

Communiqué de presse

## COVID-19

# ORES prend toutes les mesures pour assurer la continuité de la distribution d'énergie en Wallonie.

Louvain-la-Neuve - 18 mars 2020

**Dans un contexte de mobilisation générale pour contrer la propagation du COVID-19, ORES prend des mesures de prévention destinées à assurer la continuité d'approvisionnement en électricité et en gaz naturel des services publics, des entreprises et des ménages, dans les meilleures conditions de sécurité et de santé.**

Afin de protéger nos clients et notre personnel et de maintenir nos activités de service public, des mesures exceptionnelles ont été prises pour réorganiser l'ensemble des services en renforçant la distanciation sociale et en respectant les mesures de confinement décrétées par le Gouvernement fédéral. ORES a pris la décision de réduire autant que possible les contacts physiques entre ses collaborateurs d'une part, et entre ces derniers et les clients d'autre part.

Depuis ce mardi 17 mars, seuls les collaborateurs exerçant des fonctions critiques continuent à travailler sur les sites d'ORES. Tous les autres membres du personnel, interne ou externe, doivent demeurer à domicile. Le télétravail est organisé pour le personnel exerçant des fonctions qui le permettent. Les travaux techniques non urgents ainsi que la relève des index de consommation chez les clients sont suspendus jusqu'à nouvel ordre. Concrètement :

1. Les bureaux d'accueil de la clientèle restent actuellement ouverts uniquement pour le rechargement de cartes de compteur à budget, dans le respect de strictes mesures d'hygiène. Suite aux récentes décisions du gouvernement wallon, une période de « non-coupure automatique » de ces compteurs est mise en œuvre jusqu'au terme de la période de confinement et jusqu'à nouvel ordre. Pour en bénéficier, les clients sont invités à passer leur carte dans leur compteur et à se présenter ensuite dans un point de rechargement – en prenant toutes les précautions sanitaires d'usage. Si des clients doivent rester confinés pour raisons médicales, nous les invitons à faire appel à la solidarité de leurs proches pour réaliser l'opération. À défaut, ils sont invités à prendre contact avec nos services.
2. Les raccordements et travaux planifiés chez les clients sont annulés ; seules les éventuelles mises en service urgentes sont assurées.
3. Les travaux d'investissement et d'entretien de réseau sont suspendus – si nécessaire après sécurisation des chantiers.

4. Les activités de relève des compteurs étant suspendues, les clients concernés sont invités à communiquer leur(s) index de consommation via [www.ores.be](http://www.ores.be) ou par téléphone.
5. Les services de garde et d'urgence continuent à intervenir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en cas de fuite de gaz ou de coupure d'électricité. Nos équipes sont prêtes à agir, dans les conditions de sécurité requises, pour préserver et rétablir l'alimentation en énergie à tout moment.

En concertation avec les autres opérateurs de réseaux de distribution du pays, ainsi que les représentants du personnel de l'entreprise, ORES met en place les meilleures solutions en matière de prévention et d'organisation de travail.

**Fernand Grifnée**, Administrateur délégué d'ORES: « *La sécurité et le bien-être de nos collègues, ainsi que de nos clients, sont nos premières priorités. Des mesures de prévention et de précaution strictes sont aujourd'hui appliquées par notre entreprise. Notre personnel est évidemment conscient du caractère essentiel des services qu'il apporte à la collectivité et sait qu'il porte dès lors une responsabilité sociétale importante : l'accès à l'énergie est plus que jamais indispensable tant pour les foyers, que pour les services publics et hospitaliers qui doivent faire face aujourd'hui, et sans doute plus encore demain, à des situations difficiles. Nous mettons tout en œuvre pour que la gestion des réseaux soit assurée, même dans le cas où la crise sanitaire devait s'accroître. Dans cette situation exceptionnelle, nos équipes restent donc mobilisées pour les urgences et sont prêtes à agir en redoublant de prudence, avec le sang-froid et le sens des responsabilités qui les caractérisent.* »

\* \* \*

« *Faciliter l'énergie, faciliter la vie* ». Telle est la vision et le leitmotiv d'ORES. Permettre à l'évidence de rester possible pour chacun, garantir au quotidien l'alimentation en électricité, en gaz naturel et en éclairage public pour plus de 2,5 millions de Wallonnes et de Wallons, voilà ce qui fait la fierté de nos 2.400 collaborateurs. Ceux-ci assurent la gestion et l'exploitation des réseaux de distribution et d'éclairage public communal pour 200 Villes et Communes de Wallonie. Ces réseaux couvrent au total plus de 51.000 km en électricité et près de 10.000 km en gaz naturel. En tant qu'entreprise de service public de proximité, ORES a en charge les raccordements, les travaux liés à l'entretien, au développement et au dépannage de ces réseaux, ainsi que la pose des compteurs et les relevés d'index de consommation. L'entreprise mène aussi de nombreuses missions de service public à caractère social, au bénéfice des populations précarisées. Au cours des quatre dernières années, ORES a investi près de 1,2 milliard € dans la rénovation et le développement des réseaux de distribution, ce qui fait d'elle un acteur majeur de l'économie wallonne.

Plus d'informations sur [www.ores.be](http://www.ores.be)

Porte-parole - **Jean-Michel Brebant**  
**Contacts Clientèle**

0479/97.22.81  
078/15.78.01