ORES

# Une panne d'éclairage public ? Signalez-la vi@ Internet !

# ORES et l'éclairage public communal

## Service public, confort et sécurité

ORES est en charge de l'entretien de l'éclairage public des communes dont elle est partenaire. C'est une mission de service public. Un éclairage public performant, c'est avant tout un éclairage qui fonctionne bien. Il est alors synonyme de confort et de sécurité, tant pour les riverains que pour les passants et les automobilistes.

En général, en tant que riverain, vous êtes le premier à remarquer qu'un lampadaire est tombé en panne dans votre rue. Les techniciens d'ORES sont au service de votre commune pour procéder aux réparations nécessaires, mais ils comptent aussi sur vous pour signaler rapidement tout dysfonctionnement.

# Comment signaler une panne d'éclairage public à ORES ?

## Trois possibilités s'offrent à vous

### > Via notre site internet

C'est la solution la plus simple et la plus directe. Surfez sur **www.ores.be/panne-eclairage** et encodez simplement le numéro ou l'emplacement du luminaire défectueux.

### > Via le numéro de dépannage 078/78.78.00

Nos opérateurs pourront encoder pour vous les informations relatives à la panne. C'est le canal à contacter en priorité en cas de panne d'éclairage affectant une rue complète ou présentant un danger pour la circulation routière.

### > Via votre administration communale

Votre commune dispose aussi de l'application informatique de signalement des pannes. Elle lui permet d'informer notre entreprise de toute situation nécessitant une intervention.

# Quelle information devez-vous relever sur place ?

Chaque lampadaire ou son support a été identifié au moyen d'une plaquette signalétique, qui porte un numéro unique. Cette plaquette peut se présenter sous différentes formes, en fonction du support présent, mais elle affiche toujours les informations suivantes :

Identification de la commune

Identification du point lumineux

Ce numéro permet d'identifier de manière précise tout point lumineux se trouvant sur le réseau géré par ORES. En cas de dysfonctionnement, c'est cette référence que vous communiquerez via l'application disponible sur notre site internet, via le numéro de dépannage ou encore à votre administration communale.

Si vous n'arrivez pas à relever le numéro indiqué sur la plaquette, notez simplement le nom de la rue et le numéro de la maison la plus proche. Notre application de signalement des pannes dispose d'une carte qui vous permettra d'identifier le luminaire concerné grâce à ces informations.

**Lorsque la plaquette est absente, plusieurs cas de figure peuvent se présenter :**

- ORES n'est pas le gestionnaire de réseau dans la commune ; prenez contact avec votre administration ou le gestionnaire de réseau concerné.
- Le lampadaire est installé sur un axe de circulation important (route nationale, provinciale…) : le Service public de Wallonie (SPW) est en charge de l'entretien de l'éclairage.
- Le lampadaire est situé sur un parking, dans une propriété privée… Prenez contact avec votre commune.

# Quand le luminaire sera-t-il réparé ?

ORES s'engage à intervenir dans un délai de 15 jours ouvrables, en vertu des accords passés avec les communes. Ce délai s'applique à tous les types d'interventions, à l'exception des défauts liés à un problème sur le réseau électrique ou lorsque le luminaire est irréparable.

En cas d'urgence, c'est-à-dire lorsque la situation présente un risque pour les riverains ou pour la circulation (carrefour dangereux, passage piétons, école...), le délai d'intervention est ramené à 2 jours ouvrables. Ce délai s'applique aussi lorsqu'une rue complète est sans éclairage.

# Et lorsque le luminaire n'est pas géré par ORES ?

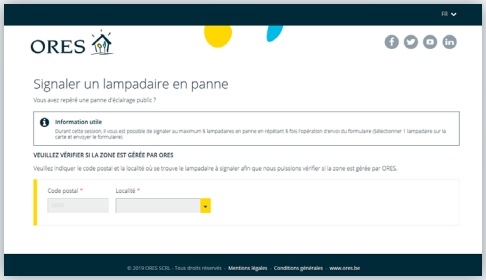
Nos équipes sont responsables de l'entretien de l'éclairage public communal. Cependant, sur les grands axes de circulation, le Service public de Wallonie (SPW-DG01) a la charge de l'entretien des poteaux et luminaires. Ceux-ci sont généralement identifiés par des numéros peints (une lettre + six ou sept chiffres, souvent à la verticale). De même, si le luminaire est situé le long d'une voie navigable ou s'il s'agit d'équipements électromécaniques (feux tricolores, signalisation lumineuse, balisage…), c'est le SPW qui intervient et pas ORES.

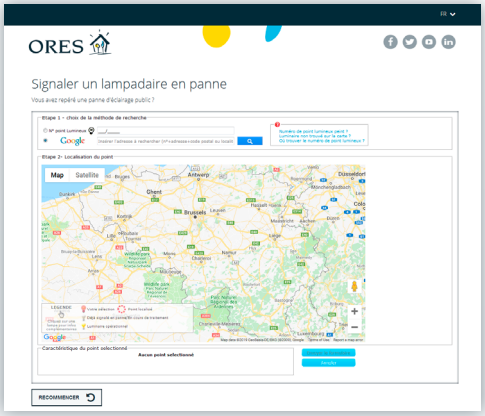
L'entretien de ces équipements est réalisé de manière cyclique, selon une fréquence de trois à six mois. En cas d'urgence, deux numéros peuvent être contactés pour signaler des pannes.

- Provinces de Liège et Luxembourg : 04/264.88.09
- Provinces de Hainaut, Namur et Brabant wallon : 081/21.94.55

Éditeur responsable : Jean-Michel Brebant, Rue Antoine de Saint-Exupéry, 18 - 6041 Gosselies • Février 2019

## Vous voulez en savoir plus ?
Surfez sur **www.ores.be**




Si ORES n'est pas en charge du luminaire, une aide en ligne associée à l'application vous permettra de définir avec qui prendre contact.