Communiqué de presse
Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
1er octobre 2010

Pour un droit effectif à l'eau

On a besoin d'eau pour boire, pour cuisiner, pour se laver, pour aller aux toilettes… L'eau est une condition de base pour pouvoir mener une existence conforme à la dignité humaine. Pourtant, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (dans la suite du texte: le Service) a enregistré 1712 coupures dans des ménages belges en 2009. Françoise De Boe, coordinatrice du Service: *"Comme l'a récemment souligné Catherine Ashton – Haut Représentant de l'Union européenne – le droit à une eau saine est directement lié aux droits humains. Des coupures motivées par des difficultés de paiement sont en contradiction complète avec ce droit et doivent être évitées à tout prix. Il est urgent de développer le volet social relatif à la fourniture d'eau"*.

Certains ménages sont donc confrontés à des problèmes d'eau. C'est pourquoi le Service a mis sur pied un groupe de concertation sur l'eau et la pauvreté. Les résultats de ces échanges et les recommandations qui en découlent ont été repris dans le Rapport bisannuel que le Service a présenté en décembre de l'année dernière.

Par ailleurs, face au manque d'information sur les aspects sociaux liés à la fourniture d'eau, le Service a mené une enquête auprès des sociétés de distribution d'eau en Belgique. Cette enquête comprenait des questions sur les tarifs et les montants moyens des factures, les mesures sociales, le nombre de mises en demeure (factures impayées) et de plans de remboursement, le nombre de renvois devant les commissions locales d'avis (en Flandre) et les tribunaux, le nombre de coupures, le service à la clientèle,…

Quelques constats.

(1) **Un certain nombre de personnes n'ont pas accès à l'eau**. Il s'agit par exemple de personnes qui vivent dans la rue. Les villes et les communes devraient disposer de **points publics d'eau potable**. En même temps, il est important de promouvoir fortement la **qualité de l'eau de distribution** et de mettre en exergue l'écart de prix très important avec l'eau en bouteille (qui est 178 fois plus chère, selon les estimations du Service). Or, c'est justement parmi les catégories socio-économiquement vulnérables que l'usage de l'eau en bouteille est le plus profondément ancré. Les distributeurs soulignent la lutte inégale, en termes de budgets promotionnels, qu'ils doivent mener avec les grands producteurs d'eau en bouteille.

"Il est impératif d'envoyer un message spécifiquement destiné aux groupes défavorisés, qui s'imaginent souvent que l'eau du robinet n'est pas saine. Il faudrait obliger les entreprises qui commercialisent l'eau en bouteille à mentionner sur chaque bouteille que "l'eau du robinet est bonne pour la santé"." (un représentant d'une association représentative des plus pauvres)

(2) **Les factures d'eau sont en hausse** depuis plusieurs années (d'environ 35% en Région wallonne et en Région flamande dans la période 2006-2009 et de 5% à Bruxelles). Ceci est moins imputable à une augmentation de la production et de la distribution d'eau qu'à la forte croissance des coûts d'assainissement pour le transport et l'épuration de l'eau. Le montant moyen de la facture pour 100 m^3 s'élevait, en 2009, à 332 euros en Flandre, 338 euros en Wallonie et 204 euros à Bruxelles. Il y a de grands écarts d'un distributeur à l'autre à l'autre (en fonction des coûts de production et de fourniture d'eau) et d'une commune à l'autre (en fonction du montant de la redevance communale d'assainissement, à Bruxelles et en Wallonie).

L'eau la moins chère reste bien sûr toujours celle que l'on ne consomme pas. Il faudrait systématiquement faire de l'**eau** un **point d'attention** dans l'éventail des mesures et des outils élaborés dans le cadre des **programmes régionaux d'économie d'énergie**. Beaucoup de personnes qui vivent dans la pauvreté ou la précarité habitent dans des maisons où l'installation est de mauvaise qualité (tuyauteries anciennes et/ou en plomb, pas d'équipement de récupération de l'eau de pluie,…) ou qui possèdent un compteur collectif pour plusieurs logements (ce qui empêche de vérifier sa consommation et n'incite donc en aucune manière à économiser l'eau).

(3) Un certain nombre de **ménages** connaissent des **problèmes**. C'est ce qui ressort clairement du nombre

- de mises en demeure (un deuxième rappel et une injonction à payer une facture en retard): 175.518 en Flandre (7,69% du total des raccordements), 231.101 en Wallonie (15,95%) et 37.320 à Bruxelles (13,99%) (chiffres 2009);
- de plans de remboursement: 32.898 (1,44%) en Flandre, 58.303 en Wallonie (4,02%) et 13.725 à Bruxelles (5,14%) (chiffres 2009 pour Bruxelles et Wallonie ; 2008 pour la Flandre).

Il n'est pas facile de discerner une évolution étant donné qu'on manque d'un grand nombre de chiffres. Il est donc essentiel d'améliorer le système de recensement.

Pour l'électricité et le gaz, on a prévu des obligations de service public, de même qu'un statut de client protégé qui donne droit à un plafonnement des prix (tarif social). Il est urgent d'engager un débat sur l'instauration **d'obligations de service public** pour l'eau. Un statut de **client protégé** offrirait une protection supplémentaire et ouvrirait le **droit à des tarifs moins chers**. On peut partir des mesures déjà en vigueur dans les trois régions – exemption des saneringsbijdragen pour certaines catégories en Région flamande, Fonds social en Wallonie et à Bruxelles.

" Mais toutes les mesures de solidarité que nous voulons prendre sont supportées par les autres consommateurs. Ne le perdons pas de vue, parce que c'est bien entendu là que se situe tout l'enjeu. La grande question est : jusqu'où une société veut-elle aller dans la solidarité avec les plus pauvres de ses membres ? " (un représentant des distributeurs d'eau)

(4) L'enquête révèle aussi que les sociétés de distribution d'eau adoptent des attitudes très différentes vis-à-vis des arriérés de paiement: à partir de quel montant elles décident de passer à l'action, de recourir à un bureau de recouvrement, de saisir la justice ou de faire jouer un rôle actif ou non à la commission locale d'avis (en Flandre).

En 2009, il y a eu 1712 coupures d'eau dans des ménages belges, qui ont été privés de toute eau de distribution. Les expériences consistant à installer un limiteur de débit sont ressenties par ces familles comme une coupure de fait. **Compte tenu du droit à l'eau,**

les coupures doivent être évitées à tout prix. Les organisations qui font partie du groupe de concertation au sein du Service insistent entre autres sur l'importance d'un **système efficace de médiation de dettes**.

"Nous devons explorer toutes les pistes de solution pour éviter que des coupures se reproduisent." (une représentante des CPAS)

La note présentant les résultats de cette enquête est disponible dès aujourd'hui sur le site internet du Service (www.luttepauvrete.be). Vous y trouverez également le compte rendu d'un séminaire sur 'un droit effectif à l'eau' que le Service a organisé le 6 juillet 2010, avec les échanges entre des organisations représentatives des plus pauvres, les fédérations des CPAS, des représentants des distributeurs d'eau et d'autres acteurs.

Pour plus d'information:

Contact NL
Henk VAN HOOTEGEM
Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
Tel: 02-212.31.71
Gsm: 0485-71.52.24
E-mail: henk.vanhootegem@cntr.be

Contact FR
Françoise DE BOE
Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
Tél: 02-212.31.61
Gsm: 0476-48.67.79
E-mail: francoise.deboe@cntr.be