

magazine eandis

VOTRE GUIDE DE L'ENERGIE

België-Belgique
P.B. - P.P.
B - 5469

Mars
2009

PRIMES ISOLATION DE TOITURE //

09

Dossier niveau de performance énergétique

14^e NUIT DE L'OBSCURITE //

QUE FAIRE EN CAS D'ODEUR DE GAZ? //

CONCOURS //

De magnifiques prix à gagner!





Cher lecteur,

Le magazine Eandis que vous avez en main est déjà le neuvième de la série. Cette publication répond bel et bien à un besoin, comme l'a montré un sondage réalisé en décembre de l'année dernière auprès de 800 familles flamandes.

Les résultats de l'enquête sont très encourageants. En effet, plus de 92 % des personnes interrogées ont affirmé avoir lu ou, au moins, feuilleté notre magazine. Une sur deux environ se souvenait même du sujet des articles.

Les rubriques fixes (dossiers énergie, conseils épargne, information sur les primes concernant les mesures d'économie d'énergie) sont désormais connues et appréciées. Les conseils pratiques permettant de réduire votre facture énergétique sont particulièrement populaires.

Mais voici ce qui nous réjouit le plus: 89 % de nos lecteurs agissent concrètement. Ils appliquent les conseils épargne, introduisent une demande de prime, notent les numéros et les adresses de contacts, participent au concours, visitent le site Internet, consultent les offres d'emploi...

Dès lors, pas besoin d'en dire plus: nous allons continuer sur notre lancée.

Dans notre dossier, nous examinons cette fois le règlement relatif au niveau de performance énergétique. Si votre nouvelle habitation atteint le niveau E de 100 ou, mieux encore, le dépasse, vous pouvez épargner une somme considérable. Nous vous donnons évidemment des conseils utiles pour améliorer de manière évidente le niveau E de votre habitation.

Mais vous pouvez aussi recevoir des primes URE pour des maisons existantes. Dans ce numéro, nous parlons plus spécifiquement de la prime d'isolation de toiture. Isoler cette partie de la maison est vivement recommandé car, dans une habitation mal isolée, c'est par là que s'échappe jusqu'à 30% de la chaleur. Autant d'euros qui s'envolent ...

Nous vous donnons également un conseil sécurité, à savoir: comment réagir en cas d'odeur de gaz? Enfin, vous trouverez aussi des informations sur les travaux exécutés pour Eandis et sur la Nuit de l'Obscurité, sans oublier notre concours, qui vous permet cette fois encore de gagner de nombreux prix.

Très bonne lecture à tous!



**Jour et nuit,
Eandis vous apporte
l'électricité et le gaz,
à la maison ou au travail**



04

Dossier Niveau de performance énergétique

Une nouvelle construction doit obtenir au minimum un niveau de performance énergétique de 100. Que faut-il faire pour obtenir un tel résultat? Comment améliorer encore la performance énergétique? Est-on récompensé de ces efforts?

Ces questions, et bien d'autres encore, trouvent leur réponse dans notre dossier.

10

Que faire en cas d'odeur de gaz?

Si vous sentez une odeur de gaz, il est important d'avoir la bonne réaction.

Il va de soi qu'Eandis met tout en œuvre pour éviter les fuites de gaz en contrôlant systématiquement les réseaux.

13

Primes pour l'isolation des toitures

Économiser l'énergie, c'est d'abord éviter qu'elle s'échappe. Il faut donc impérativement isoler, à commencer par le toit. Chez Eandis, cela vous donne droit à des primes, avec un coup de pouce supplémentaire du gouvernement flamand.

19

La nuit de l'obscurité

Le 28 mars, éteignons les lumières et admirons tous ensemble la nuit étoilée.

16

19

10

04

16 Eandis au jour le jour

Vous les voyez souvent le long des routes flamandes: les panneaux qui vous indiquent que des travaux sont en cours pour le compte d'Eandis. Mais de quels travaux s'agit-il?

17 De magnifiques prix à gagner!

Participez à notre concours, cela en vaut la peine! Voyez aussi la liste des gagnants de la précédente édition: peut-être votre nom y figure-t-il?

20 Eandis, plus proche que vous ne le pensez

Que ce soit à la maison ou au travail, l'électricité et le gaz naturel arrivent chez vous par un réseau de câbles et de canalisations. Mais qui s'occupe de ce réseau? Découvrez qui nous sommes, ce que nous faisons et comment nous contacter.

24 Offres d'emploi chez Eandis

Au cours des prochains mois, nous avons l'intention d'engager 400 collaborateurs supplémentaires. Peut-être serez-vous parmi eux?

Niveau E?

E comme niveau de performance Energétique



Plus le niveau de performance énergétique - en abrégé, niveau E - d'une habitation est faible, plus cette habitation est économique en énergie. Pour chaque nouvelle construction ou rénovation nécessitant un permis de bâtir, la norme actuelle s'élève à E 100. À partir du 1er janvier 2010, l'efficacité énergétique de votre construction devra être renforcée en Flandre et vous devrez obtenir un niveau E de 80.

RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES NOUVELLES CONSTRUCTIONS

La réglementation flamande relative à la performance énergétique et au climat intérieur de bâtiments (PEB) s'applique à toutes les nouvelles constructions et aux rénovations nécessitant un permis de bâtir. Pour les extensions avec un volume protégé de moins de 800 m³, aucune déclaration PEB n'est requise.

On peut résumer les exigences en matière de PEB:

Isolation	maximum K 45 et valeurs U maximales (*)
Climat intérieur	dispositifs de ventilation et limitation du risque de surchauffe
Performance énergétique	demandes de permis de bâtir introduites avant le 01/01/2010: maximum E 100 (*)
	demandes de permis de bâtir introduites à partir du 01/01/2010: maximum E 80

(*) Le niveau K ou niveau d'isolation d'une habitation est le niveau global d'isolation thermique. Il prend en compte les déperditions de chaleur (par les murs extérieurs, les toits, les sols, les fenêtres), ainsi que la forme et les dimensions du bâtiment. Plus le niveau K est faible, meilleure est l'isolation.

La valeur U ou coefficient de conductivité thermique, exprimée en W/m²K, indique la valeur d'isolation d'un élément de construction de l'habitation (p. ex. toit, sol, fenêtre). La valeur U correspond à la quantité de chaleur transmise de l'espace intérieur vers l'espace extérieur par mètre carré pour chaque degré d'écart de température entre mur intérieur et mur extérieur. Plus la valeur U d'un élément de construction est faible, mieux il retient la chaleur à l'intérieur.

	Valeurs U maximales (en W/m ² K)	
	Jusque fin 2009	À partir de 2010
Isolation des murs	0,6	0,4
Sol sur pleine terre	0,6	0,6
Isolation du toit ou du grenier	0,4	0,3
Vitrages HR	1,6	1,6

Le niveau E ou niveau de performance énergétique mesure la consommation d'énergie de l'habitation. Un score plus faible désigne une habitation plus économique en énergie. À la page 6, vous pouvez découvrir comment réduire le niveau E d'une habitation.

DE LA DEMANDE DE PERMIS DE BÂTIR AU CERTIFICAT DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Le formulaire de demande du permis d'urbanisme comprend une rubrique 'Réglementation en matière de performance énergétique'. C'est là que votre architecte doit déclarer qu'il a élaboré son projet en tenant compte des exigences en matière de PEB et qu'il vous en a informé.

Vous devez désigner un rapporteur, au plus tard huit jours avant le début des travaux de construction. Il peut s'agir de votre architecte ou d'un détenteur d'un diplôme d'ingénieur civil, d'ingénieur industriel ou de bio-ingénieur, à condition que cette personne ait suivi la formation relative à la PEB. Ce rapporteur déposera une déclaration de commencement auprès de l'Agence flamande de l'Énergie (Vlaams Energieagentschap - VEA). Le rapporteur devra déposer une déclaration PEB, au plus tard six mois après l'occupation de votre nouvelle habitation. La déclaration PEB calcule et démontre que votre habitation respecte les exigences légales en matière de performance énergétique et de climat intérieur.

Vous recevrez ensuite un certificat de performance énergétique, qui restera valable pendant dix ans.

PRIMES 2009 SELON LE NIVEAU E DES NOUVELLES CONSTRUCTIONS

La norme définie par les autorités précises qu'une habitation nouvellement construite ne pourra plus dépasser le niveau E maximal de 80 à partir de 2010. Mais si vous respectez déjà cette norme cette année, vous aurez droit à une belle prime.

Plus le niveau E est faible, plus la prime sera élevée. Et le montant peut être considérable.

- Pour un niveau E de 80, la prime s'élève à 200 euros pour un appartement et 400 euros pour une maison unifamiliale. Si le niveau E de votre habitation est de 70, il s'agira respectivement de 300 et 700 euros.
- Pour un niveau E de 30, les montants s'élèvent à 1 100 et 2 300 euros.
- Mieux encore: si votre habitation est en outre équipée d'un boiler solaire, la prime est augmentée de 300 euros supplémentaires, qu'il s'agisse d'une maison ou d'un appartement.

Aperçu des primes 2009 pour particuliers selon le niveau E des habitations nouvellement construites

Niveau E	Maison unifamiliale		Appartement	
	sans boiler solaire	avec boiler solaire	sans boiler solaire	avec boiler solaire
80	400 euros	700 euros	200 euros	500 euros
70	700 euros	1 000 euros	300 euros	600 euros
60	1 000 euros	1 300 euros	400 euros	700 euros
50	1 400 euros	1 700 euros	600 euros	900 euros
40	1 800 euros	2 100 euros	800 euros	1 100 euros
30	2 300 euros	2 600 euros	1 100 euros	1 400 euros
20	2 800 euros	3 100 euros	1 400 euros	1 700 euros
10	3 300 euros	3 600 euros	1 700 euros	2 000 euros
0	3 800 euros	4 100 euros	2 000 euros	2 300 euros

- Les primes augmentent par paliers à mesure que diminue le niveau de performance énergétique. Il existe une prime pour chaque niveau de performance énergétique calculé: pour un niveau E de 70, mais aussi pour un niveau de performance énergétique de 69, 68, 67 et ainsi de suite.
- Vous trouverez un aperçu complet des primes (pour chaque niveau de performance énergétique calculé) sur www.eandis.be.

Pour nouvelles constructions

Comment réduire le niveau E de votre habitation nouvellement construite?

Chaque habitation est unique. Le volume protégé, la compacité, l'orientation varient d'une habitation à l'autre. Les matériaux et techniques utilisés peuvent varier également.

Examinons l'exemple d'une maison quatre façades qui présente les propriétés suivantes:

- ▶ Isolation des murs extérieurs: 5 cm de polyuréthane (PUR)
- ▶ Vitrages: vitrages à haut rendement
- ▶ Installation de chauffage: chaudière à condensation au gaz naturel avec radiateurs
- ▶ Eau chaude sanitaire: chaudière à condensation au gaz naturel
- ▶ Ventilation: système de ventilation C (**)

Supposons qu'un niveau de performance énergétique E 90 et un niveau d'isolation K 41 sont calculés pour un premier projet. Quels sont alors les investissements que vous pouvez effectuer pour économiser de l'énergie et réduire les niveaux E et K? Les données du tableau ci-dessous sont indicatives.

Investissement d'économie d'énergie (cumulatif et indicatif)	Niveau de performance énergétique (E)	Niveau d'isolation (K)
Pour le premier projet	E 90	K 41
Isolation des murs PUR 10 cm (plutôt que 5 cm)	E 87	K 36
Système de ventilation D (plutôt que C) (**) Condition: l'habitation doit être suffisamment étanche à l'air	E 75	K 33
Pompe à chaleur avec chauffage par le sol	E 61	K 33
Boiler solaire pour l'eau chaude sanitaire	E 57	K 33
Pare-soleil extérieurs sur les fenêtres orientées vers le sud	E 55	K 33

(**) Systèmes de ventilation

Dans les nouvelles habitations, la ventilation est incontournable. La ventilation contrôlée peut être réalisée notamment à l'aide des systèmes suivants:

- ▶ Système de ventilation C: apport naturel d'air frais par des grilles de ventilation et évacuation mécanique de l'air vicié par un ventilateur électrique.
- ▶ Système de ventilation D: l'apport et l'évacuation sont réalisés par des ventilateurs électriques. On parle aussi de ventilation à double flux, car les deux courants d'air sont en équilibre.



CONSEILS DE CONSTRUCTION POUR RÉDUIRE LE NIVEAU E

- ▶ Améliorez l'isolation. Plus le matériau est épais ou plus sa valeur lambda (en W/mK) est faible, plus son pouvoir isolant est élevé. Accordez aussi une attention particulière à la qualité de pose. Une installation inadéquate peut anéantir tous les efforts, même avec le meilleur matériau d'isolation.
- ▶ Assurez l'étanchéité à l'air. Une bonne isolation n'empêchera pas les courants d'air froid de pénétrer par des interstices, des coffres de volets roulants, etc. Évitez les déperditions de chaleur par ces voies.
- ▶ Plafonnez vos murs intérieurs jusqu'au sol, afin de pouvoir installer les plinthes contre le mur de manière hermétique.
- ▶ Installez un système de ventilation. Il vous permettra d'obtenir un climat intérieur sain. Une bonne ventilation de base assure l'apport d'air frais dans les pièces de vie, la circulation de l'air vers les pièces humides et l'évacuation de l'air vicié par la cuisine, la salle de bains et les toilettes.
- ▶ Limitez les vitrages du côté sud à 25 % de la superficie de la façade.
- ▶ Prévoyez des pare-soleil sur toutes les fenêtres orientées 'S' (sud, sud-est ou sud-ouest).
- ▶ Optez pour un chauffe-eau solaire si possible. Des collecteurs solaires sur le toit transforment la luminosité gratuite du soleil en chaleur pour votre eau chaude sanitaire. Pour une famille de quatre personnes, un collecteur solaire de 4 m² et un ballon de 200 à 300 litres suffisent.
- ▶ Limitez la longueur de vos canalisations d'eau chaude jusqu'au robinet. Une distance de 6 mètres reste économique en énergie.
- ▶ Faites-vous conseiller par un architecte agréé 'energiebewust' (soucieux de l'énergie). Pour plus d'informations, envoyez un courriel à energieconsulent@nav.be



Que vous rapporte un niveau E inférieur?

1. des économies annuelles grâce à des factures d'énergie réduites
2. un climat intérieur sain et un plus grand confort d'habitation
3. une plus-value pour votre habitation en cas de vente ou de location
4. un meilleur environnement grâce à la réduction de votre consommation d'énergie
5. une prime de 200 à 4 100 euros selon le niveau E.



Le certificat de performance énergétique 'passport' obligatoire de votre habitation mise en vente ou en location

En achetant ou en louant une habitation, vous aurez désormais droit à plus d'informations. Le **certificat de performance énergétique (CPE)** exprime combien une habitation est économique en énergie. Il permet au locataire ou à l'acheteur de comparer plus facilement différentes habitations. Une maison moins chère qui consomme beaucoup d'énergie peut en effet s'avérer plus chère, à terme, qu'une autre maison avec une isolation de qualité.

■ Pour quelles habitations le certificat de performance énergétique (CPE) est-il obligatoire?

Le certificat de performance énergétique est obligatoire lors de la mise en vente ou en location de toute habitation existante (maison, appartement, studio, maison de vacances, logement social). Pour les chambres d'étudiants sans salle de bains et cuisine privatives, un certificat pour l'ensemble du bâtiment suffit. Les maisons de vacances louées pour de courtes périodes (moins de deux mois) n'ont pas besoin de CPE.



Le certificat de performance énergétique des habitations existantes ne mentionne pas le niveau E, comme pour les habitations nouvellement construites, mais précise la consommation d'énergie annuelle en kWh par m².

■ Quelles sont les mentions d'un CPE?

L'indice à la première page représente le nombre de kilowattheures que vous consommez chaque année par mètre carré. Ce score énergétique peut varier de 0 à 700. Plus le score est faible, plus l'habitation est économique en énergie. Il est mis en évidence par une bande de couleur: le vert indique une consommation d'énergie économique, le rouge indique une consommation élevée. Le CPE comprend en outre plusieurs recommandations permettant d'améliorer votre score énergétique.

■ Comment demander un CPE?

Pour la rédaction d'un certificat de performance énergétique, vous devez faire appel à un expert énergétique agréé de type A. Vous trouverez une liste de ces experts énergétiques sur www.energiesparen.be/energieprestatie. En tant que propriétaire, vous devez disposer du certificat au moment de la mise en vente ou en location de votre maison ou de votre appartement.

■ Combien coûte un CPE?

Les autorités flamandes n'imposent aucun prix fixe. Celui-ci dépend notamment du type d'habitation et des documents que vous pouvez soumettre à l'expert (plans, factures, etc.). Un contrôle dure environ trois heures. Vous pouvez vous attendre à un prix de 200 à 250 euros en moyenne. En tant que vendeur/bailleur, vous devriez demander une offre de prix à plusieurs experts énergétiques de type A. Vous payerez 21 % de TVA pour un CPE.

■ Quelle est la durée de validité d'un CPE?

La durée de validité est de 10 ans. Si vous vendez ou louez à nouveau l'habitation avant l'expiration de ce délai, vous n'aurez pas besoin d'un nouveau certificat.

Pour habitations existantes

Aanbevelingen voor de verbetering van de isolatie

1. Maatregel: Isoleer het hellende dak of de zoldervloer.
In uw woning zijn (delen van) het hellende dak en de zoldervloer niet geïsoleerd. Het hellende dak en de zoldervloer kunnen worden geïsoleerd om de warmteverlies te verminderen. Plaats geen dakisolatie onder een pannendak zonder onderdak. De zoldervloer van de constructie moet ook een dampscherm aan. Een alternatief voor de zoldervloer als de zolder niet gebruikt en niet verwarmd wordt. Een energiezuinig dakgedeelte van het dak geïsoleerd zijn, die niet aan de voorgaande voorwaarde voldoen.

2. Maatregel: Vervang de dubbele beglazing door hoogrendementsglas.
In uw woning is er gewoon dubbel glas aanwezig. Vervang de dubbele beglazing door een U-waarde die kleiner is dan 1,6 W/m²K. Een energiezuinig venster (glas en raam) moet ook de nodige aandacht aan de thermische kwaliteiten van het raam en de toevoer van ventilatielucht.

3. Maatregel: Isoleer de vloer bij de uitvoering van een grondig onderhoud.
De vloer van uw woning is niet of onvoldoende geïsoleerd. Isoleer de vloer van de constructie. Een energiezuinige vloer heeft een U-waarde van 0,4 W/m²K.

4. Maatregel: Isoleer de buitenmuren.
De buitenmuren van uw woning zijn niet of matig geïsoleerd. Isoleer de buitenmuren van de dragende constructie.

Si vous avez réalisé entre-temps des investissements permettant d'économiser de l'énergie, vous avez intérêt à faire établir un nouveau certificat. L'amélioration du score énergétique aura une influence favorable sur la valeur de votre habitation.

■ En tant que locataire, comment puis-je obtenir une copie du CPE?

Si le bail a été reconduit tacitement depuis le 01/01/2009, sans être renouvelé, votre bailleur ne doit pas faire établir de certificat de performance énergétique. Si vous signez un nouveau bail après le 1er janvier 2009, le bailleur a l'obligation de faire établir un CPE et vous pouvez en demander une copie.

■ Les certificats de performance énergétique sont-ils contrôlés?

Lors de la vente d'une habitation, le certificat est transmis à l'acheteur. Chaque notaire peut accéder à une base de données permettant de vérifier qu'un CPE a été établi pour l'immeuble vendu. L'Agence flamande de l'Énergie (VEA - Vlaams Energieagentschap) réalise des contrôles par sondage pour vérifier la possession et l'exactitude des CPE. Le VEA peut infliger une amende administrative de 500 à 5 000 euros au propriétaire lorsqu'il s'avère qu'aucun CPE n'est présent lors de la mise en vente ou en location de l'habitation.

Vous souhaitez plus d'informations?

Vous trouverez plus d'informations sur www.energiesparen.be/energieprestatie. Si vous ne disposez pas d'Internet, vous pouvez appeler gratuitement le 1700 (numéro d'information des autorités flamandes, tous les jours ouvrables de 9 à 19 heures).

Odeur de gaz: que faire?



Le gaz naturel est inodore, mais il est mélangé à un fort aromatisant qui permet de détecter rapidement une fuite de gaz. Dès 1 % de gaz dans l'air - une proportion largement inférieure à la limite de risque -, vous le sentez. Mais il est bien évidemment important de réagir à temps et de manière opportune.

■ Que pouvez-vous faire?

Restez calme, la panique est mauvaise conseillère. Les fuites de gaz naturel peuvent se produire à l'extérieur ou dans une habitation. Dans les deux cas, il convient de prendre les mesures adéquates.

■ Si vous sentez une odeur de gaz à l'extérieur

- Fermez toutes les portes et fenêtres, de façon à ne pas laisser le gaz pénétrer.
- Avertissez les services de secours (100 ou 112) ou appelez le 0800 65 0 65, le numéro spécial d'Eandis pour les alertes au gaz (24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

■ Si vous sentez une odeur de gaz à l'intérieur, faites l'inverse

- Ouvrez les portes et les fenêtres, de façon à ce que le gaz puisse s'échapper.
- Bloquez les portes intérieures à l'aide d'une chaise, afin d'éviter qu'un courant d'air ne les referme.



- Si vous pouvez accéder au compteur sans vous mettre en danger, fermez l'alimentation qui arrive au compteur.
- Ne recouvrez pas les éventuels écoulements de gaz: laissez le gaz s'échapper en plein air (le gaz est plus léger que l'air).
- Ne faites en aucun cas du feu ou des étincelles!
- Ne fumez pas, n'utilisez pas de briquet, n'allumez pas votre cuisinière à gaz, éteignez tous les feux et toutes les bougies.
- Ne touchez pas aux interrupteurs ou aux prises afin de ne pas produire d'étincelle.
- La sonnette et même votre gsm peuvent également produire des étincelles dangereuses.
- Ne restez pas dans la maison et éloignez-vous du voisinage. Rendez-vous avec vos proches dans un endroit où vous ne sentez plus l'odeur de gaz.
- Même éloignés de l'odeur de gaz, évitez de fumer ou de faire des étincelles.
- Avertissez les services de secours (100 ou 112) ou appelez le 0800 65 0 65, le numéro spécial d'Eandis pour les alertes au gaz (24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

Pour les sourds et les malentendants

Les personnes souffrant de troubles auditifs ou de la parole éprouvent généralement beaucoup de difficultés à téléphoner. Pour cette raison, Eandis a élaboré un système permettant de signaler une odeur de gaz par SMS (codé). Ce même système permet de signaler des pannes et des problèmes sur le réseau de distribution électrique. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans nos bureaux d'accueil ou sur notre site www.eandis.be, sur la page d'accueil, sous la rubrique 'Contacts importants'. Parcourez ces informations et enregistrez ce numéro spécial dans votre téléphone portable.

Le bon fonctionnement de ce système ne peut être garanti que s'il est utilisé exclusivement par des personnes se trouvant dans l'incapacité d'avoir un entretien téléphonique normal.



DÉTECTION DES FUITES DE GAZ

■ Distribution du gaz naturel: la gestion des risques est un métier

Comme toute activité industrielle, la distribution du gaz naturel comporte des risques. L'une des principales missions d'Eandis est d'exclure ces risques autant que possible. Dans cette optique, nous accordons une grande importance à la sécurité et au respect des prescriptions, afin de réduire au maximum les risques ou leurs effets.

Notre perception de la sécurité couvre de nombreux domaines. C'est pourquoi chaque année, Eandis fournit des efforts soutenus en matière de formation, d'information et de prévention, d'évaluation de la qualité des entrepreneurs, des instructions de travail, de l'assainissement du réseau, des services de garde et d'intervention, et de détection systématique des fuites.



■ La voiture renifleuse

L'une des principales précautions est la mise en œuvre quotidienne et systématique d'un contrôle des conduites. Des spécialistes expérimentés sondent le parcours des réseaux de distribution du gaz avec des appareils extrêmement sensibles, à la recherche d'indications pouvant signaler la présence d'une fuite de gaz. Ces personnes travaillent à pied ou à bord d'une voiture spécialement équipée pour la détection du gaz.

Eandis contrôle au moins un tiers du réseau chaque année. Ainsi, l'ensemble du réseau est contrôlé intégralement tous les trois ans.

ODEUR DE GAZ!



La longueur totale de nos conduites de gaz moyenne et basse pression était de 37 100 kilomètres en 2008, soit quasiment la circonférence de la terre.

L'an passé, nous avons sondé 12 388 kilomètres afin de garantir un contrôle de qualité systématique de nos réseaux de distribution du gaz. Cela représente plus de quatre fois Bruxelles-Rome aller retour en un an.

■ Les meilleurs matériaux

Lors de la mise en place de nouvelles conduites de gaz, nous optons toujours pour les meilleurs matériaux disponibles sur le marché. Et dans le cadre des assainissements, les anciennes conduites de distribution sont systématiquement détruites et remplacées.

À l'heure actuelle, l'acier est le seul matériau pouvant être utilisé pour les conduites subissant une pression de 15 bars. Pour les conduites de gaz basse pression et moyenne pression jusqu'à 5 bars et d'un diamètre maximal de 315 mm, le PE (polyéthylène) est actuellement le matériau par excellence.

■ Investir dans la rénovation

Si l'on ne considère que les conduites de distribution modernes en polyéthylène, on rencontre peu de problèmes. Lorsqu'il y a un trou dans une conduite en PE, il a souvent été causé par des travaux d'excavation, par exemple.

Si l'on considère le nombre total de fuites par branchement, sachant que nous avons 1,5 million de branchements, cela produit une incidence de 0,0026 fuite/dérivation. Et grâce à l'utilisation de nouveaux matériaux, ce chiffre diminue d'année en année.

■ À prendre toujours au sérieux

Lorsqu'une fuite de gaz se produit, un scénario bien rôdé et clairement établi se déroule. Nos services de garde et d'intervention prennent la plus petite fuite de gaz très au sérieux. Nous avons également des accords avec les services de secours afin de garantir une bonne collaboration.

Être rapidement sur place est primordial. C'est pourquoi Eandis recommande fortement de signaler très rapidement toute odeur de gaz. À cet égard, nous avons ouvert un numéro d'urgence spécial: le 0800 65 0 65. Ce numéro prioritaire est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Vous pouvez bien évidemment appeler le 100 ou le 112 (services de secours).

■ La sécurité, c'est notre affaire

Maintenir un haut niveau de sécurité, c'est un principe de base pour Eandis. Pour ce faire, nous disposons de toutes les compétences et toutes les connaissances nécessaires. Et surtout, nous avons la volonté de gérer les risques propres à notre métier de manière professionnelle. C'est la seule solution pour pouvoir compter durablement sur la confiance d'un million et demi de consommateurs de gaz naturel.

PRIMES: ISOLATION DE TOITURE!

2009 est assurément l'année idéale pour isoler votre toiture. Savez-vous que dans une maison mal isolée, pas moins de 24 à 30 % de la chaleur se perdent par le toit? Une isolation de toiture professionnelle est donc indispensable dans toute maison. Cela vaut non seulement la peine dans le cas d'une nouvelle construction, mais aussi dans une habitation existante. Vous pourrez ainsi alléger nettement votre facture énergétique et faire un geste pour l'environnement. Cette année, isolez votre toiture et profitez d'une prime supplémentaire de 500 euros offerte par les autorités flamandes.

Isolez maintenant votre toiture

PRIME DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION / EANDIS

Les gestionnaires de réseau de distribution Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek et Sibelgaz veulent vous encourager à gérer l'énergie avec parcimonie. Via Eandis, ils distribuent toute une série de primes, parmi lesquelles une intervention pour la pose d'une isolation de toiture dans une habitation existante. Votre habitation est raccordée au réseau électrique depuis trois ans au moins, et vous faites poser l'isolation par un professionnel? Dans ce cas, vous pourrez compter sur

une prime de 4 euros/m². Si vous posez l'isolation vous-même, vous bénéficierez d'une intervention de 2 euros/m².

PRIME DES AUTORITÉS FLAMANDES

Outre la prime existante pour l'isolation de toiture que vous pouvez demander à Eandis, les autorités flamandes prévoient, depuis le 1er janvier 2009, une prime supplémentaire si vous isolez dans l'année au moins 40 m² de votre toiture ou du plancher de votre grenier.

■ **Qui entre en ligne de compte?**

- Tant le propriétaire que le locataire de l'habitation peuvent demander la prime.
- Les sociétés de logements sociaux, les agences de location de logements sociaux, les administrations locales, les CPAS ou les associations qui louent ou sous-louent des habitations.

■ **Quelles sont les conditions?**

- Votre habitation se trouve en Flandre et a été raccordée au réseau électrique avant le 1er janvier 2006.
- Le toit ou le plancher du grenier ont été isolés après le 1er janvier 2009. Seules les factures émises à partir de cette date seront prises en considération.
- Les travaux ont été effectués par un entrepreneur agréé ou par vous-même.
- Vous ne pouvez demander la prime qu'une seule fois sur toute la durée de vie de la maison.
- Vous avez posé 40 m² au moins de matériel isolant.
- La résistance thermique (valeur R) du nouveau matériau isolant doit être d'au moins 3 m²K/W. La résistance thermique d'une couche isolante déjà existante ne peut être prise en compte pour respecter cette exigence minimale.

Valeur R ou résistance thermique

La valeur R indique la capacité d'isolation thermique d'une couche de matériau isolant et est utilisée comme valeur isolante des murs, des sols et des toits. Cette valeur est exprimée en m²K/W. Plus la valeur R est élevée, plus la résistance rencontrée par la chaleur sera importante, et plus le matériau sera isolant. La valeur R est déterminée par l'épaisseur de l'isolant (en mètre) divisée par la valeur lambda.

La valeur lambda

La valeur lambda donne la conductibilité thermique d'un matériau, exprimée en W/mK. Plus cette valeur est élevée, mieux la chaleur se propagera facilement, et moins le matériau sera isolant. Les valeurs lambda et R des matériaux isolants doivent être définies selon les directives de la norme NBN B 62-002. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur www.butgb.be

- Le roseau et la feuille thermique isolante ne sont pas acceptés comme matériau isolant.

■ **Quel montant pouvez-vous recevoir?**

- Pour une isolation de toiture posée par un entrepreneur agréé ou par vous, les autorités flamandes prévoient une prime de 500 euros.
- Si vous êtes un client protégé, la prime peut alors s'élever à 1 000 euros.
- Le montant de la prime (la prime du gestionnaire du réseau de distribution + la prime des autorités flamandes) ne peut en aucun cas être supérieur au montant de la facture d'achat des matériaux et des travaux.

DEUX PRIMES, UN SEUL FORMULAIRE

Sur le site www.eandis.be, vous pourrez compléter le **formulaire électronique** pour la demande de prime d'isolation de toiture. Ce formulaire concerne à la fois la prime du gestionnaire de réseau de distribution et la prime des autorités flamandes. Vous pouvez également demander ce formulaire au 078 35 35 34 ou vous en procurer un dans l'un de nos bureaux d'accueil.

Si Eandis vous octroie une prime sur la base de votre demande de prime d'isolation de toiture 2009 et que la superficie isolée s'élève à 40 m² au moins, les autorités flamandes vous verseront automatiquement la prime supplémentaire. Sur le formulaire, il vous suffit d'autoriser Eandis à communiquer vos coordonnées aux autorités flamandes.

Saviez-vous que 40 % du montant de votre facture pour vos travaux d'isolation étaient fiscalement déductibles? Pour l'année d'imposition 2009, le montant maximal est fixé à 2 770 euros. Cet avantage ne s'applique que si les travaux ont été effectués par un entrepreneur agréé.

Pour les personnes ne bénéficiant pas ou ne bénéficiant que partiellement de la diminution d'impôt fédérale (non contribuables), une prime pour les investissements énergétiques, parmi lesquels l'isolation de toiture, est prévue. Elle n'est applicable qu'à une construction existante, et à condition que les travaux soient effectués par un entrepreneur agréé.

LES CHIFFRES SONT ÉLOQUENTS

Faisons les comptes...

Voici deux exemples: le premier où les travaux d'isolation sont réalisés par un entrepreneur agréé et le second où les travaux sont réalisés par vous-même. Attention, les prix mentionnés sont des prix indicatifs.

Imaginons que vous vouliez isoler une toiture de 100m² avec 14 cm de laine minérale. Vous faites appel à un **entrepreneur agréé** pour réaliser les travaux.

- Le coût du matériau isolant, écran antibuée et frais de placement compris, est de 20 euros/m² 2 000 euros
- Prime du gestionnaire de réseau de distribution/Eandis 100 x 4 euros/m² - 400 euros
- Avantage fiscal: 40 % de 2 000 euros - 800 euros
- Prime des autorités flamandes - 500 euros

Coût total = 300 euros

Vous réalisez une économie de 1 700 euros. Pas mal! Et vous économiserez de nombreux euros sur votre facture énergétique, sans oublier une belle amélioration de votre confort. Votre investissement sera rentabilisé en un an.

Imaginons que vous vouliez isoler une toiture de 100 m² avec 14 cm de laine minérale. Vous faites les travaux **vous-même**.

- Coût du matériau isolant, écran antibuée, 8 euros/m² 800 euros
- Prime du gestionnaire de réseau de distribution/Eandis 100 x 2 euros/m² - 200 euros
- Prime des autorités flamandes - 500 euros

Coût total = 100 euros

Vous réalisez une économie de 700 euros. Votre investissement est pratiquement rentabilisé. Et vous économiserez de nombreux euros sur votre facture énergétique, sans oublier une belle amélioration de votre confort. Votre investissement sera rentabilisé en un an.

Pour en savoir plus sur cette prime et sur les autres primes qui encouragent une gestion parcimonieuse de l'énergie, consultez www.eandis.be. Cliquez sur **URE / primes** pour visualiser toutes les informations de manière claire.



■ Questions principales

Si vous lisez attentivement le magazine Eandis, vous n'aurez aucun mal à répondre aux questions. Pour chaque question, cochez la bonne réponse. Bonne chance!

- ▶ Si vous sentez une odeur de gaz à l'intérieur de la maison, que devez-vous faire avec les portes et fenêtres?
 - les fermer
 - les ouvrir
- ▶ Pour obtenir la prime pour isolation de toiture du gouvernement flamand, vous pouvez faire la demande auprès d'Eandis.
 - vrai
 - faux
- ▶ Une nouvelle construction doit obtenir au minimum un niveau de performance énergétique de 100. Pour quel niveau E obtenez-vous, chez Eandis, la prime la plus élevée?
 - Niveau E de 100
 - Niveau E de 20
- ▶ Pour la quatrième fois le Bond Beter Leefmilieu organise-t-il, cette année, la 'Nuit de l'Obscurité'?
 - 4e fois
 - 14e fois

■ Question subsidiaire

Combien de visiteurs uniques visiteront, en avril 2009, le site Internet d'Eandis?

visiteurs uniques.

Les réponses correctes et les noms des gagnants de ce concours seront publiés dans le prochain numéro de notre magazine Eandis.

<<< suite de la page précédente.

Anita Merckx, Rotselaar
 Roger Vanhauwt, Rumst
 Martine De Kezel, Sint-Gillis-Waas
 Theo Van Landeghem, Stekene
 Lydia Debrandere, Temse
 Daniëlle De Maer, Wachtebeke
 Willem Van Hasselt, Wuustwezel
 Pia De Loor, Zottegem

Gagnent un jeu d'ampoules économiques:

Maria Vanslebrouck, Aartrijke
 Charis Van Bergen, Antwerpen
 Jan Bosmans, Balen
 Luc Noppe, Beveren
 Jean Goris, Bornem
 Mariette Maes, Brecht
 Rita Minu, Brugge
 Willy Willems, De Haan
 Piet Ferijn, Deerlijk

Liesbeth Van Osselaer, Deurne
 Wendy Hendrickx, Diest
 Daniël De Pauw, Eeklo
 An De Wint, Erembodegem
 Hilde Bellens, Geel
 Tina Borremans, Halle
 Marie-Louise Van De Velde, Hamme
 Liesbeth Boogaerts, Heverlee
 Andy De Loor, Hillegem
 Evy Gevaert, Houthulst
 Johan Balliu, Ichtegem
 Ann Vandewiele, Ingelmunster
 Jenny Van Osselaer, Kemzeke
 Marleen Timmerman, Knokke-Heist
 Jozef Debaveye, Kuurne
 Bart Vervaet, Laarne
 Sofie Huyck, Lebbeke
 Benny Deburghgrave, Lede
 Annie D'Hondt, Lochristi
 Petrus De Cock, Lokeren
 Rudy Wilms, Meerhout

Daniël Van Der Eecken, Melle
 Ann Derijcke, Menen
 Johan Janssen, Mol
 Hans De Ridder, Mortsel
 Peggy De Schrijver, Nieuwerkerken
 Paul Boeckx, Oevel
 Jos Huyskens, Olen
 Els Popeye, Oostduinkerke
 Denise Devolder, Oostende
 André Degroote, Oudenaarde
 Kurt Rosseel, Passendale
 Elisabeth Cools, Puurs
 Ivan Goddeeris, Roeselare
 Stefaan Vansieleghem, Ronse
 Wouter De Keyser, Sint-Amandsberg
 Ria Hoste, Tielt
 Nancy Pieters, Wetteren
 Ruth Chambart, Zaventem
 Carine De Leenheer, Zele
 Marc Yde, Zomergem

Voyez à nouveau clair dans le noir ...

Participez à la 14^e Nuit de l'Obscurité

Le samedi 28 mars 2008, la 14e Nuit de l'Obscurité apportera une fois encore un peu de clarté dans le noir ... Cette fois à grande échelle, puisque toute l'Europe y participera. Le même jour et dans le monde entier, il y aura en outre une Earth Hour (voir encadré). En Flandre, le Bond Beter Leefmilieu (BBL), la Vereniging voor Sterrenkunde (VVS) et l'asbl Preventie Lichthinder uniront à nouveau leurs forces pour organiser cette grande Nuit. Ainsi que d'innombrables communes, volontaires, organisations, etc. Vous aussi?

■ Un peu moins de lumière?

Autrefois, la lumière était la lumière et l'obscurité, rien d'autre que l'obscurité. Aujourd'hui, nous ne pouvons plus nous passer de lumière artificielle. Mais bien souvent, nous exagérons. D'où la création des Nuits de l'Obscurité. Leur but est de montrer que la lumière de la nuit peut être différente: plus

mesurée, plus rationnelle et moins dispendieuse. Une nuit plus sombre, donc, comme symbole d'une approche plus juste et plus consciente de l'éclairage nocturne. Et l'on en profite évidemment pour redécouvrir les charmes de l'obscurité et les splendeurs de la voûte céleste.

■ Tenez votre lumière à l'œil...

La lumière de nuit est indispensable à la sécurité et agréable pour la vie en soirée. Elle a pourtant son côté sombre: son usage excessif ou abusif entraîne dérangement, pollution ou gaspillage. La lumière peut être allumée à tort, brûler sans raison, être trop vive ou mal orientée. Cela provoque des surcharges ou, plus concrètement, des malaises, des aveuglements et des perturbations chez l'homme et l'animal. Sans compter le coût de cette énergie mal utilisée et superflue!

■ Vous participez!?

Participer à cette 14e Nuit de l'Obscurité est donc une excellente idée. Beaucoup de communes et d'organisations donneront l'exemple et prendront de multiples initiatives: présentations, promenades et pique-niques nocturnes, observations au télescope, balades en bateau, marches aux flambeaux, etc. Bref, tout le monde pourra s'il le veut s'instruire et s'amuser.

Vous voulez savoir si votre commune participe à cette action? Surfez sur www.nachtvandeduisternis.be

Éteignez la lumière et économisez de l'énergie. Nous vous souhaitons dès maintenant une agréable et fructueuse 14e Nuit de l'Obscurité.



Earth Hour

Le 28 mars 2009 toujours, le World Wide Fund for Nature WWF organise l'Earth Hour. De 20h30 à 21h30, des millions de gens à travers le monde éteindront symboliquement les lumières. Un signal fort, par lequel le WWF souhaite montrer qu'en agissant ensemble, les gens peuvent faire la différence dans la lutte contre le changement climatique. Plus de mille villes et des milliers d'entreprises participeront et éteindront leurs lumières. En Belgique, Bruxelles, Anvers, Gand, Namur et Liège se sont déjà engagées.

Bien qu'étant des événements distincts, l'Earth Hour et la Nuit de l'Obscurité peuvent et veulent se renforcer mutuellement.

Vous êtes curieux de savoir s'il fera noir dans votre commune le 28 mars?

Surfez sur www.earthhour.be pour tout complément d'information.

EANDIS, PLUS PROCHE QUE VOUS NE LE PENSIEZ



Eandis plus proche que vous ne le pensiez

■ Qui sommes-nous?

Eandis exerce ses activités dans 239 communes de Flandre, de la Côte à la Campine, et emploie quelque 3 800 collaborateurs.

L'électricité et le gaz naturel sont acheminés chez le client via un réseau de câbles et de canalisations. La mission principale des gestionnaires de réseau consiste à gérer ce réseau.

En Flandre, sept gestionnaires de réseau de distribution font appel à Eandis pour mener à bien leurs missions d'exploitation: Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek et Sibelgaz.

■ Que faisons-nous?

L'énergie est un besoin de base pour tous.

Nuit et jour, nous acheminons l'électricité et le gaz naturel vers tous les clients résidant dans notre zone d'activité, de manière fiable et sûre, dans le respect de l'homme et de l'environnement.

Dans le cadre de notre mission sociale, nous favorisons l'utilisation rationnelle de l'énergie et nous organisons l'alimentation en énergie des personnes en difficulté de paiement.

VOICI CE QUE FAIT EANDIS

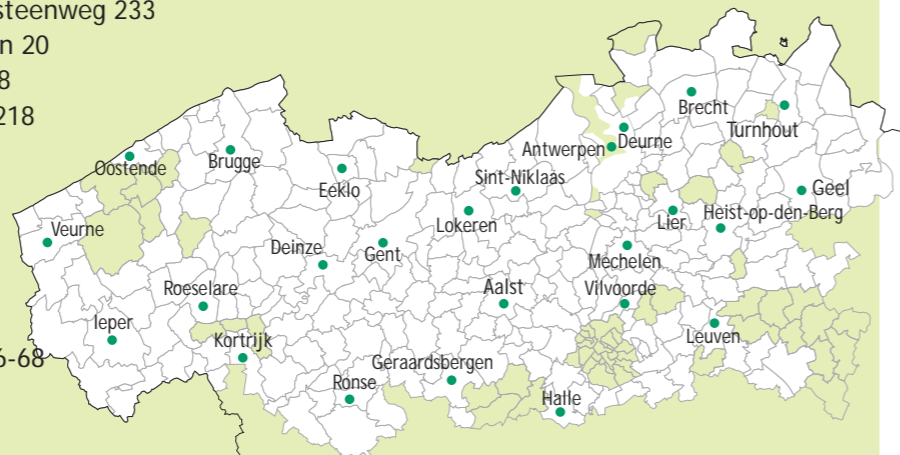
- Effectuer des travaux de raccordement.
- Relever les compteurs.
- Donner des conseils sur l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et octroyer des primes URE.
- Acheminer l'électricité jusqu'à chez le client via le réseau moyenne et basse tension.
- Acheminer le gaz naturel jusqu'à chez le client via le réseau moyenne et basse pression.
- Effectuer des travaux sur les réseaux de distribution.
- Résoudre les pannes et les incidents techniques sur le réseau.
- Entretien et réparation de l'éclairage public dans les rues.
- Placer des compteurs à budget et assurer le service du fournisseur social.

VOICI CE QU'EANDIS NE FAIT PAS

- Produire de l'énergie. Cette tâche revient aux producteurs.
- Vendre de l'énergie. Cette tâche est réservée aux fournisseurs d'énergie.
- Conclure des contrats de fournisseur. Cette tâche est réservée aux fournisseurs d'énergie.
- Transporter l'électricité sur le réseau haute tension. Cette tâche est réservée au gestionnaire du réseau de transmission Elia.
- Transporter le gaz naturel sur le réseau haute pression. Cette tâche est réservée à l'entreprise de transport Fluxys.
- Travailler aux installations d'électricité et de gaz naturel dans les habitations. Cette tâche est réservée à l'installateur.
- Réparer des appareils électroménagers. Cette tâche est généralement prise en charge par le service clientèle du fabricant.
- Réparer l'éclairage public le long des autoroutes et des routes régionales.

Bureaux d'accueil

- 1500 Halle, Louis Vanbeverenstraat 27
- 1800 Vilvoorde, Tuchthuisstraat 2
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merkseseesteenweg 233
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2300 Turnhout, Koningin Elisabethlei 38
- 2440 Geel, Dokter Van de Perrestraat 218
- 2500 Lier, Kantstraat 6
- 2800 Mechelen, Elektriciteitstraat 70
- 2960 Brecht, Lessiusstraat 18
- 3012 Leuven (Wilsela), Aarschotseesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66-68
- 8500 Kortrijk, Meensestraat 91
- 8630 Veurne, Ieperse Steenweg 1
- 8800 Roeselare, Meenseesteenweg 5
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 62
- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-Strijderslaan 3
- 9300 Aalst, Dendermondseseesteenweg 75
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58



Heures d'ouverture:

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18 h
Lundi											
Mardi		Fermé									
Mercredi						Fermé					
Jedi											
Vendredi											

Le guichet électronique sur www.eandis.be

- Vous souhaitez transmettre vos relevés?
- Vous avez besoin d'un raccordement pour votre nouvelle maison?
- Vous désirez introduire une demande pour une prime URE?
- Ou signaler un réverbère défectueux?

Il n'est pas indispensable, pour cela, de vous rendre dans un de nos bureaux d'accueil. Vous pouvez le faire de façon simple et rapide sur www.eandis.be.

Vous pouvez accéder directement à ce guichet à partir de la page d'accueil du site. Un simple clic et vous trouvez immédiatement ce que vous cherchez. On ne peut plus pratiquer ...

Comment nous contacter?

078 35 35 34 Numéro général

Appelez ce numéro pour:

- toute question concernant de nouveaux raccordements
- le renforcement de raccordements, le déplacement et le remplacement de compteurs
- toute question sur le relevé de compteurs
- toute question sur l'utilisation rationnelle de l'énergie
- toute question sur les compteurs à budget et les services du fournisseur social.

Ce numéro est joignable en semaine de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h.

0800 65 0 65 Odeur de gaz

Ce numéro est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour signaler une odeur de gaz. Ces appels sont traités en priorité.

078 35 35 00 Pannes et défaillances

Composez ce numéro pour signaler toute panne ou défaillance sur le réseau de l'électricité ou du gaz naturel.

Ce numéro est joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.



0477 77 70 80 Les sourds et les malentendants

Les sourds et malentendants peuvent envoyer un message codé par SMS en cas d'odeur de gaz, de panne et de défaillance au 0477 77 70 80.

Pour de plus amples informations: www.eandis.be.

0800 6 35 35 www.straatlampen.be Éclairage public défectueux

Vous avez repéré un réverbère défectueux? Communiquez-nous l'emplacement du luminaire (par téléphone ou sur le site Internet). La panne sera réparée dans les plus brefs délais.

0800 6 00 01 Service de médiation

Vous avez une réclamation concernant le service d'Eandis? Dans ce cas, prenez tout d'abord contact avec nos services via le numéro d'appel général. Dans l'impossibilité de trouver une solution, adressez-vous au service de médiation d'Eandis.

Le service de médiation est joignable en semaine de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h. Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier ou un mail via le site web:

- Service de médiation/Ombudsdienst Eandis - Postbus 60 - 9090 Melle
- www.eandis.be > À propos d'Eandis > Médiation

*Nous recherchons
des techniciens,
des ingénieurs civils et industriels,
des spécialistes en informatique.*

*Envoyez-nous votre candidature
pour un emploi près de chez vous*

www.eandis.be

*Eandis vous offre des projets
intéressants, un salaire attrayant,
de belles perspectives de carrière,
des possibilités d'avancement
uniques et un équilibre optimal
entre travail et temps libre.*



Jour et nuit,
Eandis vous apporte
l'électricité et le
gaz, à la maison ou
au travail

