



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale sur le projet de rapport de SIAPartners et Hydrobru rendant compte de l'étude sur la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale réalisée à la demande de la Ministre, à laquelle le Service a participé, en tant que membre du groupe de travail qui s'est régulièrement réuni, de mars 2017 jusqu'à février 2018

16 mars 2018

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (www.luttepauvrete.be) est une institution publique interfédérale qui évalue, en toute indépendance, l'effectivité des droits, de l'homme dans les situations de pauvreté. Dans le cadre de cette mission, il a examiné ces dernières années des questions relatives au droit à l'eau ; [un chapitre du rapport bisannuel 2014-2015 'Services publics et pauvreté'](#) rend compte des analyses et recommandations qui résultent de ce travail. Les rapports bisannuels du Service sont élaborés sur la base d'un dialogue dans lequel des personnes pauvres et leurs associations ont une place structurelle et auquel prennent part de nombreux et divers acteurs confrontés à des situations de pauvreté. Le Service se réjouit du fait qu'à la demande de la Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée du Logement, de la Qualité de Vie, de l'Environnement et de l'Energie, une réflexion a été organisée avec différents acteurs sur la problématique de l'accès à l'eau. Le Service se tient aussi volontiers à disposition pour de futures collaborations concernant le droit à l'eau dans les situations de pauvreté.

Le Service considère les éléments suivants comme particulièrement positifs.

Approche globale. L'étude aboutit à un ensemble de recommandations qui veulent s'attaquer aux problèmes à différents niveaux : difficultés de paiement, absence de compteurs individuels, information insuffisante ou difficilement compréhensible, plans de paiement déraisonnables...

Tarif social. Le tarif social est, pour certains groupes, un élément qui pourra diminuer les difficultés de paiement des factures. Il est intéressant que l'étude prévoit le maintien du Fonds social, vu qu'il y a des ménages qui éprouvent des difficultés de paiement mais auxquels le tarif social n'est pas applicable ou est insuffisant pour financer des interventions techniques sur l'installation. Le Service de lutte contre la pauvreté a participé à des réflexions relatives à la délimitation de groupes cibles dans le cadre d'autres réglementations et à différents niveaux de pouvoir et il peut être faire appel à son expertise en la matière pour réfléchir à la délimitation du groupe cible du tarif social, le cas échéant. La possibilité d'application automatique (octroi d'office sans démarche de la part de la personne concernée) d'un tel tarif doit être recherchée, tout en veillant à prendre en considération [les points d'attention et les difficultés liés à l'octroi d'office de droits](#).

Plans de paiement raisonnable. Les expériences dans le secteur de l'énergie et les expériences dans les autres régions peuvent ici aussi être utiles à la réflexion. Le Service, en tant qu'instance interfédérale, peut jouer un rôle pour soutenir ce processus.

Maintien du rôle du juge de paix. Veiller à la position en droit des ménages qui éprouvent des difficultés de paiement est particulièrement important. Vu les grandes conséquences d'une coupure d'eau sur la qualité de vie et la dignité humaine des personnes concernées, une réforme de la procédure doit être envisagée avec la plus grande prudence. Sur le plan international, le droit à l'eau et à l'assainissement est de plus en plus mis en avant comme essentiel à l'effectivité du droit à la vie et à tous les droits de l'homme (voir par exemple la Résolution 64/292 du 28 juillet 2010 de l'Assemblée Générale des Nations-Unies). Le maintien du rôle du juge de paix parmi les pistes proposées dans l'étude est un point essentiel au regard de la position en droit des ménages concernés.

Monitoring et évaluation. L'étude prévoit la mise en place d'un groupe de réflexion capable de suivre la problématique et les effets des modifications de l'ordonnance le cas échéant, tant ex ante qu'ex post. A cet égard, il serait utile de dresser une liste d'indicateurs pour un monitoring annuel, dont l'interprétation impliquerait divers partenaires concernés. En Flandre, une telle liste est intégrée dans la réglementation (Arrêté ministériel du 7 octobre 2014, MB 07/11/14) et les chiffres sont commentés chaque année par divers acteurs concernés.

Le Service veut aussi attirer l'attention sur quelques préoccupations.

Procédure de coupure d'eau. Comme déjà dit plus haut, le maintien de l'intervention d'un juge de paix dans la procédure de coupure d'eau est un élément positif. Mais la réforme possible de la procédure actuelle - conciliation préalable devant le juge de paix, et coupure (plus rapide) en cas de défaut - doit être soumise à une évaluation ex ante approfondie, dans laquelle les personnes pauvres et leurs associations ainsi que d'autres parties prenantes sont impliquées. C'est nécessaire parce que l'impact d'une coupure – ne plus pouvoir disposer d'eau – a des conséquences énormes sur les situations de vie et la dignité humaine des personnes concernées.

Jugements par défaut. Il est fait référence au grand nombre de décisions par défaut dans les justices de paix, sur la base desquelles la société de distribution est habilitée à couper l'eau. Mais il y a autant de décisions par défaut dans les commissions locales d'avis en Flandre. Le Service recommande de poursuivre la réflexion sur ces situations de défaut et de prendre des initiatives pour mieux atteindre les personnes qui ont des problèmes de paiement, de façon à éviter autant que possible les décisions par défaut. Les diverses possibilités d'accompagnement avant et pendant la procédure liée aux difficultés de paiement méritent d'être approfondies.

La difficulté d'atteindre les ménages concernés doit être examinée dans le contexte du non-accès et du non-recours aux droits. Le Service a déjà pris des initiatives en la matière et publié sur cette problématique, dont l'ampleur ne peut pas être sous-estimée. Les raisons de ce phénomène sont fort diverses : manque d'information, différents obstacles administratifs, crainte d'effets pervers liés à la demande ... Il faut y ajouter le fait qu'il n'est pas rare que les personnes concernées elles-mêmes ne se considèrent pas comme des titulaires de droits. Le non-accès et le non-recours aux droits constituent une question centrale pour l'évaluation des politiques publiques mais malheureusement

trop peu prise en considération ; souvent, on se contente d'évaluer les effets sur les personnes qui bénéficient effectivement de la mesure.

Suivi après une coupure d'eau. Dans un certain nombre de situations, on procède à une coupure de l'eau. Nous avons déjà évoqué le grand impact de celle-ci sur la situation de vie des ménages concernés. De telles situations doivent être systématiquement suivies par les sociétés distributrices, en collaboration avec les CPAS bruxellois et d'autres organisations de terrain, dans l'objectif de pouvoir procéder au raccordement aussi rapidement que possible. Dans cette perspective, il est nécessaire de développer des procédures adaptées et des collaborations.

Financement des mesures. L'étude dont question a été réalisée dans l'hypothèse d'une enveloppe fermée. Le Service demande cependant de l'attention pour la question du financement des différentes mesures : les actions font-elles partie des tâches essentielles des institutions concernées ? le coût des mesures doit-il être supporté par l'ensemble des consommateurs (y compris ceux qui disposent des revenus les plus bas), cela doit-il se faire via un montant forfaitaire ou sur la base de la consommation (facture), un financement via l'impôt est-il possible vu le caractère redistributif de ce dernier... ?