



CMH-00 Les étapes de votre demande de travail via le service Connect My Home

i Ce document est valable pour une demande de nouveaux raccordements via le service Connect My Home.



1. VOUS INTRODUISEZ VOTRE DEMANDE DE RACCORDEMENTS

Une fois votre demande de raccordements reçue, celle-ci est prise en charge par un conseiller clientèle ORES qui restera votre interlocuteur unique et vous accompagnera dans chaque étape du dossier jusqu'à la fin des travaux. Il précisera avec vous votre demande et complètera si nécessaire votre dossier ainsi que vos choix pour les différents opérateurs.

Au besoin, n'hésitez pas à prendre conseil auprès d'un professionnel avant de confirmer votre demande de raccordements.

i Les choix possibles lors de l'introduction de votre demande de raccordements sont toujours soumis à une analyse technique, laquelle confirmera ou non la faisabilité du travail via le service Connect My Home. Même si les différents opérateurs sont présents dans votre localité et qu'il est possible de les inclure dans votre demande de raccordement, la faisabilité de celle-ci n'est confirmée qu'au moment de l'offre de prix (étape 2).

Pour les travaux de raccordements à l'électricité et au gaz, le taux de TVA sera appliqué en fonction des informations que vous aurez fournies à ORES lors de la demande de travail. Consultez info.ores.be/tva pour connaître les conditions d'application du taux de TVA réduit à 6%.

i Tous les éléments essentiels vous sont confirmés par e-mail ou par SMS.

2. NOUS IDENTIFIONS LES RACCORDEMENTS RÉALISABLES VIA CONNECT MY HOME ET NOUS VOUS ENVOYONS L'OFFRE DE PRIX

Une fois votre dossier complet, votre conseiller planifiera si nécessaire la visite d'un collaborateur technique ORES. Celui-ci se rendra sur place pour vérifier les détails de votre demande. C'est l'interlocuteur idéal pour aborder les questions techniques et discuter des travaux préparatoires, c'est-à-dire la liste des différentes tâches et démarches à effectuer avant la réalisation de vos travaux. Il est donc important que la personne présente lors de ce rendez-vous connaisse bien le chantier.

i Les informations collectées par le technicien lors de cette visite permettront à chaque opérateur d'analyser la possibilité de vous raccorder via le service Connect My Home.

Votre conseiller vous enverra ensuite votre offre de prix par e-mail, vous confirmant ainsi précisément les raccordements qui seront réalisés simultanément lors des travaux.

Cet e-mail comprendra :

- le ou les document(s) d'offre de prix propre(s) à chaque opérateur ;
- le détail des prestations que nous réaliserons le jour des travaux ;
- la liste des travaux et/ou démarches que vous devrez réaliser avant notre intervention.



Connaissez-vous le [Service PLUS](#) ? ORES peut réaliser pour vous certains de ces travaux sur votre terrain privé ou dans votre bâtiment. Si cela vous intéresse, signalez-le à votre conseiller dès la création de votre dossier.

Cette offre vous informe également sur le(s) éventuel(s) opérateur(s) qui doit(-vent) reprendre contact avec vous afin de poursuivre votre demande séparément. C'est le cas lorsqu'un des raccordements demandés ne peut être pris en charge par le service Connect My Home.

3. VOUS MARQUEZ VOTRE ACCORD SUR L'OFFRE ET PROCÉDEZ AU PAIEMENT LE CAS ÉCHÉANT

Afin de passer à l'étape suivante, nous avons besoin de votre accord sur les différentes parties de l'offre. Les modalités à respecter varient en fonction des opérateurs. Vous trouverez toutes les informations à ce sujet ainsi que les conditions et délais d'exécution dans votre offre de prix. Dans tous les cas, **vous bénéficiez du service Connect My Home sans frais supplémentaires.**

- ▶ Pour accepter la ou les offre(s) remise(s) par **ORES**, il faut s'acquitter du montant y figurant ou marquer son accord selon les modalités particulières reprises dans celle(s)-ci.
- ▶ Pour accepter l'offre de la **SWDE**, il suffit de renvoyer le document annexé à votre e-mail d'offre dûment complété et signé à votre conseiller ORES. La facture pour votre raccordement vous sera envoyée après la réalisation de travaux.
- ▶ Pour les raccordements **Proximus** et **VOO**, il n'y a pas de démarche supplémentaire à entreprendre pour marquer votre accord. Dès lors que ceux-ci peuvent être effectués dans le cadre du chantier Connect My Home, ils sont gratuits et seront compris dans les prestations que nous réaliserons le jour des travaux.
À noter que ces raccordements ne comprennent pas l'activation des services et produits proposés par ces opérateurs avec lesquels il vous faudra souscrire à un abonnement si vous voulez mettre en service votre connexion. Ce choix d'opérateur et d'abonnement peut se faire à tout moment.

4. NOUS VOUS CONTACTONS AFIN DE PLANIFIER LES TRAVAUX

Dès réception de vos accords et/ou paiement(s), votre conseiller prend contact avec vous pour planifier l'intervention pour tous vos raccordements sur **une seule journée**. Il prend aussi soin de passer en revue avec vous les tâches préparatoires (tranchées, gaines, percements, contrat(s) de fourniture et attestation(s) de conformité...) qui doivent être accomplies avant la date d'exécution des travaux. De cette manière, il s'assure que tout sera prêt à la date convenue.



Nos interventions sont parfois subordonnées à la délivrance préalable d'autorisations communales et/ou régionales. Cela peut influencer nos délais lors de la prise du rendez-vous.

5. VOUS RÉALISEZ LES TRAVAUX PRÉPARATOIRES

Il ne vous reste plus qu'à accomplir les travaux préparatoires et éventuelles démarches administratives avant la date prévue pour le rendez-vous des travaux. Pour rappel, une liste détaillée vous est fournie dans l'offre de prix et nous mettons également à votre disposition différents [guides techniques](#) destinés à vous accompagner dans la réalisation de ces préparatifs.

En outre, il faudra toujours veiller à ce que la zone de chantier soit bien dégagée et accessible dès l'arrivée de nos équipes. Cela nous permettra de réaliser les travaux prévus de manière efficace et en toute sécurité.



Si le jour du rendez-vous ces travaux préparatoires ne sont pas accomplis ou que vous êtes absent, vous serez redevable des frais de déplacement occasionnés et responsable du nouveau délai d'exécution engendré par le report du rendez-vous.

6. NOUS RÉALISONS LES TRAVAUX DE RACCORDEMENTS

Le jour des travaux, votre présence ou celle d'une personne habilitée à vous représenter est nécessaire pour donner accès au chantier et réceptionner les travaux.

Lorsque le chantier nécessite la réalisation d'un travail de terrassement par nos équipes, il est possible que l'entrepreneur attitré effectue cette tâche un ou deux jours avant la date fixée pour le rendez-vous. Votre présence n'est pas nécessaire à ce moment-là.

Votre conseiller reste à votre disposition jusqu'à la fin des travaux. N'hésitez pas à le contacter via les coordonnées reprises dans l'offre de prix. Grâce au numéro de dossier que vous allez recevoir, vous pouvez aussi suivre l'avancement de votre demande sur [notre site](#).

En cas de doute ou de contradiction dans les propos, les prescriptions techniques détaillées dans les documents sous format PDF prévalent toujours sur les commentaires ou mentions figurant dans les vidéos mises à votre disposition.