



***Accès à l'eau, un droit
pour tous?
Paroles de naufragés***

Webinaire n°37
du Réseau Rappel

13 octobre 2020

Contexte région bruxelloise

- Secteur de l'eau régionalisé et public
- Distributeur d'eau: Vivaqua (anciennement Hydrobru)
- Entre 2005 et 2017, la facture moyenne a augmenté de 56 %.
- La coupure pour impayé dans le secteur résidentiel est autorisée:
 - En 2009 : 98 coupures
 - En 2019 : 891 coupures
- 40 % des ménages disposent d'un compteur individuel



Accès à l'eau v. précarité hydrique

La précarité hydrique est une situation dans laquelle se retrouve une personne qui n'a pas accès à une eau soit en quantité, soit de qualité suffisante pour répondre à ses besoins de base : alimentation, hygiène corporelle et logement.

- Concerne 20,9 % des ménages bruxellois

Indicateur : le poids de la facture d'eau des ménages dans leurs revenus disponibles déduction faite du coût du logement dépasse un seuil jugé acceptable ($> 2,26\%$ des revenus).

Critique de l'indicateur:

- Précarité hydrique cachée
- Poids de la « facture » d'eau invisibilisée dans les charges



Cadre de recherche

- **Cible:** ménages occupant un logement et donc ayant a priori à disposition un point d'eau potable, sanitaires et installation de production d'eau chaude.
- **Objectifs :** recueillir les témoignages, produire un outil pédagogique, produire des recommandations.
- Différentes réunions avec les acteurs de terrain pour élaborer le protocole de recherche et entrer en contact avec le public cible.
- Au total: 17 entretiens menés de manière directe et informations complémentaires obtenues en participant à 2 rencontres collectives organisées par un service de prévention sur le thème de l'eau.





Les causes

« A votre avis, qu'est-ce qui a causé cette situation? »

Zoom sur les causes

- Les raisons financières

(Insuffisance des revenus, facture trop élevée, situation de surendettement, coût du loyer, ...)

« On n'est pas arrivés 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, je n'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. »

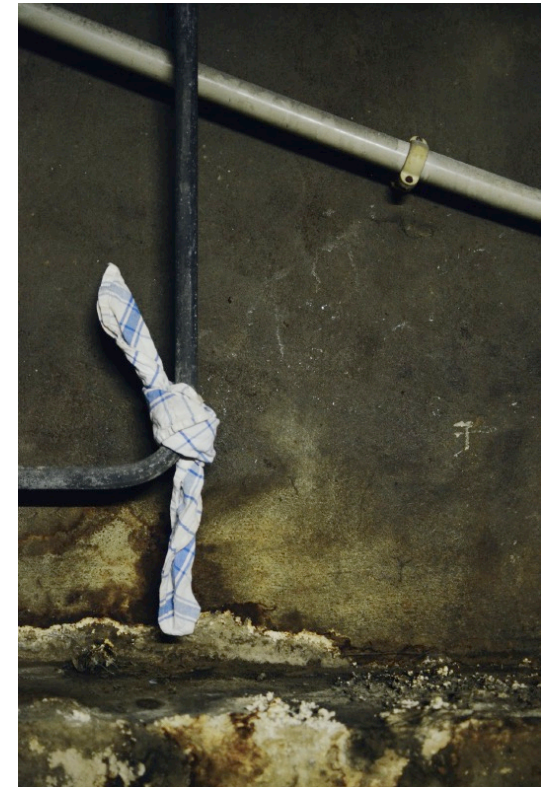


Zoom sur les causes

- Le logement – rapport locataire et propriétaire

(Logement insalubre, les équipements en eau défailant (fuites, irréparables, inaccessibles, ...), absence d'état des lieux, décomptes incorrectes, absence de compteur individuel, ...

« Il y a des problèmes d'humidité qu'elle (la propriétaire) a fait réparer mais qui reviennent, mais elle s'en fout. Il y a un trou dans la cuisine depuis qu'on est rentrés. 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... »



Zoom sur les causes

- La procédure

(Incompréhension de la procédure de recouvrement, difficulté à obtenir un plan d'apurement, à comprendre les documents et les enjeux ...)

« 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 rapports institutionnels

(Manque d'information, complexité d'entrer en relation avec le bon service, violences institutionnelles...)





Les conséquences

*« Quels sont les
impacts sur le
quotidien? »*

Zoom sur les conséquences

- Financières

(Frais liés au non paiement, frais résultants des effets de la coupure totale ou partielle.)

- Sur le logement

Impossibilité d'utiliser WC, douche, SDB, robinets, machine à laver, ... - Dégradation du logement avec le temps par manque d'entretien ou en raison d'une utilisation inadaptée des installations, par manque d'eau

- Sociales

Isolement, repli sur soi, stress, impossibilité d'inviter des gens chez soi, solitude, tristesse, incompréhension, colère, honte, dépassé par la situation, ...

Sollicitation de la famille ou des voisins

Rupture de confiance envers les institutions



Zoom sur les conséquences

- Sur la santé

Impossibilité de se laver, de boire, de préparer à manger, d'aller aux toilettes

Les ménages établissent des priorités dans les dépenses et renoncent aux frais médicaux.

Angoisse, dépression, perte d'estime de soi (santé mentale)



- Environnementales

Déplacements supplémentaires, achat de bouteilles en plastiques, achat de lingettes, faire les lessives à l'extérieur,...



Zoom sur les recommandations

« Si vous deviez changer quelque chose ? »

“

Diminuer le prix de l'eau/
mettre en place un tarif social

Disposer d'une information claire sur l'état de sa situation

Etre informé de ses droits-
des aides existantes

Interdire les coupures/trouver des alternatives

Mettre en place une facturation mensuelle/
disposer d'un compteur individuel

”

« 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. »

Présentation des résultats sous la forme d'une exposition



Impacts d'une recherche présentée par un outil audio-visuel

- Représentants politiques/administrations
 - Prise de conscience
 - Auditions au parlement
 - Résolution et déclaration de politique régionale
 - Mise en place d'un groupe de travail rassemblant les acteurs
- Secteur social
 - Diffusion large
 - Outil d'animation pour des sujets variés (URE, Non-recours, présentation des mesures sociales, actions citoyennes, ...)
 - Reconnaissance de l'expertise des acteurs de terrain



Et demain?

Mesures de protection sociale //
Aides financières à solliciter

Augmentation du prix de l'eau et
tarification sociale

Multiplication des compteurs
individuels

Facturation//fracture numérique

Procédure judiciaire

Rénovation des logements et des
équipements

Accessibilité de l'information et des
services





Merci pour votre attention

Marie Hanse

marie.hanse@fdss.be - +32 2 526 03 09

www.socialenergie.be

Avec le soutien de

