

*Comment signaler  
une odeur de gaz  
ou une panne?*

*Pour les personnes malentendantes ou  
souffrant de troubles de l'élocution.*

Cette brochure explique comment les personnes malentendantes ou souffrant de troubles de l'élocution peuvent signaler aux gestionnaires de réseau de distribution Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek et Sibelgaz une odeur de gaz, une panne de courant ou toute situation dangereuse ayant trait au gaz ou à l'électricité. Elle a été réalisée en collaboration avec l'asbl Fevlado.

Le bon fonctionnement du système n'est garanti que s'il est uniquement utilisé par les personnes incapables de communiquer normalement par téléphone. Toute autre personne est invitée à faire usage des numéros de téléphone usuels pour signifier une odeur de gaz, une panne ou une défaillance de réseau.



# 8635

## *un numéro spécial pour les personnes malentendantes ou souffrant de troubles de l'élocution*

Lorsque vous sentez une odeur de gaz, que votre maison est totalement privée d'électricité ou que vous constatez une anomalie sérieuse au niveau de la distribution d'électricité ou de gaz, vous pouvez désormais, en tant que personne malentendante ou souffrant de trouble de l'élocution, envoyer un message SMS au service de garde.

Ce numéro spécial, exclusivement réservé pour ce type de messages, est le **8635**.

Enregistrez ce numéro dans la liste de contacts de votre GSM et associez-y un nom que vous retiendrez facilement, comme 'alarme', 'gaz', 'danger', 'panne' ...

Petit conseil: 'alarme' a pour initiale la lettre 'a' et se retrouvera dès lors en haut de liste.

# Que faire en cas d'odeur de gaz?

Le gaz naturel est inodore mais on y ajoute une substance (mal)odorante afin que vous puissiez rapidement déceler une fuite de gaz. Une telle fuite peut se produire à l'extérieur comme à l'intérieur. Dans les deux cas, il convient de prendre les mesures appropriées.

## Vous sentez une odeur de gaz dans la maison

- Gardez votre calme; la panique est mauvaise conseillère.
- Ouvrez fenêtres et portes intérieures pour que le gaz puisse s'échapper de la maison.
- Bloquez les portes intérieures à l'aide d'une chaise pour éviter qu'elles ne se ferment sous l'effet des courants d'air.
- Si vous pouvez arriver au compteur sans vous mettre en danger, fermez le compteur à gaz.
- **Ne faites surtout pas de feu, ni d'étincelles!**
  - Ne fumez pas, n'utilisez pas de briquet, n'allumez pas la cuisinière, éteignez les bougies.
  - Ne touchez pas aux interrupteurs et évitez de brancher ou de débrancher une prise (risque d'étincelles!).
  - La sonnette et même votre GSM peuvent également provoquer des étincelles. C'est pourquoi il ne faut jamais envoyer de SMS de l'endroit où vous percevez l'odeur de gaz.
- **Ne restez pas à l'intérieur.** Quittez la maison pour un endroit sûr. Sortez et marchez une cinquantaine de mètres. Ce n'est qu'à une distance sûre que vous pourrez envoyer votre message SMS comme décrit ci-après.



# Message SMS code pour signaler une odeur de gaz

Tapez votre message comme suit:

1. d'abord la lettre '**G**', qui est le code pour signaler une fuite de gaz
2. ensuite le **code postal** de la commune
3. puis le **nom de la rue**
4. et en dernier lieu le **numéro de maison**.

Cet ordre chronologique est important car, de cette manière, lettres et chiffres se suivent en alternance. Ainsi, le message ne peut jamais être mal interprété par le service de garde.

## Exemple

Quand une personne malentendante ou souffrant de troubles de l'élocution habitant Rue Charles de Gaulle 12 à Renaix perçoit une odeur de gaz, elle tape le message codé suivant:

### **G 9600 de Gaulle 12**

Le service de garde comprendra en un coup d'œil qu'il s'agit d'une odeur de gaz (code G), que cela se passe à Renaix (code postal 9600), que la rue s'appelle De Gaulle



et que la maison se trouve au numéro 12. Le message est ainsi prêt; envoyez-le aussitôt au numéro **8635**.

Patientez encore un peu sur place, car le service de garde vous enverra un message de confirmation: 'Uw storingsmelding is aangekomen' (**votre message est arrivé**). Vous savez dès lors que les secours sont en route.

Si vous n'avez pas reçu de message de confirmation au bout de cinq minutes, envoyez à nouveau votre message au numéro **8635**.



Après confirmation, vous devez éteindre votre GSM avant de retourner à l'endroit où vous avez perçu l'odeur de gaz. Ou mieux encore: restez à distance sûre et attendez. Le service de garde ne tardera pas à arriver sur les lieux.

Entre-temps, notez ce que vous avez constaté et ce que vous avez fait. Vous donnerez cette petite note au service de garde.



## Une fuite de gaz à l'extérieur

- Fermez portes et fenêtres de sorte que le gaz ne puisse pas rentrer.
- Ne fumez pas, ne faites pas de feu.
- Ne restez pas dans la maison.
- Eloignez-vous de la fuite de gaz pour rejoindre un endroit sûr où vous ne percevez plus d'odeur de gaz.
- A présent, envoyez un message SMS.

Dans ce cas aussi, vous structurez le message de la même façon:

1. d'abord la lettre '**G**', qui est le code pour signaler une fuite de gaz
2. ensuite le **code postal de la commune**
3. puis le **nom de la rue**
4. et en dernier lieu le **numéro de la maison** à hauteur de laquelle vous avez perçu l'odeur de gaz.

Etant donné qu'il est parfois difficile de localiser avec précision une fuite de gaz à l'extérieur, le numéro de maison ne doit pas être nécessairement exact; l'important c'est que le service de garde sache dans quel quartier la fuite se produit.

Ici encore, envoyez votre message au numéro **8635**.

### ***Important!***

Dans certaines circonstances, il arrive que le réseau de mobilophonie soit inopérant ou présente des dysfonctionnements. Si, après deux tentatives, vous n'avez pas encore reçu de message de confirmation, essayez de trouver un autre moyen pour signaler la fuite, par exemple en alertant le voisin.

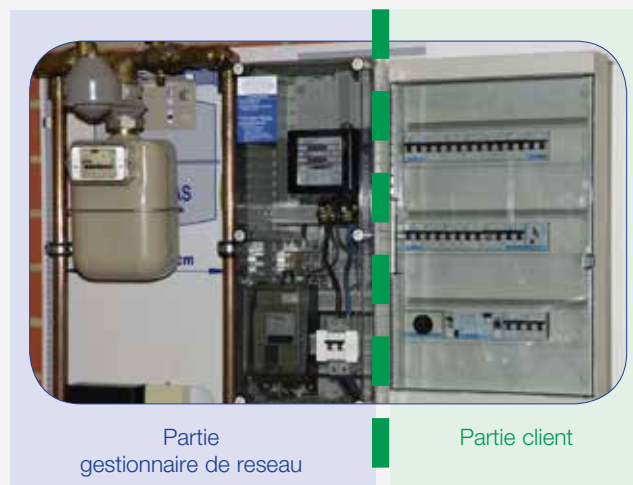


# Une défaillance électrique

L'approvisionnement électrique peut, lui aussi, être perturbé. Quand la défaillance se produit après le compteur, par exemple sur le tableau de fusibles, dans la cuisine ou dans le séjour, vous devez réparer la panne vous-même ou faire appel à un électricien.

Exemple: le service de garde ne se déplacera pas chez vous pour remplacer un fusible ou pour réparer une prise.

Par contre, si la panne se situe dans la rue, sur le câble entrant dans l'habitation ou dans le boîtier du compteur, il y a lieu de prévenir le service de garde.



## Appel urgent

Les pannes lourdes les plus fréquentes sont:

- toute l'habitation ou tout le quartier est complètement sans courant
- il y a une surtension, qui fait que les ampoules éclairent beaucoup trop
- le câble entre la rue et le compteur chauffe
- vous percevez une odeur de brûlé ou de la fumée s'échappe du boîtier du compteur (fusibles qui fondent).

Il se peut, par exemple, qu'un fil du disjoncteur se soit détaché et produise des étincelles. Dans ce cas, le fil comme le fusible chauffe et commencent à fondre et de la fumée s'échappe du boîtier. Là, il y a urgence!

Comme la panne n'est pas liée au gaz, il n'est pas nécessaire de quitter l'habitation pour envoyer un message SMS.



Celui-ci aura de nouveau la même structure:

1. tapez d'abord la lettre '**D**', qui est le code pour un appel urgent
2. ensuite le **code postal** de la commune
3. puis le **nom de la rue**
4. et en dernier lieu le **numéro de maison**.

Envoyez le message au numéro **8635** et attendez la réponse. Le service de garde retourne un message de confirmation : 'Uw storingsmelding is aangekomen' (**votre message est arrivé**).

En principe, le service de garde sera sur place dans les deux heures. La meilleure chose à faire entre-temps, est d'éteindre un maximum de lampes, de débrancher un maximum d'appareils ou encore de déclencher le disjoncteur.

En attendant le service de garde, notez ce que vous avez constaté et ce que vous avez fait. Vous donnerez cette petite note au service de garde.



## Appel non-urgent

Si vous avez encore du courant dans certaines pièces de la maison mais pas dans d'autres, la panne est due le plus souvent à un fusible qui a sauté. Nous rappelons que le service de garde n'intervient pas pour de telles pannes après le compteur. Vous devez réparer la panne vous-même ou faire appel à un électricien.

En revanche, il se peut aussi qu'un disjoncteur ait cédé dans le boîtier du compteur et que vous ne disposiez pas de disjoncteur automatique que vous pouvez ré-enclencher vous-même. Dans ce cas, une intervention du service de garde est bel et bien nécessaire.

Vous ne devez pas quitter l'habitation.

Tapez un message SMS structuré comme suit:

1. d'abord la lettre '**T**', le code pour une panne technique ordinaire
2. ensuite le **code postal** de la commune
3. puis le **nom de la rue**
4. et enfin le **numéro de maison**.

Envoyez le message au numéro **8635** et attendez la confirmation.

Après la confirmation que le message est arrivé, le service de garde vient sur place dans les meilleurs délais. Mais il est évident que les appels pour odeur de gaz ou les appels urgents ont la priorité.

Ici encore, notez ce que vous avez fait et donnez votre note au service de garde.



# Qui est mon gestionnaire de réseau de distribution?

Le système de message codé que nous venons de vous présenter, n'est pas d'application partout en Flandre.

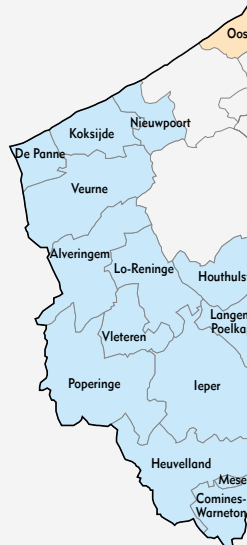
Vous pouvez uniquement en faire usage si vous habitez dans une commune desservie par les gestionnaires de réseau de distribution **Gaselwest**, **IMEA**, **Imewo**, **Intergem**, **Iveka**, **Iverlek** ou **Sibelgaz**.

Vérifiez si c'est le cas en consultant les cartes ci-après.

## Note

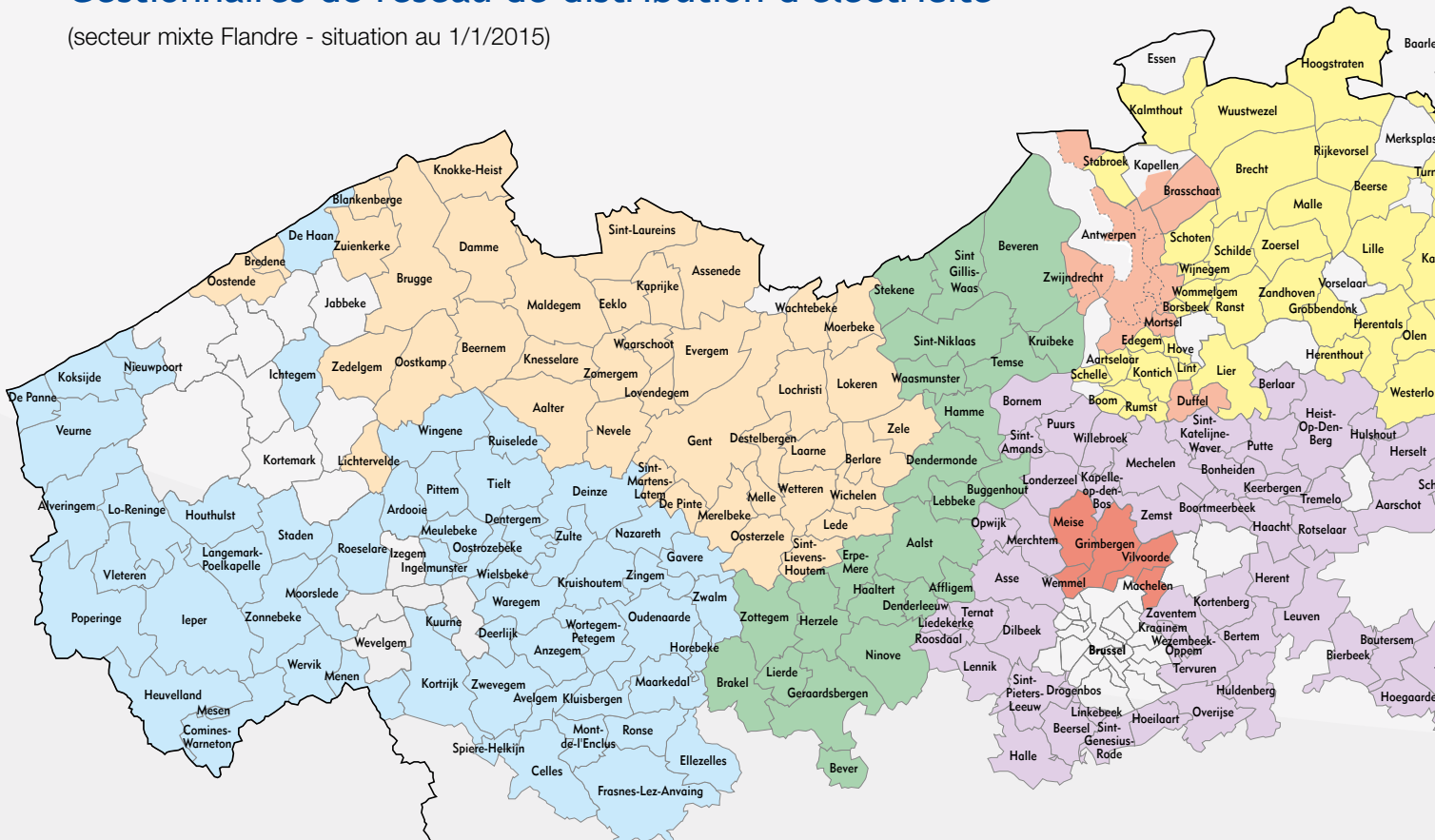
A titre exceptionnel, certaines communes sont desservies par deux gestionnaires de réseau de distribution différents, l'un faisant partie de la liste ci-dessus et l'autre, non. Les habitants de ces communes doivent être conscients qu'ils ne peuvent faire usage du système de message SMS que pour une seule énergie.

-  Gaselwest
-  IMEA
-  Imewo
-  Intergem
-  Iveka
-  Iverlek
-  Sibelgaz



## Gestionnaires de réseau de distribution d'électricité

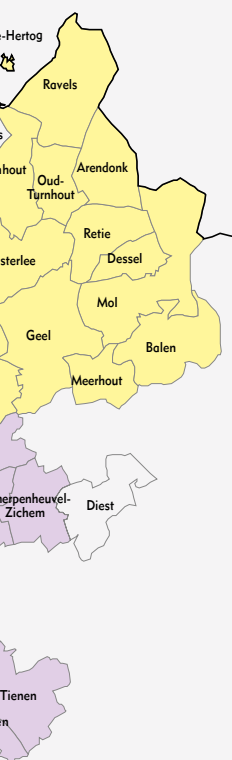
(secteur mixte Flandre - situation au 1/1/2015)





# Gestionnaires de réseau de distribution de gaz naturel

(secteur mixte Flandre - situation au 1/1/2015)



Si vous habitez à Diest, Essen, Izegem, Jabbeke, Kapellen, Kortemark, Merksplas, Vorselaar, Wevelgem, dans la section Baal de la commune de Tremelo ou encore dans la région portuaire d'Anvers, vous pouvez utiliser le système de message SMS **pour le gaz naturel, mais pas pour l'électricité.**

Si vous habitez à Aartselaar, Baarle-Hertog (centre), Grobbendonk ou Stabroek, vous pouvez utiliser le système **pour l'électricité mais pas pour le gaz naturel.**

Le district d'Anvers Hoboken (2660) et certaines parties d'Anvers Kiel (2020) ne font pas partie de la zone d'activité du gestionnaire de réseau de distribution IMEA. Les habitants de ces quartiers doivent s'adresser à leur gestionnaire de réseau de distribution.

Si vous constatez une odeur de gaz ou une panne dans une (section de) commune où les gestionnaires de réseau de distribution cités ne sont pas actifs, vous devez vous référer aux numéros d'appel et aux dispositions proposées par le gestionnaire de réseau de distribution concerné.

Sur le site Internet de la VREG ([www.vreg.be](http://www.vreg.be)) vous pouvez retrouver qui est le gestionnaire de réseau de distribution pour l'électricité et/ou le gaz naturel dans votre (section de) commune en introduisant le code postal de votre (section de) commune. Si vous ne disposez pas de connexion Internet, vous pouvez également trouver cette information dans les publications de votre administration communale. Le plus souvent, l'info se retrouve aussi sur votre facture d'énergie.

## Information non-urgente

En tant que personne malentendante ou souffrant de troubles de l'élocution, vous pouvez obtenir des informations non-urgentes de diverses manières:

- la manière la plus pratique consiste à consulter le site Internet d'Eandis
- vous pouvez également passer par un bureau d'accueil d'Eandis
- ou vous pouvez demander de l'information par correspondance.

### Consultez le site [www.eandis.be](http://www.eandis.be)

- **Envoyez un formulaire électronique**

Cliquez sur 'Contact' dans la barre de navigation supérieure du site [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) et choisissez 'Personnes malentendantes ou souffrant de trouble d'élocution'

- **Téléchargez nos brochures**

Cliquez sur 'Publications' dans la barre de navigation supérieure du site [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) et vous aurez le choix entre tout un éventail de brochures et de documents.

Vous pouvez également obtenir ces brochures dans nos bureaux d'accueil ou en commander un exemplaire via le formulaire de contact électronique mentionné ci-dessus.

- **Signalez un réverbère défectueux**

Notez les données d'adresse du réverbère défectueux et communiquez-les via le formulaire électronique sur le site [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) >

*Signaler un réverbère défectueux.*

- **Communiquez vos index de consommation**

Vous avez reçu récemment une carte de relevé de compteur d'Eandis, ou un de nos releveurs est passé chez vous et vous étiez absent? Vous pouvez communiquer vous-même vos index électricité et/ou gaz naturel via notre site [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Relevé des compteurs.*

Sur le même site Internet, vous pouvez consulter votre historique de consommation et trouver une réponse à diverses questions fréquentes relatives au relevé des compteurs.

- **Prévenez quand vous déménagez**

Quand vous êtes sur le point de déménager, vous devez vous assurer que vous serez alimenté en énergie dans votre nouvelle habitation et que votre consommation à votre ancienne adresse est clôturée. Pour ce faire, rien de plus facile que les formulaires électroniques sur notre site [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Déménagement.*

- **Réglez votre raccordement**

Vous voulez demander un nouveau raccordement au réseau de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel? Ou faire adapter un raccordement existant? L'affaire est réglée en quelques clics sur [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Raccordements.*

- **Demandez vos primes URE**

Afin d'encourager les économies d'énergie, Eandis octroie des primes à quiconque investit dans l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE). Vous pouvez les demander en ligne via un formulaire électronique sur le site [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Demander une prime.*

- **Trouvez un point de rechargement pour votre compteur à budget**

Disposez-vous d'un compteur à budget pour l'électricité et/ou de gaz naturel et êtes-vous à la recherche d'un point de rechargement? Tapez le nom ou le code postal de votre commune et notre site Internet recherchera pour vous le point de rechargement le plus proche. Vous pouvez également consulter la liste complète de tous les points de rechargement sur [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Services sociaux > Points de rechargement.*

## Passez dans un bureau d'accueil



### Voici les adresses\* de nos bureaux d'accueil, classés par code postal:

- 1500 Halle, Vanden Eeckhoudtstraat 15
- 1800 Vilvoorde, Toekomststraat 38
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merkseseesteeweg 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 (Wisele), Aarschotseesteeweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66 - 68
- 8500 Kortrijk, President Kennedypark 12
- 8630 Veurne, Ieperse Steenweg 1
- 8800 Roeselare, Meenseesteeweg 5
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 60
- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-Strijderslaan 3
- 9320 Aalst (Erembodegem), Industrielaan 2
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 46
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 135 boîte 2

\* Vous trouverez les heures d'ouverture et les coordonnées les plus récentes sur notre site Internet [www.eandis.be](http://www.eandis.be)

# Odeur de gaz? Panne? Envoyez un SMS au 8635

Ce service SMS est réservé exclusivement aux personnes malentendantes ou souffrant de troubles de l'élocution.

Si vous êtes en mesure de communiquer normalement par téléphone, nous vous prions d'appeler les numéros suivants.

## Appels urgents

 **0800 65 0 65** Odeur de gaz

Via ce numéro, vous pouvez signaler une odeur de gaz, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces appels sont traités en priorité. C'est un numéro gratuit.

 **078 35 35 00** Pannes et défaillances

Composez ce numéro pour signaler toute panne ou défaillance sur le réseau d'électricité ou de gaz naturel. Ce numéro est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Vous payez le tarif zonal.

 **8635** Personnes malentendantes ou souffrant de troubles d'élocution

**Les personnes malentendantes ou souffrant de troubles de l'élocution** peuvent signaler une odeur de gaz, des coupures et des pannes via un code sms au **8635**.

Plus d'info sur [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Contact* > *Personnes malentendantes ou souffrant de troubles d'élocution*.

 **078 35 35 34** numéro de téléphone général

Pour toutes les questions, vous pouvez aussi vous adresser à ce numéro. Nous sommes joignables chaque jour ouvrable de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h. Vous payez le tarif zonal.

## Site web

Plus rapide et plus facile par le site web.

 [www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr)

- ▶ **Raccordements de gaz et d'électricité:** nouveaux raccordements, renforcement de raccordements, déplacement et remplacement de compteurs.  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Raccordements*
- ▶ **Relevé d'index**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Relevé des compteurs*
- ▶ **Signalement d'un déménagement**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Déménagement*
- ▶ **Utilisation rationnelle d'énergie:** primes, conseils ...  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Economiser l'énergie*
- ▶ **Prestation de service du fournisseur social et compteurs à budget**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Services sociaux*
- ▶ **Coupures de courant**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Coupures de courant*  
Cette page vous donne un aperçu de toutes les coupures de courant actuelles et cécentes sur le réseau de distribution d'Eandis.
- ▶ **Réverbères défectueux**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Signaler un réverbère défectueux*  
Vous avez repéré un réverbère défectueux ? Communiquez-nous l'emplacement du luminaire et nous réparerons la panne le plus rapidement possible. Vous pouvez aussi signaler les lampes de rue défectueuses par téléphone: **0800 6 35 35**.
- ▶ **Remarques ou plaintes**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *Eandis vous aidera volontiers*  
Vous avez un problème avec le service d'Eandis ? Nous aimerions entendre votre réaction, de sorte que nous puissions améliorer notre fonctionnement.
- ▶ **Commission des plaintes**  
[www.eandis.be/fr](http://www.eandis.be/fr) > *A propos d'Eandis > Commission des plaintes Eandis*  
Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons votre réclamation ? Vous pouvez vous adresser à la Commission des plaintes d'Eandis. Vous pouvez aussi écrire à:  
**Commission des plaintes/Klachtencommissie Eandis - Postbus 60, 9090 Melle.**