

De l'eau pour tous !

État des lieux de la précarité hydrique
en Belgique – 2019

Introduction

L'eau est un besoin de base pour tout un chacun et une condition essentielle à la dignité humaine. Pour que le droit à un logement décent et à la santé soit une réalité, il faut pouvoir disposer à la fois d'une eau de bonne qualité et en quantité suffisante [a]. Jusqu'il y a peu, la problématique de la précarité hydrique a suscité relativement peu d'intérêt, contrairement à la précarité énergétique. C'est pourquoi la Fondation Roi Baudouin a fait réaliser en 2015 une étude exploratoire sur la précarité hydrique en Belgique [b]. Cette étude conclut à un risque d'assister à une nouvelle forme d'exclusion sociale à cause de l'augmentation constante, d'année en année, de la facture d'eau. Elle invite les décideurs politiques à s'intéresser davantage à cette problématique.

Afin de mieux cerner l'ampleur du phénomène, cette brochure présente une mise à jour des principaux faits et chiffres relatifs à la précarité hydrique en Belgique.

La Fondation Roi Baudouin a en outre soutenu 21 projets travaillant sur cette thématique en 2016 et 2017, dans le but d'étayer et d'affiner le regard sur ce phénomène. Les expériences et les enseignements tirés des différents projets soutenus sont présentés dans la deuxième partie de cette publication.

La Fondation souhaite ainsi enrichir le débat sociétal et politique sur la précarité hydrique.

Note

Les références entre parenthèses dans le texte renvoient aux sources bibliographiques reprises à la page 21.

Table des matières

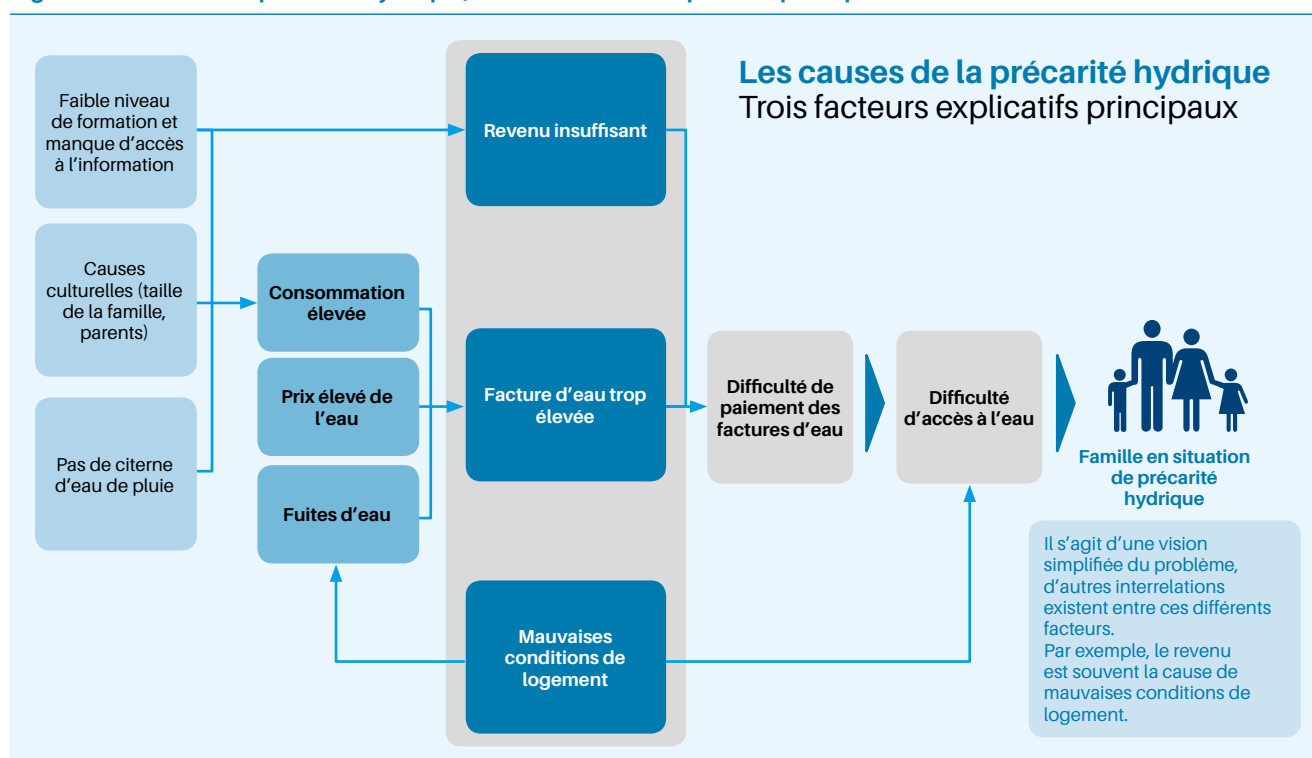
Introduction	1
Partie I : Contexte	3
La précarité hydrique en Belgique	3
De faibles revenus	3
De mauvaises conditions de logement	4
Le prix de l'eau	4
La part de la facture d'eau dans la consommation totale	5
La part de la facture d'eau dans le revenu disponible	6
Les difficultés de paiement.....	7
Les coupures.....	8
Mesures politiques contre la précarité hydrique	11
Flandre.....	11
Wallonie.....	12
Bruxelles	12
Partie II : Appel à projets « De l'eau pour tous! » Fondation Roi Baudouin	13
Une diversité de projets	13
L'expérience des projets	13
Comment travailler avec le public cible ?	13
Comment réduire la consommation d'eau ?.....	16
Mesurer, c'est savoir	18
Liens avec l'aide sociale.....	19
Conclusion	20
Sources bibliographiques consultées	21
Annexe	22

Partie I : Contexte

➤ La précarité hydrique en Belgique

On peut définir la précarité hydrique comme une situation dans laquelle se retrouve une personne qui n'a pas accès à une eau suffisante soit en quantité, soit de qualité suffisante, et qui, par conséquent, n'est pas en mesure de répondre à ses besoins de base : alimentation, hygiène corporelle et logement [c]. Ceci inclut entre autres le risque d'être coupé de l'alimentation en eau potable, ou de souffrir de « précarité hydrique cachée », lorsqu'on doit faire un usage tellement parcimonieux de l'eau potable qu'on ne peut plus subvenir à des besoins élémentaires ou qu'on doit utiliser d'autres sources d'eau bon marché dont la qualité n'est pas garantie [d]. Dans un pays prospère comme la Belgique, la précarité hydrique résulte principalement d'un revenu trop faible, d'une facture d'eau trop élevée et d'un logement de mauvaise qualité [c].

Figure 1 : Causes de la précarité hydrique, les trois facteurs explicatifs principaux



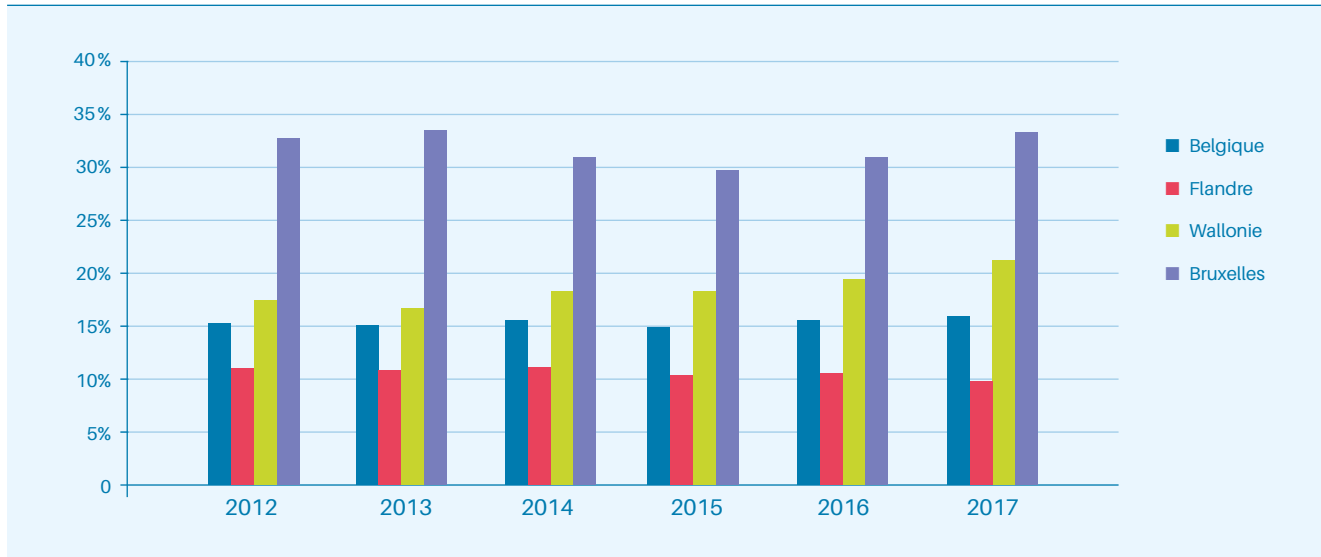
Source : Fondation Roi Baudouin

De faibles revenus

16 % de la population belge possède un revenu inférieur au seuil de pauvreté. C'est dans la Région de Bruxelles-Capitale que le taux de risque de pauvreté¹ est le plus élevé (33 %), devant la Région wallonne (21 %) et la Région flamande (10 %). Le risque de pauvreté est resté assez constant ces dernières années. Une partie importante des allocations sociales, comme le revenu d'intégration sociale et l'allocation minimale de chômage, sont inférieures au seuil de pauvreté [e].

¹ C'est le pourcentage de la population vivant dans un ménage dont le revenu disponible équivalent est inférieur à 60 % du revenu médian national des ménages.

Figure 2 : Le taux de risque de pauvreté de la population belge, par Région, 2012-2017



Source : SPF Intégration sociale

De mauvaises conditions de logement

Une petite partie (0,4 %) de la population belge ne dispose pas d'un bain ou d'une douche à son domicile. Une proportion un peu plus grande (1,1 %) ne possède pas de toilette dont l'usage est réservé exclusivement à la famille [f].

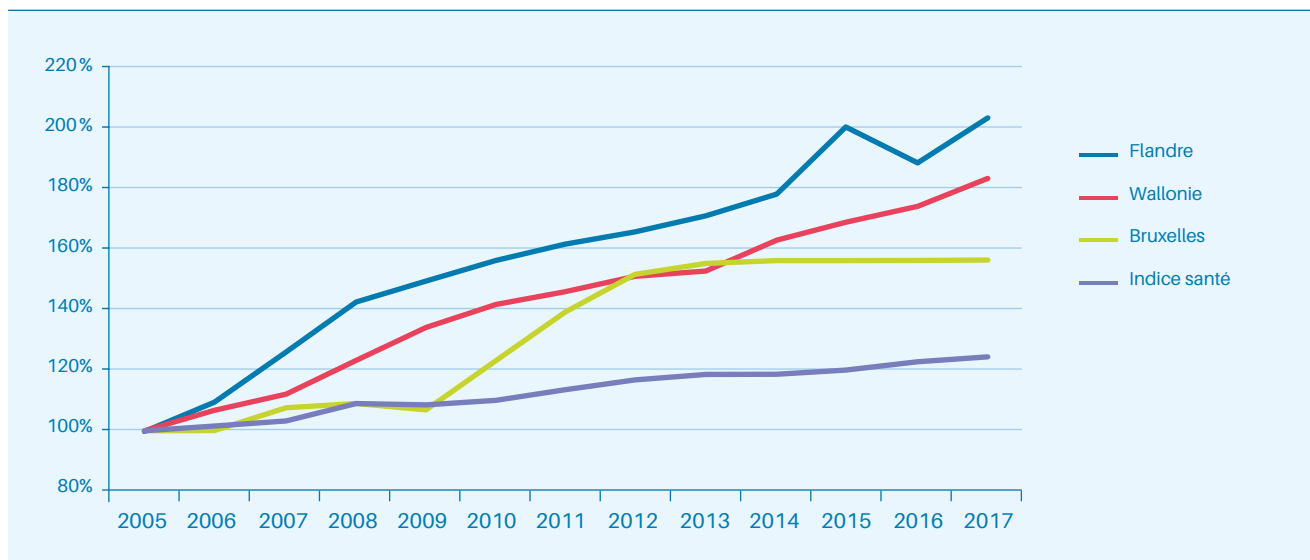
Nous ne disposons pas de données sur le nombre de logements souffrant de fuites d'eau ou des installations sanitaires. Mais nous savons qu'environ un Belge sur quatre (28 %) est confronté à une situation de « déprivation de logement », c'est-à-dire une situation dans laquelle un logement souffre d'au moins un des défauts suivants : un toit qui fuit, de l'humidité au niveau des murs, des sols ou des fondations, des châssis pourris, l'absence de bain ou de douche, l'absence de toilette intérieure ou une habitation trop sombre. Plus de la moitié (53 %) des personnes qui connaissent un risque de pauvreté était dans cette situation en 2016 [e]. Il est probable qu'une partie importante de ces logements souffrent aussi de fuites d'eau ou d'installations sanitaires insuffisantes.

Le prix de l'eau

Le prix de l'eau a sensiblement augmenté au cours des dernières années, et ce dans toutes les Régions. En Flandre, la facture d'eau globale d'un ménage moyen (2,33 personnes, 84m³/an) est passée de 201 euros par an en 2005 à 408 euros en 2017. Durant la même période, le prix de l'eau a augmenté en Wallonie de 289 euros à 529 euros pour une consommation de 100m³ et à Bruxelles de 161 euros à 252 euros pour une consommation moyenne de 70m³.²

Entre 2005 et 2016, la facture moyenne d'eau a donc augmenté de 103 % en Flandre, de 83 % en Wallonie et de 56 % à Bruxelles. La hausse de l'indice santé – qui sert de base aux adaptations des salaires et des allocations sociales – n'a été que de 24 % pendant la même période (figure 3). La facture d'eau moyenne a donc aussi sensiblement augmenté ces dernières années en termes réels.

² Les différentes Régions et sociétés de distribution d'eau appliquent chacune leurs propres tarifs et structures tarifaires. La composition moyenne des ménages et la consommation moyenne diffèrent aussi selon la Région. Les montants et les moyennes cités proviennent de <https://www.vmm.be/water/waterfactuur/onderzoek-en-trends> (Flandre), <https://www.aquawal.be/fr/statistiques-de-l-eau-potable-et-de-l-assainissement-des-eaux-usees-en-wallonie.html?IDC=621> (Wallonie) et <http://www.hydrobru.be/wp-content/uploads/2017/06/Rapport-dactivite--s-2016-HYDROBRU.pdf> (Bruxelles). Vous trouverez aussi sur ces sites internet davantage de précisions sur les raisons des hausses de prix. Une analyse de celles-ci sort du cadre de cette brochure (qui est axée sur les conséquences des hausses de prix et de la précarité hydrique sur les usagers).

Figure 3 : Evolution de la facture moyenne d'eau dans les trois Régions, 2005-2017 (2005 = index 100)

Source : VMM, AquaWal, HydroBru, SPF Économie. Traitement : REDON

La part de la facture d'eau dans la consommation totale

En 2016, un ménage belge moyen consacrait 352 euros par an de son budget pour l'eau de distribution et de l'assainissement des eaux usées.³

Le budget des ménages consacré aux dépenses d'eau augmente proportionnellement aux revenus. Le montant des dépenses liées à la consommation d'eau pour les ménages appartenant au premier quartile de revenus - les 25 % de ménages aux revenus les plus bas - est sensiblement inférieur à ceux de la catégorie supérieure de revenus. Il semble donc que les ménages à faibles revenus limitent déjà leur consommation d'eau.

Tableau 1 : Dépenses annuelles moyennes pour l'eau par ménage, Belgique, 2016

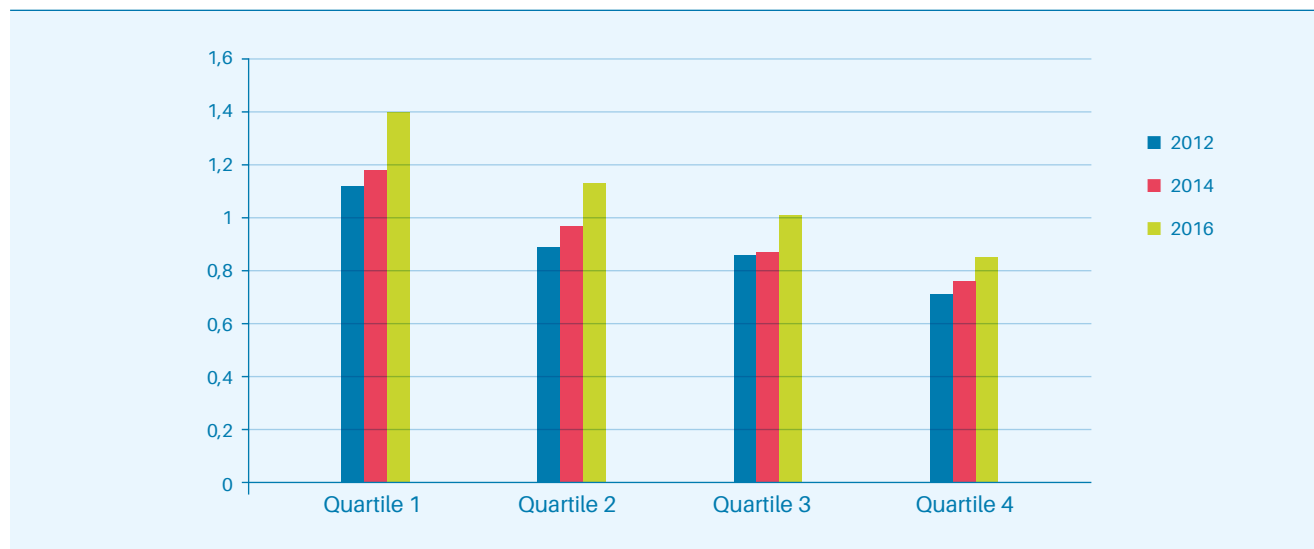
Population totale	Quartile 1	Quartile 2	Quartile 3	Quartile 4
352 euros	272 euros	311 euros	388 euros	436 euros

Source : SPF Économie, Enquête sur le budget des ménages 2016. Traitement : REDON

Malgré un montant plus faible, la facture d'eau des ménages aux revenus les plus bas affecte plus lourdement leur budget. Les 25 % de ménages aux revenus les plus faibles (Quartile 1) consacrent en moyenne 1,4 % de leur consommation totale à l'eau contre 0,8 % pour les ménages aux revenus les plus élevés (Quartile 4). En conséquence, les catégories de revenus les plus faibles sont aussi ceux qui ont vu leur facture d'eau augmenter proportionnellement le plus fortement ces dernières années.

³ Enquête sur le budget des ménages SPF Économie, somme des rubriques 0441 « Eau de distribution » et 0443 « Collecte des eaux usées ». <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/budget-des-menages>

Figure 4 : Part du coût de l'eau dans la consommation totale des ménages, par quartile de revenus, Belgique, 2012-2016



Source : SPF Économie, Enquête sur le budget des ménages. Traitement : REDON

La part de la facture d'eau dans le revenu disponible

Il n'existe pas de méthode internationalement reconnue pour mesurer la précarité hydrique. On se réfère souvent à la norme de 3 % d'OFWAT, le régulateur britannique de l'eau : selon cette norme, un ménage est en précarité hydrique lorsque la facture d'eau dépasse 3 % du revenu disponible [g]. La norme de 3 % peut être calculée aussi bien sur la base du revenu global disponible que sur le revenu disponible après déduction des frais fixes de logement (loyer, prêt hypothécaire,...) [h].

Par analogie avec le « Baromètre de la Précarité énergétique » de la Plateforme contre la Précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin [i], on peut aussi considérer qu'une famille est en situation de précarité hydrique lorsqu'elle consacre une partie trop importante de ses revenus à la facture d'eau⁴. En Belgique, la médiane du ratio « facture d'eau/revenus disponibles après frais de logement » s'élève à 1,13 %. Cette médiane est doublée afin de calculer le seuil de précarité hydrique. En 2017, cette valeur équivalait donc à 2,26 %. Selon cette approche, un ménage est confronté à une situation de précarité hydrique s'il consacre plus de 2,26 % de ses revenus disponibles (après déduction des frais de logement) à la facture d'eau.

Tableau 2 : Proportion de ménages en précarité hydrique, Belgique et les trois Régions, 2017

	Facture d'eau > 3 % revenus disponibles avant frais de logement	Facture d'eau > 3 % revenus disponibles après frais de logement	Facture d'eau > 2,26 % (double de la médiane du ratio) revenus disponibles après frais de logement
Belgique	3,8 %	7,6 %	14,8 %
Flandre	2,4 %	4,5 %	9,6 %
Wallonie	5,5 %	10,2 %	19,8 %
Bruxelles	5,3 %	12,5 %	21,5 %

Source : EU SILC 2017. Traitement UA-CRESC⁵

4 Pour plus d'explications, voir le calcul de la « précarité énergétique mesurée » dans le Baromètre de la Précarité énergétique [i].

5 Correspondance écrite avec Jill Coene, 15/02/2019.

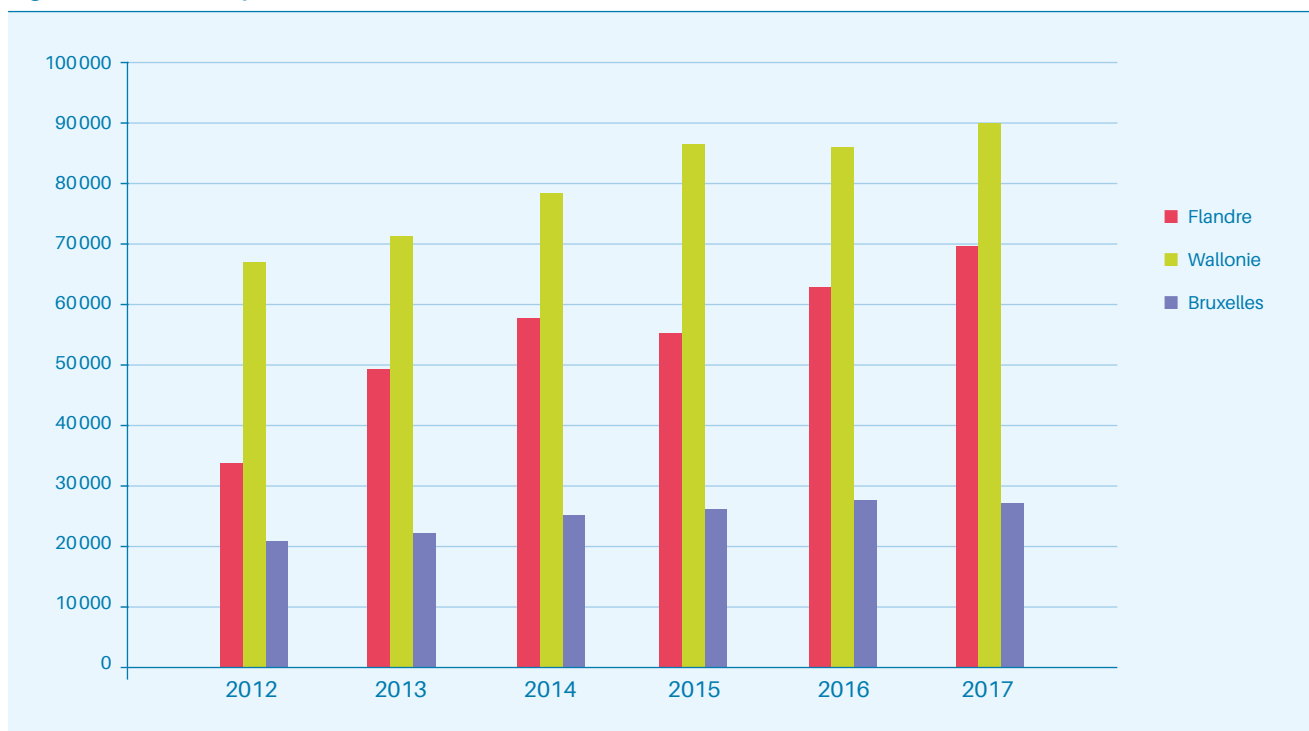
Selon l'approche adoptée, le nombre de ménages en situation de précarité hydrique en Belgique varie entre 4 et 15 % (Tableau 2). La Fondation Roi Baudouin estime que la norme 'double de la médiane' (2,26% en 2017) – sur le modèle du Baromètre de la Précarité énergétique – reflète le mieux le contexte belge⁶. Cela voudrait dire que **la précarité hydrique touche plus de un ménage bruxellois sur cinq, un ménage wallon sur cinq et presque un ménage flamand sur dix.**

Les difficultés de paiement

141.219 ménages wallons (9 %) éprouvaient en 2017 des difficultés pour payer leur facture d'eau [j]. En Flandre, 234.638 clients domestiques (9 %) ont reçu au moins une mise en demeure [k].

69.613 plans de remboursement ont été accordés en 2016 en Région flamande, soit une hausse de 106 % par rapport à 2012 [k]. En Région Wallonne, le nombre de plans de remboursement est passé en 2017 à 90.078, une augmentation de 34 % par rapport à 2012⁷. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, 27.212 plans de remboursement ont été autorisés aux usagers en 2017 [l], une hausse de 30 % par rapport à 2012.

Figure 5 : Nombre de plans de remboursement différés accordés, Flandre, Wallonie et Bruxelles, 2012-2017



Source : VMM, Aquawal, Hydrobru. Traitement : REDON

Note : Wallonie : En cas d'absence de données de l'un des distributeurs, les chiffres de l'année précédente sont repris.

⁶ C'est ce qui ressort aussi d'une étude d'Aquawal et du Centre d'Études d'Habitat Durable, qui montre que les ménages qui déclarent avoir du mal à payer la facture d'eau y consacrent en moyenne un peu plus de 2 % de leurs revenus [r]. Des recherches plus approfondies s'imposent toutefois.

⁷ Correspondance écrite avec Cédric Prevedello (Aquawal), 23/01/2019, basée sur les chiffres des distributeurs d'eau suivants : AIEC, AIEM, CIESAC, CILE, IDEN, IECBW, INASEP, SWDE.

Les coupures

Flandre

Fonctionnement des LAC

Lorsqu'un client domestique ne paie pas sa facture, l'exploitant peut déclencher une procédure pour lui couper l'alimentation en eau potable. Dans ce cas, l'exploitant envoie la demande de coupure à la LAC (Lokale Adviescommissie - Commission locale d'avis).

La LAC est un organe constitué au sein du CPAS. L'objectif est que le CPAS contacte les clients pour élaborer une solution réaliste aux arriérés de paiement. Il s'agit de la pré-enquête sociale. Lors de la séance de la LAC, le CPAS, la société de distribution d'eau et le client s'efforcent de parvenir ensemble à une solution au problème afin d'éviter ainsi une coupure de l'alimentation en eau [k].

Au total, 31.576 dossiers de clients domestiques ont été transmis aux LAC en 2017. La plupart de ces dossiers (29.452) étaient liés à des problèmes de paiement. 2.086 dossiers ont été transmis avec pour motif que le client refuse l'accès au compteur d'eau du fournisseur. 26.621 des 31.576 dossiers transmis à une LAC ont été traités. En effet, un certain nombre de dossiers ne sont pas présentés lors de la séance de la LAC. Le client a par exemple réglé son arriéré après avoir appris que son dossier avait été transmis à la LAC ou a conclu un accord de remboursement avec son fournisseur [k].

Après une pré-enquête sociale, la LAC peut prendre trois types de décisions :

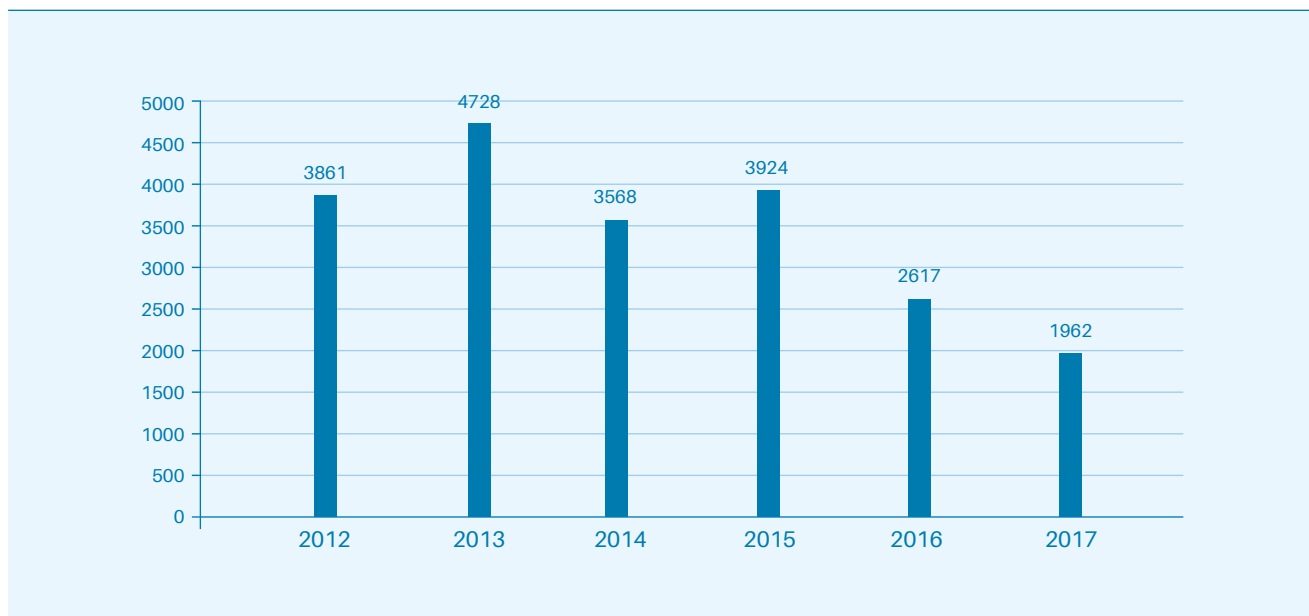
- › avis positif : l'alimentation en eau peut être coupée ;
- › avis négatif : la demande de coupure de l'exploitant n'est pas approuvée ;
- › avis conditionnel : l'eau peut être coupée si le client ne satisfait pas aux conditions imposées. S'il commence à payer la première tranche, l'alimentation en eau n'est pas coupée. S'il cesse de payer ou s'il « saute » un paiement, l'exploitant peut couper l'eau sans nouvel avis de la LAC.

En 2017, les LAC ont formulé 3 % d'avis positifs, 36 % d'avis négatifs et 61 % d'avis conditionnels [k].

Coupures

En Flandre, 1.962 clients ont été coupés du réseau public de distribution d'eau en 2017. C'est une diminution de 49 % par rapport à 2012. Cela signifie que l'eau a été coupée pour 0,07 % du total des clients domestiques.

Sur les 1.962 clients coupés sans numéro d'entreprise, 1.296 ont été raccordés à nouveau à la même adresse. Dans 55 % des cas, cela s'est fait dans les 7 jours calendrier. Dans 26 % des cas, le raccordement a eu lieu dans un délai de 7 à 30 jours calendrier. 19 % de ces clients n'ont été raccordés qu'après plus de 30 jours calendrier. 666 clients coupés n'ont pas été raccordés à la même adresse. D'après les exploitants, il s'agit généralement de clients qui ont déménagé ou sont décédés [k].

Figure 6 : Nombre de coupures chez des clients domestiques, Flandre, 2012-2017

Source : VMM

Wallonie

En Région wallonne, l'alimentation en eau ne peut être coupée qu'après une décision du juge de paix.

Après une première lettre de rappel, la société de distribution d'eau peut procéder à une mise en demeure de clients domestiques. Le client est informé de la possibilité de faire appel, via le CPAS, au Fonds social de l'eau. Si un client ne donne pas suite à cette mise en demeure, le distributeur peut prendre plusieurs mesures :

- › compter des intérêts de retard (2 %) ;
- › tenter de récupérer directement le montant dû via le CPAS ;
- › placer un limiteur de débit ;
- › demander au juge de paix de couper l'alimentation en eau.

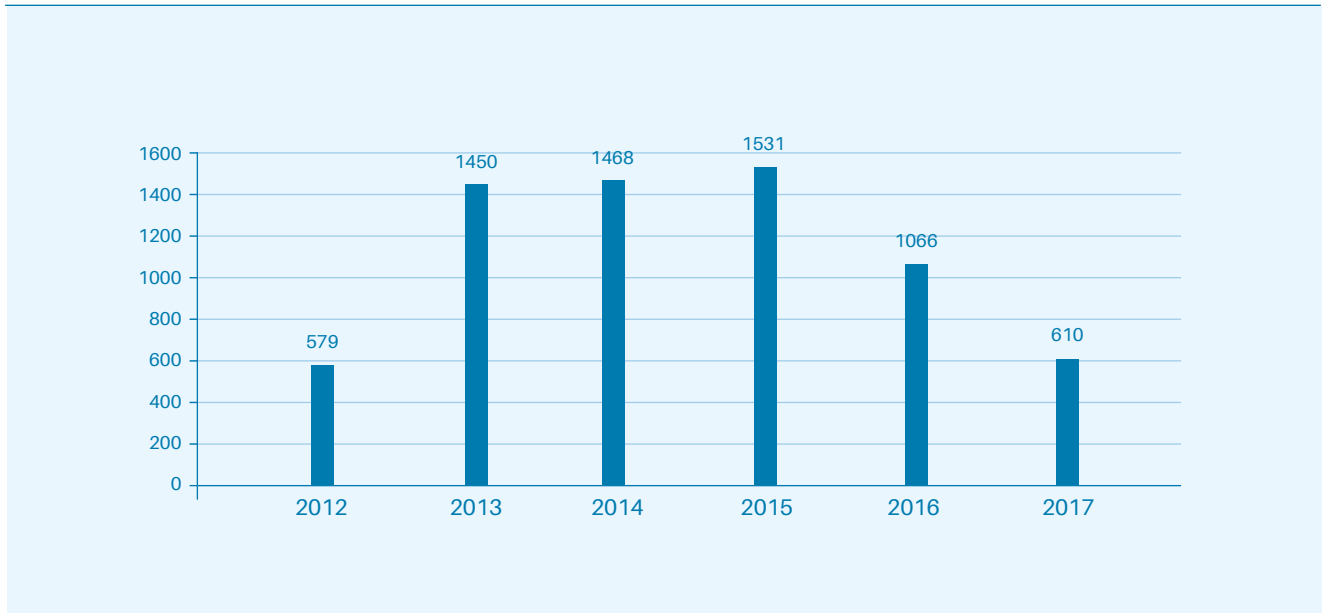
Le placement du limiteur de débit doit être annoncé à temps (30 jours après la lettre) et le CPAS du lieu de résidence de l'intéressé doit être mis au courant. Le limiteur doit être enlevé dans les 7 jours calendrier après le paiement du montant dû.

La société de distribution d'eau peut couper l'alimentation en eau pour non-paiement de la facture après une décision du juge de paix, et ce jusqu'au paiement du montant dû. Dans ce cas, elle doit en avertir le CPAS du lieu de résidence de l'intéressé. Certains magistrats ont récemment refusé de couper entièrement l'alimentation en eau parce que cela contreviendrait à la dignité humaine [m].

En Wallonie, 610 clients ont été coupés du réseau public de distribution d'eau en 2017. Il s'agit d'une augmentation de 5 % en comparaison avec 2012, mais d'une diminution significative par rapport aux années précédentes⁸.

⁸ Correspondance écrite avec Cédric Prevedello (Aquawal), 23/01/2019, basée sur les chiffres des distributeurs d'eau suivants : AIEC, AIEM, CIESAC, CILE, IDEN, IECBW, INASEP, SWDE.

Figure 7 : Nombre de coupures chez des clients domestiques, Wallonie, 2012-2017



Source : Aquawal

Note :

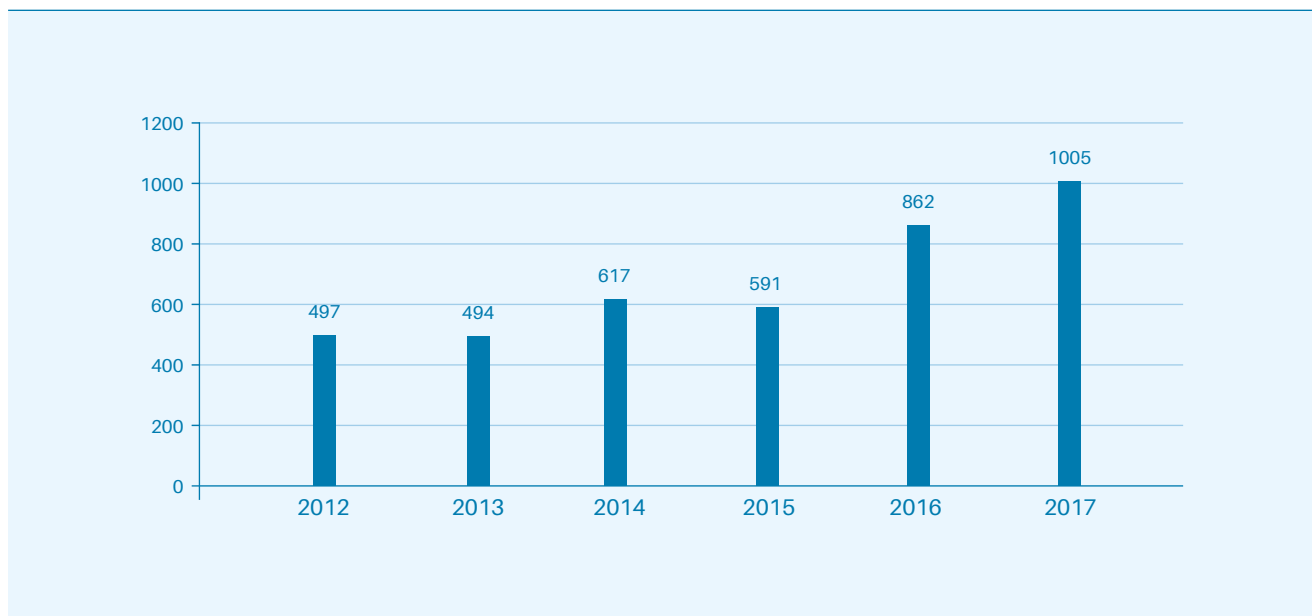
- Wallonie : En cas d'absence de données de l'un des distributeurs, les chiffres de l'année précédente sont repris.
- En Wallonie, 99 % des coupures sont effectuées par la société de distribution d'eau CILE. Les chiffres pour 2016 manquent pour ce distributeur, mais la diminution des coupures aurait débuté à partir de septembre 2016 (communication orale avec M. Prevedello - Aquawal). Pour les chiffres 2016 de la CILE, nous avons donc pris une moyenne entre ceux de 2015 et de 2017.

Bruxelles

La procédure de coupure de l'alimentation en eau à Bruxelles est comparable à celle en vigueur en Wallonie, à la différence qu'on n'utilise pas de limiteurs de débit en Région bruxelloise.

La société de distribution d'eau envoie une mise en demeure. En l'absence de réaction à celle-ci, une demande d'interruption de la fourniture d'eau est envoyée pour avis au bourgmestre et/ou au président du CPAS du lieu de résidence du client.

Après ces notifications, et sur la base d'un jugement du juge de paix ou du tribunal de première instance, Hydrobru a effectivement coupé l'alimentation en eau de 1.005 usagers domestiques en 2017 [1]. Le nombre de coupures a donc doublé depuis 2012.

Figure 8 : Nombre de coupures chez des clients domestiques, Bruxelles, 2012-2017

Source : Hydrobru

➤ Mesures politiques contre la précarité hydrique

Flandre

Un **tarif social** de l'eau est en vigueur en Flandre depuis 2016. Certains publics cibles ont droit à ce tarif social ou à une compensation de la facture d'eau, qui consiste en une réduction de 80 % sur le tarif normal.

Il s'agit de personnes qui ont droit à l'une des interventions suivantes :

- l'allocation d'intégration, l'allocation de remplacement de revenus ou l'allocation pour l'aide aux personnes âgées handicapées ;
- un revenu d'intégration sociale ou un minimum de moyens d'existence octroyé par le CPAS ;
- le revenu garanti ou la garantie de revenu pour personnes âgées.

Le tarif social ne peut être appliqué qu'aux ménages qui ont une facture d'eau individuelle. Il y a parfois une facture commune pour plusieurs ménages, comme dans des immeubles à appartements avec un compteur commun : dans ce cas, le tarif social n'est pas applicable. Ces ménages reçoivent une compensation de leur société de distribution d'eau. Le montant de la compensation est calculé de manière forfaitaire, en tenant compte du nombre de membres du ménage, et est directement versé au chef de famille [n].

Les clients protégés peuvent demander à leur distributeur d'effectuer un **scanning d'eau gratuit**. Il y a eu peu de scan-nings qui ont été réalisés dans la période 2014 à 2017 : 44 en 2014 (période de juillet à décembre), 150 en 2015, 332 en 2016 et 395 en 2017. Depuis juillet 2017, les CPAS, les Centres généraux d'aide sociale (Centra Algemeen Welzijnswerk) ou d'autres instances de médiation de dettes peuvent aussi demander un scanning d'eau pour leurs clients [o].

D'autre part, une note avec des recommandations destinées à inspirer le **bon fonctionnement des Commissions consultatives locales (LAC) pour l'Eau** a également été rédigée [p]. Cette initiative a vu le jour grâce à un projet de Samenlevingsopbouw Antwerpen qui a été soutenu par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre de cet appel « De l'eau pour tous ! » (voir partie 2).

Wallonie

En Région wallonne, les consommateurs qui rencontrent des difficultés de paiement peuvent faire appel, par l'entremise du CPAS, au **Fonds Social de l'Eau** (FSE). Le FSE n'est pas d'application dans les communes qui font partie de la Communauté germanophone. Le FSE est financé par une cotisation de 0,025 € par m³ sur la facture d'eau.

Le nombre d'interventions et le montant moyen par intervention ont sensiblement augmenté ces dernières années : on est passé d'environ 9.000 interventions pour un montant total de 1,3 million d'euros en 2005 (montant moyen de 140 euros) à près de 10.000 interventions pour un montant de 3,3 millions d'euros (moyenne de 338 euros par intervention) en 2017 [j]. Une modification du financement en 2015 (augmentation de la cotisation de 0,0125 euro à 0,025 euro/m³) a permis d'accroître le budget disponible [q].

Le rapport annuel indique que 65 % des CPAS utilisent plus de 80 % des moyens octroyés par le FSE, 24 % des CPAS utilisent 50 à 79 % des moyens et 11 % moins de la moitié. Il est remarquable de constater que certains CPAS de communes à profil socio-économique plus à risque font peu appel au Fonds. Une sensibilisation est envisagée afin d'utiliser davantage les moyens disponibles [j].

Bruxelles

L'intercommunale Vivaqua collabore étroitement avec les dix-neuf CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale de manière à fournir des solutions techniques et/ou financières adaptées aux personnes en difficulté. Toute personne qui a du mal à payer sa facture d'eau peut s'adresser au CPAS de sa commune, qu'elle bénéficie ou non d'une aide sociale.

Chaque année, l'intercommunale finance un **fonds social** par une cotisation de 0,03 euro par m³ d'eau potable facturé. C'est ainsi qu'1,8 million d'euros ont été distribués en 2017 entre les dix-neuf CPAS de la Région qui gèrent le fonds social et que 99% des montants disponibles ont effectivement été utilisés [l].

Un groupe de travail 'Précarité hydrique' a été mis sur pied en 2017 dans le but de proposer des solutions concrètes aux problèmes de précarité hydrique. Il a élaboré un certain nombre de propositions d'amélioration qui devraient être mises en œuvre au cours des mois ou des années à venir. On suggère entre autres une révision fondamentale de la procédure de recouvrement des dettes, notamment en ne faisant plus appel à un juge de paix. On envisage aussi de passer à une facture d'acompte mensuelle et d'améliorer la lisibilité de la facture d'eau. [l]

Partie II : Appel à projets « De l'eau pour tous ! » Fondation Roi Baudouin

► Une diversité de projets

Malgré les différentes mesures prises par les Régions et les sociétés de distribution d'eau, une partie considérable des ménages les plus vulnérables reste confrontée à la précarité hydrique. Pour remédier à cela et pour mieux documenter le phénomène de la précarité hydrique, la Fondation Roi Baudouin a soutenu 21 projets dans ce domaine en 2016 et 2017, soit 7 en Flandre, 7 en Wallonie et 7 à Bruxelles. Ils se sont réparti un montant total de 197.000 euros.⁹

En gros, on peut subdiviser les projets en trois catégories. Un premier type de projets organise des séances, principalement collectives, de formation et d'information à l'utilisation rationnelle de l'eau auprès de publics socialement vulnérables. Dans la deuxième catégorie de projets, l'accent est mis sur des visites individuelles à domicile, avec la réalisation de scannings ou d'autres formes de détection et de réparation de fuites d'eau. Une troisième sorte de projets se saisit de la thématique de la précarité hydrique pour aborder une problématique sociale sous-jacente. Certains projets combinent plusieurs types d'activités.

► L'expérience des projets

Afin de définir et de documenter plus finement le phénomène de la précarité hydrique et de mieux identifier les possibilités de s'y attaquer, la Fondation Roi Baudouin a organisé en 2016 et 2017 trois interventions au cours desquelles les responsables de projets ont pu partager leurs expériences. Ils ont également été tous interviewés de manière à avoir une meilleure vision de leurs pratiques concrètes.

Ces interventions et ces interviews ont été structurées autour de quatre thèmes centraux : (1) Comment travailler avec le public cible ? (2) Comment réduire la consommation d'eau ? (3) Mesurer, c'est savoir et (4) Les liens avec l'aide sociale. Dans la partie qui suit, nous allons indiquer les principaux constats concernant chacun de ces quatre thèmes, en les illustrant avec les expériences concrètes des projets soutenus.

Comment travailler avec le public cible ?

La délimitation du public cible détermine dans une large mesure la manière dont les organisations s'efforcent de toucher les participants à leurs activités.

Un certain nombre d'organisations sont en contact étroit, dans leur travail quotidien, avec des groupes vulnérables. C'est par exemple le cas d'associations de quartier, d'organisations qui travaillent avec des demandeurs d'asile ou d'associations où les personnes précarisées prennent la parole. Elles ont utilisé l'appel à projets « De l'eau pour tous ! » pour étendre leur programme d'activités à une sensibilisation à l'usage rationnel de l'eau, en partant du constat que leur public cible était (trop) peu familiarisé avec ce thème.

⁹ La liste complète de ces projets, avec une brève description, figure en annexe.

« Le Monde des Possibles » informe des demandeurs d'asile sur l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie

Le Monde des Possibles organise depuis 2009 des formations destinées aux demandeurs d'asile qui résident dans l'un des centres ouverts en province de Liège. Ces cycles de formations abordent des questions touchant à la santé, à l'emploi, à la famille... et aussi au logement. C'est dans ce cadre qu'ont lieu des animations sur l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie. Cet enjeu est d'autant plus important que, lorsqu'ils résident dans un centre ouvert de la Croix rouge ou de FEDASIL, les demandeurs d'asile ne doivent pas gérer leurs consommations d'eau et d'énergie. Beaucoup prennent ainsi de mauvaises habitudes (robinets qu'on laisse couler, fenêtres ouvertes avec chauffage allumé, machines à laver et sècheurs tournant avec très peu de linge...) et se retrouvent avec de lourdes factures une fois qu'ils vont vivre en autonomie. À l'issue de la formation, les participants reçoivent un récapitulatif reprenant une série de gestes concrets pour réaliser des économies. Ainsi, le Monde des Possibles espère que les demandeurs d'asile formés deviennent des ambassadeurs en sensibilisant d'autres habitants du centre et en interpellant la direction du centre d'accueil.

Une autre approche est celle d'organisations qui mettent sur pied un projet spécifique touchant à la précarité hydrique en s'efforçant ainsi de toucher un public plus large. Un défi important pour ce type de projets est de parvenir à ne pas toucher seulement ceux qui sont déjà convaincus, mais aussi des personnes qui ne participent pas spontanément à de telles actions. Cela exige une grande proximité et souvent des contacts intensifs avec les participants potentiels.

La société de logement social HACOSI : « La précarité hydrique, parlons-en : du robinet à la facture »

« Une facture d'eau plus chère pour nos locataires est aujourd'hui une vraie préoccupation de HACOSI, car nous voulons des locataires satisfaits et heureux », affirme Christel Croux. Le projet de la Fondation Roi Baudouin a donné l'occasion à HACOSI d'approfondir ce thème de manière préventive lors des réunions de résidents, que le service social organise au plus près des gens.

Les locataires sociaux de HACOSI constituent un public très varié, composé de personnes d'origine étrangère, de personnes handicapées, de seniors,... Ces derniers sont particulièrement nombreux à participer aux réunions de locataires. Mais en organisant ces réunions dans le hall d'entrée des blocs d'appartements, dans des cours, sous chapiteau ou dans des salles proches des locataires, on a aussi pu toucher des résidents handicapés ou d'autres qui passaient par hasard. Les travailleurs sociaux suivent régulièrement des formations pour mieux gérer leurs relations avec ce public : mise à jour annuelle sur l'utilisation d'un langage clair, rendre le matériel très visuel, vocabulaire simple et icônes dans la brochure, informations succinctes et explications orales données lors de contacts personnels.

Enfin, plusieurs projets tentent de se baser sur des données administratives pour entrer en contact avec les ménages qui pourraient le plus bénéficier d'un soutien en matière d'usage rationnel de l'eau. Ces données proviennent par exemple de la Commission locale d'avis (LAC) pour l'eau ou de la société de distribution d'eau (personnes qui sont en retard de paiement et/ou qui ont une consommation anormalement élevée). En raison du respect de la vie privée ou du manque d'exhaustivité des données, il n'est toutefois pas facile d'entrer en contact avec ces ménages par ce biais-là.

Des scannings d'eau chez des personnes en retard de paiement à Genk

« La facture d'eau est souvent la goutte qui fait déborder le vase », dit Sylvie Reyskens, du CPAS de Genk. « Souvent, les personnes qui ont des dettes vis-à-vis de leur distributeur d'eau et qui sont orientées par la Commission locale d'avis pour l'eau ne sont pas encore connues du CPAS. Pour l'une ou l'autre raison, elles se retrouvent endettées, par leur faute ou à la suite d'événements externes. Elles considèrent cela comme un tabou et elles ne veulent pas d'ingérence dans leur vie privée. Et donc, elles ne prennent pas non plus le chemin du CPAS », alors qu'elles pourraient y bénéficier d'une aide ciblée, sous la forme d'un accompagnement budgétaire, d'une médiation de dette ou d'un scanning d'eau ou d'énergie.

L'objectif au début du projet était de sélectionner environ 200 personnes, via la LAC, pour faire chez elles un scanning d'eau. « Dans un cas sur trois, les familles qui avaient un dossier à la LAC n'étaient pas chez elles lorsque le collaborateur de Stebo chargé du scanning est passé, à la demande du CPAS, alors que la plupart d'entre elles avaient donné leur accord par téléphone », explique Joachim de Wijs, de Stebo.

Stebo s'est rendu dans d'autres ménages pour évaluer la consommation, la qualité du logement et les éventuels problèmes techniques. Dans les cas de consommation élevée, on s'est souvent aperçu qu'il y avait une explication logique. Par exemple : un logement où étaient domiciliés plus d'occupants que ce qui était indiqué ou un logement qui était aussi utilisé pour une activité indépendante (coiffeur, garagiste).

Qu'il s'agisse de formations en groupe ou d'un accompagnement individuel au moyen de scannings de la consommation d'eau, tous les projets s'accordent pour dire que les informations doivent être aussi concrètes et aussi compréhensibles que possibles par les bénéficiaires. Cela implique entre autres d'indiquer très clairement quel est le coût d'un robinet ou d'une toilette qui fuit, comment faire de petites réparations sur des installations semblables à celles des participants, d'organiser une séance de formation dans un appartement-témoin... Plusieurs organisations considèrent aussi que ce projet s'inscrit dans des activités visant à créer un esprit communautaire et sont dès lors très attentives à instaurer un climat de confiance et de solidarité entre les participants.

La société de logement social Sambre et Biesme, et Empreintes : des formations sur mesure pour les locataires

La société de logement social Sambre et Biesme et l'asbl Empreintes ont développé un projet commun pour des locataires de logements sociaux. Les deux partenaires ont opté pour une méthode participative, qui repose sur des échanges de savoirs entre les participants. Ceux-ci peuvent d'ailleurs voter pour les sujets qu'ils souhaitent voir traiter en priorité et l'animateur adapte en partie le contenu en fonction de ces demandes. Le but est de construire un savoir collectif à partir des suggestions faites par chacun pour résoudre les problèmes posés (comment détecter une fuite ? que faire pour réduire la consommation du WC si on a une chasse à eau avec un seul bouton poussoir ?...). Lors des séances, on est très attentif à ce qu'il y ait une bonne atmosphère dans le groupe, à créer de l'implication,...

Outre ces considérations, les responsables de projets ont aussi formulé lors des interventions un certain nombre de constats communs sur la manière de toucher le public cible et de travailler avec lui.

- › Un premier constat est que la précarité hydrique ne peut pas être considérée comme un élément isolé, mais qu'il vaut mieux l'intégrer dans une offre de services plus large touchant au logement et à l'énergie, en recourant au maximum à des organisations et à des réseaux existants.
- › Une préoccupation à cet égard est que de nombreux travailleurs sociaux sont encore trop peu informés de la problématique de la précarité hydrique (p. ex. comment détecter simplement des fuites ? quelles sont les mesures sociales

concernant l'eau ? ,...). Il est donc souhaitable que les travailleurs sociaux – surtout ceux qui travaillent dans le domaine du logement et de l'énergie – soient mieux formés et informés à ce sujet. La pratique démontre aussi qu'une combinaison entre un travail collectif (formation, sensibilisation) et une approche individuelle (visite à domicile, détection de fuites, accompagnement en cas d'arriérés de paiement) se renforcent mutuellement (travail préventif et curatif).

- › Pour convaincre des gens de participer à des activités de groupe, mettre à leur disposition de petits équipements (p.ex. pommeau de douche économique) est souvent un bon incitant : la participation au projet procure ainsi un bénéfice immédiat.
- › Un contact personnel (p. ex. téléphoner, sonner à la porte) pour inviter à des activités collectives demande beaucoup de temps de travail, mais donne souvent de bons résultats, en particulier avec des publics qui n'ont pas l'habitude de lire des lettres ou des dépliants.

Comment réduire la consommation d'eau ?

« Les petits ruisseaux font les grandes rivières ». C'est particulièrement vrai pour les personnes en situation de pauvreté. Des gestes simples, comme fermer le robinet pendant qu'on se brosse les dents, ne faire tourner le lave-linge que quand il est rempli,... sont autant de petits comportements qui aident à réduire la facture d'eau, aussi bien pour les personnes en situation de précarité (hydrique) que pour le reste de la population.

Mais nous avons vu qu'une consommation élevée n'était pas seulement due à des comportements individuels, mais également à des fuites d'eau. Les projets soutenus visent soit une seule cause de cette surconsommation soit les deux.

CAFA Saint-Gilles : « Chasse aux fuites »

Le projet est né au départ de la cellule énergie de l'asbl CAFA : en plus d'une approche curative des dettes d'eau et d'énergie par une médiation de dettes, le besoin d'une approche plus préventive s'est aussi fait sentir. C'est ce qui a donné lieu au lancement du projet Service Éco & co. Les habitants peuvent y suivre des formations à l'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau, bénéficier d'audits énergétiques lors de visites à domicile, obtenir une aide pour des réparations,... Avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin, un atelier « chasse aux fuites d'eau » a aussi été mis sur pied. Il comporte une partie théorique (comment détecter une fuite, quel est le coût des fuites, comment réparer une fuite ? ,...), avec des présentations et des vidéos didactiques, ainsi qu'une partie pratique où les participants peuvent tester ce qu'ils ont appris sur des installations sanitaires réelles (toilette, robinet,...). Ces ateliers suscitent un vif intérêt, surtout de la part de femmes.

Un aspect intéressant de ce projet est que le CAFA propose aussi un service de prêt, auquel les participants peuvent s'adresser pour emprunter le matériel nécessaire pour des réparations. S'ils ne parviennent pas à faire la réparation eux-mêmes, ils peuvent faire appel à un « éco-ouvrier » du CPAS de Saint-Gilles, qui est un collaborateur technique qualifié auquel les personnes à faible revenu peuvent s'adresser pour effectuer des réparations.

La plupart des projets font le constat clair que c'est la détection et la réparation des fuites qui procurent le plus grand bénéfice. Pour donner une idée : le coût d'un robinet qui coule est d'environ 115 euros par an, celui d'une fuite à la cuvette du WC s'élève à 730 euros par an. C'est un aspect dans lequel il faut beaucoup plus investir, selon les organisations, surtout quand on songe à la qualité souvent médiocre des logements et des installations sanitaires dont disposent les personnes en situation de pauvreté.

Détection des fuites par le CPAS d'Anvers et Levanto

Un exemple typique est celui d'Adil¹⁰ qui loue une petite maison à Anvers. Au milieu de l'année 2017, il a reçu une facture élevée de décompte de sa consommation d'eau et a constaté qu'il avait consommé en un an plus de 250 m³ d'eau alors que la norme pour un ménage de deux personnes est de 90 m³/an. Adil a lui-même fait un test de détection des fuites et a constaté que le compteur tournait sans qu'il ne consomme d'eau. L'entreprise sociale Levanto a refait le test lors d'une visite à domicile et a observé une perte d'eau de 50 litres en une heure. Un tuyau dans la chaudière installée dans la cuisine était relié à l'évacuation et c'est par là que l'eau s'écoulait. Il s'agissait d'un type de boiler de qualité douteuse, que le propriétaire avait peut-être pu acheter bon marché. Dans l'attente de la réparation, Adil a voulu couper l'alimentation principale dans la cave pendant la nuit, mais cela s'est avéré impossible. Il a finalement remplacé le boiler pour résoudre le problème.

Au vu de la grande importance de la détection et de la réparation des fuites, les organisations affirment qu'il faudrait encore beaucoup plus exploiter les instruments existants, comme les réparations techniques faites par l'entremise du Fonds social de l'eau (à Bruxelles et en Wallonie) ou les scannings de la consommation d'eau (en Flandre). Elles conseillent également de faciliter la possibilité d'y avoir accès.

Renvoyé à gauche et à droite pour une demande de scanning¹¹

« La société de distribution d'eau a donné des explications sur la procédure de coupure d'eau pour les personnes en retard de paiement et sur les possibilités qu'elle leur donnait, mais est restée très vague à propos des scannings de la consommation d'eau. Notre expérience est que ceux-ci existent surtout sur le papier, mais qu'en pratique ils se font peu. Sur le site internet de la société de distribution figure un tarif pour les clients non protégés qui veulent faire réaliser un scanning de leur consommation. Nous n'avons cependant pas pu obtenir d'informations concernant ces scannings au numéro de téléphone indiqué. »

Les organisations soutenues indiquent aussi la nécessité de combiner une approche collective (information, sensibilisation) et un accompagnement individuel (détection et réparation de fuites dans l'habitation) pour pouvoir s'attaquer avec succès à la surconsommation d'eau.

Enfin, plusieurs projets proposent de limiter la facture d'eau en cas de fuites cachées.

Région wallonne : proposition de facture maximale en cas de fuites cachées

Dans le cadre de ses activités concernant la précarité hydrique, l'organisation Revert (Verviers) a proposé aux députés wallons d'élaborer une réglementation limitant la facture d'eau en cas de fuites cachées. Cela a débouché sur une proposition de décret, qui est pour l'instant examinée par le parlement¹².

¹⁰ Nom fictif, mais récit authentique.

¹¹ Témoignage anonymisé de l'un des projets.

¹² https://www.parlement-wallonie.be/pwpages?p=doc-recherche-det&type=3&id_doc=80944&from=dec

Mesurer, c'est savoir

La plupart des projets n'ont pas prévu de suivi systématique de l'évolution de la consommation d'eau. Les principales raisons invoquées pour ne pas le faire ont été la contrainte trop grande pour les participants et la difficulté d'accès à certains compteurs d'eau. Plusieurs organisations estiment aussi qu'il est « évident » que la consommation baissera si des fuites sont réparées : cela ne nécessite pas, selon elles, une analyse détaillée de la consommation.

Mais il y a aussi certaines organisations qui suivent de près la consommation des participants au projet. Les résultats sont souvent très positifs. Ces projets se servent aussi de ces chiffres pour étendre et intensifier leurs efforts en matière de précarité hydrique (par exemple dans les discussions avec la direction de l'organisation).

Relevé régulier des compteurs à Roulers et à Halle

Roulers

Des campagnes générales de sensibilisation ne touchent pas toujours les catégories les plus vulnérables de la population. C'est pourquoi la Welzijnshuis à Roulers préfère jouer la carte d'audits individuels et d'accompagnements sur mesure. « Nous faisons appel à une équipe de "conseillers en énergie" ("energiesnoeiers") qui passent chez des gens qui ont du mal à payer leur facture d'eau », explique Ellen Derluyn. « Ce sont des experts du vécu, qui connaissent bien l'univers de vie de ces personnes et qui sont donc plus facilement acceptés que des interlocuteurs classiques. Nous avons ainsi pu réaliser l'an dernier 47 audits. Parfois, nous donnons des conseils simples pour éviter de gaspiller l'eau - nous distribuons d'ailleurs gratuitement des mousseurs et des pommeaux de douche économiques - ou nous les aidons à résoudre des questions administratives, comme des décomptes erronés », dit Joachim Maertens, responsable de l'équipe de conseillers en énergie. « En cas de consommation hors normes, nous effectuons un audit plus approfondi, avec des relevés précis du compteur et des visites de suivi. **L'économie moyenne est de 83m³ ! Le record est détenu par une famille qui est passée de 408 à 45m³ par an. En cause : une fuite au WC qui était passée inaperçue.** »

Halle

Par des séances d'information, des visites et de conseils à domicile ainsi que des investissements dans des mesures d'économie d'eau, le Woonwinkel Zennevallei a accompagné des locataires en difficulté financière pour les aider à réduire leur facture d'eau. Lors des visites de suivi bimensuelles, les participants ont relevé leur compteur avec les experts et on a examiné les conseils qu'ils appliquent effectivement ou qu'ils pourraient appliquer. **Pendant la durée du projet, les participants ont consommé en moyenne 80 litres par jour, soit 30 litres de moins (ou 28 %) qu'au cours des mois précédents.**

Afin de suivre la consommation d'eau des participants, les organisations ont utilisé leurs propres formulaires ou ont eu recours au site internet www.energieid.be. Celui-ci a été conçu avec le soutien du Fonds « Duurzaam Materialen- en Energiebeheer », géré par la Fondation Roi Baudouin. Les individus ou les organisations peuvent entrer de manière simple leurs données de consommation d'eau et d'énergie afin de suivre ainsi leur consommation de près et de la comparer avec d'autres (p. ex. d'autres participants au projet).

Le CPAS d'Anvers va encore un pas plus loin et a participé à un projet expérimental de « compteurs d'eau numériques et intelligents ».

Des « compteurs d'eau numériques et intelligents » pour des familles précarisées à Anvers

Début 2017, Waterlink a lancé un projet expérimental de compteurs d'eau numériques et intelligents. Un millier de ménages sont aujourd'hui raccordés à ces compteurs à Anvers, dont 50 ménages précarisés (clients de la LAC et bénéficiaires du revenu d'intégration) sur proposition de la Cellule énergie du CPAS, qui est partenaire du projet.

Les compteurs intelligents envoient en permanence (tous les quarts d'heure) des signaux aux clients de Waterlink, ce qui permet de suivre de près la consommation. Y a-t-il une fuite ou consomment-ils beaucoup ? Si on observe une petite consommation qui se poursuit la nuit, il y a probablement une fuite. S'il n'y a aucune consommation la nuit, il n'y a sans doute pas de fuite. À quels moments ? Quels appareils ou installations consomment alors de l'eau ? Une machine à laver vétuste ? Si je consomme quand je ne suis pas chez moi : y a-t-il un problème de raccordement et mon compteur sert-il aussi aux voisins ?

« Les compteurs intelligents sont très intéressants pour notre public. Ils ne résolvent pas les problèmes, mais permettent d'en avoir plus rapidement une vision. On peut alors y travailler et avancer un pas plus loin », affirme Kristine Landuyt. La Cellule énergie suit ces consommations et a déjà été un peu plus loin chez certains clients. Parfois, il n'y a pas de fuite ni de problème de raccordement, c'est purement et simplement leur consommation. « Nous leur faisons alors tenir un journal dans lequel ils notent tout ce qui se passe pendant une journée : bain, machine à laver,... Cela permet aux clients de prendre conscience de leur consommation. »

Liens avec l'aide sociale

Divers projets se servent de la thématique de la précarité hydrique pour pouvoir aborder une problématique sociale sous-jacente. Il s'agit entre autres d'organisations qui entrent en contact, au moyen du thème de l'eau, avec des publics extrêmement vulnérables - comme des sans-abris et les résidents permanents des campings - et qui essaient ainsi d'initier un processus d'accompagnement social.

Infirmiers de rue, Bruxelles : mieux faire connaître aux sans-abris les fontaines publiques d'eau potable

L'asbl Infirmiers de rue a édité un plan avec toutes les fontaines publiques d'eau potable à Bruxelles, comme l'explique la responsable de l'association, Emilie Meesen : « Je crois que le listing des douches et le plan des fontaines sont aujourd'hui bien connus par ceux qui sont sans-abri depuis longtemps : les " anciens " connaissent à présent ces adresses dans les quartiers qu'ils fréquentent habituellement. Mais cela reste utile pour les primo-arrivants et pour tous ceux qui viennent de se retrouver à la rue. »

L'équipe des infirmiers de rue utilise régulièrement ces outils pour entrer en contact avec des sans-abris et aborder « en douceur » avec eux des questions d'hygiène personnelle et d'alcoolisme, sans discours moralisateur. « Nous demandons par exemple à la personne si elle connaît des endroits où on peut prendre une douche et nous lui remettons en même temps le plan avec les adresses. Cela permet souvent d'engager une discussion sur la nécessité de prendre soin de soi. »

En Flandre, les CPAS entrent régulièrement en contact, par l'entremise de la Commission locale d'avis (LAC) sur l'eau, avec des habitants dont ils ignoraient totalement qu'ils étaient confrontés à des dettes ou à d'autres problèmes sociaux.

Note d'inspiration sur les bonnes pratiques des Commissions locales d'avis

Lors des stages au sein des Commissions locales d'avis sur l'eau d'un certain nombre de CPAS, l'asbl Samenlevingsopbouw province d'Anvers a touché un public qui ne souhaite généralement pas être associé à une condition de précarité : « Nous n'avons pas de problème, madame ». Pourtant, c'est surtout cette catégorie de ménages qui subit effectivement des coupures d'eau. Souvent, ils ne se rendent pas encore bien compte des implications d'une telle coupure.

Ellen Dries : « Être coupé de l'alimentation en eau engendre encore des coûts supplémentaires pour les personnes concernées : l'eau en bouteille coûte 300 fois plus cher que l'eau du robinet. Au lavoir, on paie 10 fois plus cher que pour laver le linge chez soi, il faut payer l'entrée à la piscine ou au club de sport pour prendre une douche. Devoir vivre ainsi, c'est vraiment révoltant. »

Pour les collaborateurs de Samenlevingsopbouw, le stage dans les CPAS a été l'occasion d'étudier les meilleures méthodes permettant d'atteindre les usagers de la LAC : comment s'adresser aux gens, comment, quand et où les toucher, à quels acteurs et organisations faire appel, quelles compétences développer pour établir le contact et gagner la confiance ?

Tout cela a débouché sur une « Note d'inspiration sur les bonnes pratiques de la commission locale d'avis », qui peut être utilisée par les sociétés de distribution d'eau et les CPAS¹³.

➤ Conclusions

La problématique de la précarité hydrique s'est intensifiée ces dernières années. La facture d'eau a fortement augmenté, davantage de personnes sont confrontées à des difficultés de paiement et des publics extrêmement vulnérables – comme les sans-abris et les résidents permanents des campings – ont un accès trop limité à une eau de qualité.

Néanmoins, il y a aussi des signes d'espoir. Dans les trois Régions, des efforts considérables ont été entrepris ces dernières années pour inverser la tendance. On peut citer par exemple l'instauration d'un tarif social en Flandre et l'accroissement des moyens du Fonds Social de l'Eau en Région wallonne. À Bruxelles aussi, un groupe de travail – comprenant des représentants des autorités régionales, de la société de distribution d'eau et d'organisations sociales – est en train d'élaborer une politique renforcée de lutte contre la précarité hydrique.

Cet intérêt accru pour la précarité hydrique résulte entre autres des actions des organisations soutenues par la Fondation. Ce sont leurs expériences, leurs propositions, leur travail de plaidoyer... vis-à-vis de divers décideurs politiques qui ont contribué à ce que la précarité hydrique ne soit plus une question 'loin de nos préoccupations' mais devienne un enjeu important de la lutte contre la pauvreté.

La Fondation formule le vœu que l'expérience de ces acteurs de terrain soit prise en compte dans la recherche de solutions. Leur connaissance pratique est en effet cruciale pour développer une politique largement partagée de lutte contre la précarité hydrique.

Car l'eau est et reste un besoin de base pour tous et une condition pour mener une existence conforme à la dignité humaine. Il est dès lors essentiel que toutes les parties concernées s'engagent pleinement pour une société dans laquelle chacun dispose d'une eau en suffisance et de qualité.

13 <https://www.vmm.be/water/waterfactuur/lac-water/inspiratienota>

➤ Sources bibliographiques consultées

- [a] Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, « Services publics et pauvreté Une contribution au débat politique et à l'action politique. Rapport bisannuel 2014-2015 ». Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Bruxelles, 2015.
- [b] B. Aubard et A. Robert, « Étude exploiratoire sur la précarité hydrique en Belgique ». Sia Partners / Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, p. 74, 2015.
- [c] Fondation Roi Baudouin, « ZOOM : Précarité hydrique ». Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2016.
- [d] J. Coene, « Het recht op water onder druk ? », in *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2016. Blik op energiearmoede.*, S. Oosterlynck, P. Raeymaeckers, J. Coene, B. Delbeke, P. Debruyne, et T. Ghys, Red. Antwerpen : Universiteit Antwerpen - CRESC, 2016, pp. 125-141.
- [e] Federal Public Service Social security, « The evolution of the social situation and social protection in Belgium 2018 », 2018. [Online]. Disponible sur : https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/analysis-social-situation-and-protection-belgium-2018-en_2.pdf [Consulté le: 23-feb-2019].
- [f] Eurostat, Housing Deprivation, 2018. [Online]. Disponible sur : [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_statistics_on_income_and_living_conditions_\(EU-SILC\)_methodology_-_housing_deprivation](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_statistics_on_income_and_living_conditions_(EU-SILC)_methodology_-_housing_deprivation).
- [g] Ofwat, « Water today, water tomorrow. Affordable for all. How can we help those who struggle to pay their water bills ? » Ofwat, Birmingham, 2011.
- [h] SERV, « Rapport sociale aspecten waterbeleid ». SERV, Bruxelles, 2012.
- [i] B. Delbeke, S. Meyer, et J. Coene, « Baromètre de la Précarité énergétique 2017 ». Fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 2017.
- [j] I. Haenecour et H. Chaiboub, « Fonds Social de l'Eau. Rapport 2017 ». SPGE, Namur, 2018.
- [k] Vlaamse Milieumaatschappij, « Statistieken - Toepassing algemeen waterverkoopreglement - jaar 2017 ». Vlaamse Milieumaatschappij, Aalst, 2018.
- [l] Vivaqua, « Rapport d'Activités 2017 ». Vivaqua, Bruxelles, 2018.
- [m] Service public de Wallonie, « Peut-on interrompre ou suspendre votre fourniture d'eau ? », 2018. [Online]. Disponible sur : <http://socialsante.wallonie.be/surendettement/professionnel/?q=information-contrat-eau-acces>. [Consulté le : 27-jan-2018].
- [n] Vlaamse Milieumaatschappij, « Sociaal tarief », 2018. [Online]. Disponible sur : <https://www.vmm.be/water/water-factuur/sociaal-tarief>. [Consulté le : 28 jan 2018].
- [o] Vlaamse Milieumaatschappij, « Waterscan. Afsprakenkader drinkwatermaatschappijen en de overheid ». Vlaamse Milieumaatschappij, Aalst, p. 24, 2017.
- [p] Vlaamse Regering, « Bijsturing van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2015-2019 ». Vlaamse Regering, Brussel, 2017.
- [q] Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, « Une réforme du Fonds Sociale de l'Eau en faveur des ménages fragilisés », 2016. [Online]. Disponible sur : <http://gouvernement.cfwb.be/une-reforme-du-fonds-social-de-l-eau-en-faveur-des-menages-fragilises>. [Consulté le : 28 jan 2018].
- [r] C. Prevedello, M. Kryvobokov, E. Lemaire, et S. Pradella, « Étude sur les consommations résidentielles d'eau et d'énergie en Wallonie ». AquaWal / CEHD, Namur, 2015.

Annexe

Appel à projets Précarité hydrique 2015 - Projets sélectionnés

Projet	Organisation	Brève description
Allons à l'eau	Infirmiers de rue asbl	Diffuser des informations claires et correctes sur les infrastructures existantes à Bruxelles, où les personnes peuvent se procurer de l'eau potable et prendre une douche chaude.
L'école de l'habitat-H2O	Revert Asbl	Organiser 20 séances d'information sur l'utilisation rationnelle de l'eau à destination d'un public précarisé, afin qu'il prenne conscience de la nécessité d'économiser l'eau et pour l'informer à propos des aides financières existantes et du surendettement.
Écon'eau'mie	La Rue asbl	Un outil ludique visant à sensibiliser les personnes défavorisées à l'importance d'une consommation rationnelle de l'eau.
De l'eau en partage au bord de la Sambre et de la Biesme	SLSP Sambre et Biesme	Offrir un accompagnement individuel et collectif aux locataires des logements sociaux pour leur éviter des problèmes avec les compagnies des eaux.
Gérer les eaux précaires : un métier qui s'apprend	CPAS de Bruxelles	Organiser une campagne pour sensibiliser les personnes défavorisées à l'importance d'une politique de l'eau bien pensée et les aider ainsi à réduire leur consommation.
Eco Watchers Eau	Empreintes asbl	Mettre sur pied un projet pilote concernant la consommation rationnelle de l'eau et le tester auprès de deux catégories de la population : les résidents des campings et les personnes défavorisées vivant dans un logement traditionnel.
Lerend Netwerk Water en Armoede	Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw	Lancer un projet pilote « Réseau d'apprentissage Eau et Pauvreté » dans le but d'échanger des informations, des connaissances et des expériences pratiques de manière structurée.
Project Water en Armoede	Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw	Grâce à un service aux familles, cartographier la problématique de l'eau et militer pour des solutions structurelles, étudier les pratiques des différentes compagnies des eaux flamandes, organiser des échanges, effectuer des stages auprès de la Commission consultative locale de différents CPAS afin d'élaborer un code de bonnes pratiques, promouvoir les analyses hydriques auprès du groupe cible et formuler des recommandations politiques au Gouvernement flamand.
Vul de waterkoker niet volledig!	Welzijnshuis Roeselare - OCMW Roeselare	Étendre l'analyse énergétique à l'analyse hydrique au sein des groupes cibles défavorisés pour les sensibiliser à l'importance d'une consommation d'eau durable et à la prise de mesures permettant d'économiser l'eau.
Water : van schuld naar garantie	OCMW Genk	Élaborer un trajet hydrique et énergétique en procédant à une analyse hydrique de base et en évaluant la qualité de l'habitation et les éventuels problèmes techniques.

Appel à projets Précarité hydrique 2016 - Projets sélectionnés

Projet	Organisation	Brève description
Réduisons leur facture d'eau !	Le Logis Tournaisien	Organiser des séances d'information, des actions de sensibilisation et des ateliers sur le thème de la consommation rationnelle de l'eau.
Aqualis	Le Monde des Possibles	Organiser des séances d'information pour sensibiliser les demandeurs d'asile à une consommation rationnelle de l'eau, du gaz et de l'électricité, en prévision du moment où ils seront indépendants et à leur propre charge.
Mes installations sanitaires je gère - mes fuites, je limite - mon idex, aucun prétexte !	SLSP Sambre et Biesme	Accompagner les locataires sociaux dans la gestion de leurs installations sanitaires afin de limiter leur consommation et leurs coûts et rédiger avec eux un guide de conseils destiné à d'autres locataires.
Précarité hydrique en région bruxelloise	Fédération des services sociaux - CASE	Créer des outils préventifs pédagogiques et formuler des recommandations pour lutter contre la précarité hydrique des familles défavorisées.
Expositie : Het water stroomt, maar hoe ?	CPAS de Bruxelles	Réaliser une exposition mobile pour sensibiliser les usagers du CPAS à une consommation rationnelle de l'eau.
Des bornes aux fontaines d'eau	Infirmiers de rue	Cartographier les endroits à Bruxelles où de l'eau potable est mise librement à disposition.
Économies d'eau : les fuites chez moi, je maîtrise	CAFA asbl	Organiser des ateliers de réparation de fuites d'eau pour permettre aux apprenants de repérer et de solutionner les problèmes concernant les robinets et les conduites.
Développement d'outils pédagogiques expérientiels de sensibilisation à la lutte contre la précarité hydrique,	Empreintes asbl	Créer des outils pédagogiques expérientiels de sensibilisation à la lutte contre la précarité hydrique à l'intention des personnes défavorisées accompagnées par des professionnels.
Opsporen en herstellen van waterlekken bij kwetsbare gezinnen	OCMW Antwerpen	Repérer et réparer les fuites d'eau dans les familles défavorisées.
Maak waterarmoede bespreekbaar : van kraan tot factuur !	HACOSI CVBA	Organiser une campagne visant à informer les personnes défavorisées sur une consommation rationnelle de l'eau, les analyses hydriques et les aides financières existantes, leur permettre ainsi de réduire leur consommation d'eau et leurs dettes.
Een lagere waterfactuur voor kwetsbare huurders	OCMW Halle	Grâce à des conseils, des visites à domicile et des investissements dans des mesures visant à économiser l'eau, accompagner pendant un mois les locataires en difficulté financière pour les aider à réduire leur facture d'eau.

Colophon

Titre De l'eau pour tous ! État des lieux de la précarité hydrique en Belgique - 2019

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel:

Water voor iedereen ! Situatieschets van waterarmoede in België - 2019

Une édition de la Fondation Roi Baudouin

Rue Brederode 21 - 1000 Bruxelles

Auteur David Van Vooren (REDON)

Coordination pour Françoise Pissart, directrice

la Fondation Roi Caroline George, coordinatrice de projet

Baudouin Zyrine Llanes, project & knowledge manager

Mise en page Kaligram

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site www.kbs-frb.be

Dépôt légal D/2848/2019/05

Numéro de commande 3635

Mars 2019

Avec le soutien de la Loterie Nationale