

Conclusions de la recherche exploratoire

Qui se cache derrière les données chiffrées de la précarité hydrique en Région de Bruxelles-capitale ? Notre société garantit-elle aujourd'hui un accès à l'eau et à l'assainissement en quantité et qualité suffisante pour tous ? Chacun peut-il boire, se laver, cuisiner, avoir accès aux sanitaires en fonction de ses besoins ?

Pour répondre à ces questions, nous sommes partis durant un an à la rencontre des « naufragés » du système, des personnes qui peuvent témoigner que « non, l'eau n'est pas accessible à tous ». Nous leur avons demandé de nous raconter leur histoire, de nous décrire leur parcours, les conséquences sur leur quotidien, les leviers auxquels ils ont fait appel et le degré de succès de leurs démarches. Enfin, nous leur avons donné la parole pour relayer leurs recommandations, leurs idées pour améliorer le système d'accès à l'eau.

Introduction

Pour nombre d'entre nous, l'accès à l'eau coule de source. À tel point qu'il nous semble inconcevable de voir, un beau matin, le robinet se tarir. Inconcevable également d'imaginer que – par un curieux phénomène de vase communicant – la pression dans nos tuyaux devienne un jour « moyen de pression » et de récupération de créance. Ce n'est donc qu'il y a un an que – alertés par l'explosion du nombre de coupure d'eau et de problèmes de paiement – nous avons ouvert les yeux sur les difficultés croissantes d'accès à l'eau. Par ailleurs, il faut bien dire qu'au-delà des chiffres, les échos qui remontaient du terrain par la voie de notre permanence ou au travers des réseaux d'échanges de pratiques étaient, eux aussi, plus interpellant que jamais.

Quelques chiffres

En 10 ans (de 2010 à 2016), le nombre de coupures domestiques d'eau a été multiplié par 8, passant de 143 coupures/an à plus de 1100 coupures/an¹. Ainsi, le phénomène – encore exceptionnel en 2006 – de la privation d'eau touche-t-il à ce jour autant de ménages que la coupure d'électricité ou de gaz. Par ailleurs, il se pourrait que l'emballlement observé en 2016, attribué à un durcissement des politiques de récupération de créances, soit appelé à se prolonger, voire s'amplifier encore. En effet, si chaque ménage devait être équipé d'un compteur individuel, ainsi que le veut la tendance actuelle, le nombre de coupures pourrait encore être multiplié par 3. L'accès à l'eau – et par conséquent le droit fondamental à cet accès – seraient alors plus malmenés que jamais. Or on ne sait pratiquement rien des ménages coupés.

¹ Source : Rapports d'activité d'Hydrobru

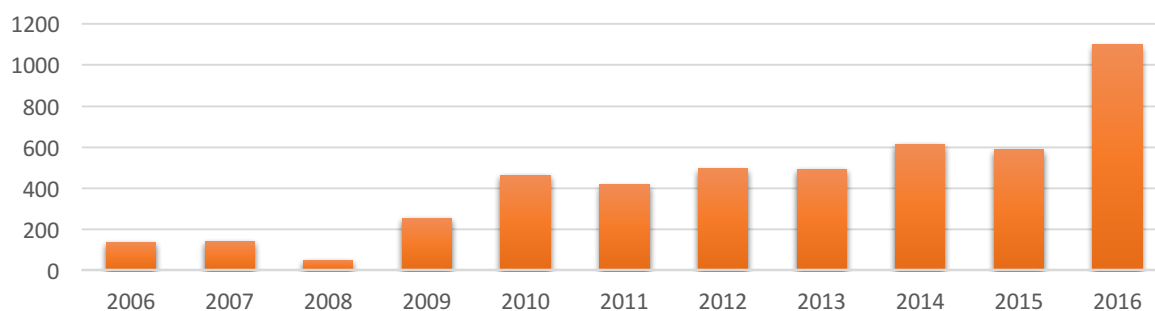


Figure 1 - Nombre de coupures domestiques d'eau par an (source : rapports d'activité d'Hydrobru)

Parallèlement à la coupure, le nombre de plans de paiement a, lui aussi, connu une hausse régulière depuis 2008 et un doublement en 8 ans. À ce jour, plus de 27.000 ménages/an sont concernés par un plan de paiement, soit nettement plus que le nombre de ménages qui se voient proposer un plan de paiement pour l'électricité. Par ailleurs, le montant des factures passées en irrécouvrables – c'est-à-dire celles qu'Hydrobru finit par renoncer à récupérer – a quadruplé en 4 ans (de 2012 à 2016).

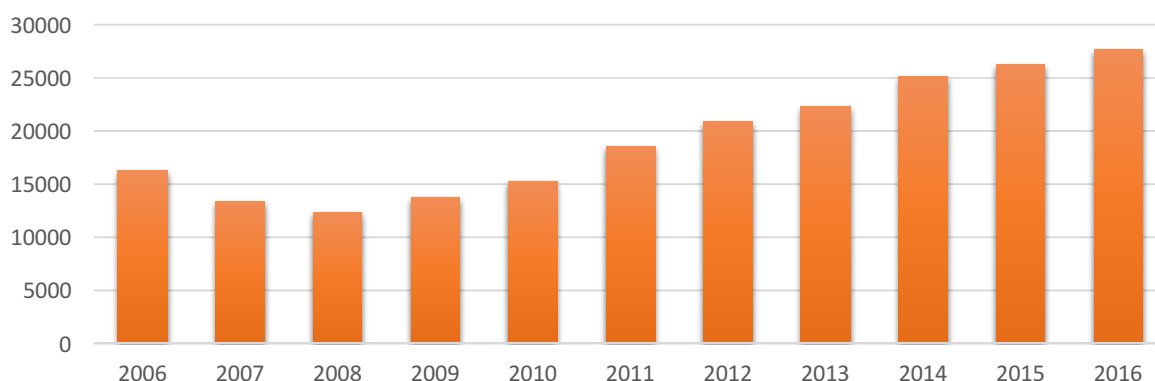


Figure 2 – Nombre de plans de paiement octroyés par Hydrobru (source : Rapports d'activité d'Hydrobru)

En somme, les difficultés financières d'accès à l'eau touchent un nombre sans cesse croissant de ménages. Et encore les chiffres dont nous disposons ne rendent-ils l'image que d'une partie seulement des difficultés d'accès à l'eau. En effet, 2 ménages sur 3 ne disposent pas de factures d'eau et échappent donc à ces statistiques, tandis que d'autres subissent des difficultés techniques non quantifiées d'accès à l'eau (obsolescence des installations, fuites, etc.).

Si cette hausse a de quoi inquiéter, c'est aussi parce que rien à ce jour ne permet d'en voir le bout : la politique de généralisation progressive des compteurs individuels devrait amener, à terme, à un triplement du nombre des ménages sujets à une facturation individuelle et le cas échéant à une coupure, tandis que les prix de l'eau, qui ont déjà grimpé de plus de 50% en 10 ans, devraient vraisemblablement connaître de nouvelles hausses dans les années à venir.

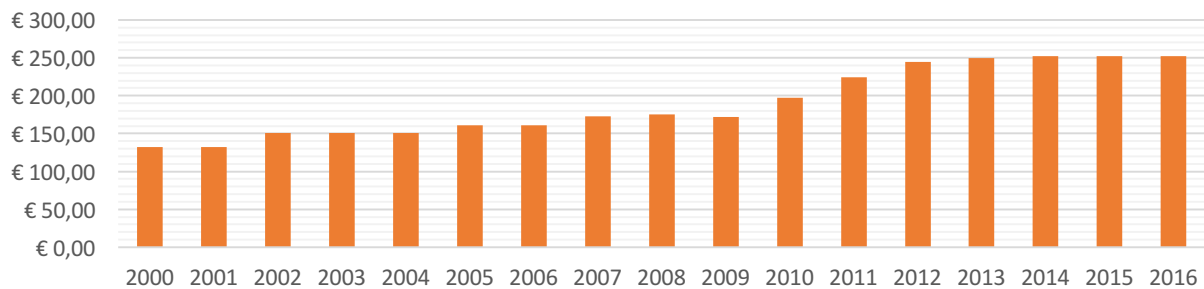


Figure 3 – facture d'eau d'un ménage moyen (source : rapport d'activité d'Hydrobru)

Or le coût de l'eau est actuellement facteur d'appauvrissement, affectant nettement plus lourdement le budget des ménages à bas revenus que celui des autres ménages. Ainsi, le quart le moins nantis des ménages bruxellois consacre à l'eau une part de sa dépense qui est plus élevée de moitié². En cela, l'eau occupe sans surprise le haut de la liste des biens de première nécessité, ceux dont on ne fait pas l'économie, fusse pour préserver l'équilibre budgétaire.

Vers une compréhension du phénomène

Pour mieux comprendre les difficultés d'accès à l'eau et leurs enjeux, nous avons organisé le 21 mars 2017 une journée d'échanges « Précarité hydrique, une tempête dans un verre d'eau ? » et édité dans la foulée une publication³ abordant différents aspects de la thématique : les coupures et limiteurs, la tarification, les compteurs, la régulation, la médiation et les plans de paiement.

Or, même si l'apport des experts et la richesse des échanges avec les participants nous avaient conduits à clôturer la journée sur la présentation de recommandations aux représentants politiques présents, cet événement avait soulevé davantage de questions qu'il n'en avait résolu. Au-delà des chiffres, qui est ce public concerné par les difficultés d'accès à l'eau ? Quelles sont les trajectoires qui ont conduit à ces situations extrêmes ? Quelles sont les causes identifiées par le public lui-même et quels sont les impacts sur le quotidien ? Si des mesures sociales existent, sont-elles connues et/ou utilisées par le public cible et quel est son degré de satisfaction par rapport aux services et solutions proposés ? Quelles sont les recommandations des premiers concernés ?

Voilà qui allait nécessiter un travail de recherche. Pour mener ce travail, nous avons répondu à un appel de la Fondation Roi Baudouin et obtenu son soutien. Ce projet poursuivait trois objectifs :

1. Au-delà des données quantitatives, **recueillir le témoignage** de personnes en situation de précarité hydrique pour améliorer nos connaissances sur les causes, les conséquences et les stratégies mises en place pour y faire face.

² Source : calculs propres sur les résultats de l'EBM (Enquête sur le Budget des Ménages) 2016.

³ Publication disponible sur demande au Centre d'Appui SocialEnergie: socialenergie@fdss.be

2. Produire **un outil pédagogique** sur la base des constats posés qui sera ensuite mis à disposition de l'ensemble des travailleurs sociaux.

3. Produire **des recommandations** pour réduire et prévenir les risques de précarité hydrique.

A l'heure actuelle, il existe peu de recherches menées en Belgique et plus spécifiquement en Région bruxelloise sur « l'accès à l'eau pour un public en situation de précarité ». L'angle d'approche régional est un paramètre important étant donné que les mesures de protection sociale, les procédures en cas de non-paiement et la majeure partie de la réglementation régissant la relation locative et les normes du logement varient d'une Région à l'autre.

Les données qualitatives font tout particulièrement défaut. Lorsqu'elles existent, elles sont souvent intégrées dans un domaine de recherche plus large tel que le baromètre de l'observatoire de la santé et du social et/ou intégrées dans les thématiques de l'énergie et du logement.

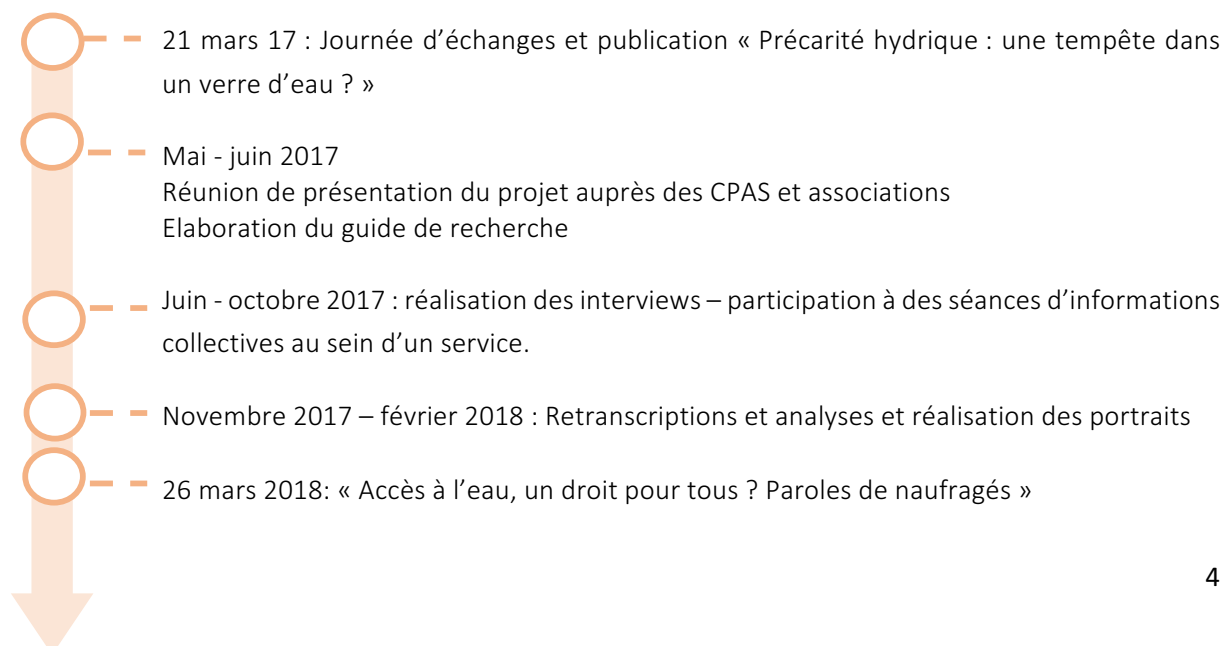
Nous sommes – pour notre part – partis du postulat que l'accès à l'eau mérite une attention en soi, que cette problématique, si elle présente des similitudes avec celle de la précarité énergétique, s'en distingue aussi : le marché de l'eau – à la différence des marchés de l'énergie – n'est pas libéralisé, les mesures de protection ne sont pas les mêmes et les politiques en la matière diffèrent.

Méthodologie utilisée

1. Recherche exploratoire

Le financement et le temps alloué à ce projet nous ont conduits à choisir une méthodologie de recherche « exploratoire ». Ce choix devait nous permettre à la fois d'accroître les connaissances de la problématique, de relayer les analyses et recommandations des personnes touchées par le phénomène et de préparer le terrain d'une recherche qualitative plus conséquente.

Les différentes phases de recherche furent :



Pour toucher le public cible, nous avons sollicité les CPAS et associations en contact direct avec celui-ci. Nous leur avons également proposé de collaborer à l'élaboration du carnet de recherche et du guide d'entretien.

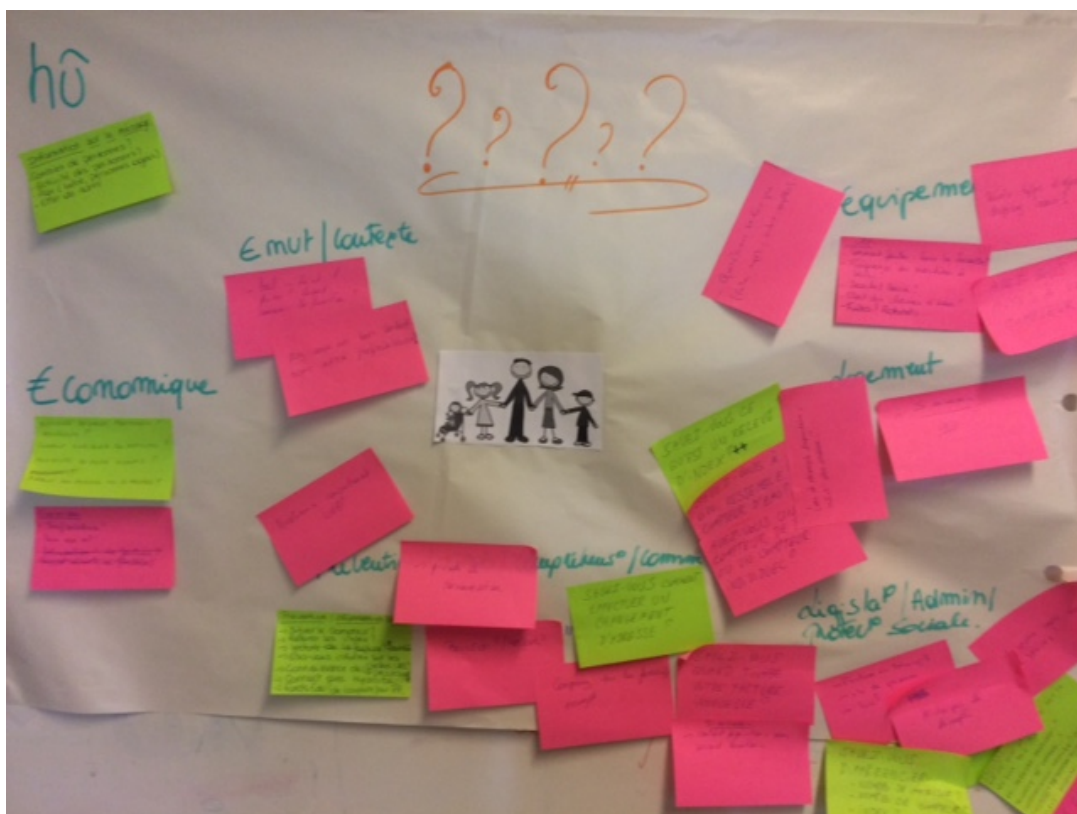
Une réunion de travail a permis de présenter le projet et de définir ensemble les différentes facettes de l'accès à l'eau: quelles sont les situations les plus rencontrées, pour quels motifs les usagers consultent-ils les services, quels sont à leurs yeux les manques actuels, les enjeux de demain, à quoi cette recherche devrait-elle s'intéresser, ... ?

Cette première étape était l'occasion de présenter le projet et d'identifier les relais possibles pour atteindre les personnes en situation de précarité hydrique.

Au total, nous avons rassemblé douze services lors d'une réunion de travail et rencontré de manière directe six institutions (en participant aux réunions d'équipe par exemple).

Tous les travailleurs sociaux rencontrés faisaient un constat identique : de plus en plus de personnes se présentent à leurs permanences sociales pour des problèmes en lien avec l'eau. Ils s'accordent sur l'extrême nécessité de reconsidérer le secteur de l'eau dans sa globalité et de trouver des pistes d'action afin que le droit des plus vulnérables soit pris en considération.

Tous n'ont pas pu y participer à la recherche par manque de temps et surcharge de travail. Un seul travailleur social était mal à l'aise de présenter le projet à ses usagers car il avait peur de rajouter de l'intrusion dans sa relation d'accompagnement.



2. Canevas d'entretien

Un canevas d'entretien nourri de ces échanges a par la suite été co-construit avec la cellule recherche-action de la Fédération des Services Sociaux.

Thème	Question(s) et relances
QUESTION DE LANCEMENT	On s'est rencontrés par l'intermédiaire de... (personne, service, institution), comment est-ce que vous avez été amené à les rencontrer / les contacter ?
TRAJECTOIRE SITUATION LIEE A L'ACCES A L'EAU	<p>Pouvez-vous me raconter votre situation actuelle par rapport à l'eau ? Quand (ou depuis quand) l'eau est-elle devenue un problème ? → Qui a identifié un problème ? → Qu'avez-vous fait ? → Est-ce qu'il y a des moments/périodes où c'est plus facile, plus difficile ?</p> <p>Plus généralement, à côté de l'eau, y a-t-il d'autres difficultés avec lesquelles vous vivez ?</p> <p>Pour que je comprenne mieux ce que vous m'expliquez, pourriez-vous me raconter en quelques mots votre situation de vie actuelle ? Est-ce que vous avez des enfants ? Où est-ce que vous vivez ? Est-ce que vous avez des revenus (d'un travail ou autre) ? Etc.</p> <p>→ Demander de raconter une journée « normale » ?</p>
RESSOURCES (FAMILIALES, SOCIALES, INSTITUTIONNELLES)	<p>Avez-vous trouvé (ou pourriez-vous) trouver du soutien par rapport à cette question ? → De la part de qui ? → Comment vous a-t-il/elle aidé ? (sous quelle forme ?)</p> <p>Connaissez-vous d'autres personnes dans la même situation que vous ? → Qui ? Vous arrive-t-il d'en discuter ?</p> <p>Plus généralement, parlez-vous de cette situation avec votre entourage ? A qui ? Qu'en dites-vous ?</p>
LOGEMENT	<p><i>Si l'entretien ne se fait pas chez eux</i> : Pouvez-vous me décrire votre logement ?</p> <p>Comment cela se passe-t-il avec le propriétaire/le bailleur ? Y a-t-il des choses qui ne fonctionnent pas bien ?</p>
ACCOMPAGNEMENT DE LA PROBLEMATIQUE <i>(Quel accompagnement ? Qu'est-ce que ça fait aux personnes ?</i>	<p><i>S'il y a un accompagnement (du CPAS, d'un organisme) :</i> Concrètement, qu'est-ce que le CPAS/le suivi/ etc. vous propose comme aide ? → individuel ou collectif ? → pouvez-vous me raconter comment ça se passe concrètement ?</p> <p>Est-ce que ça vous a apporté quelque chose ? Y a-t-il des choses qui vous sont/ont été utiles ? ou pas ?</p>

Qu'est-ce qu'elles en font ?)	Y a-t-il d'autres aspects (mise à part la facture/la consommation d'eau) pour lesquels vous avez reçu des conseils ou un accompagnement ?
! TRANSVERSALEMENT ! VIVRE LA PRECARITE HYDRIQUE AU QUOTIDIEN	<i>Dès que la personne aborde une situation de coupure, réduction de débit ou d'incitation/volonté de diminuer la consommation :</i> Pourriez-vous me raconter ce que vous avez vécu concrètement, et ce que ça implique/impliquait au quotidien ?
	<i>Plus généralement, si diminution de la consommation d'eau :</i> Comment y êtes-vous parvenu ? → Avez-vous défini des priorités ? Lesquelles ? → Avez-vous modifié votre organisation ? Comment ?
REGARD SUR LE SYSTEME	Que pensez-vous du système d'accès à l'eau en Belgique ?
QUESTION CONCLUSIVE OUVERTE	Avez-vous d'autres choses (réflexions ou expériences) en lien avec cette thématique dont vous aimeriez me parler ?
DONNEES ADMINISTRATIVES	Âge Sexe Emploi ou autre occupation Situation familiale + enfants Logement : locataire/proprio/social/privé Ressources financières

Résultats de la recherche exploratoire

1. Présentation de l'échantillon

Les personnes rencontrées ont été sélectionnées par les CPAS et les services sociaux associatifs. Aucune consigne n'était donnée quant à leur profil, leur âge, leur genre ou leurs ressources. Ce choix de faire l'impasse sur un échantillonnage rigoureux et représentatif émanait à la fois des contraintes internes du projet (temps et moyens humains) et de la difficulté d'accéder à notre public cible. C'est en cela – d'abord et avant tout – que la recherche est exploratoire.

Notre principal objectif était donc de pouvoir interviewer des personnes ayant été confrontées à des difficultés d'accès à l'eau, que ces difficultés soient financières, matérielles ou techniques.

Les travailleurs sociaux ont présenté la recherche comme la possibilité pour les bénéficiaires d'aide, de faire entendre leur voix et de partager leur expérience, afin de faire connaître leur réalité aux politiques et de participer à une prise de conscience plus générale qui aurait comme finalité de tenter de mettre en place des dispositifs, des mesures sociales et des actions citoyennes enrayant cette problématique.

Ils l'ont proposé aux bénéficiaires qui venaient directement pour des problèmes d'accès à l'eau qu'il s'agisse d'une coupure, d'une facture impayée, d'une relation conflictuelle avec le propriétaire, ou encore d'un problème lié aux installations.

Certains bénéficiaires bien que très volontaires de contribuer à ce travail, n'ont pu y donner une suite favorable, n'ayant pas assez de temps et pris dans tout une série de problématiques, finissaient par oublier leur « engagement ».

Nous avons mené dix-sept entretiens de manière directe et participé à deux rencontres collectives organisées par un service de prévention sur le thème de l'eau.

Les coordonnées des personnes nous ont été relayées par quatre CPAS et quatre associations.

Les caractéristiques des personnes rencontrées sont les suivantes :

1. Genre

Hommes	50%
Femmes	50%

2. Situation familiale

Couple avec enfants	14%
Isolé	36%
Famille monoparentale	50%

3. Age

Moyenne d'âge	49,8 ans
Plus jeune	35 ans
Plus âgé	60 ans

4. Origine des revenus

Allocations de chômage	57%
Salaire	22%
Indemnités de la mutuelle	7%
RIS	7%
Sans revenus	7%

5. Logement

Locataire	100%
Propriétaire	0%

6. Modalités de paiement de la facture d'eau

Païement de la facture au propriétaire	29%
Païement de la facture à Vivaqua	64%
Indéterminé	7%

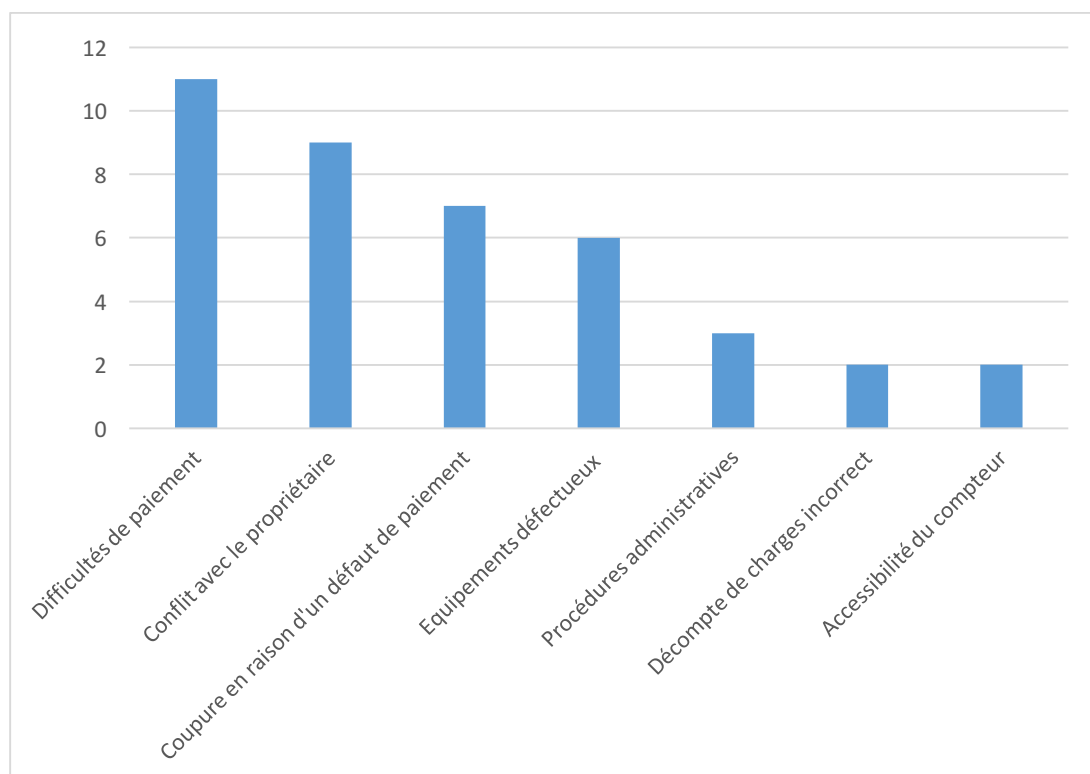
Si certaines caractéristiques sont prédominantes comme le statut de locataire et les revenus non issus du travail, l'échantillon demeure malgré tout diversifié au niveau du genre, de la situation familiale et des modalités de paiement de la facture d'eau.

7. Identification des problématiques rencontrées

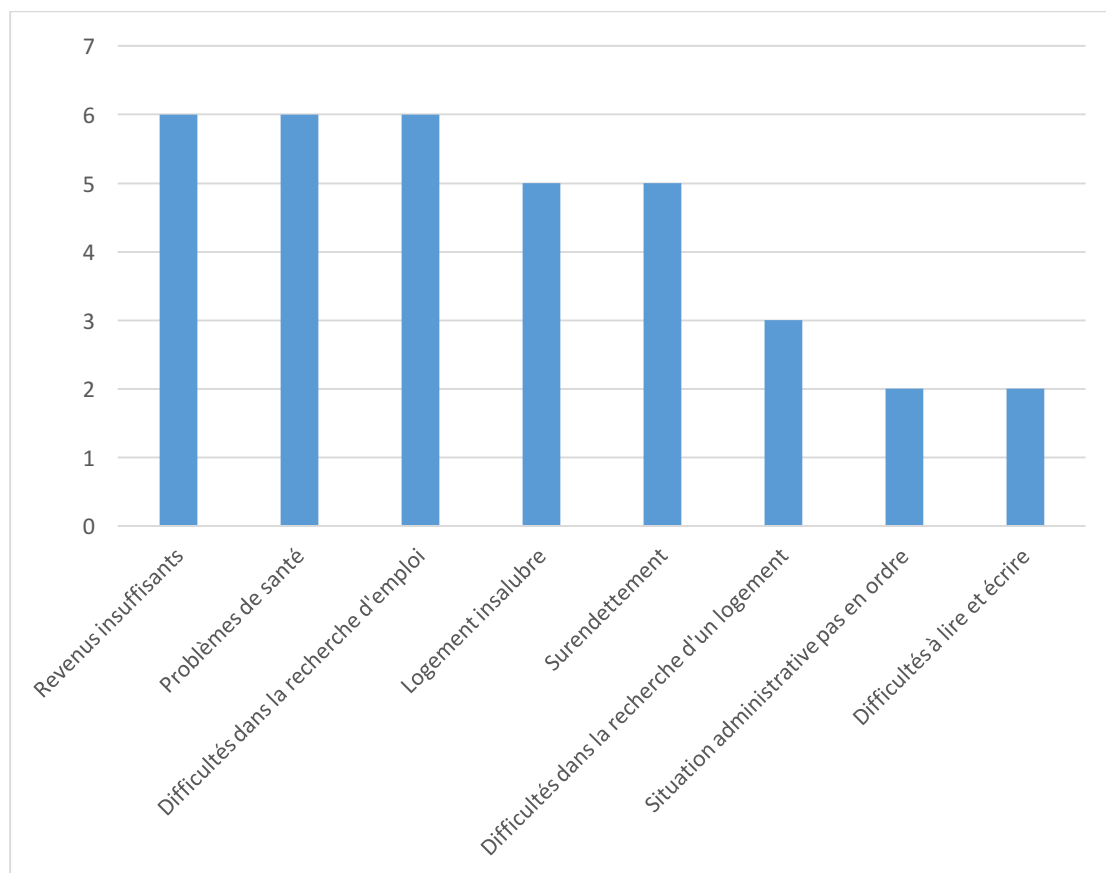
Les personnes interrogées nous ont fait part de différentes problématiques en lien avec l'accès à l'eau. Pour la plupart, les problématiques étaient soit toujours en cours, soit résolues depuis moins d'un an. Celles-ci sont parfois cumulatives :

- La facture d'eau est vécue comme une **difficulté de paiement** pour 11 personnes rencontrées, soit parce qu'elle représente un montant conséquent à payer en raison d'une fuite, soit parce que les revenus sont insuffisants pour y faire face ou encore parce que le ménage se trouve dans une situation de surendettement.
- Les difficultés d'accès à l'eau proviennent d'un **conflit avec le propriétaire** pour 9 personnes rencontrées. Le conflit trouve souvent son origine dans des manquements de la part du bailleur en termes de mise à disposition d'équipement en état de fonctionnement, de réparation qui lui incombe ou encore de frais réclamés qui sont incorrects.
- Sept personnes rencontrées ont vécu **une coupure** en raison d'une décision de justice portant sur des impayés au niveau du logement actuel ou sur un logement précédent. Sur ces sept personnes, quatre ont été condamnées par défaut. Ces quatre personnes disent ne pas avoir reçu la convocation du Tribunal ou ne pas avoir compris la procédure en cours. Trois se sont présentées devant le Juge pour solliciter un plan de paiement ou un report d'audience mais n'ont pas été suivies dans leur demande.

- Six ménages nous ont fait part d'**équipements défectueux** : les systèmes de production d'eau chaude, les chasses et robinetteries qui fuient ou encore les tuyauteries cassées entraînant des coupures d'eau allant de 3 jours à plusieurs mois selon les situations.
- Les **procédures administratives** identifiées par 3 personnes comme étant « problématiques » sont celles qui mettent directement en péril l'accès à l'eau. Par exemple : la non-communication d'une prise en charge d'une dette par le CPAS à Vivaqua ayant engendré une coupure non justifiée. Ou encore, la demande de report formulée auprès du Juge de Paix qui n'est pas prise en compte et qui engendre une condamnation par défaut.
- Si les **décomptes de charges** ou **l'accessibilité du compteur** sont des problématiques moins représentées. Les sujets sont pourtant récurrents dans les demandes adressées à nos services. Peut-être que les personnes concernées par celles-ci n'ont pas été retenues pas les intervenants sociaux pour participer à l'enquête.



D'autres problématiques, plus larges que l'accès à l'eau, sont également soulevées par les personnes interrogées. Elles mettent en évidence que l'accès à l'eau s'inscrit pour un certain nombre d'entre elles dans des difficultés plus larges, reflétant des situations de précarité. Ici aussi, elles peuvent être cumulatives.



« Je savais pas encore que j'étais malade que je étais en train de faire des thromboses donc j'avais des pertes de mémoire, j'ai commencé à avoir des grosses factures... puis j'ai fait mes deux thromboses et mon AVC. J'ai plus su suivre, j'allais à l'hôpital et le boulot payait pas à temps... Ils payent toujours en retard là... J'ai commencé à être en retard j'ai pas su rattraper mon retard et puis la régie, ils ont voulu me virer là... »

2. Les trajectoires

Les dix-sept personnes rencontrées avaient toutes des trajectoires différentes. Si pour certaines, le problème était identique, les conséquences différaient en raison du support apporté ou pas par la sphère familiale, en fonction de leur volonté de faire appel à des services sociaux ou non, du positionnement du CPAS, ou encore de l'aboutissement éventuel de leurs démarches.

Sur les dix-sept situations, huit peuvent être considérées comme étant totalement résolues (au bout d'une période allant de 3 semaines à un an selon les situations), trois le sont partiellement et cinq ne l'étaient pas encore au moment de l'entretien. Pour plusieurs interviewés, on peut également craindre une certaine récurrence, dans la difficulté à faire face au paiement de la facture par exemple.

Plutôt que de schématiser ces trajectoires, nous avons choisi de les illustrer par 8 portraits qui reprennent le plus fidèlement possible les propos des personnes rencontrées et que nous estimons représentatifs des situations rencontrées.

Ces portraits illustrés de photographies ont fait l'objet d'une publication à part, disponible auprès du Centre d'Appui SocialEnergie ou sur http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/18006-A5-V-Brochure_04_BD.pdf.

3. Les causes identifiées

Lors des entretiens, nous demandions aux interviewés de se positionner sur l'origine et les causes de leurs difficultés. Nous reprenons ici les causes les plus souvent citées.

a. Les causes directes

Les causes financières

Parmi les causes les plus souvent identifiées reviennent l'**insuffisance des revenus** mis en évidence par le montant d'un loyer qui déséquilibre le budget ou encore les situations de **surendettement** qui génèrent la difficulté d'établir des priorités dans le paiement des dépenses ou le **remboursement** des dettes ainsi qu'une accumulation de frais liés au non-paiement.

« On n'est pas arrivé à payer les montants. Comme je vous disais, il y avait juste mon frère qui travaillait et lui, c'est juste le loyer qu'il pouvait payer. Il a 850 euros par mois et ici c'est déjà 700 euros de loyer »

« J'ai eu des petites difficultés avec des factures, j'avais un emploi en intérim donc voilà ça a tout... comment expliquer... en intérim, j'avais pas mon revenu par mois alors c'était plus compliqué de payer les choses à temps... voilà c'est comme ça que je suis venue au service de médiation de dettes. C'était plus le loyer en premier puis c'était quelques petites factures d'hôpital... des factures simples »

Les interviewés citent de manière récurrente la difficulté d'obtenir un **plan de paiement** auprès de Vivaqua. Celui-ci sera refusé s'il n'est pas sollicité dès l'émission de la facture ou si les mensualités proposées ne correspondent pas aux critères définis par la société distributrice. Certains auront accepté la mensualité proposée mais ne pourront finalement pas y faire face.

La nécessité de payer l'entièreté de la dette et des frais de justice pour ré-ouvrir le compteur engendre des périodes de privation longues, allant de 1 à 120 jours avec une moyenne de 50 jours pour les personnes rencontrées.

« J'ai beaucoup de... ça fait beaucoup, le monsieur m'a téléphoné pour le plan de paiement et il dit qu'il faut tout payer et moi je n'ai pas assez d'argent pour tout payer, c'est 400 euros mais je n'ai pas 400 euros. Ils n'ont pas voulu le plan de paiement... Ils ont coupé... J'avais beaucoup de problèmes comme ça. Moi, je suis partie directement au CPAS pour qu'ils m'aident »

Enfin, la difficulté de faire face au paiement d'une **facture annuelle** plutôt qu'à une facture mensuelle ou trimestrielle est également mise en avant, le budget des ménages ne permettant pas de faire face à une somme conséquente non provisionnée préalablement.

« Je suis au chômage et je touche moins de 1000 euros. Quand je retire mes différents frais, loyer, gaz, électricité, gsm et tout ça, tout ce qui est nécessaire dans une vie, il ne me reste que 100 euros pour manger, aller prendre un café parfois. Comment est-ce que je pourrais faire avec une facture de 500 euros qui arrive en une fois ? Courir dans un service de médiation de dettes ? Ce n'est pas une vie ça. 15 ou 30 euros par mois c'est possible mais pas 500 euros d'un seul coup. »

Les causes liées au logement

Certains ménages vivent dans des **logements insalubres** au sein desquels les équipements d'eau ne sont qu'une composante d'une situation dans son ensemble problématique : sols instables, humidité, appareils de production d'eau chaude défaillants, tuyauteries cassées rendant l'accès à l'eau impossible dans une partie ou l'ensemble des pièces, toilettes non privatives... Pour deux des personnes rencontrées, le logement a été interdit de location par la DIRL⁴. Cependant, faute de solution de relogement, elles ont dû continuer à l'occuper ou l'occupent encore.

Pour d'autres, les problèmes rencontrés concernent uniquement les **équipements en eau** et se caractérisent par des chasses ou des robinets qui fuient - parfois depuis le début de la location - ou qui sont irréparables car trop vétustes ou inaccessibles. Ces situations engendrent de l'inconfort, une impression de « gaspillage », d'injustice mais surtout des frais conséquents réclamés en définitive au locataire. Dans les stratégies mises en place, nous aborderons plus loin le difficile rapport de force dans les relations locatives.

« Il y a des problèmes d'humidité qu'elle a fait réparer mais qui reviennent, mais elle s'en fout. Il y a un trou dans la cuisine depuis qu'on est rentré. Elle n'a rien voulu savoir, bon heureusement il ne pleut pas dedans... Il y a des problèmes d'électricité. Il y a un monsieur qui est venu et nous a dit qu'il risquait d'y avoir un incendie mais elle s'en fout aussi... Le problème, c'est comme j'ai des petits retards de loyers anciens, je ne l'ennuie pas pour ça... C'est dangereux mais si je commence à l'ennuyer pour ça elle va aussi m'ennuyer pour autre chose... Je préfère avoir un logement pas toujours en sécurité, mais bon... »

Les causes administratives – judiciaires

Les personnes interrogées évoquent des difficultés à **comprendre la procédure** en cas de non-paiement. Elles partagent leur incrédulité face au risque de coupure, imaginant celle-ci interdite en Belgique.

Les **convocations** auprès du Juge de Paix n'atteignent pas toujours leur destinataire car elles sont envoyées à l'ancienne adresse, sont perdues dans le courrier ou ne sont pas identifiées comme telles. Lorsque les personnes en situation de non-paiement se présentent devant le Juge, elles n'obtiennent pas toujours ce qui est demandé en termes de délais, de plans de paiement ou de prise en compte de leur situation particulière. Deux personnes citent également la non-prise en compte des sommes payées

⁴ [Direction de l'Inspection Régionale du Logement de la Région Bruxelles-Capitale \(DIRL\)](#).

par le CPAS lors de l'audience et au moment de la coupure. Une autre raconte avoir échangé avec l'avocat de Vivaqua et obtenu, pensait-elle, un report d'audience pour finalement être condamnée par défaut.

« Je suis convoquée devant le Juge de Paix pour cette facture. J'y vais avec mon fils qui n'allait pas encore à l'école à l'époque. L'avocat d'Hydrobru était en retard alors le Juge me demande d'attendre ailleurs car le petit faisait trop de bruit. L'avocate arrive, je lui explique ma situation, que le propriétaire est en cause et elle me propose de demander elle-même un report d'audience. Je me suis dit « super » et puis, ... je suis condamnée par défaut. »

Les documents envoyés ne sont pas toujours compréhensibles et nécessitent l'intervention de tiers (voisin, famille, services sociaux) pour être appréhendés. Se pose alors un problème de temporalité. Les factures sont payées en retard. La prise de contact tardive engendre l'impossibilité d'obtenir des facilités de paiement.

Les causes liées à la relation locative

Différentes problématiques liées au contrat de bail et à la relation locative sont mises en lumière : absence d'état des lieux, décompte de charges manquant ou fallacieux, propriétaire ne répondant pas à ses obligations de réparation et de mise en conformité de son bien, manque de communication et d'information claire sur les délais quant à la réalisation des travaux ou encore engagement de main-d'œuvre non déclarée.

La procédure de recours auprès de la DIRL est connue et utilisée par deux personnes mais n'apporte pas de résultats dans l'immédiat. Le problème persiste et aucune compensation financière n'est prévue. Le recours au Juge de Paix, est perçu, faute d'un accompagnement adapté, comme inaccessible. A défaut d'en percevoir un bénéfice direct, la procédure décourage les personnes lésées. Les courriers envoyés avec le soutien des services sociaux restent sans suite.

« Je suis venu demander de l'aide à une association pour chercher un appartement. Ils sont venus chez moi et ils ont fait un rapport qui a été envoyé au propriétaire. Le service d'inspection régional est aussi venu. Après cela, la commune m'a envoyé une lettre pour dire : « On interdit la location de l'appartement, alors il faut trouver un autre logement ». Je cherche, je cherche mais jusqu'à maintenant, je n'ai pas trouvé. Je continue à payer mon loyer qui est de 650 euros et mes charges, 260 euros. Le document de la Commune disait « interdiction de louer », mais pas que je ne devais plus payer mon loyer. »

Par contre, lors de litige entre le locataire et le propriétaire sur la consommation, l'attribution des compteurs ou les périodes de consommation, le recours aux services de Vivaqua s'avère efficace.

Les causes liées aux rapports institutionnels

Les personnes interrogées font souvent écho de difficultés dans les contacts avec les institutions. Ils citent le manque d'informations claires de la part de Vivaqua quant aux sommes à payer et à la justification de celles-ci ou encore la difficulté d'atteindre le bon service et la personne en charge du dossier.

« Hydrobru m'a convoqué. Ils ont mené une action en justice contre moi en me disant que je devais payer. J'ai dit: "Non, il y a une fuite." Je l'ai dit à l'avocat de Hydrobru parce qu'on a été 3 fois chez le Juge de

Paix. Et puis apparemment, le CPAS a payé une partie des factures pour moi mais Hydrobru n'était pas au courant. Tout était emmêlé : on ne savait plus qui avait payé quoi. Hydrobru et la Juge disaient que je devais fournir des preuves que quelque chose avait été payé. »

Plus précisément, lors de la coupure, ils citent l'absence d'information de la part des techniciens que ce soit de manière directe si les habitants sont présents ou par le biais d'un avis en cas d'absence.

Les mêmes difficultés sont rencontrées vis-à-vis de certains CPAS et sociétés de logements sociaux : absence de réponse, délai de traitement long ou encore mauvaise identification des missions des différents services internes.

b. Les causes « indirectes »

Les entretiens révèlent d'autres difficultés auxquelles les personnes doivent faire face. Si elles n'engendrent pas directement de difficultés d'accès à l'eau, elles y contribuent ou constituent des freins à en sortir. Les personnes évoquent des discriminations lors de la recherche d'un logement ou d'un emploi, la perte de leurs droits sociaux, la perte d'un emploi, des problèmes de santé...

4. Les conséquences

Les conséquences d'une difficulté ou d'un non-accès à l'eau sont multiples. Elles diffèrent en fonction de la problématique de départ, de son degré de gravité (risque de coupure, accès limité en raison d'un problème technique, coupure avérée) et prendront des proportions variables en fonction du soutien offert pour l'entourage ou les institutions sollicitées.

Les conséquences financières

Une part des conséquences financières résulte des frais liés au non-paiement : frais de rappel, de mise en demeure, de justice, d'exécution du jugement... Ils viendront alourdir la dette alors que le principal est déjà difficile à honorer.

« J'ai une facture de 2000 euros au total mais ils m'ont rajouté 300 euros de frais d'huissiers »

D'autres conséquences financières résultent des effets de la coupure totale ou partielle (en cas de panne des installations) et de la nécessité d'y pallier : achat de bouteilles d'eau, de lingettes nettoyantes, utilisation de services extérieurs payants comme les lavoirs, les piscines, les toilettes des gares, adaptation de son mode de cuisine (repas non cuisiné, plats industriels, repas à l'extérieur)...

« Heureusement, ma fille était encore à la maison. On a pris notre caddy tous les jours et on allait chercher des bouteilles d'eau, 2 fois 6 bouteilles, à un commerçant qui vendait des petites bouteilles. J'en avais pour 2 euros par jour. Et moi évidemment je n'ai pas de voiture. Et ma fille non plus. Donc on allait à pied. Donc j'allais au plus près, au premier commerçant. Il y a plein de choses qui fait que vous êtes obligés de faire certaines choses. Et pas la meilleure économiquement. »

Enfin, des frais supplémentaires sont liés aux multiples déplacements et démarches qui doivent être réalisés pour pallier au manque d'eau, faire valoir ses droits et/ou solliciter des aides auprès de services sociaux.

Les conséquences sur le logement

Les situations de coupures engendrent l'impossibilité d'utiliser le WC, la douche, le bain, les différents robinets ou encore la machine à laver.

Avec le temps, le logement se dégrade par manque d'entretien ou en raison d'une utilisation inadaptée des installations par manque d'eau.

Parfois, le ménage pallie au manque d'équipements ou à leur défaillance en achetant lui-même les appareils nécessaires (WC, robinetterie, douche).

« Ma facture est chère, tous les robinets sont des vieux robinets et ça coule. Je n'arrive pas à les fermer correctement et c'est depuis l'ancien locataire, je voulais les changer, j'ai acheté des nouveaux robinets maintenant il faut appeler un plombier mais ça coûte cher... »

Les conséquences sociales

Les conséquences sur les relations sociales sont nombreuses. Les personnes interviewées évoquent le repli sur soi, l'impossibilité d'inviter des gens à la maison, le produit de l'isolement. Elles sollicitent l'aide de leur famille ou de leurs voisins mais soulignent la nécessité que cette aide soit provisoire afin de préserver la bonne entente. Parfois, les difficultés font émerger des conflits familiaux.

Les participants disent éprouver des sentiments de solitude, de tristesse, d'incompréhension, de colère, de honte, d'être dépassés par la situation ou de confusion. Ils évoquent une rupture de confiance par rapport aux institutions, au système, et une perte de dignité.

« Le service social, je vous dis la vérité. J'ai jamais demandé pour mendier ou... Jamais. Je ne demande pas ça. Si je suis un homme, je dois travailler. Vous comprenez? Mais là franchement, à chaque fois que je vais dans un travail, je ne trouve qu'un obstacle chez moi. »

Le stress occasionné par la situation se répercute sur la vie professionnelle et la scolarité des enfants. De même que le temps consacré à solliciter les différentes institutions, à accomplir les démarches nécessaires.

« Ici, ils ne pensent qu'à l'argent malheureusement. On est des êtres humains. Quand c'est trop c'est trop. C'est comme ça. On est obligé. Mais vivre comme ça, sans travail, sans rentes, sans femme, plein de saleté, c'est dégoûtant. Même par exemple, pour aller me présenter à un travail. J'ai la honte. C'est l'hygiène. »

Les conséquences sur la santé

Tous les manques liés à l'absence d'eau engendrent des conséquences sur la santé. Les participants citent l'impossibilité de se laver, de préparer à manger, d'aller aux toilettes, de boire, de prendre soin de son corps. Et même si l'entourage est sollicité pour pallier au manque, l'accès reste provisoire et précaire. Il engendre une modification des habitudes et un renoncement à une partie de sa consommation.

« L'eau c'est la source de la vie. Si on ne boit pas pendant 4 jours ... Une plante, on ne l'arrose pas, elle meurt... »

« On a besoin d'économiser. Quand on en a vraiment besoin, on utilise l'eau. Quand on n'en a pas besoin, on ne l'utilise pas. »

Face à l'impossibilité de faire face aux montants des factures, les interviewés disent établir des priorités et par conséquent renoncer aux frais médicaux.

Pour nombre d'entre eux, la situation de stress engendrée par les difficultés a un impact conséquent sur la santé mentale : angoisse, dépression, perte d'estime de soi... Si des pathologies étaient déjà présentes avant, elles n'en sont que renforcées.

« Oui ça a un impact, un peu quand même parce qu'on n'est pas heureux... Cette situation toute la journée, ça tourne dans le cerveau et on y pense toute la journée, dans la rue et ça tourne en boucle dans la tête, ce n'est quelque chose qu'on oublie c'est notre vie et ça tourne... même la nuit en dormant... Enfin on ne dort pas parce que ça tourne dans la tête... »

Les conséquences environnementales

Les solutions trouvées pour pallier au manque d'eau de distribution ont un impact environnemental : utilisation de bouteilles en plastique, de lingettes nettoyantes, déplacements supplémentaire...

5. Les stratégies mises en place pour faire face

Entreprendre des démarches « amiables »

Vis-à-vis de Vivaqua

Huit des personnes rencontrées ont sollicité l'octroi d'un plan de paiement auprès de Vivaqua pour le paiement d'une ou plusieurs factures annuelles. Six participants se sont vus refuser le plan avec pour motif que la mensualité proposée était insuffisante ou que la procédure était trop avancée. Pour deux d'entre eux le plan a été accepté mais seul un des deux est parvenu à honorer la mensualité.

Les avis sont contrastés quant à l'accessibilité des services de Vivaqua. Certains mentionnent la facilité d'obtenir un plan de paiement ; la question de la soutenabilité de ces plans demeure toutefois un problème. D'autres évoquent des temps d'attente longs, des informations peu claires et l'impossibilité de parvenir à un accord. Le manque d'informations est soulevé de manière récurrente par les personnes qui ont été convoquées en justice et coupées. Si certaines s'attendaient à la coupure et la redoutaient, d'autres n'avaient pas connaissance de la procédure en cours et des risques encourus.

Pour six personnes, il fut nécessaire de recourir à un intervenant social ou juridique pour obtenir une information sur l'état de la situation et/ou faire valoir ses droits.

L'intervention de Vivaqua a été sollicitée à deux reprises lors d'un litige avec le propriétaire concernant la reprise des compteurs ou la période de facturation. Celle-ci a été vécue comme facilitatrice et a permis de trouver une issue au conflit.

« Il y avait la facture de l'ancien voisin et la propriétaire voulait qu'on la paie .On a été sur place à Hydrobru et le monsieur a dit non que c'était pas à moi de payer. Elle leur avait donné le bail parce que

quand on est rentré l'eau était coupée. Donc on a donné notre bail ils sont venus ouvrir et monsieur a vu que notre bail démarrait à telle date et que la facture était d'avant. »

Vis-à-vis du propriétaire

Cinq participants ont entrepris des démarches vis-à-vis de leur propriétaire, que ce soit pour solliciter la réalisation de travaux, revoir un décompte ou les modalités de paiement des charges. Toutes se sont faites accompagner par une association qui a apporté des éclaircissements quant aux droits et devoirs de chacun, aux démarches à entreprendre et a rédigé un ou plusieurs courriers ou rapports.

Ces démarches ont trouvé une issue positive dans deux situations.

Deux personnes ont poursuivi les démarches en contactant la DIRL. Le propriétaire s'est vu interdire la poursuite de la mise en location de son bien. Les locataires n'ont pas souhaité introduire une démarche devant le Juge de Paix, préférant uniquement chercher un nouveau logement.

« Quand je suis allé au CPAS, ils m'ont donné un document pour un avocat gratuit mais je n'ai pas de temps pour aller là-bas. Je perds déjà beaucoup de temps à chercher un logement. C'est ma priorité. Je ne veux pas aller devant un Juge et tout ça. »

Solliciter l'aide du CPAS

Aide financière

Neuf personnes ont sollicité le CPAS pour obtenir une aide financière, six l'ont obtenue, deux ont fait l'objet d'un refus et une personne était toujours en attente d'une réponse. Les refus concernent deux personnes en situation de coupure. Selon les participants, les motifs invoqués sont pour l'un que le CPAS est déjà intervenu par le passé et pour l'autre que la personne n'est pas en ordre administrativement. Au moment de l'entretien, les personnes avaient toutes les deux réintroduit une nouvelle demande.

« Je m'étais présenté devant le Juge pour lui demander de payer en plusieurs fois mais il a dit non. Alors ils sont venus couper quand je n'étais pas là. A l'époque, je ne pensais pas que c'était possible en Belgique. Le CPAS a accepté de prendre ma demande en charge et j'ai été ré-ouvert. »

Aide matérielle

Dans deux situations, le CPAS est intervenu en apportant des bouteilles d'eau durant la période de coupure. Cette aide s'est arrêtée pour l'une des deux situations avec la notification de refus d'octroi d'une aide.

« Au début, le CPAS me donnait aussi des bouteilles d'eau. Chaque semaine, je recevais 2 packs mais maintenant c'est fini. C'est comme ça les décisions. »

Accompagnement dans les démarches

Au-delà des aides financières et matérielles, le CPAS est également intervenu dans quatre situations pour apporter son soutien dans les démarches administratives à accomplir.

Cependant, quatre personnes soulèvent des éléments qui ont eu un impact négatif quant à la sollicitation de l'aide du CPAS :

- la lourdeur des démarches à accomplir pour obtenir une aide,
- la difficulté d'identifier les missions des différents services et rôles des intervenants sociaux,
- l'absence de réponse claire quant à l'aide sollicitée,
- l'inadéquation de la réponse par rapport à la demande et au besoin exprimé,
- le manque de communication entre le CPAS et Vivaqua.

« Quand ce n'est pas urgent, il faut attendre longtemps avant d'avoir un rendez-vous. Quand je suis arrivé et que j'ai dit que j'étais coupé, ils ont appelé un assistant social et il est arrivé tout de suite. Mais après, j'ai attendu, attendu... »

Une personne, pourtant en situation de coupure, n'a pas poursuivi les démarches pour obtenir une aide du CPAS. Elle met en avant des délais trop longs, des démarches complexes et une incertitude quant à l'issue de sa demande.

Une autre personne, également en situation de coupure, n'a pas sollicité directement l'aide du CPAS pensant ne pas être dans les critères d'octroi en raison de son statut de salariée.

Service social associatif

Les services sociaux privés ou associatifs ont été sollicités par huit personnes interrogées. Ils sont identifiés comme des services de proximité et constituent souvent la première porte à franchir en cas de difficultés. Ils ont accompagné certaines personnes dans leur demande auprès du CPAS. En fonction de leur spécificité, ils sont intervenus dans la tentative de résolution du conflit avec le propriétaire (rédaction de courriers, rapports, contacts téléphoniques, plainte à la DURL) ou ont réalisé des visites du logement et ont donné une série de conseils quant aux problèmes rencontrés. D'autres ont également entrepris un processus de médiation de dettes comprenant un accompagnement à la gestion du budget et la négociation de plans d'apurement des dettes.

Une personne a également eu recours aux services de DoucheFlux⁵ pour se laver et nettoyer ses vêtements.

« Je suis en règlement collectif de dettes. L'huissier qui effectuait une saisie sur mon salaire pour rembourser l'ancien propriétaire a accepté de débloquer le montant nécessaire pour le verser à Hydrobru. Je ne sais pas combien de fois j'ai remercié mon médiateur de dettes. C'est grâce à lui et à ses conseils que je vais sortir de cette histoire-là. »

La famille et les voisins

Six participants soulignent avoir pu bénéficier du soutien de leur famille ou de leurs voisins. L'aide apportée se décline par la mise à disposition des équipements sanitaires (douche, WC, machine à laver) ou la possibilité de venir remplir un certain nombre de bouteilles d'eau pour les utiliser à domicile.

Certains soulignent la nécessité que cette aide soit ponctuelle au risque de détériorer les relations. L'entourage souhaitant mettre des limites à l'aide apportée.

⁵ DoucheFLUX est un centre de jour avec des douches, un salon-lavoir, des consignes, des permanences médicales et des psychosociales.

« Heureusement qu'on a une maman. Si on n'avait pas une maman... Je voudrais bien savoir comment on aurait fait. Comment on aurait fait? Comment? Je ne sais pas. C'est ce que j'ai expliqué. Si je n'avais pas eu de famille ici, comment j'aurais fait? La maman... Tous les jours, il fallait... parce que ce n'est pas ici. C'est à Molenbeek. Faire tout le trajet avec les bidons. Parce que ma mère, elle ne pouvait pas tous les héberger. Ce n'est pas très grand... »

« Du coup il y a la famille qui habite autour. Ils ramènent de l'eau dans les bouteilles vides, ça fait deux mois les toilettes on les utilise plus, pour se laver on va chez mon oncle par exemple, puis chez ma tante... Mais c'est difficile parce que les gens veulent plus qu'on passe chez eux... »

Quatre personnes déclarent par contre être complètement isolées et ne pas pouvoir recourir à la solidarité familiale ou du voisinage.

Deux participants expliquent ne pas avoir fait part de leurs difficultés à leur entourage car ils éprouvent un sentiment de honte et préfèrent dissimuler leur situation.

« Ma mère ne sait pas pour moi que je viens ici, non je parle pas de ça à la famille sinon c'est j'existe plus... pas que j'existe plus mais...j'oserais plus me montrer là... Non ils ne comprendraient pas parce qu'ils n'ont jamais eu de difficultés, pour eux tout doit être comme ça et voilà...on peut pas se plaindre même du reste, pas forcément avec l'argent, c'est pour tout pareil, on doit faire comme ça et on doit s'y tenir, on peut pas aller à droite à gauche c'est comme ça... »

Juge de Paix

Huit personnes rencontrées ont été convoquées chez le Juge de Paix. Pour sept d'entre elles, cette procédure a abouti à une coupure portant sur des impayés au niveau du logement actuel ou d'un logement antérieur. Sur ces sept personnes, quatre ont été condamnées par défaut. Elles expliquent ne pas avoir reçu la convocation du Tribunal ou ne pas avoir compris la procédure en cours.

Quatre se sont présentées devant le Juge. Trois d'entre elles ont sollicité un plan de paiement ou un report d'audience mais n'ont pas été suivies dans leur demande. Un participant a quant à lui obtenu deux reports d'audience lui permettant d'apporter la preuve de paiement par le CPAS d'une partie des sommes réclamées par Vivaqua et d'obtenir un plan d'apurement pour le solde.

Aide juridique

Deux personnes ont eu recours à l'aide juridique. L'une a fait appel à un avocat pour entreprendre des démarches contre un ancien propriétaire qui ne s'est pas acquitté des factures d'eau alors que des charges lui avaient été versées, entraînant la condamnation de son locataire. L'autre a eu recours à ce service suite à une coupure alors qu'elle était en règlement collectif de dettes et que le jugement autorisant la coupure concernait une adresse précédente.

« Je suis arrivée tout de suite chez un avocat prodeo. J'ai été accueillie d'une manière qui m'a fait un bien fou. Il y a trois semaines j'aurais raconté tout ça en larmes. Il a vraiment compris que j'étais à bout. Il m'a expliqué que dans le jugement on leur permettait de couper l'eau mais uniquement pour le compteur

de mon ancienne adresse. Grâce à son intervention, ils sont revenus ouvrir l'eau le lendemain. Mais ils m'ont bien dit que c'était grâce à l'intervention de mon avocat. »

Achats – recours à des services payants

Pour pallier au manque ou à la coupure d'eau, six personnes déclarent avoir eu recours à l'achat de bouteilles d'eau et de lingettes nettoyantes.

Quatre personnes ont eu recours à des services payants comme l'utilisation de lavoirs, des douches à la piscine ou des WC des gares.

Une personne a acheté elle-même du matériel pour effectuer des réparations qui incombaient en principe au propriétaire.

Réduction des consommations

Sept personnes déclarent avoir réduit ou réduisent encore leur consommation d'eau, dans un souci environnemental et/ou pour des raisons financières. Deux personnes évoquent même une volonté de privation, pour laisser l'accès à l'eau aux enfants en priorité par exemple.

« Je ne peux pas faire chaque jour ma douche à cause que mes enfants la font chaque matin et chaque soir... Au moins j'économise, moi je fais deux fois par semaine ... Il y a moins de gaspillage. »

6. Les recommandations

La question des recommandations était abordée sous la forme d'une question tout-à-fait ouverte. Nous n'avons pas soumis de liste de recommandations aux participants. Nous ne les avons pas non plus orientés vers un terrain particulier.

Pouvoir disposer d'une information claire sur l'état de sa situation

Cette recommandation s'adresse à la fois à Vivaqua, aux CPAS et aux propriétaires. Les participants évoquent les nombreuses difficultés à disposer d'éléments tels que :

- l'état d'avancement de la procédure
- l'origine de la dette
- les démarches à accomplir
- les mesures sociales existantes
- les risques encourus
- le solde à payer
- La décision prise par le CPAS

« Et bien, j'étais au travail. Mon frère m'appelle. Il me dit : il faut que tu viennes, il y a deux agents qui sont là pour couper l'eau. Je lui dis : tu es sûr? Il dit: oui. Il a fait son nécessaire pour qu'ils ne coupent pas au moins le temps que je termine car j'étais occupée. Il était 10h30. Je suis arrivée en disant « qu'est-ce qui se passe? » Et voilà, on a entamé une procédure de coupure. Vous êtes sûrs ? A cette adresse? »

Oui, ils m'ont montré le document: « j'ai ça, contactez Hydrobru! ». J'ai contacté, personne. Je recontacte, je recontacte... personne. Mais après, je devais reprendre le travail. J'ai repris le travail et je ne les ai eus que le lendemain. Et avant de les avoir, ça été vraiment... parce qu'on ne comprenait pas. »

« J'appelle Hydrobru. Hydrobru m'envoie au contentieux. Le contentieux me dit « mais Madame à cette adresse il n'y a jamais eu de coupure. » Mais si, je vous dis qu'on m'a coupée à cette adresse. On m'a dit « peut-être qu'une personne peut avoir accès à ce dossier, veuillez le contacter ». Je le contacte et il était en congé. Il me rappelle, je me rappelle très bien on était un lundi et il me rappelle le jeudi en se présentant et en me disant voilà j'ai votre dossier. Effectivement, il a été difficile de vous informer parce que voilà c'est un peu... Il y a eu effectivement une coupure à cette adresse mais pour l'ancien appartement. »

Interdire les coupures - trouver des alternatives à celles-ci

Pour les personnes concernées, la coupure est vécue comme un traumatisme, une injustice, une mesure disproportionnée par rapport au non-paiement de la facture. Pour elles, cette mesure ne trouve pas sa place dans une société moderne dotée de mécanismes de sécurité sociale et de solidarité. Lorsque les sommes sont dues, les personnes ne contestent pas devoir les payer mais expriment ne pas avoir les moyens de les payer. Elles regrettent une non-prise en considération de leur situation particulière, l'absence d'un dialogue possible et le manque d'alternative.

« On devrait enquêter et ne pas fermer. Faire vraiment une bonne enquête et que les gens puissent prouver qu'ils ne savent pas payer. Et dans ce cas-là, ne pas couper l'eau. Et leur conseiller de voir un médiateur. Avant de couper, ça j'insiste. Voir aussi qu'il n'y a pas que les gens qui ne travaillent pas qui ont des soucis. On n'est pas à l'abri d'un accident. »

« Par exemple, si on avait dit: « je ne paye pas, je m'en fous », je comprendrais que la personne soit réticente. Mais là, on était prêt à payer avec un échéancier. De toute façon, la somme totale, on ne l'avait pas. Venez saisir, saisissez, mais ouvrez l'eau! Faites le strict minimum mais ne faites pas un truc aussi brutal ! En 2017, ce n'est pas possible. C'est comme si vous avez un malade et vous coupez l'électricité. Et on vous dit: « c'est comme ça... » »

« En plus, c'est stupide leur raisonnement parce que finalement, on nous coupe l'eau mais ça nous force à aller acheter de l'eau. Ça nous coûte plus cher à nous et ça nous donne encore moins les moyens de les rembourser. C'est un abus de pouvoir. »

Tarif de l'eau (diminuer le prix – tarif social)

Le prix de l'eau est perçu comme trop élevé au vu du budget des ménages fragilisés. La mise en place d'un tarif social adapté aux revenus permettrait un rééquilibrage. Notons que le montant du loyer est également souvent mis en cause.

« Les factures arrivaient chez moi mais c'était trop cher pour une personne. Je ne me lave pas tous les jours. Je n'ai pas de lave-vaisselle. Je n'ai pas de machine à laver. Je n'ai rien. »

« Je pense qu'il y a des besoins fondamentaux, des besoins vitaux et qu'il faudrait faire un effort par rapport à cela. Je pense qu'il y a suffisamment de taxes et d'impôts pour récupérer et l'eau... ben l'eau

c'est vital. Il faut permettre une vie décente aux gens quels que soient leurs moyens, quelle que soit leur situation. »

Etre Informé de ses droits - des aides existantes

Les personnes sont peu informées de leurs droits et des mesures sociales existantes. Elles considèrent par exemple que le CPAS est inaccessible lorsqu'on ne bénéficie pas du revenu d'intégration sociale. Elles ne sont pas informées des possibilités offertes par le Fonds Social de l'Eau ni des autres programmes mis en place par le CPAS ou les associations (ex : interventions techniques, programmes de prévention, accompagnement administratif, service de médiation de dettes...).

Elles peinent également à imaginer faire, à leur tour, valoir leur droit devant la justice, contre un propriétaire qui ne répond pas à ses obligations ou contre une décision prise par le CPAS, par exemple. Et ce, par crainte de représailles, parce qu'elles n'imaginent pas qu'une décision sera prise en leur faveur, parce qu'elles pensent que cette décision ne sera pas effective ou porteuse de solutions directes et enfin, en raison du coût.

« On m'a dit d'aller voir un médiateur de dettes. J'ai téléphoné et on m'a dit: « vous avez un salaire? Vous avez une carte du CPAS? » Alors ça m'a fermé. Je me suis dit si c'est comme ça, je n'ose pas y aller. Le fait de savoir que vous travaillez, que vous avez un salaire, vous pensez que les portes sont fermées d'avance. »

« La plupart de l'information, la population en a besoin. Comment on peut les protéger par rapport au peu de revenu qu'ils ont ? Parce que toute leur consommation est basée sur leur revenu. Comment on peut les informer par rapport à leurs revenus et leur consommation, leurs besoins de consommation? D'avoir cette information, ça c'est important. Et je sais ce que c'est, il y a beaucoup de gens qui ne savent rien du tout. Ils attendent leurs factures et puis ils paient leurs factures. Tout court ».

Facture mensuelle

Une mesure évoquée comme préventive à l'endettement est la possibilité de payer sa facture mensuellement. Nous attirons l'attention sur le fait que toutes les personnes rencontrées ne sont pas équipées ni formées à l'utilisation de matériel informatique. Aussi leur proposition concerne-t-elle vraisemblablement une facture papier.

« Il faudrait changer le système par rapport au paiement. Peut-être des factures mensuelles ou tous les trois mois pour que ce soit plus facile à la place de toujours devoir téléphoner. Même si à chaque fois on a un petit plan de paiement. On n'est pas tranquille tant qu'on n'a pas fini de payer. Avec une facture par trimestre, on se sentirait plus soulagé. C'est payé, on est tranquille. »

« Dès que j'ai vu ce papier-là, j'ai étudié ma situation et j'ai dit non, c'est pas possible comme ça. J'ai tout recalculé. Leur facture ne vient pas chaque mois. Leur facture vient une fois par an. J'ai dit non, moi je suis au chômage. Par rapport à mon revenu, je n'arrive pas à sécuriser cela. Par rapport à mon revenu, je n'y arrive pas. Une facture qui va arriver dans mon dos en une seule fois de 500 - 600 euros, je ne sais pas. Ça, je ne peux pas le supporter. »

Créer un service social au sein de la société de distribution d'eau

La demande de créer un service social au sein de Vivaqua répond à deux attentes. D'une part, pouvoir s'adresser à du personnel qui prendra le temps d'apporter des informations claires et précises et, d'autre part, bénéficier d'une analyse de la demande (par exemple lors de la sollicitation d'un plan de paiement) au regard des capacités financières réelles du ménage. Cette recommandation met en évidence le souhait d'un traitement personnalisé de sa situation, au vu des missions de service public de la société distributrice.

« Pourquoi ne pas créer eux-mêmes un service social au sein de leur entreprise et proposer aux gens de les rencontrer et déjà voir si ils sont de bonne ou de mauvaise foi. Au moins, prendre connaissance de la situation de la personne. »

Disposer d'un compteur individuel pour maîtriser sa consommation – être indépendant du propriétaire

Cette recommandation répond au souhait, d'une part, de maîtriser sa propre consommation et d'en payer le prix juste et, d'autre part, de ne pas être soumis aux décomptes de charges des propriétaires vis-à-vis desquels les participants expriment de la méfiance.

« Avoir un compteur, c'est mieux. Quand je rentre dans le logement, je prends les index et en fin d'année, je les prends encore une fois. Quand je reçois la facture, je peux vérifier. Si j'utilise plus, je donne plus. Si j'ai utilisé moins, la société me rembourse. Il faut économiser l'eau parce que l'eau sur la terre, c'est bientôt fini. Après, nous ferons quoi? Nous ne donnons pas un bon monde à nos enfants. »

Autres recommandations:

Accéder à un emploi, un logement décent, rehausser les revenus minimaux, plus de justice sociale...

« Avant, j'aimais bien la Belgique. Le travail avant c'était bien, maintenant il n'y a plus de travail. Il n'y a rien du tout pour moi à 45 ans Ce n'est pas possible de trouver du travail parce que j'ai 45 ans et pourquoi? Moi, je suis morte? »

« Ma mère elle dit qu'avant, les personnes avaient des droits et que maintenant les personnes n'ont pas le droit... maintenant c'est fini il n'y a plus de droits, on voit ça... On refuse les papiers, on refuse le travail, on est dans des situations où on n'a plus d'eau et on ne sait pas payer des factures et où on est punis. Et c'est une injustice... »

Conclusions

En interrogeant 17 ménages confrontés à des difficultés d'accès à l'eau, nous avons voulu percer la surface de la précarité hydrique et tenter une plongée exploratoire dans les abysses du problème. Nous n'avions aucune idée, en nous engageant dans ces eaux troubles, de ce que nous y découvririons : voilà le propre de l'exploration. Evidemment, l'image que nous en tirons n'offre aucune certitude sur l'étendue et la généralité de nos constats. Elle laisse cependant émerger de nouveaux éléments de la problématique, de nouveaux constats, de nouvelles hypothèses, et ouvre ce faisant de nouveaux

horizons dont le contenu exact reste à cartographier. Aussi la plus grande découverte que nous puissions vous proposer est-elle peut-être contenue dans notre cahier de portraits (http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/18006-A5-V-Brochure_04_BD.pdf)

Ainsi, l'apport premier de cette recherche est probablement de rappeler par l'exemple que l'accès à l'eau est indispensable, que les chiffres secs ne peuvent suffire à décrire la détresse de ceux qui en sont privés ou pour qui il est mis en péril, que le droit à l'eau doit non-seulement être défendu, mais aussi être renforcé.

À cet égard, le parcours et les recommandations des ménages nous éclairent également sur le cap à tenir vers un droit effectif :

- Interdire les coupures qui ne font qu'aggraver des situations de précarité existantes et qui contribue à renforcer les mécanismes d'exclusion,
- Renforcer l'accessibilité des mesures sociales et des institutions qui les mettent en œuvre,
- Mener une politique tarifaire accessible tenant compte des capacités financières de chacun,
- Agir sur la qualité des logements et des installations,
- Soutenir les locataires qui veulent faire valoir leur droit,
- Revoir les procédures de recouvrement vers une meilleure prise en compte des situations individuelles (dont la capacité financière)
- Renforcer la collaboration et la communication entre les intervenants.

Du reste, nos 17 entretiens ne peuvent suffire à trancher les questions qu'ils ont contribué à instruire, parmi lesquelles :

Cette recherche exploratoire peut aussi tracer les contours de recherches qualitatives de plus grande ampleur portant par exemple sur :

- *Comment définir la précarité hydrique ?* La problématique ne peut de toute évidence être réduite à ses aspects économiques, et encore moins à un seuil d'accessibilité fondé exclusivement sur le rapport entre le coût de l'eau et les revenus. On ne peut nier ni ses dimensions techniques (fuites, obsolescence ou absence des équipements), ni ses dimensions sociales et administratives, dans lesquelles la relation locative et les rapports institutionnels jouent un rôle particulier. Par ailleurs, la précarité hydrique ne se limite pas aux clients directs de la société distributrice d'eau et s'inscrit souvent dans le cadre de problématiques

plus vastes.

- *Pourquoi le non-recours aux droits et mesures sociales est-il si répandu ? Pourquoi si peu de ménages se présentent-ils en justice ou au CPAS ? Comment changer cela ?* Notre recherche met en lumière une multiplicité de causes. Parfois le consommateur ne reçoit ou ne comprend pas l'information qui lui est donnée (non-réception ou non-lecture de courriers, changements d'adresse, etc.). Parfois, l'institution le rebute ou l'effraie. Parfois aussi, il croit ne pas y avoir droit. Quoi qu'il en soit, nous ne pouvons encore évaluer l'importance de ces différentes causes et n'avons pas investigué les moyens d'y répondre.
- *Les recommandations exprimées par nos participants sont-elles opportunes et réalisables ? Quelle solutions peuvent-elles réellement apporter ?* Il y a là un travail de mise à l'épreuve qui doit être mené.

Sur ces questions et bien d'autres, notre recherche exploratoire appelle une recherche qualitative plus solide et plus précise, sur un échantillon plus large.

