

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 dans toutes les communes dont notre entreprise est partenaire, soit environ sur 75% du territoire wallon. 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



1 Via l'Internet

C'est la solution la plus simple et la plus directe. Sur **www.ores.net**, une application de signalement de panne, basée sur un système de cartographie informatisée, est à votre disposition.



2 Via le numéro de dépannage 078/78.78.00

Nos opérateurs pourront encoder pour vous les informations relatives à la panne. Vous utiliserez ce canal pour signaler une panne d'éclairage affectant une rue complète ou présentant un danger pour la circulation routière.



3 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 panne ou de dysfonctionnement, c'est cette référence que vous communiquerez via l'application informatique disponible sur notre site internet, via le numéro de dépannage ou encore à votre administration communale.

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

- ▶ ORES n'est pas le gestionnaire de réseau de 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.
- ▶ Le lampadaire est situé sur un parking, dans une propriété privée... Prenez contact avec votre commune.
- ▶ Si le lampadaire est bien situé sur une voirie communale : relevez le nom de la rue et le numéro de la maison la plus proche. Avec ces renseignements, nos services pourront retrouver le lampadaire.

Vous voulez en savoir plus ? Surfez sur www.ores.net et choisissez la rubrique **Éclairage public** ; une vidéo vous apportera plus d'informations sur la manière de procéder et vous aidera pas à pas dans la procédure. 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.

ORES

Région Wallonie
Partenaires
Communes et administrations
Fournisseurs d'énergie

Présentation de l'entreprise
Organes de gestion
Contacts orbes
News
Jobs

A propos d'Orbes

Signaler un lampadaire en panne

Veuillez vérifier si la zone est gérée par ORES

Veuillez indiquer le code postal de la localité où se trouve le lampadaire à signaler afin que nous puissions vérifier si la zone est gérée par ORES

Qu'est-ce qui est en panne ?
#De 1 à 5 lampadaires #Tout l'éclairage de la rue

Durant cette au maximum
Ne touchez pas l'appareil
à signaler

Veuillez remplir les infos utiles

Nom : _____
Prénom : _____





Une panne d'éclairage public dans votre commune ?

Surfez sur www.ores.net et cliquez sur « Signaler un lampadaire en panne ».

Simple, efficace et direct !

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 partenaires. Ce délai s'applique à tous les types d'interventions, à l'exception des défauts liés à un problème sur le réseau électrique et des déclassements de luminaires irréparables.

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, etc.), le délai d'intervention est ramené à **deux 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 de certains poteaux. 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

ORES intervient au nom et pour compte des gestionnaires de réseau de distribution :