



Enquête qualitative auprès de personnes ayant expérimenté des difficultés en matière d'accès à l'eau.

Réalisée par le RWLP,
avec le soutien méthodologique et analytique de RTA.

A la demande du Ministre Carlo Di Antonio, en charge de l'eau.
Novembre 2018.

Avec le soutien de la Wallonie



Table des matières :

Chapitre 1. Introduction	4
1.1 Pourquoi une analyse du point de vue de la population concernée.....	5
1.2 L'objet et la méthode	5
1.2.1 La sociologie critique.....	5
1.2.2 Registre logique de l'implication.....	7
1.3 Les personnes interviewées.....	7
1.3.1 Une demande claire	7
1.3.2 Des réticences et des accords	7
1.3.3 Le questionnaire.....	9
1.4 L'analyse de leurs analyses.....	10
Chapitre 2. Présentation des personnes qui ont participé à la recherche	11
2.1 Une diversité de situations	11
2.2 Le parcours des personnes interviewées.....	12
Chapitre 3. L'état des représentations issues des données quantitatives	19
Chapitre 4. Les connaissances apportées et les propositions explicatives qui s'y rapportent	22
4.1 Les mécanismes qui ont précédé ou conduisent à la décision de pose d'un limiteur de débit.....	22
4.1.1 L'impossibilité pure et simple de trouver un accommodement raisonnable : épreuves inadéquates.....	22
4.1.2 L'abus de pouvoir	25
4.1.3 Une lecture bureaucratique inadaptée.....	34
4.2 Le sens de ces mécanismes : un chaînon central dans des processus de désaffiliation	39
4.2.1 L'eau, un élément-clé, aggravant les processus de désaffiliation.	40
4.2.2 Lutter contre la désaffiliation.....	42
4.2.3 La non individualisation des droits comme facteur supplémentaire.....	44
4.2.4 L'accès à l'eau dans un ensemble de problèmes.....	45
4.3 Conséquences et effets.....	51
4.3.1 Les conséquences pour les personnes.....	51
4.3.2 Les effets imprévus	56

4.4	L'impensé : le rôle du capital symbolique.....	66
4.4.1	Le capital symbolique, cause et conséquence des actions.	66
4.4.2	L'impact du limiteur de débit ou d'autres difficultés dans l'accès à l'eau sur le capital symbolique.....	69
4.4.3	Le non-recours aux droits ou non-take up.....	71
Chapitre 5. Recommandations et conclusion		73
5.1.	Les points d'attention transversaux essentiels qui émanent de l'analyse des interviews :.....	74
5.2.	Accompagnement du capital symbolique sans substitution.....	75
5.3.	Du côté des dispositifs.....	78
5.3.1.	Déjà existants et à déployer.....	78
5.3.2.	Des pistes concrètes à développer.....	83
5.4.	Conclusion.....	85
Annexe 1		86

Chapitre 1. Introduction

Le 31 août 2016, une pratique, déjà connue et appliquée, de pose de limiteur de débit chez les personnes jugées déficientes dans le paiement de leur facture d'eau a trouvé un cadre légal au sein du Code de l'eau.

Suite à cela, à la faveur de l'existence du Plan Wallon de Lutte contre la Pauvreté, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) accompagné de l'administration et du cabinet en charge du Plan, a interpellé le ministre en charge de la matière, Monsieur Di Antonio, à propos des conséquences d'une telle pratique dans le quotidien des ménages, de l'impact sur les trajets de vie des personnes appauvries, des traces sur le moral qu'une telle expérience peut laisser.

Une enquête s'en est alors suivie, dont la première phase, quantitative, a été menée par Aquawal, l'Union professionnelle des opérateurs publics du cycle de l'Eau en Wallonie. Cette étude conclut que *la population impactée se situe essentiellement dans les quartiers les plus précarisés [...] Une minorité se retrouve dans les quartiers aisés*¹.

Cette même étude constate que le limiteur de débit est une menace efficace pour recouvrer les sommes dues. Il serait d'autant plus efficace si la dette était moins importante. Les durées de pose seraient d'autant plus courtes que les dettes seraient moins importantes. Toutefois, il existe des cas où les limiteurs restent en place plusieurs mois, voire plusieurs années.

L'étude ne permettait pas de comprendre pourquoi les consommations d'eau incriminées étaient en moyenne plus importantes. Aquawal conclut : *ceci peut être dû soit à une taille de ménages supérieure, soit à un comportement de surconsommation (gaspillage), soit à l'installation intérieure défectueuse (fuites)*².

Si cette étude révèle des éléments encore peu connus et intéressants, elle ne dit par contre pas grand-chose de la réalité et des solutions mises en place, ou pas, par les ménages face à cette contrainte-menace-réalité du limiteur de débit, et encore moins pourquoi certains arrivent à payer, et à quel prix, alors que d'autres restent dans cette situation de privation d'un bien essentiel.

Quelles que soient les raisons pour lesquelles les ménages ne peuvent payer leurs factures d'eau (raisons que l'on sait diverses), le RWLP estime que le droit à l'eau doit toujours être garanti³. Pour atteindre un tel objectif, toutes les pistes de solutions doivent être explorées, tant dans le chef des consommateurs que des organisateurs de l'accès à l'eau, ainsi que d'une position politique par rapport à l'usage et la gestion de ce bien commun vital.

¹ Etude Aquawal intitulée « Approfondissement de la connaissance des modalités et des implications de la pose de limiteurs de débit d'eau en Wallonie », Cédric Prevedello, 29/09/2017, 23pages. Extrait p.22

² Ibidem

³ Tout comme de nombreux autres acteurs en Belgique mais aussi internationalement. Le débat autour de la reconnaissance de l'accès à l'eau comme un droit est aussi international. L'une des figures de proue en est notamment Ricardo Petrella.

1.1 Pourquoi une analyse du point de vue de la population concernée

Dans le but d'apporter une contribution au débat, et d'alimenter la recherche de solutions qui ne permettent plus que la limitation de l'accès à l'eau en soit une, le RWLP pense qu'il est important de comprendre comment des ménages restent dans un état de privation d'eau durant quelques semaines, des mois, voire des années, ou dans des difficultés chroniques dans un accès serein et non anxiogène à l'eau. Sachant que des dispositifs existent pour éviter cela, ceux-ci devraient peut-être évoluer, ou d'autres apparaître pour aider les ménages concernés, généralement confrontés à d'autres combats quotidiens pour lutter contre l'appauvrissement.

Cette recherche porte essentiellement sur l'analyse que les personnes elles-mêmes peuvent faire à propos des difficultés qu'elles ont rencontrées dans leurs relations avec les institutions qui fournissent et distribuent l'eau potable en Wallonie, et face aux dispositifs existants. Ces difficultés ont pu, dans certains cas, amener à une coupure ou à la pose d'un limiteur de débit.

Cette analyse qualitative et son contenu analytique tiré du vécu des premiers concernés, amènera, nous l'espérons, des pistes de solutions adaptées aux ménages pour éviter une aggravation de leur pauvreté mais plutôt une amélioration de leurs conditions d'existence.

1.2 L'objet et la méthode

La démarche est donc de demander aux protagonistes principaux, à savoir les personnes en difficultés/fragilisation dans leur accès à l'eau, leur point de vue sur les politiques en place, leurs liens vis-à-vis des institutions qui distribuent l'eau et celles qui octroient les aides sociales.

Autrement dit, les entendre pour cesser de méconnaître ou de mal connaître leur point de vue ! Cette méconnaissance conduit à se demander : « Qu'ont-elles à nous apprendre ? » et à ensuite tenter d'**aller au-delà de l'apparent**.

1.2.1 La sociologie critique

La politique de l'eau en Wallonie considère que l'eau constitue un patrimoine commun et qu'à ce titre, les services de production et de distribution d'eau, les services de collectes et d'assainissement des eaux usées et les services de gestion de l'eau sont des services d'intérêt économique général. La région peut encadrer, organiser, soutenir et financer ces services⁴. Nous pouvons donc considérer les services de production et de distribution comme des institutions régulées par les pouvoirs publics.

⁴ Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

La sociologie critique, à la suite de Luc Boltanski⁵, étudie le rôle des institutions. D'après ce point de vue, les institutions ont pour mission première de « dire ce qu'est la réalité » et notamment de justifier les décisions qu'elles prennent en référence à cette définition.

En l'occurrence, les institutions concernées définissent ce qui est légitime en termes d'accès à l'eau, considérée comme bien commun. Par exemple, elles peuvent décréter qu'il est légitime que chacun contribue au coût de l'assainissement des eaux usées. Les institutions de production et de distribution définissent donc à quelles conditions un ayant droit est légitime par rapport à l'usage du bien commun.

Cette « institution de la réalité » conduit le plus souvent à définir des **épreuves** que les candidats à l'octroi ou à l'usage du droit doivent affronter, de telle manière qu'une décision aussi objectivée que possible puisse être prise à leur égard : par exemple payer ses factures dans un délai déterminé ; à défaut, se soumettre à des procédures qui permettent de restaurer la légitimité de l'ayant droit.

Ainsi, en bonne méthode, on ne peut supposer d'avance qu'est correcte l'analyse qui réduit la problématique à un enchaînement comme :

- 1) difficultés à payer
- 2) tentatives d'aménagement de la dette infructueuses
- 3) mesure (réputée moins forte que la coupure) visant à stimuler le remboursement par l'inconfort.

Cette réduction contient en effet un certain nombre de présupposés qui restent à vérifier.

Luc Boltanski montre que **les épreuves peuvent être interrogées de manière critique à trois niveaux.**

- Sont-elles **administrées** « dans les règles de l'art » (par exemple les procédures sont-elles clairement définies, appliquées de la même manière à tous, de manière correcte) ?
- Sont-elles **adéquates** (les épreuves déterminées sont-elles appropriées pour accorder le statut d'ayant droit légitime) et sont-elles **proportionnées** au soutien accordé ?
- Enfin, à un niveau de critique plus radical, ces épreuves ne passent-elles pas à côté du monde tel qu'il est : les **conditions réelles de l'existence** de certains ayant droit par exemple. Autrement dit, les épreuves ont-elles tenu compte de la réalité vécue telle qu'elle est et non telle que les institutions la considèrent.

Adopter ce point de vue conduit à considérer la pose d'un limiteur comme une épreuve seconde en cas de défaillance par rapport aux épreuves premières.

La même attention critique doit être apportée à ce nouveau type d'épreuve : est-elle administrée « dans les règles de l'art » (par exemple via une information claire et correcte) ; est-elle adéquate (au problème qu'elle est censée résoudre) ; tient-elle compte du monde tel qu'il est.

Nous verrons que cette attention critique révèle bien des problèmes en la matière.

⁵L. Boltanski, De la critique, Précis de sociologie de l'émancipation, Paris, Gallimard, 2009,

1.2.2 Registre logique de l'implication

De la même manière, le raisonnement « si inconfort alors déclenchement du paiement » postule que dès qu'une situation d'inconfort est produite (la pose du limiteur de débit), elle peut produire un effet de « déblocage » du montant dû (paiement de la dette/des factures), un peu comme la réaction d'un gouvernement dans une crise politique ou médiatique. Nous sommes là dans **le registre logique de l'implication** (« si p implique q et que p est posé, alors nous obtenons d'office q »), registre dont il faudrait encore asseoir la validité dans les circonstances qui nous occupent.

1.3 Les personnes interviewées

Pour répondre à la commande, nous avons mené des interviews approfondies dans une approche qualitative. 10 ménages ont été rencontrés.

1.3.1 Une demande claire

Nous avons fait en sorte que les personnes soient explicitement invitées à participer à une recherche réflexive de nature « politique » puisque le dispositif de limiteur de débit est un dispositif dont la pose est régulée par les pouvoirs publics.

1.3.2 Des réticences et des accords

Malgré les difficultés et réticences énormes qui tissent le vécu des personnes qui ont subi cette mesure ou pourraient la subir dans un avenir proche (contexte qui fait déjà partie de l'objet de la recherche), nous avons eu la satisfaction de voir que dix d'entre elles se sont impliquées dans cette recherche. Cela n'a pas été simple toutefois.

Afin de toucher des ménages concernés, le RWLP a contacté à la fois ses associations membres ainsi que les associations avec lesquelles il est en contact régulier. La demande a été envoyée de vers les associations par e-mail, ainsi qu'au travers du compte facebook du RWLP (avec tentative de prise de contact personnelle en cas de réaction). Plusieurs associations ont répercuté l'appel à témoignages au travers de leurs propres canaux de diffusion et de relations. Des appels ciblés d'associations de terrain ont été réalisés ensuite. Le groupe de militants/témoins du vécu du RWLP a également été mis au courant pour tenter de repérer des situations non connues ou non dévoilées jusqu'à présent dans leur chef, mais aussi pour qu'elles répercutent auprès de leur propre réseau social. Un contact avec un CPAS a également été pris.

Le RWLP tente de mettre en place les conditions permettant aux personnes de libérer leur parole. La prise de contact dans la confiance en est le premier élément indispensable, en plus de la garantie de l'anonymat.

Nous pouvons compter sur le lien de confiance que nouent les associations avec les ménages pour faciliter le contact et le lien avec le RWLP, qu'ils se sentent libres de raconter leur histoire sans jugement, ni intrusion. Si le premier contact entre l'association et la famille était positif, le RWLP reprenait contact directement avec les ménages pour réexpliquer le cadre et les objectifs de l'étude et fixer un rendez-vous avec eux.

Malgré le déploiement de ces dispositions, dans un cadre favorable, et la diversité des contacts, il a été plus compliqué que supposé d'atteindre l'objectif minimum de rencontre de 10 ménages. Ce qui, à notre point de vue, est révélateur en soi et mérite que nous nous y intéressions. Plusieurs explications sont possibles et nous semblent plausibles au regard des réalités rencontrées :

- Parler de ses difficultés liées à l'eau reste compliqué et honteux pour les personnes, bien plus que pour la privation en matière d'énergie : l'eau renvoie à l'hygiène personnelle, l'entretien de l'habitat, aux vêtements portés par les enfants qui peuvent être lavés régulièrement avec facilité ou pas, etc. .
- Les associations nous ont dit la difficulté des personnes à se confier sur le sujet, le tabou qui existe autour de ces situations de privation. Par ailleurs, quelques associations nous ont dit aussi ignorer l'existence d'une telle pratique (la pause de limiteur) et en étaient plus qu'étonnées.
- Après un premier contact positif et prise de rendez-vous, certaines se sont rétractées. Elles se sentaient submergées par d'autres problèmes et n'avaient plus l'énergie de se mettre en situation d'analyse.
- Après un premier contact positif, mais sans prise de rendez-vous, les personnes n'ont plus répondu aux appels et sollicitations malgré la réitération des prises de contact. Ce qui peut être le signe d'un degré de désaffiliation important, ou de « débordement ». Afin d'éviter une violence de plus pour ces personnes, nous avons choisi de les laisser en paix et poursuivi vers de nouveaux contacts.
- Les coordonnées (singulièrement les numéros de téléphone) des personnes changent souvent. Ce qui est caractéristique des personnes en grande désaffiliation sociale.

A l'occasion de la campagne éducation permanente du RWLP liée aux élections communales, des militants et travailleurs ont sensibilisé les populations à la réduction des inégalités en se rendant sur une vingtaine de marchés locaux, aux 4 coins de la Wallonie. A cette occasion, plusieurs personnes ont parlé avec émotion de leurs réalités de vie avec un limiteur ou avec une coupure d'eau. Ces personnes n'ont pas souhaité témoigner au-delà, ni même laisser leurs coordonnées.

Les freins, les craintes, la honte, à partager leur expérience montrent à souhait que le droit à l'eau entravé, concerne des ménages déjà confrontés à bien d'autres difficultés, mais aussi en quoi la privation d'eau, totale ou partielle, est d'autant plus accablante.

Malgré cela et le timing serré dans lequel l'étude devait être réalisée, nous avons pu rencontrer 10 ménages disposés et même ravis de donner leur opinion, de faire entendre leur voix.

Voici l'expression de la satisfaction par rapport à la participation de certains d'entre eux.

« Et alors ce qui manque aussi, c'est donner la parole aux gens. Comme moi je le fais aujourd'hui, expliquer et dire voilà..., parce que voilà..., comme j'ai dit tantôt, [Société de distribution d'eau], je n'ai pas pu parler quoi, je n'ai rien su dire. » Carole

« Je le souhaite à personne, mais malheureusement ça existe. Je n'ai pas honte de le dire, de le redire, de le re-redire et de le faire partager avec ma propre expérience. » Jean

Hormis une rencontre qui s'est déroulée dans une association, toutes ont été réalisées au domicile des personnes.

Les personnes interviewées sont issues de milieux ruraux (4) aussi bien qu'urbains (4 dans une grande ville ou à proximité directe, 2 dans une petite ville), des ménages constitués d'un isolé (2), des familles monoparentales (4) ou des couples avec enfants (3) ou sans enfants (1).

1.3.3 Le questionnaire

En termes de méthode, nous avons élaboré une trame de questionnement semi-ouvert (en annexe), de telle façon que nous pouvions nous adapter au rythme et au modus operandi de la pensée des personnes interrogées.

En résumé, le contenu abordé lors des interviews est celui-ci :

- Discussion sur l'habitat pour mettre à l'aise et ouvrir le champ de la discussion.
- Phrases situations – réactions : pour pointer les difficultés/obstacles rencontrés dans l'accès à l'eau.
- Effets et conséquences sur le quotidien : en termes d'organisation du quotidien, sur la consommation, sur le comportement, ... en termes d'impact sur les liens sociaux,... identifier les autres difficultés qui en découlent... sur le budget...
- Solutions trouvées/stratégies/aides/points d'appui/éléments soutenant ou pas.

Le canevas d'entretien est repris dans son intégralité en annexe 1.

1.4 L'analyse de leurs analyses

Notre analyse de ces analyses n'a pas voulu se contenter d'un seul compte rendu descriptif du type : « certains disent que ; d'autres avancent aussi... ».

Notre travail d'interprétation s'est au contraire structuré de la manière suivante :

- Quelles connaissances générales trouvent-elles confirmation dans les témoignages ?
- Quelles analyses faites par les témoins croisent et appuient les connaissances générales ?

En d'autres mots, notre travail d'interprétation a cherché à dépasser le descriptif pour articuler des propositions scientifiques et des apports concrets, ce qui évidemment est de nature à transformer les deux registres à la fois, de telle façon qu'une meilleure connaissance de la réalité vécue puisse interroger la dimension politique des situations.

Chapitre 2. Présentation des personnes qui ont participé à la recherche

2.1 Une diversité de situations

Une diversité de situations alimentent l'enquête : homme/femme, habitat rural/urbain, situations familiale, propriétaire/locataire. Volontairement, nous ne précisons ni le lieu de l'habitation ni le distributeur afin de garantir l'anonymat des personnes interviewées. Toutefois, nous pouvons préciser que 3 sont de la province de Namur, 2 de la province du Luxembourg, 4 de la province du Liège et 1 du Hainaut. Nous n'avons pu rencontrer personne de la province du Brabant-Wallon.

Nous ne donnons pas non plus le nom du distributeur concerné car nous n'avons pas l'intention de pointer les pratiques de l'un ou l'autre (donc pas dans une optique « tout est pourri », « rien ne fonctionne ») mais bien de prendre en compte des situations où des obstacles se sont dressés et de les analyser pour trouver des pistes pour dépasser ces obstacles.

5 ménages sur les 10 ont connu à une ou plusieurs reprises la pose d'un limiteur de débit ou vivent avec actuellement.

Nom d'emprunt	âge	Milieu	Lien avec le logement	Situation familiale
Joceline	41	Rural	locataire	couple avec 3 enfants (14, 8 et 5 ans)
Marcel	45	Rural	locataire	isolé
Jacques	58	Rural	propriétaire	couple avec enfants (17 et 22 ans)
Carole	56	petite ville	locataire	isolée
Céna	33	(grande) ville	locataire	couple avec 3 (4, 3 et 1.5 ans) + 2 enfants (9 et 11 ans) + 1 bébé en route
Jean	48	rural	propriétaire	divorcé avec garde alternée de 2 enfants (16 et 13 ans)
Gabrielle et Natacha	53 et 13	petite ville	locataire	seule avec 2 enfants (13 et 21 ans)
Catarina	46	grande ville	locataire	Seule avec 2 enfants (13 et 17 ans)
Christine	38	(grande) ville	locataire	seule avec 3 enfants (16 et des jumeaux de 12 ans)
Marc	53	(grande) ville	locataire	couple

Note pour le lecteur : Les extraits de témoignages sont sous format italique et dans une couleur plus pâle. Les notes entre [] sont de la rédaction et sont destinées à faciliter la compréhension quand cela s'avère nécessaire. Afin d'aller à l'essentiel, les extraits sont parfois coupés dans leur longueur, auquel cas il est indiqué : [...].

2.2 Le parcours des personnes interviewées.

Cette diversité en quelque sorte catégorielle n'est pas l'essentiel : il s'agit pour bien comprendre d'appréhender les trajectoires des personnes et les liens qu'entretiennent avec ces trajectoires les problèmes rencontrés en matière d'usage et d'approvisionnement de la ressource « eau ». Voici donc une présentation de ces trajectoires et liens.

Carole, 56 ans, isolée depuis que ses 5 enfants ont pris leur envol, vit dans une petite ville où elle est locataire depuis 11 ans auprès de l'Agence Immobilière Sociale locale, perçoit des allocations de remplacement auprès de la mutuelle.

Lors de la première facture de régularisation d'eau, il y a donc une dizaine d'années, elle a reçu une facture énorme, environ 3000€. Elle vivait alors avec 3 de ses enfants, 2 garçons et une fille. Il a été très difficile de trouver une solution avec son distributeur. Il ne voulait pas lui octroyer un plan de paiement tenable pour elle (qui aurait dépassé l'année). Elle a donc eu un compteur à carte eau, carte qu'elle devait aller recharger exclusivement à une ville située à 30km de chez elle. Elle ne possédait déjà plus de voiture à ce moment-là. Suite à un problème technique au bout de quelques mois, le compteur ne se chargeait plus, elle est d'ailleurs restée 1 weekend sans eau. Le distributeur a donc remis l'eau à la normale. Elle a continué à rembourser ses dettes.

L'année suivante, elle a à nouveau eu une facture de régularisation élevée alors même qu'elle payait des acomptes plus élevés, et malgré la période sous compteur à carte. Et c'est ainsi à peu près tous les ans depuis...

Elle est pourtant prudente dans sa consommation et pratique toute une série de gestes pour diminuer sa consommation.

Carole est suivie par le CPAS dans le cadre d'une guidance budgétaire. C'est la même assistante sociale qui la suit depuis le début de ses difficultés, provoquées par des problèmes de santé et la rupture avec son ex-mari. Pour les questions d'eau et d'énergie, elle a été suivie par la tutrice énergie du CPAS. Si elle n'a rien à redire sur cette personne (qui par ailleurs lui a permis d'éviter la pose du limiteur de débit et avec laquelle elle a noué une relation de confiance), elle trouve tout de même fort de café que son distributeur ne prenne à aucun moment contact avec elle, la reléguant à « *un chiffre, juste un dossier, qui doit payer ses dettes, point* ».

Marcel, 45 ans, isolé, est en mauvaise santé physique et n'a pas trop le moral pour l'instant. Il vit dans une commune rurale dans un logement social depuis 9 ans, logement dont il est content et satisfait. Il perçoit des allocations de remplacement auprès de la mutuelle.

Sa fille, qui vit à avec sa maman à quelques 350 km de là, vient passer une partie de ses vacances avec lui.

Il est surendetté de manière importante, résultat d'une vie compliquée et tourmentée (lourd passé institutionnel, assuétude et vie à la rue). Il connaît tous les huissiers du coin, avec lesquels il parvient toujours bien à trouver un accord, pour s'éviter une saisie (« *de toute façon, saisir quoi ?* » dit-il). Il a du bagou et est capable d'argumenter et de se défendre. Il doit faire des choix continuellement sur ce qu'il va/peut payer.

Il y a quelques années, il a reçu une facture de régularisation importante (800€). Il était incapable de la payer. Ce surcote était dû à une fuite juste après le compteur, situé dans une fosse constamment inondée et difficile d'accès. Suite à cette facture, ses acomptes sont montés à 200€, ce qui lui est impossible d'assumer. Il ne les paie donc pas.

Il n'a eu connaissance de l'existence du Fonds Social de l'Eau que bien après. Si le CPAS a été très souvent d'une aide précieuse et importante, dans le cas de l'accès à l'eau, son intervention n'a rien donné. Il déplore que les travailleurs sociaux ne sont pas toujours au courant de ce qui existe en matière d'aide.

Marcel est abimé par la vie. Il a « laissé couler » les problèmes au lieu de les prendre à bras le corps, il en est bien conscient. Il a trop peu de moyens pour les dépenses auxquelles il doit faire face. Il fait donc des choix dans ses paiements, et jongle pour s'en sortir avec *pas trop* d'ennuis.

Il fait de temps à autre des brocantes pour arrondir ses fins de mois. C'est la seule façon pour lui de s'en sortir.

La fuite a été réparée par la société de logement de service public, après sollicitation faite par le voisin. Cela fait plusieurs années que Marcel n'a plus communiqué ses index d'eau à son distributeur. Il est désabusé et ne voit pas comment s'en sortir.

Jacques, la cinquantaine, vit en milieu rural avec son épouse et 2 de ses enfants. Il perçoit des revenus du chômage. Il vient de perdre la propriété de sa maison pour tenter de sortir des dettes.

Il a travaillé pendant 30 ans comme informaticien dans une banque. Il n'a jamais eu la possibilité de monter en grade (ce qui a, d'après lui, provoqué son licenciement lorsqu'il a sollicité un traitement égal à d'autres dans la même fonction).

Il a été fortement endetté, ce qui a conduit récemment à la vente de sa maison. Sa famille et lui viennent d'emménager dans un appartement d'une société de logement de service public en milieu rural, dans la commune où il résidait déjà.

Il est bénévole dans différentes associations. Il est aussi actif dans un groupe politique communal. Son endettement concernait notamment des factures d'eau qu'il ne pouvait plus payer, à côté de bien d'autres difficultés. Il a laissé les factures s'accumuler, se disant que le droit à l'eau devait certainement être garanti en Belgique. Il n'avait pas d'autres choix.

Il a déjà conclu des plans de paiement avec son distributeur d'eau. Pendant une période de remboursement, une erreur administrative a provoqué un retard de paiement dans son allocation de remplacement : résultat, il n'a pas pu payer à échéance. Le plan de paiement a sauté et la dette a été renvoyée à huissier, ce qui a occasionné des frais supplémentaires.

Pour lui, faire des démarches au CPAS est quelque chose de très pénible, c'est faire aveu de faiblesse. Il est plus facile pour lui d'aider les autres que de s'aider lui-même.

S'il est quelqu'un qui veut paraître positif et combattif, il se sent « *incarcéré dans [ses] problèmes* », dans un système organisé de telle façon qu'il ne permet pas aux pauvres de sortir la tête de l'eau car aussitôt que la tête sort de l'eau, quelque chose fait qu'elle est repoussée (et maintenue) sous l'eau.

Jean, 48 ans, divorcé, a la garde alternée de ses 2 enfants, il vit en milieu rural. Il est dentiste, ou plutôt était dentiste. Il perçoit actuellement des allocations de chômage.

Depuis un peu plus d'un an et demi, il a fermé son cabinet dentaire. Il n'a pas eu le choix, suite à une série de déboires qui ont commencé lorsque son épouse l'a quitté. Celle-ci gérait les comptes du couple, marié depuis 15 ans, et installé dans leur maison propre (attachée au cabinet dentaire). A la séparation, les ennuis ont commencé lorsque Jean a découvert que pour ainsi dire aucune facture n'avait été réglée depuis 2015 (prêt de la maison, électricité, eau, etc...)

Il a un limiteur de débit d'eau depuis janvier 2017. Suite à la pose du limiteur de débit, il n'a plus pu exercer son métier (le matériel de dentisterie nécessite un certain niveau de pression et de débit qui n'étaient plus avec le limiteur) et a dû assez rapidement arrêter son activité de dentiste (indépendant).

Le distributeur d'eau de Jean est une régie communale, d'une petite commune rurale. Lorsque Jean s'est rendu compte de la situation (et il découvre encore d'autres « lapins » progressivement), il a pris contact avec la commune et la personne qui « s'occupe des eaux. » Celle-ci n'a pas voulu entendre sa situation ni trouver une solution : « *une personne a droit de vie et de mort sur vous* » dit-il. Il avait soit la possibilité de payer la totalité de la somme (1400 €), soit de se voir placer un limiteur de débit d'eau. Ne disposant pas de suffisamment d'argent pour liquider la somme, il s'est vu placer le limiteur, qu'il appelle plutôt étrangleur. D'après la personne en charge de l'eau à la commune, ce n'était pas si grave, il n'était tout de même pas « sans eau ».

Le placement de ce limiteur a été « *la goutte d'eau* », celle qui a été l'élément déclencheur qui l'a poussé à fermer son cabinet. « *Je ne sais plus... ramer pour ramer...* », il s'est senti « *touché au plus profond* ». Il était très ému de parler de cela.

Le quotidien n'est pas facile à gérer avec un limiteur/étrangleur. Impossible de prendre une douche et de faire la vaisselle en même temps, ou de faire une machine à laver et tirer la chasse d'eau. C'est une organisation de tous les instants.

Il est allé solliciter l'aide du CPAS qui l'a beaucoup aidé et conseillé. Il a bénéficié du RIS pendant quelques mois avant de récupérer son C4. Cela lui a permis en effet d'augmenter son revenu mais il a aussi perdu une série de droits tels que le statut de client protégé en électricité. Il est aujourd'hui au chômage et demandeur d'emploi.

Ces démarches n'ont pas été simples pour lui : « *la honte est un frein. C'est honteux d'expliquer qu'on a ça chez soi, on se sent stupide,... comme une merde* ».

Joceline, 41 ans, vit avec son compagnon et leurs 3 enfants en milieu rural (petite ville) dans une maison dont ils sont locataires depuis 5 ans. Il s'agit d'un couple de travailleurs. Il est ouvrier, elle travaille dans un magasin.

Ils n'ont jamais eu de limiteur de débit d'eau ni de menaces de placement de limiteur d'eau mais la situation d'endettement par rapport à l'eau est chronique, et ce malgré une consommation faible, mesurée par la tutelle énergie du CPAS.

Ils sont en règlement collectif de dettes depuis 5 ans, pour des dettes essentiellement liées au passé de son compagnon, mais reprises collectivement à leur demande.

L'eau ne fait pas partie des priorités premières du couple, ou plutôt de Joceline qui est celle qui gère le quotidien à la maison et les finances. Elle donne priorité au loyer, à la nourriture et au bien-être des enfants (santé, matériel scolaire, vêtements), ensuite au chauffage et à l'électricité. L'eau vient après.

Elle essaye bien de rembourser la dette (de 1700€) quand elle le peut, en versant ce qu'elle peut. Il n'y a jamais eu moyen d'avoir un accord avec le distributeur. Elle est toujours passée par le CPAS, avec qui cela se passe bien (elle a une assistante sociale « super »). Elle n'a jamais voulu se déplacer jusqu'aux bureaux du distributeur, de peur de l'accueil : « *je ne voudrais pas être mal reçue* ».

Leur situation est faite de haut et de bas... elle a répété à plusieurs reprises qu'elle n'avait « *pas de bol* ». Il y a quelques années, ils se sont retrouvés tous deux au chômage. Actuellement, ils travaillent tous les deux. Toutefois, ce n'est pas simple : Joceline travaille depuis plusieurs mois dans un magasin, mais n'a pas été payée ces 2 derniers mois. Les ennuis et les factures impayées sont donc à nouveau en train de s'accumuler, elle n'a par exemple pas pu payer son électricité et est menacée de pose de compteur à budget.

Elle ne sait plus comment s'en sortir par rapport à l'eau, qui est loin d'être le seul souci auquel elle doit faire face.

Céna, 33 ans, et Lili, 24, sont mariés et ont 3 enfants ensemble, un quatrième est en route. Ils vivent en ville à proximité d'une grande ville. Céna a par ailleurs 2 plus grands enfants. Il travaille à horaires découpés.

Céna travaille en tant que technicien de surface à horaires décalés et découpés (très tôt le matin et en fin d'après-midi). Céna a de légères difficultés à parler dues à un problème de surdité important pour lesquels il a été soigné de nombreuses années. Il lit en partie sur les lèvres. Il n'a appris à lire et à écrire (et parler) qu'à un âge de jeune adulte.

Céna et Lili ont subi une coupure d'eau pendant 2 mois et demi alors que leurs 3 enfants étaient encore tout jeunes (moins de 3 ans). Il fallait sortir dans le froid (c'était l'hiver) pour aller laver les petits dans la famille. Céna « *ne souhaiterai(t) pas cela à son pire ennemi* ». Il se rend compte que cela arrive souvent : des personnes âgées, handicapées, des familles, des gens en détresse sont coupées, à la rue. Cela le scandalise.

Dans leur cas, la coupure a fait suite à un impayé sur les factures d'eau d'un précédent logement de Céna et son ex-compagne (maman de ses 2 grands enfants).

Aujourd'hui, ils sont en ordre pour tout. Céna s'inquiète pour sa maman qui n'a reçu aucune facture depuis 2 ans, malgré les interpellations faites à la société de distribution. Il dénonce le manque d'écoute de la part du distributeur et le refus des arrangements proposés. Il est très en colère face aux pratiques dont il a été lui-même victime, tout autant qu'aux pratiques dont il entend parler autour de lui. Pour lui, les distributeurs sont des arnaqueurs, et ça comprend ceux qui fournissent gaz et électricité.

Gabrielle, la cinquantaine, vit dans une petite ville dans un habitat groupé, développé par une association, avec sa fille de 13 ans. Gabrielle travaille à 3/4 temps dans une cuisine de collectivité (mais pas en juillet/aout, où elle ne perçoit pas de revenus du tout).

Son fils est actuellement hébergé chez elle, ayant perdu son logement, c'est normalement provisoire.

Elle n'est pas à ses premières difficultés dans la vie. Elle a longtemps habité dans une maison dont elle était propriétaire. Cette maison était en très mauvais état, laissée en chantier au décès inopiné de son compagnon. Cela fait 2 ans qu'elle a dû la revendre pour une bouchée de pain, qui a à peine comblé les dettes de tout genre.

Elle adopte des comportements très économeurs d'eau. Qu'elle estime comme étant des comportements que tout le monde devrait adopter. Elle récupère l'eau de son bain pour les wc, pour nettoyer, pour arroser les plantes,... Elle limite les bains,... Limiter l'eau, pour elle, c'est précariser, c'est désociabiliser, c'est provoquer un manque d'hygiène et donc diminuer toutes les chances qu'ont les personnes de se sortir des difficultés.

L'eau n'a été qu'une des difficultés parmi d'autres qu'elle a tenté et tente toujours de maîtriser avec ses maigres gains. Les choix se posent au quotidien, aucun écart n'est permis pour garder la balance à l'équilibre. Elle est actuellement en congé de maladie suite à une opération de la main. Elle n'a donc plus perçu de salaires ni de revenus depuis juin. Elle espère pouvoir recommencer à travailler au plus vite.

Catarina, 46 ans, vit avec ses 2 filles, dans une grande ville. Elle a connu à 2 reprises la réalité du limiteur de débit. Elle est locataire. Elle a un revenu du travail (temps plein).

La première fois qu'elle a connu le limiteur de débit d'eau, Catarina vivait avec son fils aîné, aujourd'hui parti de la maison. Il était encore jeune. Elle avait alors un revenu très bas, poursuivait des études tout en assumant seul son enfant. Elle devait jongler sans cesse entre les factures pour s'en sortir.

Catarina admet d'emblée qu'elle est très forte pour faire l'autruche. Elle déteste le courrier et a tendance, quand les choses vont mal, qu'elle est dans une mauvaise passe, à laisser s'accumuler les lettres sans les ouvrir et par la même occasion, les ennuis. *« Tu sais que ça va te mettre dans la merde pour des choses essentielles, mais tu n'as pas envie de mendier tout le temps. » « Une seule connerie, et tu mets des mois, des années à te remettre de ça ».*

A l'époque, elle s'était organisée avec le voisin du dessous pour pouvoir donner le bain à son fils. Elle y allait tous les 2 jours, et payait un peu (même si au début, il ne voulait pas qu'elle paye, elle a insisté car cette personne était aussi en difficultés). Elle a été beaucoup aidée par sa sœur (elle lui faisait ses lessives, en partie...). Elle allait aussi au lavoir, elle achetait de l'eau en bouteille pour pouvoir cuisiner,... L'eau n'était qu'un problème parmi d'autres. Il fallait jongler sans cesse, *« Le système ne nous laisse pas le choix de jongler ».*

Pour être quitte du limiteur de débit, elle a payé sa dette d'eau prioritairement, en rognant sur ses dépenses et en postposant le paiement d'autres factures.

Elle n'aime pas demander d'aide. C'est finalement une assistante sociale du CPAS qui l'a aidée à s'en sortir car elle a su l'accueillir sans jugements et a progressivement gagné la confiance de

Catarina. Elles ont dépouillé ensemble le courrier accumulé et fait face aux différents problèmes les uns après les autres. Les intérêts de certaines dettes ont pu être stoppés grâce à cette personne.

« Penser qu'on ne veut pas payer, c'est ne pas connaître la dure réalité de la vie quand tu es pauvre. »

L'impact sur les enfants, c'est ce qui l'inquiète au plus fort : « Tout ça abîme les enfants. C'est le plus dur pour les parents [à assumer]. Ça a des répercussions [sur les enfants]. »

Christine, 38 ans, vit avec ses 3 enfants dans une maison qu'elle loue à la société de logement de service public, en périphérie d'une grande ville. Elle perçoit des allocations de remplacement auprès de la mutuelle.

Elle a toujours habité dans le même quartier depuis sa naissance, même si elle a changé plusieurs fois d'habitation selon la taille de son ménage.

Elle a subi plusieurs fois la pose d'un limiteur de débit, au moins une fois dans chacun de ses logements successifs.

Elle a été en médiation de dettes pendant 10 ans. Cela n'a jamais empêché la pose du limiteur de débit. Elle dit ne pas être capable de gérer son argent. Elle va dépenser pour ce qui est nécessaire pour ses enfants, l'achat d'un nouveau cartable ou de nouvelles chaussures, etc., plutôt que de payer ses factures. Ses revenus sont faibles, des choix doivent être posés.

La dernière fois qu'elle a dû subir le limiteur de débit, c'est pendant l'hiver 2018. Pour elle, ce n'est pas très différent d'une coupure. Le plus compliqué était pour les lessives (ces enfants sont dans un internat en semaine, les lessives se concentrent donc les weekends). Il a fallu se débrouiller entre le lavoir et aller faire ses lessives chez ses parents. Pour les douches aussi, il fallait se débrouiller pour aller dans la famille.

Le CPAS est intervenu sur les impayés qui lui ont valu la dernière pose de limiteur : comme elle n'a jamais fait appel au CPAS, ils ont accepté de prendre en charge une facture de 1200€. Il reste une dette antérieure de 700€ dont son administrateur de biens a négocié l'étalement.

Christine n'a que de petits revenus, qui lui permettent à peine de joindre les 2 bouts. Elle a longtemps été sur le chômage, et sur la mutuelle depuis 2014. Après les 10 années en médiation, elle est maintenant sous administrateur de biens pour 4 ans (depuis décembre 2017), ce qui la tranquillise beaucoup. Elle ne doit plus se tracasser de savoir s'il faut payer qqch ou pas. Actuellement, ce système lui convient ; elle espère toutefois pouvoir s'en passer dans 4 ans pour pouvoir mettre de côté pour les études de ses enfants.

Elle n'aime pas le courrier et a tendance à accumuler les enveloppes non ouvertes, surtout en période psychologiquement difficile. Elle a un lourd passé, notamment de violences conjugales. Elle fréquente la maison médicale pour ses soins de santé, c'est notamment là qu'elle a eu un bon contact avec l'assistant social de l'époque, qui l'a aidé dans différentes démarches. Elle souligne que son administrateur de biens est un bon (elle entend d'autres personnes avec de moins bonnes expériences à l'Armée du Salut où elle va chercher ses colis alimentaires). Il a notamment négocié le plan de paiement pour que lui soit retiré le limiteur de débit, et s'est occupé aussi du retrait des compteurs à budget électricité et gaz.

Marc, 53 ans, vit avec son épouse à proximité d'une grande ville wallonne, dans un logement qu'ils louent à un propriétaire privé. Son épouse perçoit une allocation de remplacement pour handicapés 1082€, et Marc perçoit un complément de 112€ du CPAS.

Il y a quelques mois, Marc ne vivait plus avec son épouse. Ils étaient séparés. Marc avait pris un appartement dans la grande ville à proximité de son logement actuel. Lors de son séjour là-bas (environ 2 ans), il a recueilli leur fille de 17 ans. Celle-ci est alors tombée enceinte. Passé de statut d'isolé à celui de cohabitant (sa fille devenant chef de ménage), il ne gagnait plus que 500€. Il n'a dès lors plus pu assumer les frais quotidiens comme le loyer, l'énergie, l'eau. Sa fille, tout à coup bénéficiaire d'un revenu de 1200€, n'assumait par contre aucun des frais communs. Les dettes sur tous ces postes se sont accumulées. Et ils ont eu un limiteur de débit d'eau placé dans cet appartement.

Au bout des quelques mois (et des allers-retours de sa fille, avec son bébé...), ils ont été mis dehors par le propriétaire. Entre-temps, il s'était réconcilié avec son épouse et est revenu au domicile familial. Ils ne disposent que de petits revenus. Madame est sous administrateur de bien. Ils se débrouillent tant bien que mal. Elle revend des vêtements pour enfants qu'on lui donne. Il fait des brocantes et récupère des métaux.

Il y a quelques mois, une fois de retour à la maison, ils ont subi la pose d'un limiteur de débit car l'administrateur de biens avait oublié de payer une facture. Heureusement le limiteur a pu être retiré endéans quelques jours une fois la dette réglée.

Pour l'instant, Marc ne s'est pas encore organisé pour tenter de payer sa dette. Il sait qu'il doit bouger et faire quelque chose, trouver un arrangement. Il dit : « *J'attends parce que je ne sais pas quoi faire* » et « *je ne saurais pas donner ce que je n'ai pas* ». De plus, Marc a une appréhension à aller voir la cellule énergie, il a peur de *se faire engueuler* car il n'est pas venu tout de suite. De plus, il admet s'occuper davantage des problèmes de ses enfants ou d'autres personnes que des siens. Il n'aime pas trop l'idée non plus que des personnes extérieures viennent chez lui, il craint que cela ne débouche sur d'autres difficultés : il se méfie des services qui pourraient aller raconter des choses au lieu d'être franc et de dire ce qui ne va pas en direct.

Chapitre 3. L'état des représentations issues des données quantitatives

Notre recherche, si elle existe du fait de la possibilité d'une connaissance partielle des situations concernées, ne se situe pas pour autant dans un vide.

Des travaux antérieurs ont permis de connaître mieux le phénomène.

La Fondation Roi Baudouin a ainsi fait réaliser un état des lieux, sorti en mars 2018, intitulé « *De l'eau pour tous ! Etat des lieux de la précarité hydrique en Belgique* »⁶, venu compléter une précédente étude exploratoire de 2015.

De ce récent travail, nous relevons les points suivants :

- Une tentative de définition de la « précarité hydrique⁷ » : Pour vivre correctement, dans des conditions conformes à la dignité humaine, il est nécessaire de disposer de suffisamment d'eau et qu'elle soit de bonne qualité. C'est uniquement si les personnes en disposent en suffisance, qu'elles pourront combler leurs besoins pour l'alimentation, l'hygiène corporelle, l'entretien du logement, un vécu sans honte pour des enfants et leurs parents, la possibilité d'avoir une vie sociale.
- Différents facteurs peuvent être à l'origine de cette privation d'accès à l'eau :
 - o De faibles revenus (la majorité des allocations de remplacement, et parfois le revenu du travail, sont en-deçà du seuil de pauvreté) ;
 - o De mauvaises conditions de logement, et ce majoritairement pour les locataires : environ 1 belge sur 4 est confronté à un logement de mauvaise qualité. Des fuites d'eau non repérée peuvent être sources de pas mal de problèmes ;
 - o L'impossibilité de remplacer des instruments défectueux (robinets qui goûtent, chasse d'eau ou boiler en mauvais état,...), et l'impossibilité de financer des mécanismes économiseurs d'eau ;
 - o Le prix de l'eau : en augmentation de 74% en Wallonie entre 2004 et 2016 ;
 - o La part de la facture d'eau dans la consommation totale : elle est plus importante chez les ménages à faibles revenus. Les ménages à bas revenus ont pourtant une consommation sensiblement inférieure à ceux de la catégorie supérieure de revenus ;
 - o Dans une plus faible proportion, il arrive que des ménages surconsomment.
- D'après les chiffres de la Fondation Roi Baudouin, 1 wallon sur 4 serait en situation de « précarité hydrique » et 9% des ménages wallons ont éprouvé des difficultés pour payer leur facture d'eau.
- L'étude reprenait également les mesures politiques des régions de notre pays en matière de « précarité hydrique ».

⁶ « De l'eau pour tous ! Etat des lieux de la précarité hydrique en Belgique », David Van Vooren, pour la Fondation Roi Baudouin, mars 2018.

⁷ Ce terme est à notre sens peu adapté surtout au regard des résultats de la présente étude, qui montre que les difficultés d'accès à l'eau sont le résultat d'un ensemble de causes et conséquences, d'un trajet, d'un parcours, d'une réalité globale à laquelle fait face le ménage.

Réalisée sur le contexte wallon, la recherche menée par Aquawal⁸, en 2017 (chiffres de 2016), avait pour but à la fois de mieux connaître les modalités de pose de limiteurs de débit pour les distributeurs d'eau et d'objectiver les débats autour de la population concernée par ces dispositifs.

Elle a notamment déterminé que la limitation du débit concerne 0.14% des usagers, avec de fortes différences selon les distributeurs concernés par l'étude et leur politique propre ; les interventions du Fonds Social de l'Eau (FSE) concernent 0.38% des usagers.

L'étude a permis tirer les conclusions suivantes⁹ :

- la population impactée par la pose de limiteurs se situe essentiellement dans les quartiers les plus précarisés, pour les trois distributeurs analysés. Une minorité se retrouve dans les quartiers aisés ;
- l'efficacité de la menace, matérialisée par un courrier, est d'autant plus importante que le niveau socio-économique du quartier est élevé, sauf dans le cas de la SWDE où il n'y a pas de discrimination en la matière ;
- entre 50 et 70% des montants sont récupérés par la menace de pose. Cette récupération est d'autant plus efficace que le montant dû est faible ;
- Les durées de pose avant retrait sont, dans le cas de la CILE, majoritairement courtes (<2 semaines), plus longues pour la SWDE ou l'IECBW étant donné, notamment, que la créance est plus importante ;
- Certains limiteurs restent en place plusieurs mois voire plusieurs années ;
- Dans tous les cas, les consommations d'eau ayant entraîné le non-paiement sont largement supérieures à la consommation normale d'un usager. Ceci peut être dû soit à une taille de ménage supérieure, soit à un comportement de surconsommation (gaspillage), soit à l'installation intérieure défectueuse (fuites). Dans une minorité des cas, la consommation est faible ou moyenne ;
- environ 25% des ménages dont le revenu mensuel est inférieur à 1.500 €/mois s'auto-restreignent ;
- le moyen de sortie généralement accepté est le paiement intégral des sommes dues, que ce soit par les usagers (le plus souvent) ou plus rarement par le CPAS ou par l'inclusion dans un Règlement Collectif de Dettes.

L'étude a donc bien statué que les limiteurs de débit, si ce n'est pas exclusivement chez eux, sont surtout posés chez des ménages habitant des quartiers à faible niveau socio-économique. C'est aussi dans ces quartiers plus pauvres que le FSE intervient essentiellement. Même si des efforts peuvent être faits dans certaines communes qui n'utilisent pas tout leur droit de tirage alors même que des limiteurs de débit sont placés en quantité (cas de la CILE essentiellement).

D'autres acteurs ont également réalisé des études. Soulignons celle du Centre d'Appui SocialEnergie¹⁰ de la Fédération des Services Sociaux, intitulée « Accès à l'eau pour tous ? Paroles

⁸ Etude Aquawal intitulée « Approfondissement de la connaissance des modalités et des implications de la pose de limiteurs de débit d'eau en Wallonie », Cédric Prevedello, 29/09/2017, page 22.

⁹ Ibidem, pages 22 et 23.

¹⁰ SocialEnergie est le Centre d'appui en matière d'énergie au service des travailleurs sociaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

de naufragés », publiée en mai 2018¹¹, et qui se basent sur des témoignages de personnes en manque d'accès à l'eau. La politique de l'eau étant une compétence régionalisée, ces résultats se basent donc sur les réalités bruxelloises, à l'épreuve de ses propres mesures de protection sociale, procédures de non-paiement, et réglementation régissant la relation locative et les normes du logement.

La Fédération des CPAS (de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie), et plus particulièrement la Cellule sociale énergie, a également organisé une journée d'information autour de la problématique de l'accès à l'eau le 13 septembre dernier.

Cela a été l'occasion de rassembler les principaux acteurs institutionnels du Fonds Social de l'Eau (SPGE, Aquawal, distributeur(s), CPAS) et tenter de pointer les endroits où le dispositif actuel peut être amélioré. Le RWLP y a participé afin de nourrir sa réflexion dans le cadre de cette étude notamment.

La présente étude a donc pour objectif de compléter les connaissances apportées précédemment et plus particulièrement celles apportées par l'étude d'Aquawal, et tenter de déceler les mécanismes fins qui échappent possiblement à cette première appréhension du problème, en partant de la parole et expérience des premiers concernés.

¹¹ Cette étude est disponible sur le site de SocialEnergie en suivant cet url : http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/Conclusions_recherche_precahydrique.pdf

Chapitre 4. Les connaissances apportées et les propositions explicatives qui s’y rapportent¹²

4.1 Les mécanismes qui ont précédé ou conduit à la décision de pose d’un limiteur de débit

L’étude révèle plusieurs mécanismes précédant ou menant à la décision de pose d’un limiteur de débit. Cela se caractérise par :

- L’impossibilité pure et simple de trouver un accommodement raisonnable : les ménages font face à des épreuves qu’on peut qualifier d’inadéquates.
- L’abus de pouvoir : qui se caractérise par une absence ou une insuffisance de dialogue. On relève alors
 - des procédures inadéquates ou absentes ;
 - une représentation négative de la part des agents : qui se basent sur des légendes urbaines, les principes méritocratiques de vision et division et une représentation socialement située.
- Une lecture bureaucratique inadaptée, qui ne tient pas compte de la réalité de vie.

Ces différents cas de figures, qui peuvent par ailleurs se trouver cumulés, sont présentés et développés dans les points suivants, étayés par des exemples concrets tirés des interviews.

4.1.1 L’impossibilité pure et simple de trouver un accommodement raisonnable : épreuves inadéquates

« Je jonglais. [...] Comme je pouvais, en gérant comme je pouvais, mais je payais. » Catarina

Les personnes rencontrées nous ont toutes dit à quel point il avait été compliqué, voire impossible de trouver un arrangement qui soit tenable pour elles. Loin de refuser de payer leurs dettes, elles tentent de trouver des solutions. Mais ces solutions ont parfois bien difficiles à émerger. Carole explique que la proposition de plan de paiement de son distributeur n’était tout simplement pas possible : *« je ne sais pas donner ce que je n’ai pas, quoi, et ça ils ne veulent pas comprendre... »*

Les factures trimestrielles sont pour elles un élément qui ne facilite pas la gestion de leur budget déjà serré. Les montants sont dès lors plus élevés que s’ils étaient facturés mensuellement et sont intenable dans le budget. En plus de cela, les situations auxquelles font face les personnes sont telles qu’elles n’ont pas toujours la possibilité d’anticiper. Comme le dit Christine, les difficultés apparaissent et grandissent *« quand ça ne va pas »*, quand elle est trop bas pour pouvoir affronter le quotidien et ses contraintes.

¹² Note pour le lecteur : Les extraits de témoignages sont entre guillemets et sous format italique, dans une couleur plus pâle. Les notes entre [xxx] sont de la rédaction et sont destinées à faciliter la compréhension de l’extrait quand cela s’avère nécessaire. Afin d’aller à l’essentiel, les extraits sont parfois coupés dans leur longueur, auquel cas il est inscrit : [...]

« A chaque fois, c'était quand j'étais assez bas au niveau physique, donc je ne faisais pas attention à ce que je faisais, et les montants tous les 3 mois étaient un peu trop importants. Donc, j'arrivais pas à payer, c'était trop élevé. »

Y compris pour un couple de travailleurs, comme Joceline et son compagnon, assumer le remboursement des dettes et les acomptes, c'est trop juste.

« Je vais vous dire la somme de ma facture à l'heure actuelle, elle est de 1700 €, c'est énorme. [...] Je veux bien donner 50 € par mois, ce qui est énorme à sortir de mon budget, je veux bien donner 50 € par mois, seulement le problème c'est que tous les trimestres il faut payer une facture qui tourne dans les alentours de 170 €, mais le troisième mois il faudrait que je paye les 170 € plus les 50 €, si je veux à un moment donné arriver à apurer ma dette, quoi. Donc oui, c'est une chaîne sans fin et un cercle vicieux. »

Malgré 2 salaires, et aussi parce qu'ils sont en règlement collectif de dettes, ils n'y arrivent pas. L'eau est aussi loin d'être la seule chose qu'il faut assumer.

« Si vous êtes dans un couple où vous avez deux salaires à peu près corrects, ces gens-là ils ne comprendront peut-être pas... 'Pourquoi est-ce qu'elle paie pas son eau ?' Mais parce que, c'est... Il n'y a pas assez, tout simplement. J'ai beau faire tout ce que je veux, il y a toujours quelque chose qui me tombe dessus, toujours, tout le temps. »

Les ménages sont contraints de poser des choix dans leurs paiements.

Gabrielle évoque par exemple le *bon conseil* qu'on lui a déjà donné mais qui, confronté à son quotidien, ne tient pas la route.

« Une domiciliation, c'est impossible ! Il y a des priorités dans les paiements, il y a des choses qui sont plus prioritaires que l'eau. »

Plusieurs des témoins interrogés illustrent la nécessité, ou plutôt l'obligation de faire des choix, de jongler sans cesse avec le trop-peu.

Catarina nous dit : *« Je jonglais. Ça veut dire que je payais un loyer avec une facture de gaz. Le mois prochain, je payais un loyer avec de l'eau. Ça veut dire qu'ils étaient payés tous les 2 à 3 mois. Tu vois, il y avait quand même... Je faisais l'effort de... Comme je pouvais, en gérant comme je pouvais, mais je payais. »*

Marcel dit : *« je reste toujours avec ce gros impayé, et puis des factures trimestrielles impayables pour moi. Et comme de toute façon tous les mois, je suis obligé de faire des choix dans mes paiements... Quand tu as 1200 € de revenus et que tu dois en payer 1600, il n'y a pas le choix. Et je privilégie quand même avant tout la nourriture; c'est un peu essentiel! Et puis la petite, évidemment! »*

Joceline le répète : *« Si par exemple, le salaire de [Compagnon] tombe, qui est aux alentours de 1100- 1300, parce qu'on n'a pas tout le salaire, de ça il faut retirer une partie pour le loyer, l'assurance habitation (parce que ça, avant, c'était pas une priorité pour moi, mais quand on vieillit on se rend compte que c'est quelque chose de très très important, donc je paierai plus vite mon assurance habitation que mon eau). Donc j'ai des factures prioritaires, l'électricité, Proximus, parce que si on n'a plus internet à l'heure actuelle, on est complètement largué, c'est limite vital, maintenant, que ce soit pour le boulot, pour l'école, pour plein de choses (le gamin, s'il n'a pas*

internet, il ne sait pas voir son horaire d'école). La facture d'eau, malheureusement, c'est quelque chose que je mets vraiment en dernier sur ma liste de paiements. Puis j'ai les assurances des voitures. On a deux voitures, parce que depuis que je retravaille, on a dû racheter un deuxième véhicule (avec l'accord de l'avocat, qui a demandé au juge, c'était tout un bazar), donc il faut payer les assurances, les taxes, l'essence. C'est un minimum de 50 € d'essence par semaine pour chaque voiture. Tout ça c'est prioritaire, parce si je sais pas mettre d'essence, je sais pas rouler, je sais pas travailler, et j'ai pas de salaire. »

Et Christine : « Pas facile. C'est pas facile de payer ses factures, surtout quand on a des petits revenus et des factures énormes. [...] c'est pas toujours facile, des fois il faut choisir. Choisir entre différentes factures, choisir entre manger et payer les factures. Et on préfère toujours manger que de payer les factures. »

Jacques va plus loin en exprimant à quel point le limiteur n'est pas une solution, au mieux cela reporte le problème, en créant ou augmentant les dettes ailleurs.

« Quelqu'un qui ne sait pas payer, il ne sait pas payer, même avec un limiteur il sera limité, il aura l'inconfort mais il aura toujours les factures à payer, donc ça ne va pas résoudre le problème [...] Si on considère qu'un limiteur va obliger les gens à payer, et donc ils n'auront plus de dette... Enfin, ils les auront ailleurs ! Mais c'est se leurrer de penser que les gens seront moins pauvres parce qu'ils ont un limiteur de débit, pas du tout ! »

Il va encore un pas plus loin en exprimant ceci.

« Pour moi c'est simplement de nouveau le plus fort qui impose au plus faible la situation, et qui dit 'vous ne méritez pas mieux' [...] Quand je vois tous les systèmes qui sont mis en place pour nous rendre toujours plus esclaves de la situation, que ce soit pour l'eau, ou pour l'électricité, le système nous asservit en permanence »

D'autres, comme Marc, se sentent complètement dépassés par l'ampleur de la dette par rapport à leurs petits revenus : « Ou bien leur dire 10 € et 10 €, mais ils vont jamais accepter, la dette d'eau est de 3000 € et le courant, je ne sais pas combien. Donc là pour le moment, j'attends, parce que je ne sais pas quoi faire. C'est pas que je refuse de payer, c'est que je ne saurais pas donner ce que je n'ai pas, quoi. Si je ne les ai pas, je ne sais pas les donner. »

4.1.2 L'abus de pouvoir

Plus d'une situation montre qu'un minimum de dialogue n'a pas été possible (épreuves incorrectement administrées). On relève :

- des procédures inadéquates ou absentes
- une représentation négative qui obscurcit le regard des agents

4.1.2.1 Des procédures inadéquates ou absentes

« J'ai demandé un échelonnement de la facture des 1400 €, et c'était non négociable. » Jean

Ces procédures inadéquates ou absentes peuvent être du fait de différents acteurs : le distributeur, l'administrateur de biens ou le gestionnaire de bien, mais aussi du fait des procédures dans le cadre d'un règlement collectif ou d'une médiation de dettes.

Cela peut se caractériser par un manque de souplesse qui enfonce les personnes dans les problèmes, ou un manque d'écoute. Plusieurs d'entre eux sont confrontés à de la rigidité bureaucratique ou à des procédures bureaucratiques bien loin d'une prise en compte de leurs réalités de vie.

Christine explique que son distributeur n'a pas voulu rétablir l'eau à la normale avant qu'au moins la moitié de la dette aient été payée, et cela même alors qu'un administrateur de biens était en train de reprendre les différents dossiers et auraient donc gérer la dette d'eau également : Le distributeur était assuré de récupérer les montants à terme.

« L'administrateur était en train de reprendre tous mes dossiers, [Distributeur X] n'a pas voulu prendre d'arrangement avec l'administrateur, [...]. [Distributeur X] n'a pas voulu remettre l'eau avant de récupérer au moins la moitié de l'argent ».

Jean n'a trouvé aucun arrangement.

« J'ai demandé un échelonnement de la facture des 1400 €, et c'était non négociable. C'était 'Monsieur, ou vous payez l'entièreté de votre facture, ou on viendra vous placer un étrangleur sur votre distribution d'eau'. »

Même après un passage par le CPAS pour tenter d'établir un dialogue avec le distributeur, il n'a pas été possible de trouver un arrangement.

« J'avais déjà été plusieurs fois au CPAS, qui était intervenu via la commune, pour contacter le receveur du service des eaux, et même là il y avait blocage, en expliquant la situation, c'était un non catégorique. Comment une personne derrière un bureau peut-elle prendre une décision aussi importante concernant quelqu'un, je n'en sais rien. Que ce soit éventuellement analysé temporairement, 'versez-nous 300 €, on va renégocier ça au conseil communal, ou on va en discuter au CA du CPAS'. On aurait négocié, et j'aurais eu un 'non', j'aurais compris. Mais là, cette personne a pratiquement le droit de vie ou de mort. »

Jean était confronté à un choix qui n'en était pas vraiment un compte tenu qu'il n'avait pas la possibilité d'honorer l'entièreté de sa dette (double contrainte, ou plutôt double condamnation).

« On m'a dit 'monsieur, il y a deux choix. Ou bien vous allez vers l'étrangleur à eau, ou bien vous réglez l'entièreté de la facture [...]. La scinder, c'est non. Deux choix'. Mais je dis 'je sais pas le faire', 'beh voilà! Mais vous avez quand même deux solutions: vous payez, ou l'étrangleur. Donc ce sera l'étrangleur, sauf si vous savez payer. Mais il vous reste deux solutions. Mais n'oubliez pas que ce n'est pas comme si vous étiez sans eau'. Merci madame! [...] j'avais pas le choix. »

Gabrielle explique, elle, qu'elle a des acomptes trimestrielles très importants alors même qu'elle est très économe dans l'utilisation de l'eau. Elle partage aussi que dans un budget serré, devoir mettre des acomptes élevés et attendre la facture annuelle pour un remboursement, cela peut être tout simplement trop tard.

« Pourquoi attendre un an ? Un an c'est loin pour quelqu'un qui s'enfoncé. Il ne sait pas où il se retrouve, ça l'intéresse pas à la fin de l'année de refaire son relevé, et que l'autre dise que vous avez consommé moins, ha ben tiens vous avez droit à 120€. Les gens vont dire qu'est-ce que tu veux que je fasse avec ces 120€ maintenant, c'était au moment où j'avais difficile que j'avais besoin qu'on fasse le calcul et qu'on dise 'ah ben, cette fois, les trois mois vous devez rien payer parce que vous avez déjà assez payer jusqu'à maintenant'. Il faut pas attendre un an pour faire un relevé, je pense. »

Joceline, désespérée de trouver un arrangement clair avec son distributeur, ne voulait tout de même pas laisser sa dette dormir. Elle a donc, de sa propre initiative, versé pendant plusieurs mois environ 60€ chaque mois. Le distributeur n'a jamais eu trace de ces paiements.

« Elle [Assistante sociale du CPAS] avait téléphoné plusieurs fois. J'avais même fait des paiements entre temps, mais on ne les retrouvait plus sur les factures... enfin, ils avaient disparu ! »

Jacques nous explique n'avoir pas pu honorer une des échéances de son plan de paiement suite à un retard de paiement de son organisme de paiement, qui a entraîné un retard de paiement chez son médiateur. Le résultat a été un renvoi vers un huissier de justice pour le solde de la dette, majorée de frais.

« Le temps que moi je me rende compte que la carte était revenue, et que je la renvoie, ça a mis une petite semaine. J'étais en médiation à ce moment-là, donc l'avocat n'ayant pas eu les sous, il ne me les a pas versés. Il versait à heure et à temps, quand il y avait les sous, et sinon c'était la croix et la bannière pour lui rappeler que le paiement arrivait, donc il a fallu une semaine supplémentaire pour que son service daigne entendre le fait que je n'étais toujours pas payé. Quand il m'a payé, j'ai dépassé la date d'échéance pour le remboursement, donc au moment où j'ai payé, j'ai reçu l'avis du huissier comme quoi j'étais à huissier pour le solde de la facture qui était en plan d'apurement. [...] On me dit 'vous avez dépassé la date, vous étiez prévenu', et quand je sonne on me dit 'vous n'aviez qu'à anticiper', mais bon, on ne sait pas anticiper dans ce cas-là, surtout que normalement je suis payé à heure et à temps, donc je n'avais pas prévu qu'un jour je ne le serais pas, et je n'avais pas prévu non plus que les eaux seraient aussi intransigeantes. »

Jacques se dit qu'il aurait mieux fait de ne pas travailler ce mois-là, il aurait été payé à temps et n'aurait pas eu à subir la double contrainte de se voir relégué chez l'huissier, avec des frais supplémentaire dont il se « *serai(t) bien passé.* »

Dans le cas de Joceline, c'est un décalage dans le paiement des revenus qui constitue une difficulté supplémentaire. Elle explique que l'avocat qui s'occupe de son règlement collectif de dettes, ne paie jamais à la même date.

« Souvent je dois sonner chez l'avocat, voir s'il n'a pas oublié, parce que voilà, il en a plein d'autres, donc je dois toujours lui rappeler. Donc la plupart du temps, j'ai mes paiements qui sont complètement décalés, parfois à l'avance, parfois en retard, et c'est pas facile à gérer, ça je peux vous le dire. »

Jacques a fait une demande particulière : pouvoir payer à la fin du mois plutôt qu'à la moitié du mois, ce qui lui aurait rendu la gestion plus facile et surtout lui éviterait des frais de retard. Cela lui a été refusé.

« Moi un jour je leur ai dit 'vous m'envoyez systématiquement les factures le 15 du mois, et à payer dans les 15 jours, mais moi mon argent n'arrive qu'en fin de mois. Pourquoi ne pas m'envoyer la facture en fin de mois, quand j'ai de quoi vous payer?'. Mais ils disent 'non, parce que nous c'est encodé comme ça, c'est le 15 du mois, et vous n'avez qu'à nous sonner quand vous recevez la facture pour reporter', et je dis 'mais vous ne savez pas noter ça de façon systématique?'. Mais ils ne peuvent pas, le système ne le permet pas, et ça les arrange bien, comme ça 15 jours après on reçoit un rappel par mail, par sms. L'informatique, c'est magnifique pour plein de choses, mais ça a aussi le travers qu'ils automatisent tout, et moi qui ait travaillé 30 ans dans l'informatique, je sais que tout est possible. Et chaque fois qu'on leur sonne, ils disent que tout est impossible, ce qui n'est pas normal. »

Les retards bureaucratiques quelles que soient leurs origines pèsent de façon inaperçue, non visible directement mais avec un effet sur tous les autres postes. Dans le cas de Catarina, c'est notamment un retard dans le paiement des allocations familiales qui la fragilise et des factures d'ambulance seulement partiellement prises en charge par la mutuelle. Les difficultés s'amoncellent dans différents domaines.

Elle s'exprime ainsi : « *On nous en demande de trop, tout le temps, c'est jamais les bons, on nous renvoie... Allocations familiales : c'est seulement le mois passé que ça c'est régularisé. Ça faisait 5 mois que j'avais plus rien touché pour [sa fille]... [...] Alors ils se renvoient la balle, à gauche, à droite, au milieu. Et je dis 'mais qui a cet argent-là, finalement ?' [...] Je veux qu'on me fiche la paix, je veux qu'on me demande rien.* »

Ces lourdeurs administratives sont aussi une des raisons du non-recours au droit qui sera abordé plus loin dans le texte (point 4.4.3).

Céna explique l'impasse dans laquelle il s'est retrouvé quand son distributeur ne lui a pas permis de reprendre les factures à son nom.

« J'avais beau envoyer des courriers à la compagnie d'eau pour qu'ils envoient la référence des factures pour que je puisse les mettre à mon nom, ils ont jamais voulu, ils ont jamais rien envoyé, ça a été la guerre, quoi. »

Sa maman a également des problèmes de type administratif avec son distributeur, depuis 2 ans. Elle ne reçoit aucune facture ni demande de paiement.

« J'ai ma maman qui habite un peu plus haut. Elle a aussi des problèmes avec l'eau, mais elle, c'est pire. Elle ne reçoit pas ses factures d'eau : on ne lui envoie pas ses factures. Donc elle a les eaux quasi gratuitement. On ne lui envoie pas de factures, de recommandé, rien. [...] Elle ne sait pas où elle en est. Elle ne sait pas combien de m³ elle a consommé, ni ce qu'elle doit payer, ou si elle doit retoucher. [...] Ça va faire deux ans, deux ans et demi que ça dure, et elle n'a toujours rien. »

Les différences tentatives de prise de contact de Céna vis-à-vis du distributeur sont restées sans réponses.

Des difficultés dans le contact peuvent entraîner un défaussement généralisé des institutions (« je n'y crois plus », « tous des pourris », « ça sert à rien, autant laisser tomber tout de suite », etc.).

Carole est locataire auprès d'une Agence Immobilière Sociale (AIS). Elle a une consommation élevée malgré l'attention qu'elle porte à la limiter. Elle se demande si il n'y a pas tout de même une fuite quelque part.

« ...on avait aussi interpellé la gestionnaire du bâtiment. Elle, ce qu'elle dit, c'est vraiment, ce n'est pas elle qui doit gérer ça quoi, elle ne sait rien faire quoi. Elle dit, tout est fait dans l'ordre des choses, elle ne sait pas faire plus que ce qu'elle a déjà fait. Elle dit le contact, c'est [Distributeur X], elle dit, c'est chez eux il faut aller demander. Comme ils sont fermés et qu'ils ne veulent rien entendre, beuh voilà. On ne sait rien faire de plus que de demander de venir vérifier, ce qu'ils ont fait, mais ils disent que tout est normal, donc, maintenant, je sais que c'est leur métier et ils savent bien ce qu'ils font, donc, est-ce que c'est normal ou pas normal, voilà, je ne sais pas, je ne sais rien. »

Dans le cas de Marcel, une intervention a été demandée auprès de la Société de Logement de Service Public (SLSP) de laquelle il est locataire. Il n'a pas eu d'informations sur ce qui a été effectué comme travaux.

« Il y a une intervention de la [SLSP] qui a été demandée, ça a été refusé. Enfin ils sont venus voir, mais ça n'a rien changé.

RWLP : *Ils n'ont pas voulu faire les réparations?*

Marcel : *Je ne sais pas ce qui s'est passé, parce que je n'étais pas là quand ils sont venus. Je sais qu'ils sont venus, mais je ne sais pas ce qu'ils ont fait, rien du tout. Je n'ai pas eu d'autres contacts. Moi, les contacts avec la [SLSP], je les évite tant que possible. Je paie mon loyer, et voilà. »*

En lui demandant s'il avait déjà pu bénéficier du FSE, Marcel répond que son assistance sociale ne connaissait pas ce mécanisme. Il précise qu'il a été bien aidé sur d'autres domaines mais pas sur ce plan-là.

« J'ai appris bien après que ça existait. La personne qui m'a reçue au CPAS ne le connaissait même pas. »

Ce type d'expériences peut résulter en un défaussement généralisé des institutions qui peut se traduire par du non-recours au droit et un enfoncement dans les problèmes à terme. Nous verrons cela plus en détail au point 4.4.3.

4.1.2.2 *Une représentation négative*

« Il faut savoir que quand on ne sait pas payer une facture, c'est pas parce qu'on ne la paie pas qu'on est tranquille, qu'on vit bien, ah non, non, non ! On est mal dans notre peau. » Joceline

Les agents peuvent avoir une représentation négative qui obscurcit leur regard et éloigne dès lors la venue d'une solution pour les protagonistes.

Elle prend forme via :

- les *légendes urbaines*
- les *principes méritocratiques de vision et de division*
- une *représentation socialement située* (de type classe moyenne)

Pour illustrer la notion de **légendes urbaines**, Marcel nous dit : *« Il ne faut pas généraliser sur une minorité, parce que ces faits ils sont totalement minoritaires. C'est souvent des légendes urbaines, quasi. Dire en gros que les gens sont responsables de leur état, il y a des fois, oui. Moi personnellement, mon surendettement j'en suis partiellement responsable, mais il ne faut pas généraliser, chaque cas est différent ! Donc il ne faut vraiment pas stigmatiser sur quelques faits, ce qui est malheureusement, dans un peu tous les domaines, ce qu'on entend au quotidien. Chômeurs-profiteurs, CPAS-parasites, réfugiés-bouffeurs-de-pain-et-voleurs-de-boulot. »*

Les **principes méritocratiques de vision et de division** méritent quelques explications théoriques :

Pierre Bourdieu a bien montré que les politiques sont inspirées par des représentations et des oppositions « mythologiques » qu'il est possible de formaliser.

Ainsi, les politiques néo-libérales, en structure profonde, reposent sur les représentations en opposition suivantes : « Comme toutes les mythologies de l'âge de la science, la nouvelle vulgate planétaire s'appuie sur une série d'oppositions et d'équivalences, qui se soutiennent et se répondent, pour dépeindre les transformations contemporaines des sociétés avancées : désengagement économique de l'Etat et renforcement de ses composantes policières et pénales, dérégulation des flux financiers et désencadrement du marché de l'emploi, réduction des protections sociales et célébration moralisatrice de la « responsabilité individuelle »¹³

¹³ P. Bourdieu, « La nouvelle vulgate planétaire », *Interventions*, Marseille, Agone, 2002, p. 448. Ce texte, co-signé avec Loïc Wacquant, est paru initialement dans *Le monde Diplomatique* en mai 2000.

A partir de là, on peut dresser une liste de qualités dont seraient pourvues d'office les logiques de marché et une liste de défauts dont serait grevé l'État – les deux listes se répondant point par point.

Marché	Etat
liberté	contrainte
Ouvert	fermé
Flexible	rigide
dynamique, mouvant	immobile, figé
futur, nouveauté	passé, dépassé
Croissance	immobilisme, archaïsme
individu, individualisme	groupe, collectivisme
diversité, authenticité	uniformité, artificialité
Démocratique	autocratique (« totalitaire »)

Les interviews montrent malheureusement que le travail social dépend de plus en plus d'un principe de vision et de division qui est basé sur des représentations qui ne sont pas d'office fondées. Ce principe est le mérite apparent : il oppose les pauvres méritants (à qui on peut accorder quelques droits malgré leur situation) et les pauvres non méritants (qui ne méritent pas le statut d'ayant droit).

On aura ainsi ceux qui « font des efforts » et ceux qui « ne veulent pas en faire » ; ceux qui « se bougent » et ceux qui « se complaisent dans leur situation » ; ceux qui sont « modérés dans leurs demandes » et ceux qui « exagèrent » (par exemple en redemandant l'année suivante) ; ceux qui « se restreignent » et ceux qui « abusent », ceux qui « restent honnêtes » et ceux qui « fraudent », etc.

Pour illustrer cela, voici ce que Catarina explique :

« J'ai déjà été trouver une assistante sociale de la cellule énergie, celle-là elle était géniale, vraiment ! Elle a pris les arrangements, ils ont pris en compte des factures à moi, pour payer même le gaz etc., parce qu'ils voyaient que j'essayais de m'en sortir, quoi, aussi, donc elle m'a beaucoup aidé. »

Que ce serait-il passé si elle n'avait pas été aussi « volontaire » ?

Joceline explique : *« L'assistante sociale, elle dit 'on voit que vous voulez vous en sortir, vous travaillez tous les deux, même si vous avez eu une période où il n'y avait plus le travail, maintenant vous avez retrouvé du travail'. [...] elle dit 'on voit que vous en voulez, que vous voulez vous en sortir' [...] Mais moi je ne veux pas profiter du système, c'est pas ce que je recherche en fait, parce que j'ai une fierté. Me dire qu'on va travailler et qu'on paie nos factures, c'est un bonheur. C'est un bonheur de pouvoir dire : ma facture est payée ! Vous allez vous coucher, vous dites 'ouf, demain pas de risque qu'on vienne mettre un compteur à budget, ou qu'on coupe l'eau, ou qu'on ait un huissier'. Il faut vivre avec ça ; celui qui ne connaît pas, il peut pas savoir ; c'est une pression qu'on vit au quotidien, tout le temps. »*

L'une comme l'autre sont reconnaissantes d'avoir été aidée. L'une comme l'autre ne sont pas allées demander de gaieté de cœur d'être aidées, elles ont dû prendre sur elles. Ainsi, Joceline nous parle de sa fierté dans ce dernier extrait. Malgré qu'elles aient été aidées, elles ont le sentiment d'être amoindries.

L'exemple de Jean est un bon exemple aussi des principes méritocratiques de vision et division : Lui, le dentiste, ne pouvait pas assumer une dette de 1400 €.

« 1400 €, ça peut paraître ridicule... pour moi à l'époque, c'était monstrueux! Le scinder... j'aurais pu le scinder, poliment, gentiment, avec un ordre permanent ou quoi ou qu'est-ce, ce serait passé, mais je suis tombé sur quelqu'un qui n'avait pas le recul suffisant pour comprendre cette situation. En sachant que j'étais toujours en profession libérale active, et que l'eau était une nécessité absolue pour moi, ne fut-ce que pour mon travail. On a beau m'expliquer qu'un étrangleur à eau... J'entends encore la phrase de la dame: 'Ce n'est pas comme si vous alliez être sans eau'. »

Dans les faits, Jean a dû arrêter son activité, la pression était insuffisante pour faire fonctionner son matériel.

On ne semble jamais se demander si les personnes qu'on classe dans la deuxième liste (« ceux qui ne veulent pas faire d'efforts ») sont en position et en mesure de se comporter autrement que ce qu'elles font. On peut alors parler d'une **représentation socialement située**, en l'occurrence ici, de type classe moyenne : en quelque sorte, c'est se dire "si moi je peux le faire, pourquoi il ou elle ne le peut pas ?" tout en se référant à son propre référentiel, lié à des potentialités et capacités propres, avec un réseau social plus ou moins étendu, etc. bref dans les conditions qui sont les nôtres, et pas celle de l'autre.

Carole exprime le fait que ne pas savoir payer n'est pas forcément être malhonnête. C'est un contexte, une série de causes et conséquences.

« Moi ce qui me fait râler quand on dit 'les gens ne veulent pas payer', moi je dis toujours : 'la différence est que moi dans mon cas personnel, ce n'est pas que je ne veux pas, mais je ne sais pas.' [...] Je ne sais pas donner ce que je ne reçois pas, et je n'ai pas la santé non plus, pour dire je vais aller travailler et je vais faire des heures en noir. [...] ils doivent bien comprendre qu'on n'est pas tous des gens malhonnêtes. »

Et Marc, qui en réalité gère bien plus d'un ménage : *« Ben oui, c'est moi qui gère un peu tout. Ma femme elle ne sait pas lire, pas écrire, elle ne sait s'occuper d'aucun papier, rien du tout. Donc c'est moi qui m'occupe de tout, même quand il faut demander quelque chose à son administrateur de biens, elle ne sait pas le faire. Je devais gérer les ménages de mon fils et de ma fille, aussi. Même quand j'étais plus avec ma femme, qu'elle était avec quelqu'un d'autre, je m'occupais de l'aider. Donc j'avais trois ménages à gérer, et le mien en même temps. Du coup je m'occupais plus d'eux, je disais 'moi je verrai après', et ça m'est retombé dessus, quoi. Pour l'instant, j'ai une fille qui est chez sa belle-mère. Et celle qui a un bébé elle s'est fait mettre dehors, donc j'ai fait la demande pour qu'elle ait un administrateur de biens, mais il faut encore que ça se fasse. Pendant ce temps-là, elle est avec le petit : C'est mon fils qui a un appartement correct et tout, qui lui a prêté l'appartement, et lui, il est ici en attendant, pour qu'elle soit pas à la rue avec le petit. J'essaie de vérifier tout ça, de gérer ça, donc je n'ai plus le temps pour moi. Mais il faut au moins que je trouve le temps pour aller*

voir la cellule énergie. En plus ma fille elle s'est cassée la jambe, elle a une béquille, et il y a le voisin d'en bas qui se plaint parce qu'il entend sa béquille tout le temps, mais il faut bien qu'elle marche. Donc j'ai essayé d'aller parler avec le voisin, mais il comprend rien. Donc voilà, c'est pas encore le moment pour moi. Je suis un peu dans le gaz pour tout, quoi. »

Il n'est pas exclu d'admettre avec Pierre Bourdieu que ceux qui composent la première liste (« ceux qui font des efforts ») sont ceux sur qui on a apposé malgré tout l'étiquette d'« entrepreneur » d'une sorte de « projet de vie ».

Robert Castel s'en est inquiété :

« Car « monter un projet professionnel », ou, mieux encore, construire un « itinéraire de vie », ne va pas de soi lorsqu'on est, par exemple, au chômage ou menacé d'être expulsé de son logement. C'est même une exigence que beaucoup de sujets bien intégrés seraient bien en peine d'assumer, car ils ont toujours suivi des trajectoires balisées. Il est vrai que ce type de contrat est souvent fictif car l'impétrant est difficilement à la hauteur d'une telle demande. Mais c'est alors l'intervenant social qui est juge de la légitimité de ce qui tient lieu de contrat, et il accorde ou non la prestation financière en fonction de cette évaluation. Il exerce ainsi une véritable magistrature morale (car il s'agit en dernière analyse d'apprécier si le demandeur « mérite » bien le RMI), très différente de l'attribution d'une prestation à des collectifs d'ayant droit, anonymes certes, mais du moins assurant l'automatisme de la distribution. »¹⁴

En tout état de cause, il n'est pas difficile de voir que la position sociale qu'on occupe détermine un tel principe de vision et de division. Exiger des vertus d'entrepreneurs (sans entreprises ni moyens) de la part de ceux qui n'ont pas ou plus accès au marché du travail et/ou aux droits qui y sont liés ne paraît guère légitime. **On peut parler de « centrisme de classe » lorsque les prérogatives d'une classe sociale sont oubliées et que les attentes sociales (les exigences et épreuves à remplir) vis-à-vis de personnes n'en bénéficiant pas sont pour autant les mêmes que si elles disposaient des dites prérogatives.**

Assez couramment, et on l'observe à de nombreux endroits, c'est ceux qui ont les codes et les capacités de réagir qui se voient octroyés un étalement de paiement large, qui bénéficient d'un « geste commercial » (par exemple, pour faire sauter les charges d'intérêts ou frais de retard). C'est oublier que tous n'ont pas le même bagage et la même force

La relativité des sommes n'est pas toujours comprise par les agents institutionnels. C'est ce que Catarina exprime ici sur le montant de sa dette : « C'était 400, 500, donc c'est déjà une grosse somme pour ceux qui n'ont pas d'argent ».

Jacques exprime ainsi la représentation négative à son encontre de la part de son distributeur : « En fait, quand on n'a pas de dette, on est plus ou moins écouté, ça c'est un fait. Quand on a des dettes, c'est déjà plus difficile, il faut vraiment passer par une structure qui va valider que vous

¹⁴ R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995, p.470-471

faites un effort, déjà, parce que vous passez par une structure, donc vous n'êtes pas le malhonnête qui cherche à ne pas payer. [...] C'est une caution, mais ça veut dire que tu dois quand même d'abord te mettre à genoux avant d'être pris en charge. [...] Je peux remuer ciel et terre pour quelqu'un, parce que c'est dans ma nature, mais dès que c'est pour moi, c'est déjà plus difficile, parce que t'as pas envie de faire pitié, t'as pas envie qu'on dise 'il va profiter du système', parce c'est pas vraiment l'idée, donc il faut passe outre. »

Nous verrons que ce type de relations peut avoir des conséquences sur le capital symbolique (au point 4.4).

Joceline, Catarina, Gabrielle et Carole expriment à quel point les factures impayées exercent une pression sur leur vie, à quel point elles ressentent le clivage entre les classes et le jugement sur leur vie. Voici un pot-pourri de leurs réactions à des phrases-types :

« Il ne faut vraiment pas vivre dans la situation dans laquelle les gens comme nous sont ... [...] Il faut savoir que quand on ne sait pas payer une facture, c'est pas parce qu'on ne la paie pas qu'on est tranquille, qu'on vit bien, ah non, non, non ! On est mal dans notre peau. » Joceline

« Qu'on mette les gens dans la difficulté pour dire, voir alors ce qu'ils en pensent » Gabrielle

« c'est un truc que moi je dis que les politiciens devraient faire, passer des journées entières chez les gens tout simples comme moi et voir la vie qu'on connaît tous les jours, voir ce qu'on fait, ce qu'on ne sait plus, parce qu'il y a des trucs que j'aimerais faire et je ne sais plus faire parce que voilà, j'ai un manque d'argent et là il se rendra bien compte de nos vies, c'est ça qui devrait changer en fait, mais ça à mon avis, je suis encore loin de ce système-là. » Carole

« On m'a déjà reproché mes 5 enfants, beuh oui, 5 enfants, j'avais trois enfants et puis je me suis retrouvée enceinte, accident, et c'était des jumeaux, qu'est ce qui fallait faire ? [...] C'est vrai allez, qu'est-ce qu'il fallait faire ? On me reproche 5 enfants, tu n'as pas d'argent et tu fais 5 enfants... Désolée c'est comme ça. On connaît pas mon parcours, donc on peut pas me juger là-dessus quoi. » Carole

Un autre exemple très parlant illustre le centrisme de classe. Carole nous explique avoir refusé le limiteur et s'être vu proposer une consommation de x mètres cubes par personne et par jour, qui n'était tout simplement pas tenable pour elle.

« Quand je voulais pas le limiteur, il voulait me mettre autant de mètres cubes par personne. J'ai été voir une fois sur internet un tout petit peu les consommations. Les mètres cubes étaient vraiment très très peu par jour pour une personne [...] C'est impossible du moment où j'allais prendre une douche, j'allais peut être faire une vaisselle, j'allais tirer peut être deux fois la chasse par jour : c'est tout ce qu'on me laissait. Donc à côté de ça : la machine à laver, fallait oublier, nettoyage du sol fallait oublier, cuisiner fallait oublier, enfin, c'était vraiment minimal quoi, alors elle [Intervenante sociale] m'avait dit, elle avait parlé, je ne sais plus à qui, c'était un responsable de [Distributeur X] et ce monsieur-là, avait dit que c'était sa consommation à lui par jour, en sachant que ce monsieur là et il n'était pas là la journée chez lui, alors bon. [...] Ha oui, on consomme au bureau ! Ça, ils font pas attention à ça ! Je veux dire, on ne peut pas remettre une personne d'un contexte avec une autre personne, ce n'est pas possible, on peut pas. »

4.1.3 Une lecture bureaucratique inadaptée

Une lecture bureaucratique inadaptée a pour résultat une lecture de la situation qui ne tient pas compte de la réalité de la vie.

Cela s'exprime dans le cas présent de 2 manières :

- un raisonnement par domaine, alors que les personnes vivent des réalités complexes, inter-reliées.
- Une vision instrumentale : comme les gens ont consommé, ils doivent payer. Mais l'eau revêt un tout autre caractère, celui du lien à la vie. Les personnes l'expriment de manière imagée.

4.1.3.1 Un raisonnement par domaine

« Il n'y a pas de situation bien précise pour laquelle vous vous retrouvez dans les dettes. Il y a plein de raisons pour lesquelles on peut se retrouver dans les dettes. » Joceline

La limite d'un raisonnement par domaine, qui découle d'une hyperspécialisation et sectorisation des domaines de la vie, entraîne la non prise en compte de la globalité dans laquelle les personnes sont plongées : 'le tout qui change tout'.

Il faut aussi citer ici, pour rappel, que l'une des facteurs de déprivation matérielle est l'absence de réserves financières. Ce facteur de déprivation touche entre 35 % et 40% de la population¹⁵, ce qui signifie que 35 à 40% de la population ne peut pas faire face à une dépense imprévue de 1000 €, alors même que les montants de régularisation explosent et que le coût de l'eau a augmenté de 74% en 10 ans (voir point 3.1 – chiffres de la Fondation Roi Baudouin).

A la base de la non-prise en compte de la globalité, il y a aussi un décalage. Catarina exprime que bien souvent, « les gens » ne savent pas la dure réalité de la vie et l'imprévisibilité des trajectoires de vie.

« Un grain de sable, au départ, hein, pour beaucoup, c'est rarement un réel choix. Il y en a qui le font, j'ai déjà parlé avec des personnes SDF, j'en ai en bas de chez moi, mais c'est rarement un choix, hein, il faut arrêter ! Et les gens ne se rendent pas compte. On dit souvent 'les étrangers, nah nah', mais au milieu des personnes russes et polonaises, il y avait une dame belge, cette dame elle travaillait, avant, elle avait une maison, c'est une merde dans son couple, et ça a entraîné toutes sortes de choses, donc les gens qui osent dire ça, ils ne savent pas la réalité, la dure réalité de la vie quand t'as pas assez d'argent, quand t'es pauvre. Quand j'avais pas assez d'argent pour faire des repas chauds à mes enfants, que j'ai dû aller aux restos du coeur, c'était pas un inconfort, ça, peut-être ? C'est un choix d'aller bouffer là-bas ? Non, du tout, t'as pas le choix, tu veux que tes gosses

¹⁵ Voir les travaux de l'IWEPS en la matière. Notamment sur : <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-de-deprivation-materielle-severe/> (François Ghesquière)

aient de la viande, des légumes et des fruits, c'est tout. S'il n'y avait que moi, j'y serais jamais allée, mais c'est pas pareil quand t'as des enfants. Il faut arrêter de dire ça ! J'ai envie de frapper, moi, quand j'entends ça ! L'année passée, j'ai été manifester le 17 octobre, et il y avait des gens qui buvaient l'apéro dans les cafés, assez bien fringués et tout ça, et je les interpelle, 'vous n'avez qu'à aller travailler', qu'elle me dit, je dis 'Madame, vous savez, je travaille à Bruxelles tous les jours, 2 heures aller, 2 heures retour, qu'est-ce que vous croyez ? Attention, ça peut vous arriver !' Les gens qui ont, ils croient qu'on est des pourris, des fainéants, de la merde, des inutiles. Ils ne se rendent pas compte. Quand j'étais étudiante, j'allais nettoyer en ALE. C'était 120 FB, alors que j'avais déjà mes problèmes de dos et de jambes, et j'étais toujours étudiante, et je jonglais. Tu essayes de t'en sortir comme tu peux, mais tu ne pouvais faire que 45 heures, et puis t'avais les gamins, les études, tout ça. T'as envie de t'en sortir. Les gens, ils croient quoi ? Je ne dis pas qu'il n'y en a pas qui profitent, et qui sont peut-être un peu pourris, il y en a, et il y en a toujours eu, mais c'est pas l'essentiel des personnes. Ceux qui ont ne se rendent pas compte. »

Joceline n'est plus payée depuis 2 mois. Elle entame maintenant un 3^{ème} mois de travail et n'est pas certaine d'être payée pour ses prestations. Ses difficultés font partie d'un ensemble. Elle a pour l'instant un trou de 1600€ (2 mois de salaire à temps partiel) qu'il va falloir combler.

« Tout ça parce que j'ai un patron qui paie pas mes salaires. Je vais travailler, je suis quelqu'un de courageuse. Je suis pas payée - je paie pas mes factures... et je suis dans la mouise. Et voilà comment les gens se retrouvent dans la misère. Il n'y a pas de situation bien précise pour laquelle vous vous retrouvez dans les dettes. Il y a plein de raisons pour lesquelles on peut se retrouver dans les dettes. C'est pas parce qu'on veut vivre dans le luxe, ou qu'on veut pas travailler et qu'on veut rester couché à la maison, c'est pas non plus parce qu'on veut se rendre malade et tomber sur la mutuelle pour être tranquille. [...] Moi, ici, je suis dans une impasse. Je suis obligée d'aller travailler même si je suis pas payée, parce que si je vais pas travailler il est capable de me donner un C4 pour faute grave. J'ai peur d'aller au syndicat, de me plaindre, parce que je suis pas sûre d'avoir un C4, je sais pas s'il paie ses ONSS, et si j'ai pas de C4, je pourrai pas avoir mon chômage. »

La pauvreté apparaît comme un ensemble incompris. Gabrielle nous raconte l'engrenage dans lequel elle ne veut pas tomber.

« Ici l'huissier m'a dit : 'oui, mais il faut téléphoner pour donner une proposition'. Non, je suis désolée mais je ne téléphone pas. Après je ne saurai pas payer mon téléphone. Alors je fais quoi ? Non je veux bien vous écrire un courrier que vous devez prendre en considération mais vous téléphonez, je ne peux pas. Je n'ai pas de forfait tout est calculé. [...] Ben voilà, moi mon problème pour l'instant c'est que je ne touche pas depuis trois mois, ça va revenir tout doucement. Quand ? Je ne sais pas, parce que la mutuelle ne dit rien. Mais bon, peut-être que demain je vais savoir si je vais savoir reprendre le boulot ou pas. Si maintenant je ne sais pas reprendre tout de suite, quand est-ce que je vais toucher ? et même reprenant le boulot j'aurais mon acompte [à payer].

RWLP : Et comment vous faites en attendant ?

Gabrielle : je gratte, je gratte, je gratte »

Catarina répète la nécessité de faire des choix vitaux quand on est dans le tout juste, quand tout se cumule.

« On doit jongler, bon sang ! Le système ne nous laisse pas le choix de jongler. [...] A l'époque, je savais que j'avais pas l'argent pour payer, donc j'avais peur d'ouvrir mes factures, je savais que j'allais pas pouvoir les payer ! Et puis, tu dois faire des choix, mais c'est des choix vitaux, et tu jongles, donc non, c'est pas de la négligence, c'est pas la négligence de ne pas vouloir payer la facture, c'est que t'as pas. »

4.1.3.2 Une vision instrumentale versus le lien à la vie

« C'est vraiment la goutte d'eau... c'est vraiment toucher à l'essence même de la vie. » Jean

Dans une vision instrumentale, une quantité de consommation représente un coût, qui doit être supporté par quelqu'un. Compte tenu du fait que les gens ont consommé, ils doivent payer. Sans nier que cela a un coût et qu'ils savent qu'ils doivent la payer, l'eau revêt pourtant pour ces derniers (et on peut le supposer chez la majorité des personnes¹⁶) un tout autre caractère, celui du lien à la vie. Ils l'expriment de manière imagée, par des métaphores, c'en est même frappant ! Plusieurs d'entre elles en viennent à parler « des eaux » plutôt que « de l'eau ».

Cela fait écho à ce qu'exprimait un travailleur social d'un CPAS lors de la journée d'information du 13 septembre dernier organisée par la Cellule sociale énergie de la Fédération des CPAS : « Comment comprendre que l'économique prédomine sur le social lorsqu'il s'agit d'un besoin de base ? »

« J'ai déjà eu le compteur à budget, et une pastille, aussi. Et ici on m'a coupé les eaux pendant quasi 2 mois et demi, avec les enfants. » Céna

« J'ai l'impression que l'eau c'est un bon exemple. Parce que, quand vous parvenez à sortir la tête de l'eau, il y a toujours quelqu'un pour vous enfoncer dedans. Donc on a l'impression d'être noyé en permanence, quoi. C'est ça le plus dur avec l'eau. » Jacques

« Ça pourrait mener, dans des cas extrêmes, chez certaines personnes, à une situation irrémédiable : A la goutte d'eau qui fait que c'est too late... C'est vraiment au plus profond, c'est inhumain, violent, injuste. Au 21^e siècle, c'est d'une injustice! [...] C'est vraiment la goutte d'eau... c'est vraiment toucher à l'essence même de la vie » Jean

« C'est vraiment au compte-goutte, on est obligé de vivre comme ça. » Joceline

« C'est élémentaire, c'est vital. L'eau, ça fait partie des éléments de la Terre. » Catarina

¹⁶ Il suffit de voir l'émoi que soulève l'idée d'être privé d'eau pendant quelques heures pour des raisons de travaux en rue, par exemple !

Jean se souvient du jour où on est venu lui placer le limiteur de débit d'eau. Il utilise le terme de l'étrangleur pour qualifier le limiteur de débit, introduisant une image supplémentaire : celle d'une pastille difficile à avaler et qui étrangle.

*« Non à tout ça, non aux choses qui touchent à l'essentiel. C'est très violent. Je me vois encore ce jour-là. J'ai rempli des petites bouteilles d'eau, parce que c'est tout ce que j'avais sous la main, et je me suis dit 'au moins les enfants auront une petite bouteille d'eau'. J'avais rempli la baignoire, et les éviers... c'est con, hein! Mais c'était le réflexe ultime de survie. Je me suis dit 'c'est peut-être le dernier bain que je prends, merde!'. C'est con, hein ?... [...] Quand on parle d'un étrangleur ou d'une pastille à eau. **Je préfère le mot étrangleur, ce mot-là lui va tellement bien, c'est tellement vrai.** On met des mots pompeux sur des choses qui sont finalement... Une pastille à eau, ça me fait marrer! Elle est difficile à avaler, hein, la pastille. Ce n'est pas un limiteur de débit, c'est un étrangleur. »*

Joceline dit le risque de désaffiliation (ce concept sera développé plus loin dans le texte, point 4.2) sous la forme d'une noyade.

« Le problème c'est qu'on peut descendre à pic pendant 3 mois, et à ce moment-là on est déjà limite en train de couler, mais il va falloir 2 ans pour remonter. Et comme chaque fois, il y a des factures de régularisation qui arrivent (soupir) ».

Carole utilise l'expression « mettre la pression », métaphore qui en dit long quand on parle de limiteur.

« Moi ce que je leur en veux, ils ne sont pas à l'écoute, ..., de ce que l'on propose, ils sont déterminés à se dire voilà, elle a consommé voilà, tant pis qu'elle paie. On va pas regarder et entendre ce que j'ai à dire, voilà, que j'ai des problèmes financiers que ci et là. En fait, ils s'en fichent totalement, en gros c'est ça, alors ils vous mettent la pression en disant que, si vous ne payez pas, on viendra vous mettre un limiteur d'eau... Ça a duré pendant 4, 5 mois, j'étais sur le fil en disant, ça y est ils vont venir me mettre le limiteur quoi. »

Marcel a connu une fuite qui l'a conduit à une surfacturation énorme. Il était dépassé et a « laissé couler ».

« Ça a été un engrenage, vraiment. J'ai d'abord eu une fuite, qui a occasionné une surfacturation énorme, plus de 800 €. J'aurais dû réagir, et j'ai laissé couler... c'est le cas de le dire ! »

Christine exprime de différentes manières l'importance de l'eau, et notamment l'importance du trio eau-gaz-électricité.

« C'est comme avec le gaz et l'électricité, maintenant c'est vrai que l'eau est beaucoup plus utile que le gaz et l'électricité. Mais qu'on ait de l'eau ou pas, si on n'a pas le gaz ou l'électricité pour la chauffer, je ne vois pas à quoi elle servira à part à boire ou à faire la cuisine. Donc ça revient au même. L'eau, on peut encore l'acheter en bouteille, si c'est pour boire, tandis que le gaz et l'électricité pas, donc ça reviendrait au même.

RWLP : C'est les trois qui vont ensemble, en fait ?

Christine : Voilà, oui. Si on n'a pas un, ben les autres ne servent à rien, quoi. Mais en même temps, l'eau est beaucoup plus utile aux gens que le gaz et l'électricité. C'est une nécessité de base. [...] Parce que c'est un truc de base, on a besoin d'eau pour tout, on a besoin d'eau pour se laver, on a besoin d'eau pour faire à manger, on a besoin d'eau simplement pour boire. Je trouve que c'est un minimum vital, plus que le gaz et l'électricité. »

4.2 Le sens de ces mécanismes : un chaînon central dans des processus de désaffiliation

On doit à Robert Castel d'avoir mis en lumière que les situations de précarité peuvent être mieux qualifiées comme des situations où les personnes sont soumises à des risques de désaffiliation. Ces risques sont présents lorsque les personnes sont en situation défavorable sur deux axes cumulés¹⁷.

Castel définit ainsi un axe qu'il appelle **axe de l'intégration** : les individus se distribuent tout au long de cet axe entre une position favorable (par exemple : contrat garanti et correctement rémunéré) et des positions de plus en plus défavorables (par exemple : temps partiels contraints, travail épisodique, revenus de remplacement, revenus de remplacement insuffisants, perte de tout droit et de tout revenu, sauf peut-être issu de l'économie parallèle). Castel parle d'intégration parce qu'il rappelle que dans notre société, quoi qu'on en pense ou qu'on en dise, le grand intégrateur reste le travail et les droits qui y sont liés : le droit à une protection quand on n'a plus de travail ou quand le droit fondamental à un travail librement choisi ou accepté¹⁸ est violé par la société.

Castel évoque un deuxième **axe**, celui **de l'insertion**, qui désigne l'appui que peuvent fournir des solidarités socio-familiales, réseaux de proches, de voisinage ou de quartier – ou pas : les positions défavorables évoquent un réseau très faible ou fragile, l'isolement, voire la stigmatisation (la personne stigmatisée, en vertu d'un attribut qui la discrédite, n'est plus vraiment considérée comme normale voire comme humaine).

La pente vers la désaffiliation se produit lorsque des positions défavorables sur les deux axes tendent à se cumuler ; ces positions sont en fait produites par l'enchaînement de mouvements contraints qui se renforcent l'un l'autre, ou de façon imagée de pentes défavorables qui renforcent l'attraction de la descente.

Ci-après, un exemple de dégradation sur l'axe de **l'intégration** (instabilité des revenus) qui empêche Joceline de payer à temps ses factures.

« Non, elle [Assistante Sociale] ne comprend pas la logique, parce qu'elle dit 'le problème chez vous, c'est qu'il n'y a jamais deux fois les mêmes rentrées d'argent, il y a toujours quelque chose qui arrive, ou il y a toujours un salaire qui manque'.

***RWLP** : Ce n'est pas stable, quoi ?*

***Joceline** : Oui, voilà. Parfois j'envie des gens qui ont un métier, qui vont faire leur mois, tous les mois ils sont payés le 15, et ils se tracassent pas, parce qu'ils savent que le 15, voire même le 14, ils sont payés. C'est le cas de ma nièce, par exemple, ils n'ont aucun problème à ce niveau-là. Elle sait qu'à cette date-là elle sera payée, et lui aussi, donc ils sont réguliers, c'est un roulement. Moi aussi, si*

¹⁷ Pour une présentation détaillée de cette approche, on peut se référer à J. Fastrès et E. Servais, « Des jeunes désaffiliés ? », https://www.intermag.be/images/stories/pdf_carnets/carnet_Castel.pdf et visionner cette intervention vidéoscopée de Robert Castel : <https://www.intermag.be/actes-videos-de-la-conference>.

¹⁸ Nous nous référons ici à une formulation de la charte européenne des droits fondamentaux, dont le respect est pour le moins peu avéré.

c'était comme ça, il n'y aurait pas de souci de paiement, hein. Moi aussi j'aurais un roulement, et je pourrais dire 'tout est là, je prends cette somme là pour vivre tout le mois, et le restant c'est pour payer', mais je ne peux pas, malheureusement, je dois d'abord retirer pour manger, et le reste c'est pour payer, parce que je ne sais jamais quand ça va tomber sur le compte. Donc j'envie ces situations où les gens connaissent ça, où de mois en mois, ils savent que ça va continuer. C'est vraiment bête, mais c'est tellement réel. »

Certains épisodes de la vie de Christine montre bien la dégradation sur l'axe de **l'insertion** (couple qui explose).

« J'étais chez un huissier pour les eaux, le médiateur donnait déjà 100 € par mois pour le huissier, et ça [les dettes] s'est quand même accumulé. Le médiateur payait le huissier, mais moi je payais pas les factures par mois, quoi, parce que j'étais tellement bas psychologiquement que j'y arrivais pas. C'est avec ce que j'ai vécu, aussi. J'ai été frappée par leur papa, puis je me suis mise avec un autre homme pendant 2 ans, par qui j'étais harcelée physiquement et mentalement. J'ai fait une tentative de suicide, puis la maladie. J'ai tellement eu de trucs l'un sur l'autre que j'ai tout laissé tomber. J'avais envie que d'une chose, c'était de m'occuper de mes enfants, de leur faire plaisir. Donc mes factures ça allait dans le tiroir, je n'ouvrais même plus les enveloppes. »

Les trajectoires montrent qu'une dégradation sur un axe produit une dégradation sur un autre. Le rapport à l'eau (accès plus ou moins empêché ou facilité) est un élément-clé pour renverser ou aggraver ces processus. Au regard des témoignages récoltés, c'est plutôt une aggravation des processus qui est en cours quand il y a un problème avec l'eau. Tout l'enjeu dès lors est de mettre en place des aides qui favoriseront le renversement des processus pour permettre, par ce bout-là d'améliorer les conditions de vie plutôt que de les fragiliser davantage.

4.2.1 L'eau, un élément-clé, aggravant les processus de désaffiliation.

Pour illustrer par un témoignage cette dégradation, revenons sur la situation de Jean et voyons à quel point l'eau a été un élément-clé.

Jean était dentiste. Il était marié, avec 2 enfants, une maison en propriété. Lorsque son épouse l'a quitté (difficultés sur l'axe de l'insertion = difficultés de couple), les choses ont commencé à se gâter. En réalité, elles avaient déjà commencés à se gâter avant son départ mais Jean ne s'en est rendu compte que plus tard. De nombreuses factures n'avaient pas été payées par son ex-épouse, gestionnaire de l'argent du couple, pendant des mois, voire des années. Jean n'était pas au courant de cette situation. Progressivement, il a commencé à recevoir des rappels, des mises en demeure, des huissiers, etc. L'eau faisait partie des impayés. Suite à un refus d'échelonnement de sa dette en eau et malgré l'intervention positive du CPAS, il s'est vu poser un limiteur de débit d'eau. Bien qu'on lui ait dit que la pression ne serait pas un problème, il s'est avéré que le débit disponible ne faisait plus fonctionner correctement le matériel dont a besoin un dentiste pour travailler. Il a dès lors été contraint de fermer son cabinet, et du coup, sa source de revenus (répercussions sur

l'axe de l'intégration → perte de travail et donc de revenus). Son ex-épouse, apprenant l'existence du limiteur de débit, le menace de reprendre la garde complète des enfants (possible dégradation sur l'axe de l'insertion). Aujourd'hui, il est coincé, car s'il commence à rembourser des dettes communes, il risque de perdre tout (double contrainte).

L'histoire de Gabrielle montre une rupture sur **l'axe de l'insertion** (accident et décès de son compagnon) qui produit immédiatement une perte sur **l'axe de l'intégration**. Elle a tenté au mieux de tenir le pot droit, l'eau a été un enjeu en soi. Elle adopte aujourd'hui toujours des comportements très économeurs d'eau qui seraient pour beaucoup considérés comme de la privation sévère.

« En fait, moi, j'étais propriétaire d'une maison à la chaussée de Bruxelles ici à [Petite ville]. Cette maison, je l'avais achetée, il y a 32 ans quelque chose comme ça. Cette maison, je l'avais achetée avec mon compagnon à l'époque avec qui j'ai eu deux enfants et qui était ouvrier du bâtiment et qui savait tout faire. Et après 10 ans qu'on se connaissait, ben... il a eu un accident de voiture, et il a été tué. Donc je me suis retrouvée seule avec les enfants sans aucune ressource. Je n'avais pas le CPAS, je n'avais pas de chômage parce que monsieur ne voulait pas ça, lui était plus de l'ancienne méthode : c'est monsieur qui travaille, c'est madame qui reste à la maison donc voilà.[...] Cette maison-là, c'est une très ancienne maison ouvrière donc qui était encore en pierre très froide en hiver. En été, c'était confortable. Mais cette maison évidemment quand je me suis retrouvée tout seule avec deux enfants à élever et sans aucun revenu, les travaux n'ont pas bougé et n'ont pas avancé du tout. [... au fil des années, dégradation progressive de la maison due à l'impossibilité d'y faire les travaux nécessaires, les revenus étant faibles...] Et finalement, ben, je suis tombée dans les choses absurdes : mon chauffe-eau dans la salle de bain, tellement qu'il faisait froid, il pétait chaque année. Donc au début, on sait le remplacer et puis un beau jour, on ne sait plus le remplacer. Qu'est-ce qu'on fait ? ben, j'avais une citerne d'eau de récupération. Non, pas une citerne mais un truc en plastique, là, avec un petit robinet. Ben, j'ai récupéré de l'eau de là dans une bouilloire que je mettais sur le coin du feu à chaque fois pour dire d'avoir de l'eau chaude pour se laver. »

Céna a connu un problème qui a pour origine une dégradation sur **l'axe de l'insertion** (difficultés avec l'ex-compagne).

« Ici on m'a coupé les eaux pendant quasi 2 mois et demi, avec les enfants. J'avais téléphoné à la compagnie d'eau pour trouver un arrangement, ils ont refusé.

Lily: Le problème aussi c'est que monsieur était avec la maman de ses deux grands [à l'époque où s'est constitué la dette], et quand je lui ai demandé à elle qu'elle m'aide pour payer ce qu'il y avait à payer, elle n'a jamais voulu, parce que les eaux étaient aux deux noms, mais elle disait que c'était à lui et pas à elle. »

Gabrielle explique que **limiter l'eau, c'est aggraver la désaffiliation**, dans ce passage.

« Mettre une limitation d'eau : la précarité – la désociabilisation - le manque d'hygiène,... Si maintenant, les gens n'ont déjà plus rien, ils sont diminués dans l'eau, et ils ont l'opportunité tout un coup d'aller se présenter chez un possible employeur. Le lendemain, ils vont ouvrir leur robinet :

'Eh merde, je ne sais pas me laver. Comment je vais faire pour me présenter ? Je vais aller dégueulasse comme ça ?' Donc, forcément ça ne sert à rien qu'il se présente parce qu'il n'est déjà plus propre sur lui. Donc c'est encore enfoncer la précarité plus loin. Ils n'auront aucune solution. »

Le prochain extrait du témoignage de Gabrielle est également interpellant en terme de projection des conséquences en spirale possibles.

« Je vais donner un autre exemple, parce que c'est quelque chose que j'ai vécu avec ma première fille. Déjà, j'avais des moyens vraiment très très limites. Il y avait des moments qu'elle a eu beaucoup de problèmes de température, mais les médecins disaient : 'il faut lui donner des bains, le plus de bains possibles [...] il faut laisser refroidir l'eau, la laisser longtemps dedans'. Même ça, les gens ne sauront plus le faire avec leurs enfants. [...] Mais si les gens n'ont pas d'eau... qu'est-ce qu'ils vont faire avec leurs enfants ? Maltraitance, manque de soins. »

4.2.2 Lutter contre la désaffiliation

Ne pas payer et consommer, c'est parfois un besoin pour lutter contre une désaffiliation sur l'axe de l'insertion : il faut pouvoir l'entendre. Dans ce cas, les efforts des personnes sont totalement mésinterprétés. C'est une manière de ne pas faire exploser le contexte familial.

Par exemple, Jacques explique que mettre une petite piscine gonflable dans le jardin pour les enfants, c'est aussi pour les voir heureux (avec une métaphore de plus : heureux comme un poisson dans l'eau). Ça veut dire aussi qu'il travaille à ce que l'axe de l'insertion ne se dégrade pas.

« D'une part, il y a que : les factures, on les paie quand on a les sous pour les payer. Ça, c'est une première réalité. Que les enfants, on a aussi envie de leur faire plaisir, ça c'est un autre aspect. Mettre une piscine dans le jardin, c'est pas forcément qu'on a envie de gaspiller l'eau, c'est qu'on a aussi envie d'avoir des enfants heureux comme des poissons dans l'eau. Donc je pense que c'est un peu vite dit, de dire que c'est parce qu'on gaspille l'eau pour une piscine qu'on ne mérite pas de compassions. »

Joceline explique que ne pas payer ses factures d'eau, n'est pas quelque chose dont elle se moque, au contraire cela la préoccupe. Elle veut éviter la reproduction des difficultés pour ses enfants dans le futur, elle met donc la priorité sur le matériel scolaire de son fils (pour qu'il n'y ait pas de conséquences sur sa scolarité dès à présent).

« C'est quelque chose qui me préoccupe constamment, mais c'est pas forcément que ça. Regardez, là, j'ai une liste : mon gamin vient de rentrer à l'école, il faut du matériel, j'en ai déjà pour 250 €. Au lieu de payer mon eau, je vais payer ça pour mon gamin aller à l'école, je n'ai pas le choix, c'est comme ça, parce que si mon gamin n'a pas le matériel pour aller à l'école, ben c'est son avenir à lui. Mais c'est pas pour ça que je me fous de l'eau. Non, non. [...] Je veux que mes enfants, plus tard, paient leurs factures comme tout le monde, qu'ils travaillent. Mais avant de payer leurs factures, il faut trouver du travail, donc forcément, que le matériel scolaire, il faut que je le paie avant la facture. On vit dans un monde où tout est un cercle vicieux, en fait. »

Le même type de réaction se retrouve chez Gabrielle. Pour lutter contre l'aggravation de la désaffiliation, elle met la priorité sur l'achat de vêtements pour ses enfants pour que cela se passe bien pour eux à l'école.

« C'est là aussi qu'on tombe dans un engrenage quelque part. Je fais quoi ? Je paie mes factures, ou je vais chercher un pantalon pour mes enfants ? On préfère aller chercher un pantalon ! Ben, on se dit, ben, ils doivent aller à l'école, ils doivent être propres et convenables devant les gens, sinon ils vont se faire maltraiter. Ça serait autre chose ! Ils vont être harcelés. Donc, on protège ses enfants ! »

Mais aussi chez Catarina, qui montrent les efforts qu'elle a fait pour ne pas nuire au bien-être de son fils.

« C'est boule de neige [...] Ça va être Noël, c'est con, hein, mais t'as pas envie que ton enfant ait moins ! Tu payes pas ton loyer. Eh ben le mois prochain tu dois en payer deux, et c'est parti ! Donc, une connerie un mois, et ça te met des mois, si pas des années, à te remettre à niveau, quoi. Parce que ça a fait boule de neige sur plein de choses. »

Joceline tente de tenir le coup. Et pour ça, elle s'octroie de temps à autre un plaisir.

« Ben oui, voilà, parce que si vous êtes toujours tirés vers le bas comme ça, à un moment donné vous ne remontez plus, ça c'est sûr ! Mais si de temps en temps, vous arrivez à vous évader ne serait-ce qu'une demi-heure, avec 25 €, ben vous prenez l'occasion de le faire. C'est important, parce qu'on ne peut pas toujours être dans l'échec. Il faut pouvoir avoir des moments de bien-être, parce que sinon on se renferme. En ce moment, c'est vrai que je suis pas bien, j'ai mal dans la poitrine, j'ai mal à la tête, avec l'histoire que je ne suis pas payée. C'est du stress constant, c'est tout le temps, c'est horrible. Mais par exemple, le vendredi, on se réunit avec une partie de ma famille et on va chercher un paquet de frites. Même si je sais que je vais avoir dur si je vais chercher le paquet de frites, ben je vais le faire quand même, parce que c'est un moment important, un moment où on va être tous ensemble, on va être tous pareils, en fait. Et là on oublie un peu les factures... On sait que le lendemain quand on va se lever, les factures seront toujours là, hein, mais au moins, cette petite période de la journée, on l'a prise. On est obligé de vivre comme ça. En tous cas, moi, j'ai besoin de voir mes enfants rire, de les voir courir, de les voir heureux, même si moi, au fond de moi, c'est terrible, mais j'ai besoin de savoir qu'ils sont heureux, c'est important. »

Comme on peut le lire ci-dessus, le manque de « droit à l'aisance » (non pas le luxe de la consommation ou de la surconsommation) auquel sont soumis des ménages, est facteur de mal-être, de rupture, de risque de repli sur soi. Etre en situation permanente de non-choix à une satisfaction, un plaisir, un temps de détente, l'esprit détendu, la satisfaction de faire plaisir à ses enfants, met sous pression, et ce de façon permanente. La privation d'eau pour le nécessaire plus la privation d'eau pour la détente éventuelle des enfants, ou la privation de toutes les autres choses qui peuvent « faire du bien » pour payer l'eau, sont de nature à amplifier la lutte contre la désaffiliation sociale. Le sentiment de culpabilité des parents peut prendre une intensité qui a alors des conséquences sur les relations intrafamiliales mais aussi sur le mal-être profond de

parents qui retourneront parfois cette violence contre eux (dépression, état d'énerverment permanent, abandon d'une attention à soi, perte de confiance en toutes ses capacités, etc.)

4.2.3 La non individualisation des droits comme facteur supplémentaire.

La non individualisation des droits, qu'on désigne aussi par l'existence d'un statut de cohabitant, est un fait de structure aggravant la situation des ménages.

Parmi les personnes interviewées, l'explication de Carole est exemplative d'une situation de cohabitation avec son fils qui travaille et qui la prive de toute une série d'aides, alors même qu'elle en a besoin. Carole estime que ce n'est pas du rôle de son fils de subvenir à ses besoins. Elle ne veut pas non plus grever son départ dans la vie.

« Mais tant que mon fils était ici et qu'il travaillait, ils [les aides sociales] ne voulaient pas intervenir et ça, c'est quelque chose qui m'a toujours démontée. Parce que, je ne comprends pas pourquoi... est-ce que mon fils qui habite chez moi, qui a son adresse ici du moins,... avait son adresse ici. Je ne comprends pas pourquoi on me retire tout ce que je peux avoir comme aide, quoi. Parce que voilà, mon fils est mon fils, ce n'est pas mon conjoint, ni mon mari. Moi, je considère que ce n'est pas à mon fils à subvenir à mes besoins, c'est mon avis personnel. Que, en général, c'est aux parents à subvenir aux besoins de leurs enfants. Même s'il a plus que 18 ans et qu'il travaille, même si, même ça, non je ne suis pas d'accord, mais bon voilà, comme je vous ai dit, c'est mon avis personnel, mais on m'a retiré beaucoup de choses parce que justement, j'avais un fils qui avait son adresse ici et qui travaillait. [...] Lui, il avait commencé la vie, il avait commencé de travailler. Je veux dire, il allait commencer à seulement rentrer dans la vie de tous les jours ici et là. J'allais pas commencer à lui dire que tu paies l'eau, tu paies le loyer, l'électricité etc. désolée, ce n'est pas à lui à gérer tout ça ».

La non-individualisation des droits entraîne des inégalités dans le démarrage de la vie des jeunes. Dans des ménages plus aisés, les parents peuvent choisir (ça reste bien un choix) de demander une contribution à leur enfant ou pas. Sa présence dans la maison n'aura aucune répercussion sur les revenus des parents. Ce n'est pas le cas quand on est bénéficiaire d'une allocation de remplacement ou soumis à la conditionnalité des aides sociales.

L'exemple de Marc montre à quel point l'existence du statut de cohabitant l'a enfoncé dans les problèmes. D'une part, les difficultés se sont accumulées suite à un évènement sur l'axe de l'insertion (il recueille sa fille en besoin), ce qui le plonge dans une dégringolade sur l'axe de l'intégration. Il perd une grosse partie de ses revenus et ne peut plus faire face aux dépenses. Les allers-et-retours de sa fille n'ont pas aidé à clarifier la situation et, en tout cas, pas à l'améliorer. Sa situation actuelle n'est pas meilleure : il reçoit 112€ par mois, soit le complément par rapport au revenu de son épouse (qui perçoit une allocation de revenus de remplacement lié à un handicap), afin que le total perçu par le ménage soit équivalent au revenu d'un chef de ménage.

« Moi, j'avais mon appartement à Liège, où je vivais d'abord seul. Et puis ma fille est venue habiter chez moi, donc je touchais pour nous deux. Et quand elle est tombée enceinte, le CPAS ne m'a plus payé moi, mais l'a payée elle, puisqu'elle devenait chef de famille. Moi, je touchais 500 comme

cohabitant, et elle touchait les 1200 comme chef de famille. Quand c'est moi qui avais les 1200, je payais le loyer, l'eau, etc. Mais quand c'est elle qui les a eus, elle vivait chez moi mais elle n'était pas d'accord de payer : elle était jeune, elle n'avait que 17 ans, et son bébé est arrivé d'un coup, donc elle disait 'c'est à moi, c'est à moi', donc j'ai dit 'ok, prends cet argent-là pour manger et pour les soins du petit, et moi je vais me débrouiller avec le reste', mais avec 500 € c'était pas possible. J'ai essayé de discuter pour qu'elle paie des trucs, mais bon... Ça a traîné plusieurs mois, et les factures... Elle est partie habiter chez sa belle-mère, mais moi, avec les 500 €, c'était même pas assez pour le loyer, il me manquait 70 €. Donc j'ai dû refaire une démarche pour retoucher le salaire normal, mais ça a encore pris 3 mois, donc je me suis encore endetté, endetté, endetté, et du coup le propriétaire m'a dit dehors. »

Il poursuit.

« C'est la belle-mère de ma fille qui a mis d'abord ma fille dehors. Elle est revenue, et comme c'était ma fille, je l'ai laissée. Et du coup, je suis retombé comme cohabitant encore une fois, et là avec toutes les dettes qu'il y avait déjà, c'était trop tard, quoi. Même avec ce qu'elle touchait et ce que je touchais, même en mettant tout ensemble, on ne s'en sortait plus. Il y avait plus de 1500 d'eau, plus le propriétaire chaque fois 70 € pendant 5-6 mois, donc du coup j'ai été mis dehors. Entre temps, je me suis remis avec ma femme, donc je suis venu ici, mais du coup il y avait toujours les frais du propriétaire et les frais d'eau. Avec tous les évènements, je n'ai pas demandé à ce qu'on coupe les eaux là-bas, je me suis dit 'un jour, pour les 1500, j'irai m'arranger', mais je n'ai vraiment pas pensé d'aller dire aux eaux 'je suis parti, arrêtez', et les gens qui sont allés dans l'appartement n'ont rien fait, donc c'était 3700 €. Ils ont eu l'eau normale, le courant normal. Ça fait presque un an, j'ai une dette de 3000 et des... Je ne sais pas ce que je vais faire. Je vais essayer de trouver un arrangement pour payer ça, mais le souci c'est que ma femme, elle a 1082 €, et comme charge de famille normalement c'est 1200, mais elle n'a pas son argent, elle est sous administrateur de biens, donc elle touche 60 € par semaine. Et l'administrateur de biens m'a dit « d'accord à 60 € par semaine, mais pas un euro de plus » C'est pour elle, son chien et sa fille, mais on ne sait pas encore nourrir quelqu'un d'autre en plus. Avec 60 € pour sa nourriture, ses produits de toilette, sa fille. Alors je dis 'je vais avoir mon allocation de cohabitant', mais non ! Ils me donnent la différence, ils me donnent 112 € par mois. »

Ce dernier témoignage montre aussi à quel point l'eau est à considérer comme dans un ensemble... ce qui nous amène au point suivant.

4.2.4 L'accès à l'eau dans un ensemble de problèmes.

En conclusion, ce n'est pas un problème d'accès à l'eau qu'il faut résoudre, mais bien considérer l'accès à l'eau dans un ensemble de problèmes. Le limiteur de débit peut en effet aggraver les processus de désaffiliation. Il augmente notamment les dépenses globales, mais aussi celles pour l'eau. Il déstructure encore plus sur l'axe de l'insertion, voire de l'intégration (par exemple quand on pèse sur des proches eux-mêmes fragilisés).

Pour Jean, sous limiteur encore actuellement, le limiteur n'a rien changé à sa consommation.

« Ça ne m'a jamais changé mes habitudes d'utilisation d'eau. C'est pas parce que j'avais de l'eau avant de façon dite «normale», que je prenais 15 bains, que je remplissais 10 piscines, non! Donc je sais comparer moi, par rapport à ce que je faisais avant, et par rapport à ce que je fais maintenant, qui finalement n'a rien changé. La seule chose c'est que je suis coincé. [...] Il faut que je paie 1300 machin, et puis on vient libérer mon truc. Mais je les ai pas, et j'ai d'autres choses qui m'attendent, j'ai un loyer, un déménagement. »

Le problème est plus complexe et global qu'un problème d'eau.

Carole explique les problèmes qu'elle rencontre dans différents domaines de la vie.

« Mes dettes que j'ai moi, ce sont des dettes de l'hôpital, d'ambulance. Et j'avais des dettes pour l'école de mes enfants. Les dettes c'est : les inscriptions, l'école parce que, quand ils ont commencé en secondaire ici et là, on a dû payer aussi l'inscription et tout qui s'en suit. »

Elle explique aussi l'importance d'une cohérence au sein des aides, des institutions, au risque de voir un défaussement généralisé des institutions, et donc du non-recours au droit, et dès lors aggravation de la désaffiliation. Elle vit dans un logement géré par une AIS (Agence Immobilière Sociale). Le loyer y est modéré. Mais, s'il faut remettre plus pour l'eau ou l'énergie, cela n'en vaut pas la peine.

« Ici je mets hein, en gros 45 à 50€ sur ma carte [Carole a un compteur à budget électricité], je pense que c'est une consommation normale. Mais ça, l'AIS a fait beaucoup pour l'électricité, ils nous ont mis un compteur de nuit, enfin, tous des trucs, ça été suivi quand même correctement aussi chez eux quoi, ça oui. La gestion a quand même beaucoup fait pour dire que notre consommation ne soit pas trop élevée quoi. Parce qu'on avait revendiqué, ça oui hein, en disant comme je dis tantôt, c'est social donc, il faut faire le social pour tout quoi, parce que si on gagne un loyer qu'on doit donner en énergie, ça sert à rien quoi. »

4.2.4.1 Le limiteur de débit augmente les dépenses

Le limiteur de débit augmente les dépenses, y compris par rapport à l'eau (ce qui est un comble !), et occasionne des coûts en plus (lavoir, dédommagement pour la douche prise chez quelqu'un d'autre, bus, etc), qui peuvent se reporter sur les solidarités socio-familiales (on va chez son fils, ses parents, etc.). Cet argent dépensé pour accéder à l'eau, c'est aussi de l'argent qu'on ne peut pas mettre pour rembourser la dette.

« RWLP : Tu disais que tu allais chez le voisin pour le bain des bébés contre rémunération, que pour la cuisine tu achetais des bouteilles d'eau, donc il y a eu tout un impact sur ton budget, aussi ?

Catarina : Oui, oui, tout à fait, parce que finalement je mettais quand même de l'argent pour l'eau, quoi, d'une autre manière, et en plus je devais quand même payer les factures d'eau si je voulais récupérer mon eau, donc t'allais pas payer encore autre chose, tu payais pas le gaz par exemple. C'est un engrenage. Pour essayer de récupérer l'eau, il fallait que je risque avec le gaz ou l'électricité, ou payer moins de loyer. Ça m'est déjà arrivé, au lieu de payer les 300-400 balles, ben je payais la moitié, et je mettais le reste ailleurs. »

Par exemple, Christine se rendait chez ses parents pour faire les lessives, en bus ou en voiture si elle trouvait quelqu'un pour la conduire, sinon au lavoir si cela n'était pas possible.

« Ils [ses enfants] devaient aller chez ma maman pour se laver, il fallait prendre le bus, se laver, remonter dans le bus. Les machines, j'essayais d'aller au lavoir, mais il fallait que trouve quelqu'un avec une voiture, donc soit mon papa, soit mon aide familiale, pour descendre les mannes chez ma maman et les remonter ici. Donc c'était un peu difficile, beaucoup plus cette fois-ci. C'était une perte de temps, et une perte d'argent. Rien que le fait de devoir donner de l'argent à ma maman, parce que c'était pas à elle de payer pour laver mes enfants et faire mon linge. Perte d'argent parce que les fois où je ne savais pas amener mon linge là-bas, ben j'étais obligée d'aller au lavoir. Donc ça me revenait plus cher qu'on me coupe l'eau, plutôt que si on me l'avait laissée. »

Carole a, elle, expérimenté le compteur à carte pour l'eau. Elle n'a pas eu vraiment le choix. Elle devait se rendre à 30 km de chez elle pour recharger la carte. Un beau jour, cela n'a plus fonctionné, elle est resté plusieurs jours sans eau (c'était le weekend). Finalement, on lui a remis l'eau et les acomptes ont fortement augmenté.

4.2.4.2 Les impacts sur les axes de l'insertion, de l'intégration et sur l'entourage

Le limiteur de débit déstructure encore plus l'axe de l'insertion, (et de l'intégration, comme on l'a vu au point précédent) : il peut arriver que la situation ait des répercussions et pèse sur des proches eux-mêmes fragilisés (et sur leurs propres axes de l'intégration et de l'insertion).

Céna et Lili, qui ont connu une coupure d'eau pendant 2 mois et demi expliquent qu'ils emmitouflaient les enfants pour aller les laver dans la famille.

« Tout ce qui était nettoyage et tout le bazar, je faisais avec l'eau de pluie. Laver les enfants c'était chez ma maman ou chez la marraine de madame.

RWLP: C'était en hiver ?

Céna : Ouais, ouais. Le pire c'est qu'il fallait sortir, plus le froid, tout le bazar. C'était la galère, c'est incroyable, surtout en hiver.

RWLP: Et la vaisselle, la lessive, la cuisine?

Céna : Ouais, c'était un parcours un peu compliqué. On parvenait plus ni à faire à souper, ni à laver les enfants, ni la vaisselle, ni la lessive, ni nettoyer. J'allais lessiver chez ma maman, ou j'allais prendre de l'eau chez elle. C'était horrible. Tout ça après le travail. »

Céna, qui travaille en horaires découpés, devait encore assumer ça entre les coups, ce qui aurait pu le fragiliser sur l'axe de l'intégration si cela avait duré encore plus longtemps.

Catarina se faisait un point d'honneur à ce que les vêtements de ses enfants soient propres. Sa sœur lui reprenait parfois son linge. Mais Catarina ne voulait pas toujours accepter cette aide de sa sœur.

« Pour le linge, pareil. J'avais une machine à lessiver, mais ça aussi c'est un coût, et un fameux, hein. Tu sais plus faire aller ta machine, il n'y a plus assez d'eau. Mais quand t'es parent, tu mets une fierté à ce que tes enfants soient propres, tu ne peux pas les mettre sales à l'école. Enfin, moi je

ne saurais pas. Donc j'allais au lavoir, mais ça aussi ça a un coût. Dans mon malheur, heureusement que j'ai ma grande soeur, qui de temps en temps reprenait du linge, mais là non plus, t'as pas envie qu'elle reprenne chaque fois ton linge, quoi. Donc je jonglais aussi, une fois je disais oui, une fois je disais non. »

Le limiteur cause des coûts en plus (bus, lavoir), qui peuvent se reporter sur les solidarités socio-familiales.

Christine : « Cette fois-ci, comme ils devaient aller chez ma maman pour se laver, il fallait prendre le bus, se laver, remonter dans le bus. Les machines, j'essayais d'aller au lavoir, mais il fallait que trouve quelqu'un avec une voiture, donc soit mon papa, soit mon aide familiale, pour descendre les mannes chez ma maman et les remonter ici. Donc c'était un peu difficile, beaucoup plus cette fois-ci. C'était une perte de temps, et une perte d'argent. Rien que le fait de devoir donner de l'argent à ma maman, parce que c'était pas à elle de payer pour laver mes enfants et faire mon linge. Perte d'argent parce que les fois où je ne savais pas amener mon linge là-bas, ben j'étais obligée d'aller au lavoir. Donc ça me revenait plus cher qu'on me coupe l'eau, plutôt que si on me l'avait laissée. »

Une désocialisation, que l'on peut associer à une aggravation du score sur l'axe de l'insertion, peut arriver quand on rencontre des privations en matière d'eau. Gabrielle avait l'habitude d'ouvrir grand sa porte à tout le monde. Elle s'est rendu compte que cela lui avait coûté beaucoup et aujourd'hui, elle ne peut plus se le permettre. Elle trouve donc des prétextes pour éviter que des personnes viennent chez elle.

« Là je me suis rendue compte que, finalement, j'ai quand même dépensé énormément d'argent parce que les paquets de café, ça ne faisait que défiler. Bon, on fait du café, on met de l'eau pour faire le café, on va à la toilette, on tire la chasse, on se lave les mains. Ben finalement, je me suis dite : 'Mais tout cet argent, j'aurai pu l'employer pour autre chose'. Donc, ça désociabilise les gens parce que, ici, maintenant, moi je trouve toujours le prétexte 'ne viens pas chez moi, j'ai des chiens'. Bon maintenant, vous l'avez vu, les chiens sont très calmes. »

Le limiteur produit un risque de désaffiliation qui entraîne en réaction des pratiques de survie, comme l'exemple du monsieur traîné en justice pour avoir rempli une cuve à eau et l'avoir couplé avec une pompe hydrophore pour remettre le tout sous pression. A son évocation, Marcel réplique : *« Ben c'est pas de la fraude, c'est de la survie! Pour moi, c'est pas de la fraude. »*

Il poursuit en disant : *« Si tu te retrouves avec un limiteur, déjà la machine à laver tu l'oublies. Pourtant, il faut bien faire ta lessive. Donc qu'on utilise ce système de pompe, ben ça permet justement de la faire tourner, et c'est quand même un besoin essentiel de pouvoir se balader avec des vêtements propres sur soi, quoi. Je sais qu'il y en a qui ne regardent pas à ça, mais pour moi c'est quand même essentiel. Déjà en tant que militant, si tu t'amènes près des gens dans un aspect débraillé, sale, on ne te prend pas au sérieux. »*

Le limiteur n'est pas une aide. Christine nous l'explique.

« Ça enfonce plus les gens qu'autre chose. Ça n'aide pas les gens du tout, parce qu'avec l'eau, on fait tout, donc les gens comme moi qui n'ont pas beaucoup de revenus, et qui n'arrivent pas à suivre les factures, ben c'est pas en coupant l'eau qu'on va les aider. [...] »

RWLP : *C'est pas très différent que d'être coupé de l'eau, le limiteur ?*

Christine : *C'est la même chose. Pour moi, c'est la même chose. La seule différence, c'est qu'au lieu d'aller demander un seau d'eau à la voisine, ben on laisse le seau dans l'évier pendant une demi-heure, trois quarts d'heure, et il finira par se remplir, quoi. C'est la seule différence. »*

Elle rajoute qu'il faut de la patience, et en quantité.

Catarina estime que le limiteur fragilise encore plus ce qui est déjà fragilisé.

« Je trouve que c'est inhumain, et la coupure, et le filet d'eau. Parce que le filet d'eau, c'est de la couillonnade, hein. Enfin, je veux dire : c'est de la poudre aux yeux, ils se foutent de notre gueule ! Ça ou rien, c'est un peu kif kif. Ou alors la personne reste toute la journée à la maison, et remplit des casseroles toute la journée, pour que quand les enfants reviennent, les choses roulent. Mais on sait bien que c'est très difficile, quoi ! Non, c'est de la couillonnade ! C'est mettre les personnes fragilisées dans une autre fragilité encore pire. Ça va aider qui, ça ? Personne ! C'est pas pour ça qu'ils vont avoir du fric plus vite. Si la personne, elle n'a pas, elle n'a pas, quoi. Donc non, c'est fragiliser la personne qui l'est déjà assez, quoi. »

Marcel s'exprime ainsi : *« 'L'inconfort entraîne le paiement' ? Non ! Je ne suis pas d'accord là-dessus. Parce qu'au contraire ça peut même avoir un effet totalement inverse : je pense, dans le sens où quelqu'un qui se retrouve sous limiteur d'eau, quelque part c'est quelqu'un qui est déjà fragilisé. Et le fait de se retrouver sous limiteur, ben ça le fragilise encore plus, quoi. Ça a un impact psychologique sur la personne encore plus fort. »*

Et ce témoignage de Marcel fait écho dans celui de Gabrielle qui nous raconte le jour où son fils est venu la voir, et qu'elle s'est dite : *« Je n'oserais même pas passer ma main dans ses cheveux. »* Elle s'est aussi dite ceci : *« ce n'est pas permis qu'on laisse les gens comme ça, c'est vraiment pas permis. Il n'y a plus aucune dignité. Et ça, les gens vont se renfermer parce qu'ils se sentent sales et ils le savent qu'ils sont sales, ils savent qu'ils vont être repoussés par la société. »*

Au-delà de la situation présente, plusieurs témoins évoquent aussi leurs inquiétudes pour leurs enfants. Carole en fait partie. Elle vient avec différents éléments :

- Les enfants ne doivent pas subir les conséquences des difficultés des parents par rapport à l'eau.

« Les enfants, retire de cette histoire-là, les enfants n'ont rien à voir [...] parce que les enfants ne sont pas responsables de cette histoire-là. »

- Elle ne veut pas que la situation pèse sur ses enfants et compromettre ainsi leur « score » sur l'axe de l'intégration.

« Lui [son fils], il a commencé à travailler, il a envie d'acheter une voiture, il a envie de partir en vacances pendant les congés. Mais c'était sa vie normale, il avait bien raison, je le pouvais à le faire, je lui disais 'fais-le'. Maintenant, il me remettait quelque chose tous les mois pour sa

participation pour la nourriture, ici et là hein. Je vais pas lui dire de payer tout hein, alors qu'il commence dans la vie, il faut pas non plus exagérer, quoi. Quand il a commencé à travailler, moi j'avais encore les deux jeunes qui sont étudiants. Je vais dire que tout le système était quand même mal fait. Parce que même au niveau des allocations d'étude, ils n'ont plus droit quoi, je n'ai plus droit aux allocations d'étude parce que mon fils travaillait, le plus vieux. »

- Elle parle ensuite de sa fille qui a dû arrêter ses études (dégradation du score sur l'axe d'intégration pour elle).

« Parce qu'on sait pas payer, moi je ne sais pas sortir 1200€ ainsi. Je ne gagne même pas ça par mois, donc, elle a arrêté. Elle a dit : 'je vais pas me lancer dans des trucs que maman ne saurait pas assumer'. Donc, elle a arrêté, elle n'a pas continué, ou alors, il fallait que le grand paie : je lui ai même pas demandé ! ».

- Elle a aussi conscience de l'effet sur les générations futures.

« Je me dis toujours : moi, je suis à l'automne de ma vie, il me restera moins d'années à vivre que celles que j'ai déjà passées. Moi, ce qui me fait peur, c'est pour les gens à venir, quoi. Tout le monde, que ça soit mes enfants, mes petits-enfants, je parle de tout en général mais je dis que c'est vrai que si ça change pas, je crois qu'on va arriver dans une misère incroyable. On est déjà dedans parce que par rapport à ce que moi je vis, j'ai la chance d'avoir un toit, j'ai la chance d'avoir de quoi me nourrir tous les jours, même s'il y a des trucs que j'aimerais acheter que je n'achète pas, mais bon. Il y a pire que moi aussi, je sais qu'il y a pire que moi, mais je dis, quand même, il y en a beaucoup plus mieux que moi, ça c'est certain. Moi je dis, il faut faire très attention, parce que dans quelques années, je crois que là, la misère va vraiment bien arriver si on continue sur cette voie-là. »

4.3 Conséquences et effets

4.3.1 Les conséquences pour les personnes

Les conséquences d'une absence, d'une limitation dans l'accès à l'eau ou de difficultés à payer cet accès à l'eau, se font ressentir :

- en enfonçant les gens : le temps et la vie quotidienne mais aussi la santé sont impactés ;
- en détruisant la culture : conséquence sur l'hygiène, la culture ouvrière, imposition de la culture de l'urgence.

4.3.1.1 Enfoncer les personnes : impacts sur le temps, la vie quotidienne, la santé

« Ça étrangle à tous les niveaux, ça prend là. » Jean

Il a déjà été évoqué à quel point cela pouvait fragiliser les trajectoires des personnes (4.2), avec des répercussions en terme d'intégration (notamment de budget) et d'insertion (réseau sociale/familiale).

Les impacts sur le temps nécessaire, sur l'organisation de la vie quotidienne, et même sur la santé sont lourds. En voici plusieurs exemples :

Marc aussi, explique qu'un bain, ça se prépare dès le matin, et que c'est décourageant à force :
« On ne sait plus prendre de douche ni de bain. On ne sait plus avoir d'eau chaude parce que le boiler ne suit pas avec la quantité qu'on a, et pour nettoyer on doit attendre 2 bonnes heures pour remplir un seau. Donc c'est énormément de pertes de temps. Si on veut quand même prendre un bain, parce qu'il faut bien se laver, il faut ouvrir l'eau le matin, et elle doit couler pendant 4, 5 ou 6 heures pour avoir un quart rempli ; et pendant que la baignoire se remplit, je mettais une marmite d'eau à chauffer ; après 5-6 heures j'avais une demi-baignoire d'eau froide, et je mettais la marmite d'eau chaude dedans. Donc il faut commencer le matin à préparer son bain pour aller se laver le soir. Mais il y a toujours moyen de le faire. Mais il faut le courage de le faire... parce qu'on le fait une fois, deux fois, et puis on en a ras le bonbon, quoi. »

Carole explique, elle, que faire attention à l'eau est une habitude qui s'est intégré dans son mode de vie.

« C'est vrai que je fais quand même toujours attention, ça c'est vrai. Ici, pour rincer ma vaisselle, quand je fais ma vaisselle, je remplis plus mes bacs, je remplis un demi-bac. Par exemple : je vais aller aux toilettes, je vais pas tirer ma chasse, je vais tirer ma chasse deux fois après, donc voilà. »

Jean, sous limiteur depuis 1 an et demi explique à quel point il faut toujours être organisé, ce qui veut dire aussi qu'il n'y a pas de repos.

« Ça étrangle à tous les niveaux, ça prend là. Je suis dans une administration ou dans un bureau, et je vais me laver les mains, je sens la différence! On a beau dire qu'on s'habitue à tout, mais là il n'y a pas moyen. Dire à son fils aîné 'écoute j'ai mis une machine en route, donc tu ne peux pas prendre de douche', ou bien 'va vite prendre ta douche, avant que je lance la machine'. [...] L'autre jour, j'ai un fils qui est dans la salle de bain et l'autre là, à l'évier. J'ai dû lui dire 'Attends, il y a ton frère qui se lave'. Les sanitaires, aussi, grand problème. Tirer la chasse, le temps que ça se remplisse. Je dois leur dire 'faites gaffe avec le papier, les gars'. Combien de fois ça a été bouché! [...] Il n'y a pas une fois dans la semaine où je ne dois pas aller à la ventouse dans le wc au-dessus. »

Catarina nous raconte avoir été surprise par le tout fin filet d'eau, et par l'impact sur son temps quotidien.

« Je ne m'attendais pas à ce que ce soit un fin filet comme ça, où finalement ça ne déclenchait même pas l'eau chaude. C'était tellement trop peu, et alors ça prenait des heures, je me souviens. Donc je mettais une grande casserole d'eau (parce que j'étais étudiante, et je faisais mes stages, j'étais occupée, hein) et donc dès que je revenais, je faisais remplir l'eau, si je ne l'avais pas déjà fait le matin. Ça prenait des heures. Enfin, ça prenait longtemps, longtemps, longtemps... je ne sais plus combien, mais ça prenait longtemps. Et puis après, il fallait faire chauffer, quoi, et puis seulement se laver. Non, c'était vraiment dérangeant. D'ailleurs, je me souviens avoir acheté des bouteilles d'eau, aussi, pour cuisiner, tout ça, pour que ça soit facile, parce que je revenais il était tard, il fallait laver le gamin et faire à manger, quoi, donc j'avais pas le temps d'attendre l'eau. »

Joceline, qui rencontre des problèmes récurrents avec sa facture, explique l'impact sur son bien-être général et plus particulièrement sur sa santé qui se dégrade suite au stress et à l'angoisse que la situation génère. Ces impacts sur sa santé la remettent dans une spirale négative, un engrenage... car pour se soigner, il faut de l'argent, il faut des moyens pour le médecin, puis le spécialiste, et ensuite pour le traitement.

« Là, je vous avoue que pour le moment, j'ai dur. Mais encore une fois, voilà, ça va aller, hein, je vais trouver la solution. Mais il faut la trouver, quoi, et le problème c'est que ça se répercute sur ma santé, et ça c'est très embêtant. Je fais des crises d'angoisse assez violentes, c'est nouveau, hein. [...] J'ai commencé à faire des grosses crises d'angoisse, donc je me suis retrouvé chez le pneumologue parce que j'étais à saturation, et c'est là qu'on a vu que ça n'avait rien à voir... enfin, c'est pas mes poumons parce que je fume, ou bien... Non, le problème c'est le stress, et chaque fois qu'il m'arrive quelque chose, maintenant, c'est comme si ma respiration s'arrêtait. Et ça, c'est un problème en plus qui s'ajoute. Parce que le problème c'est qu'il faut aller voir des médecins : il faut aller voir non pas des généralistes mais des spécialistes... qui coûtent plus cher ! Il faut les payer, ces gens-là, donc il faut les trouver, ces sous-là. Eh ben qu'est-ce qu'on va faire ? Je vais me soigner, je paierai mes factures après. Et voilà, et l'engrenage repart. C'est comme ça, c'est la vie. (soupir) J'ai été chez le cardiologue, aussi, parce que j'avais des grosses douleurs au niveau de la poitrine, et là aussi, il m'a dit 'c'est le stress qui fait ça, on ne sait rien y faire', mais c'est douloureux, et j'ai un traitement, mais je ne sais pas le faire, parce que je n'ai pas l'argent pour. Donc tout s'enchaîne, ça va automatiquement se répercuter sur ma santé, et de pire en pire. »

Catarina exprime elle aussi le stress, la peur que des retards de paiement et la vie dans le trop peu et le trop juste engendre.

« Le stress ! Tu dors mal, t'es anxieux, tu t'énerves plus vite... Le stress, oui, tout le temps. La peur ! T'as un recommandé, t'as peur, tu vas même pas le chercher, tu veux pas savoir. C'est encore pire, évidemment, mais... Voilà, tu vis dans les angoisses, quoi. »

4.3.1.2 Détruire la culture : hygiène, culture ouvrière, culture de substitution...

« Je me dis : si on me retire l'eau, ce n'est pas possible, je ne sais plus vivre alors, c'est quelque chose pour moi de primordial. » Carole

Jacques tente d'être philosophe. Pour lui, l'argent est un moyen, pas une fin en soi. Il admet toutefois qu'il est bien nécessaire d'en avoir un minimum. Il nous dit qu'il est primordial de ne pas baisser les bras, ce qui veut aussi dire pour lui, se faire prendre par le système qui tend à individualiser.

« C'est vrai qu'on a beau avoir un tas de factures, tant qu'on est vivant et en bonne santé, c'est bénin. Comme j'ai appris quand j'étais plus jeune, on dit 'plaie d'argent n'est pas mortelle'. C'est vrai que ce n'est pas mortel, parce que ça n'est que de l'argent, mais malgré tout, il en faut. Les gens que je côtoie et qui me disent 'je n'y arrive pas', je leur dis 'c'est pas parce que tu as une facture de plus à payer qu'il faut baisser les bras', maintenant c'est clair que si on pouvait comme avant en parler ensemble... Mais on est individualisés de plus en plus. »

En cela, il déplore que les fontaines publiques, lieu collectif dans les villes et villages, aient pour la plupart disparu ou que leur accès ait disparu.

« Il y a toute une série de fontaines où l'eau coule, mais on se rend compte que tout est fait pour qu'on ne puisse pas vraiment en profiter, parce qu'il n'y a plus accès aux fontaines, ou l'eau est systématiquement réduite par la société des eaux qui gère certaines fontaines. »

Gabrielle, comme cela a été évoqué précédemment, est quelqu'un de généreux, prête à rendre service et à ouvrir sa porte à tous. Mais pour elle, cela a aussi eu des conséquences terribles. Après avoir revendu sa maison qui était devenue une ruine, elle a à peine pu se remettre à flots, guère plus, d'autant qu'elle a aidé d'autres personnes dans le besoin. Son fils a aussi fait les frais de cette tradition de culture ouvrière généreuse et dans l'entraide.

« Et voilà donc la maison elle est partie dans le retard des factures. Maintenant 15.000 €, c'est peu, ouais. Et puis, bon, on aide aussi les gens qu'on sait qu'ils ont difficile et ben voilà chose qu'on ne devrait plus faire, mais c'est difficile. »

« [Son fils] il a aidé trop les autres et il a tout perdu »

Catarina a grandi dans une famille « *de bosseurs* ». C'est difficile pour elle d'aller demander car chez elle, on lui a appris toute petite que « *T'es au chômage, c'est parce que tu le veux bien ; t'es dépressif, t'es faible.* »

Elle n'aime pas demander de l'aide et donc attend souvent qu'il « *soit trop tard* » et d' « *avoir la corde au cou pour réagir* ».

Cet état d'esprit peut expliquer des comportements de non-recours (voir point 4.4.3 également) « *Pareil pour le CPAS, j'ai pas été demander de l'aide, alors que j'y avais droit, je ne l'ai pas fait. Pourquoi tu mendierais ? Eh ben tant pis, on se débrouille avec ce qu'on a, et on jongle.* »

Elle a aussi fait du bénévolat pendant des années, une manière pour elle de rendre la pareille. « *C'était une question de rendre aussi un peu : la société me donnait de l'argent, je devais le rendre d'une manière ou d'une autre, c'est mon éducation. Donc aller mendier des sous, j'aime pas ça. C'est un frein pour moi, parce que parfois je me dis « oh, t'es con, toi, hein », des fois je me foutais des claques. Je ne sais pas si c'est trop de fierté, ou... Mais voilà, j'ai du mal. Et puis ça te rabaisse, ça rabaisse toute la famille* » On peut dire que Catarina se stigmatise elle-même ! Elle se trouve dans une posture d'auto-critique sur base du modèle culturel familial dans lequel elle a grandi.

Lorsqu'elle a appris qu'elle risquait la pose d'un limiteur de débit, Carole s'est sentie rabaisée. Le stress et l'angoisse sont montés. Elle a cherché à trouver de l'information pour savoir ce qui allait lui arriver. L'eau est considérée comme quelque chose **d'essentiel**, associé à un besoin vital pour le corps physique, qui impacte sur les relations du corps social.

« [On touche à quelque chose] *De très sensible et quelque chose qu'on a besoin aussi, ce n'est pas, ce n'est pas une petite chose qu'on retire, voilà quoi. [...] C'est me rabaisser quoi, j'ai vraiment senti comme... j'avais l'impression d'être plus rien quoi. J'étais vraiment mal, j'étais pas bien, j'étais tracassée, j'allais voir sur internet de ce qui pouvait se faire et pas se faire. Je me dis : si on me retire l'eau, ce n'est pas possible, je ne sais plus vivre alors, c'est quelque chose pour moi de primordial.* »

Marcel a connu beaucoup de péripéties dans sa vie. Il explique qu'il a de nombreux arrangements avec des huissiers. A force de les côtoyer, il a développé un certain savoir-faire dans la négociation, il n'a pas eu trop le choix.

« *Voilà, moi de toute façon les huissiers ça ne me fait pas peur, dans le sens où on s'y habitue. On s'habitue à vivre sur le fil du rasoir, et on connaît les astuces, à force.* »

S'habituer à vivre sur le fil, c'est aussi se créer une **culture de substitution**.

De la même manière, Gabrielle explique, dans un extrait du point 4.2.4.2, qu'elle trouve des excuses pour ne plus recevoir chez elle car cela pourrait grever son budget, alors même qu'elle était quelqu'un dont la porte était toujours ouverte. Elle explique aussi, au point 4.2.1, qu'elle a commencé à avoir un comportement de récupération de l'eau de pluie, et tout autre stratagème pour consommer le moins possible d'eau de ville, quand les ennuis financiers se sont accumulés. Ces réalités l'ont conduite à aujourd'hui toujours adopter des comportements très économes d'eau (forte limitation du nombre de douche/bain par semaine, des lessives, du nettoyage, etc.).

Elle a intégré ces comportements comme étant ceux qui devraient être la norme. Elle s'en défend en expliquant qu'aujourd'hui les gens exagèrent dans l'autre sens : en prenant une douche par jour, en changeant de pantalon alors qu'il n'est pas sale, etc. Elle explique que les personnes qui ne se comportent pas comme cela sont stigmatisées, mises de côté et considérées comme « sales ».

Au RWLP, nous définissons ce type de comportement comme étant l'intégration du trop peu dans la vie de tous les jours, avec une « habitude » à ces comportements. C'est alors que se développe une culture de substitution : les personnes intègrent la notion de « vie dans le trop-peu » comme un mode de vie à part entière, comme une « normalité ». Ils se convainquent que finalement, c'est pas plus mal comme cela pour ne plus souffrir en permanence de ce qu'il n'est pas possible d'offrir à ses enfants, de ce dont on ne dispose pas ou plus.

Quand les personnes tombent dans cette « habitude », c'est aussi la pauvreté durable qui s'installe. Cela signifie qu'elles ne s'autorisent plus à jouir des biens et activités de manière « normale », qu'elles étouffent leurs désirs et de possibles évolutions, qu'elles intègrent l'état de survie comme une « normalité ». Elles consomment leurs potentiels, leur créativité, leur force dans cet état de survie, les normes s'estompent alors progressivement et c'est l'appauvrissement en spirale qui s'impose à la vie. Ces personnes développeront les comportements de survie les plus intelligents qu'ils soient à partir de cette « situation installée du trop peu de tout ».

4.3.2 Les effets imprévus

Un certain nombre d'effets imprévus ont pu être identifiés parmi les témoignages.

- la honte, qui revient très souvent.
- La conscience vive des asymétries.
- La désespérance du système et de la politique.
- La violence et le looping

4.3.2.1 La honte

« On se sent stupide. On se sent jugé. On se sent... mais merde, quoi... comme une merde. » Jean

Jean est celui qui en parle le plus directement :

« C'est clairement honteux d'avouer, ou de faire comprendre, ou d'expliquer à quelqu'un qu'on a ça chez soi. C'est super honteux. C'est honteux. On se sent stupide. On se sent jugé. On se sent... mais merde, quoi... comme une merde. « Ouais t'as vu, celui-là, il a un étrangleur à eau » Voilà, le préjugé, le bête préjugé. On a honte. A la limite, on préférerait dire tout et n'importe quoi. Donc on revient aux valeurs basico-basiques, quoi. On touche aux valeurs de respect, de solidarité. »

Il revient d'ailleurs au mot étrangleur, avec une sensation d'étranglement des valeurs de la société.

Jean explique qu'il a eu de la chance d'avoir été bien aidé (notamment par le CPAS) et de ne pas s'être renfermé sur lui-même. Ce n'était pourtant pas simple de tenir le coup face au regard des autres.

« Quand j'ai appris quelle réputation j'avais, j'ai compris pourquoi les gens me parlent pas et me regardent d'un drôle d'air. Ils sont au courant de ce qui se passe réellement ici? Non, mais au courant de ce que mon ex-femme a pu dire sur moi. Et c'est d'une violence sans nom. Je disais bonjour, c'est tout juste si tout le monde foutait pas le camp. Mais qu'est-ce que j'ai fait de mal? »

Marc a peur de se faire « engueuler » quand il ira demander de l'aide ce qui le pousse, à côté des autres contraintes que lui impose la survie au quotidien, à procrastiner.

« J'ai peur de leur dire qu'il y a 3000 €, et qu'ils m'engueulent en disant « vous n'auriez pas pu venir avant ? » Je suis un peu mal à l'aise, quoi. Je sais pas ce qu'ils vont me dire, mais comme je suis déjà pas vraiment fort pour aller dans les bureaux et tout ça... Ça me bloque, donc je reporte, je reporte, je reporte... A un moment donné je devrai bien y aller, mais voilà, quoi... C'est pas pour 3 jours en plus, je pense, mais c'est vrai qu'attendre, attendre, attendre... »

La crainte de la réaction du tiers extérieur (fondée le plus souvent sur des expériences réelles en rapport avec l'eau ou dans d'autres domaines de la vie, ou a été entendu de l'expérience de pairs dont le vécu fut celui-là) entraîne plus que fréquemment du non-recours aux droits. Les gens ont très souvent peur d'aller vers les structures et institutions car ils se vivent en permanence comme « en défaut pour tout ». Il est fréquent que pèsent sur eux le regard et la réaction « Comment est-

ce possible que vous en soyez arrivé là ? Mais enfin vous auriez pu vous organiser pour venir plus tôt. Vous gérez sans doute mal. Qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse pour une situation pareille ? ... ». Certaines personnes en situation de pauvreté expliquent très bien comment le temps passe, car il faut trouver la force d'aller dire « sa défaillance » ! Il faut finalement être « en état de force suffisante pour aller demander de l'aide », ce que ne comprennent pas toujours les interlocuteurs tiers en charge d'accueillir pour organiser l'accompagnement pourtant nécessaire. La nécessité de confiance, de prise en compte en temps réel, de non-jugement absolu sont au cœur de cette question du non-recours au droit, outre l'information et la complexité administrative. Le non-recours au droit repose sur un ensemble d'éléments mis en lumière de façon très pertinente par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles dont nous invitons le lecteur à prendre connaissance.¹⁹

Joceline explique la honte ressentie par rapport aux aides proposées. Même si cela peut améliorer les choses ponctuellement, il est parfois difficile de faire face à ce sentiment de honte.

« Quand on est allés au CPAS, au tout début, quand on avait vraiment dur, l'assistante sociale voulait me donner un papier pour aller chercher les colis alimentaires, mais non ! En plus, c'était juste sur la route de [Commune où elle vit]. Je connais plein de gens. Il était hors de question qu'on me voit au CPAS, parce que les gens ont tellement de préjugés. 'Elle est au CPAS ? Oh !' Ben oui... Je lui ai dit 'non, je ne vais pas là-bas'. »

4.3.2.2 La conscience vive des asymétries

« On a un gouvernement qui veut une équité quelque part, mais il ne veut pas une équité chez les pauvres, il la veut pour les plus riches. » Jacques

Jacques perçoit des inégalités de traitement dans les politiques mises en place par les gouvernements, avec une impression que l'équité se réalise pour les plus riches mais pas pour les plus pauvres. Et que cela se met en place sciemment.

« Enfin, de la part des gouvernements, il y a une volonté délibérée de s'attaquer systématiquement aux plus pauvres pour récupérer leurs trucs. Ils sont plus nombreux, donc c'est facile. [...] On a un gouvernement qui veut une équité quelque part, mais il ne veut pas une équité chez les pauvres, il la veut pour les plus riches. Quand ils ont besoin de sous... Eux dépensent leur argent comme ça, et quand ils ont besoin de sous, 'on va aller gratter'. Tout en sachant que si les gens n'ont pas payé c'est pas qu'ils n'ont pas envie de payer, c'est qu'ils n'ont pas de sous, et leur envoyer des huissiers c'est les enfoncer dans leur malheur continuellement. »

Jacques évoque les différences de traitement selon qu'on a tel ou tel statut. Il pense ici aux aides ou aux abattements dont certains bénéficient (il citait les agriculteurs). Cela montre aussi que les personnes sont conscientes que dans la société, les traitements sont inégaux selon les capacités qu'on a à se défendre mais aussi selon le statut que l'on a.

¹⁹ http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf

Joceline est outrée de l'utilisation abusive qu'a fait son voisin pour arroser sa pelouse pendant l'été. Elle estime que c'est du gaspillage.

« Oui, parce qu'on fait attention, parce que je sais que c'est important de faire attention. Quand il a fait si chaud, j'étais outrée... Moi aussi, ma pelouse elle était toute brûlée, donc j'étais outrée de voir mon voisin, tous les soirs, pendant deux heures avec le tuyau d'arrosage sur sa pelouse. Ça me regarde pas, c'est pas moi qui paie son eau, mais pour moi c'est du gaspillage. »

Ce qui sous-tend ici, c'est aussi une différence de traitement entre elle qui a du mal à payer ses factures d'eau et qui dès lors fait attention à son utilisation, et le voisin, qui a les moyens, et qui consomme en toute quiétude. Cela rejoint un sentiment et une réalité souvent exprimées par des témoins du vécu au RWLP : On en demande toujours plus à ceux qui n'ont pas les moyens, ils doivent être des super-citoyens, irréprochables sur tous les domaines pour avoir droit à leurs droits ! Ils doivent se justifier, prouver qu'ils sont des « bons », des méritants. Et cela fatigue. Les conditionnalités et sur-conditionnalités fatiguent. Alors qu'ils sont dans des conditions de vie plus compliquées, c'est à eux que s'appliquent le plus d'exigences sans qu'ils ne disposent des ressources pour fonctionner en fonction de ces exigences. Ce paradoxe est plus que difficile à vivre dans le concret, mais aussi au plan personnel. « Vivre dans la pauvreté, c'est sans repos... ça demande une inventivité quotidienne... ça use » nous disait une maman témoin du vécu.

Jean évoque les nombreuses pertes qu'il y a sur le réseau de distribution d'eau.

« Quand on voit le pourcentage, que je ne connais pas, mais je sais très bien qu'il est affolant, de perte d'eau dans les circuits de distribution urbains (je ne parle pas de ce qui est relié aux maisons). Et qu'on s'étonne qu'une chaussée s'effondre ! Avec cette absence de surveillance... où finalement, on ne s'en rend jamais compte parce que tout mis l'un dans l'autre, l'eau (je serais surpris du nombre), c'est plus en m³ qu'il faut calculer, qui part dans le sol par défaut d'entretien, défaut de prévention, mauvaises canalisations, gestion déplorable des choses... »

Cela peut être perçu comme une violence de plus. Surtout s'il est demandé aux personnes de diminuer leur consommation.

Céna explique qu'il a déjà dévissé l'arrivée d'eau de son compteur pour forer un trou plus grand dans la pastille. Pour lui, ce n'est pas compliqué de faire ça. C'est une manière de répondre à la violence que représente le limiteur de débit. Il est bien conscient que s'il se fait attraper, c'est considéré comme du vol à l'Etat et qu'il risque des amendes, voire même de la prison dit-il. Son épouse s'insurge pourtant du différentiel de traitement quand il s'agit des affaires dans le monde politique.

« Le problème c'est que c'est des gens comme nous qui se font attraper, et quand tu vois tous les bourgmestres, tout le pognon qu'ils ont détourné, et ils s'en sortent. Pourtant c'est du vol à l'État. »

Dans une situation que Gabrielle a connue, c'est l'administration (ici, le distributeur) qui tarde mais le client, lui, ne peut pas tarder à payer. C'est un autre exemple d'asymétrie ressentie et vécue par les personnes.

« [Le compteur] était beaucoup trop vieux. Moi je me suis dit : ben 3 ans qu'ils me posent la question, ils peuvent m'envoyer des rappels de paiement, j'ai peut-être le temps trois ans aussi. C'est là qu'on panique pas trop quoi, on dit 'ouiiii'... »

4.3.2.3 La désespérance du système et de la politique

« Voilà quoi, c'est ça qu'on est en fait, des petits numéros. Tu fais ce que je te dis de faire et puis voilà, tu te tais, tu n'as rien à dire de tout façon voilà. »
Carole

Presque tous les interviewés ont évoqué leur ras-le-bol du système, de la politique et de la justice. Les critiques qui en sont faites sont notamment sociales : les publics affaiblis se sentent spoliés, méprisés, coincés/pris au piège.

Jacques raconte que cela fait 30 ans qu'il a des factures en retard, et que du coup, ça fait aussi 30 ans qu'il a aussi les frais qui vont avec : frais de retard, frais de mise en demeure, d'huissiers, de médiation,...

« Le système passe automatiquement par quelqu'un qui va augmenter la facture. Que ce soit pour une facture d'eau, ou quoi que ce soit, et que ça passe par un service tel des huissiers, il y a des frais qui sont énormes derrière. Quand je dis énormes, c'est disproportionné ! Pour 10 € de frais, enfin de factures à payer, de dettes, on arrive à des centaines d'euros à payer, parce que l'huissier, il fait des frais fixes. Et je trouve ça inadmissible, parce que moi ça fait des années que je ne suis plus parti en vacances, parce que je n'y arrive pas, et eux ce sont des gens qui systématiquement, quand tu essaies de les appeler, ils ne sont pas là, ils sont en vacances. Donc ça veut dire que quelque part, notre pauvreté leur permet vraiment de vivre bien et de s'enrichir. »

Jacques se sent coincé dans les problèmes du fait du système.

« Quelque part on est incarcérés dans nos problèmes, donc c'est une fausse liberté. Dès qu'on bouge, on nous rattrape. »

Il dénonce aussi les sommes conséquentes qui partent dans les frais de médiation, et qui auraient pu servir à rembourser ses dettes. Malgré les efforts qu'il estime avoir fournis, il a tout de même fini par perdre sa maison.

« Chaque fois qu'il envoie un courrier ou un mail, ce sont des frais. Je me suis rendu compte que sur les 5 ans, lui [le médiateur] s'est mis 10.000 € dans sa poche, même s'il n'a pas tout dans sa poche... donc c'est 10.000 € que moi je n'ai pas eus, et pour en terminer quand même par préconiser la vente de la maison et me mettre à la rue. Donc passer par des médiations, c'est pas encore la solution dans la mesure où le système n'est pas tout à fait correct à ce niveau-là, parce que le médiateur c'est quelqu'un qui s'enrichit aussi sur le compte des autres. Le médiateur a combien de dossiers? Moi, je multiplie par le nombre de dossiers qu'il est susceptible d'avoir, les frais que moi j'ai eu pour lui, et je me dis c'est encore un gars qui vit bien. Je me ferais volontiers avocat et médiateur. Hormis les frais, il y a aussi 70 € par mois pour les frais de gestion du dossier,

ça fait quasi 1000 € par an, sur 5 ans ça fait 5000, plus tous les autres frais à côté,... Donc est-ce que c'est une solution de passer en médiation? »

Joceline, qui n'est pas payée par son employeur depuis 2 mois, continue à aller travailler. Elle dit être une bonne citoyenne, qui fait de son mieux, avec ce dont elle dispose. Pourtant, elle est dégoûtée, elle aussi se sent coincée, stigmatisée, catégorisée de mauvaise payeuse et de profiteuse.

« On se retrouve dans les dettes parce que le système est mal fait, parce nous, petits citoyens, on suit tout à la lettre et... Moi, ici, je suis dans une impasse. Je suis obligée d'aller travailler même si je suis pas payée. [...] Je pense que si je devais aller au Parlement, quelque chose comme ça, et m'exprimer, je crois que je deviendrais folle. (rires) Il y a tellement rien qui va... Mais c'est tellement facile de dire que c'est nous autres, petits citoyens, on est des mauvais payeurs, on profite du système. »

Carole va un pas plus loin en exprimant son absence d'espoir de changement malgré tout ce qui pourrait être revendiqué par la population si elle sortait de son immobilisme, et la surdité des décideurs. L'impression de n'être qu'un « pantin », un « petit numéro » est très présente chez elle.

« Je suis certaine, même s'il y avait 100.000 gens qui iraient devant le parlement, devant un homme politique, je suis certaine, ça ne changerait pas. Je suis quasi sûre. Ça sert à rien. Alors, il faudra vraiment une révolution et tout le peuple s'y mette et là, je pense qu'on est pas prêt, je pense pas. En fait, nous autres, on est des pantins, j'en suis sûre qu'on est des petits pantins et alors c'est tous les gros qui tiennent la ficelle. Voilà quoi, c'est ça qu'on est en fait, des petits numéros. Tu fais ce que je te dis de faire et puis voilà, tu te tais, tu n'as rien à dire de tout façon voilà. »

Céna exprime la perte de confiance dans la justice elle-même, par ces mots.

« RWLP : Vous auriez préféré voir un juge de paix, pour expliquer votre situation?

Céna : Ça fera pas la différence, la plupart du temps, que ce soit avec la compagnie d'eau, le gaz ou l'électricité, avec le juge de paix, on est quand même perdant, qu'on ait tort, ou qu'on ait raison. Je me suis même pas pris la tête d'aller là-bas, parce que je sais bien que pour eux on aurait été en tort. »

Catarina l'exprime aussi, et l'étend aux institutions. Le traitement auquel on aura droit va dépendre de la personne qui sera devant toi. Un passage devant la justice peut être bénéfique seulement si cela aide la personne fragilisée.

« Il faut que la loi soit en faveur de la personne qui est plus fragilisée. Si elle veut s'arranger, qu'il n'y ait pas des intérêts, parce que ce sont des personnes fragilisées. Et il faudrait que ce soit pour tout le monde pareil, et pas selon le juge de paix et selon la personne qui est en face. Tout le monde pareil. Tu sais, c'est comme dans les CPAS, ça dépend qui est en face, alors que la loi, normalement, elle est la même pour tout le monde. Mais ça dépend où tu es, et quelle couleur tu as, peut-être, et quelle personne est devant toi. »

Pour elle, la justice devrait être là pour rétablir l'équilibre entre le distributeur et le « client ». Elle est toutefois consciente que les personnes ne sont pas toujours défendues correctement.

« Si c'est fait de manière à aider la personne fragilisée, pourquoi pas, oui. Parce que comme ça, au moins, [Distributeur X] va peut-être se tenir un peu à carreaux, aussi. Il faut que les personnes fragilisées soient défendues correctement. Oui, on peut payer une facture en petites fois, mais il faudrait que non seulement les intérêts on les laisse tomber, mais aussi que [Distributeur X] ou le CPAS puissent faire une petite faveur, ou que le juge de paix dise 'voilà, vous avez 506 €, eh ben essayer de payer la moitié, l'autre moitié, voilà', s'arranger comme ça, avec des partenariats à gauche, à droite. Donc oui, si c'est en faveur des personnes fragilisées. Sinon, non, c'est encore eux qui vont gagner. »

Sans tomber dans des poncifs et des raccourcis, difficile ici de ne pas faire référence aux colères qui s'expriment aujourd'hui de façon spontanée à travers notamment la dynamique des Gilets Jaunes, et même à travers la « désobéissance » des étudiant.e.s concernant le climat. Le sentiment et la réalité de non prise en compte du quotidien de la majeure partie de la population (des plus pauvres aux ménages qui vivent maintenant en flux tendu en permanence), et des urgences sociétales, provoquent aujourd'hui des réactions « hors cadre » qui interrogent fortement le cadre, et le cadre politique de façon évidente. Ces réactions que nous aurions l'audace de qualifier de saines, tout en reconnaissant la nécessité de s'interroger sur la pluralité des raisons de descendre dans la rue, interrogent fortement les questions de justice sociale et de justice environnementale. Le RWLP considère que le lien entre les deux est intense et que rien ne pourra se régler sereinement sur le dos de la justice sociale. La confiance dans le fait que les décideurs s'inquiètent réellement d'une vie « dans l'aisance » (non dans l'opulence) - soit permettant d'accéder aux besoins de base que sont notamment le logement, l'énergie et l'eau, sans passer par la case appauvrissement, conditionnalités, rationnement - est fortement érodée. Cela interroge l'équité dans l'accès aux droits, la nécessité de régler l'accès aux droits de base pour tous, à fortiori le droit à l'eau dont il n'est plus à répéter l'importance qu'il revêt à la lecture des témoignages.

4.3.2.4 La violence et le looping

*« J'ai envie de frapper, moi, quand j'entends ça ! »
Catarina*

Lorsqu'on entend dire que les usagers sont « de plus en plus violents », on a souvent affaire à une méconnaissance du mécanisme de production de la violence.

Pierre Bourdieu a bien expliqué que ceux qui subissent au plus fort la violence des marchés (de l'emploi, du logement, de l'énergie...) sont aussi souvent ceux qui subissent au quotidien des « petites violences peu visibles, qui échappent aux regards comme aux sanctions²⁰ » : parmi celles-ci, les violences dues aux institutions (dues par exemple comme nous l'avons vu à des épreuves incorrectement administrées, inadéquates, voire à côté de la vie).

²⁰ P. Bourdieu, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997.

Céna l'exprime avec beaucoup de colère et d'amertume. L'eau a été coupée de l'extérieur et il n'a pas été prévenu.

« Ils préviennent même pas, hein. Vous arrivez, vous regardez, vous avez pas d'eau. Et quand vous regardez dehors, vous voyez que ça a été coupé de l'extérieur. Mais le problème, c'est qu'ils ne nous ont pas prévenus, ni rien. Vous avez simplement une petite carte avec le nom de celui qui est passé. Donc ils préviennent même pas, ni rien, quoi, c'est des gens malpolis. »

Il dit aussi n'avoir pas été prévenu quand le distributeur est venu lui remettre l'eau.

« On a attendu encore une semaine pour avoir les eaux. Ils sont venus dans la rue, ils ont mis l'eau et ils sont repartis. Ils nous l'ont même pas dit. Ils sont venus comme des malpropres, et ils sont repartis comme des malpropres. On savait même pas... C'est quand la petite a ouvert le robinet qu'on a su qu'on avait les eaux, quoi. »

La réaction à ce cumul de violence est parfois une sorte de violence-réponse, que les usagers peuvent retourner contre eux-mêmes (dépression, assuétudes, suicide) ou contre les autres (agressivité, passage à l'acte).

En témoignent de plus en plus la surcharge dans les structures de santé mentale, de santé physique, des états dépressifs permanents, la consommation de médicaments ou autres produits (il est démontré que la vie dans la pauvreté, la déconsidération, l'impression d'inutilité, le stress et l'angoisse entraîneront davantage vers le fait de fumer, de boire, de consommer). Sans parler du suicide et autres appels à l'aide énormes quantitativement dans notre pays. Les gens craquent comme ils peuvent et compensent comme ils peuvent, non comme ils le souhaiteraient. Cette violence contre soi-même est le plus souvent un moyen de défense, sans doute non-souhaitable, mais accessible. Et parfois, nettement moins fréquemment, des actes de violence perpétrés sur des agents institutionnels et contre la société expriment ce ras-le-bol d'état de survie. On ne peut s'empêcher de penser, et il est impossible de ne pas constater, que la privation d'eau constitue une des violences majeures que peuvent subir les personnes avec les effets en retour évoqués notamment ici.

Céna explique qu'il en est venu à frapper sur un ouvrier.

« Ils coupent directement par la rue, ils chipotent même plus, maintenant. Et ça c'est des trucs qui m'énervent. J'ai failli me disputer avec eux, je voulais faire la grève devant chez eux. Avec quelques connaissances à moi, on voulait aller faire la grève devant la compagnie d'eau, mais on n'a pas su, on n'avait pas d'autorisation pour le faire, il y avait des démarches à faire, je sais pas tout quoi... Ça n'a pas été, mais sinon j'ai déjà été les trouver, j'ai été jusqu'à frapper dessus! Mais ça n'a rien changé... [...] C'est simple: quand j'en vois un en rue j'ai envie de le sortir de sa camionnette et lui mettre une baffa, tellement que ça me fout les nerfs. »

Céna explique que des connaissances ont retourné la violence contre eux-mêmes et se sont suicidées.

« J'ai encore été me disputer avec un de [Distributeur X], parce qu'il voulait couper les eaux chez une personne âgée qui était en chaise roulante. Je connais beaucoup de personnes dans le cas, à un

certain âge, quand ils ont plus les eaux, ils se laissent... ils se donnent la mort, finalement... J'ai des connaissances qui se sont donné la mort à cause de choses comme ça. »

D'autres témoins disent être furieux suite à ce qui leur est arrivé (« *j'étais furieuse quoi. [...] de quel droit il fait ça quoi ?* » Carole), être tenté de passer à des actes de violence (« *J'ai envie de frapper, moi, quand j'entends ça !* » Catarina).

La fraude pour survivre (comme dans l'exemple que donne Marcel au point 4.2.4.2 - « *c'est pas de la fraude, c'est de la survie!* ») est aussi une *violence de réponse*. Cette violence de réponse se retourne contre les personnes, qui deviennent des fraudeurs !

De la même manière, ce que Marc dit pour se défendre est retourné comme attaque : vous vous laissez trop faire, donc sous-entendu, c'est de votre faute !

« C'est pas comme quelqu'un qui touche un salaire correct et qui dit « au lieu de payer, je vais aller à Walibi », c'est pas ça. Je n'avais pas de quoi payer. Mais comment faire comprendre ça aux distributeurs d'eau et de courant ? Quand je leur dis que j'ai 112 € par mois, ils ne me croient pas. Ils me disent « c'est pas normal, c'est pas le minimum pour vivre, c'est parce que vous vous laissez trop faire » Je me laisse trop faire... Mais si eux [aides sociales] ne veulent pas me donner, qu'est-ce que peux faire ? Je vais pas retourner les bureaux, hein. Il y a beaucoup de gens qui m'ont dit « c'est de ta faute, tu te laisses trop faire », mais qu'est-ce que je peux faire ? ».

Mais il est clair que cette violence de réponse est, elle, très visible et qu'elle fait, elle, l'objet de sanctions souvent immédiates.

Erving Goffman a qualifié ce fonctionnement de « looping », pour indiquer le « retournement » que subit la personne qui entre dans une violence de réponse : la défense qu'elle met en place face aux attaques qu'elle subit est « retournée », interprétée comme la preuve que l'attaque était justifiée et qu'elle doit redoubler de force.

Inutile de dire que ce type de « looping » est particulièrement destructeur.

Tel ayant droit qui réagit à une situation intolérable, impossible à affronter, peut réagir violemment contre lui ou contre l'agent qui incarne cette situation. Il est fréquent que celui-ci trouve alors à justifier un redoublement de sanction, même si les « épreuves » qui ont conduit à la première sont critiquables.

Jacques exprime la nécessité de pouvoir « souffler » un brin quand la situation semble sans issue. *« Le problème c'est de s'en sortir, que ce soit pour une facture ou pour autre chose. Comment s'en sortir quand on n'a rien? Ben il faut trouver le petit filon, ... jusqu'à ce que quelqu'un découvre qu'il y a une faille et la bouche. Mais en attendant, on a une petite porte de sortie momentanée. »*

C'est le même mécanisme qui peut amener certains à frauder : dans un mécanisme type « tant pis, je prends le risque, parce que je n'en peux plus ; je n'ai pas le choix pour m'en sortir ». C'est de la survie, et en plus cela rajoute un niveau de stress.

4.3.2.5 La destruction des derniers liens

« Des lourdes conséquences : ils ont déjà tout perdu, ils vont perdre leurs enfants aussi. » Gabrielle

Un autre effet peut être la destruction des derniers liens de famille, de liens sociaux.

Carole se refuse à devoir faire la police sur sa famille.

« Quand mon fils était là, il allait prendre, parce que ça lui arrivait aussi de temps en temps de prendre des bains. Moi, je dis toujours de prendre des douches. Il y a des fois quand je ne suis pas là, soit il prenait un bain ou soit il prenait une douche. Je ne saurais pas calculer cette consommation-là. Je vais pas commencer à rentrer et dire à mon fils : ‘tiens, tu as pris une douche ou un bain aujourd’hui ?’ »

Dans le cas de Jean, et cela a déjà été évoqué précédemment, le limiteur de débit d'eau représente un risque de perdre la garde de ses enfants. Il explique que, cherchant une solution pour payer la facture commune d'eau avec son ex-épouse, elle l'a menacé de reprendre la garde des enfants.

« Voyant les ennuis, sachant bien que c'était des factures communes avec mon ex-femme, je l'ai contactée par rapport à ce problème, et elle m'a dit clairement ‘tu crois quoi? Tu ne t'attendais pas à ce genre de choses?’ Ben j'ai dit ‘non’. ‘Ah ben, t'es pas dans la merde, maintenant’, qu'elle m'a répondu. Elle m'a dit clairement aussi ‘tu fais bien de m'en parler, parce que maintenant je m'inquiète pour la viabilité des enfants dans la maison’. Waw! Quelles conséquences ça peut avoir?? »

Gabrielle évoque aussi ce risque avec effets en boule de neige, cet engrenage qui pourrait conduire à perdre ses enfants :

« Des lourdes conséquences : ils ont déjà tout perdu, ils vont perdre leurs enfants aussi. »

Ne pas avoir d'eau pourrait être considéré comme de la maltraitance, de la négligence, explique Gabrielle.

Joceline explique qu'elle s'écarte pour faire descendre la pression et éviter l'explosion qui, chez certains, conduit au meurtre.

« On est obligé de vivre comme ça. En tous cas, moi, j'ai besoin de voir mes enfants rire, de les voir courir, de les voir heureux, même si moi, au fond de moi, c'est terrible, mais j'ai besoin de savoir qu'ils sont heureux, c'est important. Les voir dans le fauteuil avec un paquet de chips, ça les rend heureux, ben moi je suis heureuse. C'est bête, hein, c'est une bêtise, mais on est obligé d'avoir ces moments-là, parce que sinon on se demande pourquoi il y a des gens qui passent à l'acte, et qui éliminent leurs enfants, ou... (bien que je le ferais pas, hein, je les aime trop pour ça, hein). Mais on a encore entendu il n'y a pas longtemps cette dame qui a fait cette biestrie, là... Je peux comprendre ce genre de choses... Sans comprendre, hein, sans comprendre réellement. Mais je peux comprendre la pression, si elle était dans un cas comme le mien, ou pire, parce qu'il faudrait

vraiment pire pour passer à un acte pareil. Moi j'ai toujours cette solution, que quand ça va pas du tout... c'est arrivé une fois où j'ai complètement explosé devant les enfants, et jamais je ne les touche, hein, jamais je ne les aurais touchés pour rien au monde... mais alors je pars. Et ils le savent bien, s'ils voient que je suis un peu trop énervée, il faut me laisser le temps. Et c'est comme ça, c'est mon quotidien, ma vie de tous les jours, ma vie de tout le temps : la pression, le stress. Tout ça parce que des factures ne sont pas payées, et qu'on ne sait pas comment on va faire. Il faut le vivre pour savoir. »

Tout le monde connaît aujourd'hui la célèbre phrase prononcée par une personne en situation de pauvreté : « Quand le CPAS passe, je dois montrer le frigo vide pour prouver que je suis assez pauvre pour être aidée. Quand l'Aide à la Jeunesse passe, je dois montrer le frigo plein pour prouver que je suis capable de nourrir mes enfants ».

Et que dire pour l'accès à l'eau et de la crainte que cela peut revêtir dans la tête des parents : est-ce que le trop peu d'eau et les conséquences matérielles que cela a sur la vie de famille et les enfants ne va pas amener des ennuis en direct ? Est-ce que le risque de voir débarquer des services sociaux qui pourraient faire une lecture de défaillance des parents ne va pas entraîner une prise en charge des enfants par des services ou dans le cadre d'un placement... pour cause de pauvreté ? Est-ce que la manière dont l'école pourrait soupçonner quelque chose ne va pas amener à une intrusion dans la vie privée ? etc.

Autant de questions qui sont porteuses de peur, de stress, d'angoisse, de risque de replis sur soi, de non-recours à une demande d'aide vers le CPAS.

Le RWLP réalise un travail en collaboration avec l'administration de l'Aide à la Jeunesse, précisément parce que la pauvreté des familles est aujourd'hui une cause de placement d'enfants alors qu'aucune raison réelle liée à une mise en danger de l'enfant ne soit avérée. Le placement pour cause de pauvreté est la pire des choses qui puissent arriver à des enfants et leurs parents.

Il va sans dire que le droit à l'eau est essentiel pour une vie de famille. Les témoignages expriment à souhait la gravité de cette privation. Les conséquences indirectes de la perte de ce droit complet ont et auront des conséquences insoupçonnables dans le quotidien immédiat des familles, mais aussi tout au long de la vie. La restriction d'eau constitue donc un élément de mise en danger réel de la vie de famille, de la relation avec l'environnement extérieur, du regard qui peut être posé sur des enfants et une famille.

Des mesures coercitives engageant les familles à payer à n'importe quel prix des dettes liées à l'eau est également un élément de mise en danger des ménages, puisque, comme il l'est dit dans plusieurs témoignages, ce sera choisir entre des besoins de base indispensables. Est-il donc possible de se satisfaire que la facture soit payée sans autre questionnement ?

4.4 L'impensé : le rôle du capital symbolique

4.4.1 Le capital symbolique, cause et conséquence des actions.

« Et là, il faut se déshabiller, parce qu'il faut montrer qu'on a tout essayé, qu'on est de bonne volonté, enfin plein de choses. C'est assez humiliant comme démarche. » Jacques

Le concept de « capital symbolique » a été construit par Pierre Bourdieu. J.-L. Fabiani le définit à sa suite comme une sorte de **capital qui détermine la possibilité d'accumulation de toutes les autres formes de capitaux** : les relations qui font le capital social (dont les solidarités socio-familiales définies comme l'axe de l'insertion par R. Castel) ; les ressources qui constituent le capital économique (dont la teneur détermine la position sur l'axe de l'intégration) ; les connaissances qui constituent le capital culturel (et par exemple la connaissance des procédures, la bonne information, le mode d'interaction avec les institutions, les moyens de réaliser des économies, etc.).

Le capital symbolique, est ainsi une sorte « d'accélérateur d'accumulation » des autres formes de capital²¹, il désigne une **capacité à activer les ressources qui permettent l'accumulation ; on peut parler de désir et de pouvoir d'agir pour faire entendre cette capacité.**

Le capital symbolique est à la fois cause (de ce qu'on peut faire à un moment de sa trajectoire) et conséquence (des mécanismes dans lesquels on a été pris).

Le pouvoir d'agir des personnes est ainsi **déterminé** (par ce qu'elles ont subi ou pu réaliser) et **déterminant** dans leur capacité à se construire une trajectoire.

Si on prend le problème du logement, on perçoit tout de suite le rôle du capital symbolique : « (...) l'accès au logement avec les possibilités que celui-ci offre comme zone d'autonomie interactionnelle face à un monde où se multiplient les contraintes, peut constituer une base de plausibilité pour instaurer le privé comme lieu important de réalisation de soi et comme lieu où cette réalisation est journallement vérifiée comme possible. »²²

La « plausibilité » et la vérification de la possibilité de la réalisation de soi grâce à l'usage satisfaisant d'un espace privé et intime produisent du capital symbolique. Celui-ci est négatif en cas de privation des conditions d'une telle expérience.

Nous comprenons ici que l'accès à l'eau fait partie de cette dynamique. **L'échec aux épreuves qui octroient un statut d'ayant droit légitime détruit le capital symbolique, surtout en cas d'épreuves critiquables.** Le limiteur aggrave la production d'un capital symbolique négatif.

²¹ J.-L. Fabiani, *Pierre Bourdieu, un structuralisme héroïque*, Paris, Seuil, avril 2016, p. 112.

²² J. Remy, L. Voyé et E. Servais, *Produire ou reproduire, Une sociologie de la vie quotidienne*, tome 2, p. 117.

Or la possibilité d'accumulation d'un capital symbolique est elle-même déterminée par des conditions matérielles et sociales.

Négliger ce fait est en soi violent, relève d'une violence symbolique.

Pierre Bourdieu n'a cessé en effet d'insister sur « **les conditions économiques et sociales qui rendent possible l'ordre ordinaire des pratiques** »²³. Il a par exemple très bien décrit les conséquences d'une vie « transformée en « jeu de hasard », soumise à de nombreux aléas, en termes de statuts (perte du chômage, du CPAS), relations (ruptures à répétition), manque récurrent de ressources, mobilité contrainte (nous retrouvons là tous les ingrédients d'un processus de désaffiliation)...

Une de ces conséquences est la perte d'un certain rapport au temps : perte de la capacité stratégique, de la capacité d'anticiper, obligation de trouver dans l'urgence des systèmes D, eux-mêmes dévorateurs en énergie et casseurs de rythme, etc.

Bourdieu parle ainsi des chômeurs :

« Avec leur travail, les chômeurs ont perdu les mille riens dans lesquels se réalise et se manifeste concrètement une *fonction* socialement connue et reconnue, c'est-à-dire l'ensemble des fins posées à l'avance, en dehors de tout projet conscient, sous forme d'exigences et d'urgences – rendez-vous « importants », travaux à remettre, chèques à faire partir, devis à préparer – et tout l'avenir déjà donné dans le présent immédiat, sous forme de délais, de dates et d'horaires à respecter – bus à prendre, cadences à respecter, travaux à finir... Privés de cet univers objectif d'incitations et d'indications qui orientent et stimulent l'action et, par là, toute la vie sociale, ils ne peuvent vivre le temps libre qui leur est laissé que comme temps mort, temps pour rien, vidé de tout sens». ²⁴

Mais que dire alors de ceux qui sont déjà loin dans le processus de désaffiliation ?

Il est dès lors violent de négliger le fait qu'un comportement de vie (comme une bonne gestion prévisionnelle) suppose des conditions notamment socio-économiques pour pouvoir exister.

On oublie ainsi que « **la demande effective trouve son fondement et du même coup ses limites dans le pouvoir effectif** »²⁵ et notamment que « en-deçà d'un certain seuil de chances objectives, la disposition stratégique (...) qui suppose la référence pratique à un à venir, (...) ne peut se constituer. »

Pour illustrer ces apports théoriques, voici des extraits des témoignages recueillis qui montrent comment le capital symbolique peut être miné, détruit, saccagé, dilapidé, mais qu'on ne le voit pas forcément.

Jacques et Carole explique qu'ils ont de l'amour-propre, et que ce n'est pas simple d'aller demander.

²³ P. Bourdieu, *Méditations pascaliennes*. Paris, Seuil, 1997, p.262

²⁴ Idem, *ibidem*, p. 263.

²⁵ P. Bourdieu, *op.cit.*, p. 263.

Concernant sa demande d'intervention du FSE, Jacques nous dit : *« C'est plafonné, et c'est quand même toujours une démarche qui est... Au demeurant je n'ai pas peur des démarches, ni du qu'en-dira-t-on, mais c'est quand même avouer qu'on n'est pas capable. Même si on est capable, mais il faut quand même se dire à un moment 'je n'y arrive pas, je vais frapper à une porte'. Et là, il faut se déshabiller, parce qu'il faut montrer qu'on a tout essayé, qu'on est de bonne volonté, enfin plein de choses. C'est assez humiliant comme démarche. [...] Parce que le qu'en-dira-t-on ça passe encore, mais quand on entend ce que les gens peuvent avoir comme propos, on n'a pas envie d'aller frapper à des portes pour se faire aider, parce que derrière, pour une personne qui vous aide, il y en a 10 qui vous montrent du doigt. »*

Il explique qu'il lui est plus facile d'aider les autres que de s'aider lui-même. Il a finalement plus de capital symbolique pour les autres que pour lui-même.

« Mais aller frapper à toutes les portes pour soi, c'est pas du tout la même démarche. [...] Pour les autres, sans aucun souci, mais pour soi c'est beaucoup plus compliqué. »

Quant à Carole, elle explique que son amour-propre a été blessé par le sentiment d'échec ressenti lorsqu'elle n'était pas capable, par exemple, d'envoyer ses enfants en voyage scolaire.

« Il faut admettre aussi que j'ai un peu d'amour propre. Ce qui est normal ! Et je pense que c'est une bonne chose pour moi. Mais je veux dire que, certains de mes enfants, pas tous, dans les plus vieux, tout au début de ma séparation, quand il y avait un voyage à l'école ici et là, il partait pas parce que j'avais pas de moyens pour payer ce voyage-là quoi. Voyez, c'est un exemple sur plein, plein, sur des dizaines. Ça, ce n'est pas logique non plus quoi. »

Quand on lui disait d'aller demander au CPAS ou à l'école, elle en ressentait encore une fois une blessure à l'amour-propre et de la lassitude.

« Vous savez que c'est fatiguant de demander. C'est aussi, je vais dire, on a l'impression d'être mendiant quoi ! On est déjà pas bien dans sa peau. [...] Et puis quand on va aller demander, on a l'impression d'être moins que rien, c'est vraiment cette impression de se dire : ben voilà, je suis moins que rien, j'y suis pas arrivée. »

Jean exprime cela autrement. *« Se justifier et s'expliquer, c'est deux choses bien différentes. »* L'impact sur le capital symbolique est tout différent.

Quant à Catarina et Marcel, c'est aussi encore plus que de la lassitude, c'est de l'épuisement qu'ils tentent d'exprimer par ces mots :

« J'aurais pu me battre, mais j'avais pas la force, on n'a pas toujours la force de se battre, c'est ça aussi, il faut... Les gens sont tellement épuisés par tout ce stress, toute cette peur, cette fatigue, tout le temps, physique et mentale, qu'on n'a plus envie de se battre, et qu'on se laisse submerger par tout. » Catarina

« Je me suis retrouvé dans une situation inextricable, et donc comme pas mal de choses, j'ai laissé aller. Il y a des moments où on n'a pas obligatoirement la force d'affronter tout, et on laisse couler, quoi... » et « Il y a des moments où je craque totalement. » Marcel

Tous deux ont connu ou connaissent encore des moments où ils n'ont plus la force de se battre.

Mais, Marcel explique aussi à quel point son action de militance et de bénévolat l'aide. Le capital symbolique, détruit par moments, peut se reconstruire.

« C'est quelque chose qui renforce. Le week-end comme on a vécu ici, à [commune rurale], avec l'opération de gaufres pour les migrants, les jeux en bois... [...] ça s'est super bien passé, avec tout le monde, les riverains sont contents, et tellement contents et moi aussi que j'ai décidé à partir de septembre que les mercredi après-midi, comme j'ai du temps, je vais animer des petits ateliers pour les enfants du quartier quand ils n'ont pas école, quoi. Ça leur permet d'avoir un occupationnel autre que des conneries, quoi. »

Un manque de capital symbolique peut aussi amener à du non-recours au droit (point 4.4.3).

4.4.2 L'impact du limiteur de débit ou d'autres difficultés dans l'accès à l'eau sur le capital symbolique.

« Quand je vais chercher mon courrier dans la boîte aux lettres, c'est une hantise, que j'aie un courrier en disant « voilà, on va venir vous mettre un limiteur d'eau ». Je sais pas, mais je crois que je pète un plomb. » Joceline

Le limiteur ne tient pas compte du capital symbolique des personnes, il contribue à l'anéantir.

Tout comme la pression des factures qui arrivent et qu'on ne peut pas assumer. S'ajoute à cela la peur de l'aggravation du problème, par exemple, des frais de retards ou d'huissiers supplémentaires. C'est aussi l'accumulation des difficultés qui pèsent.

Jean le raconte.

« Mais je vous raconte ça au milieu de 100.000 trucs. S'il n'y avait que machin, ou truc. Il y a un moment... bon, maintenant c'est clairement passé, mais il y a un moment où j'avais peur d'aller à la boîte aux lettres, en me demandant ce qui allait arriver. »

Chez Joceline, à la peur de la boîte aux lettres et la menace du limiteur s'ajoute la peur de vivre un échec en tant que maman et gestionnaire de son ménage.

« Quand je vais chercher mon courrier dans la boîte aux lettres, c'est une hantise, que j'aie un courrier en disant « voilà, on va venir vous mettre un limiteur d'eau ». Je sais pas, mais je crois que je pète un plomb. Déjà, ce serait un échec pour moi en tant que maman, en tant que personne qui gère le budget, ce serait déjà un échec pour moi. Et on peut pas être bien d'avoir un échec, il n'y a personne qui peut vivre bien un échec, ça n'existe pas. Ce serait un échec dans le sens où je n'y arrive pas, je n'assume pas, et je ne veux pas montrer cet exemple-là à mes enfants. »

Et Gabrielle exprime son stress de se ramasser encore une claque de plus.

« Pendant trois semaines je n'ai pas ouvert ma boîte à lettre [...] Quand on sait, forcément, qu'il y a des mauvaises nouvelles dedans, on le sent, on est habitué à ça ! On dit : non, pas aujourd'hui, ce n'est pas le jour. Ce jour-là, on a plus envie de s'asseoir et boire une bonne tasse de café... parce qu'on ne sait pas combien de temps qu'on saura encore se procurer le café. »

Christine a elle aussi peur du courrier. C'est un assistant social qui a pu l'aider à gérer tout ce courrier en retard et l'a accompagnée chez son administrateur de biens.

« Quand je suis arrivée chez [Assistant social], je suis arrivée avec toutes mes enveloppes fermées. Parce que je ne voulais plus rien ouvrir, parce que chaque fois que j'ouvrais, c'était des montants faramineux. Donc c'est [Assistant social] qui a ouvert les enveloppes, qui a tout classé, et qui est venu avec moi chez l'administrateur pour montrer mes factures. »

Dans l'exemple de Christine, juste ci-avant, l'aide a été efficace... et multi-disciplinaire. Dans d'autres cas de figure, si l'aide est efficace, elle peut revêtir aussi un caractère paradoxal. On parle **d'enseignement paradoxal du soutien efficace et de l'intervention d'un tiers**. En gros, quand un tiers intervient et donc prend la main, même si cela est nécessaire et même efficace en termes de résultat, on gagne en caution symbolique mais on perd en maîtrise propre (et donc en capital symbolique).

Jacques explique que lui, petit citoyen, petit client en difficultés de paiement, n'a guère de poids dans la relation avec le distributeur. Par contre, quand c'est une institution qui appelle pour lui, c'est une autre chanson.

« Le CPAS, eux, l'avantage c'est qu'ils sont plus crédibles au téléphone. Moi quand je sonne, je ne suis pas crédible, je ne suis qu'un client. Tandis que quand le CPAS sonne, c'est un intermédiaire et l'intermédiaire officiel a l'avantage. Donc quand eux sonnent et qu'ils disent «on a ici une personne qui a des problèmes, et il y a un plan à mettre en place », ils sont écoutés et entendus, tandis que moi je ne suis pas écouté de la même manière. »

Joceline aussi l'a ressenti.

« Oui, parce que j'ai l'impression qu'ils ont plus d'impact que moi, petite citoyenne de rien qui paie pas ses factures. »

Carole est, elle, niée comme protagoniste alors que la tuteure énergie, dont elle est très contente au demeurant, bénéficie d'une plus grande caution de la part du distributeur.

« Parce que tout passe par madame [Tuteure énergie], c'est jamais à moi, je n'ai jamais eu des courriers en disant « tiens... », parce que tout ça passait par madame [Tuteure énergie] par mail. Moi, personnellement, je n'ai jamais eu des courriers chez eux hein, jamais. »

Le capital symbolique fait pourtant partie de la solution, il en est la condition nécessaire. Il permet d'éviter la dévalorisation, et permet l'autonomisation (tout l'inverse de l'assistanat). Seuls ceux qui en disposent (et ont intérêt à l'oublier) peuvent négliger le poids de son absence. Pourquoi ont-ils intérêt à l'oublier ceux-là qui en ont ? Car la reproduction des modèles est confortable, mais cela entraîne qu'on oublie de s'interroger sur la personne qui est en face de soi.

4.4.3 Le non-recours aux droits ou non-take up.

*« ...aller mendier des sous, j'aime pas ça. C'est un frein pour moi, parce que parfois je me dis « oh, t'es con, toi, hein », des fois je me foutrais des claques. Je ne sais pas si c'est trop de fierté, ou... Mais voilà, j'ai du mal. »
Catarina*

Le reproche central qu'on identifie dans les témoignages est de négliger les conditions matérielles et sociales de la pratique qu'elles exigent comme épreuve. Cela explique pourquoi les personnes ne font pas toujours appel et sont donc dans le non-recours aux droits auxquels elles pourraient pourtant prétendre.

Gabrielle ne va pas forcément demander de l'aide elle-même. Elle explique ce qui bloque les autres à aller demander de l'aide : la **peur du jugement**, du qu'en-dira-t-on. Elle prône l'écoute des personnes comme clé.

« L'amour propre, carrément ! Tant que les gens n'osent pas dire « j'ai difficile ». Evidemment, on est toujours mal jugé quand on dit qu'on a difficile, « elle se plaint tout le temps ». Non hein, il faut être plus à l'écoute des gens. »

Catarina attend d'avoir « *la corde au cou pour réagir* », parce qu'elle préfère se « *débrouiller seule* » que de **devoir aller mendier** ou d'être taxée de profiter de la maladie de sa fille (en réclamant les allocations majorées par exemple).

Ne s'en sortant avec 915 € de revenus, hors allocations familiales, elle s'est décidée à aller demander les allocations familiales majorées après plusieurs années.

« J'avais que ces 915, plus les allocs, mais pas majorées ! A un moment donné, ben oui, j'ai dû aller demander. Mais la dame des allocs était très sympathique, parce qu'elle me disait à chaque fois « mais demandez, madame, demandez ! » Elle m'a même dit une fois « vous savez, les étrangers ils ne se gênent pas pour demander ». Horrible ! Et je dis « écoutez, chacun fait ce qu'il veut, moi si j'ai pas envie, je le fais pas, point barre, chacun est libre de ses choix » Ça, c'est moi. Pareil pour le CPAS, j'ai pas été demander de l'aide. Alors que j'y avais droit, je ne l'ai pas fait.

[...]

Donc aller mendier des sous, j'aime pas ça. C'est un frein pour moi, parce que parfois je me dis « oh, t'es con, toi, hein », des fois je me foutrais des claques. Je ne sais pas si c'est trop de fierté, ou... Mais voilà, j'ai du mal. Et puis ça te rabaisse, ça rabaisse toute la famille». En effet, le regard aussi, il faut se le prendre dans la face, hein. J'ai été un an manger aux restos du coeur, et on me donnait des colis pour la petite, même des vêtements. Je l'ai fait parce que j'avais pas le choix, mais entre pauvres c'est dur aussi, parce que moi j'ai eu des réflexions comme « ça fait des gosses, et ça sait pas les nourrir », c'est très dur. Les colis, c'était à la queue-leu-leu, et on regardait si t'avais pas plus, quoi, tu vois, c'est agressif, c'est un milieu assez agressif. C'est ça que j'ai ressenti, en tous cas. Pas tout le monde, hein, mais tu peux te faire agresser avec des phrases comme ça devant tes enfants, et ça c'est dur, très dur. »

Ces épreuves sont autant de violences vécues qui atteignent le capital symbolique.

Les expériences négatives dans le rapport aux institutions, telles qu'un mauvais accueil, des lourdeurs administratives, un renvoi de balles d'un service à l'autre, une méconnaissance des procédures et/ou de la législation par ceux qui devraient les maîtriser, etc. peuvent amener un défaussement généralisé des institutions et donc du non-recours au droit.

La crainte de la réaction du tiers extérieur (fondée le plus souvent sur des expériences réelles en rapport avec l'eau ou dans d'autres domaines de la vie, ou a été entendu de l'expérience de pairs dont le vécu fut celui-là) entraîne plus que fréquemment du non-recours aux droits. Les gens ont très souvent peur d'aller vers les structures et institutions car ils se vivent en permanence comme « en défaut pour tout ». Il est fréquent que pèsent sur eux le regard et la réaction « Comment est-ce possible que vous en soyez arrivé là ? Mais enfin vous auriez pu vous organiser pour venir plus tôt. Vous gérez sans doute mal. Qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse pour une situation pareille ?... ». La honte s'installe, le fait de ne plus avoir envie d'ouvrir la boîte aux lettres, l'envie de se terrer chez soi gagne alors malheureusement du terrain. Certaines personnes en situation de pauvreté expliquent très bien comment le temps passe car il faut trouver la force d'aller dire « sa défaillance » ! Il faut finalement être « en état de force suffisante pour aller demander de l'aide », ce que ne comprennent pas toujours les interlocuteurs tiers en charge d'accueillir pour organiser l'accompagnement pourtant nécessaire. La nécessité de confiance, de prise en compte en temps réel, de non-jugement absolu sont au cœur de cette question du non-recours au droit, outre l'information et la complexité administrative. Le non-recours au droit repose sur un ensemble d'éléments mis en lumière de façon très pertinente par l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles dont nous invitons le lecteur à prendre connaissance.²⁶

²⁶ http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf

Chapitre 5. Recommandations et conclusion

En prémisses de ces conclusions, il est indispensable de rappeler, et les témoignages en font largement état, que les impayés ne sont pour leur toute grande majorité, que la conséquence des réalités d'appauvrissement d'une part de plus en plus importante de la population wallonne, et de familles laissées dans une pauvreté durable qui atteint plusieurs droits essentiels entre lesquels il faut choisir en permanence : « *je ne saurais pas donner ce que je n'ai pas* ».

Toutes les recherches, analyses et études diverses montrent aujourd'hui une dégradation des conditions de vie de personnes et de familles, et font apparaître des catégories devenant de plus en plus vulnérables²⁷. Les biens de première nécessité et en lien avec les droits fondamentaux pèsent très lourd dans les budgets des ménages : le logement, l'électricité, la mobilité, l'alimentation, l'enseignement, la santé... et l'eau. Si certains revenus augmentent, ce n'est pas le cas pour tous les ménages dont un pourcentage important disposent de ressources qui restent sous le seuil de pauvreté ou flirtent avec celui-ci. Par ailleurs, les augmentations de revenus dont bénéficient certains ne compensent pas l'ensemble des augmentations de ces biens de base vitaux.

A la fois compte tenu de ce contexte, mais avant tout parce que l'eau est un bien vital, de première nécessité, et un bien commun, le RWLP revendique que l'accès à l'eau devienne un droit auquel aucune atteinte et restriction ne soient possibles. A ses yeux, toutes les autres solutions que la pose d'un limiteur de débit ou une coupure d'eau, doivent s'imposer dans le débat politique pour garantir véritablement ce droit, et ce, d'autant plus aux ménages les plus vulnérables.

Cette enquête qualitative que le RWLP a proposée au Ministre s'inscrit dans cette volonté d'évoluer vers le droit à l'eau pour tous.

Portant sur les dispositifs existants, dispositifs qui devraient en principe toujours éviter un manque d'accès normal et décent à l'eau, elle permet d'apporter le point de vue des personnes directement confrontées à ce quotidien rude.

Nous tenons à rappeler ici la réelle difficulté pour les ménages qui vivent avec un accès limité ou empêché à l'eau de s'exprimer sur le sujet tant il est intime, privé, personnel et donc vécu comme honteux. Ce rappel dit l'importance de ce droit.

Les pistes de recommandations énoncées émanent de l'analyse des contenus livrés par les ménages qui ont trouvé la force d'ouvrir leur porte pour alimenter le débat collectif et nourrir la décision politique. Le RWLP et l'expertise analytique de l'ASBL RTA ont été mobilisés au service de cette implication des ménages et de la perspective de garantir ce droit permanent à l'eau.

²⁷ Cela est largement démontré et illustré dans les recherches et statistiques EU-Silc, celles de l'IWEPS et de divers Observatoires. Le site du Service de Lutte contre la pauvreté reprend également de nombreux chiffres. D'autres sources sont également disponibles.

5.1. Les points d'attention transversaux essentiels qui émanent de l'analyse des interviews :

- ***Outre l'aspect financier, les personnes interviewées interpellent sur trois aspects majeurs pour la mise en œuvre de solutions positives :***
 - la recherche d'une solution doit toujours être à leur portée, adaptée à leur situation, partir de leurs possibles ;
 - la relation entre eux et les interlocuteurs professionnels devraient être équilibrée, partant de la compréhension de leurs réalités et avec prise en compte de celles-ci pour co-construire dans le respect ;
 - Et ce avec les différents protagonistes : tant les distributeurs que les travailleurs sociaux.
- ***L'accès à l'eau est à voir dans un ensemble. Les problèmes liés à l'accès à l'eau frappent des personnes déjà soumises à un processus de désaffiliation.***
 - Les personnes sous limiteur de débit ou subissant une coupure d'eau se trouvent atteints de manière grave dans leur dignité (ce qui atteint aussi leur pouvoir d'agir). Comme elles nous l'ont dit, leurs problèmes liés à l'eau s'inscrivent dans un contexte de vie déjà amoindri, amputé.
 - Le limiteur de débit (ou la coupure) augmente les dépenses (recours à de l'eau en bouteille, lavoir, etc.), contribue à isoler les personnes, a un impact sur la santé (stress, angoisses, problèmes d'hygiène,...), et enfonce les personnes davantage dans les problèmes.
 - L'eau est, comme décrit au point 4.2.1, un élément-clé aggravant les processus de désaffiliation. Un accès garanti à l'eau pourrait au contraire contribuer au renversement du processus de désaffiliation.

Ces points d'attention transversaux doivent être en permanence au cœur de toutes les recherches de solutions pour **garantir non seulement le droit permanent à l'eau, en-dehors de toute autre privation, mais également que ce droit soit un moteur d'affiliation sociale.**

5.2. Accompagnement du capital symbolique sans substitution

Les personnes interviewées ont bien expliqué elles-mêmes le type d'aide qu'elles préconisent.

- Céna exprime le besoin d'une aide, d'un **accompagnement pour pouvoir se sortir des mauvaises passes**, l'importance de **ne pas être seul**.

« Je souhaite à personne de tomber dans des trucs comme ça, c'est trop trop trop dur. Il faut avoir les nerfs solides, et il faut avoir quelqu'un avec soi pour aider à remonter, parce que sinon ça ne va pas. Si on le fait tout seul, on va encore être plus bas, et ça ne sert à rien. Ce qu'il y a encore de mieux, c'est d'avoir quelqu'un avec soi. (...) »

- Marcel nous dit que, dans certains cas, les institutions d'aide doivent **être pro-actives**, aller vers la personne en difficultés plutôt que d'attendre qu'elle-même sollicite de l'aide. C'est surtout le cas des personnes très désaffiliées.

Cela nécessite une approche individualisée qui permette la mise en confiance de la personne vis-à-vis d'un service, **sans ingérence**.

« On peut contacter le CPAS. Mais ils [les sociétés de distribution d'eau] disent qu'ils transmettent les dossiers au CPAS, mais il n'y a pas de suite, quoi. [...]c'est une de leurs missions : essayer de sortir les gens de la spirale du surendettement. Et en n'ayant pas de contacts, ben ça n'aide pas. »

- Catarina insiste sur un **caractère non-jugeant** de l'accompagnement. La confiance peut alors se développer progressivement.

« Que la personne ne te juge pas, soit à l'écoute. Je t'assure, j'ai vraiment eu une grande chance d'avoir cette dame-là, parce que moi, si je vois qu'on est un peu dédaigneux avec moi, j'y retourne pas, je me débrouille moi-même. Je suis comme ça, moi. »

La personne doit être au centre de l'aide, un acteur à part entière car elle a sa propre expérience, son propre vécu, son propre rythme et ses propres contraintes dont elle est la meilleure experte. Elle a besoin d'un accompagnement, certes, mais elle a aussi son mot à dire. Il est donc essentiel qu'elle reste actrice de cet accompagnement, partant du principe que les personnes « sont déjà en train d'agir » mais dans les limites des maigres richesses diverses dont elles disposent. Leur reconnaître cela d'emblée, c'est éviter le risque de repli qui conduira souvent à ce que les personnes s'enfoncent encore plus.

- Carole disait qu'elle se sentait **niée comme protagoniste** (voir point 4.4.2). Dans son cas, ce n'est pas la travailleuse sociale qui l'accompagnait qui la mettait de côté, mais bien le distributeur, qui avait choisi l'interlocuteur social comme seul et unique, porteur de caution. Il est donc nécessaire de **renforcer la légitimité du point de vue** de la personne en difficultés, et ce pour rééquilibrer les relations.

Il est essentiel de laisser les gens participer et avoir la parole sur leur propre vie et les épreuves qu'elles traversent ou ont traversé.

- C'est aussi ce que Catarina exprime comme allant de pair avec l'accompagnement non-jugeant. **Redonner du pouvoir et du désir d'agir (donc du capital symbolique)** à la personne en difficultés en renforçant son crédit, en la faisant participer comme un partenaire de plein droit.

« La personne doit se sentir impliquée dedans, c'est comme ça qu'on change, qu'on évolue, qu'on grandit. Peut-être 'venez, on va faire un budget', ou 'vous ne savez pas faire des ordres permanents ? Je vais vous apprendre', 'Vous n'avez pas ouvert votre courrier ? Venez avec, on va ouvrir, trier, calculer, répondre'. Il faut impliquer la personne [...] ça peut relancer un peu une énergie à la personne. 'Ah ça se règle ? Ah ben oui, j'ai participé à ça, comme j'ai pu, j'étais impliqué', ça aide le moral. Ça ne renfloue pas les caisses, mais ça aide le moral. »

L'eau est un sujet délicat, lié à l'intime, aux soins corporels, à l'hygiène. Elle touche à l'essentiel de la vie, aux bases de la vie. Une intrusion trop importante sera mal perçue, mal acceptée par les personnes.

En résumé, il importe de proposer **un accompagnement et une aide qui, dans son processus, prend en considération la personne (la famille), et tient compte de la globalité²⁸ de la situation de la personne en demande explicite ou implicite. La relation doit être non-jugeante et respectueuse, dans un équilibre entre les parties, sans que l'un ne soit mis à l'écart.** La personne est l'actrice centrale de ce cheminement vers une solution acceptable et acceptée. Elle doit être reconnue comme telle d'emblée car elle est déjà quotidiennement en recherche de solutions dans un cadre souvent plus que difficile.

Ces conditions rassemblées sont indispensables pour une reprise de confiance en soi ET de confiance dans les institutions, sans quoi, même si un acte d'aide (intervention financière ou matérielle) se réalise, le pouvoir d'agir (du capital symbolique donc) de la personne ne pourra en être véritablement renforcé : la personne continue de se sentir amoindrie. Ce sentiment la freinera dans tous les autres pans de sa vie.

²⁸ Outre l'accès à l'eau, il s'agit de considérer les autres facteurs de la vie des personnes comme alourdissant la situation: le logement et son état de salubrité (ou non !) ; la relation propriétaire/locataire ; la situation d'emploi/non-emploi ; la hauteur des revenus du travail ou de remplacement (et individualisation des droits).

Le RWLP déplore que la proposition de décret visant à passer par la justice de paix avant la pose du limiteur de débit ait été écartée. En effet, les interviews des personnes, et leur analyse, confirme que ce droit devrait être garanti dans la procédure actuelle de pose de limiteur de débit. **Le RWLP confirme donc la demande qu'une réelle analyse du passage par la justice de paix et de la manière d'y recourir puisse être réalisée afin de garantir un rapport équitable entre les parties en présence. Si le passage par la justice garantit davantage le respect de toutes les parties, bien utilisé il est aussi constructeur d'affiliation sociale.**

5.3. Du côté des dispositifs

Concernant la problématique financière, le FSE, quand il intervient, est un facteur aidant sans conteste.

5.3.1. Déjà existants et à déployer

Les personnes interrogées qui ont pu bénéficier du FSE ont toutes salué l'efficacité de la mesure, si ce n'est pour effacer la dette en tout cas pour en diminuer l'ampleur.

Il convient de pouvoir comprendre pourquoi certains CPAS n'utilisent pas à fond leur droit de tirage alors même que les revenus des ménages sur leur commune sont relativement faibles (et donc les besoins potentiellement existants) : et agir en conséquence afin d'augmenter le pourcentage d'utilisation et toucher les ménages en difficultés. La Fédération des CPAS a entamé des démarches en ce sens, consciente de cette sous-utilisation. Il serait sans doute bienvenu que la question de l'articulation avec d'autres dispositifs (cellule mobile – cfr 2) du point 5.3.1 - ou cellule indépendante - cfr 1) du point 5.3.2 -) soit abordée pour organiser une pro-activité bien comprise et donc non-invasive (comme souligné précédemment), en bonne articulation entre les acteurs, au profit des ménages.

Nous nous interrogeons également sur les raisons pour lesquelles certains ménages ne se voient pas octroyés le maximum d'intervention possible dans le cadre du FSE (alors même que la dette est supérieure au montant prévu dans le dispositif). Il nous semblerait important d'investiguer la question afin de garantir que de la conditionnalité ne s'ajoute pas aux conditions initialement prévues.

En aucun cas, une enveloppe FSE trop faible ne devrait conduire à réduire les interventions nécessaires pour répartir l'aide sur plusieurs ménages. Des solutions autres doivent être trouvées, tel qu'une répartition différente des enveloppes entre CPAS qui ont peu de nécessité en la matière et les autres, en renforçant l'enveloppe initiale, et bien sûr de façon structurelle en travaillant sur le prix de l'eau en terme d'équité et de réduction des inégalités, et améliorant les installations, etc.

- 1) **Articulation structurelle de la critique** (soutien par rapport aux épreuves) **et de la caution symbolique** (par les institutions d'aide, dont centralement les CPAS).

Actuellement, le CPAS reste un acteur central dans le dispositif. Les contacts entre associatif et CPAS doivent être favorisés au travers d'une mise en réseau plus étendue encore et systématique qu'actuellement. L'utilité de ces contacts sera bénéfique pour bien d'autres aspects que l'eau d'ailleurs.

- Catarina l'exprime en estimant qu'il est important d'avoir une personne de référence qui puisse articuler les solutions en fonction des difficultés rencontrées.

Cette personne de référence peut être tant du milieu associatif que du milieu institutionnel (cela sera fréquemment un travailleur du CPAS directement, mais cela peut être aussi des travailleurs sociaux de logements publics, d'une maison de quartier, d'un service social mutuelliste, etc.). Cette personne de référence, choisie et identifiée comme telle par la personne qui a besoin d'un accompagnement, joue le rôle de fil rouge pour et avec la personne, et est l'accompagnatrice, la « garante avec ». Elle ne remplace en rien la fonction du travailleur du CPAS en charge de traiter la question de l'eau (d'autant plus lorsqu'elle remplit ce rôle de fil rouge), mais elle assure l'articulation avec la personne dans les dédales institutionnels et administratifs à laquelle elle se confronte. Cela pourrait impliquer parfois un renforcement d'effectifs, mais avant tout il s'agit de créer les conditions d'une meilleure connaissance entre des acteurs tant associatifs qu'institutionnels pour que l'articulation de leurs pratiques au bénéfice des personnes soit adéquate. Il s'agit d'installer du liant dans les intersections, là où il y a des vides entre des intervenant.e.s. Il va sans dire que ceci doit se mettre en place avec l'accord de la personne, se poursuivre avec la participation et l'accord de la personne à toutes les étapes, et dans le respect absolu du secret professionnel.

Ce qu'il importe d'éviter à tout prix est le renvoi de balle d'une institution à l'autre, qui épuise et entraîne du non-recours. Cela signifie une violence de plus, s'accumulant à celles déjà subies (épreuves inadéquates, abus de pouvoir, etc).

« Que les personnes fragilisées aient toutes une référente, mais la même pour tous les problèmes. C'est peut-être dur, parce qu'il y a de moins en moins d'effectif, d'assistantes sociales, et des fois elles n'arrivent plus à suivre complètement un dossier. Donc plus d'effectifs, déjà, plus de gens dans le social. [...] Elle aurait des partenariats, et la personne serait impliquée dedans, hein, il ne faudrait pas qu'elle règle tout sans la personne. » Catarina

- 2) Afin d'apporter une **réponse plus structurelle** aux ménages en difficultés, et particulièrement pour ceux qui subissent des fuites ou bénéficient de peu de matériels économiseurs d'eau, le FAT est une bonne solution.

On connaît les **lourdeurs administratives** qui y sont liées. Il s'agit de **les alléger afin que les travailleurs sociaux de référence ne soient pas rebutés dans la mobilisation de ce fonds**.

Une piste pourrait être de s'inspirer de la simplicité du dispositif MEBAR (cela est à croiser et à élaborer avec les travailleurs/structures concernés).

Il s'agit également de **dégager les moyens nécessaires pour consolider et renforcer les professionnels sur le terrain (moyens humains)** :

- D'une part, **élargir la mission des tuteurs énergie pour qu'ils deviennent tuteurs énergie et eau**. Amplifier la formation et la sensibilisation à la particularité des difficultés d'accès à l'eau lorsque c'est nécessaire. Beaucoup d'entre eux prennent déjà le temps de le faire (compte tenu du lien étroit entre le trio eau-gaz-électricité, comme

l'évoquait d'ailleurs Christine lors de son interview), il s'agit de **généraliser ce mode d'action complémentaire et dès lors de garantir ces emplois de façon certaine.**

- D'autre part, renforcer les effectifs soit directement dans les CPAS où la précarité est importante et où le « volume » de demandes le justifie, **mais aussi en créant une ou des cellules volantes** (leur nombre et rayon d'action étant à déterminer selon les besoins déterminés et les contraintes de mobilité) **qui pourrait.aient intervenir sur les communes où il n'existe aucun tuteur énergie²⁹, à la demande des travailleurs sociaux des CPAS.**

Parmi les freins à la mobilisation du FAT réside la difficulté à trouver des professionnels acceptant d'intervenir sur de petits chantiers.

Quelques pistes de solution, outre le fait qu'il semble que la SPGE souhaite simplifier les procédures :

- Quelle synergie installer entre le pouvoir communal et son service des travaux, et les CPAS ? Pourquoi ne pas mobiliser les ressources internes à la commune ou créer un poste de travail spécifique sur une commune ou dans le cadre de partenariats intercommunaux ? Il semble que de telles pratiques existent dans certaines communes. Ne serait-il pas alors pertinent d'essaimer les bonnes pratiques dans l'ensemble des communes en utilisant les divers canaux de communication et de formation à destination des communes et CPAS ?
- Pourquoi ne pas compléter la ou les cellules volantes évoquées ci-dessus par la création d'emplois de proximité pour un/des ouvrier.s qui rempliraient cette mission et qui serait suffisamment spécialisés pour former le personnel sur d'autres communes ?
- Voir quelle articulation peut être faite avec les dispositifs de prêts à taux 0 lorsque les travaux sont plus importants, et envisager de faire appel à des Entreprises de Formation par le Travail quand cela est possible : sur base de conventions ou autres formules à réfléchir. Certaines Entreprises de Formation par le Travail ont déjà expérimenté ce type de démarche pour d'autres formes d'aménagement dans des logements. Il serait intéressant de se nourrir des expériences positives pour provoquer également un essaimage.
- Pourrait-on imaginer que les distributeurs puissent contribuer en partie au financement de ces emplois, ou mettre à disposition des ouvriers dont une partie du temps pourrait être consacré à des interventions FAT ?
- Mettre autour de la table les propriétaires privés (puisque nombre de personnes concernées sont locataires) afin de voir comment ils peuvent collaborer à ces évolutions, sans que la charge de leur éventuel investissement ne soit retournée sur le locataire « pauvre ».

De manière globale, pour des raisons environnementales qui s'imposent, il est nécessaire que la consommation d'eau diminue. Mais elle ne peut pas diminuer pour des raisons de pauvreté et de privation ! Il nous apparaît que ces solutions pourraient contribuer à ce défi environnemental qui ne peut être relevé sans tenir compte d'une justice sociale (en plus d'aider les ménages sur la

²⁹ Pour rappel, sur les 262 communes, donc 262 CPAS, seuls 50 communes en sont dotées (chiffres 2016). Source SPW

durée). Ces métiers d'ouvriers-plombiers, par leur savoir-faire, la détection des fuites, etc., œuvreraient ou pourraient œuvrer davantage dans ce défi.

3) Au niveau des **distributeurs**

Les procédures varient entre distributeurs, c'est notamment ce que nous a montré l'étude d'Aquawal. Cela transparait dans les différentes interviews.

Le RWLP tient à saluer les efforts du secteur et l'impulsion du ministre pour tenter de diminuer ces différences de traitement, et notamment le travail d'Aquawal et des distributeurs en la matière.

L'impossibilité d'enclencher la procédure de pose du limiteur de débit sur des factures d'acompte est une avancée dans le bon sens, nous tenons à le souligner. Même si, nous tenons à le rappeler, pour le RWLP toutes les autres solutions que la pause d'un limiteur devraient devenir la norme. La rencontre des ménages dans le cadre de cette enquête renforce encore notre point de vue dans ce sens.

Nous sommes bien conscients et avons entendu les réactions des distributeurs expliquant les efforts consentis. Des participants aux actions du RWLP (non repris dans l'échantillon interrogé dans le cadre de cette étude) nous ont aussi communiqué les solutions constructives que leur distributeur a consenties dans leurs difficultés. Loin ici l'idée de dire que tout serait mauvais.

Toutefois, au regard des personnes interrogées dans le cadre de la présente étude, nous ne pouvons qu'encourager :

- **Que les factures soient envoyées mensuellement sur simple demande.** Ou que la **date d'échéance puisse être adaptée sur simple demande** (pour coller à l'arrivée des revenus). En veillant à ce que la manière d'introduire la demande soit/reste la plus simple possible et pas uniquement en version électronique.
- **Qu'une certaine souplesse soit accordée dans les plans de paiement** s'il y avait une défaillance. (Voir quelle articulation possible avec la structure suggérée au 1) du point 5.3.2.)
- Qu'une **prise en compte de la réalité de la personne puisse se faire, lui permettre de rester acteur dans la relation** et que, au-delà du CPAS comme intervenant (porte parfois difficile à franchir), d'autres acteurs (associatifs, service de la ville, service logement, création d'un service au citoyen dédié à l'eau voir 1) du point 5.3.2) soit reconnu comme intermédiaire dans la relation entre le citoyen et le distributeur.

4) Travailler sur les inégalités en termes **d'équipements et de tarif**

L'eau, bien de première nécessité, devient de plus en plus chère. Si l'on comprend bien les implications en spirale de la nécessité d'investissement versus la nécessité (et réalité) d'une baisse de consommation, les ménages en situation de pauvreté sont aussi les plus mal logés, au sens littéral du terme. Nettement moins représentés parmi les propriétaires, **les ménages des premiers**

déciles ont moins de prises sur leur logement que les déciles plus favorisés, en ce compris les dispositifs économiseurs d'eau ou les équipements du type citerne.

Or, si les ménages en situation d'épuration individuelle sont maintenant et progressivement mis à contribution, les détenteurs de citerne ne contribuent aucunement au coût de l'assainissement collectif pour les eaux provenant de leur « réserve », devenues grises après utilisation, rejetées dans les collecteurs pour qu'elles soient assainies, mais dont le coût global continue à peser sur ceux qui payent selon la simple règle de la contribution au m³ pompé.

Tout mécanisme d'aide ou autres formes d'intervention en termes d'équipement devraient impérativement être réfléchis et concrétisés en fonction de la réduction des inégalités.

5) Travailler sur les **intérêts** réclamés et les **frais** d'huissiers

C'est une réalité qui revient sans cesse, les frais qui se rajoutent quand on n'a pas les moyens de payer sont astronomiques et gonflent la dette pour des ménages qui ont déjà des difficultés. La dette et sa récupération créent de l'endettement. Il faut donc penser les choses différemment. Pour rappel, les acteurs qui travaillent sur l'endettement des ménages constatent aujourd'hui une augmentation de l'endettement dû à des besoins de premières nécessités que sont le logement, l'eau, l'énergie, la santé, la téléphonie. La réalité du décrochage des revenus par rapport au coût de la vie est réelle, y compris dans les ménages où la/les personne.s travaille.nt. La colère des Gilets Jaunes repose entre autres sur cette réalité.

Le RWLP demande, pour l'eau, comme pour d'autres biens communs, qu'aucun intérêt de retard ne puisse gonfler le coût réel dû.

Un premier pas pourrait être d'effacer les frais de retard pour les ménages en pauvreté, qui concluent un plan de paiement, pour ensuite généraliser la pratique.

Si nous avons appris l'existence de gestes commerciaux visant à effacer ces frais, cela reste dépendant des capacités et de la connaissance des codes qui permettent d'obtenir ce geste commercial. Cela n'est pas donné à tout le monde, cela est en fort lien avec la hauteur du capital symbolique dont disposent les personnes. Nous sommes là aussi dans une forme de non-recours qui ne se dit pas, installant de l'inégalité entre tous ceux qui devraient être aidés.

Le RWLP tient à rappeler que les frais d'huissiers gonflent terriblement les dettes, et que les saisies dans les ménages les plus appauvris sont de tellement maigres valeurs qu'elles ne permettent en général pas de rembourser les créanciers. Il serait donc bon de **tout mettre en œuvre pour limiter absolument le recours aux huissiers, qui plus est pour un bien de première nécessité**. Le RWLP demande qu'un passage par la justice de paix soit rendu obligatoire afin de trouver un accord en amont de la pause de limiteur, en amont de l'intervention d'huissiers.

5.3.2. Des pistes concrètes à développer

1) Une cellule indépendante

Le RWLP souhaite soumettre à l'étude la création d'une cellule complémentaire à ce que font déjà les CPAS, et de ce qu'il est suggéré de faire en 5.3.1. Cette cellule serait idéalement située à la SPGE. Elle serait composée de travailleurs sociaux (assistants sociaux). Son objectif principal serait de tenter de limiter le non-recours au FSE par la diversité des portes d'entrée : les CPAS et cette cellule. En effet, nous le savons, des ménages ne vont pas vers le CPAS, d'autres ne veulent plus s'y rendre, d'autres craignent de tout évoquer au CPAS, d'autres enfin subissent les conséquences de la surcharge des CPAS compte tenu de l'appauvrissement croissant des populations. Disposer d'une porte complémentaire à celles des CPAS offrirait l'opportunité d'étendre encore plus le droit à ces aides en matière d'eau. Il va sans dire que c'est hors tout esprit de stigmatisation et de concurrence que cela devrait se créer, mais dans un esprit de prise en compte de la réalité actuelle : d'une part la situation actuelle le nécessite et l'appelle ; et ensuite pour que le droit aux aides rencontre au maximum les ménages concernés.

A terme, il serait intéressant que cette cellule devienne un acteur de conseil et d'accompagnement en matière d'accès à l'eau pour garantir ce droit à tous les citoyens.

Les missions de cette cellule sont à affiner, quelques pistes sont soumises au lecteur :

- Instruire le dossier de personnes éloignées des CPAS pour diverses raisons qui leur sont propres. La prise de contact pourrait se faire via l'associatif notamment, mais parfois aussi sur le conseil d'un CPAS conscient de la difficulté entre un ménage et l'institution.
- Tenter d'objectiver au maximum l'octroi d'intervention du FSE et travailler collectivement à l'objectivation de critères.
- Envisager pour certaines situations spécifiques, des exonérations totales ou partielles de la facture sur base d'une analyse de la situation globale des ménages, en bonne coordination avec les CPAS/secteur associatif. Pour le RWLP, ceci est à réfléchir dans le cadre de ménages où « une sorte de remise à zéro » permettrait de rebondir, dans l'esprit de l'acceptation d'une faillite de ménage. En effet, laisser durablement certains ménages dans la pauvreté pour toute leur vie, alors qu'un redémarrage encadré permettrait de sortir définitivement la tête hors de l'eau est à réfléchir. Les dettes liées à l'eau devraient être prises en compte dans la construction d'un tel dispositif. Le RWLP suggère qu'une réflexion avec les acteurs de médiation de dettes soit envisagée pour aborder cette question.
- Une autre mission de cette cellule pourrait être celle de la réception de recours dans le cadre du FSE avec réexamination des dossiers refusés. Ceci dans le cadre d'un accord à construire avec la Fédération des CPAS car il ne s'agit pas de créer un instrument à charge, mais une veille de garantie du droit au FSE. A réfléchir sous l'angle de médiation plus que du recours conflictuel.
- Informer de l'existence du FAT et accompagner vers les acteurs ad-hoc évoqués ci-dessus (ouvriers pour faire les améliorations nécessaires).
- Conseiller vers la Justice de paix.

2) Davantage d'informations

La sensibilisation et l'information tant des travailleurs sociaux que des personnes en difficultés vis-à-vis du dispositif FSE reste nécessaire.

Pour ce faire, la fédération des CPAS doit pouvoir poursuivre ses actions de formation-information-sensibilisation-outillage des assistants sociaux et tuteurs énergie. L'information devrait également pouvoir être disponible systématiquement dans les salles d'attente des CPAS ainsi que dans de lieux associatifs, sous forme d'affiches ou de feuillets.

Par ailleurs, une **page informative des droits et possibilités pourrait être ajoutée sur le site internet du dispositif Energie Info Wallonie (EIW) du RWADE qui touche et est déjà un point de contact pour les personnes en précarité énergétique.** Ce service pourrait alors rediriger les personnes vers leur CPAS, la Cellule SPGE, ou la ou les cellules volantes de tuteurs énergie.

Outre la veille au travers des contacts directs avec une population en difficulté et l'information sur son site, EIW pourrait également rassembler les outils existants (par exemple l'outil d'estimation de la consommation de la SWDE ou de détection des fuites) et également en développer.

EIW a développé des animations sur l'énergie à destination des travailleurs et intermédiaires sociaux : le même type de démarche pourrait être développée concernant l'eau.

Une analyse de la jurisprudence pourrait aussi être réalisée par EIW pour contribuer à faire avancer la réflexion sur l'accès à l'eau.

L'information devrait également se trouver, et être actualisée en permanence, sur le site luttepauvreté.wallonie.be créée dans le cadre du Plan wallon de Lutte contre la Pauvreté.

Il serait intéressant d'envisager la **création d'un poste de travail de facilitateur.trice en prévention des inégalités**, soit un.e expert.e du vécu, (dans le cadre du projet en cours de négociation au sein du Plan wallon de lutte contre la pauvreté) **qui puisse travailler dans le cadre du droit à l'eau avec l'ensemble des acteurs précités ci-dessus, et dans le cadre d'un staff plus large de facilitateur.trice.s en prévention des inégalités (de façon à avoir un regard croisé).** Nous renvoyons pour cela à la note concernant ce métier déposée auprès du Ministre-Président et pilotée administrativement par le Secrétariat Général du SPW. **Le but serait de contribuer à réduire le non-recours aux droits en lien avec l'eau, et au droit à l'eau en tant que tel, partant en permanence des réalités de populations les plus vulnérables, en grande désaffiliation. Le/la facilitateur.trice garantirait le fait de toujours se rapprocher des réalités, de ne jamais réfléchir et agir en chambre et déconnecté des réalités évolutives.** A l'heure de la dématérialisation accrue, de la complexité administrative et de l'appauvrissement en croissance, ce type de métier du lien, du liant, entre les protagonistes s'impose.

5.4. Conclusion

Si la volonté du Gouvernement Wallon est bien de lutter contre la pauvreté, notamment au travers du Plan de Lutte contre la Pauvreté, alors **l'accès à l'eau doit être considéré comme un facteur déterminant des politiques publiques** qu'il entend mettre en place.

Le RWLP reste fermement opposé à toute limitation ou coupure de l'eau, pour des raisons d'incompatibilité avec la dignité humaine. C'est un facteur aggravant la désaffiliation des ménages, qui entraîne de la honte et du repli sur soi, sans compter des dépenses accrues et des privations.

Par ailleurs, et l'analyse le démontre : l'augmentation du débit n'est pas une solution alternative crédible. **La voie, si celle la plus favorable de la garantie d'un accès à l'eau reste non-envisagée pour le moment, semble plutôt être celle d'un accompagnement du capital symbolique sans substitution, et d'un dispositif au sein du service public permettant de combattre le non-recours au FSE et au FAT.**

Si cette étude amène une foule de renseignements qualitatifs intéressants, le RWLP ne peut prétendre avoir pu rencontrer l'ensemble des cas de figures existants sur le terrain. **Pour éviter le non-recours, il importe de poursuivre le travail pour acquérir une connaissance fine des causes chez les ménages des difficultés d'accès à l'eau. Et pour cela, un poste de travail de facilitateur.trice en prévention des inégalités serait le bienvenu.**

Effets et conséquences sur le quotidien

Réaction à des représentations :

On entend des personnes nous dire que c'est une question de comportement, que les personnes ne font pas attention, qu'il « n'y a qu'à ». Je vais dire une série de phrases et je vous demanderez ce que vous en pensez.

Qu'est-ce que vous voudriez faire comprendre à ces personnes ? Qu'avez-vous envie de leur dire, de mettre en avant ?

- *Les personnes laissent le robinet ouvert toute la journée.*
- *Ils gaspillent, ils ne font pas attention.*
- *Les gens fraudent.*

- *Les gens sont négligents, ils oublient de payer leurs factures.*
- *Quand on ne sait pas payer ses factures, on ne remplit pas une piscine dans le jardin pour les enfants.*
- *Oui mais bon, les gens n'ont qu'à payer leur facture quand même.*

- *Les gens ne veulent pas payer parce qu'ils disent que l'eau devrait être gratuite mais, quand même, il faut bien rendre l'eau potable, la distribuer et tout ça.*
- *Il faut garder les limiteurs d'eau car ça pousse les gens à payer. L'inconfort entraîne le paiement.*
- *Vous comprenez, on ne peut pas continuer à fournir de l'eau gratuitement indéfiniment (sous-entendu : à ceux qui ne paient pas).*
- ...

Qu'est-ce que vous en pensez ? Expliquez-moi.

Qu'est-ce que vous voudriez faire comprendre à ces personnes ? Qu'avez-vous envie de leur dire, de mettre en avant ?

Comment vous **organisez-vous** par rapport à ces difficultés ? (organisation, 'bricolages' maison,....débrouille... fontaines, rivière, pack d'eau,...., recours au lavoir pour les lessives, ... achat de davantage de plats préparés,...)

Quels sont les **impacts** sur votre quotidien ? (Qu'est-ce que cela signifie pour vous au quotidien ? Quelles sont les autres difficultés qui en découlent ?) Est-ce que vous avez le sentiment de devoir vous priver d'eau ?

Quel impact sur votre **budget** ?

Quelles sont les conséquences **sur votre vie sociale** ? (repli sur soi, vie sociale diminuée, on n'ose plus inviter chez soi, les enfants n'osent pas inviter de copains, c'est compliqué de se rincer les cheveux, c'est compliqué avec les sanitaires, l'hygiène,...)

Côté solutions...

Comment avez-vous pu **trouver une issue** à cette.ces situation.s ?

Qu'est-ce qui pourrait être vraiment une **aide** ?

Avez-vous trouvé un ou des endroits où l'on vous aide/a aidé ? Lesquels ? La famille, le CPAS, le distributeur, les voisins,... de l'entraide entre personnes (charité) ?

Comment s'est passé le contact ? Qu'y avez-vous trouvé ? de l'info, des conseils, une aide financière, un accompagnement, des opérations techniques,... ?

- auprès de votre distributeur ?
 - o Quels sont les contacts que vous avez avec lui ? le contact est-il bon ?
 - o Vous a-t-il proposé un plan de paiement ? était-ce tenable ? avez-vous accepté ? avez-vous pu tenir ?
 - o Vous a-t-il redirigé vers un service ? proposer des solutions ?

- au CPAS ?
 - o connaissez-vous le Fonds social de l'eau ? Si oui, qu'en pensez-vous ?
 - o connaissez-vous le fonds d'amélioration technique ?
 - o si vous avez eu une fuite, avez-vous eu de l'aide pour réparer cette fuite ? vous a-t-on aidé ? qui ?

Comment auriez-vous pu être au courant de ces aides ? Qu'est-ce qui aurait été efficace ?

- dans une association ?

- Justice de paix ? huissier ?

Cela a-t-il été efficace dans votre cas, suffisant, accessible ? Qu'y-a-t-il à dire en positif/en négatif ? Qu'est-ce qui vous a aidé vraiment, qu'est-ce qui vous a peu aidé ?

A votre avis, qu'est-ce qu'il manque pour aider davantage les gens en matière d'accès à l'eau ?

Qu'est-ce qui vous aurait aidé (davantage) ?

Une dernière chose à ajouter ?

Merci encore pour votre participation.

Les suites : dérush, analyse, rédaction pour fin novembre.

Cela vous intéresse-t-il de participer à une restitution ? oui / non.

Connaissez-vous une personne qui a connu aussi des difficultés en matière d'accès à l'eau ?