

**Séminaire 'Vers un droit effectif à l'eau', organisé par le Service de lutte  
contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale le 6 juillet 2010**

**COMPTE RENDU DES PANELS ET DU DEBAT**

**TABLE DES MATIERES**

<b>1. PANEL AVEC LES ORGANISATIONS DE TERRAIN .....</b>	<b>2</b>
<i>Avec :</i>	
<i>- Arne Proesmans, Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen</i>	
<i>- Paul Trigalet, Solidarités Nouvelles</i>	
<b>2. PANEL AVEC LES FÉDÉRATIONS DES CPAS .....</b>	<b>7</b>
<i>Avec :</i>	
<i>- Véronique Pisano, Union des Villes et des Communes de Wallonie</i>	
<i>- Christine Dekoninck, Association des Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale</i>	
<i>- Nathalie Debast, Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten</i>	
<b>3. PANEL AVEC LES SOCIÉTÉS DISTRIBUTRICES D'EAU.....</b>	<b>12</b>
<i>Avec:</i>	
<i>- Marc Buysse, Samenwerking Vlaams Water</i>	
<i>- Cédric Prevedello, Aquawal</i>	
<i>- Marcel Leemans, Hydrobru</i>	
<b>4. DEBAT .....</b>	<b>17</b>

## 1. PANEL AVEC LES ORGANISATIONS DE TERRAIN

Avec :

- Arne Proesmans, *Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen*

- Paul Trigalet, *Solidarités Nouvelles*

---

*Chris De Nijs*

Nous avons là une tendance. Est-ce que vous la reconnaissez dans votre pratique, dans les rapports, l'expérience et les contacts que vous avez avec des personnes pauvres ou précarisées ? Est-ce que c'est un problème négligeable par rapport aux factures d'énergie pour le gaz et l'électricité ? Ou bien est-ce que l'eau constitue malgré tout un problème croissant ?

*Arne Proesmans*

Pour moi, il est difficile de répondre à la question de savoir si c'est un problème négligeable ou non. Ce qu'on pourrait peut-être dire, c'est qu'au sein de notre réseau, en Flandre, nous percevons depuis très longtemps des signaux qui indiquent que l'eau pose également un problème, même si c'est de manière beaucoup moins systématique. Je pense qu'il en va de même pour d'autres organisations, comme *Samenlevingsopbouw Provincie Antwerpen*, qui rassemblent des personnes autour des problèmes d'énergie. Je crois qu'ils reçoivent, eux aussi, régulièrement des signaux indiquant que l'eau pose problème, mais que personne d'entre nous n'a encore pu faire de recensement de ces problèmes.

*Chris De Nijs*

Mais sans parler d'un recensement, avez-vous l'impression que ces problèmes se posent ?

*Arne Proesmans*

Oui, tout à fait. Je pense que nous avons suffisamment d'exemples pour pouvoir dire qu'il y a des problèmes, des problèmes qui se résument essentiellement à deux choses. D'une part, on nous signale des cas de coupure d'eau qui sont souvent très problématiques. Je pense que cela se retrouve aussi dans le Rapport bisannuel. Il y a des exemples de familles qui restent parfois deux ans sans eau et qui doivent utiliser de l'eau en bouteille pour la chasse des WC. À côté de cela, il y a bien sûr toutes sortes d'autres problèmes dont certains ont déjà été évoqués ici et sont décrits plus en détail dans le Rapport, notamment en ce qui concerne les relations avec le distributeur : quand les gens ont des difficultés de paiement mais aussi simplement par rapport au service fourni.

*Chris De Nijs*

Des problèmes de manque de clarté des factures, par exemple ?

*Arne Proesmans*

Oui, mais aussi des gens qui ont des questions ou qui veulent s'adresser à la société de distribution et qui ne savent pas comment faire.

*Chris De Nijs*

L'accès à l'eau est de plus en plus problématique, c'est la tendance mise en exergue dans l'exposé du Service de lutte contre la pauvreté. Faites-vous le même constat ?

*Paul Trigalet*

Depuis 2006, l'augmentation du coût de l'eau et de l'énergie est effrayante ! Le nombre de sociétés et les pratiques très diverses de celles-ci entraînent des discriminations. Les différences entre sociétés sont énormes. A Liège, il y a 600 coupures ! Les gens ne sont pas égaux. Il faut aussi se préoccuper des personnes sans logement. En Wallonie, il y a très peu de fontaines publiques. Environ 10.000 personnes résident de manière permanente dans un camping : elles dépendent complètement du propriétaire pour accéder à une eau de qualité.

*Chris De Nijs*

Fixation des prix ?

*Paul Trigalet*

Il faudrait prévoir un statut particulier pour les plus précaires, comme cela existe pour la fourniture d'énergie. La Wallonie dit qu'il n'est pas utile de tenir compte du nombre de personnes par ménage.

*Chris De Nijs*

Je vous pose la même question : en matière de structure tarifaire, de prix... quelle solution préconisez-vous ?

*Arne Proesmans*

Il y a encore de très grandes différences entre les sociétés de distribution d'eau. Ce qui m'étonne un peu, c'est que le coût de la production ou de la fourniture de l'eau continue à augmenter et est différent d'un distributeur à l'autre. C'est bien entendu un aspect qui nous échappe tout à fait et je pense qu'il faudrait examiner tout cela de plus près. Les gens devraient avoir droit au même prix, quel que soit leur fournisseur, me semble-t-il. En deuxième lieu, le plus grand problème semble être la taxe d'assainissement, au niveau communal et supra-communal. On s'attend visiblement à ce qu'elle continue d'augmenter. Un certain nombre d'exemptions ont été prévues, mais certainement pas de manière aussi large que pour l'énergie, par exemple. Je précise tout de suite que si nous demandions d'étendre ces exemptions à la catégorie des clients protégés pour l'énergie, nous demanderions aussi d'élargir cette catégorie-là. Comme vient de le dire le Service de lutte contre la pauvreté, il ne faut pas uniquement tenir compte du statut des gens, mais également de leurs revenus.

*Chris De Nijs*

Autrement dit, pas seulement des gens qui ont le statut d'allocataire social, de chômeur, de pensionné... mais aussi simplement des gens qui ont un revenu trop faible ?

*Arne Proesmans*

Oui, et en regardant toujours quel est le revenu réellement disponible, en tenant compte, par exemple, des gens qui se trouvent dans une situation de surendettement, ce qui fait que leur revenu officiel n'est pas un bon critère pour déterminer s'ils peuvent ou non payer les factures.

*Chris De Nijs*

L'inconvénient, si on tient compte du revenu, c'est que cela va devenir très compliqué. On le voit déjà maintenant pour l'assurance-maladie où il existe un statut

pour les personnes à faible revenu. Mais très souvent, les gens n'en font pas usage. Ceux qui ont déjà des problèmes administratifs ne vont pas aller faire la demande eux-mêmes.

*Arne Proesmans*

C'est justement pour cela pour nous tapons sans cesse sur le même clou : l'octroi automatique des droits. L'exemption de la redevance d'assainissement supra-communale est déjà accordée automatiquement par l'intermédiaire de la Banque Carrefour, en tout cas pour les gens qui ont un compteur individuel. En fait, cela devrait se faire autant que possible pour toutes les mesures. C'est vrai que les gens doivent d'abord connaître leurs droits, puis aller faire la demande en s'adressant au bon endroit... Ça ne fonctionne pratiquement jamais.

*Chris De Nijs*

Quelle importance attachez-vous à un système de tarifs progressifs : un tarif de base, un tarif normal et éventuellement un tarif plus élevé ?

*Arne Proesmans*

Je pense que c'est certainement une recommandation pour laquelle nous sommes demandeurs. Mais je voudrais aussi plaider pour que l'on définisse alors un volume réaliste d'eau dont les gens doivent pouvoir disposer de manière à ce que, si on applique un tarif plus élevé pour une consommation plus grande, les gens ne soient pas pénalisés pour ce qui est en fait une consommation normale pour leur famille. Un deuxième point est bien sûr que, s'il y a une installation intérieure qui entraîne une consommation élevée, on tient aussi compte de la qualité de cette installation. Dans ce cas, la responsabilité ne peut pas être entièrement imputée au consommateur.

*Paul Trigalet*

Le financement solidaire via un Fonds social de l'eau est intéressant mais plusieurs problèmes sont constatés : le Fonds est mal connu et pas utilisé ; il faut être reconnu en arriéré de paiement pour y avoir accès. Il faudrait organiser une grande campagne d'information. Les sociétés distributrices doivent informer leurs clients de l'existence de ce Fonds sur la facture. C'est vrai que la possibilité de faire intervenir le Fonds est mentionnée sur les mises en demeure, mais c'est trop tard ! Il faut davantage agir préventivement.

*Chris De Nijs*

Plus des coupures ?

*Paul Trigalet*

C'est évident qu'il ne peut y avoir aucune coupure. L'accès à l'eau devrait être reconnu comme un des droits économiques et sociaux en Wallonie. Ce serait aussi un signal de solidarité par rapport aux autres régions du monde. Le prix de l'eau devrait être plus élevé pour les revenus plus élevés : cela rendrait possible un tarif plus social pour les autres. Certaines personnes ne disposent pas d'un compteur individuel ou leur compteur n'est pas accessible. De même, les résidents permanents en camping ne sont pas protégés.

*Chris De Nijs*

OK pas de coupure mais que faire en cas de problème de paiement ?

*Paul Trigalet*

Un médiateur devrait pouvoir intervenir pour expliquer la facture. Il faut avancer dans la protection des plus précaires. Le juge de paix est plus objectif que la Commission locale d'avis et est donc préférable. La LAC tient compte des différends survenus dans le passé.

*Chris De Nijs*

OK, il y a une différence de ce côté-là, les recommandations du Rapport font du juge de paix l'ultime recours. Mais, en Flandre, on est prêt à travailler malgré tout avec les LAC, moyennant un fonctionnement clair, univoque, harmonisé et efficace.

*Arne Proesmans*

Oui, effectivement, vous évoquez ce que nous avons formulé dans les recommandations dans le cadre de l'énergie. Au cours des trois dernières années, on a beaucoup travaillé pour formuler des recommandations sur le bon fonctionnement d'une LAC. Car il y a une grande différence entre les quelques exemples de LAC qui font du très bon travail et celles qui n'investissent que très peu dans une enquête sociale préalable digne de ce nom. Est-ce qu'un juge de paix est préférable ? On voit des situations où un juge de paix décide de couper l'eau. Nous partons de l'idée qu'il ne doit plus y avoir de coupure. J'ai entendu, au début de ce séminaire, qu'il y a apparemment une société de distribution d'eau, en Wallonie ou à Bruxelles, qui utiliserait une sorte de limiteur. Nous disons qu'on ne peut jamais couper l'eau. Si des problèmes de paiement se posent, il faut voir comment on peut élaborer une solution sur mesure pour la famille, quel est le problème qui se pose, de quel consommateur il s'agit. Mais quels que soient les problèmes de paiement, il faut toujours fournir de l'eau. Ce que nous recherchons, c'est comment garantir une livraison minimale. On nous dit que cette livraison minimale n'est techniquement pas possible pour le moment. Mais j'entends ici qu'un distributeur travaille avec un limiteur et cela m'intéresserait de savoir comment cela fonctionne précisément et ce que donne cette expérience. Quelles sont exactement les possibilités techniques ? Je pense que nous pourrions éventuellement formuler une réponse en Flandre afin qu'on ne procède plus à des coupures d'eau effectives.

*Chris De Nijs*

Nous allons certainement en discuter dans le troisième panel. Dans le domaine de l'énergie, on a supprimé le concept de 'mauvaise volonté manifeste'. C'est ce que vous voudriez aussi proposer par rapport à l'eau ?

*Arne Proesmans*

Oui, le décret a été amendé il y a deux ou trois ans en ce qui concerne l'énergie. Mais par rapport à l'eau, le décret des années 90 n'a toujours pas été modifié. En tout cas, ce concept doit être formulé plus clairement et, même en cas de meilleure formulation, tout ce qui nous intéresse en fait, c'est comment parvenir à un accord sur un plan de remboursement, mais en évitant dans tous les cas la coupure de l'alimentation en eau comme finalité ou comme résultat ultime. Donc, pour nous, on ne peut en aucun cas couper l'eau. J'ai donné tout à l'heure l'exemple de personnes qui se retrouvent deux ans sans eau et qui doivent utiliser de l'eau en bouteille pour les WC, ce sont des situations qui sont pour nous absolument inacceptables dans une société comme la nôtre.

*Chris De Nijs*

D'accord, une dernière et difficile question pour vous : dans toute la série de recommandations, quelle est celle que vous choisiriez et qui devrait absolument s'appliquer aux CPAS, au Gouvernement flamand, aux distributeurs...?

*Arne Proesmans*

Je pense que j'opterais pour l'interdiction des coupures. Ces coupures doivent être remplacées par un système de garantie de fourniture d'eau, quelle que soit la situation dans laquelle se trouve le client. Qu'il puisse payer ou non. Qu'il puisse rembourser ou non. Qu'on puisse parvenir à un accord ou non.

*Paul Trigalet*

D'accord avec la priorité de Arne : pas de coupure mais la garantie d'une livraison minimale. Mais il y a aussi lieu de faire diminuer la facture et de consommer moins d'eau. Il est nécessaire d'adresser un message ciblé vers les milieux populaires qui pensent que l'eau du robinet n'est pas bonne. Il faudrait obliger les sociétés commerciales à indiquer sur les bouteilles d'eau qu'elles produisent une mention telle que « l'eau du robinet est excellente pour la santé ».

## 2. PANEL AVEC LES FÉDÉRATIONS DES CPAS

Avec :

- *Véronique Pisano, Union des Villes et des Communes de Wallonie*
  - *Christine Dekoninck, Association des Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale*
  - *Nathalie Debast, Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten*
- 

*Chris De Nijs*

Passons à présent au deuxième panel... Nous avons déjà les données scientifiques et statistiques, nous connaissons les souhaits des acteurs de terrain, nous entendrons tout à l'heure les compagnies de distribution d'eau. Maintenant, la parole est aux CPAS. Quel est le rôle des CPAS en matière de prévention des difficultés de paiement?

*Véronique Pisano*

En Région wallonne, le Fonds social de l'eau fonctionne assez bien et l'UVCW entend peu de retour du terrain. Les CPAS jouent, par ailleurs, un rôle important en matière de prévention dans le cadre des plans d'action de prévention dans le domaine de l'énergie pour lesquels ils reçoivent un subside et qui intègrent aussi des actions de prévention dans le domaine de l'eau.

Concernant la sous-utilisation du Fonds social de l'eau évoquée plus tôt dans la discussion, je n'ai pas d'explication : les gens de terrain disent que les gens payent en priorité l'eau et qu'il y a donc beaucoup moins de difficulté par rapport à l'eau que pour le gaz et l'électricité. Le Fonds social de l'eau est là, même s'il n'est pas suffisamment utilisé, pour aider les gens qui ont des difficultés de paiement. Apparemment, l'enveloppe répond à la demande. Lorsque le CPAS reçoit la liste des fournisseurs avec toutes les personnes qui ont des difficultés de paiement, le CPAS envoie un courrier à chacun en expliquant que le Fonds social de l'eau peut les aider mais peu de gens se manifestent pour demander cette aide.

Du côté préventif, dans le cadre des plans d'actions de prévention, les CPAS organisent des séances d'information pour le public, des visites à domicile avec une analyse du logement et des comportements de consommation des ménages ; ils réalisent également des petits travaux économiseurs d'énergie et d'eau comme, par exemple, l'installation de pommeaux de douche économiques.

*Christine Dekoninck*

A Bruxelles, la problématique est un peu différente. Les CPAS pouvaient intervenir au travers du fonds anciennement appelé IBDE pour agir face aux difficultés de paiement des usagers. Or, depuis 2 ans, les CPAS ne sont plus remboursés par ce fonds. Même si la société a pris des mesures au niveau de son conseil d'administration, 2009 et 2010 sont impayées aux CPAS. Certains continuent d'aider sur fonds propres mais la situation devient intenable, la crainte étant que l'année 2009 ne puisse jamais être payée aux CPAS. La Ministre régionale en charge a déjà été maintes fois interpellée sur la question mais rien ne bouge. Ça n'aide pas évidemment... Ce fonds était utilisé à plus de 90 % et tous les CPAS y faisaient appel, il faut qu'ils soient payés.

Au niveau de la prévention, c'est un peu le même système qu'en Wallonie, des cellules énergie sont en place ou en passe de l'être dans pratiquement tous les CPAS bruxellois. Ces cellules visent les difficultés par rapport au gaz et à l'électricité

mais intègre, bien entendu, l'eau dans leurs actions de prévention, pour la promotion d'une utilisation rationnelle de l'eau.

*Chris De Nijs*

Bien, voyons ce qu'il en est du côté flamand. Nathalie Debast, êtes-vous favorable, à la VVSG, à la création d'un fonds alimenté par une cotisation de solidarité ?

*Nathalie Debast*

Absolument. En Flandre, il n'y a pas de fonds social et nous sommes certainement favorables à la création d'un tel fonds. Mais je voudrais revenir sur un autre aspect du débat, dans lequel les CPAS ont certainement, selon moi, une mission à remplir. En ce qui concerne la prévention, il faut être honnête : je pense qu'il n'y a pas encore beaucoup de choses qui se font en Flandre, au niveau des CPAS, dans ce domaine-là. Bien sûr, il y a des spécialistes 'anti-gaspillage' (les '*energiesnoeiers*') qui passent chez les gens et qui, en plus du gaz et de l'électricité, jettent aussi un coup d'œil sur l'eau ou qui placent un pommeau de douche économique. Mais je pense que la prévention reste encore un peu un terrain inconnu à l'heure actuelle. C'est sans doute inévitable parce qu'on n'a pas encore partout les moyens et l'expertise nécessaires. Aujourd'hui, le fonctionnement du CPAS est avant tout réactif par rapport aux problèmes : soit parce que des personnes surendettées s'adressent au CPAS et signalent au passage qu'il y a aussi une facture d'eau impayée ; soit parce que le distributeur transmet un dossier au CPAS par l'intermédiaire de la commission locale d'avis. Mais nous voudrions avoir un fonctionnement plus proactif et pouvoir activer plus rapidement les services d'aide. Bien entendu, cela exige du temps et du personnel. C'est pour cela que nous voulons demander aux pouvoirs publics flamands, qui ont aussi confié cette mission aux CPAS par l'intermédiaire des commissions locales d'avis, de nous aider à la remplir. Je suis convaincue que les CPAS veulent réellement aider ces gens. D'ailleurs, le problème de l'eau n'est souvent qu'un aspect d'un problème financier plus large, avec un revenu insuffisant. Et le CPAS doit alors accorder une aide complémentaire.

*Chris De Nijs*

Vous le dites vous-même, dans le cadre d'un accompagnement budgétaire existant, de plans de remboursement existants... vous pourriez très bien intégrer aussi l'aspect 'eau'. Si un assistant social ou un médiateur de dettes s'occupe d'une famille, il peut intégrer cet aspect. Vous ne pouvez pas prétendre "nous n'avons pas d'argent"...

*Nathalie Debast*

Non, mais cela se fait déjà en pratique : l'eau est intégrée dans l'accompagnement. Je suis convaincue que les personnes qui sont actuellement suivies dans le cadre d'un accompagnement budgétaire ne sont pas celles qui vont avoir des problèmes. On constate aujourd'hui qu'un groupe beaucoup plus large qu'auparavant connaît des difficultés, en particulier dans le domaine du surendettement. Ce ne sont pas uniquement les gens qui doivent s'en sortir avec une allocation sociale ou un très petit revenu, mais aussi des gens qui, sur le papier, ont un revenu mais qui, quand on regarde leur endettement, n'arrivent pas à joindre les deux bouts. C'est ce qu'Arne a expliqué tout à l'heure.



*Chris De Nijs*

Bien, je poursuis dans cette direction des commissions locales d'avis. Dans le rapport qui a été présenté tout à l'heure comme dans l'exposé de M. Proesmans, on s'est montré très sévère : fonctionnement inégal d'une commune à l'autre ; commissions qui se réunissent parfois et parfois pas ; tantôt une énorme quantité de dossiers dans une seule réunion, tantôt aucun ; parfois pas d'enquête sociale ou une enquête insuffisante... Il est urgent de remédier à cela. Et vous, comme organisme fédérateur, vous pouvez tout de même proposer un certain encadrement.

*Nathalie Debast*

Il faut un peu nuancer tout cela dans le sens où il y a une différence de fonctionnement entre les dossiers qui concernent le gaz et l'électricité et ceux qui concernent l'eau. Pour le gaz et l'électricité, nous sommes tout de même parvenus à améliorer le fonctionnement. Mais nous voyons ici aussi que les CPAS reçoivent un nombre impressionnant de dossiers des gestionnaires du réseau mais que le soutien aux CPAS dans le traitement de ces dossier fait défaut. Il y a tout de même une note positive : le rapport de la VREG, qui a été rendu public il y a quelques semaines, indique qu'il y a une évolution positive dans le fonctionnement des commissions locales. Les gestionnaires de réseau constatent donc eux-mêmes que les commissions fonctionnent beaucoup mieux aujourd'hui. Bien sûr, il faut être honnête, il y a aussi des gens qui ne réagissent pas et que nous ne pouvons donc pas toucher. Avec les commissions locales d'avis, on se heurte aussi aux limites de l'aide sociale. C'est aussi ce qui se passe avec les coupures d'eau. Je tiens à insister fortement là-dessus, une coupure n'est une solution pour personne ! Il faut donc éviter cela. Mais ni l'énergie, ni l'eau ne sont gratuites aujourd'hui. Donc, quand les gens ne réagissent à aucune proposition, à aucun des efforts faits par les services sociaux, on se retrouve un peu face à un mur en tant qu'intervenant social. Ce que je voudrais encore dire, c'est que l'évolution est tout à fait différente pour le gaz et l'électricité. Bien sûr, l'avantage pour les CPAS est qu'ils ne doivent travailler qu'avec deux gestionnaires de réseau. Dans le domaine de la distribution d'eau, il y a beaucoup de sociétés.

*Chris De Nijs*

Oui, mais le CPAS ne doit travailler qu'avec une seule société.

*Nathalie Debast*

Oui, mais l'état d'esprit dans les sociétés de distribution d'eau n'est pas le même que, par exemple, chez Eandis dans le domaine du gaz et de l'électricité. Il y a encore beaucoup de dossiers qui sont directement envoyés aux huissiers, aux bureaux de recouvrement ou au tribunal. Je pense que nous devons élaborer une meilleure politique énergétique, dans la mesure du possible au niveau local. Mais là aussi, on se heurte aux limites de ce qui est possible localement. Je ne pense pas qu'on puisse dire à un CPAS quel choix il doit faire avec les moyens dont il dispose. Il y a énormément de besoins sociaux aujourd'hui. On ne peut pas leur reprocher s'ils disent, par exemple, qu'ils vont se concentrer davantage sur les personnes âgées que sur les questions d'énergie.

*Christine Dekoninck*

A Bruxelles, il n'y a pas de LAC. Cependant, l'eau, au même titre que le gaz et l'électricité, doit être considérée comme un bien de première nécessité qui répond à des besoins vitaux. L'AVCB est donc tout-à-fait favorable à une interdiction des

coupures sauf lorsqu'elles sont inévitables dans certaines circonstances liées à la sécurité. Je remarque d'ailleurs à ce propos que ces informations sur les coupures pour cause de sécurité, de départ des occupants sans laisser d'adresse, etc. ne sont pas ventilées dans les statistiques.

En tout cas dans les situations où les gens ne payent pas, il ne faut pas couper. Il faut trouver d'autres solutions, comme les exemptions sur les taxes par exemple, pour essayer de diminuer au mieux la facture pour les personnes pauvres. On peut aussi éventuellement intervenir d'une manière solidaire, en gardant, même si c'est régionalisé, une vision plus fédérale de cette solidarité. Il faut utiliser toutes les solutions possibles pour en arriver à ne plus couper du tout.

*Chris De Nijs*

Est-il pertinent, selon vous, de créer un statut de client protégé ?

*Véronique Pisano*

Il existe de nombreuses solutions comme un nombre de m<sup>3</sup> gratuits, les compteurs à prépaiement, etc. Nous pourrions également soutenir la création d'un tel statut.

*Christine Dekoninck*

J'insiste sur l'importance, en créant cette catégorie, de ne pas stigmatiser les personnes pauvres. Un système d'exemption de taxe est peut-être moins visible qu'un statut de client protégé où là, il faut un fournisseur par défaut. Or à Bruxelles, il n'y a qu'un seul distributeur. Il en faudrait donc au moins deux : le fournisseur par défaut et le fournisseur commercial.

*Véronique Pisano*

Mais la situation est différente de ce qui se passe en gaz ou en électricité. Dans le domaine de l'eau, il n'y a pas de fournisseurs mais uniquement le distributeur actif sur le territoire, il n'y aurait donc pas de stigmatisation des client protégés. Il faudrait alors s'aligner sur ce qui se fait en gaz et électricité, ou mieux encore octroyer le statut de client protégé sur base d'un niveau de revenu (ce qui ne se fait pas en gaz et électricité mais ce pour quoi plaide l'UVCW) plus toutes les personnes qui vivent des situations d'endettement et de surendettement.

*Nathalie Debast*

Oui, pour le moment, cette dernière catégorie de gens qui se trouvent en situation de médiation de dettes n'en fait pas partie. Alors que nous voyons bien qu'ils ont besoin de recevoir une facture moins élevée, au moins temporairement, pendant qu'ils remboursent leurs dettes.

*Chris De Nijs*

Est-ce que c'est réalisable en pratique, est-ce qu'on peut organiser cela ?

*Nathalie Debast*

Oui, je pense, comme on le voit pour le gaz et l'électricité : on est en train d'accorder automatiquement ces avantages via la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Je pense donc que c'est possible.

*Chris De Nijs*

Et tout cela en combinaison avec votre accompagnement budgétaire et votre enquête sociale ?

*Nathalie Debast*

Oui, un organisme doit introduire cela dans le système de la Banque Carrefour et les CPAS ont accès à la Banque Carrefour... Donc je ne vois pas le moindre problème. Et cela répondrait absolument à un besoin réel.

*Chris De Nijs*

Mais la demande est aussi : faites en sorte que cela se fasse de manière automatique. Avec une garantie que les droits seront accordés, sans que les personnes dans le besoin ne doivent remplir des documents administratifs complexes. Est-ce réalisable ?

*Nathalie Debast*

Oui. Si les CPAS transmettent à la Banque Carrefour le nom des personnes surendettées et si les distributeurs ont aussi accès à ces données, ils peuvent les croiser avec leurs propres données relatives aux raccordements. C'est possible et c'est ce qu'on fait maintenant pour le gaz et l'électricité, même si c'est avec quelques maladies d'enfance.

*Chris De Nijs*

Est-ce que chaque participante à ce panel peut donner sa priorité dans le secteur de l'eau ?

*Véronique Pisano*

Il faut avant tout d'éviter qu'il n'y ait une libéralisation-privatisation du secteur de l'eau comme cela s'est produit pour le gaz et l'électricité.

*Christine Dekoninck*

Il faut empêcher que l'on ne coupe l'eau chez les gens.

*Nathalie Debast*

C'est une question difficile. Je pense que la prévention est très importante. Il y a beaucoup de gens qui finissent par avoir des problèmes et il est essentiel de mener des actions préventives pour éviter que ces problèmes ne se posent.

*Chris De Nijs*

Qu'allez-vous défendre auprès de vos membres ?

*Nathalie Debast*

Je pense bien sûr qu'il faut détecter les problèmes à temps. Un CPAS travaille en réseau avec d'autres organisations qui viennent dire quand quelqu'un a des difficultés. Mais il doit aussi réagir à des problèmes concrets. En ce qui concerne les CPAS, je pense qu'il est important que les gens soient suffisamment informés des services qui leur sont offerts et qu'ils n'aient pas honte de pousser la porte. Je pense que cela peut aussi constituer une forme de prévention : que les gens fassent eux-mêmes le pas dès qu'il y a un problème.

### 3. PANEL AVEC LES SOCIÉTÉS DISTRIBUTRICES D'EAU

*Avec:*

- *Marc Buysse, Samenwerking Vlaams Water*
  - *Cédric Prevedello, Aquawal*
  - *Marcel Leemans, Hydrobru*
- 

*Chris De Nijs*

Nous avons entendu, avant que le séminaire se commence, quelqu'un parler d'un limiteur d'eau. Est-ce que cela existe ?

*Cédric Prevedello*

Un système de limiteur d'eau existe déjà à la Compagnie liégeoise des eaux (CILE), via une expérience-pilote lancée depuis deux ans. Si effectivement la CILE est la seule compagnie des eaux à couper l'eau en Wallonie, il faut replacer cela dans le contexte spécifique de Liège. La CILE ne prend aucun plaisir à couper l'eau mais Liège est une région pauvre avec un prix de l'eau au-dessus de la moyenne. Nous avons le gros désavantage, en Wallonie, d'avoir le revenu de Bruxelles et le prix de l'eau de la Flandre. Liège est également une région industrielle ; les chiffres présentés incluent donc des clients de type industriel, outre les clients domestiques.

Parmi les idées pour éviter toute coupure, l'un des moyens est d'installer une pastille limitatrice de débit d'eau. Cette pastille est une pastille en PVC avec un petit trou, à peine visible. Si le Fond social de l'eau n'intervient pas et que les factures ne sont toujours pas payées, quand les possibilités de plan d'étalement ont été épuisées et quand il y a eu une médiation de dette et que le juge décide de ne pas couper l'eau, la CILE place une pastille, qui limite le débit à maximum 20 litres par heure. C'est peu mais cela revient au fond à de l'eau gratuite. Une fois que les factures impayées sont réglées, la pastille est retirée sans frais. Ce dispositif en est encore au stade de l'expérience-pilote : la CILE doit encore en tirer les conséquences. Les autres distributeurs voient en général cela positivement car cela laisse le temps à l'abonné de régler ses arriérés de paiement et cela apprend à consommer moins en même temps. Évidemment, il y a parfois des effets négatifs ; parfois les abonnés n'ont rien appris de tout cela. Mais si c'est possible pour nous techniquement de limiter l'eau, c'est certainement aussi possible dans d'autres réseaux. Après tout, c'est un système avantageux pour les deux parties.

*Marcel Leemans*

Le limiteur d'eau est une technique dont on parle depuis déjà 20 ans. A Bruxelles, nous avons testé à l'époque ces pastilles ainsi qu'un compteur à alimenter via un système de carte à puce. Mais tout cela a un prix : il faut aller installer ce système, le retirer, etc. A Bruxelles, depuis l'ordonnance de 1994, on ne peut plus couper l'eau. Sur le plan juridique, placer un compteur qu'il faut alimenter via une carte à puce revient juridiquement à une coupure. Donc le seul système de limiteur est la pastille.

*Marc Buysse*

Je vous rejoins tout à fait sur ce point. La seule possibilité est la pastille. Nous avons également une expérience en cours en Flandre.

*Alain Decamps (dans le public) :*

J'ai participé à cette expérience pour le compte d'une société de distribution d'eau. Un certain nombre de problèmes sont apparus. Tout d'abord, il faut déjà

pouvoir entrer chez les clients. Avec une pastille comme celle-là, il y a aussi un grand risque que cela ne se bouche. Cela peut aussi entraîner des problèmes supplémentaires dans les anciennes habitations, qui ont une vieille installation sanitaire. Et pour les gens, cette intervention est ressentie comme une coupure.

*Chris De Nijs*

Bon, j'ai compris que ce n'était pas encore pour demain et la question est de savoir si c'est utile ou non. C'est une question ouverte. Que proposez-vous, en tant que distributeur, comme système de fixation des prix ? Et pour réduire ou prévenir les difficultés de paiement ? Qu'allez-vous changer sur la base de ce Rapport ?

*Marc Buysse*

C'est aussi ce qui est ressorti des précédentes discussions, je pense. La grande question est : jusqu'où une société veut-elle aller dans la solidarité avec les plus pauvres de ses membres, avec les gens qui sont dans le besoin ? Je pense que nous, les distributeurs, nous ne pouvons pas résoudre ce problème en tant que tel. Il faut en débattre avec les pouvoirs publics et tenter de parvenir à une solution de manière à pouvoir bien délimiter les personnes qui se trouvent dans cette situation. Une fois que cette catégorie est bien définie, on peut même aller jusqu'à accorder automatiquement certains avantages. Mais en tant que distributeurs, il nous est impossible de savoir qui a des difficultés de paiement. Ce n'est pas possible. Et c'est pour cela que j'admets qu'il y a parfois des erreurs.

*Chris De Nijs*

Mais ce que vous pouvez faire, c'est améliorer le système de gestion. Parce que je vois qu'il y a de grandes différences dans les chiffres des sociétés de distribution.

*Marc Buysse*

Mais en fait, les systèmes d'enregistrement viennent toujours 'après' alors qu'il faudrait agir 'avant' : il faut pouvoir identifier au préalable ces catégories de personnes sans les stigmatiser.

*Chris De Nijs*

Oui, mais je vous ai entendu dire qu'en Flandre, les distributeurs sont favorables à un système de protection qui permettrait, en se basant sur des catégories sociales à certains niveaux, d'accorder une sorte d'exemption à la redevance d'assainissement.

*Marc Buysse*

Je dirais ceci : les négociations sont en cours avec les ministres compétents en la matière et nous savons que, dans ces négociations, nous devons sans doute aller vers l'un ou l'autre système qui accordera aux plus pauvres d'entre nous un certain avantage par rapport aux autres catégories de la population.

*Chris De Nijs*

Vous-même, vous pourriez, par exemple, étendre le système des 15 m<sup>3</sup> gratuits par habitant. Vous pourriez augmenter cette quantité, c'est quelque chose que vous contrôlez vous-même.

*Marc Buysse*

L'augmenter ? Alors, tout le monde y a droit. La solidarité avec certaines catégories de la population, c'est quelque chose qui ne se joue pas dans le domaine de l'eau : cela doit s'intégrer dans une approche globale. Et c'est pour cela que nous disons que nous ne savons pas à qui nous devons accorder cela.

*Chris De Nijs*

En fait, c'est une manière polie de dire que d'autres doivent régler la question et payer ?

*Marc Buysse*

Non, ce n'est pas ça. Nous voulons seulement savoir, et il s'agit d'une décision politique, jusqu'à quel point la société veut être solidaire avec certaines catégories de personnes. Et s'il faut étendre des mesures vers ces personnes, nous nous adapterons.

*Chris De Nijs*

Bien, merci. J'adresse à présent cette même question à Bruxelles.

*Marcel Leemans*

Je pense qu'à Bruxelles, nous avons un bon modèle. Nous n'avons que 100 coupures par an, nous avons un tarif solidaire. Ce que la Flandre fait pour sa première tranche, nous l'appliquons à quatre tranches, pour l'eau, les égouts et l'assainissement. Donc, le petit consommateur paye moitié prix. Et c'est lié au nombre de personnes qui composent le ménage. Donc, il y a une diminution du prix dans chacune des quatre tranches. Ensuite, nous allouons aux CPAS un montant de 600.000 euros par an (nous allons d'ailleurs le porter à 1.800.000 euros). Et nous leur disons : "vous êtes proches de la population, c'est vous qui connaissez le mieux les besoins. Utilisez cet argent pour les gens". Il ne faut pas nécessairement être un bénéficiaire du CPAS : vous, moi, n'importe qui peut faire appel à ce fonds. 30 % de ce montant mis à la disposition des CPAS des 19 communes peuvent être utilisés pour des coûts administratifs. Et les 70 % restants sont utilisés soit pour payer des factures, soit pour réparer des fuites. Nous avons 14.000 plans de remboursement par an. Nous ne demandons aucun justificatif, simplement qu'une chose soit payée avant qu'une autre ne soit accordée. Et cela sans frais administratifs. Nous avons aussi un système de facturation qui permet, à titre de service, un étalement des paiements. Quand on additionne tout cela, je ne vois pas très bien ce que nous pourrions encore faire de plus à Bruxelles sur le plan social.

*Chris De Nijs*

Soit dit entre parenthèses : sur le plan social, vous pourriez éviter que les prix ne montent jusqu'au niveau de la Flandre ou de la Wallonie. Chez vous, la facture moyenne est de 204 euros contre 300 euros en Flandre et en Wallonie. Est-ce que les factures ne vont pas augmenter si vous aménagez plus d'égouts ?

*Marcel Leemans*

Il faut savoir ce que l'on veut. Est-ce qu'on veut que des voitures s'enfoncent chaque semaine dans la chaussée ? Chaque semaine, il y a un camion qui s'enfonce dans un égout ou une interruption du trafic à cause d'un affaissement de la chaussée. Le réseau d'égouts à Bruxelles fait environ 1800 km, c'est autant que d'ici en Espagne. Et 500 km de réseau sont pourris et doivent être remplacés. Il y a un

prix à payer pour cela. Nous sommes d'ailleurs sur le point d'emprunter 1,5 milliard d'euros : la moitié à la banque européenne d'investissement et l'autre moitié auprès des banques classiques.

*Chris De Nijs*

Pourquoi une tarification par ménage plutôt que par personne en Wallonie ?

*Cédric Prevedello*

Il est vrai qu'il y a beaucoup de familles nombreuses pauvres, mais il y a surtout beaucoup de personnes isolées ou de familles monoparentales qui sont pauvres. Nous préférons donc une tarification globale car en matière de consommation d'eau, en Wallonie, il y a des économies d'échelle. Un ménage d'une personne consomme environ 110 litres d'eau par jour tandis que dans un ménage de quatre personnes, chaque personne consomme en moyenne 60 litres d'eau par personne et par jour.

La tarification progressive est très efficace à Bruxelles. Mais nous faisons face à des réalités différentes. Si, en Wallonie, on applique une tarification progressive comme à Bruxelles, ce sont les ménages isolés qui paieront le plus du fait qu'il n'y a pas de possibilités de faire des économies d'échelle. Or ce n'est pas ce qu'on recherche.

Au fond, le meilleur moyen d'assurer à tous un accès à l'eau est avant tout que tout le monde ait un revenu suffisant et que le prix de l'eau ne soit pas trop élevé. Or en Wallonie, cela va augmenter, entre autres parce que nous avons des obligations européennes, en matière d'épuration de l'eau notamment.

Quant à savoir qui doit disposer de réduction ou non, c'est une question pour les CPAS, pas pour les distributeurs d'eau. C'est le CPAS qui est le mieux armé pour faire la différence entre ceux qui sont en difficulté de paiement et ceux qui ne paient pas mais qui normalement en seraient capables. C'est dans cette optique-là que le Fonds social de l'eau a été créé. Concernant le statut de client protégé, nous ne sommes pas forcément contre, tant que c'est en complément du Fonds social de l'eau. Ce Fonds est un système où certaines choses vont et d'autres ne vont pas. Faire diminuer le prix du mètre cube implique d'aller chercher l'argent chez ceux qui savent payer. C'est aussi pour ça que le Fonds existe. Il faut donc fonctionner au cas par cas. Enfin, comparées au nombre de coupures en matière de gaz et électricité, les 600 coupures d'eau en Wallonie sont à relativiser.

*Marcel Leemans*

Il n'y a aucun système parfait. Idéalement, il faudrait disposer de la déclaration d'impôt pour dire qui paie quoi. Or c'est impossible. De plus, qui consomme le plus ? Le chômeur qui est chez lui la journée ou l'employé qui, en journée, consomme de l'eau sur son lieu de travail ? Il faut rester prudent avec tout système automatique.

*Marc Buysse*

C'est aussi ce que je voulais dire. Il faut bien délimiter ce groupe cible. Cela peut se faire sur la base de la déclaration d'impôt. Nous ne pouvons pas faire cela et c'est le problème. Vous nous demandez si nous avons un système, et nous avons aussi un système en Flandre : nous accordons des exemptions pour la redevance d'assainissement et les fournitures d'eau. Mais je pense que ce n'était pas la question. Je pense que votre question était : comment atteindre cette catégorie que nous n'atteignons pas actuellement ? Les familles où on fait justement ces coupures. Je voudrais dire que nous restons favorables à la possibilité de couper l'eau. En fin de compte, il faut voir à quoi servent les coupures : elles ne s'adressent

pas au groupe de gens qui ne savent pas payer. Si les gens ne sont pas capables de payer, il faut les aider et leur proposer autre chose. Mais il s'agit surtout de gens qui abusent du système.

*Chris De Nijs*

Oui, mais vous ne touchez pas un certain nombre de gens, c'est exact. Êtes-vous prêt à participer à une extension du système pour que ces gens apparaissent aussi et puissent par exemple bénéficier d'une réduction de la redevance d'assainissement ?

*Marc Buysse*

Je crois que j'ai déjà répondu à cela tout à l'heure. Nous sommes en cours de négociation et je ne peux pas me prononcer aujourd'hui sur l'issue de celle-ci. Il faudra bien sûr aller vers un certain système. Et si on pouvait trouver une procédure efficace pour bien délimiter ce petit groupe de gens qui ont des difficultés de paiement, ce n'est pas nous qui allons dire qu'on ne va pas les aider.

*Chris De Nijs*

Je conclus la discussion ici et nous allons dans la salle.



#### 4. DEBAT

---

*Chris De Nijs*

Des factures simples et compréhensibles pour le Flamand, le Bruxellois et le Wallon moyen. Ma question est : est-ce qu'on ne peut pas faire plus simple ?

*Marc Buysse*

En Flandre, on est en train de préparer un arrêté fixant les éléments minimaux à mentionner sur la facture d'eau. Ce sera prêt d'ici la fin de l'année. En fait, nous indiquons déjà sur la facture le prix intégral de l'eau et nous donnons une explication en annexe. Cette explication diffère d'un distributeur à l'autre. Nous essayons de l'expliquer le mieux possible mais ce n'est pas simple.

*Marcel Leemans*

En fait, il s'agit bien d'une facture simple, il n'y a que trois choses : l'eau, l'égouttage et l'assainissement. Mais on complique les choses, en tout cas à Bruxelles. Et pourquoi ? Parce qu'on veut faire du social. On a tous ces tarifs différents et ces tranches différentes.

*Cédric Prevedello*

On ne peut pas être simple et transparent en même temps.

*Chris De Nijs*

Nous allons commencer avec les questions. Puis-je vous demander d'être bref afin que tout le monde ait l'occasion de poser une question ou de faire une remarque ?

*Daniël Deblaere*

Je connais une personne qui doit maintenant payer beaucoup plus qu'avant alors qu'il consomme la même chose...

*Marc Buysse*

Il s'agit avant tout de la facture. Mais je comprends de quoi il s'agit. En 2004, la facture mentionnait uniquement la fourniture d'eau. Un certain nombre d'éléments ont été ajoutés depuis lors. À l'époque, c'était une facture simple puisque vous aviez le nombre de m<sup>3</sup> d'eau multiplié par une unité plus 15 m<sup>3</sup> gratuits. Ensuite, on a ajouté l'assainissement, supra-communal et communal, puis les exemptions supra-communales. Il y a aussi des exemptions communales qui peuvent être différentes d'une commune à l'autre. Et vous voudriez connaître tous ces éléments, mais on ne peut pas le faire sur une ligne. C'est pour cela que tout est expliqué en annexe.

*Daniël Deblaere*

Donc, si on consomme 3 m<sup>3</sup> ou 15 m<sup>3</sup>, c'est la même chose ?

*Marc Buysse*

Ah, vous voulez parler de la redevance de l'abonnement ? C'est la redevance que vous payez pour assurer votre raccordement pour avoir l'eau chez vous par le réseau de distribution. Il y a un montant de base pour être raccordé.

*Chris De Nijs*

Si je puis intervenir à ce sujet : une des recommandations est d'ailleurs de supprimer cette redevance.

*Marcel Leemans*

C'est impossible, on ne peut pas supprimer ça pour tout le monde et je pense que mes collègues seront du même avis.

*Cédric Prevedello*

Je suis d'accord. On ne peut pas dire du jour au lendemain : "si vous consommez zéro, vous payez zéro". Parce qu'il y a des coûts d'infrastructure qui sont à charge de la collectivité. Exemple au niveau de la distribution de l'eau : chaque abonné, indépendamment du fait qu'il consomme ou non, coûte 160 euros. La redevance pour la distribution de l'eau est de 40 euros. A ce niveau-là, il y a un gros effort qui est nécessaire. Si vous voulez vraiment tarifier selon la consommation, on doit facturer 160 euros de forfait et 0,40 euros du m<sup>3</sup> ; mais là, la consommation d'eau, elle ne sera pas maîtrisée, il n'y aura pas d'incitant à diminuer la consommation d'eau. Les sociétés de distribution d'eau ne peuvent pas se passer du forfait, sinon le prix du m<sup>3</sup> risque d'exploser !

*Marcel Leemans*

Il n'y a pas de miracle, n'est-ce pas. Si on supprimait les redevances, il faudrait les récupérer sur le prix de l'eau. Je suis donc entièrement d'accord avec mon collègue.

*Chris De Nijs*

Mais ce serait tout de même un coût de base qui disparaîtrait. Et vous auriez alors vos revenus en répartissant les coûts sur toutes les factures.

*Marcel Leemans*

Le produit doit être le même. Donc, la recette finale doit permettre de couvrir tous les coûts, d'une manière ou d'une autre.

*Chris De Nijs*

Ne vaudrait-il pas mieux répartir ces coûts sur tout le monde et ne pas fonctionner avec des frais d'abonnement ?

*Marcel Leemans*

Ne pensez-vous pas qu'alors il y aurait encore plus de gens en difficulté : des gens qui consomment plus d'eau ?

*Paul Trigalet*

Je voudrais m'adresser à la responsable des CPAS wallons. Sa collègue flamande a dit que c'était mieux de faire de la prévention que d'aider les gens à payer des factures. Je ne comprends pas comment il n'y a que 5 % du Fonds social destiné à améliorer l'accès à l'eau. On sait qu'il y a beaucoup de fuites d'eau, qu'il y a du calcaire, qu'il y a des conduites en plomb, des chasses qui coulent, etc. On a évoqué ce qui se passe en énergie, les dépenses d'énergie, etc. Je pense que ce serait beaucoup plus utile d'augmenter le pourcentage du Fonds social pour améliorer l'accès à l'eau potable d'une façon moins coûteuse.

*Véronique Pisano*

En fait, il y a deux choses : à la différence de la Région flamande, en Wallonie, les CPAS reçoivent des subsides pour mener des actions de prévention en matière d'énergie et on inclut l'eau dedans. Deuxième chose : au niveau de l'emploi de l'enveloppe du Fonds social, on avait justement fait la demande, en 2009, pour que cette enveloppe soit mieux utilisée et que les actions finançables sur base de cette enveloppe soient élargies. Mais il faut savoir qu'avant qu'on ne puisse utiliser cette enveloppe, on doit avoir l'autorisation du distributeur. Il faut que le CPAS prenne contact avec le distributeur pour lui demander s'il accepte d'activer l'enveloppe « améliorations techniques » pour financer ou non les actions.

*Cédric Prevedello*

Je ne suis pas au courant de cela mais je pense que le distributeur n'a pas accès aux installations privées.

*Véronique Pisano*

Le problème est là. C'est que vous acceptez d'abord d'intervenir avant compteur mais pas sur les installations privées.

*Cédric Prevedello*

Nous n'avons pas droit d'accéder aux installations privées.

*Véronique Pisano*

La circulaire de 2009 élargit le champ d'intervention de cette enveloppe mais la soumet à une autorisation du distributeur. La circulaire dit qu'il faudrait pouvoir intervenir après compteur, justement sur la partie privative.

*Cédric Prevedello*

Si le distributeur pouvait intervenir sur les canalisations intérieures avec tous les problèmes qui s'y posent comme, par exemple : adoucisseurs d'eau, canalisations en plomb ou retour de citerne d'eau de pluie, il n'hésiterait pas une seconde, mais il n'en a pas la possibilité juridique. C'est une propriété privée.

*Véronique Pisano*

Il faudrait pouvoir faire appel à un plombier et que la facture du plombier puisse être prise en charge par l'enveloppe "amélioration technique".

*Paul Trigalet*

On se rejette la balle : ce n'est pas l'un, c'est l'autre alors que vous avez cité les tuteurs d'énergie. Il serait intéressant que les tuteurs d'énergie s'occupent aussi de l'eau et ainsi aident à améliorer la qualité de l'accès à l'eau.

*Chris De Nijs*

OK, ça c'est votre conclusion.

*Dirk Meurkens (Project Energie en armoede - Samenlevingsopbouw Antwerpen Provincie)*

Ma question est : y a-t-il des raisons objectives qui font qu'une société de distribution d'eau s'adresse tantôt au juge de paix, tantôt à la commission locale d'avis ?

*Chris De Nijs*

Question complémentaire : vous voulez parler de différences au sein d'un seul distributeur ou entre plusieurs distributeurs ?

*Dirk Meurkens*

Au sein d'un seul distributeur.

*Marc Buysse*

Chaque société de distribution d'eau a élaboré un système de suivi des paiements, pour vérifier si elle reçoit son argent. Et nous savons que les différents distributeurs ont des manières différentes de procéder. L'un s'adresse d'abord au juge et l'autre à l'huissier. En interne, il y a des critères pour décider si on s'adresse à un huissier ou à une LAC.

*Chris De Nijs*

Quels sont ces critères ?

*Marc Buysse*

Ce sont des critères que les distributeurs ont établi eux-mêmes et qui peuvent différer d'un distributeur à l'autre. Mais l'un de ces critères est, par exemple, de savoir s'il s'agit d'une entreprise ou d'un particulier. Dans le cas d'une entreprise, on passera toujours par le juge, même s'il y a bien sûr une zone grise. Et on peut commettre une erreur, nous le reconnaissons. C'est bien là que réside tout le problème de bien délimiter le public cible.

*Chris De Nijs*

Ne pourriez-vous pas essayer de trouver des critères similaires pour qu'il n'y ait plus de distinction entre les différents distributeurs ?

*Marc Buysse*

La possibilité pourrait consister à envoyer immédiatement tous les dossiers à la LAC, qui pourrait ensuite prendre une décision. Cette demande existe.

*Chris De Nijs*

C'est une demande qui émane de *Samenwerking Vlaams Water*?

*Marc Buysse*

Non, elle ne vient pas de nous.

*Chris De Nijs*

Et vous la soutenez ?

*Marc Buysse*

Eh bien, je dirais que certains distributeurs auraient peut-être tendance à la soutenir, mais il y a le problème de la procédure des LAC. Pour l'instant, ils manquent de personnel et ils ne peuvent pas faire face au nombre de dossiers qui se trouvent sur la table.

*Chris De Nijs*

Donc, *Samenwerking Vlaams Water* est demandeur, avec les associations dans lesquelles des personnes pauvres se rassemblent, de mettre sur pied les LAC et de les rendre vraiment opérationnelles.

*Marc Buysse*

Je pense que, si nous voulons aller un jour vers une situation comme celle-là, nous allons devoir mieux organiser les LAC.

*Chris De Nijs*

Est-ce que maintenant c'est clair pour vous, pourquoi cela passe tantôt par le juge et tantôt par la LAC ?

*Marc Buysse*

Je ne vais pas donner aujourd'hui de réponse définitive car il y a toujours des dossiers qui doivent passer par le juge de paix ou être transmis à l'huissier. Mais pas pour les gens qui sont vraiment confrontés à des difficultés de paiement. On ne va pas traîner ces gens en justice puisqu'ils ne peuvent tout de même pas payer. Il y a bien entendu une zone grise où des erreurs peuvent être commises.

*Mieke Clymans*

C'est un fait qu'un dossier va à la LAC à propos d'une demande de coupure ou de nouveau raccordement. Et je trouve qu'il est très important de le dire. Je trouve aussi que tous les gens qui participent aujourd'hui doivent savoir que le CPAS a une position très importante là-dedans. Si le CPAS n'est pas d'accord, il n'y a pas de coupure.

*Chris De Nijs*

Est-ce que vous suggérez par là que les CPAS n'osent pas assez prendre position et empêcher ainsi des coupures ?

*Mieke Clymans*

Je comprends certainement les problèmes que connaissent les CPAS, mais je trouve qu'il y a d'autres lieux pour les résoudre. Donc, toute personne qui a un problème avec un distributeur d'eau a le droit de voir son dossier être correctement traité selon un principe d'égalité en Flandre. Tout le monde a aussi droit à une enquête sociale.

*Nathalie Debast*

On fait trop peu appel aux LAC pour les problèmes d'eau. Mais je tiens à insister sur le fait que les pouvoirs publics flamands ont confié une mission aux CPAS sans prévoir de financement correspondant.

*Intervention de la salle*

Comment fait-on pour éviter l'abus du système ? Il faut identifier le groupe cible. La solidarité, c'est nous tous. Il faut que tout le monde soit d'accord de payer plus pour être solidaire et je me disais : est-ce que cette taxe de solidarité ne pourrait pas être payée directement et pas via la facture ?

*Chris De Nijs*

Si je vous comprends bien, vous voulez un système de solidarité via les impôts mais pas via la facture d'eau ?

*Intervention de la salle*

C'est ça.

*Cédric Prevedello*

En fait, le fait de payer le coût de l'assainissement sur la facture d'eau par m<sup>3</sup> est imposé par une directive européenne qui dit que le coût de l'assainissement doit être répercuté sur la facture d'eau. Donc, on n'est pas entièrement libre de faire ce qu'on veut en Région wallonne. Ce qui est valable pour l'assainissement est aussi valable pour la distribution d'eau. On pourrait très bien dire : pourquoi ne pas payer au prorata du revenu, ce serait beaucoup plus simple. Le prix du m<sup>3</sup> serait plus faible. Malheureusement, on ne fait pas ce qu'on veut.

*Chris De Nijs*

Vous trouvez cela un bon système ?

*Cédric Prevedello*

Il y a à boire et à manger. L'idée de répercuter le coût de l'assainissement sur le coût du m<sup>3</sup>, cela part de l'idée que chaque m<sup>3</sup> distribué va être pollué et va être épuré et on devra d'autant plus épurer que l'on a consommé beaucoup. C'est une idée qui se tient. Mais il y a des effets pervers au système. Un exemple : quelqu'un qui met une citerne d'eau de pluie ne va pas consommer d'eau de distribution, va polluer son eau lorsqu'il l'utilise par exemple pour ses toilettes, elle sera rejetée en égout et il ne paiera rien. Cela ne va pas. En théorie le système se tient. C'est pour cela que l'Union européenne l'a adopté mais il a des effets pervers.

C'est une directive qui avait comme objectif d'assurer le bon état de l'eau dans l'Union européenne d'ici 2015. Il y a des obligations de résultats et des obligations de moyens ; l'économie est un moyen pour atteindre le bon état des masses d'eau notamment du point de vue quantitatif. Plus l'eau est chère, moins on en consomme et plus la quantité d'eau sera disponible. Il y a d'autres directives. Il y a la directive sur l'épuration qui nous impose d'épurer toutes les agglomérations. On peut ne pas être d'accord avec une directive, mais elle reste votée démocratiquement par le Conseil européen.

*Daniël Deblaere*

Je me demande combien de personnes n'ont pas accès à l'eau. Y a-t-il des chiffres concernant cela ? Pour donner un exemple : je connais quelqu'un qui vit très retiré. Cette personne devra payer beaucoup pour avoir accès à l'eau potable. Je voudrais en profiter pour remercier les organisateurs de ce séminaire ainsi que toutes les personnes présentes pour l'intérêt porté à ce thème. Et aussi parce qu'on nous a servi de l'eau du robinet. Je connais beaucoup de personnes pauvres qui trimbalent des bouteilles d'eau. C'est un gros problème.

*Chris De Nijs*

C'est vrai, vous parlez de quelqu'un qui n'a pas d'accès à l'eau. C'est un premier point. Un second point qui se pose est la question suivante : comment promouvoir l'utilisation de l'eau du robinet ?

*Marc Buysse*

Il me semble, si je me souviens bien, que dans certains cas, des stations d'épuration individuelles sont subsidiées par la commune ou la Région. Mais c'est la commune qui décide si elle est solidaire ou pas, c'est-à-dire si les personnes vivant éloignées doivent financer l'accès à l'eau elles-mêmes ou pas.

*Marcel Leemans*

Le problème que vous mentionnez concernant la promotion de l'eau du robinet est le suivant : la plupart des fournisseurs d'eau potable sont des institutions publiques. Il faut donc avoir une bonne gestion des revenus. Il est donc impossible de faire concurrence aux multinationales comme Nestlé et Chaudfontaine qui ont d'énormes budgets pour la promotion de leur eau. D'ailleurs, ce n'est pas de l'eau dont ils font la promotion mais bien de la minceur, du naturel. Ce n'est pas l'eau qu'ils vendent. Ça concerne des budgets démesurés et je ne pense pas qu'une institution publique puisse se permettre cela. Ça, c'est une chose. Une deuxième chose concerne l'inconvénient lié au fait que nous fournissons un produit en vrac. L'eau n'est pas dans une jolie bouteille ou dans un bel emballage. Ça ne présente pas bien. C'est un gros inconvénient. Beaucoup de personnes se méfient aussi de la qualité de l'eau du robinet. C'est souvent une mentalité due à leur éducation, une idée venant des parents, des grands-parents, etc. Ils sont souvent convaincus que l'eau du robinet n'est pas aussi pure que l'eau en bouteille. Alors que l'eau de bouteille transportée par camion est très souvent exposée au soleil durant des jours, voire des mois. Tous ces inconvénients peuvent seulement être traités par des campagnes qui coûtent très cher.

*Chris De Nijs*

Y a-t-il déjà eu de telles campagnes ?

*Marcel Leemans*

Nous avons fait trois ou quatre campagnes à Bruxelles, il y a quelques années. Elles ont été diffusées par les postes francophones et néerlandophones, mais ça n'a pas été très efficace. Je pense que c'est tellement ancré chez les gens qu'il est très dur de leur faire changer d'avis. J'ai déjà donné cet exemple plus tôt : j'étais récemment rue Neuve avec ma fille qui avait très soif. On a acheté une bouteille de Spa d'un demi-litre, pour ne pas nommer de marque. Elle a coûté 1,80 €. A ce prix-là, on peut avoir 1000 litres d'eau du robinet !

*Chris De Nijs*

Touchez-vous assez le groupe de personnes qui ont tendance à acheter de l'eau en bouteille ainsi que les personnes moins sensibles à ce type de campagnes ? Vos campagnes ciblent-elles ces gens-là en particulier ?

*Marcel Leemans*

Je pense que oui, elles ciblent tout le monde. Mais vous n'avez pas idée de la somme que ces campagnes représentent.

*Marc Buysse*

C'est évident que nos campagnes ciblent tout le monde. On peut difficilement discerner les groupes différents. Tout le monde doit savoir que l'eau du robinet est propre et saine. Depuis 2007, nous nous investissons plus dans des campagnes et tous les fournisseurs d'eau potable de Flandre se sont joints à nous.

*Paul Trigalet*

On peut s'adapter dans la manière de présenter les choses, on peut faire cela de manière compréhensible.

*Marc Buysse*

Nous avons constaté que de plus en plus de personnes consomment de l'eau du robinet tous les jours.

*Cédric Prevedello*

Ce que je voulais dire, c'est qu'il y a un moyen assez simple. Ce que nous avons fait en Wallonie, nous avons édité une brochure pour faire passer le message – et ce n'est pas toujours facile - que l'eau du robinet est potable. C'est là-dessus que l'on peut commencer à jouer. Nous avons édité 100.000 brochures que nous avons distribuées dans les logements sociaux pour essayer de faire passer l'idée que, et c'est ce que l'on constate dans les enquêtes, ce sont les populations les plus pauvres qui consomment le plus d'eau en bouteille, alors que ce sont celles qui ont le moins les moyens et le moins d'information. Nous avons voulu cibler ces logements et ces personnes avec un message adapté et ce que l'on constate actuellement, parce qu'il faut savoir que la consommation d'eau en bouteille a triplé entre 1980 et 2005-2006, c'est que la Belgique est le pays où l'on consomme le plus d'eau en bouteille alors que l'eau du robinet y est d'excellente qualité. On consomme 130 litres d'eau en bouteille par an et par habitant. Depuis quelques années, très récemment, la consommation d'eau en bouteille commence à diminuer. Est-ce un effet de la crise économique ? Est-ce un effet de la communication ? Il n'y a pas que les distributeurs d'eau qui font de la communication à ce sujet, il y a aussi les associations de consommateurs (Test Achat, Crioc) et les associations environnementales. Ces derniers mois, nous, les distributeurs d'eau de Wallonie, nous avons subi une attaque de la part de certains producteurs d'eau en bouteille qui dépensent énormément d'argent, un lobby qui veut montrer qu'il y a une différence fondamentale entre l'eau en bouteille et l'eau du robinet. Et c'est en train de marcher. Ils ont fait des émissions spéciales sur RTL. Ils ont fait des émissions sur France 2 – parce qu'il y a aussi le lobby français - et c'est à cela que l'on voit qu'il y a une disproportion dans les moyens disponibles. Le chiffre d'affaires, pour nous, c'est 300 millions d'euros dont 150 millions d'euros d'investissements. On doit assurer un tarif au prix le plus faible, on ne peut pas dépenser des sommes folles pour faire des spots comme Valvert, Spa, etc. On n'a pas les mêmes moyens.

*Collaboratrice de VMW*

Encore une chose à ajouter : à la VMW, nous avons monté un fonds d'entreprise qui vise exclusivement les personnes défavorisées. Les gaspilleurs d'énergie vont maintenant faire plus attention à leur consommation d'eau. D'autre part, nous travaillons aussi à des projets de sensibilisation pour convaincre les gens que l'eau du robinet est bel et bien potable. Nous avons aussi impliqué nos communes. Nous offrons de l'eau du robinet gratuitement à nos visiteurs et à notre personnel. C'est notre façon de faire de la promotion.

*Natasha Van Hulle*

Je travaille comme collaboratrice au projet 'eau et pauvreté' de *Samenvlevingsopbouw Gent* en Flandre. Il est vrai que les chiffres qui concernent l'eau sont moins importants que ceux concernant les problèmes de gaz et d'électricité, mais les problèmes liés à l'eau sont différents. Quand on a trop froid, on



peut mettre un pull, quand il n'y a plus de lumière, on peut allumer une bougie. Mais quand il n'y a pas d'eau, ça pose de gros problèmes : on ne peut plus se laver, on ne peut plus cuisiner, on ne peut pas utiliser la chasse d'eau...

*Chris De Nijs*

Si je peux me permettre : d'après votre expérience, quel est votre message ? Quel est le plus important ?

*Natasha Van Hulle*

Je voudrais insister sur la prévention, qui agit à long terme. Ce qui est important, c'est d'éviter les problèmes aux gens. Je vois beaucoup de personnes qui ont des ennuis parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits. Je constate que les gens ne transmettent pas toujours le niveau de leur compteur d'eau à temps. Ils doivent alors payer un supplément à leur facture ou payer des factures intermédiaires avec des montants élevés.

*Chris De Nijs*

Mais comment peut-on faire de la prévention ?

*Natasha Van Hulle*

Nous avons par exemple développé une "carte de mesure d'eau" qui pourrait être utilisée par les fournisseurs pour aider les gens à bien suivre la position de leur compteur. Mesurer, c'est savoir ! Ainsi les gens seraient plus conscients de leur consommation : si la consommation leur semble trop élevée, ils peuvent tout de suite le signaler.

On peut aussi imaginer une sorte de "collectors item" qu'on distribuerait pendant la Journée Mondiale de l'Eau.

*Marc Buysse*

Nous avons déjà distribué des carafes d'eau, ainsi que d'autres fournisseurs. Donc il existe déjà plusieurs "collectors items" en circulation. Cela correspond-t-il à votre idée ?

*Natasha Van Hulle*

Mais tout le monde n'a pas reçu de carafe. Il faut trouver un moyen pour atteindre les différents groupes.

*Paul Trigalet*

Je voudrais réagir par rapport aux limiteurs de débit. Je suis contre. Demain, il y aura des limiteurs d'énergie, des limiteurs de soins de santé. Il y aura dans notre pays deux sortes de gens : ceux qui ont la chance de pouvoir vivre comme on vit à ce siècle et ceux qui seront limités systématiquement de tous les biens de consommation qui paraissent essentiels. Demain, on va peut-être être limité pour la nourriture. Je trouve que c'est un mauvais système. C'est une stigmatisation. Quand on reçoit des amis et que l'on dit : "excusez-moi mais il faut un quart d'heure pour avoir de l'eau parce que je suis limité". Je suis contre. C'est une façon systématique de stigmatiser les plus pauvres.

*Chris De Nijs*

C'est une alternative pour les coupures.

*Paul Trigalet*

C'est une forme de coupure. C'est comme quand on est limité à X ampères, on ne sait même pas utiliser le fer à repasser. Ça se voit. Quand les gens reçoivent de la visite, cela se voit et cela veut dire 'je suis un pauvre'. C'est une étiquette. On est dans une société relativement riche. Ce n'est pas normal qu'il y ait deux sortes de gens.

*Dirk Meurkens*

Y a-t-il des situations où l'on demande une caution aux clients ? Par exemple lors d'un déménagement.

*Marcel Leemans*

Pas à Bruxelles. Une facture d'eau est payée en principe toujours après consommation. Je ne voudrais pas être désagréable, mais je voudrais faire une remarque : chez le boulanger, quand on va chercher du pain, on paye avant mais pour l'eau, ce n'est pas le cas. Les gens doivent se rendre compte que la gratuité, ça n'existe pas. L'eau gratuite n'existe pas. Certaines personnes pensent 'on nous livre de l'eau, mais on ne doit pas payer'.

*Marc Buysse*

Mais l'eau gratuite existe en Flandre : l'approvisionnement de 15 m<sup>3</sup> d'eau gratuite par personne et par an. Mais toute forme de solidarité est aux frais des autres. Et que ce soit clair, c'est bien de ça qu'il s'agit.

*Nathalie Debast*

Soyons honnêtes, nous devons admettre que le prix de l'eau en Flandre n'est – pour la plupart d'entre-nous - pas trop élevé. Mais pour bon nombre de personnes aux faibles revenus, c'est souvent encore trop cher. En Flandre, on travaille à un nouveau règlement concernant, entre autres, la facturation de l'eau. L'une des demandes venant des CPAS, du Service de lutte contre la pauvreté ainsi que des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent, était de permettre aux gens de payer leur facture d'eau de manière étalée. Pas seulement après une période de trois mois mais aussi de manière mensuelle.

Un paiement mensuel, c'est important pour les personnes dont le budget est réduit et qui doivent pouvoir gérer leur budget. Le revenu est mensuel, les autres factures comme le téléphone sont payées à la fin de chaque mois. Le Gouvernement flamand avait l'intention de prévoir cette possibilité mais je viens d'apprendre - corrigez-moi si je me trompe - que seul un terme de trois mois a été à nouveau été retenu dans le projet de règlement suite à une demande des fournisseurs d'eau. Alors, je vous pose la question : pourquoi vous est-t-il si difficile d'accepter que les gens payent par mois ? Je me rends bien compte que 10 euros ou 15 euros par mois ne représentent pas tellement pour la plupart d'entre nous, mais je sais que pour certaines personnes au salaire réduit, c'est le cas.

*Marc Buysse*

Nous avons remarqué que, pour le moment, pour nos fournisseurs d'eau, les factures mensuelles ne fonctionnent pas. Certaines personnes ne savent pas payer et se retrouvent souvent dans une cascade de lettres de rappel. C'est une première raison. La deuxième raison est, d'après certaines compagnies d'eau, qu'on ne peut pas simplement instaurer un nouveau type de facturation sans entraîner de gros frais. Il n'est pas exclu que ce soit une possibilité dans le futur mais nous ne sommes

actuellement pas demandeurs. Le coût des factures et des lettres de rappel, ça peut très vite monter.

*Mieke Clymans*

OK pour les gens qui peuvent payer tous les trois mois et pour qui c'est très bien comme ça. La seule chose que nous demandons, c'est que ceux qui souhaitent avoir une facture mensuelle puissent aussi avoir cette possibilité ou que les intervenants sociaux puissent l'obtenir pour les personnes dont ils s'occupent. Donc, que ce soit simplement une possibilité.

*Marc Buysse*

Eh bien, nous trouvons qu'il s'agit de montants trop faibles.

*Dirk Meurkens*

J'ai encore une question. Peut-on adresser ses plaintes à un service de médiation ?

*Marc Buysse*

Un service de médiation pour l'eau ? Les discussions avec le Gouvernement flamand montreront s'il est possible d'organiser cela. Il y a déjà le médiateur flamand, qui est compétent pour la plus grande société, la VMW. Cela ne s'applique pas aux autres distributeurs, mais par ce moyen, nous recevons des remarques dont nous pouvons tenir compte.

*Chris De Nijs*

Apparemment, ce n'est pas suffisamment connu.

*Cédric Prevedello*

Le médiateur existe également en Région wallonne. Si on ferme les compteurs après paiement, il y a des échanges avec eux.

*Marcel Leemans*

A Bruxelles c'est comme si c'était moi le médiateur. Je reçois tous ces dossiers lourds et difficiles et j'essaie de trouver des solutions, par exemple les affaires qui sont destinées au tribunal ou certains frais qu'on peut laisser tomber. Hier, j'ai encore accepté un plan de remboursement sur trois ans, par exemple.

*Chris De Nijs*

Vous m'avez convaincu, je pense que vous gérez cela très bien. Mais bien sûr, ce n'est pas une instance indépendante. Avez-vous des projets de développement pour un service de médiation à Bruxelles ?

*Marcel Leemans*

Concrètement, non.

*Mieke Clymans*

Je trouve tout de même un peu regrettable que le représentant de la société flamande de distribution d'eau ait dit qu'il était techniquement et administrativement difficile d'envoyer une facture mensuelle aux gens, alors qu'on voit qu'il est très facile pour les distributeurs d'imposer un plan de remboursement à des gens, notamment quand ils leur demandent de respecter un plan de remboursement pour le prochain décompte final. Ou qu'ils demandent à des gens

chez qui l'eau a été coupée de payer d'abord la moitié des dettes, ou plus, avant un nouveau raccordement. Ou encore qu'ils négocient des plans de remboursement irréalistes, qui obligent les gens à aller emprunter de l'argent à d'autres personnes pour pouvoir obtenir un nouveau raccordement. Je trouve cela très tragique et très pénible.

*Marc Buysse*

Pour l'instant, je n'ai pas grand-chose à dire là-dessus. C'est une décision qui est en cours de concertation. Ce que je voulais encore dire, c'est : regardons surtout ce que nous allons faire et les mesures que nous pouvons encore prendre pour ce groupe afin d'éviter les coupures et donc de mieux délimiter cette catégorie de personnes.

*Chris De Nijs*

Je pense que nous avons eu là un débat passionnant. Merci pour vos apports !