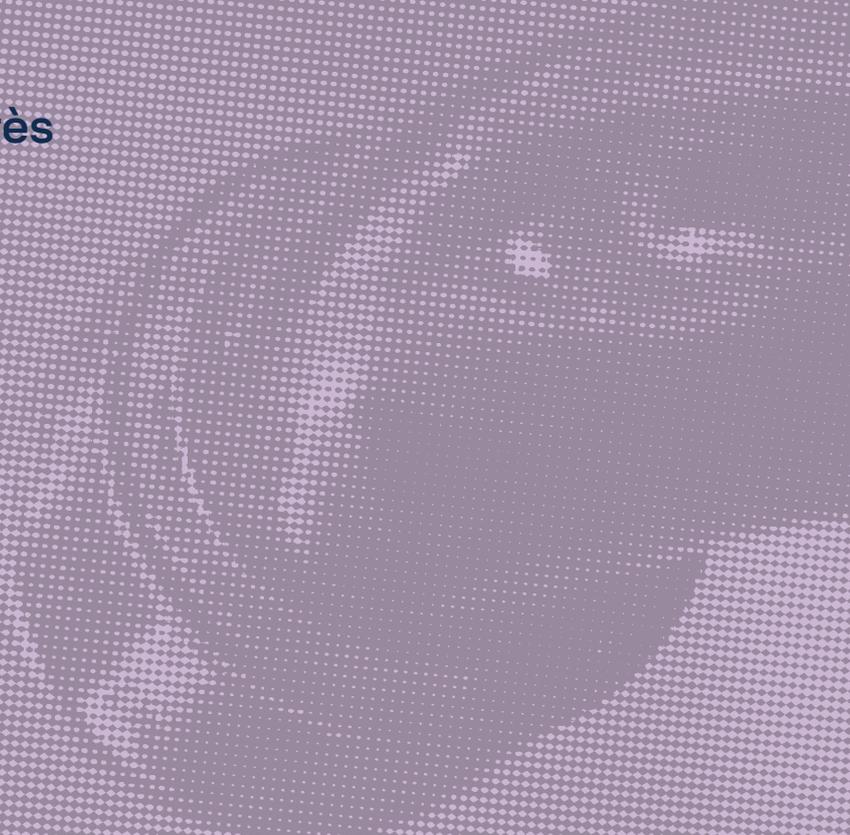


# La Précarité Hydrique en Région Bruxelles Capitale

méthos

Une étude qualitative auprès  
des ménages en situation  
de précarité hydrique.



*“L'eau c'est très cher, mon dieu! Quand j'ai vu arriver cette facture, j'étais en panique, je suis restée une semaine sans dormir. Je ne pouvais pas la payer.”*

Violetta<sup>1</sup>, 28 ans, Bruxelles Centre

## **Note introductive - « La précarité hydrique »**

Cette étude part de la définition de la précarité hydrique établie dans la Résolution Parlementaire du 30 avril 2019. Selon cette dernière, la précarité hydrique désigne « des personnes qui font face à des difficultés de paiement de leur facture d'eau et se retrouvent, le cas échéant, privées d'un accès à l'eau ». Elle se distingue de la vulnérabilité hydrique qui désigne la difficulté d'accès à l'eau potable. Le phénomène de précarité hydrique, marginal jusqu'au début des années 2000, a considérablement augmenté ces dernières années en région Bruxelles Capitale avec un nombre toujours croissant de coupures d'eau ( 98 en 2009 et 1200 en 2018).

---

<sup>1</sup> Tous les prénoms ont été modifiés

<b>Contexte et objectifs</b>	4
<b>Méthodologie</b>	6
<b>1 Le contexte de la précarité</b>	9
<b>2 L'imaginaire de l'eau</b>	20
<b>3 Les factures d'eau dans la hiérarchie des dépenses</b>	26
<b>4 Comment sortir de la précarité hydrique ?</b>	37
<b>5 Des situations de vie variées face à la PH</b>	63

# Contexte & objectifs

L'augmentation des coupures d'eau depuis les années 2000 a attiré l'attention des pouvoirs publics, du gouvernement et du parlement sur le phénomène de la précarité hydrique. Dans la résolution du 30 avril 2019, le Parlement a rappelé le droit fondamental établi d'accès à l'eau et l'atteinte que constitue sa privation. Cette résolution a renforcé la nécessité d'arriver à des mesures d'amélioration du phénomène de la précarité hydrique. Une série d'actions à mener sur le court et moyen terme ont été identifiées, dont la présente étude qualitative sur la réalité de la précarité hydrique. Un groupe de travail a également été créé, piloté par un acteur public, regroupant Vivaqua et les acteurs de lutte contre la pauvreté, l'endettement et la précarité hydrique, afin de mettre en pratique les mesures identifiées.

Plusieurs études ont été réalisées ces dernières années sur le phénomène. Une enquête menée en 2018 par Social Énergie<sup>1</sup>, avait par exemple recueilli et analysé 18 témoignages de personnes en situation de précarité hydrique. La diversité des trajectoires et profils des personnes concernées par le phénomène avait été relevée, ainsi que la complexité du phénomène de précarité hydrique, aux dimensions non seulement économiques, mais aussi techniques et administratives. La présente enquête poursuit ce travail pour mieux comprendre la réalité de la précarité hydrique vécue par ceux qui en souffrent : qui sont-ils ? Comment sont-ils arrivés dans une situation de difficulté de paiement des factures d'eau ?

---

<sup>1</sup>Accès à l'eau, un droit pour tous ? Paroles de naufragés, mars 2018, Social Energie et FdSS

Une synthèse de la littérature existante réalisée par Sia Partners en préalable de cette étude a en outre pointé certains angles morts qui persistent dans la compréhension du phénomène : comment expliquer le non-recours à l'aide sociale d'une grande partie des personnes en situation de précarité hydrique ? Le risque de la coupure est-il perçu et compris étant donné la pluralité des acteurs impliqués (vivaqua, recouvrement, juge de paix etc.) ? Dans quelle mesure le système de facturation impacte-t-il la capacité à payer ses factures d'eau ? Les choix de priorisation des factures par les ménages permettent-ils de mieux saisir le rapport à la facture d'eau ? Quel est l'impact réel de la menace de coupure dans cette priorisation ?

Les objectifs de cette étude sont donc de mieux comprendre la réalité de la précarité hydrique vécue par les personnes qui en souffrent en RBC ; d'apporter une vision d'ensemble des problèmes dans lesquels sont prises les personnes en situation de précarité hydrique ; d'apporter une vision des parcours et de l'expérience des personnes en situation de précarité hydrique ; et de mieux saisir les raisons du non-recours.

# Méthodologie

*Phase 1* – En vue de nourrir et préciser les questionnements auprès des ménages, 5 entretiens préparatoires ont été menés avec des acteurs de terrain et professionnels en contact direct avec des ménages confrontés à la précarité hydrique: assistants sociaux de différents CPAS, et conseillers d'une ASBL d'aide au logement.

*Phase 2* – Étude ethnographique menée auprès de 20 ménages bruxellois ayant exprimé des difficultés à faire face à leurs factures d'eau. Les entretiens se sont tenus le plus souvent à domicile, le cas échéant en ligne, entre le 12 avril et 5 juillet 2021. Chaque entretien a duré entre 1h30 et 2h, et a été conduit sur la base d'un guide d'entretien semi directif.

*Phase 3* – L'ensemble des entretiens a fait l'objet de prise de notes, d'un enregistrement audio et documentation visuelle (photos, schémas). L'ensemble du corpus a été analysé de manière à identifier les thèmes principaux et communs et à les présenter dans ce rapport.

L'étude qualitative ne vise pas la représentativité mais la compréhension en profondeur de la diversité des situations et phénomènes connus.

## Lexique

*La recherche qualitative* cherche à comprendre en profondeur un phénomène, par le biais d'entretiens et d'observation de pratiques. L'étude qualitative ne vise pas la représentativité mais à couvrir une diversité de situations et de phénomènes.

*L'ethnographie* est une méthode de travail dont l'objet est la description et l'analyse in-situ de populations déterminées.

Un échantillon est considéré suffisant lorsqu'on obtient une *saturation des données*, c'est à dire lorsqu'un nouvel apport de matériau brut (ex. un entretien supplémentaire) n'amène plus de nouvelle dimension ou relation dans l'analyse et les enseignements.

## Profil des participants

	age	facturation	sit. professionnelle	sit. familiale	état logement	commune
F	61	charges du loyer	pensionnée	seule avec 2 enf. et 2 petits enf	bon état	Watermael-Boisfort
F	45	facture Vivaqua	allocataire CPAS	seule avec 1 enfant	mauvais état	Laeken
F	29	charges du loyer	congé maternité (CDI)	seule avec 1 enfant	mauvais état	Forest
F	47	facture Vivaqua	chômage	seule avec 1 enfant	mauvais état	Schaerbeek
F	42	charges du loyer	chômage	célibataire	mauvais état	Evere
H	35	facture Vivaqua	CDI	en couple avec 3 enfants	bon état	Evere
F	47	facture Vivaqua	allocataire CPAS	vit chez un conjoint, 5 enfants	mauvais état	Jette
F	52	facture Vivaqua	mi-temps/ar. maladie	en concubinage	bon état	Bxl centre
F	27	charges du loyer	chômage covid	en couple	bon état	Saint-Gilles
F	31	facture Vivaqua	CDI	célibataire	bon état (fuite)	Bxl centre
F	54	facture Vivaqua	chômage	en couple	bon état	Laeken
H	29	charges du loyer	chômage	seule avec 2 enfants	bon état	Bxl centre
F	47	facture Vivaqua	chômage	en couple avec 2 enfants	bon état	Laeken
H	37	facture Vivaqua	chômage	seule avec 4 enfants	bon état	Laeken
F	29	facture Vivaqua	chômage	seule avec 3 enfants	mauvais état	Laeken
H	24	facture Vivaqua	chômage	célibataire	bon état	Laeken
F	35	facture Vivaqua	chômage	seule avec 4 enfants	bon état(fuite)	Heembeek
F	50	facture Vivaqua	CDI/arrêt maladie	célibataire	bon état	Bxl centre
H	58	facture Vivaqua	chômage	seul avec 4 enf. en alternance	mauvais état	Bxl centre
F	40	facture Vivaqua	CDI	seule avec 1 enfant	bon état	Bxl centre

Les participants à l'étude sont principalement locataires (1 seul propriétaire); et principalement des personnes payant des factures Vivaqua. Ils couvrent différentes classes sociales (principalement inférieure et moyenne), différents niveaux d'éducation et une diversité de communes (Watermael-Boisfort, Laeken, Forest, Schaerbeek, Evere, Jette, Bruxelles Centre, Saint-Gilles). Une majorité de participants vivent d'allocations sociales, mais une partie est active. Un participant sur deux avait des problèmes chroniques de santé. Un participant sur deux vivait dans un logement vétuste ou comportant des fuites.

### Limites de l'échantillon

Il a été difficile de recruter des personnes en situation de précarité hydrique ayant des compteurs collectifs. La présente étude se concentre donc sur des personnes disposant de compteurs individuels, et payant leurs factures soit directement à Vivaqua, soit via des charges et un décompte au syndic ou au propriétaire. L'échantillon comporte également peu de personnes âgées.



# 1. Le contexte de la précarité

La précarité hydrique atteint des ménages confrontés à des difficultés qui ne concernent pas uniquement l'eau.

Les causes de la précarité hydrique s'inscrivent dans un contexte de difficultés plus globales. Dans de nombreux cas, les ménages font face à plusieurs problèmes qui se conjuguent et se renforcent les uns les autres : des difficultés financières, des problèmes relationnels au sein de leur famille ou de leur entourage, des problèmes de santé, des logements en mauvais état. L'eau n'est qu'une partie du problème.

## De façon générale, des difficultés financières

Les ménages en situation de précarité hydrique que nous avons rencontrés sont d'abord en situation de précarité financière. Tous ont des problèmes d'argent et – selon des degrés divers – n'arrivent pas à faire face à leurs dépenses. Hors de l'emploi, avec de faibles revenus issus d'allocations (pension, chômage, mutuelle, CPAS) ou même actifs, ils font face à des charges et des dépenses qu'ils n'arrivent pas à assumer : liées à la famille, au logement, à la santé, ou à des dettes passées. Ils ne peuvent donc pas tout payer et doivent faire des choix. Plusieurs expriment le sentiment d'avoir « la corde au cou », d'autres racontent avoir déjà manqué de nourriture, plusieurs disent l'impossibilité de s'acheter quoi que ce soit pour eux-même (vêtement notamment).

*“J'ai la corde au cou, c'est très serré par rapport à tout ce que je dois payer.”*

Yassine, 35 ans, Evere

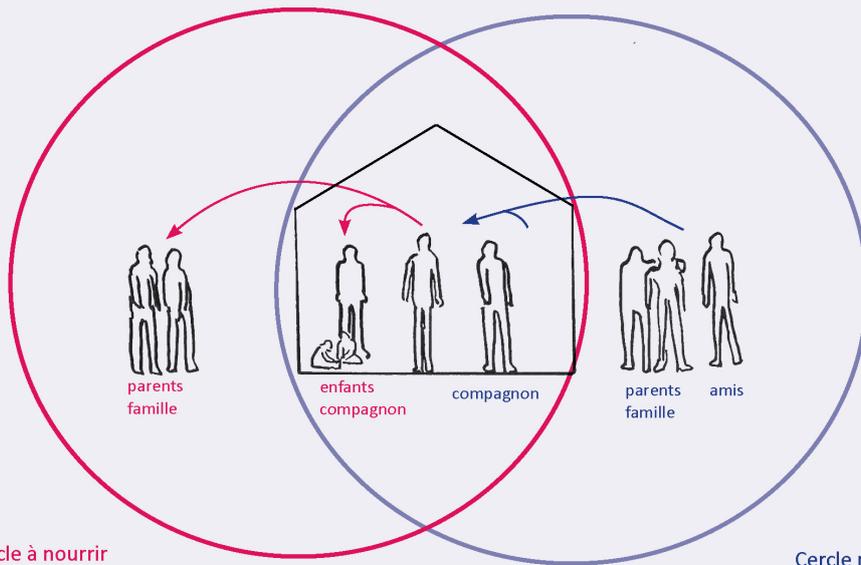
*“Aujourd'hui, je ne peux rien me permettre. Je ne cuisine pas beaucoup, je fais attention à tout.”*

Sarah, 31 ans, Bruxelles centre

*“Les derniers temps, il me reste rien du tout. J'achète rien, juste la nourriture, payer les factures.”*

Elena, 50 ans, Bruxelles centre

Ces déséquilibres financiers découlent de liens de dépendances qui peuvent s'étendre au-delà du cercle domestique. Certaines personnes déjà en difficulté se sentent responsables de parents ou de proches au-delà de leur ménage et assument pour eux certains frais. A l'inverse, l'entourage, parents ou amis, peut venir en aide financièrement. Au sein du foyer, les charges sont assumées par un ou quelques individus, alors qu'elles sont générées par tous les habitants du foyer : enfants, parents, amis, animaux de compagnie.. Chaque ménage s'inscrit au croisement d'un « cercle à nourrir » et d'un « cercle nourricier », dont les dimensions varient selon les périodes et conditionnent la capacité des ménages à maintenir un équilibre financier positif.



Cercle à nourrir

Les dépenses peuvent s'étendre à des parents ou proches en dehors du foyer, dont les personnes déjà en difficulté se sentent responsables.

Cercle nourricier

Au-delà du foyer domestique, certains trouvent de l'aide dans leur entourage, parents ou amis

### **Anissa, 45 ans, Laeken**

#### **Endettée pour ses proches**

Il y a 20 ans, Anissa fuit la Hollande où elle vivait avec ses parents qui la maltrahaient (son père la violait et sa mère l'envoyait faire des ménages à sa place). Elle s'installe à Bruxelles. Enchaînant les jobs intérimaires, elle continue à prendre soin de ses petits demi-frère et soeur en s'endettant pour eux: lorsque son frère tente de se suicider en 2013, elle emprunte 8000€ pour l'aider à se remettre sur pied. En 2016, après avoir payé la garantie locative de sa demi-sœur malgré son surendettement, elle réalise qu'elle n'a plus de quoi s'acheter à manger (il lui reste 7€ pour 10 jours). Une connaissance accepte de lui prêter 50€ « car si tu n'as rien à manger, tu as peur ». Elle assume aujourd'hui seule la charge de son fils de 8 ans. Ni son frère ni sa sœur ne lui ont remboursé les sommes empruntées pour eux.

### **Amélie, 29 ans, Forest**

#### **Aidée par la belle-famille**

Educatrice spécialisée, Amélie avait emménagé dans son nouvel appartement avec son ex-compagnon quand ils étaient encore étudiants et avaient de faibles revenus d'appoint. L'année suivant leur arrivée, ils reçoivent un décompte de charges de 400€. N'ayant pas de quoi payer, c'est finalement le père de son ami qui paiera pour éviter les problèmes avec leur propriétaire. Amélie avait également emprunté de l'argent à une amie pour investir dans l'électroménager de l'appartement. Aujourd'hui séparée de son compagnon et jeune mère, Amélie est plus isolée face à ses difficultés financières.

---

## Des problèmes relationnels entremêlés aux difficultés financières

Les différents cercles dont dépend l'équilibre budgétaire du foyer pointent la dimension relationnelle sous-jacente à l'état financier d'un ménage. Les individus vivent dans un tissu humain où les sentiments de responsabilité et de solidarité génèrent des flux entrants ou sortants d'argent. Ces échanges financiers s'inscrivent dans des relations informelles sans règle explicite et peuvent mener à des abus ou divers malentendus. Dans plusieurs cas rencontrés, les problèmes financiers avaient pour origine des problèmes relationnels ou étaient aggravés par eux.

Au sein du foyer – à l'intérieur du couple ou dans le rapport parent-enfant – les responsabilités vis-à-vis des dépenses

communes ne sont pas toujours l'objet d'ententes. Les tensions ou l'absence de communication peuvent amener à des courriers qui ne sont pas transmis, voire cachés ; des dépenses ou des prêts sans concertation ; des silences autour de difficultés de paiements ; ou encore de la négligence dans la gestion lorsque l'un ou l'autre du foyer tarde à faire des démarches qui sont nécessaires.

Certains ménages accueillent ou ont accueilli des proches, parents ou amis, pour les « dépanner » dans une période souvent déjà difficile. Ce nouvel occupant temporaire génère des charges supplémentaires, notamment de nourriture et d'énergie. Dans les cas rencontrés, il était difficile pour les personnes en charge du foyer de demander une contribution équivalente aux dépenses, même quand la situation se prolongeait, par solidarité familiale ou amicale ou à cause de mauvaises relations.

---

### **Catherine, 61 ans, Watermeal-Boisfort** **Plusieurs générations sous le même toit.**

Catherine est pensionnée depuis 4 ans. Sa fille (et ses deux enfants) vit avec elle depuis trois ans et contribue aux dépenses du foyer. Malgré le désaccord de Catherine, son fils habite également depuis deux ans dans son salon en attendant de trouver un logement. Le petit-fils de Catherine rejoint également son père dans l'appartement un weekend sur deux. Depuis leur arrivée, le ménage est toujours déficitaire au moment du décompte des charges, ce qui n'était pas le cas auparavant. Catherine a dû se battre pour que son fils accepte de payer une partie du loyer et du décompte des charges, mais il ne participe toujours pas aux dépenses quotidiennes (nourritures, lessives, etc.).

## **Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre**

### **Fuire une situation de couple oppressante**

Sarah tombe amoureuse et se marie à 20 ans; dans le couple, elle est la seule qui travaille, enchaînant les petits boulots. « J'ai toujours essayé de m'en sortir, de trouver quelque chose à faire ». Elle décroche finalement une offre d'emploi dans l'administration publique qui se transforme en CDI. Son compagnon vit grâce à ses revenus. « C'est moi qui payait tout, j'ai décidé d'arrêter, ce n'était pas une vie. » Il refuse le divorce et la menace. Surmontant sa peur, elle entame en 2019 une longue procédure de divorce entièrement à ses frais. Il continue à lui rendre visite. « Il empruntait de l'argent à droite à gauche. Il prenait ma carte. J'allais faire les courses. J'arrivais pas à payer le loyer, c'était très difficile ». Elle reçoit une lettre d'expulsion et est convoquée au tribunal. C'est dans cette période confuse et difficile de recherche d'émancipation qu'elle reçoit une première facture annuelle Vivaqua qu'elle ne peut pas payer.

## **Riad, 48 ans, Laeken**

### **Pensions alimentaires qui mènent au surendettement**

Riad divorce il y a 10 ans. Il avait repris ses études quelques années auparavant pour travailler dans des bureaux d'étude de projet de bâtiment et avait tout de suite obtenu un CDI. 3 ans après leur séparation, son ex-femme lui réclame des pensions alimentaires qu'il n'avait jamais versés, car il participait encore aux achats pour les enfants. Les huissiers prélèvent directement sur son salaire ou son chômage depuis 2013, le mettant une première fois à la rue et l'entraînant dans une boucle de surendettement. Son ex-femme refuse tout arrangement. Remarié depuis 2015, il a deux jeunes enfants et est responsable de toute la famille. Il a perdu son CDI en septembre 2020 et son chômage est entièrement prélevé. Il redoute l'expulsion s'il ne trouve pas rapidement un nouveau travail.

---

Si, dans le cas de Sarah (voir récit), la séparation permet de se décharger d'un poids financier important, les séparations ont un lourd impact pour d'autres, et peuvent être à l'origine d'un début de précarité. La totalité des charges et des coûts reposent tout à coup sur une seule personne, qui n'est pas toujours en mesure de les assumer (payer l'intégralité du loyer par exemple).

*“Avant le loyer c'était moitié moitié. Du coup on parle quand même d'une différence de 400€ plus d'autres choses qui étaient divisées en deux.”*

Amélie, 29 ans, Forest

*“C'est mon mari qui s'occupait de tout, des factures, des paiements, etc. Je n'avais aucune idée de ce que coûtaient les choses (...) c'est certainement aussi une question de mauvaise gestion.”*

Marie, 47 ans, Jette

Par ailleurs, la gestion et le suivi des factures peuvent représenter une difficulté supplémentaire pour des personnes qui n'assumaient pas cette tâche lorsqu'elles étaient en couple (assumées par les conjoints). Elles découvrent au fur et à mesure les coûts de leurs consommations, les documents à compléter, etc. Cet apprentissage prend du temps et certaines personnes considèrent qu'elles ont une « mauvaise gestion ».

Enfin, dans plusieurs cas rencontrés, les familles sont décomposées : il revient alors à la personne restée seule de payer

une pension alimentaire. En cas de mésentente avec l'ex-conjoint (comme dans le cas de Riad, voir récit) les huissiers ont le droit de prélever directement le montant de la pension sur le revenu, salaire ou chômage, sans tenir compte de la situation économique de la personne. Si aucun arrangement n'est possible, la personne seule, devant faire face à ses autres responsabilités financières, risque surendettement et expulsion.

*“Je devais faire face à toutes ces factures, des démarches administratives. Je savais pas comment on fait pour compléter ces trucs. Je devais tout apprendre. C'est à ce moment que j'ai découvert des factures [impayées].”*

Lyly, 35 ans, Heembeek

## Des problèmes de santé au coeur de situations précaires

Une autre cause de précarité chez les personnes rencontrées vient de problèmes de santé : ces problèmes les touchent personnellement ou ils touchent des proches dont ils se sentent responsables. Ils s'ajoutent à des difficultés préexistantes, ou bien sont la cause de premières difficultés. Les problèmes de santé ont la particularité d'intervenir de façon imprévue et parfois cumulative (par exemple, des problèmes physiques liés à des problèmes psychologiques). Ils

---

<sup>1</sup> Sans qu'un critère de santé n'ait été défini au moment du recrutement, une personne sur deux rencontrées lors de l'étude avait des problèmes de santé chronique. L'organisation du terrain a même été rendue difficile du fait de ces problèmes : besoin de se rendre à l'hôpital ou chez le médecin en urgence, pour soi ou ses enfants, fatigue occasionnée par ces problèmes.

gènèrent d'un coup des dépenses importantes, multiples et récurrentes lorsqu'il s'agit de maladies chroniques: frais d'hôpitaux, de médicaments, de visites chez différents médecins<sup>1</sup>. Ces dépenses tendent à croître avec l'âge. Elles sont difficiles à assumer pour les personnes qui avaient déjà de faibles revenus.

Dans les cas les plus graves, les problèmes de santé provoquent des changements importants dans le quotidien, empêchant de travailler ou causant d'importantes pertes de revenus: certains sont dans l'incapacité totale d'exercer, d'autres doivent réduire considérablement leur temps de travail. Ces personnes doivent faire face au double effet des frais de santé importants et des revenus réduits. Auparavant actives et indépendantes, elles tombent dans une situation de précarité inédite.

Les charges de santé ont la particularité d'être souvent gérées de façon individuelle et parfois confidentielle: les personnes rencontrées ne demandaient pas d'aide à leur entourage. En conséquence, les dépenses de santé passent souvent au second plan des priorités dans la hiérarchie des dépenses des ménages: soit ils en retardent le paiement, soit ils déclinent les soins, risquant par la même d'aggraver leur santé. Précarité financière et problème de santé s'auto-alimentent dans un cercle vicieux, dans le cas par exemple de personnes fragiles physiquement qui vivent dans des logements insalubres, avec des problèmes d'humidité ou un manque d'isolation.

---

### **Nora, 30 ans, Laeken**

Nora a arrêté de travailler à la naissance de sa troisième fille asthmatique. Les rendez-vous à l'hôpital se succédaient et elle devait également s'occuper de ses 2 premiers enfants. Les frais de santé liés à l'asthme ont rapidement débordé son budget disponible. Devant l'impossibilité d'y faire face, elle a eu droit à une carte santé auprès du CPAS.

### **Carole, 45 ans, Schaerbeek**

Carole a une maladie chronique diagnostiquée depuis 3 ans et ses dépenses médicales ont considérablement augmenté. Quand elle perd son CDI en janvier 2021, elle ne sait plus comment faire face à ses frais de traitement habituels (des factures d'hôpital récurrentes de plusieurs centaines d'euros, des séances chez le kinésithérapeute). Le temps de régulariser sa mutuelle conformément au chômage, elle annule ses rendez-vous médicaux. Cela génère cependant de nouveaux frais: environ 100€ par mois « de ma poche » pour des médicaments antidouleurs, dont elle ne peut obtenir le remboursement.

### **Nora, 30 ans, Laeken**

Nora vit avec ses filles dans un logement qu'elle a trouvé sur le site de petites annonces seconde main après avoir été expulsée de son précédent logement et avoir vécu un temps chez ses parents. Le logement est en très mauvais état: fuite dans la salle de bain, chaudière défectueuse (ouvrir la vanne pour avoir de l'eau chaude) générant une consommation très importante, infiltration du toit, murs froids car non isolés « donc je dois tout le temps chauffer (...) ». « On vit au milieu des moisissures, avec ma fille qui est asthmatique ». Le propriétaire ne répare pas ou fait le minimum. Nora se dit qu'elle ne trouverait pas un autre logement, car les propriétaires demandent en général une garantie, fiche de salaire, etc. ce qu'elle n'a pas. Elle a l'impression que son propriétaire en profite. « Il me loue cet appartement qui est un taudis et lui habite dans un logement neuf avec l'argent de mon loyer. »

---

## Des logements en mauvais état empirent les situations de précarité

Certains ménages rencontrés sont installés depuis longtemps dans des logements vétustes et défectueux : des logements qui pour beaucoup auraient dû être temporaires mais dont ils ne sont jamais partis, leur situation économique ne s'étant pas améliorée. Les logements en mauvais état font consommer plus d'énergie (faible isolation thermique, chauffage déficient, fuites d'eau, système électrique défectueux, etc.) et augmentent les charges qui reposent sur les locataires. Dans de nombreux cas également, ces conditions déplorables affectent grandement leur vie au quotidien : moisissures, coupures d'électricité, dégâts des eaux, mauvais châssis et faible isolation thermique, chauffage

déficient, etc. Les locataires en situation de précarité se retrouvent pourtant *bloqués* dans ces logements. Le montant des loyers augmente à Bruxelles et les conditions imposées par les propriétaires (garanties locatives, fiches de salaires) ne leur permettent pas de déménager. Ils sont en position de faiblesse pour obtenir de leurs propriétaires des travaux de bonne qualité, se censurant parfois pour ne pas risquer de perdre le logement.

*“Mon voisin Abdel qui côtoie [la propriétaire] m'a fait comprendre qu'il fallait pas l'embêter avec [les problèmes techniques] parce qu'elle aurait tendance à dire : alala, faut que je vende ! Donc on est tous un peu solidaires dans l'immeuble et on sait qu'il faut pas trop lui demander grand-chose.”*

Stéphanie, 42 ans, Evere

---

### Marguerite, 27 ans, Saint Gilles

#### Perte d'emploi et précarité soudaine

Marguerite travaille dans l'horeca depuis qu'elle a 18 ans. Elle allait devenir responsable de restaurant et s'était installée il y a un an et demi avec son compagnon dans un appartement confortable (1000€ de loyer). Le covid l'a mise au chômage dès mars 2020. Malgré de multiples relances, elle doit attendre 6 mois avant le premier versement de ses premières allocations et découvre alors qu'elle n'a pas droit à un chômage à temps-plein : elle reçoit 300€/mois. Elle épuise alors ses économies puis le compte épargne-logement que ses parents lui avait dédié. Marguerite n'est pas éligible aux aides sociales car son conjoint perçoit un salaire, mais celui-ci ne suffit pas à couvrir leurs dépenses : ils peinent à payer le loyer tous les mois et retardent le paiement de certaines factures.

## L'impact de la crise sanitaire

La crise sanitaire a aggravé la situation des personnes en situation de précarité. Dans certains cas, la crise a plongé des ménages dans une situation nouvelle de pauvreté qu'ils n'avait pas connue auparavant, pour d'autres leur situation s'est vue encore davantage fragilisée.

Le marché du travail a été ralenti et les possibilités de trouver un emploi pour les personnes au chômage ont diminué dans la plupart des secteurs. Certaines personnes rencontrées, qui travaillaient dans les secteurs de l'horeca et de l'éducation notamment, ont dû arrêter d'exercer et leurs revenus ont diminué brutalement pour une durée imprévisible.

Le confinement a parallèlement entraîné une augmentation des dépenses liées à l'habitat et à l'énergie : électricité,

chauffage, climatisation, etc. Les factures d'énergie ont augmenté en fonction. Certaines personnes rencontrées ont subi des retards dans le versement de leurs allocations, chômage notamment et ont dû vivre sans revenu pendant plusieurs mois, dans un état d'incertitude difficile à supporter psychologiquement. D'autres ménages ont pu subir le retard d'envoi de factures, recevant par exemple les factures 2019 en même temps que celles de 2020.

*“Je travaille pour l'interim, je demande à des amis : rien, pas de travail. A cause du Corona, il est mort.”*

Boubakar, 58 ans, Bruxelles Centre

*“Il y a beaucoup de gens qui sont au chômage, ce n'est pas que moi seule. [les interims] ils me répondent même pas ; je pense qu'ils sont débordés.”*

Lyly, 35 ans, Heembeek

La précarité hydrique s'inscrit donc dans une précarité plus globale. Les problèmes sont souvent cumulatifs et s'entretiennent les uns les autres. La précarité financière provoque des problèmes de logement, de santé, ou d'entente relationnelle, autant qu'elle est aggravée par eux. Lorsque le problème de paiement des factures d'eau se pose, il s'ajoute à une précarité où le souci principal n'est pas celui des factures d'eau : savoir payer son loyer, préserver sa santé, sortir d'une relation conflictuelle dans le foyer, retrouver un emploi, trouver un autre logement, etc.

## 2. L'imaginaire de l'eau

L'eau est une ressource dont on ne s' imagine pas pouvoir être privé. Elle véhicule un imaginaire spécifique, qui se distingue de l' imaginaire des autres flux énergétiques – électricité, gaz et télécom.

## Une ressource de la terre et un droit fondamental

Dans l'imaginaire des personnes rencontrées, l'eau est perçue comme une ressource. La consommation d'eau dans le foyer est associée à cette eau qui existe déjà naturellement. Aucun ne parle de son traitement, ni de ses infrastructures. L'eau se rapproche ainsi de l'imaginaire du logement, du toit, comme élément minimal pour vivre et qui ne nécessite pas de nouvelle production. Le fait que son coût puisse être confondu avec le loyer dans ses charges, participe de ce rapprochement.

En même temps, puisque c'est un don de la terre (un don de dieu pour les personnes religieuses), l'eau est une ressource à ne pas gâcher. Certains expriment directement une conscience de la valeur de l'eau, conscience également perceptible au travers de divers gestes d'attention : couper le robinet dès que possible pendant la vaisselle, ne pas passer trop de temps sous la douche, utiliser le bon bouton aux toilettes, réutiliser l'eau usée pour arroser les plantes, etc. C'est aussi un sujet d'éducation lorsque les enfants sont pris en faute (faute de laisser couler l'eau du robinet inutilement ou de passer trop de temps sous la douche). Il s'agit de prendre garde à une ressource précieuse, particulièrement pour la culture musulmane ou pour d'autres cultures dans lesquelles l'accès à l'eau peut faire défaut à de nombreuses personnes.

Cette attention liée à l'usage diffère d'une attention portée au suivi d'une consommation via un compteur et des chiffres : aucune personne rencontrée dans l'enquête n'avait l'habitude de surveiller son compteur d'eau (voire même de s'inquiéter de savoir où il se situait dans le logement) avant d'avoir rencontré des problèmes de factures d'eau. Ce n'est pas le cas d'autres flux, comme la consommation internet par exemple que certaines personnes suivent sur une application mobile, veillant à ne pas dépasser des forfaits..

Pour beaucoup, l'eau semble chère notamment lorsqu'elle est payée à partir d'une facture dédiée, et d'autant plus pour des personnes venant de pays où l'accès à l'eau est gratuit. L'eau s'oppose aux autres charges énergétiques - électricité, gaz - dont le coût paraît mieux accepté car plus facilement associé à des questions de confort (utilisation de la climatisation ou de la lumière pour les enfants la nuit, de la télé, etc) alors que l'usage de l'eau est une nécessité.

L'eau se distingue des autres énergies par son caractère vital, qui est rappelé à plusieurs reprises par les enquêtés : il est impossible de vivre sans eau. « L'eau c'est la vie » dit par exemple Jacob, de Laeken. Il y a derrière cette affirmation l'exigence d'une justice sociale : l'accès à l'eau est considéré comme un droit fondamental. Il existe un « usage normal » de l'eau lié à l'hygiène qui est un droit : prendre des « douches normales » et quotidiennes, faire la vaisselle (souvent à la main dans

les cas rencontrés), laver le linge à la machine... Une mère de famille était par exemple choquée par la suggestion du CPAS d'utiliser des bassines pour se laver (elle et ses enfants) afin de diminuer leur consommation.

Directement liée à ces perceptions, la menace de coupure provoque de la peur et du stress: l'eau est, comme le domicile, une condition minimale de vie à assurer et dont les personnes se sentent responsables vis-à-vis de leur famille, de leurs enfants notamment.

*“J’ai eu ça: coupure d’eau.  
Comment je vais faire? ça m’a  
choquée [l’idée] de pouvoir me  
retrouver sans eau!”*

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

## L'impossible coupure

Du fait de cet imaginaire, l'eau est une ressource dont on ne s' imagine pas pouvoir être privée. La possibilité de la coupure n'était envisagée par personne. Lorsque la menace de coupure est annoncée par le courrier de Vivaqua ou par le CPAS, ou que la coupure est effective, c'est toujours une surprise. La question de « comment faire » surgit alors avec angoisse.

Dans l'imaginaire des ménages, les difficultés de paiement des factures d'eau ne sont pas reliées à un risque potentiel de ne plus avoir accès à l'eau. En comparaison, ce n'est pas le cas du loyer par exemple qui est directement connecté dans les esprits au risque d'expulsion en cas de non paiement; ni des factures d'électricité ou de télécom, pour lesquelles les personnes rencontrées savent que les coupures peuvent intervenir et dont elles ont parfois déjà fait l'expérience.

---

### Marie, 47 ans, Jette

#### Un choc en hiver avec mes 4 enfants

En situation de surendettement, Marie avait pris l'habitude d'ignorer ses factures d'eau et les relances associées. Un soir d'hiver, elle rentre chez elle avec ses 4 enfants à 19h et tout avait été coupé, plus de lumière, plus d'eau. C'est un choc qu'elle n'oubliera jamais, dit-elle. Ils se sont lavés chez le voisin pendant 3 semaines ensuite.

“Ça doit être interdit de couper l'eau! Je sais pas moi! L'eau c'est à la terre, c'est à la planète, c'est pas à un être humain ou à une société.”

Sarah, 31 ans, Laeken

“Ils disent que je gaspille plus mais (...) je laisse pas couler pour rien! Dans d'autres pays, on a pas toujours la possibilité d'avoir de l'eau: je gaspille pas!”

Elena, 50 ans, Bruxelles Centre

“Et puis on est musulman: comme notre religion nous dit, on peut pas utiliser de l'eau n'importe comment, le gaspillage c'est n'importe quoi. (...) Faut pas laisser l'eau couler trop longtemps.”

Aïcha, 37 ans, Laeken

“C'est un besoin vital, c'est ce dont on a besoin pour vivre aussi. On est obligé de la consommer... c'est vital, pourquoi payer l'eau? Ou bien faire des forfaits en fonction des ressources. c'est pas normal d'être endetté pour de l'eau”

Sarah, 31 ans, Bruxelles

“Je fais attention mais je peux pas faire plus que ça. (...) Le lave-vaisselle c'est à la main, je surveille les petites, je fais des machines normales mais je peux pas faire plus! Là on me demande trop! La dernière fois, le CPAS me disait: pour les douches, pourquoi vous utilisez pas les bassines comme à l'ancienne? Vous me voyez ramener des grandes bassines et laver mes enfants dans les bassines? Ça va pas ou quoi? Ils m'ont carrément conseillé de faire ça. Faut pas déconner.”

Aïcha, 37, Laeken

“J'ai parlé à une dame: “vous avez dépassé ce qu'on doit consommer.” Je lave mes vêtements, la vaisselle..peut-être que les autres ne se lavent pas?”

Elena, 50 ans, Bruxelles centre

“Comme ils ont dit qu'ils allaient couper l'eau, là j'ai eu peur. Du coup s'ils coupent l'eau, nous on sait plus chez qui aller après ça, et vivre sans eau c'est impossible! C'est complètement impossible! (...) Mes enfants: je suis obligée de leur offrir un toit, de l'eau, c'est la base hein! le minimum. Même si on peut pas tout offrir à ses enfants mais un minimum quand même.”

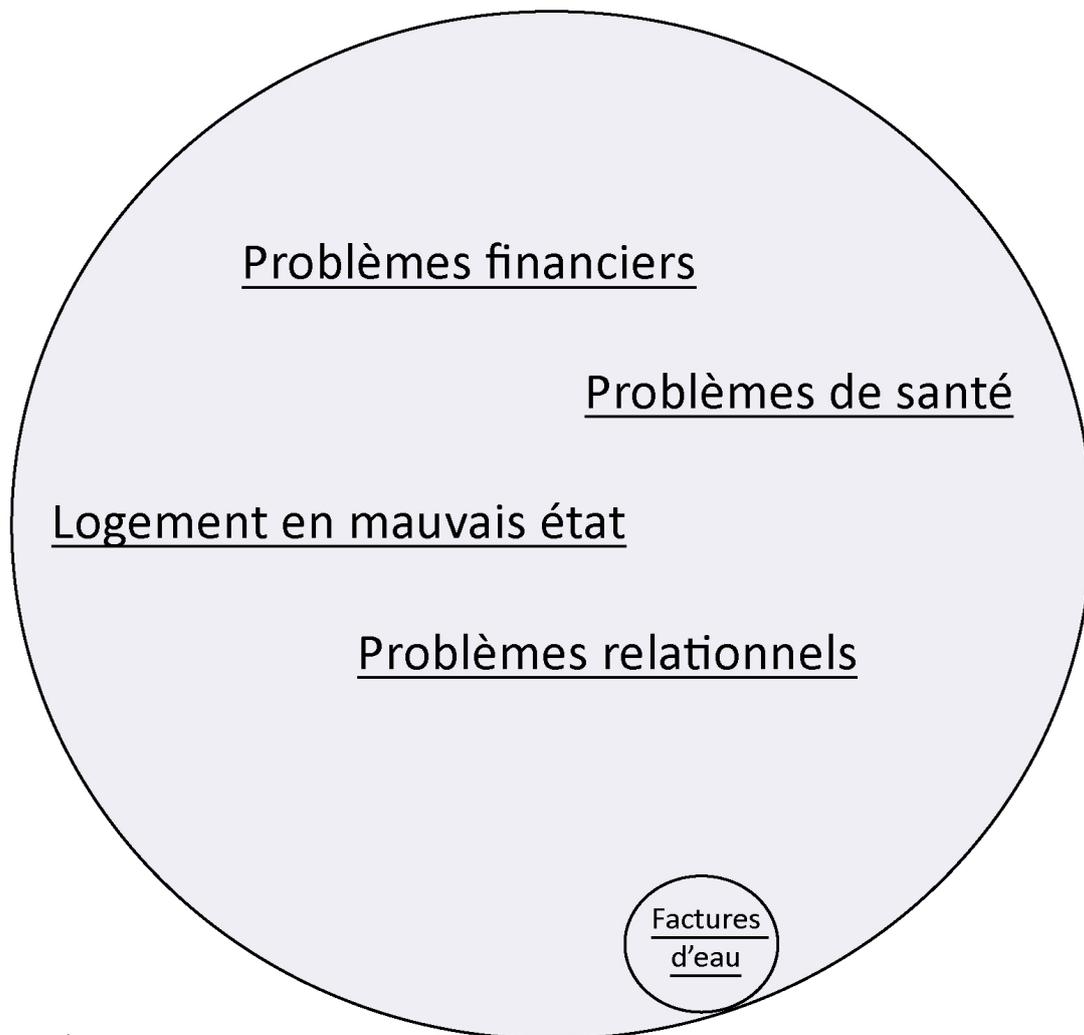
Aïcha, 37 ans, Laeken

“Parce que j'ai seulement une machine à laver, c'est ça que je trouve bizarre. (...) tu vois j'utilise [l'évier] là: je mange, je lave. Le chauffage, ça va! On utilise plus, parce qu'on a besoin de rester chaud, mais l'eau j'ai trouvé ça très très très cher. C'est des riches hein!”

Violetta, 28 ans, Bruxelles

“Franchement, l'eau c'est cher. Le gaz, l'électricité je trouve que ça va, parce que les machines elles tournent, le sèche linge, le four, tout ça ça consomme, les lumières. Les petites savent pas dormir sans lumière. Mais je trouve que l'eau c'est abusé.”

Aïcha, 37 ans, Laeken



Dans de nombreux cas, les ménages font face à des problèmes qui se conjuguent et se renforcent les uns les autres. L'eau n'est qu'une partie du problème.

La précarité hydrique s'inscrit donc dans une précarité plus globale. Les problèmes sont souvent cumulatifs et s'entretiennent les uns les autres. La précarité financière provoque des problèmes de logement, de santé, ou d'entente relationnelle, autant qu'elle est aggravée par eux. Lorsque le problème de paiement des factures d'eau se pose, il s'ajoute à une précarité où le souci principal n'est pas celui des factures d'eau: savoir payer son loyer, préserver sa santé, sortir d'une relation conflictuelle dans le foyer, retrouver un emploi, trouver un autre logement, etc.

# 3. Les factures d'eau dans la hiérarchie des dépenses

Les ménages priorisent les besoins et les risques à court terme. Les factures d'eau passent au second plan.

Avant tout en situation de précarité financière, les ménages doivent faire des choix dans les charges et les dépenses auxquelles ils font face. Ils priorisent, tentent de retarder les paiements ou, pour certains, préfèrent ne pas y penser.

## Priorité : assurer les conditions de vie et de gestion pour aujourd'hui et demain

Dans la hiérarchie des dépenses, pour les ménages en situation de précarité, la priorité est de pouvoir subvenir aux besoins du foyer pour les jours à venir : s'assurer d'un toit (loyer), de la nourriture, de quoi s'éclairer et cuire pour manger chaud (électricité), de quoi se chauffer (gaz), de quoi divertir les enfants, travailler ou chercher du travail (internet et TV). Les charges associées à ces besoins sont récurrentes et nécessaires pour la vie du ménage à court terme. Leur paiement assure une continuité, évite coupures et désagréments.

D'autres charges, moins essentielles à la vie quotidienne, sont également perçues comme prioritaires : les plans de paiement font partie des priorités, puisqu'un paiement manqué entraînerait l'annulation du plan et l'obligation – impossible – de tout rembourser d'un coup. C'est aussi le cas d'arrangements plus informels qui reposent sur une confiance à

honorer : un courtier ou un proche qui accepte d'avancer des frais contre des versements de plus petits montants réguliers.

Dans la hiérarchisation des dépenses, la responsabilité envers les enfants est une constante : leurs besoins passent en premier. Leur assurer un toit, de la nourriture (du lait), des couches, payer l'école et le matériel scolaire, les vêtements, les frais médicaux, les lunettes, la télévision... Les parents rencontrés invoquent la responsabilité qu'ils portent d'offrir « un minimum » à leurs enfants.

Ce minimum à assurer est souvent la dernière motivation qui, malgré l'épuisement ou la dépression, les poussent à agir et à dépasser les freins qui les retenaient à demander de l'aide. Pour leurs enfants, ils se doivent de « faire face ». La responsabilité envers les enfants est si forte qu'elle peut concerner également des enfants d'autres personnes, comme dans le cas d'Anissa (*voir récit*). Plusieurs pères ou mères acceptent de s'endetter pour le bien des enfants. Chez les plus endettés, le calme qu'ils tentent de garder et que le sentiment d'être responsable vis-à-vis de leurs enfants leur procure contraste avec une détresse intérieure devant une situation financière sans issue. L'aveuglement est une technique de survie.

Les responsabilités vis-à-vis de proches peuvent aussi s'imposer comme dépenses à prioriser. Subvenir aux frais d'enterrement d'un parent, venir en aide

à un proche en difficulté financière. Ces dépenses passent également devant la facture d'eau. C'est le cas de Jacob, 54 ans à Laeken, qui n'a pas su payer sa dernière facture d'eau ayant dépensé tout ce qu'il avait réussi à mettre de côté (500€) pour les funérailles de sa mère au Congo.

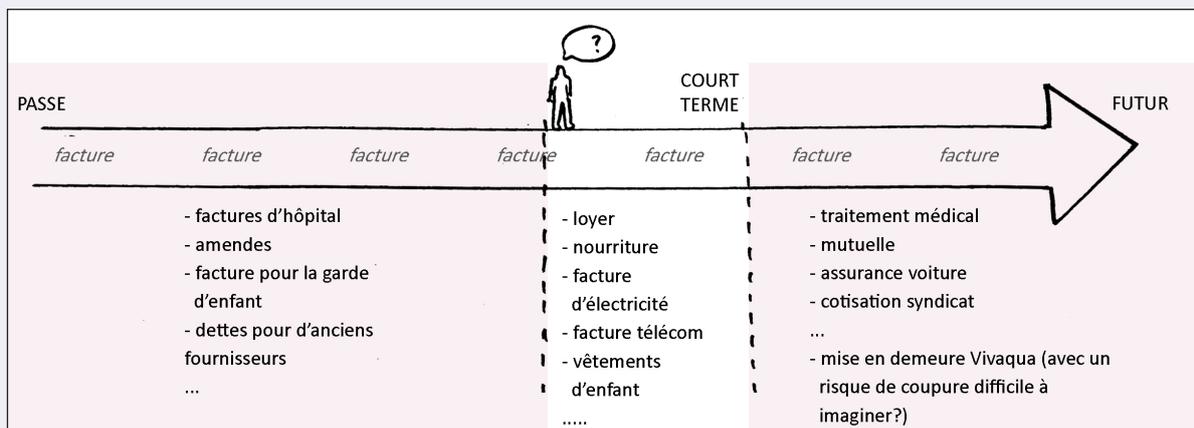
Dans la hiérarchie des dépenses à l'inverse, les factures liées à des événements passés ne sont pas prioritaires: frais d'hôpital, amendes, frais de déménagement, lunettes cassées, etc. Elles arrivent en outre souvent de façon imprévue et posent problème aux ménages en difficulté financière, qui doivent trouver de marges de manœuvre dans leurs dépenses habituelles pour être en mesure de les honorer. Ces factures concernent des événements passés, déjà

consommés et réalisés, leur paiement ne conditionne pas le présent ou l'avenir proche, elles ne sont donc plus perçues comme prioritaires pour les ménages.

*“Je préfère la santé de mon fils. Ça m'est égal j'arrive à sortir les 300€. Je sais pas d'où mais je les sors”.*

Yassine, 35, Evere (A propos des lunettes que son fils de 4 ans a cassé pour la 3<sup>e</sup> fois)

Il en va de même pour les factures d'eau annuelles qui correspondent à une consommation d'eau déjà acquise. Dès lors et face à leurs difficultés financières, lorsqu'il leurs faut choisir, ce sont ces factures que les ménages choisissent de mettre de côté car elles ne conditionnent pas leur quotidien à court terme.



**Priorité: assurer aujourd'hui et demain**

**Factures non prioritaires**  
Elles concernent une consommation passée, déjà acquise. C'est le cas de l'eau. Elles concernent également des investissements qui devraient être nécessaires. La santé passe au second plan notamment

**Factures à assumer en priorité**  
Elles conditionnent le maintien d'une situation actuelle. Vision à court terme

Les dépenses qui ne font pas peser de risque immédiat sur le quotidien, (comme le paiement de certaines assurances par exemple) ou les dépenses de santé sont repoussées. Ce n'est pas le cas des dépenses relatives aux enfants, qui elles sont prioritaires, pour ce qui a trait à leur santé ou leurs études notamment.

Cependant, quand bien même il leur faut faire des choix à certains moments, le paiement des factures est de façon générale un devoir que les ménages veulent honorer. Payer ses factures est « normal » et renvoie à une responsabilité que chacun a vis-à-vis de la société. Plus que la coupure, Karim, réfugié syrien de 24 ans, craint la prison s'il ne paye pas ses factures, c'est-à-dire la mise en péril de son intégration en Belgique. Yassine paie toutes ses factures même si pour ce faire, il continue de creuser sa dette. Le revers de cette responsabilité est un sentiment de honte lorsque les factures ne peuvent être payées.

*“Après les factures c'est leur bien [aux enfants], le manger, les fruits, le laits, pampers.”*

Riad, 47 ans, Evere

*“Je ne m'en sors pas. J'ai pris contact avec le CPAS quand j'ai su qu'ils allaient m'expulser! Si j'étais tout seul, à la rigueur, y a pas de problème. Je peux dormir dans un parc. Mais là, mon fils est né en décembre. Mes enfants, ma femme, je suis responsable d'une famille.”*

Riad, 47 ans, Evere

Il en va de même pour ceux qui éprouvent une certaine honte à s'adresser au CPAS: honte de ne pas réussir à payer ses factures « comme tout le monde ». (voir partie 4).

### **Jacob, 54 ans, Laeken**

#### **Boire de l'eau sucrée pour tenir**

Jacob vit avec sa compagne congolaise encore non régularisée. Leur seule source de revenu est le chômage de Jacob. Au début de leur relation, il leur est arrivé de ne plus rien avoir à manger pour les quatre derniers jours du mois. Il raconte sa technique de boire de l'eau sucrée pour tenir. Désormais, en début de mois, en même temps que le paiement du loyer et de l'électricité, ils font de grosses courses pour s'assurer d'avoir suffisamment de provisions et ne plus se retrouver dans cette situation.

### **Aïcha, 37 ans, Laeken**

#### **Code d'honneur dans les paiements**

Aïcha vit seule avec ses quatre filles grâce aux allocations du chômage ou du CPAS. Insolvable, elle privilégie les dépenses quotidiennes pour ses enfants (nourriture, école, vêtements...) et est habituée à ne pas toujours payer ses factures, loyer compris. La famille a été expulsée à 3 reprises. Parmi ses priorités, il y a les versements à son courtier d'assurance, dont elle se sent redevable. *« Je fais toujours attention de bien honorer le courtier, je sais pas décevoir les gens surtout. Il faut être correct dans la vie. »*

### **Carole, 45 ans, Schaerbeek**

#### **Priorisation : le plus urgent, le plus utile**

Carole est engagée dans un plan d'apurement avec Vivaqua, ce qui lui permet d'éviter de tout payer d'un coup. Son ordinateur est tombé en panne en février. Or il est indispensable au suivi de ses démarches et à sa recherche d'emploi : il est une priorité. Chaque priorité se fait au dépens d'autres paiements : au moment de l'enquête, Carole était donc obligée de faire l'impasse sur ses soins, son assurance dentiste, sa mutuelle, et les factures d'hôpital. *« C'est plus important de payer mes 100€ de plan de paiement [que mes soins]. Il faut toujours faire des choix comme ça, c'est usant pour le moral, de se poser toujours la question : quelle facture tu vas choisir ?. Qu'est-ce qui est le plus urgent, le plus utile ? »*

---

## **Anissa, 45 ans, Laeken**

### **Les enfants de mon locataire**

Arrivée à Bruxelles à 25 ans, Anissa s'endette pour devenir propriétaire. En 2015, surendettée pour divers crédits, elle entre en médiation de dette qui la pousse à louer son appartement (et à s'installer dans un logement moins cher). Son locataire manquera rapidement au paiement des loyers et systématiquement aux paiements des charges d'immeuble, aggravant l'endettement d'Anissa. Cependant, lorsqu'elle apprend qu'il a fait venir ses quatre enfants du Maroc, elle renonce à le faire expulser pour ne pas mettre les enfants à la rue et choisit d'assumer le manque financier et la dette auprès du syndicat de l'immeuble. « *Je ne veux pas être coupable de mettre des enfants à la rue.* »

## **Lyly, 35 ans, Heembeek**

### **Sacrifices pour l'avenir de ses enfants**

Lyly est née au Burundi et a rejoint son conjoint Burundais parti faire ses études à Bruxelles à la naissance de leur premier enfant. Elle est entrée dans l'engrenage du surendettement, après que son mari soit tombé au chômage en 2013 et a accumulé des dettes dans le silence au fil des années. Lorsque son mari repart au Burundi en 2019, quittant femme et enfants, Lyly découvre toutes leurs dettes auprès des divers fournisseurs d'énergie. Elle remarque aussi que les frais d'internat pour leurs 2 filles aînées avaient toujours été payés à temps, passant devant les autres factures. Toujours surendettée, Lyly fait les mêmes choix de priorisation en laissant ses filles en internat (500€/mois) mais hésite à les en retirer et vit cela comme un terrible dilemme. Elle préférerait que ses filles choisissent d'elles-mêmes de changer de système scolaire.

---

# Les pratiques de priorisation des dépenses

Face aux dépenses à assumer et lorsque celles-ci dépassent les ressources effectivement disponibles, les factures les plus faciles à payer sont celles de petits montants : en trouvant de l'aide dans son entourage ou en choisissant de repousser un achat moins prioritaire. Il n'en va de même pour les « grosses factures », (pour reprendre l'expression de plusieurs interviewés) qui génèrent un stress important car il semble a priori impossible de les honorer.

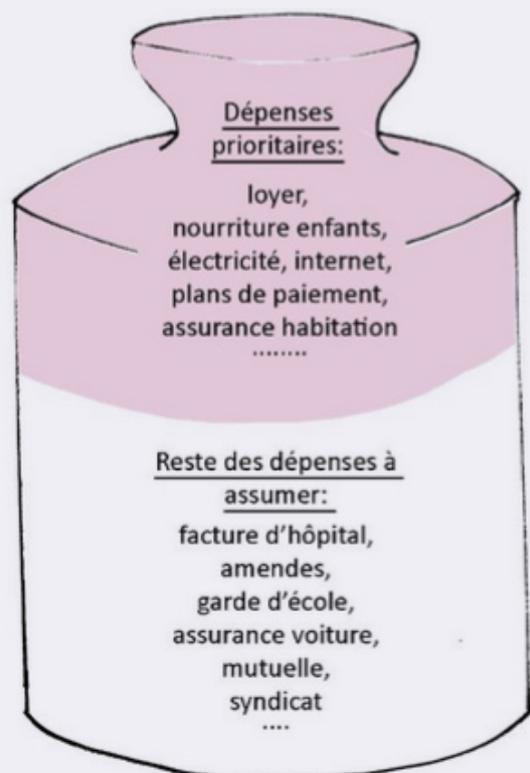
Certains réussissent à mobiliser des ressources de secours (à des proches, à la banque) : ils ont des capacités d'emprunt ou peuvent établir des plans de paiement. Les personnes salariées peuvent se servir de revenus exceptionnels comme des primes lorsqu'elles existent mais ce n'est pas le cas de ceux pour qui les allocations sont les seuls revenus (ce qui semble être le cas de la majorité des personnes en situation de précarité hydrique).

Le cas le plus commun donc est que les personnes n'aient aucune ressource pour payer ces « grosses factures ». Elles racontent alors leur sentiment d'impuissance ou de déni : les factures sont « mises sous la table » car on préfère « ne pas les voir ».

Les ressources disponibles ne suffisent pas à assumer la totalité des charges. Les charges supérieures aux ressources impliquent chez les personnes en situation de précarité hydrique retards, plans de paiement et factures laissées de côté.

 **Ressources disponibles, revenu ou allocation**  
Les ressources ne permettent pas de faire face à toutes les charges.

 Elles font l'objet de plans de paiement dans le meilleur des cas, de retards, d'oubli ou de déni dans le pire des cas.



Le poids des charges

Les personnes rencontrées avaient toutes des lieux de rangement dédiés à ces factures : tiroirs, pochettes, placards. Certaines factures sont mises en évidence et se retrouvent aimantées au frigidaire (des factures de garde d'école en retard, une facture d'assurance voiture) : il s'agit des factures à ne pas oublier qui ne génèrent pas de stress particulier. Les autres factures plus problématiques disparaissent dans des espaces de rangement : pochette, « tiroir à problème », classeur, armoire, sac, ou même « sous le coussin du canapé du salon ». C'est une façon de ne pas les perdre, mais aussi de ne pas les voir, de pouvoir les oublier un temps, jusqu'à ce qu'il soit peut-être possible de les payer.

Pour gérer toutes les charges qui dépassent les ressources disponibles, il faut faire des choix. Une pratique des ménages est par exemple de retarder certaines dépenses dont le non-paiement immédiat ne générera pas de

conséquence sur le quotidien. C'est le cas de petites dépenses comme les factures des gardes d'enfants à l'école, qui ne génèrent pas de rappel, ou des factures télécom, pour lesquelles le paiement peut intervenir à une date plus tardive avant de provoquer l'envoi de rappels.

Dans les cas plus extrêmes, il arrive que les non-paiements soient assumés et ce malgré l'accroissement des dettes lié aux frais de rappel et d'huissiers : désormais insolvable, les personnes peuvent considérer qu'elles ne courent aucun risque en n'honorant plus leurs dettes, y compris vis-à-vis d'anciens fournisseurs d'énergie.

*“Ca m'arrive de mettre les factures sous la table et de dire : je veux pas les voir maintenant. Et ensuite j'oublie”*

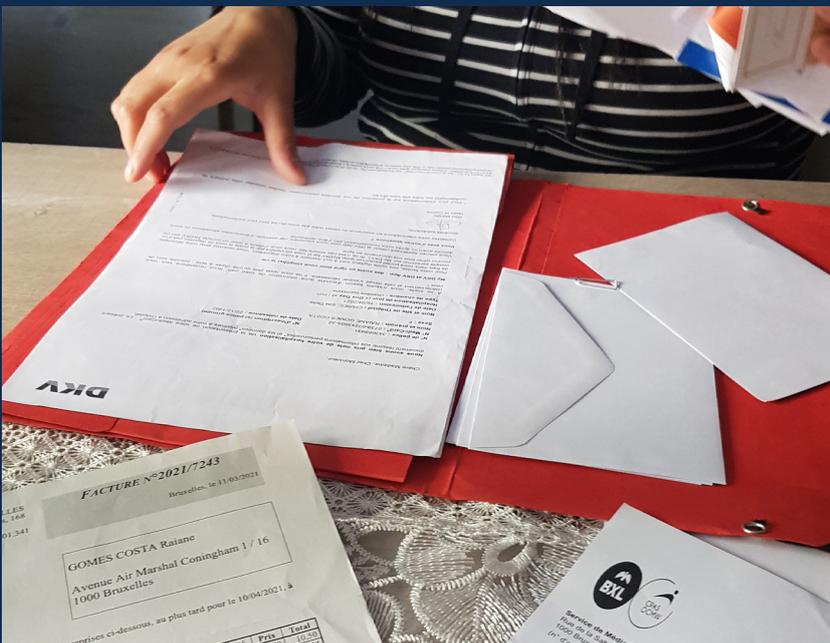
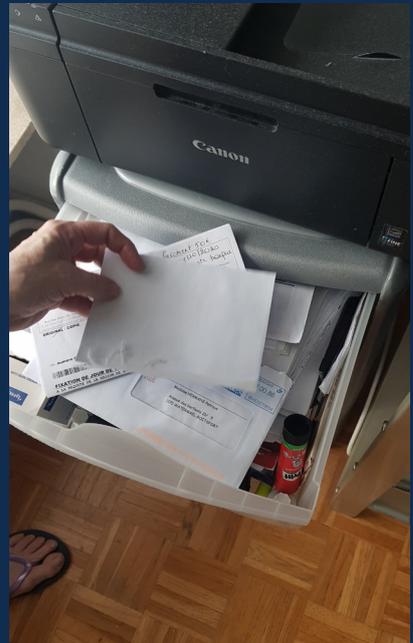
Carole, 45 ans, Schaerbeek

---

### **Aïcha, 37 ans, Laeken**

#### **Revenu exceptionnel pour dépenses exceptionnelles**

Aïcha touche 912€ d'allocations familiales. Elle devrait toucher plus, mais ses allocations ont été réduites en 2018 quand on l'a soupçonnée de vivre encore avec le père de ses enfants. « *Les allocations normalement je devrais toucher plus (...) quand je suis tombée enceinte la dernière fois, ils ont trouvé ça bizarre.* » Chaque année depuis 2018, suite aux données recueillies par SPF Finance, elle ré-obtient le droit au supplément lié à son statut de mère seule, et reçoit d'un coup la différence due sur l'année. Elle s'en sert pour financer les dépenses exceptionnelles. Avec le versement début 2020 par exemple, elle a réglé l'appareil dentaire de sa fille et s'est acheté un véritable canapé-lit pour elle, qui dort dans le salon.



Placards, tiroirs, pochettes, et autres emplacements où les personnes rencontrées rangent leurs factures. C'est une façon de ne pas les perdre, mais aussi de les cacher.

*“Je pouvais pas. J’ai laissé traîner.  
J’ai un tiroir avec plein de  
courrier, je mets tout dedans”*

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

À l’inverse, lorsqu’un risque est pressenti ou connu, par exemple face à des dettes dont les ménages savent qu’elles pourraient générer des visites d’huissiers ou des saisies, les ménages ressentent l’injonction de trouver une solution. Les plans de paiement sont une stratégie connue et adoptée par certains: en étalant le paiement dans le temps en diverses petites sommes plus faciles à assumer, ils arrivent à faire face à des montants autrement impossibles à honorer.

Le souhait de pouvoir étaler le paiement de grosses sommes en petites fractions est fréquent, et pas uniquement pour les factures d’eau. Stéphanie (42 ans, Evre) à propos d’un décompte important pour l’électricité, exprime ainsi son désir de *« plutôt payer mensuellement un peu plus que d’avoir affaire à un gros décompte. »*

Qu’en est-il des factures d’eau ? Lorsqu’elles sont annuelles (ou même parfois trimestrielles), elles rejoignent dans la hiérarchisation des dépenses pour les ménages ces grosses factures ponctuelles, celles qui ne peuvent être assumées immédiatement, qui concernent une consommation passée et risquent donc de passer au second plan. La plupart des ménages rencontrés en situation de précarité hydrique étaient

surpris lorsqu’ils recevaient leur facture annuelle d’eau, et désarmés devant l’importance des montants demandés.

Pour diverses raisons, tous payaient moins dans le passé. Certains avaient déménagé et découvraient un an après des factures bien plus importantes que ce à quoi ils étaient habitués: Anissa, par exemple, a reçu 2 factures de 360€ chacune, *« le double de ce que je payais avant »*; Sarah, première locatrice d’un immeuble nouvellement construit, ne savait pas quoi faire des 1000€ réclamés. Certains devaient faire face à des décomptes de charges auxquelles ils n’avaient jamais été confrontés (2000€ pour Violetta qui payait autrement 50€ de charges d’eau par mois). Certains ménages rencontrés ont par ailleurs changé de situation depuis la réception de la dernière facture et n’ont plus les ressources pour la payer: c’est le cas de Carole au chômage qui ne peut pas payer les 648€ de facture d’eau intermédiaire d’un coup (qu’elle ne comprend par ailleurs pas), ou de Riad également au chômage et surendetté qui ne prête plus attention à sa facture d’eau impayée de 585€.

Dans les choix de priorisation, la facture d’eau est associée à une consommation passée et son non paiement n’aura pas de conséquence immédiate dans l’esprit des ménages et certainement un risque de ne plus avoir accès à l’eau puisque la coupure est inenvisageable dans les représentations.

“[Chez Proximus] ils laissent les gens tranquilles je dirais. Enfin, ce n’est pas directement qu’ils réclament ça. Il y a toujours dix jours ici, dix jours là avant le premier rappel, avant le deuxième rappel. Bon après, c’est à nous de gérer ça quoi!”

Yassine, 35 ans, Evere

“Ca m’est arrivé d’être en retard, jusqu’à avoir des frais de huissiers dans le passé. Je prends les devants à présent. J’essaie de ne pas avoir de rappel. (...) Ce sont ces facilités de paiements qui me permettent de m’en sortir.”

Carole, 45 ans, Schaerbeek

“L’eau on l’a pas chaque mois. D’un coup tout le montant on ne sait pas payer!”

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

“Ça m’a terrorisé. c’est dur de recevoir des choses comme ça.”

Lyly, 35 ans, Heembeek

“En 2018 je reçois une facture de 1000 euros et quelque. C’est pas possible! J’ai pas compris. Je voulais plus voir cette facture. J’étais dans le déni.”

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

# 4. Comment sortir de la précarité hydrique

Face à la complexité du système qui régit la consommation d'eau, diverses stratégies sont déployées, sans forcément recourir à l'aide du CPAS.

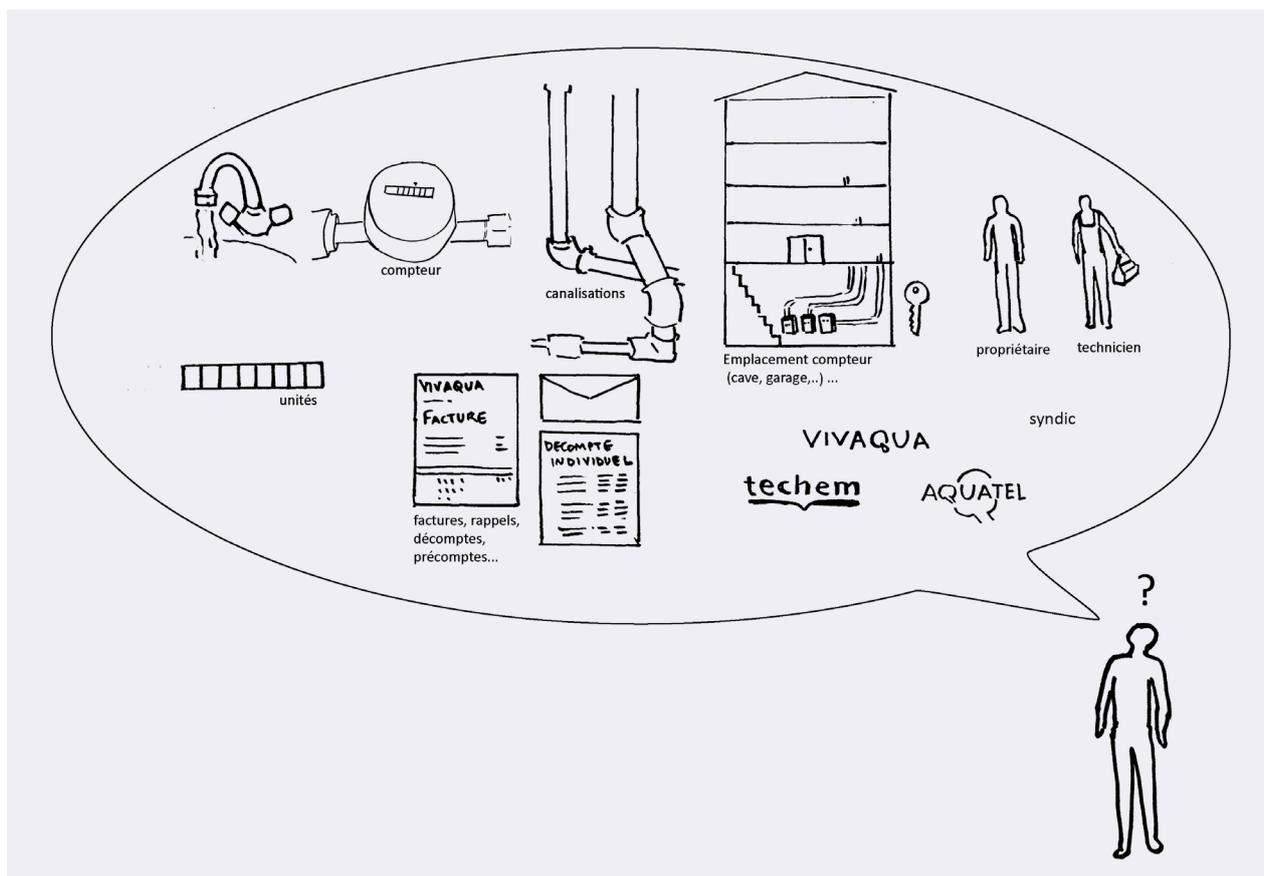
## Le système complexe de l'eau et ses acteurs

L'eau coule du robinet grâce à la conjugaison d'une diversité d'acteurs, d'infrastructures et de données. À cette eau, correspondent des compteurs, des fournisseurs, des unités de mesure, des canalisations, des courriers, des factures et des décomptes. Consommer cette eau implique des relations d'ordre technique (pour l'installation et la maintenance des infrastructures d'eau), génèrent des informations spécifiques et des relations contractuelles liées à son paiement. Les acteurs sont multiples et ont des rôles différents : Vivaqua, Techem, Aquatel, syndic de copropriété, propriétaire, etc. Tout ceci forme un système propre à l'eau, un système qui est complexe et n'est expliqué à personne, il va de soi. Les ménages n'ont en général pas à s'en préoccuper et n'ont pas besoin de le comprendre. Cela devient par contre un passage obligé lorsque les problèmes arrivent : en situation de précarité hydrique, les ménages devant résoudre leurs problèmes sont confrontés à un système complexe de par sa technicité et la multiplicité de ses acteurs.

La facturation de l'eau ajoute à la complexité du système pour les ménages. Unité consommée, périodicité, fréquence du paiement, mode de communication, etc.. les principes qui régissent le

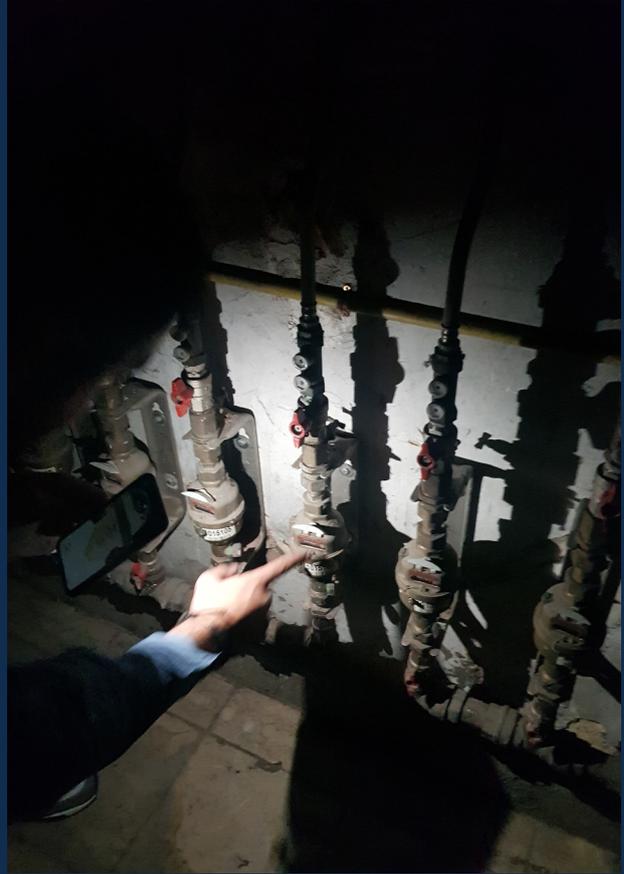
fonctionnement de la facturation de l'eau sont non seulement spécifiques mais également divers selon les configurations et les émetteurs de factures ou de décomptes, selon qu'il s'agisse de Vivaqua, du propriétaire, voire des intermédiaires comme Techem, Aquatel ou des syndic de copropriété. Ils peuvent varier en fonction de l'eau chaude ou de l'eau froide, en fonction des types de compteurs individuels ou collectifs, ou encore selon que la facturation soit émise par Vivaqua ou transite par le propriétaire ou le syndic sous forme de charges. Il n'y a pas un document qui se ressemble. Par exemple, Jacob paie l'eau chaude à son propriétaire en même temps que son loyer et l'eau froide via une facturation de la part de Vivaqua. Yassine payait des factures Vivaqua dans son ancien logement mais paie à présent l'eau dans les charges. Face à ces différents types de facturation et leurs principes respectifs, le ménage a peu de prise et souvent isolé pour les comprendre et les anticiper.

Les acteurs du système de l'eau déterminent le contenu informatif des factures, contrôlent la fréquence d'envoi (trimestriel, potentiellement annuelle, voire inexistante lorsque le propriétaire ne transmet aucune information), et le canal utilisé (courrier dans le cas de Vivaqua, les propriétaires ou syndic utilisent également les emails ou le téléphone pour communiquer sur les factures d'eau). Les ménages sont dans une situation de dépendances vis à vis des modes opératoires.



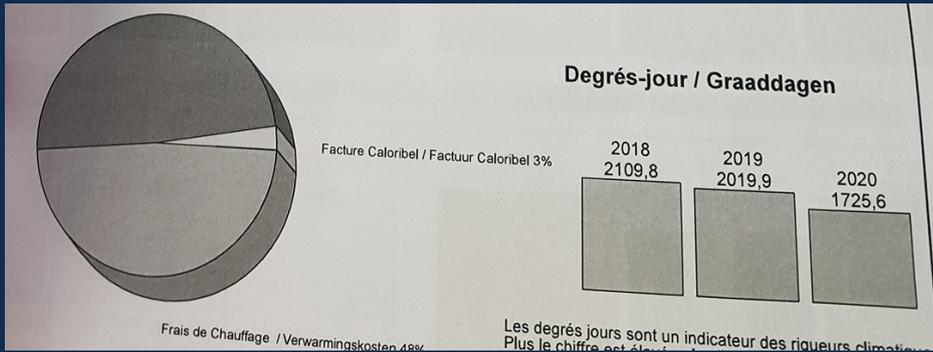
Les informations sur la consommation d'eau et son coût sont complexes car techniques et combinatoires : m<sup>3</sup> consommé (alors que l'eau est plutôt pensée en litre dans le quotidien), prix au m<sup>3</sup>, périodicité, quotité du logement par rapport au bâtiment, distinction entre eau chaude et eau froide, etc. Les informations mentionnées sur les factures ne sont pas comprises par les ménages. « *Je ne cherche même plus pas à comprendre* ». Les graphiques montrant l'évolution de la consommation et les comparaisons avec les années précédentes, les tableaux de partage des coûts au sein d'un immeuble, et d'autres informations de ce type sont peu regardées. L'attention des ménages, compte tenu de leurs préoccupations à court terme, se concentre en premier lieu sur le montant dû.

En outre, les compteurs ne sont en général pas consultés par les ménages sauf – pour ceux qui répondent à cette sollicitation – lors de la demande de relevé de compteur et pour ceux à qui on le demande s'ils ont des problèmes de paiement de factures d'eau. Sauf exception, les chiffres mentionnés sur les compteurs sont de peu d'utilité aux personnes rencontrées. Beaucoup de ménages ne savent pas où se trouvent leur compteur d'eau et lorsqu'ils le savent, le compteur est parfois difficilement, voire pas du tout accessible : à la cave pour des logements en étage, dont l'accès est parfois bloqué par le propriétaire, dans une ancienne partie commune privatisée par un voisin, ou proche du sol dans un placard encombré sous l'évier de la cuisine. « *Le compteur ? je ne sais pas où il est* ». « *De toute façon, je sais pas le lire, alors....* »



Les compteurs sont peu consultés et peu compris par les ménages. Une série de chiffres: comment faire le lien avec la consommation d'eau? (en litres?)

Exemples de graphiques apparaissant sur des factures d'eau reçues par des ménages rencontrés. Tous disent ne pas les regarder et ne pas les comprendre.



Décompte de charge Aquatel reçu par un propriétaire d'appartement. Le montant à payer sera transmis au locataire avec ce décompte sans explication. Les acteurs intermédiaires comme les syndics et les propriétaires n'ont pas d'intérêt à comprendre ou rendre plus lisible le système. Ils font passer l'information, si incompréhensible soit elle.

Libellés	IMMEUBLE		PRIX UNITAIRE (A) : (B) = (C)	APPARTEMENT	
	EURO (A)	QUANTITE (B)		QUANTITE (D)	EURO (D) x (C) = (E)
FRAIS FIXES	11.409,41	19.910,0000	0,57304922	82,8022	47,45
FRAIS CHAUFFAGE	24.092,70	1.141.041,7100	0,02111465	15.351,5000	324,14
CHAUFFAGE DE L'EAU	19.194,17	23.242,0000	0,82584000	200,0000	165,17
TOTAL EAU FROIDE (chaud + froid)	21.586,03	60.078,0000	0,35930000	513,0000	184,32
FRAIS DE RELEVÉ REPARTITEUR	2.671,93	353,0000	7,56880000	1,5055	11,39
FRAIS DE RELEVÉ EAU CHAUDE	2.724,98	171,0000	15,93570000	0,7527	12,00
FRAIS DE RELEVÉ EAU FROIDE	2.709,05	170,0000	15,93570000	0,7527	12,00
FRAIS DIVERS AQUATEL	80,00	4,0000	0	0,0000	0,00
REDEVANCE	2.346,20	93,0000	25,22795699	0,3764	9,50
<b>A PAYER</b>					<b>765,97</b>

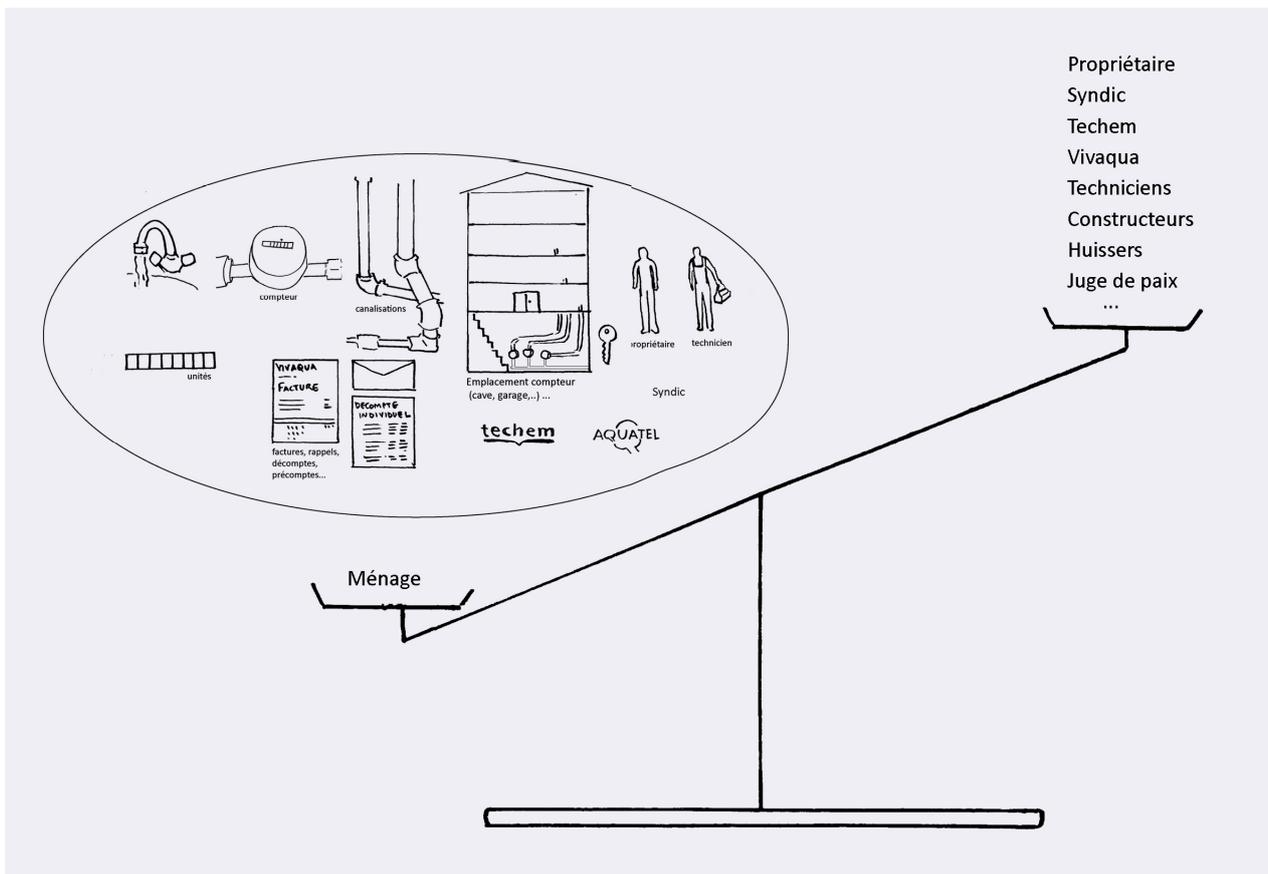
RELEVÉS DES COMPTEURS								
Type	N°	Plèce	Em. Cal. Surf. (F)	Ancien index (G)	Nouvel index (H)	Consommation (H) - (G) = (I)	Observation	Total/Types (F) x (I)
CHAUFF	21926689	CHAMBRE 1	5,33	2.081,00	2.498,00	417,00		2.222,6100
CHAUFF	21926690	CHAMBRE 2	7,50	2.529,00	2.953,00	424,00		3.180,0000
CHAUFF	21926692	LIVING	24,56	1.977,00	2.282,00	305,00		7.490,8000
CHAUFF	21926693	CUISINE	6,01	1.400,00	1.809,00	409,00		2.458,0900
TOTAL COMPTEUR								15.351,5000
EAU CH	21304176	CUISINE	HL	335,00	403,00	68,00		68,0000
EAU CH	21304174	S.D.B.	HL	907,00	1.039,00	132,00		132,0000
TOTAL COMPTEUR(HL)								200,0000
EAU FR	21928477	CUISINE	HL	556,00	691,00	135,00		135,0000
EAU FR	21928478	S.D.B.	HL	995,00	1.173,00	178,00		178,0000
TOTAL COMPTEUR								313,0000

Décompte de charge Techem reçu par un locataire, qui dit « avoir jeté un coup d'œil » mais n'avoir « pas compris ces parties détaillées ».

1. CHAUFFAGE / VERWARMING			
Unités consommées / Verbruikte eenheden	66.013,00	8.025,00	
Prix de l'unité / Prijs per eenheid	0,125323	0,125323	
=> Valeur hors frais fixes / => Waarde zonder vaste kosten		8.272,98	1.005,72
% frais fixes / % vaste kosten	30,00 %		
Quotités frais fixes / Quotiteiten vaste kosten	10.000,00		
Prix de l'unité / Prijs per eenheid	0,354557		
=> Valeur frais fixes / => Waarde vaste kosten		3.545,57	
Total chauffage / Totaal verwarming		11.818,55	1.005,72
=> Valeur complémentaire / => Bijkomende waarde		795,52	
<b>Total des frais de chauffage / Totaal verwarmingskosten</b>		<b>12.614,07</b>	<b>1.005,72</b>

EAU SANITAIRE / SANITAIR WATER			
Nombre d'hl d'eau chaude / Aantal verbruikte hl warm water	3.634,00	654,00	
Prix unitaire / Eenheidsprijs	1,4500	1,4500	
=> Valeur eau chaude / => Waarde warm water		5.269,31	948,30
Nombre d'hl d'eau froide / Aantal verbruikte hl koud water	6.657,00	1.373,00	
Prix d'un hl d'eau froide / Prijs voor 1 hl koud water	0,280004	0,280004	
=> Valeur de l'eau froide / => Waarde van het koud water		1.863,99	384,45
<b>Total des frais d'eau / Totaal van de waterkosten</b>		<b>7.133,30</b>	<b>1.332,75</b>



Les ménages en situation de précarité hydrique supportent seuls les risques liés à la complexité du système propre à l'eau.

Les personnes rencontrées partagent dès lors un sentiment d'incompréhension lorsqu'elles font face à un problème d'eau. Cette incompréhension se situe à différents niveaux :

- Au niveau de la consommation et du coût de l'eau d'abord : les informations présentes sur la facture ou le compteur ne leur permettent pas de comprendre le rapport entre le montant demandé et la consommation d'eau.
- Au niveau de la diversité des courriers reçus et ce à quoi ils font référence : rappel, facture intermédiaire, pré-compte, factures sur différentes

périodes, nouvelle facture etc. L'un des interviewés ne comprenait par exemple pas pourquoi sa dernière facture incluait le restant du montant dû de l'ancienne facture. D'autres personnes ne comprennent pas pourquoi des courriers arrivent étonnamment tard par rapport à la date butoire de paiement. D'autres disent avoir reçu directement des rappels sans première facture préalable.

- Enfin, au niveau des conséquences du non-paiement : outre l'ignorance généralisée du risque de coupure, les ménages montrent leur surprise lorsqu'il est question de convocation

devant le juge de paix et devant le montant de la dette accumulée. Dans le cas du passage devant le juge de paix, les ménages se retrouvent à devoir payer des frais d'huissiers et de juge auxquels ils ne s'attendaient pas et qui aggravent leur situation. Aïcha déplore ainsi les 470€ qu'elle a dû ajouter à sa facture Vivaqua de plus de 1000€, ceci pour payer le juge de paix (420€) et l'Etat (50€).

Dans tous les cas, la technicité des informations (de consommation, de coût, de type de courriers, et de recouvrement) repousse et provoque chez certains un

sentiment de désarroi. Les ménages ne sont pas en mesure d'identifier s'ils sont en situation de surconsommation, et quand on leur dit, d'en comprendre les raisons.

De façon évidente lors de l'enquête, la connaissance de ce qui a trait à l'eau requiert un apprentissage. Les acteurs intermédiaires du système (propriétaires, syndicats, Techem ou Aquatel etc.) ne fournissent pas d'explication, exprimant au mieux de la compassion, parfois de l'indifférence et au pire de l'hostilité. Lorsque les locataires les contactent, ils confirment la situation et leur renvoient la balle.

---

### **Violetta, 28 ans, Bruxelles Centre**

#### **L'indifférence des acteurs**

Après la réception de deux décomptes de charges de plus de 2000 euros, Violetta cherche à comprendre et à trouver des solutions. Elle appelle d'abord la société émettrice Techem, puis son syndic. Les deux confirment le montant à payer, et ne proposent aucune aide ni explication. Seule, elle décide d'investiguer sur d'éventuelles fuites. « Je vais voir si je trouve quelqu'un que je connais qui travaille avec des infiltrations qui vient faire un entretien pour moi pour voir s'il y a quelque chose. je vais voir ce que je trouve comme solution. Parce que je ne peux pas laisser les choses comme ça ! »

### **Anissa, 45 ans, Laeken**

#### **Ne pas déranger son riche propriétaire**

Anissa n'ose pas déranger son propriétaire à propos de ses problèmes de factures d'eau. « C'est un business man. Il voyage beaucoup. Il est pas beaucoup joignable. (...) quand j'étais partie pour faire le contrat, j'étais partie dans son bureau, dans une grande villa; un homme très aisé qui a beaucoup de bien. C'est pas un homme qu'on peut appeler à chaque fois pour des petits problèmes [petit rire]. »

---

## Les indications fournies par le CPAS aident les ménages

Les informations explicitées par le CPAS sont reprises par les personnes pour décrire leur situation, particulièrement les ordres de grandeurs sur ce que représente la consommation « *c'est la consommation de 6 personnes* ». Les personnes s'approprient ces informations qui les aident à comprendre l'anormalité de leur situation. C'est aussi le CPAS qui incite les ménages à aller voir le compteur avant le coucher et au moment du levé pour détecter les fuites ou qui incite et apprend à étaler les paiements en petites sommes sur l'année.

Certains n'osent pas contacter leur propriétaire, de peur de le déranger. Les ménages sont d'abord seuls pour faire face à leur situation.

Les personnes en difficulté cherchent souvent par elles-mêmes ou avec l'aide de proches. Certaines reconnaissent le besoin d'apprentissage mais ne savent pas vers qui se tourner. Dans le meilleur des cas, elles vont chercher le soutien d'une association ou du CPAS.

Aujourd'hui, c'est particulièrement le CPAS qui prend en charge un rôle de pédagogie et d'explication du système de consommation et de facturation d'eau. La différence est manifeste entre les personnes qui ont eu recours au CPAS et les autres, les premières se sentant plus légitimes vis-à-vis des acteurs de

l'eau et davantage capables de comprendre et de régler leurs problèmes. Malheureusement cet apprentissage arrive souvent beaucoup trop tard dans l'itinéraire et l'accumulation de la dette des ménages, lorsque ceux-ci, souvent en ultime recours s'adressent au CPAS. Les raisons liées à des factures d'eau trop élevées ne sont cependant pas toujours élucidées, y compris avec l'aide du CPAS. Dans certains cas aucune fuite n'est détectée, et les montants importants des factures continuent à n'être pas compris, surtout lorsqu'ils varient. L'incompréhension se double alors d'un sentiment d'injustice. Les montants choquant, pour des personnes qui se voient taxées d'être « gaspilleuses » en dépit de l'attention qu'elles ont à l'usage de l'eau.

Face à un système sur lequel les locataires ont peu de prises ni de leviers de compréhension, les ménages font souvent le choix de se soumettre. « Quand on comprend pas les choses, il faut faire avec, fermer les yeux, payer, c'est tout ». (Lyly, 35 ans, Heembeek)

“Des tableaux des chiffres. Je comprends rien. Je regarde vite fait. Il y a tellement d’indications, on sait pas ce que ça veut dire (...) comment ils calculent tout ça? pourquoi un tel montant?”

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

“La vérité, je regarde pas. Je m’attarde pas trop dessus. Quand à la fin de l’année, ils m’envoient, je vois les courbes, les graphiques, les bazars comme ça. Je ne regarde pas trop.”

Yassine, 35, Evere

“Je vais pas voir le compteur: le magasin veut pas que je descende voir tout seul. Pour aller à la cave, passer par le magasin. Le patron loue la cave au magasin.”

Boubakar, 58 ans, Bruxelles centre

“J’ai eu un rappel, je sais pas pourquoi de Vivaqua; j’ai pas eu la facture, directement le rappel. Mes soeurs aussi ça leur est arrivé.”

Elena, 50 ans, Bruxelles Centre

“Ah là là, je m’étais dit ce n’est pas sérieux, car moi et mon enfant, vous avez vu la petite douche? On prend une douche, on ne prend pas de bain, car voilà, la chaudière a un petit réservoir. Alors, après 15 minutes, il n’y a plus d’eau chaude. (...) j’ai pas de machine pour la vaisselle, je le fais à la main, alors je ne comprends pas d’où vient tout ça. Je n’ai pas de jardin comme le voisin.”

Anissa, 45 ans, Laeken

“Il y a des factures normales de 400, d'autres de 2000, de 1000 qu'on comprend pas du tout. Quand je regarde la consommation : on n'a rien changé! Pour consommer autant, c'est pas normal. Franchement la consommation de Vivaqua, c'est pas normal, vraiment! je me dis : c'est pas possible. (...) payer la facture de 2000€, vous avez une usine??!”

Lyly, 35 ans, Heembeek

“Je vois ces chiffres mais je comprends pas vraiment. je regarde juste le montant total. Je sais pas chez qui je pourrais me renseigner.”

Carole, 45 ans, Schaerbeek.

“Je suis allé voir la compagnie, à la gare centrale : j'ai demandé pourquoi c'est comme ça? Elle m'a dit : "c'est comme ça, c'est cher l'eau" c'est tout...”

Boubakar, 58 ans, Bruxelles centre

“Avec l'aide de mon AS et de la régie, j'ai fait venir un plombier. Il a tout vérifié : il n'y a pas de fuite. Je suis seule, je fais une machine par semaine et encore. J'ai pas compris. Encore maintenant on comprend pas.”

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

“Depuis que j'ai ça [des grosses factures], je regarde le compteur une fois par semaine. Je vois le numéro et je calcule, mais ça reste beaucoup! (...) ça bouge pas, ça veut dire que c'est moi la gaspilleuse!”

Elena, 50 ans, Bruxelles Centre

## **Nora, 30 ans, Laeken**

### **Apprentissage progressif grâce au CPAS et à des asbl de terrain**

Nora a divorcé il y a 8 ans, à 23 ans, du père de ses trois enfants. Ne sachant pas vraiment gérer ses dépenses, elle accumule les dettes, jusqu'à l'expulsion de son appartement et son recours au CPAS. En 2018 et après 3 années passées chez ses parents avec ses enfants, elle emménage dans son logement actuel trouvé sur Seconde main. Elle reçoit alors des factures d'eau qui la surprennent : en plus des 100€ mensuels (pour le gaz et l'eau), tarif social payé à Sibelga grâce au CPAS, elle reçoit des factures annuelles d'environ 800€. C'est le CPAS qui l'alerte sur l'anormalité de ce coût par rapport à la taille de son foyer. Elle s'aperçoit alors des fuites et des problèmes d'isolation dans son appartement. Le propriétaire refusant de prêter attention aux problèmes (fuites, chaudière défectueuse, moisissures...) et toujours sur les conseils du CPAS, elle contacte le syndicat des locataires, puis l'assurance de son logement. Au fur et à mesure de ses échanges avec le CPAS, les assurances et des divers experts qui viennent voir le logement, elle apprend : elle apprend qu'elle est en surconsommation, elle apprend où est son compteur, qu'il n'est pas aux normes, et comment relever les index. Aujourd'hui, Nora surveille ses factures d'eau, fait des plans de paiement et prévient le CPAS si elle n'arrive pas à les payer. « On ne se fait pas avoir 2 fois ! Vous m'auriez demandé il y a 2 ans où était mon compteur, j'aurais pas su vous répondre ! »

## **Boubakar, 58 ans, Bruxelles Centre**

### **Incompréhension face aux montants**

Boubakar est arrivé d'Espagne en Belgique il y a 10 ans. Sans diplôme, il enchaîne les emplois de nettoyage ou de construction jusqu'en 2017 où il se retrouve au chômage. Il a 4 enfants qu'il garde une semaine sur deux. Il y a 3 ans, il reçoit une première facture Vivaqua qu'il n'arrive pas à payer. Sur le conseil de connaissances, il s'adresse au CPAS. Début 2021 il reçoit une nouvelle facture de plus de 1000€ et se tourne à nouveau vers le CPAS qui arrange pour lui un plan de paiement de 40€ par mois. Il espère que cela suffira : il ne comprend pas les variations de prix de ses factures et ne sait pas à quoi s'attendre. « Le CPAS dit : y a pas de fuite...Je consomme pas beaucoup. 2 fois par semaine douche. pas beaucoup d'eau. Je connais pas. » Face à cette incertitude, la seule voie de sortie serait finalement de déménager. « Si je commence maintenant 40€ c'est bon. Sinon je vais changer le loyer, c'est obligé je reste pas ici. »

## Itinéraire des pratiques : diverses attitudes face à la facture d'eau

Étant donné le manque de connaissance généralisé du système qui régit les factures d'eau, chaque individu cherche son propre chemin lorsqu'il s'agit de faire face à une facture d'eau impossible à payer. Il est intéressant de se pencher sur l'itinéraire étape par étape des gestes et pratiques suivant la réception d'une facture d'eau, car les causes de non-recours peuvent se loger à chaque étape.

*“Avant, même quand le courrier était à mon nom, c'est lui qui ouvrait tout (...) les factures elles viennent et s'accumulent, ça s'accumule. Je savais pas! Je suivais pas. Je pensais “je suis avec un homme qui assure.”*

Lyly, 35 ans, Heembeek

*“Ça me travaillait tous les jours. On n'est pas tranquille. quotidiennement, souvent, à chaque début du mois quand je payais mes autres factures (...) Surtout l'année 2020, tout m'est tombé dessus. J'ai pensé à lâcher mon appart, à tout laisser tomber. J'étais un peu confuse”*

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

La réception de la facture suppose d'abord que le courrier arrive à la bonne adresse, et jusqu'à la personne responsable du paiement ou capable d'en porter la responsabilité, qui n'est pas nécessairement celle qui récupère le courrier. Dans

plusieurs ménages rencontrés, l'homme réceptionnait les courriers sans forcément les transmettre à sa femme ou concubine, et ainsi cachait son incapacité (gestionnaire ou financière) à les payer. Il faut ensuite que le courrier soit ouvert, lu et compris, avant d'arriver au constat de difficultés de paiement et aux différentes pratiques que ce constat déclenche.

La recherche de solutions pour le paiement d'une « grosse facture » nécessite des ressources psychologiques pour agir (depuis le geste le plus simple d'ouvrir un courrier). Décider d'être proactif dans cette recherche, lorsqu'a priori les ressources disponibles ne le permettent pas, requiert une certaine force de caractère face à l'adversité et des ressources psychologiques que tous n'ont pas, ou n'ont plus. Certaines personnes sont épuisées ou préoccupées par d'autres dettes, par des problèmes relationnels, des problèmes de santé vécus par eux ou par leurs proches ou par des problèmes dans leurs logements. L'accumulation de ces problèmes peut générer de la confusion chez certains, chez d'autres un effet de saturation. Un participant à l'enquête parle de « blocage » lorsqu'il voit un rappel. Ces personnes ne savent pas par quelle voie s'en sortir. L'aspect psychologique de la situation transparaît dans le vocabulaire utilisé : « - Que comptez-vous faire ? - Je ne sais pas vraiment. » La situation « casse la tête », est un « gros poids », « rend malade », il faut « garder la tête hors de l'eau », même si c'est « usant pour le moral ». Chez certains, le corps encaisse ces tensions psychologiques : insomnies, crises de larmes ; un interviewé raconte avoir perdu 10 kg, tandis qu'un autre, mangeant pour gérer son angoisse, en a pris 60.

Ce poids psychologique est allégé lorsque des solutions sont trouvées. Aidées par le CPAS par exemple, les personnes ne se sentent plus aussi seules à devoir supporter les tracas engendrés par les dettes et à la honte de ne pas pouvoir les honorer. L'aide apportée par le CPAS « *soulage* » énormément, les personnes peuvent « *garder la tête au calme* », et enfin pour certain, voir la « *sortie du tunnel* ».

*“Quand j'ai eu le 1er rdv au CPAS et que j'ai parlé c'était un soulagement même! Je donnais tout ce poids, enfin! Au moins, on va pas venir couper. (...) le plaisir de la vie que je recommence à avoir, je suis sûre que le CPAS y est pour quelque chose. Y aura pas de coupure, je peux cuire un poulet au four, le donner à mes enfants sans problème. Quelqu'un avec qui je parle comme ça, ça aide. Sinon je pense pas que j'allais tenir.”*

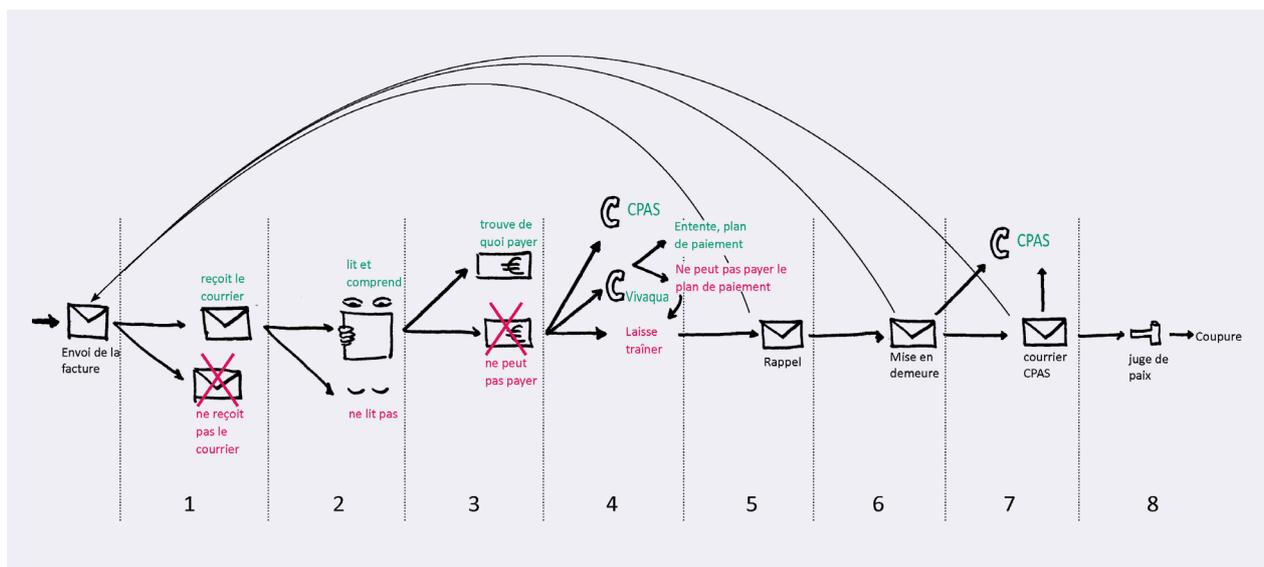
Lyly, 35 ans, Heembeek

---

### **Aïcha, 37 ans, Laeken**

#### **Apprentissage douloureux de la gestion prévisionnelle**

Aïcha vit dans le même appartement avec ses quatre filles depuis quatre ans. En 2019, elle reçoit une première facture Vivaqua annuelle de 1025€. Elle esquivé les rappels. Elle est finalement convoquée au tribunal qui la condamne à payer 100€/mois. Devant la menace de coupure d'eau qu'elle comprend à ce moment-là, elle subit difficilement cette décision: « *Ma situation, ce que j'avais, ce que j'avais pas, ils s'en foutaient en fait* ». Alors qu'elle est encore engagée dans ce plan de paiement, elle reçoit une nouvelle facture Vivaqua pour 2019. Le CPAS accepte de la prendre en charge « *à condition que je paye le juge de paix et que je fasse une provision pour la facture qui était en cours aussi. Ça c'est impossible! Je peux pas, je l'ai pas fait. Je l'ai fait une fois, directement à Vivaqua.* » Quand elle reçoit sa facture 2020, le CPAS refuse alors de l'aider. Son AS lui explique qu'elle aurait dû provisionner un minimum, même 20 ou 30€. « *Je croyais que c'était 68€ d'office qu'il fallait payer* ». Le CPAS arrange finalement un plan d'apurement et elle paye 90€/mois plus 30€ de provision.



L'itinéraire des pratiques des ménages après réception des factures: 8 étapes

À chaque étape suivant la réception d'une facture, ces forces psychologiques sont mises en jeu. Mais pas seulement elles: des capacités cognitives et techniques sont nécessaires pour se repérer dans des informations complexes et nombreuses, comme évoqué plus haut.

### 1. Réception ?

Certaines personnes ne reçoivent pas la facture d'eau, car le courrier n'a pas pu être livré (boîte aux lettres cassée, retard de la poste...) ou parce qu'il a été réceptionné par un autre membre du foyer qui ne l'a pas transmis (ou a caché son incapacité à la payer).

### 2. Compréhension ?

Certains courriers ne sont pas lus ou ne sont pas compris, parfois parce que le courrier n'est pas ouvert (par épuisement, ou sachant le manque de moyens pour une facture supplémentaire); parfois parce que certains se concentrent uniquement sur les indications de montant

et ne lisent pas le reste. Il est remarquable que les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation savent trouver des façons de compenser leur handicap, soit en demandant à leur entourage, soit par le biais d'applications mobiles. Les problèmes de compréhension sont donc moins un problème de lecture qu'une question de présentation des informations.

### 3. Ressource financière ?

Le montant est trop important pour être payé dans le budget du mois et les personnes n'ont aucun revenu de secours (épargne, revenu exceptionnel, capacité d'emprunt), ni de proches vers qui se tourner pour emprunter.

### 4. Ressources psychologiques

Les plus proactifs tentent de contacter Vivaqua ou le CPAS. Plusieurs font l'expérience d'administrations difficilement joignables au téléphone. L'impossibilité de se rendre directement dans les bureaux

et l'obligation de prendre rendez-vous en amont depuis la crise sanitaire augmentent aussi les barrières à l'accès.

Certains parviennent à joindre Vivaqua mais faute d'entente sur un échéancier, laissent traîner.

D'autres n'ont simplement pas les ressources psychologiques pour appeler, pris dans des situations difficiles (relation, santé, logement..) qui ont la priorité ou les épuisent. Ils mettent la facture de côté faute de savoir quoi faire.

### **5. Rappel et retour à la case départ**

Le courrier du rappel passe par toutes les étapes précédentes et ravive le stress. Si la situation n'a pas évolué, il ne fait que répéter une information déjà connue que les personnes ne savent pas gérer. Certains courriers ne sont pas ouverts ou le rappel de facture est laissé de côté.

### **6. Mise en demeure**

#### **et retour à la case départ**

Le courrier renvoie aux premières étapes et certains ne le lisent pas. D'autres ne comprennent pas la menace de coupure: parfois endettés à d'autres endroits, c'est une mise en demeure parmi d'autres qu'ils laissent traîner. D'autres comprennent la menace de coupure mais n'ont cependant pas la force de réagir.

### **7. Alarme pour certains**

#### **et retour à la case départ**

Certains comprennent la proposition de secours du CPAS, mais sont épuisés par leur situation et n'ont pas la force de réagir. Les mêmes problèmes de prises de contact évoqués plus haut mettent à l'épreuve les ressources psychologiques. Cas extrême, certains sont habitués à être

jugés insolvable et à ne pas avoir à payer leurs fournisseurs. Ils vont jusqu'au jugement pensant qu'ils ne risqueront rien.

### **8. Courriers ignorés**

La coupure arrive notamment dans les foyers où les courriers institutionnels ne sont pas consultés ou mis à distance.

Les ménages en situation de précarité hydrique vivent ces étapes de façon cumulative et itérative, soit parce qu'ils doivent par ailleurs gérer d'autres factures difficiles, soit parce qu'ils reçoivent une nouvelle facture d'eau alors qu'ils n'ont pas fini de sortir du problème de leur facture précédente: ils n'ont pas fini de rembourser un prêt ou un plan de paiement, ou bien ils n'ont toujours pas entrepris de solution pour la première facture. Cette accumulation augmente le stress. Elle peut renforcer le sentiment d'impuissance, ou pousser à l'inverse à surmonter les réticences à aller demander de l'aide au CPAS.

L'itinéraire déclenché par la réception d'un courrier fait apparaître trois temps de recherche de solutions chez les ménages. Un premier temps au moment de la réception de la première facture et du constat de difficulté de paiement: certains cherchent tout de suite des solutions tandis que d'autres mettent la facture de côté. La réception de la mise en demeure et du courrier du CPAS marque un deuxième temps de recherche de solution, devant la crainte de la coupure. D'autres vont jusqu'au juge de paix où ils se voient imposer un plan de paiement, ou jusqu'à la coupure. Cette dernière provoque l'ultime temps de recherche active de solution en dernier recours. A chaque étape correspond des leviers de réaction différents.

“Je sais plus rien, je fais pas attention. Les courriers, je les ouvre pas. C’est un dégoût. Je comprends rien.”

Riad, 47, Laeken

“J’avais téléphoné à Vivaqua pour le plan de paiement. mais ils m’ont dit que le minimum c’était 100€. Je pouvais pas. J’ai laissé traîner.”

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

“J’ai vu que je m’en sortais pas au bout d’un an pour rembourser! et puis j’ai eu encore une autre facture. Les factures, elles viennent, elles viennent et j’ai pas encore payé la dette de l’autre!”

Elena, 50 ans, Bruxelles Centre

“Il est arrivé une deuxième facture d’eau [trimestrielle] trop élevée et je ne savais pas avec quoi j’allais encore le payer car j’avais déjà un autre plan de paiement chez Vivaqua pour les premières factures, les 36€ de l’année précédente (...) Il ne reste pas assez pour moi, les courses pour mon enfant.”

Anissa, 45 ans, Laeken

“Il y a des factures normales de 400, d'autres de 2000, de 1000 qu'on comprend pas du tout. Quand je regarde la consommation : on n'a rien changé! Pour consommer autant, c'est pas normal. Franchement la consommation de Vivaqua, c'est pas normal, vraiment! je me dis : c'est pas possible. (...) payer la facture de 2000€, vous avez une usine??!”

Lyly, 35 ans, Heembeek

“Je vois ces chiffres mais je comprends pas vraiment. je regarde juste le montant total. Je sais pas chez qui je pourrais me renseigner.”

Carole, 45 ans, Schaerbeek.

“Je suis allé voir la compagnie, à la gare centrale : j'ai demandé pourquoi c'est comme ça? Elle m'a dit : " c'est comme ça, c'est cher l' eau" c'est tout...”

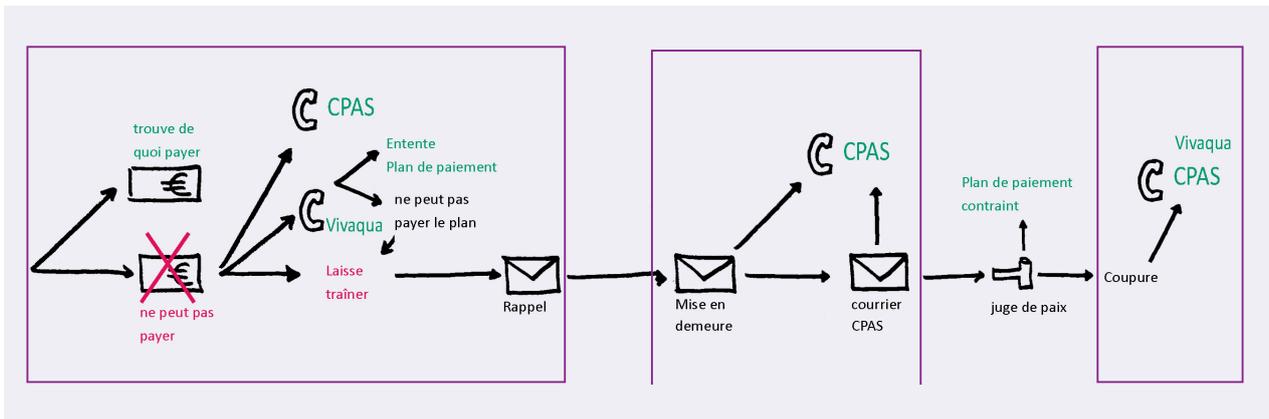
Boubakar, 58 ans, Bruxelles centre

“Avec l'aide de mon AS et de la régie, j'ai fait venir un plombier. Il a tout vérifié: il n'y a pas de fuite. Je suis seule, je fais une machine par semaine et encore. J'ai pas compris. Encore maintenant on comprend pas.”

Sarah, 31 ans, Bruxelles Centre

“Depuis que j'ai ça [des grosses factures], je regarde le compteur une fois par semaine. Je vois le numéro et je calcule, mais ça reste beaucoup! (...) ça bouge pas, ça veut dire que c'est moi la gaspilleuse!”

Elena, 50 ans, Bruxelles Centre



Les 3 temps de recherche de solutions

*“Vivaqua écrit sur la facture “Si vous avez un problème, n'hésitez pas à contacter...ça c'est rassurant: Vivaqua, c'est beaucoup plus humain. Ça m'a rassuré. Je me suis dit “ ah tiens! Il y a une solution, des gens qui connaissent cette problématique. Peut être que des gens font des apurements de paiement.” C'est ce que ma mère a fait pendant des années. Un jour j'avais fait l'erreur de ne pas demander directement et j'avais été acculée.”*

Carole, 45 ans, Schaerbeek

**Temps 1. Ne pas laisser traîner.** Pour ceux qui le peuvent ou pour les habitués.

Certains trouvent de quoi payer: soit ils ont de l'épargne, soit ils savent se tourner vers un proche pour demander de l'aide (importance du cercle nourricier à cette étape). Comme évoqué précédemment, certains appellent Vivaqua dès la réception de la première facture, incités par l'inscription le proposant dans le courrier, ou par habitude d'appeler le fournisseur en cas de difficulté pour trouver un

arrangement. C'est le cas des personnes habituées à établir des plans de paiement. D'autres se tournent tout de suite vers le CPAS: ils sont déjà au CPAS, suivent les conseils d'un proche, ou sont orientés par une ASBL.

**Temps 2. Le stress de la coupure.** Pour ceux qui n'avaient trouvé aucune solution avant cela. Instinct de survie.

Certaines personnes laissent traîner la facture jusqu'à la menace de coupure d'eau, n'ayant pas trouver de solution auparavant. Cela peut durer plusieurs années, tandis que la facture peut atteindre plusieurs milliers d'euros. La peur de la coupure ravive le stress dès la mise en demeure et les pousse à contacter le CPAS. Le courrier du CPAS laisse entrevoir une possibilité de solution, une issue de dernier recours.

**Temps 3. La coupure**

Certaines personnes ont mis de côté leur facture jusqu'à la coupure. Elles cherchent alors des solutions dans l'urgence pour rétablir l'eau et dans des situations difficiles (avec des enfants, en hiver etc.).

À ce schéma de l'itinéraire vécu, il faut ajouter une notion temporelle qui est primordiale dans la compréhension de l'évolution du problème. La procédure qui mène jusqu'à la mise en demeure peut durer plusieurs années et laisser la dette s'accumuler longtemps, mettant les ménages dans une situation de plus en plus difficile. Lyly (35 ans, Heembeek), aujourd'hui surendettée, insiste sur cette importance de ne pas attendre, et de « trouver des solutions avec les gens », c'est-à-dire « de ne pas attendre que les gens trouvent d'eux-même une solution ». Pour diverses raisons en effet et comme expliqué plus haut, ces gens ne sont pas toujours en capacité de le faire. La durée met les ménages dans une situation dangereuse (financièrement mais aussi psychologiquement : l'époux de Lyly est reparti au Burundi ne supportant plus la situation, Riad est dans un dégoût de la vie et des pensées suicidaires qui le traversent sans cesse).

*“C'est difficile : je sais pas s'il va payer ou non (le CPAS). Je stresse un peu pour la facture c'est tout. 2 mois 3 mois d'attente”*

Boubakar, 58 ans

*“Quand j'ai vu la facture, j'ai vu que je peux pas payer en une seule fois. Direct j'appelle Vivaqua (elle montre leur numéro sur la facture). Est-ce que c'est bien mon mètre, est-ce que vous n'avez pas fait une erreur? Oui, car il y a ici en bas au premier étage des jeunes qui habitaient et avant Il y avait une entière famille qui habitait, alors je me disais c'est la consommation d'une famille.”*

Anissa, 45 ans, Laeken

---

### **Marie, 47 ans, Jette** **Surendettée et bloquée**

Marie est rentrée dans l'engrenage du surendettement après son divorce alors qu'elle avait la responsabilité de ses 3 enfants. Elle néglige les factures pour privilégier les achats nécessaires pour ses enfants. Les charges augmentent, elle raconte son désespoir et le déni face à ses dettes. « *Je voyais les montants, j'étais désespérée, alors on laisse de côté.* » A cette difficulté de faire face à une situation dont elle ne sait pas comment sortir, s'ajoute le décès récent de son père, qui a épuisé ses dernières ressources psychologiques « *je suis un peu bloquée je crois, le psychologue m'a dit que cela pouvait prendre 2 ans.* »

*“Je suis pas quelqu'un qui parle. j'aime pas raconter. Quand on me voit, on doit se dire “elle a une belle vie”. Il n'y a que ma mère et ma meilleure amie qui sont au courant (...) Demander, à la base j'ai horreur.” Sarah, 31 ans, Bruxelles centre*

*“La honte, mon dieu, qu'est-ce qui s'est passé, comment? Vous découvrez une phase que vous ne comptez pas déballer”*

Lyly, 35 ans, Heembeek

*“Le CPAS, c'est méchant ce que je vais dire, mais c'est pour les pouilleux.”*

Carole, 45, Schaerbeek

*“Mes parents n'ont jamais eu de problème de facture. ils n'ont jamais fait face aux factures de rappel. Quand on en parle, c'est choquant, c'est la fin du monde.”*

Sarah, 31 ans, Bruxelles centre

*“je voudrais rester dans le groupe de personne normale, je voudrais être invisible, pas pointée du doigt. (...) je ne pense pas au CPAS. je me considère pas comme une misérable” Carole, 45 ans, Schaerbeek*

Honte

Lourdeur administrative

Illégitimité

*“On passe des heures à faire des dossiers et rien n'avance.”*

Marie, 47 ans, Jette

*“Et si tu es déjà propriétaire, tu vas aller où pour demander de l'aide? car tout le monde va dire: ah non, tu es déjà propriétaire d'un appartement. C'est toi qui t'es mis dans cette situation. C'est vrai. C'est moi qui me suis mise dans cette situation.”*

Anissa, 45 ans, Laeken

Peur du contrôle

*“le CPAS schaerbeek est submergé, ils ont trop de demandes.”*

Carole, 47 ans, Schaerbeek

*“Au début, j'ai pas essayé le CPAS. Ils vont pas m'aider comme je travaille. (...) Comme je travaille je dépasse les critères. (..) il faut que je sache vers qui me tourner. Le CPAS j'ose pas. Y a d'autres personnes pire que moi.”*

Sarah, 31 ans, Bruxelles centre

*“il y a pire que moi: j'ai un foyer, un toit. je vais m'en sortir toute seule.”*

Carole, 47 ans, Schaerbeek

Il faut également du temps pour aboutir à une solution après avoir contacté le CPAS : les ménages restent pendant des semaines dans l'incertitude de la décision finale, une période qui est difficile à vivre. Tant qu'ils n'ont pas eu de réponse de la part du CPAS, le stress de la facture impayée perdure, et le stress de la coupure d'eau pour ceux qui ont été mis en demeure.

## Le phénomène du non-recours

Comme le montrent ces itinéraires, le recours au CPAS n'est pas une évidence pour les personnes confrontées à des difficultés de paiement de leur facture d'eau. Même lorsque le CPAS envoie un courrier aux personnes mises en demeure par Vivaqua, le ressenti des assistant.e.s est que peu répondent à l'appel.

L'une des causes de non-recours vient du fait que le CPAS n'est souvent pas identifié comme pouvant aider à résoudre les problèmes liés à l'eau : dans l'itinéraire de recherche de solution des personnes rencontrées, il a rarement été le premier contact. Les premiers interlocuteurs recherchés par les ménages étaient plutôt Vivaqua (ou un intermédiaire Techem/Aquatel) et le propriétaire (dans le cas d'un décompte de charge mais également de factures annuelles lorsque le locataire soupçonne des fuites). La difficulté à payer une facture d'eau est d'abord un problème à régler avec la personne dont ils sont redevables et qui leur adresse des factures.

Ceux qui soupçonnent des fuites font potentiellement appel à des réparateurs ou experts du bâtiment, associatifs ou professionnels. Certains se tournent vers des experts juridiques lorsque leurs difficultés de paiement sont provoquées par de mauvaises relations avec le propriétaire par exemple qui refuse de réparer des fuites ou de mettre en état un logement vétuste.

Même lorsque le CPAS est envisagé comme une aide potentielle, les perceptions qui lui sont attachées peuvent être une raison de non-recours. Les perceptions du CPAS exprimées par les ménages font apparaître quatre dimensions principales. Le sentiment de honte, le sentiment d'être illégitime, la peur du contrôle et la perception de démarches administratives lourdes. Ces perceptions génèrent de la retenue ou de l'évitement.

La honte d'être assisté est récurrente dans les discours. D'un côté, le CPAS est identifié comme une structure d'aide aux plus pauvres, aux plus précaires. D'un autre côté, il est également associé à des situations d'abus, des personnes qui profitent des aides par facilité, à l'opposé de personnes qui s'en « sortent seules ». Ces deux perceptions génèrent de la honte, la peur d'être « pointé du doigt », « humilié ». Cette honte est aussi personnelle, celle de ne pas être en mesure de subvenir seul.e à ses besoins. La honte rend muet, au sein du couple, de son entourage et au-delà.

Dans une demande au CPAS, l'image que les personnes ont d'elles-mêmes est en jeu ; celles et ceux issus de milieux plus aisés et éduqués se sentent très loin de la population imaginaire du CPAS, tandis que d'autres, issus de milieux plus

précaires, sont attachées à l'image de stabilité et d'indépendance qu'ils•elles s'étaient battues à constituer.

Le sentiment de honte varie selon les cas et n'est toutefois pas généralisable. Pour un certain nombre de personnes, il est « normal » d'aller voir le CPAS en cas de difficulté.

L'idée que le CPAS ne concerne qu'une partie de la population fait que certaines personnes ne se sentent pas légitimes pour demander de l'aide. Le sentiment d'illégitimité est particulièrement fort chez les personnes actives ou qui ne viennent pas d'un milieu précarisé et qui ne se considèrent pas concernées par le CPAS. Se pose alors le problème des personnes qui font face à une précarité nouvelle et qui ne sont pas encore dans les critères d'obtention d'aide sociale.

Le manque de légitimité est également vécu par des personnes qui se sentent responsables de la situation dans laquelle elles se trouvent et imaginent donc devoir l'assumer seules. Elles voient de la négligence dans leur déni de factures (« *ils vont me demander: pourquoi j'ai pas payé?* » Sarah, 31 ans, Bruxelles centre) ou de mauvais choix qu'elles doivent désormais assumer. Le CPAS est là pour aider face aux injustices de la vie, ce qui ne serait pas leur cas. « *c'est moi qui me suis mise dans cette situation* ».

Enfin, pour d'autres qui ont déjà fait appel au CPAS, la peur de trop demander nourrit aussi un sentiment d'illégitimité: « *Ça ne se fait pas* ».

Un autre frein récurrent dans les discours concernant le CPAS est la peur de démarches administratives lourdes et longues: besoins de nombreux documents, difficulté d'obtenir un rendez-vous, temps long de gestion des dossiers pendant laquelle sa situation risque d'empirer encore davantage (rappels, mise en demeure...). Ceux qui ont fait l'expérience d'un temps de traitement de demande jugé trop long et devant les rappels et lettres menaçantes, préfèrent ensuite s'endetter ailleurs. D'autres encore, ayant essuyé un refus et bien que leur situation ait empiré, n'osent plus faire appel au CPAS une seconde fois.

Ces perceptions générales varient d'un CPAS à l'autre et de leur « réputation » selon les ménages: certains sont plus submergés que d'autres, certains aident plus facilement que d'autres. Les CPAS sont perçues comme des entités différentes en fonction des communes plutôt que comme un service public égal pour tous.

*“J'ai pas cherché plus que ça [avec le CPAS]. C'est une position quand même vachement compliquée: pas une position dans laquelle je suis heureuse et puis c'est difficile. Moi j'ai pas envie de courir après des services d'assistance. j'ai juste envie de faire mon travail.”*

Marguerite, 27 ans, Saint-Gilles

### **Othmane, 35 ans, Evere**

#### **Trop de démarche**

Très occupé par sa famille, son travail d'aide-soignant et sa formation d'infirmier, Othmane ne veut pas risquer de perdre du temps dans de longues démarches qui risquent de ne pas aboutir « Si on me dit que c'est sûr. Oui, si je vais faire la demande, ça, je vais le faire. si c'est sûr, Y'a pas de souci. Mais si je dois faire toutes les démarches à la fin, on dit non, voilà, ça me convient pas quoi »

### **Anissa, 45 ans, Laeken**

#### **Crainte de perdre la garde son enfant**

Anissa se retrouve au chômage suite à la naissance de son fils en 2013, son contrat intérimaire d'un an n'étant pas renouvelé. Séparée du père (engagé dans un autre mariage) et sans soutien, son surendettement empire. Elle ne trouve pas de crèche et peine à trouver du travail. Elle a recours à la médiation de dette dont elle a le sentiment qu'elle aggrave la situation et prive son fils de l'argent des allocations familiales: elle passent plusieurs fins de mois sans assez d'argent pour vivre (7 euros pour 10 jours par exemple). Après 2 ans, elle décide de sortir de la procédure de règlement de dette. En 2017, des problèmes cardiaques l'obligent à arrêter complètement de travailler. Le calcul du chômage à partir de ses emplois intérimaires ne lui permet pas d'obtenir une véritable allocation et vit alors un moment sans domicile avec son enfant. Pendant toute cette période, elle n'ose pas aller demander l'aide du CPAS par crainte qu'on lui retire son enfant. Elle attendra finalement de trouver un nouveau logement en 2018 pour demander de l'aide « On a quand même besoin d'aide: et j'ai pu montrer qu'on avait un logement, même s'il n'est pas idéal ».

### **Riad, 47 ans, Laeken**

Riad a perdu son CDI en septembre 2020, son chômage est automatiquement prélevé par l'huissier mandaté par sa femme pour ses dettes de pensions alimentaires. La mère de Riad l'avait déjà aidé à payer des loyers en retard en 2020 (environ 3000€). Lorsqu'il lui parle à nouveau des 5000€ de dettes de loyer en mars 2021 et de son risque d'expulsion, « ça la rend malade ». Elle l'exhorte à trouver de l'aide. Suivant son conseil, il se tourne finalement vers le CPAS, auquel il n'avait pas demandé d'aide depuis une première expulsion en 2013.

---

## **Carole, 45 ans, Schaerbeek**

### **Ravaler sa fierté au CPAS**

Carole s'était rendue une première fois au CPAS sous les conseils d'une assistante sociale d'une maison de santé mentale que fréquentait son fils. Elle avait besoin d'aide pour payer un internat à son fils adolescent, avec lequel les relations étaient très tendues. « Ce n'était pas pour moi, c'était pour lui ». Au CPAS, Carole se sent méprisée par l'assistant social » Je suis allée une première fois prendre un ticket au CPAS de Schaerbeek. J'ai eu affaire à un monsieur pas aimable du tout. Ça m'a choqué et je me suis dit « moi, je ferais jamais appel ». Je veux pas ce regard, ce rejet, ce sentiment d'être traitée comme une moins que rien. Il avait une attitude « on vient encore demander de l'aide ! ». Carole se sent également gênée lorsqu'elle croise des personnes qu'elle connaît. « [l'AS] n'avait pas fermé la porte. Y avait des gens qui passaient et je me disais "merde, ils vont entendre" (...) il y avait quelque chose de très malsain. » C'est finalement l'assistante sociale du centre de santé mentale qui l'accompagne avec son fils une seconde fois au CPAS. Carole préférerait « éviter le CPAS », mais elle pressent qu'elle va devoir « ravaler sa fierté. »

## **Amélie, 29 ans, Forest**

### **Manque d'empathie**

Amélie se rend au CPAS une première fois en juin 2020 quand elle n'arrive pas à payer une facture d'hôpital. Elle est enceinte et vient de se séparer de son compagnon. Éducatrice spécialisée, elle est au chômage forcé depuis le début du COVID. Au CPAS, Amélie dit avoir dû attendre longtemps debout et ne pas s'être sentie écoutée par la personne qui l'accueillera finalement. Suite à cette expérience, elle renonce à demander de l'aide au CPAS et préfère s'endetter auprès d'une amie.

---

## Ce qui aide, ceux qui aident. D'autres lieux d'écoutes prescripteurs

Face à ces freins vis-à-vis du CPAS, les proches et les réseaux d'associations sont des leviers forts de passage à l'action, en tant que prescripteurs qui orientent vers le CPAS. C'est sur les conseils d'un proche, d'un parent, d'une association ou d'une autre institution que les ménages non habitués au CPAS se décident à pousser la porte. Les prescripteurs aident à surmonter les freins liés à un imaginaire négatif du CPAS et pour les plus connaisseurs d'entre eux, à préciser que le CPAS est aussi là pour aider en cas de problèmes, liés à l'eau.

*"C'était une copine à moi qui dit "Violetta, dans ce cas normalement le CPAS va régler cette situation pour toi parce que tu es une maman toute seule, qui est au chômage et tout ça."*

Violetta, 29 ans, Bruxelles Centre

*"Je demande les gens. Les gens disent: facture pas payé tu peux demander au CPAS. Première fois allé au CPAS: direct je demande."*

Boubakar, 58, Bruxelles Centre

---

### L'ASBL Habitat et Rénovation

#### Un support essentiel

L'asbl Habitat et Rénovation accueille parmi son public des personnes en situation de précarité hydrique. Certains ont des difficultés à payer de grosses factures d'eau, d'autres sont en conflit avec leur propriétaire qui les menace de coupure s'ils ne paient par leur décompte de charges. Les personnes viennent voir l'association avec des décomptes ou des factures qu'ils ne comprennent pas. L'asbl examine les montants demandés par rapport à la consommation, vérifie qu'il n'y a pas d'erreur de la part du propriétaire, et explique la facture. Ils peuvent également vérifier qu'il ne s'agit pas d'un problème de surconsommation en envoyant un conseiller énergie à domicile. Si le problème financier persiste, l'association envoie les personnes vers le CPAS et la cellule énergie et ou la médiation de dettes.

Les associations de quartier sont également d'importants relais : pour certaines personnes rencontrées, il était plus naturel de se tourner vers des associations dont l'objet est de répondre spécifiquement aux problèmes les plus importants qu'ils traversent (problème avec le logement, mère seule, ...). Dans ces cas, il ne s'agit pas pour les ménages de requérir un assistant financier mais par le biais de leur visite, les associations peuvent être amenées à découvrir des problèmes liés à des factures d'eau et lorsqu'elles sont au courant des possibilités données par le CPAS en la matière, elles peuvent orienter vers celui-ci, voire même arranger l'attribution d'un assistant social.

Toute personne mise au courant des difficultés rencontrées par une autre personne peut être prescriptrice. Cela concerne, au-delà des proches et des associations, toutes les administrations publiques ou privées (ONEM, mutuelle, syndicat, vivaqua, techem, etc.) contactées dans le parcours de recherche de solution face à une précarité plus globale, comme l'ONEM, que ne cessait d'appeler Lyly (35 ans, Heembeek), pour demander s'il était possible d'avoir plus d'allocations ou de l'aider à retrouver un emploi. Entendant sa détresse, son interlocuteur l'incite à demander de l'aide CPAS. Elle ne le fait d'abord pas mais il la rappelle de sa propre initiative quelques jours plus

tard et insiste. « Écoute, madame, y en a d'autres aussi ! Vas-y ! Ne vas pas mettre les enfants en danger. Y a des services qui aident. Vas-y ! y' a personne qui va te juger ! Vas-y ! » Ses incitations ont servi de déclic et ont débloqué une situation de désarroi.

*“Et puis finalement j'ai trouvé cette association tout à fait par hasard, j'étais en train de lire une brochure et à la fin j'ai vu ça [association pour les jeunes parents] et je me suis dit : je vais les contacter, peut-être qu'ils peuvent un peu m'aider avec des conseils quoi ! (...) À l'asbl, c'est peut-être parce que j'étais enceinte aussi, mais c'est allé très vite en tout cas le contact. Et ensuite ils ont contacté un assistant social de Forest, c'était assez vite. J'étais mieux prise en compte que quand j'étais directement à l'accueil du CPAS.”*

Amélie, 29 ans, Forest

Les prescripteurs permettent les représentations associées au CPAS : il ne s'agit pas d'aller quêter de l'aide, le service est fait pour aider. Dans une démarche de recherche de solution, l'idée que les aides « vont vers » le citoyen plutôt qu'il ait à les demander et s'en justifier est importante.

# 5. Des situations de vie variées face à la précarité hydrique

Les ménages en situation de précarité hydrique ne forment pas un groupe aux caractéristiques homogènes. Les problèmes de précarité hydrique interviennent dans des contextes, des trajectoires, des situations de vie différentes.

De cette étude qualitative se dégagent quatre situations-type. A l'instar des types idéaux développés par Max Weber<sup>1</sup>, il s'agit ici de proposer plusieurs tableaux homogènes pour penser le phénomène de la précarité hydrique. Ces tableaux sont des simplifications de la réalité, l'expérience des personnes est plus complexe et emprunte parfois à différents tableaux. L'objectif de ces descriptions est méthodologique : elles servent à comprendre des relations entre plusieurs phénomènes concrets (la dette, la trajectoire professionnelle, le recours à l'aide sociale, etc.) et peuvent servir d'appui pour des projections et des hypothèses sur les causes et la signification de ces phénomènes, comme par exemple le phénomène du non-recours. Ces descriptions n'embrassent totalement ni ne décrivent directement précisément la réalité sociale de la précarité hydrique.

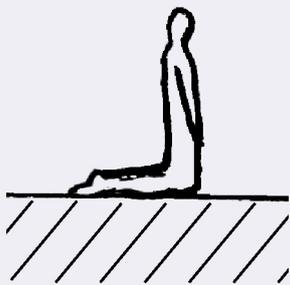
---

<sup>1</sup>« On obtient un idéaltype en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre et par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue unilatéralement, pour former un tableau de pensée homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie. » Max Weber, *Essais sur la théorie de la science*, Paris, Pocket, [1904-1917], 1992, p. 181.



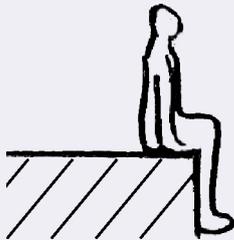
## Difficultés passagères

Proches de l'emploi ou actifs, ils.elles sont en difficulté suite à une perturbation nouvelle dans leur vie. Ils.elles vivent leurs difficultés de façon confidentielle et les espèrent temporaires.



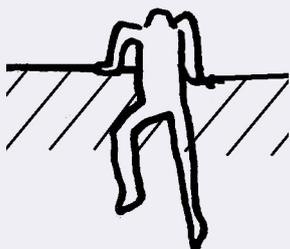
## Rupture de vie

Anciennement actifs dans une situation stable, ils.elles se sont trouvé.e.s privé.e.s d'emploi ou endetté.e.s suite à un évènement indépendant de leur volonté. Rien ne les prédestinait à ces difficultés.



## Précarité qui dure

Sans emploi, ils.elles vivent depuis longtemps dans une situation de précarité avec les allocations sociales comme seul revenu. Ils.elles tentent de stabiliser leur situation malgré des ressources très restreintes.



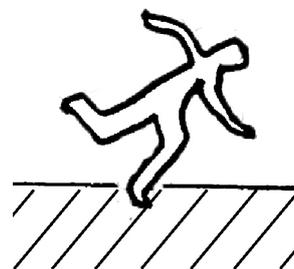
## Surendettement

Issus de milieux plus aisés et éduqués, ils.elles sont actifs ou se sentent proches de l'emploi mais sont pris dans l'engrenage du surendettement.

## Difficultés passagères

Proches de l'emploi ou actifs, ils sont en difficulté suite à une perturbation nouvelle dans leur vie. Ils vivent leurs difficultés de façon parfois confidentielle et les espèrent temporaires. Ils sont actifs depuis longtemps et arrivent à tirer leur situation vers le haut mais sont pris dans des difficultés temporaires : chômage qu'ils espèrent de courte durée, procédure de divorce déstabilisante et coûteuse, séparation qui demande tout d'un coup de prendre en charge toutes les dépenses et demande des réajustements (trouver un logement moins cher notamment). Actifs ou l'étant encore récemment, ils sont peu endettés. La dette est une dimension nouvelle à laquelle ils doivent faire face. Ils sont habitués à ne dépendre que d'eux-mêmes. Ils ne savent pas à qui ils pourraient demander de l'aide, n'osent pas ou se disent que cela n'est pas nécessaire. « Cela va s'arranger », « Je vais m'en sortir seule ».

Ils ne pensent pas pouvoir bénéficier de l'aide sociale, ne se sentent pas légitimes ou éprouvent un sentiment de honte à s'adresser au CPAS. Ils ne comprennent pas forcément les informations présentées sur les factures d'eau mais devant l'adversité, ils apprennent vite : ils sont attentifs à leur usage et se disent responsables. Leur problème de paiement des factures d'eau est lié au déséquilibre financier dans lequel leur situation récente les a plongés. Pour ceux qui sont en train de sortir de cette situation, si le problème d'eau n'est pas technique, la précarité hydrique est derrière eux.



## PORTRAIT

### **Carole, 47 ans, Schaerbeek. Entre difficultés passagères et rupture de vie.**

Carole est l'aînée de trois frères, avec lesquels elle a vécu en logement social toute son enfance. La visite des huissiers était commune, sa mère étant seule et n'arrivant pas à assumer toutes les charges. Des huissiers viennent encore régulièrement chez elle. Carole désire à tout prix sortir de cette précarité et malgré l'absence de diplôme, elle réussit à toujours travailler. « Des quatres, c'est toujours moi qui ait toujours eu un boulot » Dans sa famille, c'est elle qui aidait son entourage, sa mère en priorité. Elle vit aujourd'hui avec son fils de 22 ans dans un appartement qui devait être temporaire et qu'elle aimerait quitter: les chambres sont en enfilade et ne permettent pas d'espace d'intimité. Les problèmes techniques sont récurrents: chasse d'eau qui fuit, mauvaise isolation, dégâts des eaux, électricité défectueuse, etc. *Depuis 3 ans, Carole souffre d'une maladie chronique qui nécessite un traitement à l'hôpital et ses dépenses de santé ont considérablement augmenté. (cette nouvelle donne, couplée au chômage, peut amener à rejoindre une situation type « rupture de vie »)*

En janvier 2021, son contrat de secrétaire prend fin et elle se retrouve au chômage. Sa situation bascule. Bien que proactive, elle ne reçoit pas son chômage avant 3 mois, ce qui retarde la régularisation de sa situation auprès de sa mutuelle. Elle utilise son épargne pour faire face à ses besoins

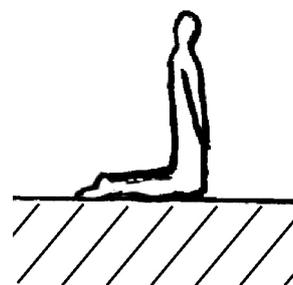
et repousse son traitement médical. Au même moment, elle reçoit une facture intermédiaire Vivaqua de 648€. Habitée aux plans de paiement (pour avoir vu sa mère en faire souvent) et toujours proactive, elle appelle Vivaqua et étale sa dette avec des paiements en 5 fois. Elle fait de même avec ses dernières factures d'hôpital. Ces arrangements minent son moral. Elle ne comprend pas le montant plus élevé de sa facture d'eau, qu'elle impute aux fuites, car elle dit faire attention à sa consommation, « je fais le pendant de mon fils qui prend des douches de 20 minutes, j'ai chronométré mes douches ». Le propriétaire cependant ne fait intervenir que des « bricoleurs » qui ne réparent pas les problèmes de façon durable.

Carole vit très mal sa situation actuelle, qui la rapproche d'une précarité qu'elle a vécue enfant. Elle veut ne pas tomber dans l'indigence et associe le CPAS à cette déchéance. « c'est super important pour moi, de ne pas tomber dans l'indigence, de ne pas être montrée du doigt. Je pense au CPAS mais je voudrais l'éviter ». Depuis 3 ans, Carole est également accompagnée par une association du centre de santé mentale où elle se rendait déjà pour son fils. L'association l'a aidée à remplir les documents pour son chômage et la soutient moralement. Elle est épuisée par cette nouvelle situation, inédite pour elle et aggravée par ses problèmes de santé. Ils accaparent son moral et elle n'a pas la force pour le moment de chercher du travail. Pourtant, elle espère que cette situation sera temporaire.

# Rupture de vie

Anciennement actifs dans une situation stable, ils.elles se sont trouvé.e.s dans une situation de précarité financière suite à un évènement indépendant de leur volonté. Rien ne les prédestinait à ces difficultés. Alors qu'ils.elles menaient une vie indépendante, leurs ressources ont chuté brutalement et durablement : coûts liés à une maladie chronique, baisse de revenu due à un chômage de longue durée ou une mise à la retraite forcée... Ayant eu une vie active, ils.elles sont peu endetté.e.s. Devant les difficultés nouvelles qui affectent leur vie de façon structurelle et potentiellement sur une période longue, ils.elles mettent en place des solutions des plans de paiement et cherchent à trouver de l'aide autour d'eux. Ils sont proactifs dans la recherche d'aide et se sentent légitimes même si la honte peut être un frein pour certains. Ils ne sont cependant pas tous éligibles à l'aide sociale.

Ils.elles ne comprennent pas forcément les informations présentées sur leurs factures. Habitué.e.s à vivre sans problèmes financiers, ils.elles ne font pas encore spécialement attention à leur consommation. La résolution de leurs difficultés de paiement de l'eau dépend de leur capacité à gérer des grosses factures dans un budget durablement réduit.



## PORTRAIT

**Violetta, 28 ans, Bruxelles Centre**

### *Rupture de vie*

Violetta est brésilienne et vit à Bruxelles depuis 2011. Elle y a rejoint sa mère, qui travaille comme femme de ménage. Violetta a un garçon et une fille de 9 et 8 ans, un chien et un chat. Elle est séparée de leur père mais ils restent en bons termes et il paie une grande partie des frais de leur fils. Entre 2013 et 2018, Violetta travaille comme femme de ménage et assistante d'un enfant handicapé. Par chance, elle emménage en 2015 dans un appartement proche de son lieu de travail car son patron connaît le syndic. Elle gagne environ 1800€/mois et avec 400€ d'allocations familiales en plus, elle vit confortablement.

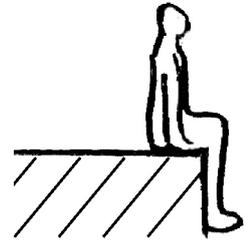
Tout change en 2018, quand on lui diagnostique, suite à une chute au travail, trois hernies discales infectées. Elle n'est physiquement plus en mesure de travailler et vit pendant un an sur sa mutuelle, puis sur le chômage à partir 2019. Elle est en procédure pour être reconnue inapte au travail. Alors qu'elle souffrait déjà d'hypertension et de crises d'angoisse, ces dernières augmentent fortement et Violetta grossit (60kg en plus). Ses allocations lui permettent tout juste de subvenir aux besoins de sa famille. Elle paie parfois en retard ses factures d'hôpital de petits montants. Elle a également dû arranger un plan de paiement pour deux anciens crédits. En mars 2021, elle reçoit

d'un coup deux courriers du nouveau syndic, indiquant respectivement 1817€ et 2193€ de décompte des charges pour les années 2019 et 2020. Elle payait jusqu'à présent 50€ de charges mensuelles pour l'eau et le chauffage et n'avait jamais reçu de décompte. Passant des nuits sans sommeil, elle cherche une solution : elle appelle la société Techem, responsable du décompte, puis son syndic, qui tous deux confirment la situation sans lui apporter plus d'indication. Sur les conseils d'une amie, elle contacte deux semaines après le CPAS, qu'elle connaissait pour avoir assisté à une journée d'information quelques années auparavant. Après deux rendez-vous, elle est aujourd'hui dans l'attente de savoir si le CPAS pourra prendre en charge tout ou partie de sa dette. Sur les conseils de l'assistante sociale du CPAS, elle envisage d'augmenter ses provisions de charges jusqu'à 150€/mois. Elle ne comprend pas les informations sur sa facture d'eau et espère obtenir des explications de la part de l'assistante sociale, qui lui a déjà appris à regarder le compteur. Sa consommation d'eau lui semble normale.

Face à sa situation, Violetta ne veut pas se plaindre. Elle regrette cependant de ne pas avoir pu prendre de vacances depuis 5 ans pour retourner au Brésil et aller voir son père en mauvaise santé. Ses deux grands-mères sont mortes l'an passé des suites du Covid sans qu'elle ait pu les revoir.

## Précarité qui dure

Sans emploi, ils•elles vivent depuis longtemps dans une situation de précarité avec les allocations sociales comme principal revenu. Ils tentent de stabiliser leur situation malgré des ressources très restreintes. Ils•elles vivent dans une situation précaire depuis longtemps, et ont pu connaître l'engrenage du surendettement, l'expulsion et la vie sans domicile. Ils ont réussi à stabiliser leur situation, motivés parfois par une nouvelle situation conjugale ou familiale, et par une expérience d'extrême précarité qu'ils ne veulent pas revivre. Ils ont potentiellement l'habitude de la dette et cela ne leur fait plus peur. (Ils craignent cependant les coupures) Ils la gèrent plus ou moins bien en veillant toutefois à ne pas tomber dans une spirale du surendettement. Ils veillent à ne pas laisser « trop traîner » mais peuvent encore ignorer des rappels ou des mises en demeure. Depuis longtemps bénéficiaires de l'aide sociale, ils sont proactifs et proches des associations d'aide et du CPAS (ce n'est pas toujours et uniquement vers le CPAS qu'ils se tournent). Confrontés et sensibilisés à des problèmes de précarité hydrique, ils ont appris à surveiller leur consommation et à gérer leurs factures. La fragilité de leur situation financière fait structurellement peser le risque de difficultés de paiement des factures d'eau, bien qu'ils soient vigilants.



## PORTRAIT

**Jacob, 57 ans, Laeken**

### ***Précarité qui dure***

Jacob est arrivé de République Démocratique du Congo à Bruxelles à l'âge de 18 ans. La formation de mécanicien que lui a donnée son père lui permet d'obtenir un premier emploi et un client fonctionnaire l'aide à obtenir sa régularisation.

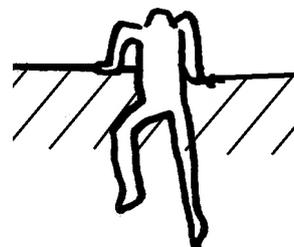
A cette période, Jacob vit beaucoup la nuit. Multipliant les retards, il perd son travail et vit ensuite longtemps enchaînant petits boulots (jardinier, homme de ménage, balayeur) et passages au CPAS « quand il a un problème ». En 2015, il est expulsé de son logement faute d'avoir payé son loyer. Il vit alors à la rue et s'isole. Un jour, en marchant dans les rues Laeken il voit une pancarte pour louer un appartement, la propriétaire accepte de ne pas lui faire payer d'un coup la garantie locative et peut s'y installer. À la même période, il rencontre sa compagne, elle aussi originaire de RDC, pas encore régularisée. Elle s'installe avec lui. Sa vie devient plus calme: il paie son loyer (615€ plus 40€ d'eau chaude) dès qu'il reçoit son chômage (1080€). Après avoir payé les factures usuelles, il leur reste environ 300€ pour vivre à deux. Au début, certains mois, ils finissent les derniers jours sans nourriture: ils boivent de l'eau sucrée pour tenir. Jacob travaille de temps en temps en tant que mécanicien au noir et envoie

régulièrement 100€ à sa mère au Congo. En 2017, Jacob rentre chez lui et découvre que l'eau froide ne coule plus du robinet. Il voit qu'on a retiré le compteur. Il reste muet sur les raisons de cette coupure, ne parle pas de facture non payée. Jacob ne sait pas écrire et ne regarde que les chiffres sur la facture (« *mon seul souci, c'est trouver l'argent.* »), ne faisant sans doute pas la différence entre un rappel et une mise en demeure. Suivant les conseils d'amis du quartier, il se rend au bureau de Vivaqua, qui le renvoie vers le CPAS. Une assistance sociale du CPAS prend en charge une partie de la dette et arrange un plan de paiement de 20€/mois qu'il paie encore. Pendant plus d'un mois, lui et sa conjointe vivent sans eau froide et remplissent des seaux d'eau chaude qu'ils laissent refroidir. Depuis cette période, Jacob dit contrôler sa consommation d'eau, suivant les conseils de l'assistante sociale et se souvenant des conseils de sa mère. Il a appris à étaler ses paiements à Vivaqua sur l'année et envoie 100€ les mois où il le peut. Aujourd'hui, Jacob a une facture Vivaqua impayée de 347€, ayant dû envoyer tout ce qu'il avait pu mettre de côté (500€) pour l'enterrement de sa mère au Congo en janvier. Il ne s'en inquiète pas trop et compte à nouveau payer 100€ par mois quand il le pourra dans les mois à venir. Jacob a le sentiment d'être en mesure de gérer ces retards pour « *garder la tête au calme* ».

# Surendettement

Issus de milieux parfois aisés et éduqués, ils sont actifs ou proches de l'emploi mais sont pris dans l'engrenage du surendettement. Ils ont souvent commencé à développer une situation de vie classique, créant une famille, investissant dans leurs études. Mais un divorce et des mauvaises pratiques de gestion, des habitudes de crédits (se sachant parfois bien entouré) ou la charge soudaine de dettes de pensions alimentaires prélevées sur le revenu les ont fait entrer dans une boucle de surendettement. Ils sont totalement surendettés et leur dette continue d'augmenter. Ils ne font plus attention aux courriers de rappel ou de mise en demeure. Ils comptent sur des personnes dans leur entourage pour leur venir en aide bien qu'ils cachent à la plupart d'entre eux l'étendue de leurs problèmes. Ils se tiennent éloignés des structures d'aide sociale et lorsqu'ils sont en relation avec elles, c'est contraints et forcés (médiation de dettes). Les lourdeurs administratives attachées aux dossiers de demandes d'aide ou la honte de « pointer au CPAS » les rebutent.

Ils ne se posent pas la question de leur consommation d'eau, et ne sont pas particulièrement attentifs à son usage. Les factures d'eau participent à l'augmentation de leur dette, soit directement parce qu'ils ne parviennent pas à les payer, soit indirectement, lorsqu'ils organisent un plan de paiement et que ce sont d'autres factures qu'ils laissent de côté.



## PORTRAIT

**Marie, 47 ans, Jette**

### ***Surendettement***

« Tout a commencé au moment de mon divorce. » Marie divorce d'un mari violent en 2006, avec 3 enfants. Marie n'avait jamais travaillé, se consacrant à ses enfants, mais surtout « C'est mon mari qui s'occupait de tout, des factures, des paiements etc. Je n'avais aucune idée de ce coûtait les choses ». « On ne voit pas, je n'avais pas conscience, je ne m'en suis rendu compte qu'après coup et je me disais comment je vais faire ? ». Marie reconnaît qu'elle n'est pas une personne qui sait bien gérer. Seule, elle se concentre sur ses enfants, s'occuper d'eux, leur faire à manger, payer fournitures scolaires, vêtements seconde main, courses au Aldi. « Je mettais les enfants en priorité, il fallait qu'ils grandissent, qu'ils aient une éducation ». Au bout d'un moment, elle doit choisir entre aller faire les courses et payer les factures. C'est le début des dettes qui s'accumulent.

Marie rencontre son deuxième conjoint avec qui elle a 2 nouveaux enfants. Elles ne parlent pas de ses dettes, par honte, mais elles continuent à s'accumuler ne voulant pas faire supporter à son nouveau conjoint les dépenses liées aux enfants de sa première union. « Et un jour on voit arriver les huissiers. » Les huissiers viennent régulièrement, prennent des tables, du mobilier. Un jour ils mettent un scellé sur la porte, Marie doit aller à la police pour faire enlever le scellé et

pouvoir rentrer chez elle. Marie ne peut plus payer ses dettes : « Eau, électricité, TV, internet, tout s'accumule. Je recevais des factures avec des montants exorbitants car chaque huissier et société ajoute ses frais. Je préférais ne pas les regarder. » « Je voyais les montants, j'étais désespérée, alors on laisse de côté, puis 1er rappel, puis 2ème rappel.. »

Marie est coupée de l'eau et l'électricité à deux reprises, dans deux logements différents : « Un jour je rentre avec mes 5 (enfants) à la maison et pas d'électricité, c'était en plein hiver, on nous avait coupé. Je peux vous dire que je m'en souviendrai toute la vie, on allait se laver chez le voisin, ça a duré entre 15 jours et 1 mois je pense. »

Marie cumule des problèmes de santé, son dos « craque », elle se fait opérer deux fois, les factures de soins et de mutuelle s'accumulent. Le montant des dettes de Sophie, aujourd'hui gérée par une médiatrice de dette, donne le tournis. Après la séparation d'avec son deuxième conjoint et plusieurs déménagements, Marie n'a plus de logement et s'appuie sur des « âmes bienveillantes » pour l'héberger avec ses 2 enfants (les autres sont majeurs entre-temps). Depuis 2018, Sophie passe de logement en logement. Elle est aujourd'hui hébergée par un « monsieur » qu'elle a rencontré sur un site de rencontre. Elle est tout juste domiciliée à cette nouvelle adresse, les factures et rappels l'ont retrouvé et commencent à arriver à nouveau.

**« La précarité hydrique en  
Région Bruxelles Capitale »**

Rapport final – 30 Septembre 2021

Une étude qualitative réalisée par Methos,  
sur le thème de la précarité hydrique au-  
près de ménages de diverses communes  
de la Région Bruxelles Capitale

**méthos**

---

7 rue d'Alost  
1000 Bruxelles  
+32 (0)2 880 85 61

247 rue Vaugirard  
75015 Paris  
+33 (0)1 89 16 80 04

[www.methos.eu](http://www.methos.eu)