

# Accès à l'eau, un droit pour tous ? Paroles de naufragés



Catalogue d'exposition  
des histoires de vie cachées derrière  
les chiffres de la précarité hydrique à Bruxelles



socialenergie

# Introduction

Qui se cache derrière les données chiffrées de la précarité hydrique ? Notre société garantit-elle aujourd'hui un accès à l'eau et à l'assainissement en quantité et qualité suffisante pour tous ? Chacun peut-il boire, se laver, cuisiner, avoir accès aux sanitaires en fonction de ses besoins ?

Pour répondre à ces questions, nous sommes partis durant un an à la rencontre des « naufragés » du système, des personnes qui peuvent témoigner que « non, l'eau n'est pas accessible à tous ». Nous leurs avons demandé de nous raconter leur histoire, de nous décrire leur parcours, les conséquences sur leur quotidien, les leviers qu'ils ont tenté d'actionner et le degré de succès de leurs démarches. Enfin, nous leur avons donné la parole pour relayer leurs recommandations, leurs idées pour améliorer le système d'accès à l'eau.

Cet ouvrage présente 8 portraits, imaginés au départ des entretiens réalisés. S'ils ne peuvent tout vous dire de la précarité hydrique, ils vous invitent cependant à découvrir quelques enjeux majeurs de cette thématique : les compteurs individuels, le mode de tarification et de facturation, la procédure de coupure, les rapports entre bailleurs et locataires, l'accessibilité de la justice, etc.

L'ensemble des conclusions de cette recherche est par ailleurs disponible sur notre site : [www.socialenergie.be/acces-a-l-eau](http://www.socialenergie.be/acces-a-l-eau)

**Editeur responsable** : Céline Nieuwenhuys  
Fédération des Services Sociaux - Rue Gheude 49 à 1070 Bruxelles  
**Rédaction** : Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS)  
**Photos** : Joëlle Van Laethem

Mars 2018

Ne pas jeter sur la voie publique. Imprimé sur du papier recyclé.



# Remerciements

Ce travail est le fruit d'une étroite et précieuse collaboration entre différents participants, professionnels du social ou non.

Nous tenons à témoigner notre reconnaissance et adresser un **immense** merci :

- aux personnes qui ont accepté de témoigner, de partager avec nous une partie de leur vécu, de leur ressenti et qui nous ont exprimé leurs différents points de vue sur les enjeux de l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous. Elles nous ont tellement appris.
- aux CPAS et associations qui ont accepté de contribuer à ce projet : Habitat et Rénovation, le CPAS de Uccle, le CPAS de Schaerbeek, le CAFA asbl, le CPAS de Saint-Gilles, DoucheFlux, le CPAS de Molenbeek et les Services Sociaux des Quartiers 1030.
- aux travailleurs sociaux qui ont pris le temps de nous mettre en contact avec les personnes concernées, qui ont partagé avec nous leur quotidien professionnel, les difficultés auxquelles ils doivent faire face et leurs recommandations pour un système plus juste.
- aux comédiens et professionnels du son qui ont donné vie à ces portraits (Julien Blondeau, Amélie Bruers, Jérémie, Juliette Droesbeke, Olivier Fery, François Hanse, Catherine Ronvaux et François Zoetardt).
- à toutes les personnes qui ont contribué à rendre ce travail possible.

Cette recherche a été réalisée grâce au soutien de la Fondation Roi Baudouin et de Bruxelles Environnement.







Francis

“

Alors ils sont venus couper  
quand je n'étais pas là.

A l'époque, je ne pensais pas  
que c'était possible  
en Belgique.

Je suis venu ici, au CPAS, la première fois parce que j'étais coupé d'eau. Je m'étais présenté devant le Juge pour lui demander de payer en plusieurs fois mais il a dit non. Alors ils sont venus couper quand je n'étais pas là. A l'époque, je ne pensais pas que c'était possible en Belgique. Le CPAS a accepté de prendre ma demande en charge et j'ai été ré-ouvert.

Aujourd'hui, je suis à nouveau coupé. Il reste les factures de 2016 et 2017 qui ne sont pas payées. J'ai de nouveau demandé de l'aide mais cette fois-ci, ils ont refusé. Pourtant mon assistant social a fait un bon dossier. Il travaille bien. Il a fait les démarches mais ce n'est pas lui qui décide. C'est la direction. Après, je suis revenu parce que sans eau à la maison ce n'est pas possible, on ne peut pas vivre sans eau. Cela dure depuis longtemps, 2 mois et demi maintenant. On a discuté, on a réintroduit une demande et j'attends la réponse.

Pour avoir un rendez-vous rapidement, j'ai attendu d'être coupé une deuxième fois avant de demander de l'aide. Quand ce n'est pas urgent, il faut attendre longtemps avant d'avoir un rendez-vous. Quand je suis arrivé et que j'ai dit que j'étais coupé, ils ont appelé un assistant social et il est arrivé tout de suite. Mais après, j'ai attendu, attendu... Vendredi, j'ai reçu un courrier du CPAS. Je pensais que c'était la décision mais non, on

m'invite à participer à une réunion sur l'eau. Je ne comprends pas. Je veux juste une réponse.

J'habite seul. Je touche du chômage 1050 euros au maximum. J'ai beaucoup de problèmes, des problèmes de finances. Avant, je travaillais comme article 60 et je remboursais mes dettes, mais mon contrat est fini. J'ai trop de choses à payer. Je voulais savoir si le CPAS pouvait m'aider. S'ils ne veulent pas, qu'ils me le disent clairement. On me dit « attends, attends », mais on ne peut pas rester sans eau. Pour le moment, mes voisins me dépannent. Pas pour prendre une douche mais pour remplir des bouteilles. Je peux faire du café, cuisiner. Au début, le CPAS me donnait aussi des bouteilles d'eau. Chaque semaine, je recevais 2 packs mais maintenant c'est fini. C'est comme ça les décisions.

Quand mon assistant social m'a informé du refus, il m'a dit que je consommais trop d'eau, qu'il y avait une fuite. C'est vrai que ma chasse ne fonctionne pas. Un type est venu à la maison et je lui ai montré que j'avais condamné la toilette. J'utilise des seaux. Pour l'électricité non plus ils n'ont pas accepté de m'aider parce que j'ai changé de fournisseur. Ils ne prennent que les factures du fournisseur actuel.

Je ne m'en sors pas parce que j'ai d'autres dettes. Je suis en Belgique

depuis 18 ans mais je suis resté sans papiers pendant 15 ans. Je devais absolument avoir une adresse alors quelqu'un m'a prêté de l'argent pour la garantie cash et le premier loyer. Je dois les rembourser avec des gros montants alors il ne me reste rien. J'ai aussi pris un crédit pour des meubles et je suis fiché à la Banque Nationale. Quand tu es sans-papiers, tu n'as droit à rien. Juste des médicaments et encore. Tu dois répondre à des questions, donner une adresse, un assistant social vient chez toi, il vérifie, il te demande plein de trucs, le bail etc... Un sans-papiers c'est un être humain qui veut travailler mais il n'en a pas le droit. Ils bloquent tout. Ils disent : « on aide les gens, les citoyens » mais quand tu es sans-papiers c'est « on ne peut rien faire pour toi ».

Pour l'eau, ce qui devrait changer, ce sont les factures. On t'envoie une facture énorme pour 6 mois alors que les gens qui ne travaillent pas ne touchent que 800 – 1000 euros. Et même s'ils travaillent, ils touchent 1500 euros. Ils disent que ça coûte trop cher toutes ces feuilles mais non ça ne coûte pas cher. C'est une grosse société quand même. Si on paye tous les mois, ils récupèrent vite leur argent.

Et puis, il faut donner des réponses claires aux gens. Aujourd'hui, je suis stressé, fatigué et dégoûté. J'espère qu'ils vont finir par m'aider.





Antonia

Il faut permettre aux gens de mener une vie décente quels que soient leurs moyens et quelle que soit leur situation. J'avais l'impression qu'il y avait vraiment une volonté de nous enterrer vivants.

Mes problèmes ont commencé il y a 5 ans. Mon ancien compagnon et moi on avait pris un appartement en location. A l'entrée, on se rend compte que la chasse fuit. Il n'y avait pas eu d'état des lieux d'entrée et donc pendant plus d'un an on a envoyé des mails au propriétaire qui s'engageait, qui disait qu'il allait faire le nécessaire et tout ça. Et puis, un jour, boum, la facture arrive: 1600 euros à payer. On essayait de limiter les dégâts en coupant l'arrivée d'eau mais c'est compliqué quand tu as de la visite. Les gens n'y pensent pas.

Le propriétaire s'est finalement décidé à envoyer un plombier mais il travaillait en noir et refusait de nous faire une attestation pour Hydrobru. C'était important car Hydrobru nous avait dit qu'on devait prouver qu'il y avait une fuite.

Finalement, je suis convoquée devant le Juge de Paix pour cette facture. J'y vais avec mon fils qui n'allait

pas encore à l'école à l'époque. L'avocat d'Hydrobru était en retard alors le Juge me demande d'attendre ailleurs car le petit faisait trop de bruit. L'avocate arrive, je lui explique ma situation, que le propriétaire est en cause et elle me propose de demander elle-même un report d'audience. Je me suis dit « super » et puis, ... je suis condamnée par défaut. A ce moment-là, je suis sur le cul. Je me retrouve avec un huissier et des frais en plus.

Je ne savais pas que mon ex-compagnon avait d'autres dettes aussi. On s'est séparés et je me suis retrouvée seule et surendettée. J'étais tombée dans un vrai gouffre financier. C'était insupportable. J'ai déménagé et j'ai été admise en règlement collectif de dettes.

Quand je me suis installée dans mon nouveau logement, j'ai dû prendre l'eau à mon nom. Un peu après, ils sont venus pour me couper. Je ne me

suis pas laissée faire. Je leur ai dit que j'étais en médiation de dettes. La deuxième fois, j'ai refusé aussi mais à la troisième, une voisine a ouvert la porte et ils ont coupé. Ça n'a duré qu'une journée.

Je suis arrivée tout de suite chez un avocat Pro Deo. J'ai été accueillie d'une manière qui m'a fait un bien fou. Il y a trois semaines j'aurais raconté tout ça en larmes. Mais là, j'arrive tout doucement au bout. Je me suis sentie pour la première fois comprise et aidée. Il a vraiment compris que j'étais à bout. Il m'a expliqué que dans le jugement on leur permettait de couper l'eau mais uniquement pour le compteur de mon ancienne adresse. Grâce à son intervention, ils sont revenus ouvrir l'eau le lendemain. Mais ils m'ont bien dit que c'était grâce à l'intervention de mon avocat.

Les menaces, les pressions, j'ai très mal vécu tout ça. Venir sonner ici pour couper l'eau avec le petit qui est là, l'hiver qui approche, je l'ai vraiment très mal vécu. Je pleurais tout le temps. Je ne suis pourtant pas quelqu'un qui laisse trainer les choses. On a rencontré beaucoup de problèmes dans la vie mais je suis quelqu'un qui se bat.

Je pense qu'il y a des besoins fondamentaux, des besoins vitaux et qu'il faudrait faire un effort par rapport à cela. Je pense qu'il y a suffisamment de taxes et d'impôts

pour récupérer. L'eau, c'est vital et un minimum d'électricité aussi. Il faut permettre aux gens de mener une vie décente quels que soient leurs moyens et quelle que soit leur situation. J'avais l'impression qu'il y avait vraiment une volonté de nous enterrer vivants.

Au lieu de cela, ils devraient créer un service social au sein de leur entreprise et proposer aux gens de les rencontrer pour voir s'ils sont de bonne ou de mauvaise foi. Prendre connaissance de la situation des gens et faire en fonction de ça. En tout cas, pas de coupure ! Est-ce que je mets réellement la situation financière d'Hydrobru en danger ? Il y a quand même moyen de trouver des solutions. En plus, c'est stupide comme raisonnement : en nous coupant d'eau, on nous force à acheter des bouteilles et ça nous donne encore moins les moyens de les rembourser. Il y a des gens qui ne savent pas comment affronter tout ça. Ils sont tellement effondrés ou bien ils dépriment. Quand Hydrobru débarque chez vous avec leurs menaces, vous avez envie de laisser tomber et si vous en êtes capable, vous payez comptant. On a trop besoin d'eau.

Je suis désolée mais on ne coupe pas l'eau en 2017. On sait que le monde régresse en ce moment mais je pense qu'il a assez régressé comme ça.



Soufiane



En principe, tout Etat doit  
à la Nation les besoins  
principaux comme  
la pharmacie, l'habillement,  
l'eau, l'éducation...  
Aujourd'hui, on veut que  
les gens se contentent de  
leur situation et qu'ils  
ferment les yeux.

Un beau jour, je reçois une facture d'eau de 200 euros... Et je me dis : « Comment ça ? Juste pour l'eau ? ». Je ne consomme pas beaucoup : juste une douche par jour de cinq minutes pas plus. Alors ça m'étonne. Je ne savais pas la payer cette facture, parce que quand je l'ai reçue, il me restait 100 euros. Je me suis dit : « Si je prends ça et que je le donne aux gens de l'eau, qu'est-ce qu'il me restera pour manger ? »

Pourtant, à l'origine de mon histoire, tout marchait bien. Je suis ingénieur en électromécanique de formation et j'avais créé un garage. J'avais des ouvriers et tout ça. J'étais marié et j'ai deux enfants. Mais, comme j'étais toujours absent à cause du travail, ma femme a demandé le divorce. Ça a été compliqué et j'ai presque tout perdu. Je suis resté trois ans sans domicile, je dormais dans mon garage. J'étais déboussolé. J'ai fait une dépression. J'ai demandé l'aide du CPAS pour retrouver un domicile et suivre une formation. Mais ce n'était pas si évident avec la dépression. Parfois j'étais bien mais souvent, je ne raisonnais pas bien. J'avais perdu confiance en moi. Et puis, mon dos a claqué. J'ai déménagé dans ce logement-ci, grâce au Fonds du Logement.

Donc, quand j'arrive ici, on me dit qu'il y a deux compteurs pour l'eau mais il y en a un auquel je n'ai pas accès. Ils ne donnent pas la clé au locataire. Il sert pour une histoire de l'eau froide. Je ne comprends rien du tout à cette organisation. Je suis là et je ne vois pas les factures qui arrivent. Je vois des gens qui devaient venir pour l'entretien et tout ça. Et finalement, ils sont venus et ils ont pris les relevés et là, je reçois cette grosse facture. J'ai vu qu'il y avait 87 m<sup>3</sup>. Alors, je me dis que quelque chose n'allait pas. Je suis allé voir l'assistante sociale et elle m'a orienté vers un organisme qui aide les gens pour



l'électricité et l'eau et tout ça. Leur équipe technique est venue chez moi et ils ont constaté qu'il y avait une fuite, mais ils n'avaient pas accès au compteur, comme je viens de le dire. On a envoyé beaucoup de courriers au Fonds du logement pour qu'ils viennent rapidement, pour trouver une solution. Ils ont tardé, tardé,... ça a traîné pendant plus d'un an. Personne n'est venu. L'eau coule comme ça.

Et entre-temps, Hydrobru m'a convoqué. Ils ont mené une action en justice contre moi en me disant que je devais payer. J'ai dit: « Non, il y a une fuite. » Je l'ai dit à l'avocat de Hydrobru parce qu'on a été 3 fois chez le Juge de Paix. Et puis apparemment, le CPAS a payé une partie des factures pour moi mais Hydrobru n'était pas au courant. Tout était emmêlé : on ne savait plus qui avait payé quoi. Hydrobru et la Juge disaient que je devais fournir des preuves que quelque chose avait été payé. La Juge, c'est une dame très gentille mais il me semble qu'elle est influencée par ces avocats-là. Les avocats des grandes sociétés. C'est-à-dire que les avocats, ils se connaissent déjà mais toi, tu arrives comme un parvenu avec des documents pour les informer. Et eux, ils ont le droit de ne pas fournir quoi que ce soit sur la table. Il suffit qu'ils disent quelque chose et on les croit. Alors que toi, tu es comme zéro. Je n'ai pas pu donner la justification du paiement de toute la somme au Juge de Paix. Le CPAS n'avait payé qu'une partie et le problème de la fuite ne concernait pas Hydrobru. Maintenant,

on m'a condamné à payer un peu tous les mois. Et la fuite continue. Donc, je me dis « dans quel monde je suis? ».

Tout est compliqué. Nous, on est embrouillés mais eux ils n'ont pas les preuves. Et nous, qui sommes les plus petits, quels moyens avons-nous pour nous plaindre? On nous balance entre les assistants qui sont dépassés car ils ne connaissent pas le dossier. Si mon histoire peut amener à ce que les sociétés de relevés, le CPAS ou tout ce qui est organisme pour aider les gens... si ça peut amener à ce qu'ils aident les gens sérieusement et qu'ils ne s'arrêtent pas au bout du chemin. Ils se contentent de donner l'argent. Ils ne font pas de suivi. Ils s'occupent des gens qui viennent le voir et puis balancent le concerné entre les assistants sociaux. Ils ne savent même pas de quoi tu as besoin réellement. Ils veulent te caser quelque part, que tu aies ton aide et que ce soit fini.

Et puis, dans cette société, il n'y a pas de transparence. Quand tu es accusé, on t'envoie une facture et tu ne cherches plus à comprendre. Les avocats s'entendent avec les Juges de Paix, les grands sont ensemble, et les petits on les écrase, on les torture, voilà. Même pour l'eau... en principe, tout Etat doit à la Nation les besoins principaux comme la pharmacie, l'habillement, l'eau, l'éducation... Aujourd'hui, on veut que les gens se contentent de leur situation et qu'ils ferment les yeux. C'est dommage.

”





Malika

J'ai beaucoup d'amis. Je suis très active dans ma vie privée mais je n'osais en parler à personne, juste à mes enfants.

Ma situation a commencé à devenir difficile quand j'ai perdu un procès contre mon ancien propriétaire. Je n'avais plus assez d'argent pour payer un avocat et j'ai mené ce combat seule devant la Justice de Paix. Finalement, j'ai été condamnée à payer 15.000 euros plus les frais de justice. Si j'avais su... Le jugement disait que je devais payer plus de 600 euros par mois. Je travaille et je vis seule avec ma fille. Je suis divorcée depuis 10 ans.

Au début ça allait. J'ai mis certaines factures de côté pour réussir à payer. Des factures comme l'eau, l'électricité. Le loyer plus les frais de ma fille, ça devenait difficile. Quand on commence à être en retard, c'est tout un engrenage. Il y a des frais, des rappels et pour finir, j'ai eu des huissiers. J'ai été appelée au Tribunal pour la facture d'eau et j'ai été condamnée à payer. J'ai eu l'autorisation de payer 50 euros par mois. J'avais proposé 20 euros mais le Juge n'a pas voulu. J'avais tellement de retard que j'ai négligé tout ça. J'étais vraiment dans le gouffre. Quand j'ai eu une saisie sur mon salaire pour rembourser le procès que j'avais perdu, je n'ai plus rien su payer, juste le loyer. J'ai fait l'autruche.

Et puis, du jour au lendemain, j'ai été coupée d'eau. Et ça a duré quatre mois. Je savais que je n'avais pas payé et tous les soirs, je me demandais « est-ce que c'est aujourd'hui qu'ils vont couper ? Ou bien ce sera pour demain ? »

Heureusement, ma fille était encore à la maison. On a pris notre caddy tous les jours et on allait chercher des bouteilles d'eau, 2 fois 6 bouteilles, à un commerçant qui vendait des petites bouteilles. J'en avais pour 2 euros par jour. On se lavait au lavabo et j'allais de temps en temps au bassin de Molenbeek pour nager et en même temps prendre une douche. Voilà ce qu'on faisait. Pour cuisiner, vous mettez de l'eau dans les casseroles mais le plus dur c'était les WC. Parce que ça, l'air de rien, ça bouffe de l'eau.

Ma fille trouvait cela insensé que l'on puisse couper l'eau parce que c'est un bien vital. Avant, je pensais que c'était interdit même. Vous imaginez, en été, il fait 40 degrés et il faut vivre sans eau. Je trouve qu'ils devraient faire une enquête avant de couper. Hydrobru devrait avoir son propre service social pour aider les gens à trouver des solutions avant de les couper. Il y a peut-être des gens qui ne veulent pas payer leurs factures mais moi, je n'en étais pas capable. Vous n'avez pas le choix, il n'y a qu'une société qui distribue l'eau et vous êtes obligés de suivre leurs règles. Vous ne payez pas, on vous coupe. Même si l'eau augmente, vous ne pouvez pas dire « c'est trop cher ». Vous êtes dépendant. Pour les gens qui éprouvent des difficultés, on devrait quand même enquêter. Il faudrait un peu les écouter et laisser une certaine quantité d'eau. On n'est jamais à l'abri d'un accident.

Ils vous disent de vous adresser au CPAS. Moi, je me disais « le problème, c'est que je travaille ». J'ai déjà eu le cas, on vous dit : « ah vous vous travaillez, on aide d'abord ceux qui n'ont pas de boulot. » Alors, ça m'a fermée. Je n'ai pas osé y aller. J'ai beaucoup d'amis. Je suis très active dans ma vie privée mais je n'osais en parler à personne, juste à mes enfants. C'est finalement mon beau-fils qui m'a convaincue d'aller voir un service de médiation de dettes. Depuis, je suis en règlement collectif

de dettes. L'huissier qui effectuait une saisie sur mon salaire pour rembourser l'ancien propriétaire a accepté de débloquer le montant nécessaire pour le verser à Hydrobru. Je ne sais pas combien de fois j'ai remercié mon médiateur de dettes. C'est grâce à lui et à ses conseils que je vais sortir de cette histoire-là.

Avec tout ça, j'ai pris conscience de certaines choses. Que l'eau est quand même précieuse. Et qu'on sait malgré tout se débrouiller. On est très gaspilleur et on pourrait faire des choses simples. On pourrait faire plus attention pour l'avenir. Maintenant, je fais attention au débit d'eau quand j'ouvre le robinet. On laisse couler de l'eau pour se laver les mains mais ce n'est pas utile. On met un peu d'eau dans l'évier et on peut se laver deux trois fois les mains dans cette eau-là. On prend des douches tous les jours mais ce n'est pas vraiment nécessaire. On ne doit pas tirer la chasse quand on fait juste un petit pipi. Parce que quand on n'a pas d'eau, le plus dur, c'est la toilette. Ça c'était le pire. Quelle histoire ! On a un confort de vie énorme et on ne se rend pas compte. C'est de ça que j'ai pris conscience. Il faut toujours trouver un côté positif au négatif par lequel vous passez. C'est ça qui vous aide à lutter et à prendre conscience. Qu'il faut continuer. Il faut vivre.



Catherine

“

J'allais au travail et je ne pensais qu'à ça.

Je ne pensais qu'à ça.

Comment faire ?

Est-ce que ça va s'arranger?

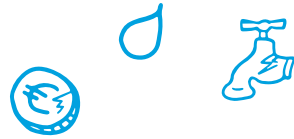
Est-ce que les enfants sont bien?

Un jour où j'étais au travail, ils sont venus pour couper l'eau. Je suis restée 3 semaines sans eau, en pleine canicule, avec mes 6 enfants à la maison. Ça m'a tellement traumatisée que j'ai pris des photos de tout. Il fallait que j'enregistre. Ça n'était pas possible. Ce n'est pas possible en 2017 des trucs comme ça... Si on était au Moyen Age, d'accord... Mais en 2017, ça devrait être interdit.

Donc moi j'étais au travail et c'est mon frère qui m'a prévenue qu'ils allaient couper. Ils lui ont dit de remplir tout ce qu'il pouvait avant la coupure parce qu'ils ne savaient pas quand ils allaient remettre l'eau. Moi je suis revenue le plus vite possible. Je ne comprenais rien du tout. Je croyais que c'était une erreur. Ils n'avaient même pas un nom, juste un numéro de compteur. Chez Hydrobru, ils ne comprenaient pas non plus au début. Ils me renvoyaient d'une personne à une autre, ils disaient qu'ils allaient me rappeler et ils ne l'ont jamais fait. Et ils ne m'ont pas orientée vers quelqu'un qui pouvait m'aider. Hydrobru... je ne suis plus satisfaite. S'il y avait une autre société...

Puis après, grâce aux recherches du CPAS, j'ai compris. Ils ont coupé parce que je n'avais pas payé l'eau





dans mon ancien appartement. C'est ce qu'ils ont dit. Il y avait trois procédures de coupure : une au nom de mon ancien propriétaire, une au nom de mon ancien conjoint et la dernière à mon nom. Le propriétaire, il est parti à l'étranger, alors ils ont essayé de se retourner vers mon ancien compagnon, mais il est parti aussi. Alors il ne restait que nous. Il fallait que je paye plus de 4000 euros pour récupérer l'eau ! Mais moi je ne devais qu'une partie et je n'étais même pas au courant. Nous on pensait qu'on payait l'eau au propriétaire pour cet appartement. Pourquoi c'est nous qui devons payer les conséquences ?

Etant donné que je travaille au CPAS, je suis allée là pour avoir des renseignements et à ce moment-là, ils ont pris mon dossier en charge parce qu'ils trouvaient qu'il y avait beaucoup de flou dans ma situation. Et ils étaient sûrs que quelque chose n'allait pas. Ils m'ont dit : « vous, toute seule, vous n'y arriverez pas ! » J'ai eu quand-même 3 assistants qui m'ont bien épaulée et même une assistante judiciaire. C'est comme ça qu'on s'est aperçu qu'Hydrobru me réclamait la totalité de la somme alors qu'une seule des trois procédures

était à mon nom. Et donc je ne devais que 1500 euros en réalité. Si j'avais su ça, je me serais arrangée pour avancer l'argent, mais plus de 4000 euros, c'était impossible. La dernière semaine, le CPAS m'a aidée aussi en m'apportant de l'eau. Il m'a beaucoup aidée, beaucoup.

Parce qu'il faut se rendre compte, pendant trois semaines, c'était l'horreur. Heureusement, il y avait ma maman. Les enfants allaient prendre une douche chez elle, le mercredi et le week-end. Et on allait chez elle chercher de l'eau tous les deux jours. Ma maman vit seule alors, je vous laisse aussi imaginer sa facture... Il y a eu quand même une petite différence. Tous les deux jours, il fallait remplir 27 bouteilles d'1,5 l. On faisait le trajet avec les valises remplies de bouteilles, c'était difficile. Et un jour, la valise s'est ouverte sur le chemin, et les gens, ils ont dû se dire : « mais qu'est-ce qu'elle fout avec ses bouteilles d'eau ? ».

On remplissait trois bassines pour la vaisselle et pour se laver. C'était limite. Et la lessive, on la faisait une fois par semaine à l'extérieur. Ça été vraiment difficile. Et les toilettes... Les toilettes je crois que c'était le plus

dur. C'était ce qui consommait le plus. Ça c'était... l'horreur. 6 enfants, en pleine canicule et en plein examens et donc... Ça été vraiment horrible pendant 3 semaines...

J'allais au travail et je ne pensais qu'à ça. Je ne pensais qu'à ça. Comment faire ? Est-ce que ça va s'arranger ? Est-ce que les enfants sont bien ? A un moment, le plus grand de mes fils voulait aller voir l'ancien propriétaire et lui casser la gueule. Je lui ai dit que ça ne servait à rien. De toute façon, il y a une justice. Et je ne le laisserais pas faire ça.

Mais il faut faire quelque chose. Je veux que cette société comprenne qu'on est en 2017... Et si on ne fait rien, ça va continuer. Ils vont aller couper dans des familles où ça va être encore pire peut-être. Dans des familles où, vraiment, ils sont au plus bas, où il n'y a ni le CPAS, ni rien du tout. Ou bien chez une personne

âgée. Si on lui coupe, et qu'elle n'a pas de ressources, elle peut en mourir de ce truc. Ça vous ronge tellement. Il faudrait leur montrer que si la personne se porte garante pour payer, si elle propose un échéancier, si elle vous jure sur l'honneur, et qu'elle propose même de faire une saisie sur le salaire... faites-ça mais n'allez pas comme ça couper chez des gens qui ont des enfants. Merde, ce sont des enfants ! C'est nécessaire d'être aussi brutal ? Est-ce qu'on pourrait demander d'être un peu plus humain ?





## Dominique

“

Quand tu vis avec peu,  
toute la consommation est  
basée sur le revenu.  
Il y a beaucoup de dépressifs  
à cause des factures,  
à cause du système.  
Ils ont l'impression  
de ne pas être des humains  
comme les autres.

J'habite dans la même maison depuis 9 ans. Jusqu'à présent, je n'avais jamais rencontré de problème. C'est la propriétaire qui s'occupait de payer la facture d'eau. Chaque mois, je payais 15 euros de provision et les autres locataires aussi. Même si nous avons des compteurs de passage, elle n'a jamais fait de décompte annuel.

Un jour, elle m'a appelée pour m'informer qu'elle allait changer les compteurs parce qu'elle en avait marre de devoir toujours payer. Je lui ai répondu qu'elle ne devait pas se fatiguer avec cela et que j'étais d'accord de payer ce que je consommais. Quand la facture arrive, elle peut nous dire combien il faut qu'on paye, partager la somme entre nous.

Pourtant, quelques semaines plus tard, pendant que j'étais absente, Hydrobru est venu placer des nouveaux compteurs. J'ai vraiment eu l'impression que c'était fait dans mon dos. Et puis, j'ai reçu un courrier me demandant de signer. Il mentionnait le relevé d'index.

Quand j'ai reçu ce courrier, j'ai étudié ma situation. Je me suis dit que ce n'était pas possible. J'ai tout recalculé par rapport à mon revenu. Cette facture va m'arriver dans le dos et me descendre en une seule fois. 500... 600 euros... Je ne pourrai pas le supporter. J'ai appelé la propriétaire pour lui dire que je refusais de signer,



que je n'avais pas de problème à payer ce que je consomme mais que la facture devait rester à son nom. Je n'ai jamais eu de dette vis-à-vis d'elle. Et si je dois payer 30 euros plutôt que 15, je peux le comprendre.

J'ai été consulter un juriste dans une association et j'ai envoyé un courrier par recommandé. J'ai continué à payer les 15 euros par mois en plus du loyer sur le compte de la propriétaire. Elle n'était pas d'accord mais j'ai continué à le faire.

Et puis, d'un seul coup, une facture est arrivée à mon nom – 500 euros... J'étais choqué et en colère. Le juriste a contacté Hydrobru qui a confirmé que cette facture était à mon nom mais que les suivantes seraient au nom de la propriétaire. La propriétaire, elle a finalement compris et accepté de verser les provisions que je lui avais payées. J'ai trouvé un arrangement avec Hydrobru pour le solde. Je peux le payer en trois fois.

Je suis au chômage et je touche moins de 1000 euros. Quand je retire mes différents frais, loyer, gaz, électricité, gsm et tout ça, tout ce qui est nécessaire dans une vie, il ne me reste que 100 euros pour manger, aller prendre un café parfois. Comment est-ce que je pourrais faire avec une facture de 500 euros qui arrive en une fois ? Courir dans un service de médiation de dettes ? Ce n'est pas une vie ça. 15 ou 30 euros par mois c'est possible mais pas 500 euros d'un seul coup. Je peux comprendre que pour la propriétaire

c'est beaucoup à gérer. Elle a deux maisons et chacun doit payer ce qu'il consomme. Mais elle ne doit pas décharger tous ses problèmes sur moi. Les responsabilités lui reviennent à elle. Cette maison ne sera jamais ma maison. Mon voisin non plus n'a pas accepté.

Cela me tient à cœur de me protéger, et d'assumer ma responsabilité. Finalement, la propriétaire est venue me serrer la main. On est arrivés à un consensus. Un mot que j'aime bien c'est l'humanité. Si on parle de social, on parle d'humanité. On progresse ensemble, de manière amiable, avec considération.

La population a besoin d'informations. Des informations sur la manière de se protéger quand on a peu de revenus. En étant informé, tu peux garder un équilibre. Quand tu vis avec peu, toute la consommation est basée sur le revenu. D'avoir cette information, ça c'est important. Il y a beaucoup de gens qui ne savent rien du tout. Ils attendent leurs factures et puis ils paient leurs factures. Tout court. Ça traumatise beaucoup de gens. Il y a beaucoup de dépressifs à cause des factures, à cause du système. Ils ont l'impression de ne pas être des humains comme les autres. Ils se sentent victimes et ils ne savent pas quoi faire avec la pression qu'ils ont sur le dos. Et ça, ça touche beaucoup beaucoup beaucoup de gens.

”



Rolando

Ça fait deux mois et demi que je suis comme ça, sans eau. Mais l'eau c'est la source de la vie. Si on ne boit pas pendant 4 jours... Une plante, on ne l'arrose pas, elle meurt.

On vit dans le temps des cavernes. Je n'arrive pas à prendre de bains. Je ne peux pas aller aux toilettes. Je dois aller chez le voisin pour prendre un bidon d'eau. Je chauffe de l'eau sur le feu pour me laver... à l'ancienne. Quand j'étais petit, on faisait ça. Je vais une fois par semaine chez Doucheflux pour prendre une douche. Avec les sans-papiers. Et voilà. Je ne peux pas me laver convenablement comme tout le monde. Même avec une bouteille... la bouteille, je dois la garder pour préparer à manger, pour mes toilettes, pour ci, pour ça. Ça suffit pas quoi.

Ils auraient dû me laisser le minimum. Les factures d'eau arrivaient chez moi mais c'était très cher pour une personne. Je ne me lave pas tous les jours. Je n'ai pas de lave-vaisselle. Je n'ai pas de machine à laver. Je n'ai rien. Franchement, en Belgique on est

toujours ici sous la pluie mais l'eau ça coûte excessivement cher pour une seule personne. Enfin, on était cinq à utiliser mes toilettes, mes voisins du dessus les utilisaient aussi. Les toilettes sont au deuxième étage et moi j'habite une demi-chambre au rez-de-chaussée. Ça fait 12 m<sup>2</sup> avec une toute petite fenêtre mais j'ai quand même un coin douche.

La première année, j'ai reçu une facture d'eau de 350 euros. J'ai dû l'ignorer et puis après j'ai accumulé les dettes chaque année. Je suis dans le rouge sur mon compte. J'essaie de remonter mais je n'ai pas assez avec mon chômage. Un jour, je suis parti en vacances et quand je suis revenu, je n'avais plus d'eau. J'ai regardé s'il y avait un problème technique mais rien. J'ai demandé au voisin si quelqu'un était venu couper l'eau mais il n'avait rien vu. Alors,

j'ai été voir les compteurs. Et là... les autres compteurs étaient tous là sauf le mien. Ils ont carrément enlevé le compteur. Ils ont mis un tube en plastique à la place. Ça fait deux mois et demi que je suis comme ça, sans eau. Mais l'eau c'est la source de la vie. Si on ne boit pas pendant 4 jours... Une plante, on ne l'arrose pas, elle meurt. Quelqu'un qui est dans la précarité et qui ne paye pas l'électricité, on vient couper mais on laisse assez pour le frigo, la cuisinière ou la télévision. Le minimum. Là, ils viennent et ils enlèvent directement le compteur. Ils ne pensent qu'à l'argent malheureusement.

Je n'ai jamais reçu de jugement comme quoi ils allaient couper. Juste des rappels de factures mais ils ne disaient pas qu'ils allaient couper sans paiement. On a une seule boîte pour tous les locataires, peut-être que quelqu'un a pris une lettre par erreur. Ça arrive.

Puis, je n'ai pas reçu d'aide. Je n'ai droit à rien, pas même pour un logement social. Personne ne m'aide ici. Je suis tout seul. Je dois me battre tout seul. Je dois tout faire tout seul. Les gens qui me voient dans la rue me jugent mais ils ne connaissent pas ma vie.

J'ai toujours travaillé avant. J'ai toujours cherché du travail. J'ai jamais demandé pour mendier... Je ne demande pas ça. Si je suis un homme,

je dois travailler. Vous comprenez ? Chaque fois que je postule, je me dis « ça y est, c'est moi maintenant. Je vais avoir un boulot et gagner ma vie. Moi. Je vais m'en sortir et gagner ma vie comme tout le monde. Je vais rentrer chez moi et trouver des meubles qui sont bien. Les fenêtres avec des belles couleurs. » Mais quand je rentre chez moi, on dirait une cellule de prison. C'est infernal ce qu'on vit. Ce que je vis, en fait. Je ne parle pas des autres. Ce que je suis en train de vivre maintenant c'est... horrible. Je dois quitter mon appartement le mois prochain. Je ne sais pas comment je vais faire.

Les riches, ils sont en train de s'enrichir. Et nous, on est en train de devenir beaucoup plus pauvres et voilà. Du jour au lendemain, on peut dévier. C'est la pauvreté qui fait ça. Il y a beaucoup de précarité dans ce peuple. Beaucoup. Malheureusement. Les politiques, il faut qu'ils regardent les gens qui souffrent. On est des êtres humains. Quand c'est trop, c'est trop.

Moi je suis un homme vieux déjà. C'est trop tard pour moi.

”





Igor



La commune m'a envoyé  
une lettre pour dire :  
« on interdit la location de  
l'appartement, alors il faut  
trouver un autre logement ».  
Je cherche, je cherche mais  
jusqu'à maintenant,  
je n'ai pas trouvé.

Pour le moment, je suis à la recherche d'un appartement. J'en ai déjà visité 10 - 15 mais je n'ai toujours rien trouvé. Les propriétaires n'acceptent jamais les personnes qui n'ont pas de travail. J'ai longtemps travaillé comme indépendant. Mon épouse et moi avons ouvert un petit magasin d'alimentation à Ixelles. Je vendais bien jusqu'à ce qu'un Delhaize et un Quick s'installent juste à côté. Après cela, je ne vendais plus bien. Cela devenait difficile de payer le loyer et les fournisseurs, alors j'ai décidé d'arrêter. Depuis, j'ai eu des

problèmes de santé et je ne sais plus travailler. Je dépends de la mutuelle. Ma femme et mon fils sont tous les deux à ma charge.

Je cherche un appartement parce que sans eau ce n'est pas possible. Mon propriétaire a fermé l'arrivée d'eau dans la salle de bain ce qui fait qu'on ne sait plus prendre de douches. Parfois, une douche on en a besoin tous les jours, surtout pour mon fils quand il fait du sport... mais ce n'est pas possible. C'est difficile pour un jeune de devoir demander pour prendre des douches ailleurs. La machine à laver non plus ne fonctionne plus. Heureusement, ma fille n'habite pas loin. On va chez elle une fois par semaine pour se laver et nettoyer les vêtements. Mais ça ne peut pas continuer. Tout le temps comme ça, ce n'est pas possible.

L'eau n'a pas été coupée parce que j'ai commis une faute. C'est à cause d'un problème technique à l'intérieur du mur. L'eau coulait au 4<sup>e</sup> étage chez mon voisin. Un technicien a regardé et a coupé l'eau. Après trois jours, toujours rien, plus de nouvelle. J'ai contacté le propriétaire qui m'a dit qu'il avait contacté son assurance. Cela dure depuis 5 mois. Je n'ai pas que des problèmes d'eau. Tout mon appartement est très abîmé.

Je suis venu demander de l'aide à une association pour chercher un appartement. Ils sont venus chez

# Centre d'Appui SocialEnergie

moi et ils ont fait un rapport qui a été envoyé au propriétaire. Le service d'inspection régional est aussi venu. Après cela, la commune m'a envoyé une lettre pour dire : « on interdit la location de l'appartement, alors il faut trouver un autre logement ». Je cherche, je cherche mais jusqu'à maintenant, je n'ai pas trouvé. J'ai fait des demandes partout : AIS, logement social, commune, CPAS, partout... Mais rien. Le Service régional m'a dit que quand j'aurai un nouvel appartement, ils nous payeront 200 euros par mois pendant trois ans et que dans trois ans, j'aurai un logement social.

Je continue à payer mon loyer qui est de 650 euros et mes charges, 260 euros. Le document de la Commune disait « interdiction de louer », mais pas que je ne devais plus payer mon loyer. On continue à dormir, cuisiner, vivre là alors je dois payer quelque chose. Quand je serai parti, le propriétaire ne touchera plus rien. Il ne pourra pas louer sans eau : ce n'est pas possible. J'ai envoyé un courrier par recommandé. Je garde toutes les preuves. Quand je suis allé au CPAS, ils m'ont donné un document pour un avocat gratuit mais je n'ai pas de temps pour aller là-bas. Je perds déjà beaucoup de temps à chercher un logement. C'est ma priorité. Je ne veux pas aller devant un Juge et tout ça.

J'ai pris ce logement parce que je ne trouvais rien d'autre. Je ne me rendais pas compte que 260 euros de charges pour l'eau et l'entretien de

l'immeuble c'était beaucoup. Je paye aussi l'électricité à part. Il n'y a pas de gaz. Le propriétaire ne nous a jamais envoyé de décompte. Je me disais 910 euros par mois ça va aller mais avec les 1300 euros de la mutuelle, c'est dur.

Dans mon précédent logement, le compteur était à mon nom. C'était mieux. Tu sais combien tu utilises. Quand tu rentres, tu prends les index et en fin d'année aussi. Tu peux vérifier la facture qui arrive à ton nom. Tu peux faire attention, mettre un pull. J'ai compris qu'on avait besoin d'économiser. Il faut économiser l'eau. Parce que l'eau sur la terre, c'est bientôt fini. Après, nous ferons quoi ? Nous ne donnons pas un beau monde à nos enfants. Le problème de l'ozone est grave. Beaucoup de personnes en souffrent. Ma peau devient blanche à cause de la pollution.

Beaucoup de personnes prennent leur douche en laissant couler l'eau longtemps même quand ils mettent du savon. Ils ne font pas attention surtout si c'est le propriétaire qui paye. On a besoin d'économiser. Quand on en a vraiment besoin, on utilise l'eau. Quand on n'en a pas besoin, on ne l'utilise pas. Il faut économiser pour la prochaine génération. Nous devons laisser *a good world* !

Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) est un projet de la Fédération des Services Sociaux. Le CASE soutient les travailleurs sociaux bruxellois (et autres acteurs de première ligne) sur toutes les questions relatives à l'énergie quelle qu'en soit la nature : sociale, administrative, juridique, comportementale ou autre. Dans ce cadre, le CASE offre différents services dont une permanence téléphonique, le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be), des formations gratuites et des accompagnements personnalisés. Nous défendons la vision d'un accès à l'énergie (et à l'eau) comme besoin et droit fondamental, qu'il faut garantir pour tous. Nous produisons, en ce sens, un certain nombre d'analyses et de recommandations.

Le recueil de témoignages présenté ici a été élaboré au cours de la recherche exploratoire « Accès à l'eau, un droit pour tous ? Paroles de naufragés ». Lors de cette recherche, des personnes nous ont livré une part de leur intimité. Afin de mettre en lumière leur parole, cachée derrière les chiffres de la précarité hydrique, nous avons élaboré une exposition audio-visuelle montée pour la première fois le 26 mars 2018.

**Si vous souhaitez accueillir gratuitement l'exposition au sein de votre organisme ou en savoir plus à ce propos, n'hésitez pas à nous contacter.**

Centre d'Appui SocialEnergie

02 526 03 00 ou [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be)

Du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30







[www.fdss.be](http://www.fdss.be)  
[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)