cours de l'année 2018. Cette évolution est positive pour la force hydraulique suisse car il en résulte une diminution de la différence entre les coûts de revient dans les centrales électriques et les prix du marché. La force hydraulique suisse a donc gagné en compétitivité mais demeure en situation difficile. Cela n'est toujours pas acceptable dans l'esprit de la Stratégie énergétique 2050 et requiert des mesures correspondantes. Pour nos clientes et clients, l'évolution des prix de l'énergie entraîne une hausse des prix. Ainsi, ESB a dû augmenter d'environ 9 % les prix de l'électricité pour 2019. Dans le domaine du gaz, il a fallu adapter les prix aux coûts d'acquisition supérieurs trois fois en 2018.

### **La hausse des prix n'entraîne-t-elle pas une baisse de la consommation énergétique chez les clients?**

L'expérience montre que l'élasticité de la consommation énergétique est faible. En d'autres termes, elle ne réagit guère aux hausses ou aux baisses de prix. Indépendamment de cela, nous pensons qu'il existe toujours un fort potentiel d'augmentation de l'efficacité énergétique et donc de réduction de la consommation énergétique. À travers différents projets et mesures, nous contribuons à la baisse de la consommation d'énergie ou, tout du moins, à l'utilisation d'énergies renouvelables.

### **Fin 2019, la centrale nucléaire de Mühleberg sera retirée du réseau. Quel impact pour ESB?**

Cela n'a aucun effet sur la sécurité d'approvisionnement dans la région et pour ESB. Nous saluons

cette étape, notamment parce que conformément à la stratégie de la Ville de Bienne, ESB ne vend que du courant renouvelable et a déjà renoncé depuis plusieurs années à l'électricité nucléaire. L'arrêt et le démantèlement de la CNM affectent toutefois ESB sur le plan de l'approvisionnement en eau. C'est la raison pour laquelle ESB a déposé une opposition dans le cadre de la procédure de mise à l'arrêt. Nous cherchons ainsi à pouvoir maintenir au plus bas les risques liés à une hausse de la radioactivité dans l'Aar et le lac de Bienne également durant le démantèlement.

### **Comment évaluez-vous le résultat financier d'ESB?**

Il s'agit d'un résultat financier solide qui repose sur une marge commerciale à peu près constante. En raison du niveau toujours élevé de l'activité d'investissement ainsi que de plusieurs effets spéciaux, le résultat financier absolu affiche une légère baisse par rapport à l'année précédente.

### **Quels sont les prochains grands défis pour ESB?**

La complexité et la volatilité accrues sur les marchés de l'énergie nous solliciteront beaucoup au cours des prochaines années. Il s'agit notamment de l'éventuelle libéralisation de la totalité du marché de l'électricité ainsi que d'une possible libéralisation du marché du gaz. Par ailleurs, le thème de la numérisation, y compris tous ses aspects comme le développement de l'informatique, la protection des données et la cybersécurité ainsi que le smart-meter-rollout, fera certainement partie des thèmes décisifs pour les années qui suivent.

Heinz Binggeli, directeur



**Conseil d'administration**

D. g. à d. Barbara Schwickert, Freddy Lei, Michel Berger, Stefan Dörig, Nathalie Wittig, Erich Fehr, Dr. Thomas Bähler





# NOUS SOMMES ESB!

163 personnes issues d'une multitude de secteurs professionnels veillent à ce qu'ESB mène à bien sa mission. Ses collaboratrices et collaborateurs sont des personnalités, motivées et parfaitement qualifiées. Les portraits suivants montrent la diversité des personnes et des activités qui constituent ESB. Le rapport de gestion 2018 est donc dédié à nos collaborateurs. ESB souhaite ainsi leur témoigner son estime et les remercier pour leur engagement quotidien.

- |    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 8  | <b>Tout dans le flux de données</b>         | 16 | <b>La sympathique dénicheuse de solutions</b>    |
| 9  | <b>Charly met les gaz</b>                   | 17 | <b>L'ingénieur astucieux</b>                     |
| 10 | <b>Il sait où sont enterrés les réseaux</b> | 18 | <b>Sa porte est toujours ouverte</b>             |
| 12 | <b>La femme aux multiples zéros</b>         | 19 | <b>Il vous connecte au réseau</b>                |
| 13 | <b>Polyvalent et motivé</b>                 | 20 | <b>La releveuse «électromobile» de compteurs</b> |
| 14 | <b>Le maître de l'éclairage public</b>      |    |  |

# TOUT DANS LE FLUX DE DONNÉES

L'informaticien de gestion Luigi Bissolotti était déjà là lorsqu'ESB a fait le pas décisif en direction de l'ère numérique à la fin des années 1990. «Quand j'ai commencé ici à l'époque, ESB était en train de passer au système SAP – une étape essentielle et aujourd'hui encore la base de l'ensemble de la comptabilité.» Le logiciel de gestion est l'outil principal dans pratiquement toutes les entreprises. Tous les mouvements de valeurs sont saisis de façon numérique dans ce système. Cela permet de compléter, contrôler et archiver en continu les processus, activités et flux de trésorerie. Luigi supervise toutes les applications que le

système autorise, reprogramme en cas de besoin, accorde les accès et assiste les collaborateurs dans la gestion des logiciels. «À l'heure actuelle, de nouveaux défis légaux et techniques apparaissent sans cesse – je trouve ça passionnant.» Aux côtés du service informatique, Luigi est responsable de la protection d'ESB contre les manipulations et les cyberattaques.

Des chiffres, des chiffres et encore des chiffres: l'informaticien de gestion examine à la loupe la comptabilité de son employeur et réalise pour ainsi dire chaque jour des opérations au cœur des données. «Je travaille depuis près de 40 ans comme informaticien, auparavant j'étais comptable.» Luigi Bissolotti comprend donc parfaitement les deux parties, ce qui fait de lui l'homme qu'il faut là où il faut.

## Comment vous décrivez-vous?

Je suis quelqu'un de calme qui aime travailler de façon précise et orientée vers les solutions. Au travail comme dans ma vie privée, j'aime relever de nouveaux défis.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

Chez ESB, j'ai un droit de regard dans de nombreux domaines d'entreprise, c'est ce qui rend mon travail si passionnant. Je suis satisfait de mon employeur et aussi de l'atmosphère de travail.

## Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?

Dans mon travail, les données complexes sont légion. Concentration et fiabilité sont donc indispensables pour moi.

## Quel est votre plus grand rêve?

Je suis satisfait de la vie que je mène. Travailler, profiter des vacances, faire des randonnées dans le Zillertal – je n'ai pas besoin de plus.



# CHARLY MET LES GAZ



## Comment vous décriez-vous?

Je suis quelqu'un de jovial, sociable et authentique.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

En réalité, j'ai atterri ici par hasard. Un de mes collègues m'a conseillé de passer à l'occasion. Voilà comment je suis arrivé chez ESB. Cela fait maintenant 11 ans, et le travail me plaît toujours autant.

## Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?

La satisfaction au travail est ce qui compte le plus – peu importe quel métier on fait. Il est également important de se faire mutuellement confiance et de pouvoir compter les uns sur les autres.

## À quoi ne pourriez-vous renoncer en aucun cas?

La sécurité est une priorité absolue dans ce travail, pas question d'en débattre. Pour ce qui me concerne, je suis accro au café et je ne pourrais pas m'en passer.

## Quel est votre plus grand rêve?

J'aime les Maldives et j'y suis déjà allé plusieurs fois pour faire de la plongée sous-marine. Et si je devais gagner au loto un jour, j'achèterais une île où je soignerais les tortues blessées.

En voilà un qui ne se laisse pas facilement démonter. Une bonne chose pour Charles «Charly» Bamert, car qui est parfois chargé de détecter des fuites de gaz en combinaison ignifugée et masque de protection, devrait savoir garder son sang-froid. «La sécurité avant tout, sinon il se pourrait bien que la boutique entière te saute à la figure», dit celui dont la mission chez ESB consiste à garantir l'approvisionnement en gaz à Bienne et dans la moitié du Seeland.

«Charly» Bamert et son équipe entretiennent et révisent les stations de réduction de pression gazeuse ainsi que le réseau fin et ramifié dans son ensemble – de la conduite haute pression au raccordement domestique. Le service de piquet doit parfois intervenir avec des instruments de détection des fuites de gaz. «Il arrive que le réseau subisse des dommages lors de terrassements ou de travaux de construction. Nous localisons alors la fuite puis fermons l'arrivée à cet endroit.»

Même si la plupart des gens font immédiatement le lien entre gaz et explosions: le travail de Charles n'est pas si dangereux. «Je le compare toujours à la révision d'une voiture. Si vous contrôlez régulièrement les freins et changez les pièces d'usure avant qu'elles ne soient défectueuses, il ne peut pas arriver grand chose.»



# IL SAIT OÙ SONT ENTERRÉS LES RÉSEAUX

10

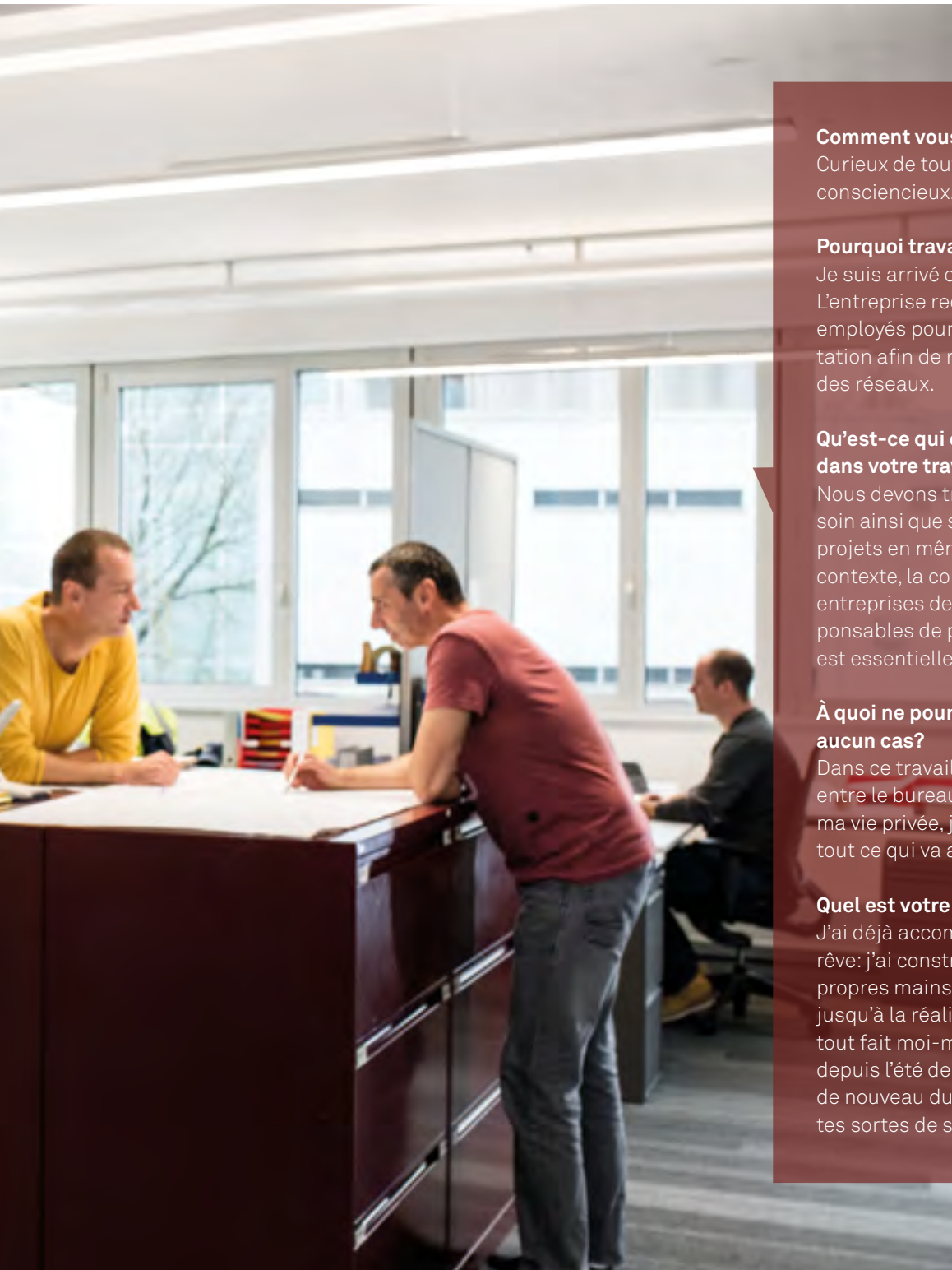


Électricité, gaz, eau, chauffage urbain et télécommunication: des centaines de kilomètres de conduites et de câbles s'étendent sur tout le territoire d'approvisionnement d'ESB et rendent ainsi possibles les prestations de l'entreprise. La majeure partie du réseau est construite sous terre, enterrée quelque part. Mais où?

Yves-Pierre Maeder travaille chez ESB à la documentation du réseau. «Nous effectuons un relevé de chaque conduite et chaque câble posés, au centimètre près à l'aide d'appareils de mesure et des données GPS.» Après que les monteurs ont mis en place leurs réseaux et avant que l'entreprise

de construction ne comble les tranchées, on fait appel au géomaticien: «Sur place, je saisis les données exactes, puis au bureau j'établis les plans numériques. Je suis parfois dehors, parfois à l'intérieur – c'est cela qui me plaît.»

Des plans sur papier à la saisie numérique: la documentation du réseau a fortement évolué ces dernières années. «Grâce aux possibilités actuelles, nous pouvons en permanence saisir des données supplémentaires, établir des statistiques et générer automatiquement des plans.» Il est crucial que des géomaticiens comme Yves-Pierre Maeder saisissent et traitent avec précision ces données.

**Comment vous décririez-vous?**

Curieux de toutes choses, sportif et consciencieux.

**Pourquoi travaillez-vous chez ESB?**

Je suis arrivé chez ESB il y a cinq ans. L'entreprise recherchait alors des employés pour l'équipe de documentation afin de numériser l'ensemble des réseaux.

**Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?**

Nous devons travailler avec un grand soin ainsi que saisir et gérer plusieurs projets en même temps. Dans ce contexte, la communication avec les entreprises de construction, les responsables de projets et les monteurs est essentielle.

**À quoi ne pourriez-vous renoncer en aucun cas?**

Dans ce travail, j'aime l'alternance entre le bureau et les chantiers. Dans ma vie privée, je dirais à ma maison et tout ce qui va avec.

**Quel est votre plus grand rêve?**

J'ai déjà accompli mon plus grand rêve: j'ai construit une maison de mes propres mains. De la planification jusqu'à la réalisation, j'ai presque tout fait moi-même. Elle est achevée depuis l'été dernier. J'ai maintenant de nouveau du temps pour faire toutes sortes de sports.



**Comment vous décririez-vous?**

Comme pleine de vie, serviable et optimiste. En tout cas j'essaie d'être ainsi. Je suis également ponctuelle (sourire) et peut-être un peu tatillonne.

**Pourquoi travaillez-vous chez ESB?**

Il y a 16 ans, j'avais déjà signé un autre contrat de travail lorsqu'ESB m'a conviée à un entretien d'embauche. J'y suis quand même allée et j'ai tout de suite su: «C'est le bon! Cet emploi m'a trouvée, et non l'inverse.»

**Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?**

Évidemment, il faut aimer les chiffres. Et avoir de la patience aussi. Que ce soit avec les différents services qui signent les factures ou parfois également avec le système de saisie.

**À quoi ne pourriez-vous renoncer en aucun cas?**

Au contact avec mes collègues. Les relations sociales sont très importantes pour moi. Dans la vie privée, je ne pourrais pas renoncer aux livres. Je lis presque tout ce qui me tombe sous la main.

**Quel est votre plus grand rêve?**

Avoir des enfants, fonder une famille. Et retourner en voyage aux Maldives.



## LA FEMME AUX MULTIPLES ZÉROS

Payer des factures? Personne n'aime. Et pourtant, rares sont ceux qui ont le choix. Non seulement une entreprise comme ESB envoie des factures à ses clients mais ce sont également des milliers de «tickets de caisse» qui affluent dans nos locaux. «Nos fournisseurs de gaz et d'énergie établissent des factures, puis les prestataires de services de construction, auxquels s'ajoutent les frais de formation continue, les équipements en tous genres ou les dépenses de marketing», explique Tamara Bachmann, collaboratrice de la comptabilité financière chez ESB. Pas question de perdre le fil! Tamara Bachmann se démène chaque jour à travers la jungle de montants,

comptes, sous-comptes, services et de personnes en charge. «Je scanne toutes les factures, les vérifie et les transfère pour signature aux services compétents.» Une fois la validation effectuée, l'argent est débloqué. «En règle générale, ESB paye ses factures dans les délais, puisque c'est aussi ce que nous attendons de nos clients.» Quelque 700 factures passent chaque mois entre les mains de Tamara Bachmann. La somme? «Plusieurs millions», dit-elle sereinement, «mais on s'habitue à des sommes si élevées.» Alors que d'autres auraient les jambes en coton, elle règle les factures sans sourciller – et toujours à l'heure. Presque toujours.



# POLYVALENT ET MOTIVÉ

«Ce que je préfère dans mon travail?» demande Jan Schmidt en retour. «Tout en réalité!» Voilà qui en dit long sur le chef monteur-électricien chez ESB. Jan n'aime pas les grands discours, en

tout cas à première vue. Il est plutôt du type pragmatique – une personne qui travaille pour trouver des solutions et apprécie la diversité de ses tâches: «Je planifie, commande le matériel,

coordonne, surveille les chantiers, accompagne, dirige l'équipe de cinq personnes, pianote sur l'ordinateur – et en cas de manque d'effectif, je pars rejoindre mes collègues.»

Il a besoin de cette diversité. Jan est électricien de réseau de formation, a travaillé à différents postes dans la construction, a le sens de l'organisation, mais n'hésite pas à mettre la main à la pâte. «Je peux compter à tout moment sur mon équipe. Dans le travail collectif, il est important d'être un supérieur équitable et honnête et de traiter tout le monde sur un pied d'égalité.»

Que ce soit la rénovation de la station transformatrice Tessenberg ou les travaux de réseau «Shopping zentral»: Jan Schmidt aime les «grands volumes», les gros chantiers, qui sont très exigeants pour lui et son équipe. «Ce sont clairement les commandes difficiles qui me donnent un élan de motivation. Je suis heureux de me lever le matin pour faire ça.»

## Comment vous décriez-vous?

En qui concerne mon travail et en tant que chef d'équipe, je suis persévérant, juste et tolérant, je fixe ma ligne et je m'y tiens. En tant que personne, je suis jovial et positif, authentique et ouvert aux autres et à la nouveauté.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

ESB est un employeur moderne et généreux. Les conditions d'embauche et les libertés au travail sont top. On est également activement soutenus – par exemple lorsqu'on veut suivre une formation continue.

## Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?

Les aptitudes organisationnelles. Et bien évidemment un véhicule de montage bien équipé. Des conditions techniques optimales sont indispensables pour pouvoir bien faire son travail.

## À quoi ne pourriez-vous renoncer en aucun cas?

À mon café du matin!

## Quel est votre plus grand rêve?

Je construis des maquettes d'hélicoptères depuis des années et je les fais voler. Un rêve serait de suivre la formation pour devenir pilote de vrais hélicoptères et posséder ma propre machine.



# LE MAÎTRE DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

## Comment vous décriez-vous?

J'aime les choses simples et je suis toujours bien luné en réalité. Dans mon travail, j'essaie d'être fiable et rapide.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

Je bénéficie ici d'une large autonomie dans mon travail, je suis toujours en déplacement, j'ai un emploi varié – ça me plaît. En plus, nous formons une bonne équipe avec une bonne ambiance. On peut s'investir et on est pris au sérieux.

## Quel est votre plus grand rêve?

Faire un jour un voyage autour du monde avec ma famille et mes meilleurs amis! Nous serions une cinquantaine de personnes et passerions beaucoup de temps ensemble. J'aimerais commencer une carrière d'entraîneur de boxe et boxe thaï en Thaïlande. Je n'y suis encore jamais allé malheureusement, mais qui sait...







Il connaît tous les éclairages de Bienne. Zulkani Ademi, monteur-électricien, travaille chez ESB à l'entretien de l'électricité et il est principalement responsable des quelque 6000 éclairages publics répartis sur le territoire de la ville. Lampadaires, candélabres, éclairages au sol: «Nous sommes dehors la plupart du temps, pour effectuer des parcours de contrôle, réparer et remplacer des éclairages», explique celui que tout le monde appelle simplement «Zuko».

Les personnes comme Zulkani qui travaillent à 15 mètres de haut ne doivent pas souffrir du vertige. «Au début, je ne faisais pas le fier, mais entre-temps ça n'est plus un problème, nous

sommes bien sécurisés.» Baudrier, casque, nacelle élévatrice et véhicule de montage font partie de l'équipement de base dans son travail, même si quelque chose d'autre est également déterminant selon lui: «Le plus important, que ce soit dans la vie privée ou professionnelle, c'est la bonne humeur, que l'on ne doit jamais perdre.»

L'ardeur que met le monteur-électricien à l'ouvrage se voit aussi en vacances à l'étranger lorsqu'il inspecte parfois instinctivement l'éclairage public. «Ma femme pense que je devrais plus déconnecter,» dit-il en souriant. Mais une personne comme lui ne déconnecte vraiment qu'une fois toutes les lampes allumées.





# LA SYMPATHIQUE DÉNICHEUSE DE SOLUTIONS

Que ce soit au guichet ou au téléphone: «Dans mon travail, il faut savoir être patient et à l'écoute» explique Chantal Ferrara, collaboratrice au service clientèle d'ESB. Chaque jour, elle répond aux questions des clients, transfère des appels vers les bons services, prend acte des critiques, cherche et trouve des solutions. «Il est souvent question de décomptes et de délais de paiement. Beaucoup de clients sont satisfaits si on leur offre la possibilité de payer ultérieurement ou par tranches une facture ouverte.» Parfois, les personnes qui travaillent au service clientèle doivent savoir prendre sur elles. «Il arrive qu'on nous insulte ou qu'on nous crie dessus. Mais ça reste plutôt rare», précise Chantal Ferrara. Il en faudrait beaucoup selon elle pour lui faire perdre son sang-froid. «En revanche si cela prend une tournure personnelle, je mets fin de manière polie mais résolue à l'appel ou je transfère le client à une collègue – c'est suffisant la plupart du temps.» La majorité des clients sont reconnaissants et courtois, certains apportent même des chocolats ou des biscuits. «Nous sommes là pour aider. C'est agréable lorsque les clients sont satisfaits de nous.»

## Comment vous décrieriez-vous?

Je suis originaire de Bienne. Et même si je n'y vis plus aujourd'hui: Bienne reste ma ville.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

Parce-que ESB est un employeur flexible. Je peux travailler à mi-temps et m'occuper de ma fille et du ménage l'après-midi. J'aime aussi le bilinguisme dans mon travail, ESB est bel et bien une authentique entreprise biennoise.

## Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?

Faire preuve de beaucoup de tact dans la gestion des clients et de leurs demandes. Au service clientèle, il faut savoir être à l'écoute et réfléchir pour trouver des solutions.

## Quel est votre plus grand rêve?

J'ai beaucoup de rêves. Mais j'essaie simplement de profiter au maximum de chaque jour.

# L'INGÉNIEUR ASTUCIEUX

## Comment vous décriez-vous?

Comme pragmatique et polyvalent. Je me considère moins comme un «spécialiste» que comme quelqu'un qui réfléchit en termes de réseau et peut ainsi assembler les choses. Je pense aussi avoir l'esprit d'équipe et être une personne sociable.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

Mon arrivée chez ESB tient plutôt à ma curiosité et à mon envie de relever les nombreux défis qui concernent la branche énergétique.

## À quoi ne pourriez-vous renoncer en aucun cas?

Professionnellement à mon équipe, qui est composée de nombreux spécialistes. Toutes les forces sont nécessaires pour remplir notre mission. Dans la vie privée, ma famille et moi avons besoin d'activité physique et de nature.

## Quel est votre plus grand rêve?

J'aimerais beaucoup gravir le Cervin un jour. L'été dernier, je suis parvenu jusqu'à la pointe Dufour – une expérience extraordinaire!

17

«Flessibile», et flexible, il l'est Davide Crotta. Ayant grandi à Cadenazzo, un village du Tessin entre Bellinzona et Locarno – les études en haute école et l'amour l'ont ensuite conduit à Bienne. Outre l'italien, Davide parle couramment le français, l'allemand et l'anglais. Et en tant que père de deux enfants, il a également fort à faire dans sa vie privée. Pour Davide Crotta, la flexibilité est aussi une priorité en tant que responsable engineering chez ESB. Il existe en effet des dizaines de concepts qui occupent actuellement la branche de l'énergie: smart grid, smart metering et énergies renouvelables pour n'en citer que quelques-uns. «Avec mon équipe, je développe des scénarios et des stratégies afin d'être

prêts à relever les défis de demain», confie Davide. «C'est un travail très varié qui demande une réflexion concertée.» Électricité, gaz, eau, chaleur et froid: comment construire les réseaux pour qu'ils répondent encore aux besoins dans cinquante ans? – une des questions cruciales sur lesquelles se penche l'ingénieur. «Notre travail repose souvent sur des hypothèses. Comment évoluent la ville et la consommation énergétique de nos clients, comment instaurons-nous une sécurité efficace de l'approvisionnement? ESB se doit de planifier avec agilité et flexibilité.» Et c'est justement ce pourquoi le natif du Tessin est l'homme de la situation.



# SA PORTE EST TOUJOURS OUVERTE

18



ESB compte environ 170 collaborateurs. Beaucoup ont leur poste de travail dans le bâtiment principal mais d'autres sont constamment en déplacement. Il semble donc normal que tous ne se connaissent pas par leur nom. Deborah Wyss en revanche connaît presque tout le monde au sein de l'entreprise. Elle travaille en tant que collaboratrice spécialisée RH et affaires juridiques. Quiconque rencontre un problème en rapport avec les absences en entreprise, le système de saisie du temps, le certificat de travail ou le versement du salaire vient la voir. «Nous sommes la mémoire administrative d'ESB et enregistrons tout, depuis l'arrivée d'un collaborateur jusqu'à son départ», explique Deborah Wyss.

Qui a travaillé quand et combien de temps? Où était telle équipe de piquet en intervention? «Nous sommes habitués à garder un œil sur tout. Nous signons les rapports hebdomadaires et nous concertons avec les supérieurs afin que tout soit documenté et que les suppléments soient correctement décomptés.»

La porte du bureau des RH reste toujours ouverte. «Nous ne sommes pas les méchants du service du personnel mais nous devons de temps en temps rappeler le respect des règles et parfois réprimander un peu les gens», confie Deborah Wyss. Ce qu'il faut pour y parvenir? «La situation nécessite parfois un peu de sévérité. Rigoureux mais respectueux: voilà la clef.»

## Comment vous décrieriez-vous?

J'aurai bientôt 30 ans et j'habite à Bienne. Après avoir terminé mon apprentissage d'employée de commerce, j'ai obtenu un Master en droit.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

L'ambiance est tout simplement excellente. Non seulement nous travaillons ensemble mais nous rions et discutons également les uns avec les autres. ESB est un employeur flexible. Beaucoup de personnes de divers horizons et de tous âges travaillent ici à de nombreuses fonctions différentes. Je trouve cela à la fois passionnant et enrichissant. De plus, mon travail est reconnu et apprécié.

## Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?

Beaucoup de patience dans la relation avec les personnes, un grand talent d'organisation – et parfois une certaine dose d'autorité.

## Quel est votre plus grand rêve?

Une maison en République dominicaine où je pourrais passer la moitié de l'année. Je voudrais m'investir sur place afin que la population puisse profiter d'un minimum de confort sanitaire. L'eau courante et l'eau potable propre ne sont pas disponibles en maints endroits.



# IL VOUS CONNECTE AU RÉSEAU

19

Robinet ouvert, l'eau coule. Plusieurs raisons expliquent que nous ayons accès à une eau fraîche et propre partout et en un tournemain sur tout le territoire d'approvisionnement d'ESB. L'une d'elles réside dans la construction des conduites. En tant que chef-monteur, Stefan Fankhauser et ses collaborateurs apportent en effet d'abord l'eau dans la maison – le gaz aussi d'ailleurs, puis viennent ensuite les conduites pour l'approvisionnement en chaleur/froid.

«Là où l'eau coule, l'hygiène est importante. Cela signifie pour nous que nous devons littéralement fournir un travail propre.» Dès que les tranchées d'installation sont creusées, les monteurs descendent et installent leurs conduites: «Pour l'eau il s'agit généralement de conduites en fonte, pour le gaz de tuyaux en plastique», explique Stefan Fankhauser. La majeure partie du travail a lieu

dehors, les monteurs en tuyauterie passent environ un tiers du temps à préparer des armatures, des locaux provisoires, des étages de conduites, le retrait ou la mise en exploitation ou des travaux d'entretien. «Ce qui ne doit pas faire défaut aussi de temps en temps, c'est une bière entre collègues après le travail», nous dit Stefan Fankhauser en souriant. Avec une pinte ou un verre d'eau potable propre: santé!



## Comment vous décririez-vous?

Comme un coéquipier. Je suis quelqu'un de convivial qui aime aller vers les autres.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

Dans la construction de conduites, je suis en réalité un transfuge. J'ai terminé un apprentissage de charpentier et travaillé par la suite en tant que chauffeur pour les convois lourds et

exceptionnels. Chez ESB, j'ai commencé comme aide-chauffeur de camions-grues.

## Qu'est-ce qui est indispensable dans votre travail?

Le travail propre car il faut toujours garantir une qualité de l'eau irréprochable.

## Quel est votre plus grand rêve?

Un titre de champion de Suisse de hornuss! Je joue avec les Hornussern Bern-Beundenfeld en ligue nationale A et j'espère que nous obtiendrons le titre cette année.



# LA RELEVEUSE «ÉLECTROMOBILE» DE COMPTEURS

20



## Comment vous décriez-vous?

Amicale, ouverte et authentique. Dans mon travail, il est également important que je sois ponctuelle et me présente à la date convenue au bon endroit.

## Pourquoi travaillez-vous chez ESB?

En réalité, j'ai un diplôme de professeur de gymnastique mais j'ai commencé il y a 10 ans chez ESB comme releveuse temporaire et obtenu ensuite un contrat à durée indéterminée. J'aime être souvent dehors dans mon travail. En outre, je peux travailler de manière autonome et je me sens très reconnue.

## À quoi ne pourriez-vous renoncer en aucun cas?

À l'électricité. Cela peut paraître banal. Mais ce n'est qu'après avoir dû couper le courant chez des gens que l'on constate sa réelle utilité.

## Quel est votre plus grand rêve?

Que mes proches restent en bonne santé et que mes enfants puissent mener une vie heureuse. Je voudrais aussi pouvoir explorer encore un peu le monde: l'Amérique du Sud et le Proche-Orient sont mes prochaines destinations.





«Energie Service Bienne, je souhaiterais relever le compteur électrique chez vous. Pourriez-vous me laisser entrer?» Voici la phrase qui a déjà ouvert la porte des milliers de fois à Eveline Tebib. Mais il arrive parfois aussi qu'elle demeure fermée. «Les gens sont devenus un peu plus méfiants ces dernières années mais lorsque la porte reste fermée, nous appelons et convenons d'un rendez-vous.»

La releveuse de compteurs originaire de Suisse orientale est tous les jours en déplacement – sur le véhicule électrique à trois roues et avec son appareil de lecture. À Bienne, elle connaît un nombre incalculable de couloirs, de caves et de cages d'escalier où se trouvent souvent les compteurs électriques. Aujourd'hui, Eveline Tebib est surtout responsable des clients industriels: «Le relevé mensuel des données de consommation fait partie du service, tout comme la vérification chez ESB des possibilités pour le client de lisser les pics de courant et de baisser la consommation.»

Elle remplit sa mission avec beaucoup de passion. «Même si nous n'apportons rien de concret aux gens, nous sommes souvent bien accueillis.» On lui propose même un café de temps en temps: «Et naturellement je ne dis pas non.»

# NOS COLLABORATEURS EN CHIFFRES

22



**119**

personnes sont germanophones

**44**

personnes sont francophones



**136**

hommes

**27**

femmes

Au total 157 équivalents temps plein

**Âge moyen: 44,8 ans**



# RAPPORT ANNUEL D'ESB

24 **Électricité**

---

26 **Gaz**

---

27 **Eau**

---

28 **Chaleur**

---

30 **Télécommunication**

---

31 **Prestations**

---

32 **Personnel**

---

34 **Durabilité**

---

36 **Gestion des risques et système de contrôle interne**

---

36 **Conformité**

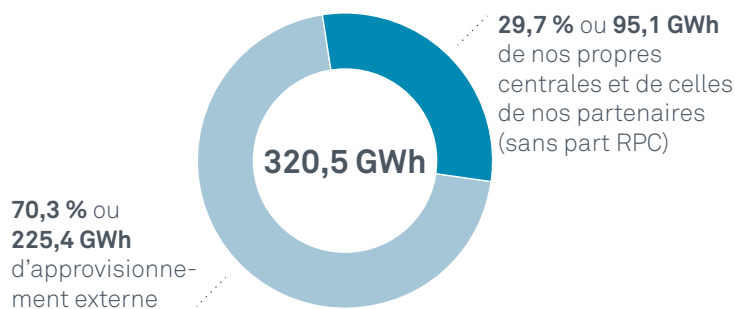
---

# ÉLECTRICITÉ

Concernant la production de courant, la météo a joué un rôle déterminant en 2018. Les précipitations supérieures à la moyenne au premier trimestre ont eu un effet important sur la production des centrales hydroélectriques dans lesquelles ESB est engagé. Les centrales électriques au fil de l'eau des Centrales électriques du lac de Biemme SA ont fourni 18 % d'énergie en plus par rapport à l'année précédente et la production énergétique de la centrale hydroélectrique de pompage-turbinage d'Argessa, qui a pu être intégrée à l'approvisionnement de la clientèle d'ESB pour la première fois en 2018, a dépassé de 12 % les prévisions. La sécheresse durable au cours des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres n'a quant à elle affecté que la production de la petite centrale hydroélectrique des Gorges du Taubenloch, laquelle a sensiblement chuté.

Sur les marchés internationaux de l'électricité, les prix ont poursuivi leur forte hausse. Le prix pour une livraison en ruban en 2019 a progressé de 50 % au cours de l'année calendaire. Grâce à sa stratégie d'acquisition établie et prévisionnelle, ESB a pu acheter les quantités d'énergie nécessaires à de bonnes conditions, ce qui a donc entraîné une augmentation plus modérée des prix du courant pour 2019. Les prix du courant pratiqués par ESB demeurent donc attractifs pour tous les segments de la clientèle.

Grâce à des tarifs attractifs et un suivi actif de la clientèle, de nouveaux clients ont pu être acquis tout en consolidant les relations clients existantes. Cela a permis d'augmenter les ventes dans le segment des clients susceptibles de profiter de la libéralisation.



Janvier

## Deborah Wyss – quel a été votre moment fort en 2018?

Mon emploi fixe. J'ai d'abord financé mes études grâce à divers emplois chez ESB puis j'ai obtenu un contrat à durée indéterminée en 2018.





Du 25 octobre au 26 novembre 2018, le dossier du projet relatif au plan de zone avec demande de permis de construire pour le parc éolien Montoz-Pré Richard a été mis à l'enquête publique auprès de l'administration communale de Court. Cette condition a représenté une étape importante en vue de la concrétisation du parc éolien. Des séances de conciliation auront lieu au premier trimestre 2019.

La station de couplage construite il y a environ 50 ans et située rue de la Poste 47 à Bienne-Mett aurait dû être assainie dans un avenir proche. Étant donné sa faible importance pour l'exploitation du réseau et l'ampleur des travaux d'assainissement nécessaires, il a été décidé de supprimer la station de couplage. Elle a déjà été débranchée du réseau fin 2018 et son démantèlement complet aura lieu au printemps 2019.



**Longueur du réseau de distribution en km: 664 km**  
**= Distance Bienne – Toulon (F)**

Durant l'été 2018, une nouvelle station transformatrice a été construite sur le nouveau site de production ultramoderne de GF Machining Solutions à Bienne-Est. Le raccordement à la construction, d'une puissance de 1 MVA, a été mis en service en juillet 2018. La partie de la station transformatrice restant à construire devrait être achevée à l'été 2019. En 2018, ESB a également poursuivi le développement de l'infrastructure publique de recharge à Bienne. Les habitants de Bienne ainsi que les visiteurs et les touristes disposent désormais de 16 points de recharge publics. Durant la seconde moitié de l'année, ESB a pu mettre en œuvre d'importants préparatifs en vue de son développement ultérieur, du pur fournisseur d'infrastructure de recharge au prestataire d'électromobilité. La couverture de la chaîne de création de valeur en matière d'électromobilité et l'extension de nos offres mobiles font partie de nos priorités. À l'avenir nous proposerons à nos clientes et clients des offres en électromobilité d'un seul fournisseur et compterons alors, outre l'infrastructure de recharge publique, également des offres pour des infrastructures de recharge semi-publiques ou semi-privées dans notre gamme de produits.

## HIGHLIGHTS

Février

### Chantal Ferrara – quel a été votre moment fort en 2018?

J'étais avec une dame âgée au téléphone qui avait reçu une relance pour la première fois de sa vie et semblait totalement perdue à cause de cela. Heureusement, j'ai réussi à la calmer et nous avons trouvé ensemble une solution. En vérité, je n'ai pas fait grand-chose mais c'était beau de voir à quel point cette dame s'est réjouie et m'a remerciée.



Les prix du gaz naturel sur les marchés boursiers ont suivi l'évolution des prix croissants du marché des matières premières. En raison de la hausse des coûts d'acquisition en 2018 et de l'augmentation des prix associée de nos fournisseurs en amont (GVM AG), il a fallu relever à trois reprises le prix du gaz durant l'exercice.

Le chauffage de locaux reste un domaine d'application important pour le gaz. Ses ventes dépendent donc fortement des conditions météorologiques. L'année 2018 a été nettement plus douce comparé à l'année précédente, entraînant une légère baisse des ventes de gaz (-3 %).

Étant donné que le gaz naturel contribue au changement climatique en tant que source d'énergie fossile, la pression sur lui s'accroît. Dans le même temps, le gaz offre aussi de très gros avantages tels que sa

densité énergétique (une petite conduite permet de transporter beaucoup d'énergie), sa stockabilité, sa gestion aisée sur le lieu d'utilisation (pas de réservoir ni d'entrepôt) ou son faible encombrement. Cela explique que de nombreux clients et clientes misent toujours sur cette solution.

Le réseau de gaz existant est entretenu et renouvelé par les spécialistes d'ESB afin de garantir à tout moment la sécurité et l'approvisionnement continu de la clientèle.

ESB se prépare à la future utilisation du réseau de gaz et vise l'introduction d'un produit biogaz par défaut. Plus durable et plus écologique grâce à un mélange de biogaz et de gaz naturel. Le biogaz et le gaz synthétique renouvelable, qui est produit à partir de «courant excédentaire» renouvelable, représenteront dans un avenir proche à la fois des sources d'énergie importantes et des «réservoirs» significatifs pour la production irrégulière de courant solaire et éolien. ESB investit donc dans la planification du réseau et prépare une «migration intelligente» de l'utilisation.

Ventes de gaz	2017	2018
Ventes de gaz d'ESB dans sa zone d'approvisionnement	457,1 GWh	431,1 GWh
Seelandgas AG	369,1 GWh	336,9 GWh
<b>Total</b>	<b>826,2 GWh</b>	<b>768,0 GWh</b>
Biogaz	0,73 GWh	0,91 GWh
Degrés-jours de chauffage	2'907	2'733
Compensation du CO <sub>2</sub>	282,02 t	230,48 t

Mars

### Stefan Fankhauser – quel a été votre moment fort en 2018?

Une intervention de piquet tard le soir au Petit-Chêne à Bienne, où une canalisation d'eau était défectueuse dans un foyer privé. Le propriétaire et son voisin m'ont proposé une fois le travail accompli un verre de vin, que j'ai naturellement refusé: service de piquet! Mais nous nous sommes assis et avons discuté quelques instants. Ce sont de beaux contacts, quand on pense que les gens sont souvent nerveux et impatients dans ce genre de situation.





Les travaux relatifs à la nouvelle centrale de conditionnement d'eau du lac ont été poursuivis avec succès. Dans ce contexte, des dépressions coniques, appelées «pockmarks», ont été découvertes au fond du lac de Biemme. Une étude scientifique des pockmarks soutenue par ESB a montré qu'ils n'ont aucun effet sur le captage de l'eau potable ou sur l'installation prévue. Parallèlement aux travaux de préparation, la demande de concession et de permis de construire pour la nouvelle station de conditionnement d'eau du lac a été élaborée et soumise aux autorités compétentes pour examen préalable. En fonction des éventuelles modifications résultant de l'examen préalable, la demande de concession et de permis de construire sera déposée au premier trimestre 2019. Le projet-pilote de la future technologie de processus s'est avéré riche en enseignements et précieux pour la planification en cours. Sur la base des résultats obtenus, le projet-pilote sera poursuivi l'année prochaine. En décembre, les personnes et groupes d'intérêt potentielle-

ment concernés par le projet ont été informés sur le projet, permettant ainsi à ESB de prendre acte des souhaits de tous les participants.

La sécheresse marquée durant l'été et l'automne a confirmé une nouvelle fois l'importance de la station de conditionnement d'eau du lac pour l'approvisionnement en eau. Pendant toute la période pratiquement sans précipitations, la station de conditionnement d'eau du lac a alimenté avec fiabilité et en quantité suffisante la clientèle d'ESB. Avec sa très forte proportion en eau du lac, l'eau potable d'ESB présente une dureté moyenne inférieure à la moyenne dans la région. L'eau est digeste et respectueuse de l'environnement sur de nombreux points.

#### Fourniture d'eau

ESB a fourni un total de 4 495 059 m<sup>3</sup> d'eau à sa clientèle à Biemme et à Nidau ainsi qu'à des communes voisines approvisionnées complètement ou partiellement. La consommation facturée était inférieure de 38 887 m<sup>3</sup> à celle de l'année précédente.

#### Captage d'eau 2018

Station de conditionnement d'eau du lac	5'155'526 m <sup>3</sup>	86 %
Leugène	344'134 m <sup>3</sup>	6 %
Eau souterraine Gimmiz	490'153 m <sup>3</sup>	8 %
<b>Total</b>	<b>5'989'813 m<sup>3</sup></b>	<b>100 %</b>

#### Captage d'eau

5 989 813 m<sup>3</sup> d'eau ont été prélevés au total dans la nature. Cette quantité comprend l'eau gratuite des fontaines publiques ainsi que l'eau utilisée pour l'exploitation et l'eau de source rejetée.

## HIGHLIGHTS

Avril

#### Jan Schmidt – quel a été votre moment fort en 2018?

Nous avons supprimé la station transformatrice «Shopping zentral» en ville et réalisé des travaux complets sur le réseau. La mise en réseau était très complexe – il y avait beaucoup de câbles que nous devons remplacer, à la fois sur le réseau basse et moyenne tension. Un projet de grande ampleur et intéressant qui nous a occupés plusieurs mois.



# CHALEUR

Après le lancement de la fourniture de chaleur aux clientes et clients raccordés dans le quartier de Champagne à l'automne 2017, l'utilisation des eaux souterraines a pu être mise en service au printemps 2018. Depuis lors, la part renouvelable dans l'énergie fournie atteint plus de 80 %. En outre, de nouveaux acheteurs et acheteuses ont pu être raccordés au

## «D'autres projets thermiques aboutiront en 2019.»

réseau de chaleur de proximité durant l'exercice sous revue. Au total, le réseau de chaleur de proximité Champagne a fourni 1,26 million de kWh de chaleur.

Dans le même temps, plusieurs territoires de la ville se prêtant au développement de réseaux de chaleur de proximité ont été identifiés. Dans le cadre d'études de faisabilité, les hypothèses et possibilités ont été précisées pour ensuite élaborer des avant-projets correspondants.

Le grand projet d'utilisation de la chaleur et du froid à partir des eaux du lac à Bienne et Nidau est toujours en cours d'autorisation. En parallèle, la zone d'approvisionnement possible a été étendue à

la fois à Bienne et à Nidau. Aussi bien ESB que tous les autres services impliqués travaillent ardemment afin de garantir la réussite du développement de ce projet exigeant.

En raison de la demande croissante en solutions de chaleur et de froid, les compétences et ressources nécessaires sont sans cesse étendues. À cet effet, ESB a fondé en partenariat avec BAC (BKW AEK Contracting AG) la filiale Thermosource AG afin de réaliser des solutions groupées. Le premier projet réalisé par la nouvelle entreprise en étroite collaboration avec ESB est le réseau de chaleur de proximité Champagne.

Le but de l'entreprise est d'assumer le rôle de fournisseur principal de solutions de chaleur et de froid dans l'espace Biel/Bienne. En utilisant les eaux souterraines, les copeaux de bois, la chaleur de rejet thermique ou d'autres sources d'énergie renouvelables comparables, ESB souhaite apporter une contribution précieuse à la mise en œuvre du plan directeur de l'énergie de la Ville de Bienne.

## HIGHLIGHTS

Mai

### **Davide Crotta – quel a été votre moment fort en 2018?**

La collaboration avec des partenaires externes. Nous avons notamment lancé un projet-pilote avec les Transports publics bernois pour des bus électriques et nous travaillons avec la Société de navigation du lac de Bienne sur le catamaran solaire Mobicat.







# TÉLÉCOMMUNICATION

30

Dans le domaine de la télécommunication, l'exercice sous revue a été mis à contribution pour densifier le réseau et développer de nouveaux produits et services pour notre clientèle.

## «Grâce à son réseau de fibre optique, ESB est paré pour l'ère numérique.»

Le développement et la densification du réseau de fibre optique a permis de soutenir considérablement l'introduction du nouveau système de gestion optimisé de l'électricité d'ESB. Cela a contribué à renforcer davantage la sécurité de l'approvisionnement sur notre territoire. Le raccordement complet hautement sécurisé à la fibre optique du nouveau Data Center situé à Bienne offre aux clients une disponibilité sans pareil chez la concurrence. Le Data Center est l'un des centres de calcul les plus modernes du Mittelland et offre des prestations complètes à l'ère du numérique.



**Nombre de kilomètres du réseau de fibre optique: 175 km  
= Distance Bienne – Wil (SG)**

1<sup>er</sup> juin

### **Zulkani Ademi – quel a été votre moment fort en 2018?**

Clairement l'anniversaire de mes 10 ans d'ancienneté! Tous les jubilaires ont été invités par la ville à un apéro et le directeur a raconté une petite anecdote sur chacun. Ce fut un moment touchant et drôle. J'apprécie beaucoup cette approche personnelle qui est vécue au sein d'ESB.





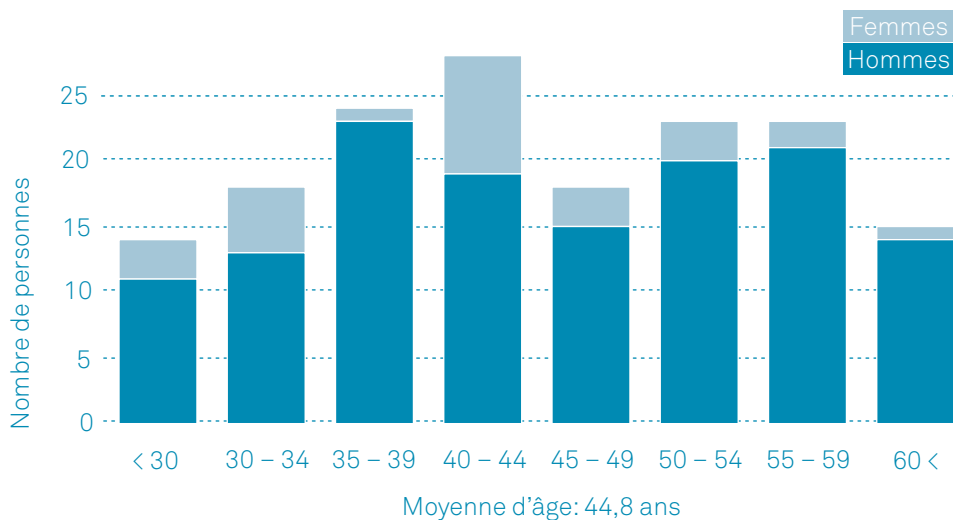


# PERSONNEL

Fin décembre, les effectifs d'ESB comptaient 163 collaboratrices et collaborateurs ou 157 équivalents temps plein (exercice précédent: 148,8). Ce faisant, l'augmentation des effectifs nécessaire aux nouveaux secteurs d'activité ainsi qu'aux activités supplémentaires est aujourd'hui en grande partie achevée.

Depuis l'externalisation et la nouvelle forme juridique en 2013, les effectifs du personnel d'ESB ont augmenté de plus de 12 %. ESB est parvenu à développer continuellement ses performances et à accroître la création de valeur de l'entreprise.

## Structure d'âge des collaboratrices et collaborateurs d'ESB



Juin

### Luigi Bissolotti – quel a été votre moment fort en 2018?

En mai/juin dernier, nous avons organisé un déjeuner commun avec différents services. Depuis, nous allons régulièrement au restaurant et passons du temps ensemble. Cela renforce la cohésion.





Au total, les frais de personnel se situent légèrement en-dessous de la valeur budgétisée. Par rapport à l'exercice précédent, les frais ont toutefois fortement augmenté en raison de l'augmentation des effectifs (hausse env. 1,7 million de francs ou 9,3 %).

Bien que dans la région, ESB jouisse déjà à l'heure actuelle d'une réputation d'employeur attractif, le concept de marketing RH et le concept

succès essentiels pour l'avenir. C'est la raison pour laquelle en 2018, ESB a démarré en collaboration avec LP3 un programme complet et pluriannuel pour développer la culture et des compétences de direction.

Durant l'exercice sous revue, la CCT a encore fait ses preuves comme base idéale pour une collaboration fructueuse sur un mode constructif avec les partenaires sociaux et le comité du personnel.

## «Le recrutement d'ingénieurs et d'ouvriers qualifiés représente une difficulté croissante pour ESB.»

d'apprentissage ont été remaniés. Le recrutement de nouveaux collaborateurs et apprentis est un défi croissant que ces deux outils doivent permettre de relever plus efficacement. Comme d'autres entreprises similaires de la branche, ESB rencontre également des difficultés croissantes pour pourvoir les postes vacants dans les domaines de l'ingénierie et des ouvriers qualifiés.

Un développement réussi de la culture d'ESB et, ainsi, le renforcement du travail de direction dans son ensemble sont pour ESB des facteurs de

## HIGHLIGHTS

Septembre

### Charly Bamert – quel a été votre moment fort en 2018?

L'année dernière, nous avons révisé environ 28 régulateurs de pression de gaz à Bienne. Nous n'avons pas simplement remplacé les vieux régulateurs par de neufs, nous les avons envoyés en révision chez le fabricant. C'est une approche plus durable et économique car finalement, les anciens équipements sont souvent plus robustes que les nouveaux. Ces travaux ont débuté à l'automne et s'achèveront courant 2019.



# DURABILITÉ

34

Le système de gestion de l'environnement (SGE) lancé par ESB l'année dernière livre une nouvelle fois des conclusions intéressantes sur la propre consommation énergétique d'ESB dans différents domaines. Tandis que le total de kilomètres parcourus n'enregistre qu'un recul minime, les trajets effectués avec des véhicules diesel sont en forte baisse, malgré l'achat de trois nouveaux véhicules de ce type. La consommation d'essence a fortement diminué grâce à une baisse du nombre de véhicules. On peut constater avec satisfaction que la part des kilomètres parcourus au gaz et à l'électricité atteint près de 30 %.

2018 a été une année particulièrement ensoleillée qui a très clairement souligné la valeur de l'énergie solaire, également sous nos latitudes. L'installation photovoltaïque pilote sur le toit d'ESB a produit 23 480 kWh de courant solaire, soit l'équivalent de la consommation annuelle d'environ 6 foyers de quatre personnes. Cette quantité contribue à couvrir la propre consommation du bâtiment d'ESB. Un petit surplus a été réinjecté dans le réseau.

La centrale solaire sur la Tissot Arena a encore une fois dépassé les attentes avec une production annuelle de 2131 GWh. La plus haute forte quantité de courant solaire produite sur un mois a été mesurée en juillet avec environ 327 000 kWh.

La centrale solaire mobile MobiCat, le catamaran solaire exploité par la SNLB avec le soutien d'ESB, a beaucoup navigué durant cet été chaud et ensoleillé. Il a ainsi parcouru 2359 km en 90 jours de service. Ses panneaux solaires ont produit 12 590 kWh de courant solaire et réinjecté une petite quantité de courant excédentaire dans le réseau d'électricité d'ESB. Par ailleurs, le bateau dispose du premier relevé à distance suisse via le réseau de téléphonie mobile.

**«ESB rémunère de manière attractive le courant injecté par des producteurs privés.»**

ESB a réalisé d'autres installations solaires sur des immeubles plus ou moins grands. Malgré une modification des modalités de rémunération par Swissgrid, le photovoltaïque poursuit sa progression. Les exploitants d'installations solaires ont constaté qu'ils avaient intérêt à utiliser leur

Octobre

**Yves-Pierre Maeder – quel a été votre moment fort en 2018?**

La sortie avec les collègues. C'est important de sortir ensemble de temps en temps. Cela renforce l'esprit d'équipe.



courant pour ne retourner que les excédents. ESB paye le certificat d'origine et une contribution d'encouragement supplémentaire, offrant ainsi un prix attractif aux producteurs pour leur courant réinjecté. Les nouvelles possibilités de la gestion des excédents pour l'usage propre rendent plus aisée l'exploitation d'installations solaires pour de plus grands bâtiments avec plusieurs acheteurs. Tous ces aspects ont entraîné une hausse du courant solaire rémunéré de 1,3 GWh (2017) à 2,0 GWh (2018).

Dans le cadre des projets du fonds écologique d'ESB, les mesures de revalorisation de l'habitat des poissons dans la Suze ont pu être définitivement achevées. Une mesure a été retirée uniquement sous réserve l'année dernière mais elle a heureusement obtenu l'accord du service biennois de conservation des monuments après l'expiration du délai d'un an. Après plusieurs années de préparation, après des modifications du projet et d'autres retards, le projet de renaturation de Spärs sur le territoire de la commune de Port a pu démarrer. Le fonds écologique d'ESB a promis une contribution significative à la mise en œuvre de cette compensation importante pour la construction de la centrale hydroélectrique de Brügg. La réalisation du projet s'achèvera à l'été/automne 2019.

Des projets plus petits dans le domaine d'activité du fonds écologique d'ESB ont été soutenus par d'autres contributions: la revitalisation de ruisseaux enfouis à Lamboing, la reconstruction de murets de pierres sèches à Alfermé (Twann-Tüscherz) ainsi qu'une étude sur l'utilisation du passage à gibier par le petit gibier dans le cadre de la prise d'eau de la petite centrale hydroélectrique des Gorges du Taubenloch. L'étude a montré une utilisation trop faible afin de justifier des améliorations au niveau de la passerelle sur la Suze.

## HIGHLIGHTS

Décembre

### **Eveline Tebib – quel a été votre moment fort en 2018?**

Je travaille maintenant depuis 10 ans chez ESB et j'espère simplement que j'y resterai encore quelques années. Mes moments forts sont les rencontres quotidiennes et la relation avec les gens.





# GESTION DES RISQUES ET SYSTÈME DE CONTRÔLE INTERNE

36

La gestion des risques a été entièrement remaniée en 2017, avec comme objectif de mettre à jour l'exposition aux risques d'ESB et de réaliser en même temps un benchmarking par rapport aux concurrents. Une révision semestrielle visant à examiner les risques et les mesures relatives à leur gestion a été effectuée au printemps et à l'automne 2018. Il n'y a aucune modification majeure par rapport à l'exercice 2017.

Concernant le système de contrôle interne, tous les processus clés pertinents sur le plan financier ont été soigneusement examinés et les contrôles internes qu'ils requièrent ont été adaptés aux derniers besoins d'ESB également en 2018.

À l'occasion de sa réunion qui s'est tenue en novembre 2018, le Conseil d'administration a pris connaissance du rapport actualisé sur les risques.

## CONFORMITÉ

Durant l'exercice 2018 également, ESB a formé tous les collaborateurs et collaboratrices nouvellement arrivés aux questions de conformité. L'objectif de ces formations était de présenter à tous les collaborateurs les outils de conformité disponibles et d'assurer ainsi la compréhension de ce thème. La connaissance et l'utilisation des outils de con-

formité permettent de respecter parfaitement les règles de conformité dans le travail quotidien.

À l'occasion de la réunion qui s'est tenue en novembre 2018, le Conseil d'administration a pris connaissance du rapport actualisé sur la conformité.

# RAPPORT FINANCIER, VERSION COURTE

38 **Bilan consolidé**

39 **Compte de résultat consolidé**

40 **Compte des flux de trésorerie consolidés**

41 **Commentaire**

# BILAN CONSOLIDÉ

Bilan consolidé au 31 décembre	2017	2018
<b>Actif</b>		
<b>Total actif circulant</b>	<b>40'552</b>	<b>40'867</b>
Liquidités	2'056	5'899
Créances résultant de livraisons et de prestations	26'468	22'390
Autres créances à court terme	111	171
Stocks	430	454
Comptes de régularisation actif	11'487	11'953
<b>Total actif immobilisé</b>	<b>341'646</b>	<b>344'086</b>
Immobilisations corporelles	317'164	319'733
Immobilisations financières	24'482	24'353
Immobilisations incorporelles	-	-
<b>Total actif</b>	<b>382'198</b>	<b>384'953</b>
<b>Passif</b>		
<b>Total engagements</b>	<b>49'576</b>	<b>48'403</b>
<b>Total engagements à court terme</b>	<b>35'365</b>	<b>33'517</b>
Dettes résultant de livraisons et de prestations	24'257	18'317
Autres dettes à court terme	2'540	2'600
Dettes financières à court terme	-	-
Autres engagements à court terme	4'398	7'800
Comptes de régularisation passif	4'170	4'801
<b>Total engagements à long terme</b>	<b>14'211</b>	<b>14'885</b>
Autres dettes à long terme (fonds)	11'647	13'023
Autres engagements à long terme	2'564	1'862
<b>Total fonds propres</b>	<b>332'622</b>	<b>336'550</b>
Capital de dotation	50'000	50'000
Réserves issues du capital	228'701	228'701
Réserves issues du bénéfice	53'921	57'849
<b>Total passif</b>	<b>382'198</b>	<b>384'953</b>

La version originale de ces comptes annuels consolidés est écrite en français. En cas d'inconsistances entre la version française originale et la version allemande, la version française prévaut.



# COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

Compte de résultat consolidé pour l'exercice	2017	2018
<b>Revenus d'exploitation</b>	<b>131'392</b>	<b>133'004</b>
Produit de l'approvisionnement et des prestations	127'718	130'047
Prestations propres activées et fonds de prestations propres	2'765	2'660
Autres produits d'exploitation	909	297
<b>Charges d'acquisition d'énergie et de matériel</b>	<b>-81'193</b>	<b>-85'450</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>-10'679</b>	<b>-12'732</b>
Total des charges de personnel	-17'759	-19'418
Coûts directs de personnel	7'080	6'686
<b>Autres charges d'exploitation</b>	<b>-9'138</b>	<b>-8'352</b>
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>-101'010</b>	<b>-106'534</b>
<b>Total intermédiaire Résultat d'exploitation (EBITDA)</b>	<b>30'382</b>	<b>26'469</b>
<b>Amortissements</b>	<b>-13'442</b>	<b>-14'277</b>
Amortissements des immobilisations corporelles	-13'442	-14'277
<b>Résultat d'exploitation (EBIT)</b>	<b>16'940</b>	<b>12'192</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>98</b>	<b>-195</b>
<b>Résultat ordinaire</b>	<b>17'038</b>	<b>11'997</b>
<b>Résultat hors exploitation</b>	<b>-6</b>	<b>434</b>
<b>Bénéfice avant impôts et mvt des fonds (EBT)</b>	<b>17'032</b>	<b>12'431</b>
Impôts	-81	-127
Mouvements des fonds	-2'255	-1'376
<b>Bénéfice annuel</b>	<b>14'696</b>	<b>10'928</b>

La version originale de ces comptes annuels consolidés est écrite en français. En cas d'inconsistances entre la version française originale et la version allemande, la version française prévaut.

# TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

Tableau de flux de trésorerie consolidés pour l'exercice	2017	2018
<b>Cash flow net / Total de flux de trésorerie</b>	<b>-14'830</b>	<b>3'843</b>
<b>Flux financiers provenant de l'activité d'exploitation (CFO)</b>	<b>29'729</b>	<b>27'610</b>
Bénéfice annuel	14'696	10'928
Bénéfices proportionnels (+) / Pertes proportionnelles (-) résultant de l'application de la méthode de la mise en équivalence	29	133
Correction de valeur des participations et des immobilisations incorporelles	59	-
Amortissements et autres dédommagements	13'442	14'277
(+) Augmentation / (-) Diminution des engagements à long terme	4'819	675
(+) Augmentation / (-) Diminution des autres immobilisations financières	-7'232	917
(+) Diminution / (-) Augmentation des créances résultant de livraisons et de prestations	-9'916	4'078
(+) Diminution / (-) Augmentation des autres créances et comptes de régularisation actif	3'950	-525
(+) Diminution / (-) Augmentation des stocks	-224	-24
(+) Augmentation / (-) Diminution des dettes résultant de livraisons et de prestations	5'448	-5'940
(+) Augmentation / (-) Diminution des autres dettes à court terme, des autres engagements à court terme et des comptes de régularisation passif	4'658	3'093
<b>Flux financiers provenant de l'activité d'investissement (CFI)</b>	<b>-16'059</b>	<b>-17'767</b>
Versements pour investissements d'immobilisations corporelles	-16'989	-16'846
Paiement provenant des immobilisations corporelles	23	-
Paiement provenant d'immobilisations financières	907	79
Versements pour investissements d'Immobilisations financières	-	-1'000
<b>Flux financiers provenant de l'activité de financement (CFF)</b>	<b>-28'500</b>	<b>-6'000</b>
(+) Augmentation / (-) Diminution des dettes financières à court terme	-20'000	-
Distribution de dividendes	-8'500	-6'000
<b>Modification des liquidités</b>	<b>-14'830</b>	<b>3'843</b>
État des liquidités au 01.01.	16'886	2'056
<b>État des liquidités au 31.12.</b>	<b>2'056</b>	<b>5'899</b>

La version originale de ces comptes annuels consolidés est écrite en français. En cas d'inconsistances entre la version française originale et la version allemande, la version française prévaut.

## Bilan consolidé

À la date de clôture du 31 décembre 2018, le total du bilan s'élève à CHF 385.0 millions, contre CHF 382.2 millions l'année précédente. Tout comme l'exercice précédent, l'exercice 2018 a de nouveau été marqué par des investissements importants. La majorité de ces investissements sont liés à des projets ayant pour but de maintenir le réseau de distribution d'électricité, de gaz et d'eau en bon état.

## Compte de résultat consolidé

ESB atteint en 2018 un bénéfice consolidé annuel 2018 de CHF 10.9 millions contre CHF 14.7 millions pour 2017, soit un écart de CHF -3'768 millions imputable en quasi-totalité à la dépréciation de la différence de couverture.

Les revenus d'exploitation d'ESB s'élèvent à CHF 133.0 millions, avec une augmentation de CHF 1.612 millions par rapport à l'exercice précédent.

Le volume global d'énergie électrique distribuée via le réseau de distribution est resté très stable avec une augmentation négligeable de 0.3 %.

Pour ce qui est du domaine du gaz, le volume vendu a baissé de -5.7 % en raison des conditions météorologiques et en parfaite corrélation avec la baisse des degrés-jours de -6 % sur l'année.

Les frais de personnel passent de CHF 17.8 millions en 2017 à CHF 19.4 millions en 2018 sous l'effet combiné de l'augmentation des effectifs afin de pourvoir la majeure partie des postes vacants et de l'augmentation annuelle des salaires. D'autre part, il est à noter que la réallocation des coûts directs de personnel a été inférieure de CHF 0.4 millions à l'année précédente.

Les autres charges d'exploitations diminuent pour leur part de -1.7 % par rapport à l'exercice 2017 une fois neutralisé les effets des reclassements comptables.

## Investissements

Afin de garantir et d'améliorer la sécurité d'approvisionnement, ESB a encore consenti d'importants investissements dans le renouvellement et l'extension des installations et réseaux existants. Les investissements bruts se sont élevés à CHF 16.846 millions en 2018.

Parmi les investissements-clés, on notera principalement l'assainissement du réseau de distribution de l'électricité, du gaz et de l'eau dans certaines grandes rues de l'agglomération biennoise, la modernisation constante des compteurs ainsi que l'assainissement des réseaux de distribution en général.

## Tableau des flux de trésorerie

ESB a une situation saine au niveau de son bilan et un résultat consolidé positif. De par le fait que tout excédent de liquidités est aujourd'hui sanctionné par l'application de taux d'intérêts négatifs, ESB a tenté, avec succès, de travailler en flux tendus, en garantissant toujours ses obligations de paiements, mais sans jamais avoir d'excédents ou insuffisances de liquidités, synonyme de frais financiers élevés.

Les flux financiers provenant de l'activité d'exploitation (CFO) s'élèvent à CHF 27.6 millions, et les liquidités en fin de période se situent à CHF 5.9 millions, soit une augmentation de CHF 3.8 millions par rapport à l'exercice précédent. Les surplus de liquidités ont principalement servi à couvrir les paiements liés aux investissements pour un montant de CHF 16.846 millions et le versement de CHF 6.0 millions à la ville de Bienne au titre des dividendes antérieurs.

Toutes les valeurs du présent rapport financier sont indiquées en kCHF (milliers de francs suisses) sauf indication contraire.



# RÉGIONS D'APPROVISIONNEMENT D'ESB

