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

Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

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

Précarité hydrique: une tempête dans un verre d'eau?

21 mars 2017

Henk Van Hootegem
henk.vanhootegem@cntr.be

PLAN

1. Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale
2. Travaux sur le thème 'eau'
3. Description de la 'précarité hydrique'
4. Facture d'eau (et corrections)
5. Indicateurs de précarite hydrique
6. Recommandations du Service sur la base de la concertation

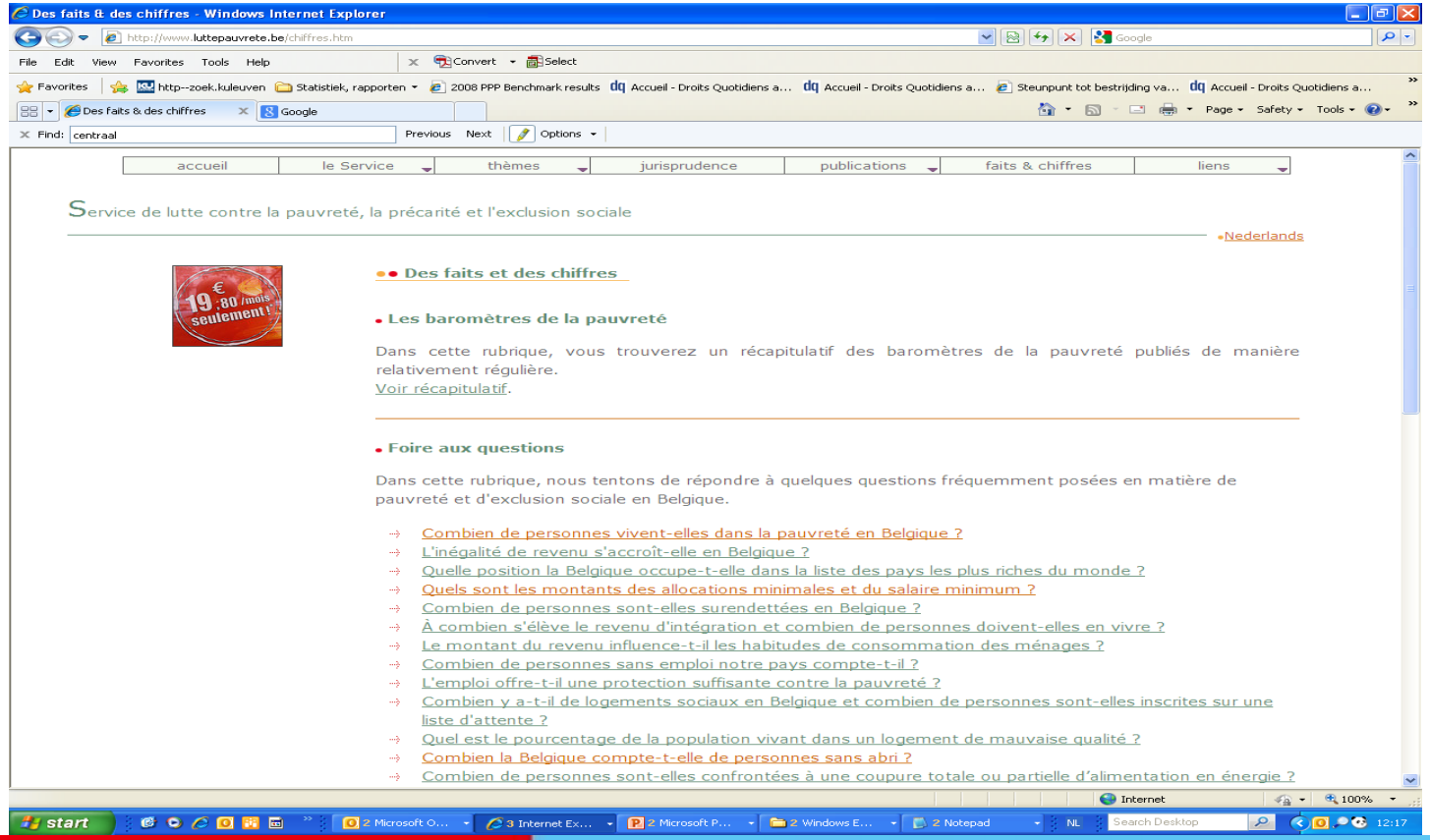
1. Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

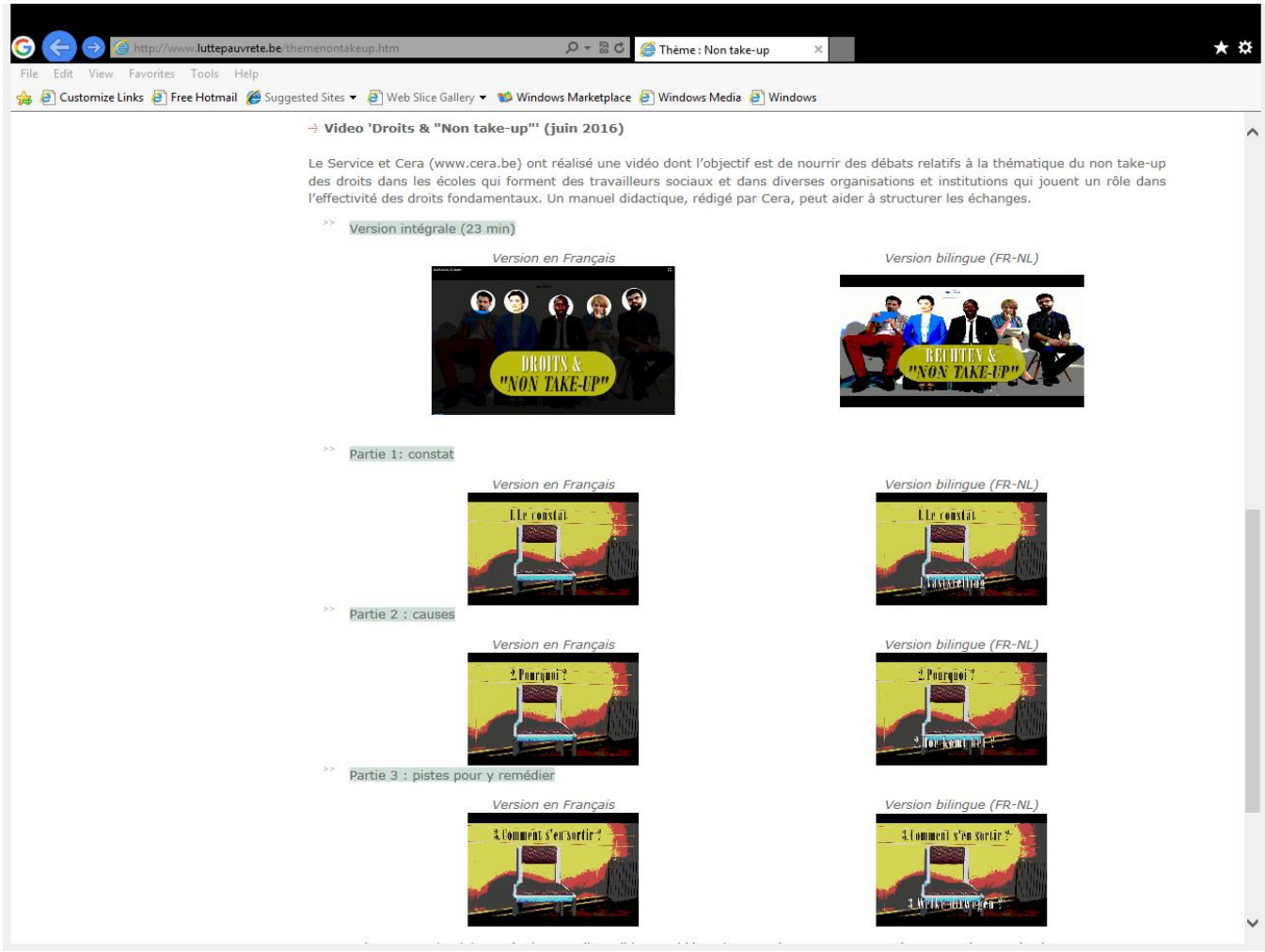
- institution interfédérale (créée par un Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les régions et les communautés)
- évaluation de l'effectivité des droits
- organisation du dialogue entre différents acteurs de lutte contre la pauvreté
- rapport bisannuel avec recommandations, pour débat au sein des gouvernements, parlements et instances d'avis

- Recueil d'informations quantitatives et qualitatives
- Initiatives de recherche (ex: lien pauvreté/placement des enfants)
- Recherche de jurisprudence
- Organisation de journées d'étude (ex. protection sociale, non-take-up des droits)

Faits et chiffres

En savoir plus, consultez
www.luttepauvrete.be - www.armoedebestrijding.be





vidéo 'non-take-up' est disponible sur:

http://www.luttepauvrete.be/themenontakeup.htm

2. Travaux sur le thème ‘eau’

- Concertation concernant le droit à l’eau, pour le rapport bisannuel 2008-2009
- Séminaire ‘Vers un droit effectif à l’eau’ du 6 juillet 2010
- Note sur base d’une enquête auprès des sociétés d’eau en Belgique
- Concertation concernant le droit à l’eau et le droit à l’énergie, pour le rapport bisannuel 2014-2015 sur les services publics
- En Flandres: ‘klankbordgroep’ réglement de vente, test impact pauvreté tarification, comité d’accompagnement bonnes pratiques ‘LAC’

3. Description de la ‘précarité hydrique’

Quelques éléments (sur base de l’étude exploratoire sur la précarité hydrique en Belgique (siapartners, Fondation Roi Baudouin, mars 2011) et les travaux du Service:

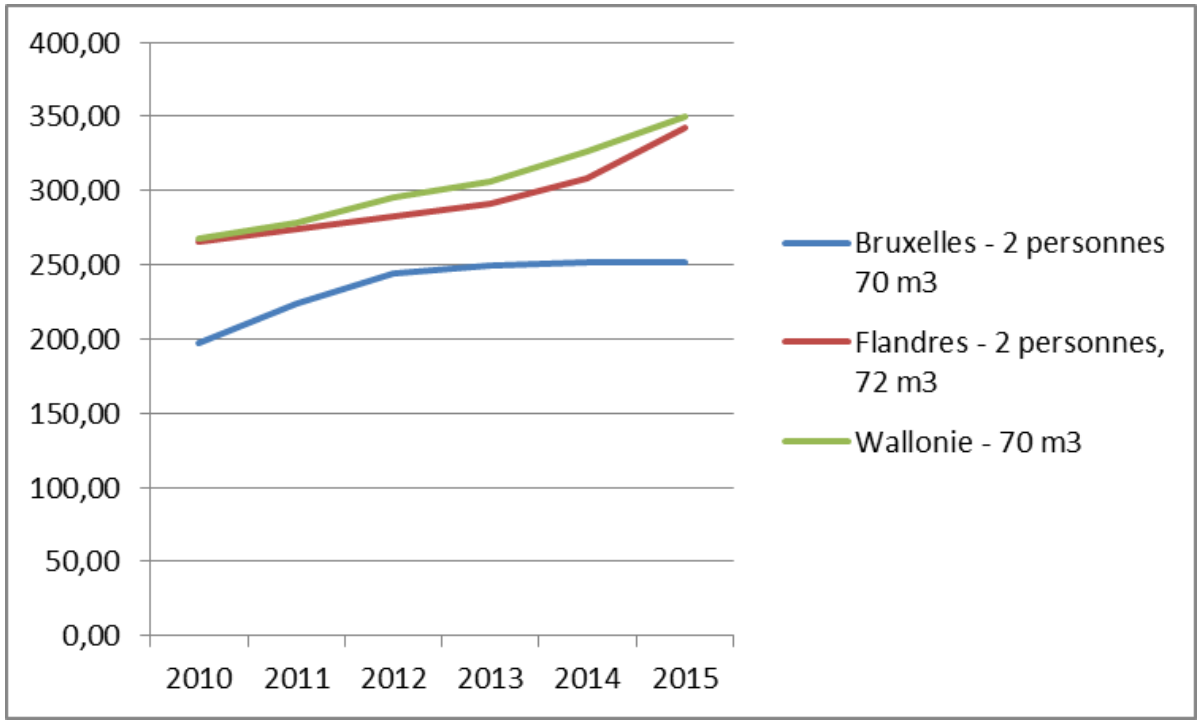
- Situation dans laquelle une personne ou un ménage ont des problèmes d’accès à l’eau, pour subvenir à leurs besoins de base
- Le droit à l’eau et à l’assainissement est en danger
- Peut se manifester par des difficultés de paiement, des coupures, une sous-consommation, être obligé d’utiliser les toilettes et douches publiques, …
- Raisons: un revenu limité, des factures plus élevées, un logement de mauvaise qualité, appareils non-adéquats, manque d’installation d’eau de pluie, …

4. Facture d’eau (et corrections)

La facture d’eau a augmenté

Causes principales

- Croissance des composantes assainissement
- Baisse de la consommation



Calculé sur base de: VMM, Aquawal, Hydrobru

4.1. Région flamande

- Nouvelle tarification:
  - abrogation des 15 m3 ‘gratuits’
  - ‘droit fixe’ (‘vast recht’) de 100 euros (réduction de 20 euros par membre du ménage)
  - 2 tranches: tarif de base (30 m3 par logement + 30 m3 par membre du ménage), et tarif de comfort (tarif de base x 2)

- Test d’impact pauvreté

Corrections:

- Rapportage par les sociétés d'eau
- Réduction sociale de 80 %
- En cas de compteur collectif: montant forfaitaire
- Statut client protégé: relevé gratuit du compteur, possibilité de facture mensuelle intermédiaire, plan de paiement sur mesure, 'waterscan' gratuit, pas de frais pour les lettres, automatiquement prévenu en cas de consommation anormale (+ 25 % et 50 m3)

4.2. Région wallonne

- 2 composantes principales: Coût-vérité de distribution (CVD) et Coût-vérité d'assainissement (CVA)
- Abonnement
- Trois tranches
- Contribution Fonds Social de l'eau (0,025 euro/m3)

Corrections:

- Fonds Social de l'eau: interventions dans le paiement des factures d'eau , améliorations techniques

4.3. Région Bruxelles Capitale

- Tarif solidaire en 4 tranches: tranche vitale, tranche sociale, tranche normale, tranche confort
- Redevance fixe annuelle par logement
- Redevance d'assainissement communal
- Redevance d'assainissement régional

Corrections:

- Tarif solidaire
- Fonds Social de l'eau (0,03 euro/m3): interventions dans le paiement des factures, engagement d'un ouvrier chargé de divers travaux
- Accès public à l'eau potable et aux sanitaires

5. Indicateurs de précarite hydrique

5.1. Région flamande

Source: VMM, Sociale statistieken drinkwater 2015

	2012	2013	2014	2015
Demandes d'étalement de paiement	65.713	69.452	72.372	61.387
- % permis	98,2	97,9	97,4	97,9
- % refusé	1,8	2,1	2,6	2,1
Nombre de clients avec au moins une mise en demeure	201.195	193.268 (= 7,6% des clients)	174.790 (= 7% des clients)	173.259 (= 6,7 %)

	2012	2013	2014	2015
Nombre de demandes de plan de paiement	34.396	50.245	58.897	55.487
- % permis	98,2	98,3	98,2	99,7
- % refusé	1,8	1,7	1,8	1,6
% plans de paiement pas suivi	41,1	50,9	47,0	41,0
Nombre de clients avec au moins un plan de paiement par exploitant			36.611 (=1,6% des clients)	42.871 (= 1,7 %)
Dette moyenne	570	915	949	579
Montant moyen / mois	119	113	111	146
Durée moyenne	7	7	6,4	6,0

	2012	2013	2014	2015
Procédures de recouvrement de dettes via le tribunal	9.636	8.155	5.916	6.768

	2012	2013	2014	2015
Nombre de dossiers envoyés par l'exploitant vers la 'LAC'	23.185	31.351	33.569	30.772
- Liés aux problèmes de paiement			29.472	26.000
Nombre de dossiers traités par la 'LAC'	15.006	19.049	22.438	26.354
Nombre d'avis de la 'LAC' pour coupures	968	946	3.961 (= 19,0% des décisions)	5.886 (= 22,6 %)
- pour raison de non-paiement		946	797	1.119 (= 5,3 %)
Nombre d'avis de la 'LAC' conditionnels	10.449	14.102	13.707 (= 65,5% des décisions)	12.579 (= 65,5 %)

	2012	2013	2014	2015
Nombre de clients coupés	3.861 (= 0,15 % des clients)	4.728 (= 0,19 % des clients)	3.568 (= 0,11 % des clients)	3.924 (=0,15 %)
- par 'LAC'	2.989	3.137	3.127	3.322
- sans 'LAC'	872	1.591	441	601

5.2. Région wallonne

Source: SPGE, Fonds social de l'eau

	2012	2013	2014	2015
Nombre de clients en difficultés de paiement (enregistrés par le Fonds Social)	141.505	141.737 (= 9,33 % du nombre de compteurs)	141.380 (= 9,33 %)	140.696 (9,03 %)
Nombre d'interventions	6.841	6.563	6.319	8.977 (= 0,58 % du nombre de raccordements)
Montant moyen	226,71	233,26	243,05	269,42
Nombre de coupures *			1.291	1.558

* Sia Partners (2015). Etude exploratoire sur la précarité hydrique en Belgique, p. 21
+ Fondation Roi Baudouin

5.3. Région Bruxelles Capitale

Source: Hydrobru, Rapport d'activité

	2012	2013	2014	2015
Nombre de plans de paiement	20.954	22.302	25.136	26.262
Nombre de dossiers de créances irrécouvrables	716	978	1.635	1.401
Montant moyen				281
Nombre d'avis d'interruption de fourniture d'eau, envoyé par Hydrobru au CPAS	2.588	2.369	2.597	4.206
Nombre d'interruptions effectives domistiques	497	494	617	591

6. Recommandations du Service sur la base de la concertation

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2015). *Services publics et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques.* Rapport bisannuel 2014-2015. Bruxelles: Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion social, p. 150-180, http://www.luttepauvrete.be/publications/rapport8/6_energieeteau.pdf

1) Renforcer le droit à l'eau et à l'assainissement

- Inscrire le droit à l'eau et à l'assainissement dans la Constitution
- Veiller au caractère public au plan national et international
- Prévoir des points d'eau et des sanitaires accessibles dans chaque commune
- Recueillir des informations relatives aux situations dans lesquelles des personnes n'ont pas accès à l'eau et à l'assainissement

2) Renforcer les droits du consommateur

- Organiser une concertation structurelle avec les différents acteurs
- Augmenter l'accessibilité des sociétés d'eau (bureau accessible, numéro de téléphone gratuit, …)
- Prévoir des factures uniformes et lisibles
- Développer un concept contraignant de plan de paiement raisonnable
- Prévoir une information et un accompagnement suffisants (guichets locaux logement-énergie-eau, être attentif à la fracture numérique, des services d'information régionaux)

3) Veiller aux droits des clients en cas de système collectif et de compteurs intelligents

- Prévoir des compteurs individuels, accessibles dans tous les types de logement
- Appliquer les mesures sociales et les obligations de service public en cas de système collectif (voir aussi le rôle des sociétés de logements sociaux)
- Evaluer l'impact des compteurs numériques sur la pauvreté

4) Mettre en oeuvre une tarification qui répond à des critères sociaux, solidaires et écologiques

- Veiller à ce que les factures d'énergie et d'eau soient payables
- Mettre en oeuvre un système de tarification équilibré
- Prévoir un statut de client protégé, avec un tarif social (avec application automatique + une procédure parallèle)
- Prévoir un fonds d'interventions en cas de difficultés de paiement et d'opérations techniques
- Réexaminer le financement des obligations de service public

5) Traiter les difficultés de paiement en dialogue, dans le respect des droits du client

- Prévoir une fourniture minimale
- Traiter les difficultés de paiement en dialogue (réfléchir à une meilleure manière d'atteindre les personnes ayant des problèmes de paiement)
- Renforcer la position du client dans le cas de cession de créances

6) Renforcer la politique relative à la consommation rationnelle de l'eau des ménages qui vivent dans la pauvreté ou la précarité

- Mener des campagnes compréhensibles, via des canaux adaptés
- Prévoir des guichets locaux logement-énergie-eau (information et accompagnement)
- Continuer à mener des campagnes des promotion de l'eau courante comme eau potable
- Augmenter la plus-value du scan énergie et eau
- Echanger les expériences relatives à des mesures appropriées de soutien aux locataires dans le cadre des mesures d'économie
- Etablir un lien solide entre la politique du logement et la politique relative à une consommation rationelle

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

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Merci!

Des questions?

www.luttepauvrete.be
www.armoedebestrijding.be