



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

GEWONE ZITTING 2018-2019
23 APRIL 2019

**BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK
PARLEMENT**

**VOORSTEL VAN RESOLUTIE
betreffende de toegang tot water voor
iedereen en de strijd tegen waterarmoede
in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

VERSLAG

uitgebracht namens de commissie
voor het Leefmilieu en de Energie, belast
met het Natuurbehoud, het Waterbeleid en de
Openbare Netheid
door mevrouw Hannelore GOEMAN (N)

I. Inleiding

Tijdens de hoorzittingen over waterarmoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die op 6 november 2018 en op 8, 15, 22 en 29 januari 2019 in de commissie Leefmilieu zijn gehouden, is besloten dat de commissie zelf een voorstel van resolutie over dit onderwerp zou indienen, overeenkomstig artikel 29, tweede lid, van het Reglement. Het Bureau in uitgebreide samenstelling heeft op zijn vergadering van 27 maart 2019 zijn instemming betuigd

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen :

Vaste leden : de heren Ahmed El Ktibi, Hasan Koyuncu, mevr. Simone Susskind, mevr. Kenza Yacoubi, mevr. Viviane Teitelbaum, de heren David Weytsman, Michaël Vossaert, Ahmed El Khannouss, mevr. Evelyne Huytebroeck, mevr. Els Ampe, mevr. Annemie Maes.

Plaatsvervangers : de heren Marc-Jean Ghyssels, Gaëtan Van Goidsenhoven, Bertin Mampaka Mankamban mevr. Hannelore Goeman.

Andere leden : de heren Vincent De Wolf, Johan Van den Driessche.

SESSION ORDINAIRE 2018-2019
23 AVRIL 2019

**PARLEMENT DE LA RÉGION
DE BRUXELLES-CAPITALE**

**PROPOSITION DE RÉSOLUTION
concernant l'accès à l'eau pour toutes
et tous et la lutte contre la précarité
hydrique en Région de Bruxelles-Capitale**

RAPPORT

fait au nom de la commission
de l'Environnement et de l'Énergie, chargée de la
Conservation de la Nature, de la Politique de l'Eau et
de la Propriété publique

par Mme Hannelore GOEMAN (N)

I. Introduction

À l'occasion des auditions sur la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale ayant eu lieu en commission de l'environnement les 6 novembre 2018 et les 8, 15, 22 et 29 janvier 2019, il a été décidé, conformément à l'article 29.2 du règlement, que la commission déposerait elle-même une proposition de résolution sur le sujet. Le Bureau élargi, en sa réunion du 27 mars 2019, a marqué son accord sur cette proposition et un groupe de travail s'est

Ont participé aux travaux de la commission :

Membres effectifs : MM. Ahmed El Ktibi, Hasan Koyuncu, Mmes Simone Susskind, Kenza Yacoubi, Mme Viviane Teitelbaum, MM. David Weytsman, Michaël Vossaert, Ahmed El Khannouss, Mmes Évelyne Huytebroeck, Els Ampe, Annemie Maes.

Membres suppléants : MM. Marc-Jean Ghyssels, Gaëtan Van Goidsenhoven, Bertin Mampaka Mankamba, Mme Hannelore Goeman.

Autres membres : MM. Vincent De Wolf, Johan Van den Driessche.

over dit voorstel en een werkgroep is bijeengekomen om een tekstvoorstel op te stellen dat nu aan de commissieleden wordt voorgelegd.

II. Algemene bespreking

Mevrouw Simone Susskind is verheugd dat een akkoord werd bereikt over de essentiële kwestie van de toegang tot water, die verder gaat dan de partijpolitieke scheidslijnen.

Zij herinnert aan de voortrekkersrol van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op dit gebied, met de goedkeuring van de Kaderordonnantie Water in 2006.

Waterontbering heeft schadelijke gevolgen voor vele aspecten van het leven. Dat hebben de hoorzittingen over het onderwerp waterarmoeide aangetoond.

Terwijl de waterprijzen stabiel zijn gebleven, is het aantal waterafsluitingen drastisch toegenomen.

Deze hoorzittingen boden een kans om te beseffen dat veel huishoudens hun waterrekening niet kunnen betalen. Sommige groepen zoals vrouwen en eenoudergezinnen zijn ook meer blootgesteld.

Zij wijst op het verzoek aan de regering om het werk van de werkgroep waterarmoeide, die tot de publicatie van het eerste rapport heeft geleid, voort te zetten.

Zij zal aandacht besteden aan de conclusies en aanbevelingen die uit de kwalitatieve studie onder leiding van de werkgroep zullen voortvloeien. We kunnen er zeker van zijn dat deze evaluatielogica bij elke volgende herziening de boventoon zal voeren.

Mevrouw Magali Plovie vindt dat de omschrijving van water als een gemeenschappelijk goed moet worden toegejuicht. Het zou ook verstandig zijn voor het volgende Parlement om aan de gemeenschappelijke goederen te werken.

Er zijn enkele zeer interessante hoorzittingen geweest in dit Parlement. De actoren op het terrein die ons hun ervaringen hebben toegelicht, hebben zeer concrete acties voorgesteld die ons in staat hebben gesteld om snel tot dit voorstel van resolutie te komen.

De kwestie van waterafsluitingen is ook heel belangrijk voor haar. In de resolutie wordt gesproken over een zo groot mogelijke beperking ervan. Sommigen waren zelfs bereid om ze te verbieden. Op dat vlak is er nog werk aan de winkel.

réuni afin de rédiger une proposition de texte qui est soumis aujourd’hui à la sagacité des membres de la commission.

II. Discussion générale

Mme Simone Susskind se réjouit de l’obtention d’un accord sur ce sujet essentiel qu’est l’accès à l’eau, et cela au-delà des clivages partisans.

Elle rappelle le rôle précurseur de la Région de Bruxelles-Capitale en ce domaine, via l’adoption de l’ordonnance cadre-eau en 2006.

La privation d’eau a des conséquences dommageables sur de nombreux aspects de la vie. À cet égard, les auditions sur le sujet de la précarité hydrique l’ont démontré.

Alors que le prix de l’eau est resté stable, le nombre de coupures a dramatiquement augmenté.

Ces auditions furent l’occasion de se rendre compte de l’incapacité de nombreux ménages à faire face à leurs factures d’eau. Certains publics comme les femmes et les familles monoparentales sont également plus exposées.

Elle souligne la demande adressée au gouvernement de poursuivre les travaux du groupe de travail précarité hydrique qui avait permis la sortie du premier rapport.

Elle sera attentive aux conclusions et aux recommandations qui découlent de l’étude qualitative pilotée par le groupe de travail. Gageons que cette logique d’évaluation prévaudra à chacune des révisions ultérieures.

Mme Magali Plovie estime que la qualification de l’eau comme bien commun doit être saluée. Le prochain Parlement serait d’ailleurs avisé de travailler sur les biens communs.

Il y a eu de très intéressantes auditions dans ce Parlement. Les acteurs de terrain qui nous ont présenté leur vécu nous ont suggéré des actions très concrètes qui nous ont permis d’aboutir rapidement à cette proposition de résolution.

La question des coupures d’eau est également très importante à ses yeux. On parle dans la résolution de les réduire au maximum. Certains étaient même prêts à les interdire. Il y a encore un travail à faire à ce niveau-là.

Zij geeft aan dat zij ook aandacht zal schenken aan het gevolg dat wordt gegeven aan dit voorstel van resolutie.

Mevrouw Viviane Teitelbaum prijst het collectieve werk dat aan de opstelling van deze tekst is voorafgegaan. Water is een basisbehoefte, een hulpbron die spaarzaam moet worden beheerd.

Tarieftoegankelijkheid voor diensten van algemeen nut van economische aard is essentieel om de dienst in kwestie voor iedereen toegankelijk te maken.

Zij stelt ook vast dat het aantal waterafsluitingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest enorm is toegenomen. De huidige procedure beschermt kwetsbare huishoudens niet en brengt aanzienlijke kosten met zich voor de gebruiker en de gemeenschap.

De huidige procedure wordt sterk bekritiseerd door de actoren op het terrein. Zij betreuren dat de procedure niet door de ordonnantie is geregeld, waardoor de exploitant meer beoordelingsvrijheid heeft dan in de gas- en elektriciteitssector.

De resolutie roept ook op tot verdere reflectie over de verbetering van de socialebeschermingsstelsels.

Zij pleit ook voor een hervorming van de gerechteleijke procedure en een uitbreiding van het statuut van beschermd afnemer tot de gebruikers, naar het voorbeeld van het mechanisme dat op het gebied van gas en elektriciteit is voorzien.

Mevrouw Hannelore Goeman heeft al haar bezorgdheid geuit over de aanzienlijke toename van het aantal waterafsluitingen als gevolg van onbetaalde rekeningen.

Zij is dan ook verheugd over dit gezamenlijk voorstel van resolutie tussen leden van de meerderheid en de oppositie. Dit is een concreet signaal naar de volgende meerderheid.

De heer Ahmed El Khannouss is van mening dat de status van water als een gemeenschappelijk goed sterk verdedigd moet worden. Het is gepast om de verschillende actoren te bedanken die voor de commissie zijn verschenen om te getuigen.

Er zijn veel disfuncties naar voren gehaald. Het is daarom belangrijk dat er een concreet gevolg wordt gegeven aan dit voorstel van resolutie.

De volksvertegenwoordiger heeft zich bij de getuigenissen die werden gedeeld verbaasd over het feit dat de

Elle indique qu'elle sera également attentive aux suites données à cette proposition de résolution.

Mme Viviane Teitelbaum salue le travail collectif qui a précédé la rédaction de ce texte. L'eau est un bien de première nécessité, une ressource qu'il faut gérer parcimonieusement.

Une accessibilité tarifaire, pour les services d'intérêt général de nature économique, est indispensable afin que le service en question soit accessible à toutes et tous.

Elle note également l'énorme augmentation du nombre de coupures d'eau en Région de Bruxelles-Capitale. La procédure actuelle ne protège pas les ménages précarisés et entraînent des coûts importants pour l'usager et la collectivité.

La procédure actuelle est très critiquée par les acteurs de terrain. Ils regrettent que la procédure ne soit pas encadrée par l'ordonnance, laissant une plus libre appréciation à l'opérateur que dans les secteurs du gaz et de l'électricité.

La résolution demande par ailleurs de prolonger la réflexion pour améliorer les dispositifs de protection sociale.

Elle ajoute qu'elle plaide d'ailleurs pour une réforme de la procédure judiciaire et une extension du statut de client protégé aux usagers, à l'instar du mécanisme prévu en matière de gaz et d'électricité.

Mme Hannelore Goeman a déjà exprimé son inquiétude sur l'augmentation conséquente du nombre de coupures d'eau à la suite de factures impayées.

Elle est donc ravie de cette proposition de résolution commune entre membres de la majorité et de l'opposition. Il s'agit d'un signal concret adressé à la prochaine majorité.

M. Ahmed El Khannouss estime qu'il faut défendre avec force le statut de l'eau comme bien commun. Il convient de remercier les différents acteurs qui sont venus témoigner au sein de la commission.

Énormément de dysfonctionnements ont été mis en avant. Il est donc important de donner une suite concrète à cette proposition de résolution.

Des témoignages qui ont été partagés, le député s'étonne de l'affirmation par laquelle M. Avi Schneebalg avait

heer Avi Schneebalg had aangegeven dat hij al meer dan twee jaar niet op de hoogte was van een door het Parlement aangenomen ordonnantie over de beëindiging van de solidariteit tussen verhuurders en huurders. Hij is verbaasd over dit gebrek aan kennis van de juridische mechanismen, die de burgers nochtans ten goede komen.

III. Besprekking van de consideransen en van de streepjes van het verzoekend gedeelte en stemmingen

De consideransen lokken geen enkele commentaar uit.

Stemming

De consideransen worden aangenomen bij eenparigheid van de 9 aanwezige leden.

Verzoekend gedeelte

Het verzoekend gedeelte lokt geen enkele commentaar uit.

Stemming

Het verzoekend gedeelte wordt aangenomen bij eenparigheid van de 9 aanwezige leden.

IV. Stemming over het voorstel van resolutie in zijn geheel

Het voorstel van resolutie wordt in zijn geheel aangenomen bij eenparigheid van de 9 aanwezige leden.

– *Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.*

De Rapporteur,

Hannelore GOEMAN

De Voorzitter;

Viviane TEITELBAUM

indiqué ne pas avoir été au courant pendant plus de deux ans d'une ordonnance adoptée par le Parlement sur la fin de la solidarité entre bailleurs et locataires. Il s'étonne de cette absence de connaissance des mécanismes juridiques pourtant à l'avantage des citoyens.

III. Discussion des considérants et des tirets du dispositif et votes

Les considérants ne suscitent aucun commentaire.

Vote

Les considérants sont adoptés à l'unanimité des 9 membres présents.

Dispositif

Le dispositif ne suscite aucun commentaire.

Vote

Le dispositif est adopté à l'unanimité des 9 membres présents.

IV. Vote sur l'ensemble de la proposition de résolution

La proposition de résolution, dans son ensemble, est adoptée à l'unanimité des 9 membres présents.

– *Confiance est faite à la rapporteuse pour la rédaction du rapport.*

La Rapporteuse,

Hannelore GOEMAN

La Présidente,

Viviane TEITELBAUM

V. Tekst aangenomen door de commissie

Toelichting

Het recht op water wordt universeel en unaniem erkend. Men kan niet leven zonder lucht, maar ook niet zonder water. Water is een gemeenschappelijk goed. Bovendien is het recht op water bekrachtigd als een dwingend recht sinds de historische resolutie die de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties heeft goedgekeurd op 21/11/13.

Watertortering is een aantasting van de menselijke waardigheid die gevolgen heeft voor alle aspecten van het dagelijks leven, onder meer het onvermogen om te voorzien in de basisbehoeften (zich wassen, zich voeden, sanitaire voorzieningen gebruiken, enz.) en zelfs verder, zoals blijkt uit studies zoals het verkennend onderzoek over waterarmoede dat op 26/03/18 werd voorgesteld door de Federatie van Maatschappelijke Diensten, in zoverre watertekort de fysieke en mentale gezondheid van de betrokkenen kan schaden.

Volgens de Koning Boudewijnstichting kampt één op de zes Belgische gezinnen met waterarmoede. De toenemende verarming van de Brusselse bevolking en de gelijktijdige stijging van de kosten van het levensonderhoud (huurprijzen, water- en energiefacturen, enz.) nopen ons ertoe het probleem inzake toegang tot water voor iedereen dringend aan te pakken. Bovendien zou het Brussels Gewest bijzonder kwetsbaar zijn, omdat bijna een kwart van de gezinnen er in armoede leeft.

Deze complexe problematiek ten gevolge van de intersectionaliteit van de actoren, zoals de Brusselse waterafnemers, Vivaqua, de OCMW's, de erkende sociale en schuldbemiddelingsdiensten en de vrederechten, heeft het Brussels Parlement ertoe gebracht om, na de presentatie van het hoofdzakelijk kwantitatieve rapport van SIA-partners, hoorzittingen te houden over het thema, teneinde de verschillende aspecten van waterarmoede te verduidelijken.

Uit de hoorzittingen is in de eerste plaats gebleken dat het bij de gezinnen waar het water wordt afgesloten, niet gaat om nalatigheid of milieuvriendelijk gedrag, wel integendeel. Ze zouden hun waterfactuur niet kunnen betalen. In dat verband blijkt uit verschillende onderzoeken dat de kosten voor huur, energie en basisgoederen het leeuwendeel van het budget van de arme gezinnen in Brussel opslorpen.

Vervolgens doen de extra kosten die gepaard gaan met de verschillende fasen van de huidige procedure voor de invordering van de waterschulden, met inbegrip van de gerechtelijke procedure en de waterafsluiting, duidelijk vragen rijzen over hun doeltreffendheid.

V. Texte adopté par la commission

Développements

Le droit à l'eau est reconnu universellement et unanimement. Si on ne peut pas vivre sans air, on ne peut pas non plus vivre sans eau. L'eau est un bien commun. En outre, ce droit à l'eau est consacré comme un droit contraignant depuis la résolution historique de l'Assemblée générale des Nations unies adoptée le 21/11/13.

La privation d'eau est une atteinte à la dignité humaine, qui touche tous les domaines de la vie quotidienne, notamment l'impossibilité de faire face à ses besoins élémentaires (se laver, se nourrir, utiliser des sanitaires etc.), et au-delà, comme en témoignent des études telle que l'enquête exploratoire sur la précarité hydrique présentée le 26/03/18 par la Fédération des services sociaux, dans la mesure où la privation d'eau peut altérer la santé physique et la santé mentale des personnes concernées.

D'après la Fondation Roi Baudouin, un ménage belge sur six est confronté à la précarité hydrique. La paupérisation croissante de la population bruxelloise comme l'augmentation conjointe du coût de la vie (loyers, factures d'eau et d'énergie, etc.), nous invitent à nous saisir urgentement de la question d'accès à l'eau effectif pour tou.te.s. En outre, la Région bruxelloise serait particulièrement exposée puisque près d'un quart des ménages y sont en situation de précarité.

Cette problématique complexe par l'intersectionnalité des intervenant.es, tels que les client.es bruxellois.es, Vivaqua, les équipes des CPAS, des services sociaux et de médiation de dettes agréés, les justices de Paix, a conduit le Parlement bruxellois, à la suite de la présentation du rapport essentiellement quantitatif de SIA Partners, à instruire des auditions sur la thématique afin d'éclairer les différentes facettes de la précarité hydrique.

Celles-ci nous ont permis tout d'abord d'établir que les ménages concernés par une coupure d'eau ne le sont pas par négligence ou impensé écologique, au contraire. Toutefois, ils seraient incapables d'y faire face financièrement. À cet égard, diverses études attestent du fait que les postes du budget consacrés au loyer, aux dépenses d'énergie et aux biens de première nécessité représentent la plus grande part du budget des ménages pauvres à Bruxelles.

Ensuite, les coûts surnuméraires résultant des différentes étapes de la procédure actuelle de recouvrement de dettes hydriques, en ce compris la phase judiciaire et la coupure, au regard de leur efficacité posent clairement question.

De gevolgen van waterafsluiting voor de betrokkenen, hun dagelijks leven en hun waardigheid zijn groot, hoewel deze kwalitatieve en sociale analyse thans ontbreekt. De indieners van het voorstel van resolutie wensen dat een dergelijke analyse wordt gemaakt als eerste stap naar een volledige diagnose van de waterarmoede in Brussel, die nuttig zou zijn voor de politieke besluitvorming om het vraagstuk aan te pakken.

De indieners van het voorstel schetsen denksporen en voorstellen die ze willen laten onderzoeken door een werkgroep die wordt samengesteld uit alle betrokken actoren, en stellen voor om in twee fasen te werk te gaan, waarbij sommige resultaten op korte termijn kunnen worden geboekt zonder enige wetswijziging en andere resultaten een grondigere reflectie vereisen die vertaald moet worden in een herziene ordonnantie, wat in een tweede fase zal gebeuren.

Gelet op de resolutie van de Verenigde Naties van 21/11/13 ;

Gelet op het onderzoek van de Koning Boudewijnstichting ;

Gelet op het verkennende onderzoek van de Federatie van Maatschappelijke Diensten ;

Gelet op de hoorzittingen die van januari 2019 tot februari 2019 werden gehouden tijdens de vergaderingen van de commissie voor het Leefmilieu ;

Gelet op de toename van het aantal waterafsluitingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (98 in 2009 tegenover 1.200 in 2018) ;

Overwegende dat het aantal mensen die in het Brussels Gewest in waterarmoede verkeren, toeneemt ondanks de stabiele waterprijs ;

Gelet op de aangenomen resolutie tot invoering van een maandelijkse waterfactuur ;

Gelet op de ordonnantie van 15 december 2017 tot wijziging van diverse ordonnanties in het kader van de invoering van een onafhankelijk toezichthoudend orgaan voor de waterprijs ;

Overwegende dat in Brussel één op de drie mensen het risico op sociale uitsluiting loopt ;

Overwegende dat bepaalde bevolkingsgroepen bijzonder kwetsbaar zijn voor waterarmoede, met name de eenoudergezinnen ;

L'impact pour les personnes concernées, leur quotidien, leur dignité, d'une coupure d'eau est quant à lui majeur, bien que nous manquions aujourd'hui de cette analyse qualitative et sociale, ce que les auteurs de la présente proposition de résolution appellent de leurs vœux, comme un premier pas à poser vers un diagnostic de la précarité hydrique à Bruxelles complet et utile à la décision politique désireuse de répondre à cette problématique.

Les auteurs de la présente proposition esquisSENT des pistes de réflexion et de propositions qu'ils se proposent de confier à un groupe de travail composé de l'ensemble des acteurs concernés, et proposent de travailler en deux temps, certaines avancées pouvant se concrétiser à court terme, en-dehors de toute modification légale, d'autres nécessitant une réflexion plus poussée traduite dans une ordonnance revue, ce qui se fera dans un second temps.

Considérant la résolution des Nations unies du 21/11/13 ;

Considérant l'étude de la Fondation Roi Baudouin ;

Considérant l'étude exploratoire de la Fédérations des Services Sociaux ;

Considérant les auditions qui se sont tenues lors des Commissions de l'Environnement de janvier 2019 à février 2019 ;

Considérant l'augmentation du nombre de coupures d'eau en Région Bruxelles-Capitale (98 en 2009 pour 1.200 en 2018) ;

Considérant que les personnes en situation de précarité hydrique sont de plus en plus nombreuses en Région bruxelloise et ce malgré la stabilité du prix de l'eau ;

Considérant la résolution prise concernant la mensualisation du prix de l'eau ;

Considérant l'ordonnance du 15 décembre 2017 portant modification de diverses ordonnances dans le cadre de l'instauration d'un organe indépendant de contrôle du prix de l'eau ;

Considérant qu'à Bruxelles une personne sur trois présente un risque d'exclusion sociale ;

Considérant que certaines populations sont particulièrement exposées à cette fragilité hydrique notamment les familles monoparentales ;

Overwegende dat in Brussel vier op de tien kinderen in armoede opgroeien ;

Overwegende dat duurzame en solidaire toegang tot water als een fundamenteel recht dient te worden beschouwd ;

Overwegende dat waterontbering als een aantasting van de menselijke waardigheid dient te worden beschouwd ;

- Verzoekt de Brusselse Hoofdstedelijke Regering een werkgroep (WG) op te richten die geleid wordt door een overheidssector of die belast wordt met een opdracht van openbaar nut, waarin ten minste Vivaqua en de actoren die armoede, schuldenlast en waterarmoede in het bijzonder bestrijden, worden bijeengebracht ;

Deze WG zal worden belast met het onderzoek van de acties tegen waterarmoede die hieronder worden voorgesteld.

Op korte termijn :

- a. Een kwalitatieve studie uitvoeren over de reële waterarmoede in Brussel, wat onder meer een meer verfijnde analyse impliceert :
 - (1) van het profiel van de personen die het moeilijk hebben om hun waterfactuur te betalen en, in voorkomend geval, geen toegang meer hebben tot water, van de oorzaken en gevolgen van dat fenomeen, met name op sociaal en menselijk vlak ;
 - (2) van de problemen en obstakels bij de begeleiding ;
 - (3) de niet-uitoefening van de rechten.
- b. De procedure voor de invordering van de waterschulden verbeteren via concrete acties en goede praktijken die geen wetswijzigingen vereisen en voorkomen dat de waterschulden zich opstapelen ;
- c. Onverwijld een advies formuleren over de voorstellen tot wijziging van artikel 5 van de waterordonnantie, teneinde een echt sociaal invorderingsbeleid tot stand te brengen in samenwerking met de OCMW's en de erkende schuldbemiddelingsdiensten :
 - de mogelijkheid voor de afnemer die zijn waterfactuur niet kan betalen, om op elk tijdstip van de invorderingsprocedure een redelijk afbetalingsplan aan te vragen tot de zitting voor de vrederechter, met eventuele hulp van het OCMW of een erkende schuldbemiddelingsdienst ;

Considérant qu'à Bruxelles quatre enfants sur dix grandissent dans la pauvreté ;

Considérant l'accès durable et solidaire à l'eau comme un droit fondamental ;

Considérant la privation d'eau comme une atteinte à la dignité humaine ;

- Demande au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale de constituer un Groupe de Travail (GT) piloté par un acteur public ou ayant une mission d'utilité publique et réunissant à tout le moins Vivaqua et les acteurs de la lutte contre la pauvreté, l'endettement, et la précarité hydrique en particulier ;

Ce GT sera en charge de l'examen des actions proposées ci-après en matière de précarité hydrique.

Court terme :

- a. Réaliser une étude qualitative sur la réalité de la précarité hydrique à Bruxelles, ce qui implique notamment une analyse plus fine :
 - (1) du profil des personnes qui font face à des difficultés de payement de leur facture d'eau et se retrouvent, le cas échéant, privées d'un accès à l'eau, des causes et conséquences de ce phénomène, notamment sur le plan social et humain ;
 - (2) des difficultés et obstacles au niveau de la prise en charge ;
 - (3) du non recours aux droits.
- b. Améliorer la procédure de recouvrement des dettes hydriques par des actions concrètes et des bonnes pratiques ne nécessitant pas de modification légale et permettant d'éviter un emballement de la dette hydrique ;
- c. Formuler un avis dans les plus brefs délais sur les propositions de modifications à apporter à l'article 5 de l'ordonnance eau qui visent à mener une véritable politique de recouvrement social en partenariat avec les CPAS et les services de médiation de dettes agréés :
 - la possibilité pour le client en défaut de paiement de solliciter un plan de paiement raisonnable à tout moment de la procédure de recouvrement jusqu'à l'audience devant le Juge de Paix, avec l'aide éventuelle du CPAS ou d'un service de médiation de dettes agréé ;

- de mogelijkheid voor het OCMW en de erkende schuldbemiddelingsdiensten om een redelijk afbetalingsplan voor te stellen.

De volgende drie scenario's zouden in ieder geval moeten worden overwogen :

- het « eenvoudige » redelijke afbetalingsplan over 12 maanden (tot de zitting voor de vrederechter) ;
- het redelijke afbetalingsplan dat langer dan 12 maanden duurt met een minimum van 20 € per maand, voor zover de factuur in de toekomst maandelijks wordt betaald volgens nog te bespreken voorwaarden ;
- het « redelijke » afbetalingsplan voor een factuur met overmatig verbruik ten gevolge van een technisch probleem dat binnen maximum 60 maanden wordt opgelost.

Er zij op gewezen dat de redelijkheid van het afbetalingsplan wordt beoordeeld aan de hand van de garantie dat het gezin in kwestie voldoende middelen overhoudt om waardig te kunnen leven, rekening houdend met zijn kostenstructuur. Dat vereist een individueel onderzoek en een oplossing op maat van elke situatie.

- d. De voorwaarden om een tarief voor een waterlek te krijgen duidelijk en transparant vaststellen.
- e. De leesbaarheid van de waterfacturen verbeteren om te zorgen voor voldoende en begrijpelijke informatie, die voor de gezinnen met waterarmoeide een instrument kan zijn om :
 - de oorzaak van een eventuele schuld te verduidelijken ;
 - de meterstand te verduidelijken (reële situatie of raming) ;
 - administratieve rompslomp te bestrijden ;
 - de aandacht te vestigen op alle begeleidingsmechanismen die in het Brussels Gewest bestaan (bemiddelaar, eerstelijnsdiensten, OCMW's, enz.) en aldus te voorkomen dat men zijn rechten niet uitoefent.
- f. de middelen vast te stellen om de gezinnen beter te informeren over de procedures en openbare steunregelingen die tot hun beschikking staan.
- g. de toegankelijkheid van de klantendiensten van Vivaqua te verbeteren
- h. de preventieve maatregelen bestemd voor de begeleiding van afnemers die een abnormaal hoog verbruik hebben, te versterken.

- la faculté pour le CPAS et les services de médiation de dettes agréés de proposer un plan de paiement raisonnable.

Les trois cas de figure suivants devraient en tout cas être envisagés :

- le « simple » plan de paiement raisonnable sur 12 mois (jusqu'à l'audience devant le juge de paix)
- le plan de paiement raisonnable qui dépasse les 12 mois de minimum 20 €/mois et pour autant qu'il y ait pour l'avenir le paiement mensuel de la facture, selon des modalités à discuter.
- le plan de paiement « raisonnable » pour une facture avec un souci de surconsommation lié à un problème technique qui est résolu sur max. 60 mois.

Pour rappel, la dimension raisonnable dudit plan s'évalue à l'aune de la garantie de laisser des moyens suffisants pour vivre dignement au ménage concerné en fonction de sa structure de charges. Ceci suppose un examen individuel et une solution adaptée à chaque situation.

- d. Définir de manière claire et transparente les conditions d'accès à un tarif fuite.
- e. Améliorer la lisibilité des factures d'eau afin d'assurer la présence d'informations en suffisance et leur intelligibilité car, pour les ménages en situation de précarité hydrique, elles sont un instrument qui devrait permettre :
 - de clarifier l'état d'une éventuelle dette ;
 - de clarifier la nature du relevé du compteur (situation réelle ou estimation) ;
 - de lutter contre l'enlisement administratif ;
 - de mettre en lumière l'ensemble des dispositifs d'accompagnement existant au sein de la Région bruxelloise (médiateur, services de première ligne, CPAS,...) et ainsi lutter contre le non-recours au droit.
- f. Définir les moyens de mieux informer les ménages sur les procédures et les dispositifs d'aide publique existant à leur disposition.
- g. Renforcer l'accessibilité du service clientèle de Vivaqua
- h. Renforcer les moyens préventifs destinés à accompagner les personnes confrontées à une consommation anormalement élevée.

Op middellange termijn :

- i. via overleg met de betrokken actoren, een permanente kwalitatieve evaluatie van het wettelijke, reglementaire en tarifaire kader van de watersector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest garanderen in de geest van het onder a) beschreven kader ;
- j. nagaan hoe de OCMW's, in het kader van een maandelijkse facturering die wordt uitgebreid tot alle afnemers die een individuele watermeter hebben, een rol kunnen spelen bij het aanmoedigen van de invoering van een elektronische maandelijkse factuur voor zoveel mogelijk afnemers ;
- k. de tarivering van het water hervormen en de haalbaarheid van een statuut van beschermd afnemer met een sociaal tarief zoals voor gas en elektriciteit onderzoeken. Deze reflectie moet ervoor zorgen dat er een betere progressiviteit tot stand wordt gebracht voor alle categorieën afnemers en dat rekening wordt gehouden met de verschillende gezinssamenstellingen ;
- l. bestuderen hoe de huidige juridische procedure kan worden verbeterd om de kosten te verminderen en de opeenstapeling van waterschulden te voorkomen (tijdstip waarop de gerechtsdeurwaarder optreedt, gratis verzoeningsprocedure voor de vrederechter zonder automatische waterafsluiting, invoering van een goedkopere manier om de zaak aanhangig te maken bij de feitenrechter, zoals het verzoekschrift, enz.).
- m. de waterafsluitingen bij residentiële afnemers zoveel mogelijk beperken en alternatieven voor waterafsluiting onderzoeken.
- n. meer verantwoordelijkheid leggen bij de eigenaar, met name in gevallen waar de waterfactuur abnormaal hoog is ten gevolge van een verborgen lek, en zeker wanneer de huurder heeft gewezen op een defect in de installaties waarvan de reparatie onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar valt.
- o. de sociale en preventieve begeleiding van de betrokkenen uitbreiden via de OCMW's, de in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende instellingen voor sociale begeleiding en schuldbemiddeling, eventueel via bijkomende middelen, de oprichting van een dienst die de waterconsumenten verdedigt, en de follow-up van de totstandkoming van de bij de ordonnantie van 15 december 2017 ingevoerde bemiddelingsdienst.

Moyen terme :

- i. De garantir via une implication des acteurs concernés, une évaluation qualitative continue du cadre légal, réglementaire et tarifaire du secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale, dans le même esprit que ce qui est repris sous a) ;
- j. D'examiner comment, dans le cadre d'une facturation mensuelle étendue à tous les usagers ayant un compteur individuel, les CPAS peuvent jouer un rôle pour encourager la mensualisation électronique par un maximum d'usagers. ;
- k. De réformer la tarification de l'eau, d'examiner la faisabilité d'introduire un statut de client protégé avec un tarif social à l'instar de ce qui se fait en matière de gaz et d'électricité. Cette réflexion devra veiller à assurer une meilleure progressivité pour toutes les catégories d'usagers et tenir compte des différentes compositions de ménages ;
- l. D'étudier comment améliorer la procédure judiciaire actuelle pour réduire les coûts et éviter l'emballage de la dette hydrique (moment d'intervention de l'huissier de justice, procédure de conciliation gratuite devant le juge de paix sans coupure automatique, instauration d'un mode de saisine du juge du fond moins onéreux comme la requête, etc.).
- m. De réduire au maximum les coupures d'eau chez les clients résidentiels, et d'étudier les alternatives possibles à la coupure d'eau.
- n. De renforcer la responsabilité du propriétaire, en particulier dans les cas où la facture d'eau est anormalement élevée suite à une fuite invisible et à tout le moins lorsque le locataire a prévenu d'un défaut des installations dont la réparation incombe au propriétaire.
- o. De renforcer l'accompagnement social et préventif des personnes concernées via les CPAS, les organismes d'accompagnement social et de médiation de dettes agréés en Région de Bruxelles-Capitale, le cas échéant moyennant des moyens supplémentaires, ainsi que par la mise en place d'un service de défense des consommateurs d'eau et le suivi de la mise en place du service de médiation introduit par l'ordonnance du 15 décembre 2017.

VI. Bijlagen

I. Hoorzittingen met de heren Jean Trzcinski en Alexandre Viviers (Sia Partners)

De heer Jean Trzcinski legt uit dat de kwestie water- en energearmoede al een tiental jaar door Sia Partners wordt onderzocht, met name in samenwerking met de Stichting Abbé Pierre, de Koning Boudeijnstichting of de Engelse regulator voor water (OFWAT), voor elektriciteit en gas (OFGEM). Dit is een problematiek waaraan Sia Partners al ongeveer vijf jaar werkt, met Brugel op het niveau van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en met de Koning Boudeijnstichting op federaal niveau.

Vandaag wordt het resultaat van een studie die op initiatief van minister Céline Fremault is uitgevoerd, voorgesteld. Deze studie begon in juli 2017 en was in januari 2018 klaar. Zij is het resultaat van een groepswerk met verschillende organisaties en groeperingen (Brugel, het Koninklijk Verbond van Vrede- en Politierechters, het kabinet van minister Céline Fremault, de Federatie van Brusselse OCMW's, de Koning Boudeijnstichting, de Federatie van Sociale Diensten, InforGazElec, Sibelga, het Interfederaal Steunpunt tot bestrijding van armoede en Vivaqua), waarvoor de consultants de rol van neutrale coördinator spelen.

Het doel is een methodologie te schetsen om een kwantitatief overzicht te krijgen van de armoede in het Brussels Gewest, om de huidige procedure op een feitelijke manier te beschrijven, om de verschillende vaststellingen van de verschillende leden van de werkgroep terug te vinden, om een reeks voorstellen van deze verschillende actoren op te sommen en om een model te creëren waarbij meer mensen begeleid worden, terwijl het huidige budget, dat niet altijd ten goede komt aan kwetsbare gezinnen, behouden blijft.

Een tiental vergaderingen hebben plaatsgevonden waar elk lid van de werkgroep individueel het woord kon voeren. Ze werden gevolgd door zeven collectieve uitwisselingsbijeenkomsten.

Het resultaat van deze werkzaamheden is het verslag dat de consultants van Sia Partners na de uitwisselingen hebben opgesteld. Dit verslag bevat als bijlage ook de visie van de actoren zelf en meer dan 350 opmerkingen van de verschillende leden van de werkgroep.

Uit dit verslag blijkt dat waterarmoede geen geïsoleerd verschijnsel, maar vaak een aspect van een breder fenomeen van algemene moeilijkheden is. Terwijl energearmoede wordt gemeten aan de hand van een aantal parameters, bestaan er minder definities voor waterarmoede.

VI. Annexes

I. Auditions de MM. Jean Trzcinski et Alexandre Viviers (Sia Partners)

M. Jean Trzcinski explique que le sujet de la précarité hydrique et énergétique est examiné par Sia Partners depuis une dizaine d'année, notamment en collaboration avec la Fondation Abbé Pierre, la Fondation Roi Baudouin ou le régulateur anglais de l'eau (OFWAT), de l'électricité et du gaz (OFGEM). C'est un sujet sur lequel Sia Partners travaille au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale depuis environ cinq ans, avec Brugel et au niveau fédéral avec la Fondation Roi Baudouin.

Le résultat d'une étude réalisée à l'initiative du cabinet de la ministre Céline Fremault est l'objet de la présentation d'aujourd'hui. Cette étude a démarré en juillet 2017, pour être livrée en janvier 2018. Elle est le fruit d'un travail de groupe, constitué avec différents organismes et formations (Brugel, l'Union royale des juges de paix et de police, le cabinet de la ministre Céline Fremault, la Fédération des CPAS bruxellois, la Fondation Roi Baudouin, la Fédération des services sociaux, InforGazElec, Sibelga, le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté et Vivaqua) pour lequel les consultants jouent le rôle de coordinateur neutre.

L'objectif est d'esquisser une méthodologie pour avoir un état des lieux quantitatif de la pauvreté en Région bruxelloise, de décrire de manière factuelle la procédure actuelle, de récupérer les différents constats des différents membres du groupe de travail, de lister un ensemble de propositions provenant de ces différents acteurs et de créer un modèle où davantage de personnes seraient accompagnées tout en conservant l'enveloppe actuelle qui ne profite pas toujours aux ménages précarisés

Une dizaine de réunions où chaque membre du groupe de travail pouvait s'exprimer individuellement ont eu lieu. Elles furent suivies par sept réunions collectives d'échange.

Le fruit de ce travail est le rapport que les consultants Sia Partners ont compilé suite aux échanges. Ce rapport reprend d'ailleurs en annexe, la vue des acteurs écrite par les acteurs eux-mêmes et intègre plus de 350 commentaires émis par les différents membres du groupe de travail.

De ce rapport, il ressort que la précarité hydrique n'est pas un phénomène isolé. Elle est souvent l'une des facettes d'un phénomène plus large de précarité générale. Alors que la précarité énergétique est mesurée via un certain nombre de paramètres, la précarité hydrique connaît moins de définitions.

De spreker herinnert aan het vitale karakter van water. Het gebrek aan sanitair water brengt hygiëneproblemen met zich die tot ernstigere gezondheidsproblemen kunnen leiden.

Een andere bijzonderheid is dat het armoederisico in Brussel (30 %) hoger is dan in de rest van België (15,6 %). Het treft met name bepaalde segmenten van de bevolking, zoals werklozen en uitkeringsgerechtigden.

Het aandeel van de wateruitgaven in het gemiddeld budget is één indicator om waterarmoeide te benaderen. Terwijl het gemiddeld 0,95 % bedraagt voor een gemiddeld gezin, bedraagt het 1,37 % voor gezinnen in het eerste quartiel (+ 40 %).

Bij een verdere analyse zien we dat de kostprijs van water de afgelopen vijftien jaar ook aanzienlijk is gestegen, te weten met gemiddeld 69 %. Ook al was het effect voor de minst begunstigde gezinnen minder groot (in vergelijking met de meer uitgesproken stijging van de waterrekening voor de bovenste decielen), toch hebben de decielen 1, 2, 3 en 4 een waterrekening die gemiddeld meer dan 1 % van de uitgaven van het besteedbaar inkomen vertegenwoordigt. De laatsten gebruiken te weinig water of vinden alternatieven.

Tevens wordt een aanzienlijke toename van waterafsluitingen en onbetaalde rekeningen vastgesteld. In 2016 waren er 1.104 waterafsluitingen voor 200.000 woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2016 waren er 3,2 miljoen euro aan onbetaalde rekeningen, ver van de middelen van het sociaal waterfonds, i.e. 1,8 miljoen euro.

De procedure voor het innen van onbetaalde facturen is als volgt. In geval van niet-betaling, stuurt de leverancier een betalingsherinnering. Indien de schuld niet binnen tien tot vijftien dagen wordt betaald, stuurt de leverancier een ingebrekestelling naar de klant en stelt hij hem in kennis van zijn voornemen om het OCMW in te lichten. Na een periode van 90 tot 120 dagen, neemt de leverancier contact op met het OCMW. Dat laatste onderzoekt vervolgens de situatie en gaat na of er een oplossing kan worden gevonden. Als dit niet het geval is, wordt de gerechtelijke procedure gestart. De procedure leidt dan al dan niet tot een toestemming tot afsluiting.

Bij de hoorzitting is het van belang of de schuldenaar aanwezig is of niet. In 85 % van de gevallen, komt de gebruiker niet opdagen. In dat geval, is er sprake van een vonnis bij verstek en wordt het verzoek om afsluiting ingewilligd. In geval van aanwezigheid, kan de rechter voorwaarden en termijnen met een vervalclausule toekennen. Slechts 50 % van de betalingsplannen zijn succesvol.

L'orateur rappelle le caractère vital de l'eau. Le manque d'eau sanitaire apporte des problèmes d'hygiène qui peuvent déboucher sur des problèmes de santé plus graves.

Une autre particularité est que le risque de pauvreté est plus élevé à Bruxelles (30 %) que dans le reste de la Belgique (15,6 %). Il touche particulièrement certains segments de la population comme les chômeurs et les allocataires sociaux.

La part des dépenses eau dans le budget moyen est une façon d'approcher un indicateur de précarité hydrique. Alors qu'il est en moyenne de 0,95 % pour un ménage moyen, il est de 1,37 % pour les ménages du premier quartile (soit + 40 %).

En descendant dans l'analyse, on constate que le cout de l'eau a également considérablement augmenté au cours des quinze dernières années. On parle d'en moyenne 69 %. Même si l'impact a été moins important pour les ménages les moins favorisés (comparé à l'augmentation plus prononcée de la facture d'eau pour les déciles supérieurs), les déciles 1, 2, 3 et 4 se trouvent tout de même avec une facture d'eau qui représente, en moyenne, plus d'1 % des dépenses du revenu disponible. Ces derniers se privent ou bien trouvent des alternatives.

On constate également une importante augmentation des coupures d'eau et des impayés. En 2016, il y a eu 1.104 coupures d'eau pour 200.000 logements en Région de Bruxelles-Capitale. Il y a eu 3,2 millions d'euros d'impayés en 2016, loin des moyens du fonds social de l'eau dont le montant s'élève à 1,8 million d'euros.

La procédure de recouvrement des impayés est la suivante. En cas d'impayé, le fournisseur envoie un rappel de paiement. Si la dette n'est pas apurée dans les dix à quinze jours, le fournisseur envoie une mise en demeure au client, et il l'avertit de son intention d'avertir CPAS. Ensuite, après un délai de 90 à 120 jours, le fournisseur contacte le CPAS. Celui-ci examine alors la situation et si une solution peut être trouvée. Si ce n'est pas le cas, la procédure en justice démarre. La procédure aboutit alors à une autorisation ou non de coupure.

Lorsque l'audience a lieu, un point important est la présence ou non du débiteur. Dans 85 % des cas, l'usager ne se présente pas. Dans ce cas-là, il y a jugement par défaut et la demande de coupure est accordée. En cas de présence, le juge peut octroyer des termes et délais assortis d'une clause de déchéance. Seuls 50 % des plans de paiement aboutissent à une réussite.

Er is ook een trechtereffect wat de cijfers betreft. Er zijn 46.900 herinneringen, 26.000 ingebrekestellingen, 4.500 dossieroverdrachten naar de OCMW's, 3.850 verzoeken om afsluiting van de meters per jaar en die leiden tot 1.104 afsluitingen.

In die periode, zal in 67 % van de gevallen een betaling worden gedaan. In een derde van de gevallen, zal het gezin verhuizen om de schuld niet te moeten betalen en de afsluiting te vermijden.

Die periode is zeer lang en voor een schuld van ongeveer 250 euro zal er aan het einde van de procedure gemiddeld 1.400 euro worden gefactureerd, inclusief een bijkomende kost van 560 euro in het kader van de gerechtelijke procedure. Dat is een lange en kostbare procedure voor een kwetsbaar gezin.

Als we die procedure vergelijken met die voor energie, waarvan de kosten vier keer zo hoog zijn, zouden we kunnen denken dat de situatie slechter zou zijn voor energieschulden. Maar in feite is het tegendeel waar. We komen niet tot zulke grote schuldenlasten.

Als we de bedragen analyseren die worden uitgegeven om die schulden af te lossen, zien we dat het grootste deel van de vrijgekomen middelen niet direct bedoeld is om kwetsbare gezinnen te helpen.

Alleen het sociaal waterfonds, de maatschappelijke onderzoeken en de begeleiding voor gezinnen worden rechtstreeks aan de kwetsbare gezinnen toegewezen.

Sommige kosten houden niet rechtstreeks verband met de hulp, maar met het operationele beheer van de procedure voor de vrederechter. Die kosten zijn hoog en worden niet gebruikt om gezinnen te helpen. Er zijn deurwaarders- en advocatenkosten voor 2,5 miljoen euro. Er zijn ook alle administratieve kosten die eraan zijn verbonden.

Opgemerkt dient te worden dat het beheer van die zaken door de rechbanken ongeveer 750.000 euro per jaar kost, terwijl in 85 % van de gevallen de uitspraak bij verstek wordt gedaan.

In het verslag zijn 24 vaststellingen opgenomen, waar iedereen het over eens is. Zodra die vaststellingen zijn gemaakt, moeten de doelstellingen worden gedefinieerd. Die betreffen het respecteren van de menselijke waardigheid van alle Brusselse gezinnen, het blijven in een maatschappelijke logica van kostendekking, het rekening houden met de sociaal-economische specificiteit van het Gewest en het waarborgen van de toegang tot water voor alle gezinnen.

Il existe également un effet entonnoir au niveau des chiffres. Il y a par année 46.900 rappels, 26.000 mises en demeure, 4.500 transferts de dossier vers les CPAS, 3.850 demandes de fermeture de compteur et celles-ci donnent lieu alors à 1.104 coupures.

Un paiement va intervenir durant cette période dans 67 % des cas. Dans un tiers des cas, le ménage va déménager pour éviter de payer la dette et éviter la coupure.

Cette période est très longue et pour une dette d'environ 250 euros, il y aura en fin de procédure une facture de 1.400 euros en moyenne, comprenant un surcout de 560 euros liés à la procédure de justice. Cela constitue une procédure longue et coûteuse pour un ménage précarisé.

Si on compare cette procédure avec celles prévues pour l'énergie, dont le cout est quatre fois plus important, nous pourrions penser que la situation serait pire pour les dettes énergétiques. En fait, c'est pourtant l'inverse qui est constaté. Nous n'arrivons pas à des emballages de dettes aussi conséquents.

Si on analyse les montants dépensés pour apurer ces dettes, on constate que la plupart des moyens dégagés ne sont pas directement destinés à aider les ménages précarisés.

Seuls le fonds social de l'eau, les enquêtes sociales et la guidance aux ménages sont alloués directement aux ménages précarisés.

Certains frais ne sont pas directement liés aux aides mais à la gestion opérationnelle de la procédure devant la justice de paix. Ces frais coutent chers et ne servent pas à aider les ménages. Il y a les frais d'huissier et d'avocats pour 2,5 millions d'euros. Il y a aussi tous les frais administratifs qui tournent autour.

Notons également que la gestion de ces dossiers par la justice coûte environ 750.000 euros par an, alors que pour 85 % des cas, le jugement est rendu par défaut.

Vingt-quatre constats ont été repris dans le rapport, sur lesquels tout le monde est d'accord. Une fois ces constats posés, il s'agit de définir les objectifs. Ceux-ci sont de respecter la dignité humaine de l'ensemble des ménages bruxellois, rester dans une logique sociétale de recouvrement des couts, tenir compte des spécificités socio-économiques de la Région et garantir l'accès à l'eau pour l'ensemble des ménages.

De uitvoering van die doelstellingen werd vervolgens gedefinieerd door de nadere regels van de procedure duidelijk aan de consumenten en de sociale actoren mee te delen, de profielen van kwetsbare consumenten vast te stellen, kwetsbare gezinnen te ondersteunen bij het beheer van hun budget, overconsumptie te helpen voorkomen, bij te dragen tot een constante en betaalbare toegang tot water voor kwetsbare gezinnen, de bestrijding van kansarmoede te integreren in een meer algemene armoedebestrijding, te helpen de facturen van de gezinnen te betalen, de gerechtskosten tot een minimum te beperken, te helpen de facturen van de meest kwetsbare gezinnen te betalen en een lagere prijs voor kwetsbare gezinnen te bieden.

1. Het eerste element bestaat erin proactief te zijn, door kwetsbare gezinnen op te sporen alvorens ze een schuld creëren ; het komt erop neer te zorgen voor een sociaal tarief, dat aangepast is aan alle consumptie (en niet alleen een eerste schijf). Een bestaansminimumtrekker zou bijvoorbeeld automatisch recht krijgen op een gewestelijk sociaal tarief.
2. Als er toch een schuldenlast ontstaat, zou wekelijks een lijst met schuldenaars naar de OCMW's gestuurd worden, die zo de personen in moeilijkheden doelgericht kunnen opzoeken. Het OCMW kan op basis van die lijsten bepalen hoe het optreedt (bezoek bij de gezinnen met de meeste schulden, telefoon of brief...) dan wel of het niet optreedt, of het de schulden aflost en gezinnen persoonlijk begeleidt bij een beter budgetbeheer.
3. De terugbetaling van de schulden door het OCMW gaat gepaard met een water- of energieaudit bij de gezinnen met de meeste schulden. Er is ook technische begeleiding vereist met wateraudits voor de personen met torenhoge schulden.
4. De premies van Leefmilieu Brussel kunnen vervolgens aangevraagd worden met persoonlijke bijstand want de administratieve stappen zijn ingewikkeld voor gezinnen in moeilijkheden. Er zou moeten nagegaan worden of de terugbetaling tegen 100 % van de bedragen van de investeringen mogelijk is, indien het OCMW dat vraagt.
5. Indien het OCMW meent dat het niet kan optreden, gaat men naar de vrederechter in twee stappen. Eerst voor de verzoening. Indien het gezin aanwezig is, kan het de schuldenlast betwisten en wordt de gerechtelijke procedure gestart. Indien er geen betwisting is, wordt een betalingsplan voorgesteld. In geval van niet-naleving van het plan, worden de stappen die tot de afronding leiden aan het gezin meegedeeld.

La mise en place de ces objectifs a ensuite été définie, en communiquant clairement sur les modalités de la procédure auprès des consommateurs et des acteurs sociaux, en définissant les profils de consommateurs fragilisés, en accompagnement des ménages précarisés dans la gestion de leur budget, en aidant à éviter la surconsommation, en aidant à garantir un accès à l'eau constant et abordable pour les ménages précarisés, en intégrant la lutte contre la précarité dans une lutte plus globale contre la pauvreté, en aidant au paiement des factures des ménages, en minimisant les frais de justice, en aidant au paiement des factures des ménages les plus précarisés et en proposant un prix plus faible pour les ménages précarisés.

1. Le premier élément consiste à être proactif, en détectant les ménages précarisés avant la création d'une dette via un tarif social avec un tarif adapté pour la totalité de la consommation (pas uniquement une première tranche). Par exemple, l'allocataire du RIS aurait automatiquement droit à un tarif social régional ;
2. Si une dette se forme néanmoins, un listing des personnes endettées hebdomadaire serait envoyé aux CPAS afin de permettre à celui-ci de détecter les personnes en difficulté. Cela leur permet d'effectuer un travail de recherche et de mieux cibler. Sur la base de ces listes, le CPAS peut choisir la manière d'intervenir (visite pour les ménages les plus endettés, téléphone ou courrier...) ou pas, non uniquement en venant rembourser les dettes mais en accompagnant individuellement les ménages, qui ainsi gèrent mieux leur budget ;
3. Le remboursement des dettes par le CPAS s'accompagne par un audit eau/énergie pour les ménages les plus endettés. Il faudrait aussi un accompagnement technique, avec des audits d'eau pour les personnes les plus endettées ;
4. Les primes de Bruxelles Environnement seraient ensuite sollicitées, de nouveau avec un accompagnement individuel car les démarches administratives sont compliquées pour des ménages précarisés. Une réflexion devrait être menée pour analyser la faisabilité de rembourser 100 % des montants des investissements si demandé par les CPAS ;
5. Si le CPAS décide qu'il n'est pas en mesure d'intervenir, on passe devant le juge de paix mais en deux temps. On passe devant lui d'abord pour une conciliation. Si le ménage est présent, il peut contester la création de dette et on entre dans la procédure judiciaire. S'il n'y a pas de contestation, un plan de paiement est proposé. En cas de non-respect du plan, les étapes suivantes entraînant la coupure sont communiquées au ménage ;

Dit scenario is het resultaat van de dertig voorgestelde oplossingen. Twee elementen moeten nog op operationeel vlak bekeken worden :

1. de sociale tarivering (en de herziening van de efficiëntie van de sociale tarivering van vandaag) ;
2. de invoering van een verzoeningsprocedure voor de rechter.

Dit scenario maakt een betere verdeling van het huidige budget mogelijk. Zowat 90 % van de middelen wordt rechtstreeks aan de gezinnen in moeilijkheden betaald, tegenover 26 % vandaag.

Het verslag voorziet in een herbestemming van de middelen en niet in extra middelen. Het is immers mogelijk om beter te beschermen met de middelen waar we reeds over beschikken.

Vivaqua zou ook bijkomende maatregelen nemen, zoals :

- Een betere opvolging van de aanzuiveringsplannen, een betere communicatie, open loketten enzovoort;
- De invoering van de maandelijkse factuur werd aanbevolen en is nu een feit;
- Vervolgens moet een duidelijke regelgeving aangenomen worden over de verborgen lekken. De facturen van de gezinnen moeten ook vereenvoudigd worden. De klantendienst moet hervormd worden om meer klanten te kunnen bedienen. Er kunnen communicatiecampagnes gestart worden voor de bescheiden gezinnen.
- De contacten tussen de wateractoren moeten versterkt worden, bijvoorbeeld door de opgerichte werkgroep te bestendigen;
- Er wordt gewezen op de mogelijkheid om een individuele teller voor elke woning te plaatsen;
- Er is een proefproject aan de gang over een betere begeleiding van de achtergestelde personen door de OCMW's;
- Dat onderzoek zal aangevuld moeten worden met een onderzoek naar de personen in waterarmoeide en die die procedure ondergaan;
- De werkgroep heeft eveneens een plan opgesteld om regelmatig te vergaderen en de uitvoering van het plan te analyseren;

De werkgroep vraagt eveneens dat er een kwalitatieve enquête wordt gehouden. De basis daarvoor zou een vragenlijst met een veertigtal vragen zijn. De enquête

Ce scénario est issu de la trentaine de solutions proposées. Deux éléments doivent néanmoins encore être étudiés de manière opérationnelle :

1. La tarification sociale (et la revue de l'efficacité de la tarification progressive en place actuellement) ;
2. La mise en place d'une conciliation devant le juge.

L'implication de la mise en place de ce scénario permet une meilleure allocation de l'enveloppe d'aide actuelle. 90 % des moyens sont directement alloués aux ménages précarisés contre 26 % aujourd'hui.

Le rapport préconise une réallocation des ressources et non des moyens supplémentaires. En effet, il est possible de mieux protéger avec les moyens dont nous disposons déjà.

Des mesures complémentaires seraient également adoptées au niveau de Vivaqua. Typiquement, il s'agit :

- D'un meilleur suivi des plans d'apurement, une meilleure communication, des guichets ouverts, etc ;
- La mise en place de la facture mensuelle a elle aussi été préconisée et elle vient d'être mise en place ;
- Ensuite, il est nécessaire d'élaborer une réglementation claire sur les fuites cachées. Il faut également simplifier les factures des ménages. Le service client doit aussi être réformé pour répondre à davantage de clients. Des campagnes de communication à destination des ménages modestes peuvent aussi être lancées.
- En outre, il conviendrait de renforcer les contacts entre les différents acteurs de l'eau, par exemple en pérennisant le groupe de travail qui s'est mis en place ;
- La possibilité d'imposer un compteur individuel pour chaque logement est également évoquée ;
- Un projet pilote sur la meilleure prise en charge des personnes précarisées par les CPAS est également en cours ;
- De surcroît, cette étude devra être complétée via une étude dirigée vers les personnes qui se trouvent en situation de précarité hydrique et qui subissent cette procédure ;
- Le groupe de travail a également établi un plan pour se réunir de façon régulière et analyser la mise en pratique de ce plan;

Une enquête qualitative est également demandée par le groupe de travail. La base en serait un questionnaire contenant une quarantaine de questions. Il faudrait

zou op een voldoende relevante schaal moeten worden uitgevoerd met een voldoende ruime en bijgevolg representatieve steekproef (een honderdtal gezinnen).

Er wordt eveneens een proefproject over de beste begeleiding van de kansarmen door de OCMW's uitgevoerd.

De heer Ahmed El Khannouss vraagt of de cijfers betreffende de inning van de onbetaalde facturen van Vivaqua uitgaan. Dit Parlement heeft in 2013 het einde van de hoofdelijke aansprakelijkheid tussen huurders en eigenaars voor de waterfacturen goedgekeurd. Bij die gelegenheid heeft de eigenaar een reeks verplichtingen gekregen. De vermelde cijfers zijn wellicht onvolledig, want bij een inning worden de eigenaars het eerst geviseerd.

De heer Jean Trzcinski wijst erop dat het water enkel kan worden afgesloten als er een individuele meter is. Dat is niet het geval in gebouwen waar verschillende gezinnen op dezelfde meter zijn aangesloten. De cijfers gaan dus enkel over de individuele meters. Het zijn de procedures die tot een afsluiting leiden, die bestudeerd worden, want die leiden het snelst tot zeer hoge kosten.

De heer Yves Bourdeau, financieel en commercieel directeur van Vivaqua, wijst erop dat de ordonnantie van 2013 tot gevolg heeft dat het aantal waterafsluitingen stijgt. Aangezien Vivaqua zich niet meer tot de eigenaar kan wenden, nemen het aantal onbetaalde facturen en het aantal waterafsluitingen toe. Vandaag de dag kan, wanneer er slechts één meter is voor verschillende woningen, het water niet worden afgesloten, want men weet niet wie de wanbetaler is. Dat leidt tot de installatie van meer individuele meters, waardoor het aantal woningen waar het water kan worden afgesloten, toeneemt.

Mevrouw Magali Plovie vindt dat de minister aanwezig had kunnen zijn om toelichtingen te krijgen over het kader van het onderzoek. Zou ze dan toelichtingen kunnen krijgen over het mandaat dat aan het studiebureau werd verleend ? Er is een planning tot 2020. Wat is in dat verband de rol van Sia Partners ? Wat was het bestek voor het onderzoek ?

Er zijn twee zaken die men niet met elkaar mag verwarren. Eerst de fundamentele rechten. Hoe kunnen we zonder water leven ? Vervolgens moet Vivaqua efficiënt werken om een tekort te vermijden.

Er dient een reflectie te worden gehouden over het sociaal tarief of over de versterking van de eerstelijnsbegeleiding. Die aspecten komen onvoldoende aan bod in het onderzoek, dat in zeer grote mate op cijfers berust. Ze had liever een onderzoek gehad op basis van wat de ervaringsdeskundigen hebben meegemaakt. Er zijn trouwens veel

l'appliquer à une échelle suffisamment pertinente avec un échantillon suffisamment grand pour qu'il soit représentatif (une centaine de ménages).

Un projet pilote sur la meilleure prise en charge des personnes précarisées par les CPAS est également en cours.

M. Ahmed El Khannouss demande si dans le cadre du processus de recouvrement des impayés, les chiffres cités émanent de Vivaqua. La fin de la solidarité entre locataires et propriétaires pour les factures d'eau a été votée au sein de ce Parlement en 2013. À cette occasion, une série d'obligations à charge du propriétaire ont été émises. Les chiffres évoqués sont sans doute incomplets car dans le cadre d'un recouvrement, les premières personnes cibles sont les propriétaires.

M. Jean Trzcinski explique que la coupure ne peut intervenir qu'en cas d'existence d'un compteur individuel, ce qui n'est pas le cas avec les immeubles où plusieurs ménages sont reliés au même compteur. Ces chiffres ne concernent donc que les compteurs individuels. Ce sont les procédures qui aboutissent à une coupure qui sont étudiées car ce sont celles-là qui aboutissent le plus vite à des frais très élevés.

M. Yves Bourdeau, directeur financier et commercial de Vivaqua, explique que l'ordonnance de 2013 a eu pour effet d'augmenter le nombre de coupures d'eau. Puisque Vivaqua ne peut plus s'adresser au propriétaire, il y a plus d'impayés et plus de coupures. Aujourd'hui, lorsqu'il y a un seul compteur pour plusieurs logements, l'eau ne peut être coupée car on ne sait pas à qui incombe la responsabilité du non-paiement. Cette situation aboutit à plus de placements de compteurs individuels, ce qui augmente le nombre de logements où une coupure d'eau pourrait survenir.

Mme Magali Plovie estime que la ministre aurait pu être présente, afin d'avoir des éclaircissements sur le cadre de l'étude. Pourrait-elle, dès lors, avoir des éclaircissements sur le mandat qu'a reçu le bureau d'études ? Un planning est prévu jusqu'à 2020. Quel est, dans ce cadre, le rôle de Sia Partners ? Quel fut le cahier des charges de cette étude ?

Il ne faudrait pas entremêler deux sujets. Il y a d'abord celui des droits fondamentaux. Comment pouvons-nous vivre sans eau ? Ensuite, il y a pour Vivaqua la nécessité de travailler efficacement pour éviter d'être en déficit.

Il faut mener une réflexion sur le tarif social ou sur le renforcement de l'accompagnement de première ligne. Ces aspects sont peu présents dans l'étude, qui repose énormément sur des chiffres. Elle aurait préféré une étude basée sur le vécu des gens qui « subissent », qui sont aussi les gens qui « savent ». Il existe d'ailleurs de multiples

actoren en structuren die met die mensen werken, want in dat verband rijzen er enorm veel vragen. Wie kan zijn waterfactuur niet betalen ? Wat moet men doen wanneer het water wordt afgesloten ?

Sommige mogelijkheden zouden eveneens besproken moeten worden door het Parlement, zoals de rol van Vivaqua in geval van onbetaalde facturen of de invoering van een ombudsman voor het water.

Hoe staat het bovendien met de opslag van het regenwater ? Waarom wordt die mogelijkheid terzijde geschoven voor de huurders ? Gelet op de hoge gerechtskosten voor Vivaqua, rijst de vraag of het echt nodig is om het gerecht in te schakelen. De plaatsing van een individuele meter kost ongeveer 700 euro. Kunnen die kosten uitgesplitst worden ? Het aflezen van de meterstand zou 70 euro kosten. Kunt u die kosten specificeren ?

De heer Jean Trzcinski wijst erop dat hij van juli 2017 tot januari 2018 een mandaat had als facilitator van de werkgroep en redacteur van een collegiaal rapport. Hij heeft zijn opdracht volbracht en het is zijn persoonlijk voorstel om het werk na de vergadering van de werkgroep voort te zetten. De eerste stap bestond erin de kwestie in grote lijnen te schetsen en dit op een kwantitatieve manier (validatie van de bevindingen op basis van cijfers), om ze beter af te bakenen. De tweede stap was om te luisteren naar de actoren in de sector. Het gaat er niet alleen om te bepalen hoe de procedure kan worden verbeterd, maar ook om te begrijpen hoe die mensen zouden willen dat de problematiek wordt benaderd. Een kwalitatieve studie zou dus noodzakelijk zijn om de aanbevelingen te valideren, op voorwaarde dat die voldoende representatief is.

De prijs voor het plaatsen van een meter houdt verband met de arbeid, en de prijs van een opneming is hoog omdat de medewerkers van Vivaqua een « ongestructureerde » ronde doen en vaak meerdere keren terug moeten komen om een opneming succesvol af te ronden.

De heer Yves Bourdeau legt uit dat de meter als zodanig niet zo duur is, maar dat het noodzakelijk is om alle leidingen eromheen aan te passen, en dat omvat nog niet de investering voor de eigenaar om watertoevoerleidingen naar de verschillende appartementen te trekken.

Iemand sturen om een watermeter op te nemen, met de mobiliteitsproblemen die in Brussel bestaan, kost inderdaad gemiddeld 70 euro.

Mevrouw Kenza Yacoubi is blij dat de watersector, in tegenstelling tot de energiesector, openbaar is gebleven. Als

acteurs et structures qui travaillent avec ces gens, car il y a énormément de questions à poser à ce niveau-là. Qui sont les personnes qui ne parviennent pas à payer leur facture d'eau ? Comment faire lorsque l'on subit une coupure d'eau ?

Certaines pistes devraient également être abordées au sein de ce Parlement, comme le rôle de Vivaqua en cas d'impayés ou la mise en place de la fonction de médiateur de l'eau.

En outre, qu'en est-il du stockage de l'eau de pluie ? Pourquoi écarter cette hypothèse pour les locataires ? Ensuite, vu ce que représentent les frais de justice pour Vivaqua, le recours à la justice est-il réellement pertinent ? Le cout du placement d'un compteur individuel est évalué à 70 euros. Ce cout peut-il être détaillé ? Relever un compteur couterait 70 euros. Quel en est le détail ?

M. Jean Trzcinski explique avoir été mandaté de juillet 2017 à janvier 2018 comme facilitateur du groupe de travail et de rédacteur d'un rapport collégial. Sa mission est terminée et la proposition de poursuivre le travail à la suite de la réunion du groupe de travail est exprimée à titre personnel. La première étape a consisté à dégrossir le sujet et ce de manière quantitative (valider les constats sur la base de chiffres), pour mieux le cerner. La seconde étape fut d'écouter les acteurs du secteur. Il ne s'agit pas seulement de définir comment améliorer la procédure mais aussi de comprendre comment ces personnes souhaiteraient que la problématique soit prise en compte. Une étude qualitative serait dès lors nécessaire pour valider les recommandations pourvu qu'elle soit suffisamment représentative.

Le prix de la pose d'un compteur est lié à la main d'œuvre et le prix d'un relevé est élevé car les préposés de Vivaqua effectuent une tournée « déstructurée » et doivent souvent revenir à plusieurs reprises pour réussir à effectuer un relevé.

M. Yves Bourdeau explique que le compteur ne cout pas si cher en tant que tel mais il faut adapter toute la tuyauterie autour, et encore, cela ne reprend pas l'investissement pour le propriétaire consistant à tirer des tuyaux d'arrivée d'eau jusqu'aux différents appartements.

Envoyer quelqu'un pour relever un compteur d'eau, avec les problèmes de mobilité qui existent à Bruxelles, cout effectivement en moyenne 70 euros.

Mme Kenza Yacoubi se réjouit que le secteur de l'eau soit resté public, à l'inverse de l'énergie. En tant que

OCMW-raadslid staat zij bij de kern van die problemen. Wie zou de in het verslag aanbevolen maatregelen kunnen uitvoeren, behalve de reeds overbelaste OCMW's?

Een belangrijk punt betreft ook de deurwaarderkosten, die op een dag zullen moeten worden betaald. Ten tweede moet de maatregel van de afschaffing van de solidariteit tussen eigenaars en huurders worden beoordeeld, terwijl eigenaars hun verantwoordelijkheid niet nemen.

De heer Emmanuel De Bock is verheugd over de invoering van de maandelijkse waterfactuur. Zowat 15.000 mensen hebben zich geregistreerd op het daarvoor bestemde elektronische platform. Dat is een van de manieren om de waterarmoede te bestrijden.

Hij merkt ook op dat veel mensen niet voor de vrederechter verschijnen en dat er nu zeven miljoen euro achterstallig is. Hij wijst erop dat in Wallonië 10 % van de middelen van het sociaal waterfonds wordt besteed aan waterbesparende reparaties.

De volksvertegenwoordiger vindt ook dat de deurwaarderkosten een schandaal zijn. Die zijn hoger dan de middelen van het sociaal waterfonds. Dat is een schokkende situatie.

De spreker vraagt of Vlaanderen is overgestapt op maandelijkse betalingen.

Wat de toekomstige investeringen betreft, is de financiële inzet 80 miljoen euro aan jaarlijkse investeringen op kruissnelheid. De helft daarvan wordt echter gebruikt om leningen terug te betalen.

Er zij ook op gewezen dat het water in Brussel 20 tot 30 % goedkoper is dan in Vlaanderen en Wallonië, zodat we kunnen zeggen dat het Brusselse intergemeentelijke model ideaal is in deze context. De manier van factureren is een sociale kwestie.

Het verslag gaat uit van een stijging van 0,66 euro per m³, wat neerkomt op gemiddeld 50 euro per gezin. Volgens hem is de berekening misleidend. In Brussel wordt 60 miljoen m³ verbruikt, waarvan 32 % voor industrieel gebruik. De gezinnen mogen die toename niet alleen op zich nemen, die algemeen zou moeten zijn. De prijs die voor de particuliere sector wordt toegepast, ligt tussen schijf 2 en schijf 3, wat onvoldoende lijkt om professionele gebruikers ertoe aan te zetten besparingen te doen. Volgens zijn berekeningen zou de verhoging van de factuur voor gezinnen beperkt moeten blijven tot 20 euro.

Wat de debietmeters betreft, stellen sommige gespecialiseerde bedrijven de installatie voor van debietmeters

conseillère CPAS, elle est au cœur de ces problèmes. Qui pourrait mettre en place les mesures préconisées dans le rapport, à côté des CPAS, qui sont déjà débordés ?

Un point important concerne également les frais d'huissiers, qu'il faudra un jour régler. Ensuite, il convient d'évaluer la mesure de désolidarisation entre les propriétaires et les locataires, alors que les propriétaires ne prennent pas leurs responsabilités.

M. Emmanuel De Bock salue l'instauration de la mensualisation de la facture d'eau. 15.000 personnes se sont inscrites sur la plateforme électronique prévue pour ce faire. C'est l'un des moyens de combattre la précarité hydrique.

Il note aussi que de nombreuses personnes ne se présentent pas devant le juge de paix et qu'il y a aujourd'hui sept millions d'euros d'impayés. Il signale qu'en Wallonie, les moyens du fonds social de l'eau sont consacrés pour 10 % à des réparations économiseurs d'eau.

Le député est également d'avis que les frais d'huissier relèvent du scandale. Ceux-ci sont supérieurs aux moyens du fonds social de l'eau. Cette situation est interpelante.

L'orateur demande si la Flandre est passée à la mensualisation.

Concernant les investissements à venir, l'enjeu financier est de 80 millions d'euros d'investissement annuels en vitesse de croisière. La moitié est néanmoins utilisée pour rembourser des emprunts.

Il convient également de noter que l'eau à Bruxelles est de 20 à 30 % moins chère qu'en Flandre et en Wallonie, de sorte que l'on peut affirmer que le modèle intercommunal bruxellois est dans ce cadre idéal. La manière de facturer est un enjeu social.

Le rapport table sur une augmentation de 0,66 euros par m³, représentant une moyenne de 50 euros par ménage. Le calcul est selon lui spécieux. Il y a 60 millions de m³ consommés à Bruxelles, dont 32 % pour une consommation industrielle. Les ménages ne doivent pas assumer à eux seuls cette augmentation qui devrait être globale. Le prix appliqué pour le secteur privé se situe entre la tranche 2 et la tranche 3, ce qui paraît insuffisant pour inciter les professionnels à recourir à des économies. Selon ses calculs, l'augmentation de la facture pour les ménages devrait se limiter à 20 euros.

Concernant les compteurs de passage, certaines firmes spécialisées proposent la mise en place de compteurs de

die ze komen lezen voor de prijs van 25 euro, wat bovenop de prijs van het water komt. Dit gegeven moet ook in het verslag worden opgenomen.

Wanneer iemand vandaag de dag in een intergeneratieel gezin woont, wordt hij of zij aangemoedigd om niet iedereen weer in zijn of haar gezin op te nemen. Dit resulteert in een veel hoger verbruik en overfacturatie van de waterprijs. Deze dimensie moet ook geïntegreerd worden.

De heer Jean Trzcinski legt uit dat er in Vlaanderen op dit moment geen reactie is inzake de maandelijkse factuur. Het verslag is op dit punt zeer conservatief. Alle voorgestelde maatregelen zouden dus zelfs nog positiever kunnen zijn dan de maatregelen die erin zijn opgenomen.

De heer Alexandre Viviers geeft aan dat het cijfer van 0,66 euro stijging per m³ gebaseerd is op de veronderstelling dat een stijging van de waterprijs, zowel voor gezinnen als voor professionals, wordt doorberekend aan alle consumenten. Dit is een theoretisch geval waarin het maximumbedrag dat kan worden toegepast is opgenomen. Dit bedrag is niet opgenomen in de rest van het verslag. Hij is niet in staat om aan te geven wat het gevolg van een dergelijke toename voor de waterarmoeide zou zijn, aangezien er geen definitie of barometer ervan bestaat.

De aanwending van slimme meters is in voorstel 7 opgenomen. Dit grondig bestuderen zou echter op zich al een onderwerp van studie zijn. De werkgroep heeft zich in dit stadium dan ook niet verder verdiept in deze kwestie.

Wat de samenstelling van de gezinnen betreft, zijn er operationele problemen in verband met de ontvangst van de gegevens bij het begin van het jaar. Zowat 25 % van deze gegevens worden nog steeds handmatig gecodeerd. Dit kan 4 tot 6 weken duren. Deze operatie meerdere malen per jaar herhalen zou aanzienlijke kosten met zich brengen.

De heer Emmanuel De Bock legt uit dat het OCMW wordt geconfronteerd met referentieadressen om het verlies van sociale uitkeringen te voorkomen. Als er meer mensen in de echte woonplaats wonen dan degenen die er ingeschreven zijn, wordt het betaalde water duurder.

De heer Yves Bourdeau zegt dat dit een zeer belangrijke kwestie is. De toepassing van het tarief per schijf in functie van het aantal gedomicilieerde personen maakt deel uit van de evaluatie van het solidair tarief. De filosofie is goed maar, gezien de sociaaleconomische structuur in Brussel, is het deels onaangepast. Sommige Brusselse gemeenten hebben immers een verloop van 30 % per jaar. Het is nu al uiterst ingewikkeld om officiële verhuizingen te beheren.

passage qu'ils viennent relever au prix de 25 euros, ce qui s'ajoute au prix de l'eau. Cette donnée devrait aussi être intégrée dans le rapport.

Aujourd'hui, lorsque quelqu'un vit dans un ménage intergénérationnel, il est incité à ne pas reprendre chaque personne dans son ménage. En résulte alors une consommation beaucoup plus importante et une surfacturation du prix de l'eau. Cette dimension devrait également être intégrée.

M. Jean Trzcinski explique qu'il n'y a pas de retour sur la facture mensuelle en Flandre à ce stade. Le rapport est très conservateur à ce niveau-là. L'ensemble des mesures proposées pourraient donc même être plus positives que ce qui y est repris.

M. Alexandre Viviers décrit que le chiffre de 0,66 euros d'augmentation par m³ se base sur l'hypothèse d'une répercussion à l'ensemble des consommateurs d'une augmentation du prix de l'eau, ménages comme professionnels. C'est un cas théorique qui reprend le montant maximal qui pourrait être appliqué. Ce montant n'est pas repris dans la suite du rapport. Il n'est pas en mesure d'indiquer ce que serait la conséquence d'une telle augmentation sur la précarité hydrique, car il n'en existe aucune définition ou baromètre.

Le déploiement de compteurs intelligents est repris en proposition n° 7. Néanmoins, en étudier le détail constituerait un sujet d'étude à lui seul. Le groupe de travail n'a donc pas approfondi à ce stade cette question.

Concernant la composition des ménages, il y a des difficultés opérationnelles liées à la réception des données en début d'année. Ces données sont encore, pour 25 % d'entre elles, encodées à la main. Cela peut prendre de 4 à 6 semaines. Répéter cette opération plusieurs fois par an entraînerait des couts importants.

M. Emmanuel De Bock explique que le CPAS est confronté à des adresses de référence, pour éviter la perte d'allocations sociales. Si dans le domicile réel, il y a plus de personnes que celles qui sont domiciliées, l'eau payée sera plus chère.

M. Yves Bourdeau relate qu'il s'agit là d'un enjeu très important. Concernant l'application du tarif par tranche en fonction du nombre de personnes domiciliées, cela fait partie de l'évaluation du tarif solidaire. La philosophie est bonne mais vu la structure socio-économique à Bruxelles, le procédé est en partie inadapté. En effet, certaines communes bruxelloises présentent un taux de rotation de 30 % par an. C'est déjà extrêmement compliqué de gérer

Bedenk maar hoe ingewikkeld het beheer van de bezetting van woningen zonder inschrijving in de gemeente zou zijn.

De heer Jef Van Damme is het eens met de opmerkingen van zijn collega's over de afwezigheid van de minister. Het lijkt er ook op dat zij het was die de agenda van de commissie heeft bepaald.

Hij merkt op dat er in dit dossier veel vergelijkingselementen zijn met het dossier van de energiearmoede, dat enkele maanden geleden door de parlementsleden werd geanalyseerd : de rol van de vrederechter, de afwezigheid van schuldenaren tijdens de zitting, de rol van de OCMW's, enz.

Vervolgens vraagt de spreker ophelderingen over de in het verslag aanbevolen maatregelen. Is er een consensus onder alle actoren die aan de werkgroep over dit onderwerp hebben deelgenomen ? Vervolgens geven de opstellers van het verslag toe dat er bij de voorbereiding van dit verslag geen raadpleging van de gebruikers heeft plaatsgevonden. Kunnen de in het verslag aanbevolen maatregelen na raadpleging van hen worden gewijzigd ?

De heer Alexandre Viviers bevestigt het parallelisme dat kan worden gemaakt met het probleem van de energiearmoede. De structuren van de twee markten zijn verschillend, maar vergelijkbare oplossingen kunnen gevonden worden.

Veel van de maatregelen die in het verslag worden aanbevolen, kunnen immers worden toegepast op elektriciteit en gas.

Er bestaat een brede consensus over de principes in het verslag. Er zijn specifieke opmerkingen van enkele actoren die ook in het verslag zijn opgenomen. Dat brengt ons bij de volgende stap, namelijk de operationele vertaling van een dergelijk plan. In die context is het belangrijk om het standpunt van de gebruikers te kennen (zie het hierboven vermelde kwalitatieve onderzoek). Verschillende leden van de werkgroep staan in contact met die mensen en hebben hun praktijkervaring ingebracht in het onderzoek.

De heer Yves Bourdeau voegt eraan toe dat de bereidheid om op één lijn te komen met de procedures voor gas en elektriciteit wordt geïllustreerd door de aanwezigheid van Brugel en Sibelga in de werkgroep.

Mevrouw Anne-Charlotte d'Ursel vraagt wat de beoordeling is van het huidige tariefsysteem. Wat het sociaal waterfonds betreft, wil zij weten hoe het voorts zit met de mogelijkheid om de gewestelijke herverdeling van de middelen te herzien en de mogelijkheid om het bedrag van de bijdrage van Vivaqua aan dit fonds te herzien om te

les déménagements officiels. Il faut donc imaginer l'usine à gaz que serait la gestion des occupations de logement sans domiciliation.

M. Jef Van Damme souscrit aux remarques de ses collègues sur l'absence de la ministre. On dirait également que c'est elle qui a fixé l'agenda de la commission.

Il constate de nombreux éléments de comparaison dans ce dossier avec celui de la précarité énergétique, analysé par les parlementaires il y a quelque mois : le rôle du juge de paix, l'absence des débiteurs à l'audience, le rôle des CPAS, etc.

L'orateur demande ensuite des éclaircissements sur les mesures préconisées reprises dans le rapport. Existe-t-il un consensus entre tous les acteurs qui étaient dans le groupe de travail à ce sujet ? Ensuite, les auteurs du rapport concèdent l'absence de consultation des usagers pour la confection de ce rapport. Les mesures préconisées dans le rapport pourraient-elles être modifiées après une consultation de ces derniers ?

M. Alexandre Viviers confirme le parallélisme qui peut être effectué avec la problématique de la précarité énergétique. Les structures des deux marchés sont différentes mais des solutions similaires pourraient être trouvées.

Les mesures préconisées dans le rapport pourraient en effet, pour une grande partie d'entre elles, être appliquées à l'électricité et au gaz.

Il y a un large consensus sur les principes repris dans le rapport. Il y a des remarques spécifiques de certains acteurs qui ont été également reprises dans le rapport. Cela nous amène à l'étape suivante, à savoir la traduction opérationnelle d'un tel plan. C'est dans ce cadre qu'il est important d'avoir le point de vue des usagers (voir l'enquête qualitative citée plus haut). Différents membres du groupe de travail sont d'ailleurs en contact avec ces personnes et ont nourri l'étude de leur expérience de terrain.

M. Yves Bourdeau ajoute que la volonté de s'aligner sur les procédures prévues pour le gaz et l'électricité est illustrée par la présence de Brugel et de Sibelga dans le groupe de travail.

Mme Anne-Charlotte d'Ursel demande quelle est l'évaluation du système de tarification actuelle. Ensuite, concernant le fonds social de l'eau, qu'en est-il de l'opportunité de revoir la redistribution régionale des moyens et de l'opportunité et de revoir le montant de la contribution de Vivaqua à ce fonds pour couvrir les besoins élémentaires

voorzien in de basisbehoeften van mensen in een precaire situatie. Wat te denken van een herbeoordeling van de middelen van dit fonds ?

De heer Jean Trzcinski legt uit dat de werkgroep juist voorstelt het huidige tarievensysteem te evalueren. Schijf 1 helpt kwetsbare gezinnen, maar iedereen heeft er toegang toe, zelfs welgestelde mensen. Het waterverbruik is zowel in Europa als in Brussel gedaald. Het lijkt er dus op dat een progressieve tarifering geen echte invloed heeft.

De heer Alexandre Viviers zegt dat de oefening hier met gesloten budget wordt verricht, op grond van het mandaat van de werkgroep. Vandaag de dag worden aanzienlijke bedragen uitgegeven aan de procedure voor de vrederechter, terwijl ze kunnen worden besteed aan het helpen van de meest kwetsbare gezinnen. In ieder geval zijn de momenteel beschikbare bedragen niet toereikend om de werkelijke behoeften en opdrachten te dekken die de OCMW's zouden kunnen uitvoeren.

Mevrouw Magali Plovie vindt het belangrijk om de vergelijking met de energiemarkt te maken. De federale ombudsman voor energie heeft ons herinnerd aan het belang van de tussenkomst van de vrederechter bij de invorderingsprocedure van energievorderingen voor de bescherming van de consument. Het werk dat gedaan moet worden, moet erop gericht zijn om gezinnen naar de hoorzitting te krijgen. Er is ook sprake van de afschaffing van de winter- of zomerpauze, terwijl dit recht op de energiemarkt is versterkt.

Mevrouw Kenza Yacoubi verwijst naar de invorderingsprocedure. Het OCMW wordt op de hoogte gesteld zodra de procedure is ingeleid. Op het terrein hebben de meeste zaken betrekking op situaties waarin de gerechtelijke procedures reeds zijn ingeleid. Zij acht het ook van groot belang dat de gebruikers worden geraadpleegd voordat er welke hervorming dan ook wordt doorgevoerd.

Is het de bedoeling dat de maandelijkse waterfacturen op een andere manier dan via elektronische weg worden bezorgd ?

De heer Emmanuel De Bock herinnert eraan dat de OCMW's in de praktijk pas drie tot vier maanden na de verzending van een aanmaningsbrief op de hoogte worden gesteld van de situatie.

Van de 60 miljoen m³ die in Brussel wordt gedistribueerd, wil de volksvertegenwoordiger graag de verdeling per schijf weten. De vergelijking met Vlaanderen en Wallonië zou interessant zijn. Gebruiken veel Brusselaars schijf 4 ?

des personnes en situation de précarité ? Que penser d'une réévaluation des moyens de ce fonds ?

M. Jean Trzcinski explique que le groupe de travail propose justement d'évaluer le système de tarification actuel. La tranche 1 aide les ménages précarisés, mais tout le monde y a accès, même les personnes aisées. Le volume d'eau consommé a diminué autant en Europe qu'à Bruxelles. Dès lors, il semble que la tarification progressive n'ait pas réellement d'influence.

M. Alexandre Viviers relate que l'exercice effectué ici l'est à enveloppe fermée, en vertu de mandat donné au groupe de travail. Aujourd'hui, des montants importants sont consacrés à la procédure devant le juge de paix, alors qu'ils pourraient être consacrés à aider les ménages les plus précarisés. En tout cas, les montants disponibles aujourd'hui ne sont pas suffisants pour couvrir les besoins réels et les missions que les CPAS pourraient réaliser.

Mme Magali Plovie estime qu'il est important d'effectuer la comparaison avec le marché énergétique. Le médiateur fédéral de l'énergie nous a rappelé à quel point l'intervention du juge de paix est primordiale dans la procédure de recouvrement des créances énergétiques pour la protection du consommateur. Le travail qu'il faut effectuer consiste à amener les ménages à se présenter à l'audience. On parle aussi de la suppression de la trêve hivernale ou estivale, alors que ce droit a été renforcé au niveau du marché de l'énergie.

Mme Kenza Yacoubi se réfère à la procédure de recouvrement. Le CPAS est prévenu une fois que la procédure est enclenchée. Sur le terrain, la majorité des cas reçus concernent des situations où les procédures judiciaires sont déjà enclenchées. Elle estime également qu'il est très important de consulter les usagers avant une quelconque réforme.

Quant à la mensualisation des factures d'eau, est-il envisagé de la prévoir autrement que via la voie électronique ?

M. Emmanuel De Bock rappelle que dans la pratique, les CPAS ne sont prévenus que trois à quatre mois après l'envoi d'une lettre de mise en demeure.

Sur les 60 millions de m³ distribués à Bruxelles, le député souhaiterait connaître leur répartition en fonction des tranches. Le comparatif avec la Flandre et la Wallonie serait intéressant. Beaucoup de Bruxellois utilisent-ils la tranche 4 ?

Hij is van mening dat het niet noodzakelijk is om de dotatie aan het sociaal waterfonds, die al drie euro per m³ kost, te verhogen voordat er een balans is van de invoering van de maandelijkse waterfactuur.

De heer Jean Trzcinski legt uit dat de magistraten die aan de werkgroep hebben deelgenomen het belang benadrukken van de bescherming van de gezinnen wanneer zij over de middelen beschikken om dat te doen. Zij vragen tijd om de dossiers te verwerken. Als het gezin de hoorzitting niet bijwoont, is de vrederechter verplicht in te gaan op het verzoek om een afsluiting door Vivaqua, wat in de overgrote meerderheid van de gevallen het geval is. In de praktijk beschikt justitie niet over de middelen om deze bescherming te bieden.

De heer Yves Bourdeau stelt vast dat er tijdens de winter- en de zomerpauze niets gebeurt. Het waterverbruik gaat door en de schulden blijven stijgen. In de winter stapelen de beslissingen tot afsluiting zich op en op 1 april vindt een aanzienlijk aantal afsluitingen plaats, terwijl deze dossiers in de loop van het jaar verwerkt zouden kunnen worden.

De lijsten van onbetaalde dossiers worden naar de OCMW's gestuurd, die vervolgens per brief contact opnemen met de debiteuren. Als deze mensen echter niet naar het OCMW gaan, kan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn de dossiers niet analyseren. Helaas reageren mensen meestal alleen als de watertoevoer wordt onderbroken.

Het Sociaal Fonds in het Waals Gewest is virtueel voor de OCMW's. Zij ontvangen geen geld op hun rekening, hebben geen beheerskosten en hebben enkel een trekkingsrecht. In Brussel wordt het bedrag van het sociaal fonds effectief betaald aan de OCMW's, die bijvoorbeeld kunnen beslissen om in te grijpen op basis van een forfaitaire heffing en niet alleen op basis van een waterrekening zoals in Wallonië. In Brussel kunnen waterbesparende werken ook gefinancierd worden door het Sociaal Waterfonds.

Voor zover hij zich herinnert, ontvangt 70 % van de gezinnen een factuur die alleen gebaseerd is op de eerste twee schijven. Minder dan 5 % van de volumes worden in rekening gebracht op de bovenste schijf. Er is geen sociologisch onderzoek naar het waterverbruik en er is geen algemene evaluatie van de tarieven uitgevoerd.

De heer Jean Trzcinski legt uit dat de werkgroep van mening is dat er een onderzoek moet worden uitgevoerd waarbij de betrokken personen worden geraadpleegd. Vervolgens zou een andere studie de toepassing van het sociale tarief en de huidige progressieve tarificatie moeten evalueren. Tot slot zou het nodig zijn om via een studie de concrete bemiddeling te analyseren. Wat de toezending van debiteurenlijsten aan de OCMW's betreft, zou een eerste stap erin bestaan deze wekelijks toe te zenden. Een

À son estime, il ne faut pas nécessairement augmenter la dotation du fonds social de l'eau, qui coûte déjà trois par m³, avant d'avoir le bilan de l'instauration de la facture d'eau mensuelle.

M. Jean Trzcinski explique que les magistrats ayant participé au groupe de travail ont souligné l'importance de protéger les ménages lorsqu'ils ont les moyens de le faire. Ils demandent d'avoir le temps de traiter les dossiers. Si le ménage ne vient pas à l'audience, le juge de paix doit obligatoirement accéder à la demande de coupure effectuée par Vivaqua ce qui est le cas dans la grande majorité des cas. En pratique, la justice n'a pas les moyens d'offrir cette protection.

M. Yves Bourdeau relate le constat que rien ne se passe durant les trêves hivernales et estivales. La consommation d'eau se poursuit et les dettes continuent à augmenter. Les décisions de coupure s'accumulent en hiver et le premier avril, un nombre important de coupures a lieu alors que ces dossiers pourraient être traités au cours de l'année.

Les listes de dossiers impayés sont bien envoyées aux CPAS qui prennent ensuite contact par courrier avec les débiteurs. Cependant, si ces personnes ne se rendent pas au CPAS, le conseil de l'aide sociale ne peut dès lors pas analyser les dossiers. Les personnes ne réagissent malheureusement généralement qu'en cas de coupure d'eau.

Concernant le fonds social en Région wallonne, celui-ci est virtuel pour les CPAS. Ils ne reçoivent pas d'argent sur leur compte, n'ont pas de frais de gestion et ont juste un droit de tirage. À Bruxelles, le montant du fonds social est effectivement versé aux CPAS, qui peuvent décider d'intervenir sur un forfait de charge, par exemple, et pas uniquement sur la base d'une facture d'eau comme en Wallonie. À Bruxelles, des travaux économiseurs d'eau peuvent aussi être financés par le fonds social de l'eau.

De mémoire, 70 % des ménages reçoivent une facture basée uniquement sur les deux premières tranches. Moins de 5 % des volumes sont imputés sur la tranche supérieure. Il n'existe pas d'étude sociologique sur la consommation de l'eau et il n'y a pas eu d'évaluation globale des tarifs.

M. Jean Trzcinski explique que le groupe de travail est d'avis de mener une enquête qui consulterait les personnes concernées. Ensuite, une autre étude veillerait à évaluer la mise en place du tarif social et d'évaluer la tarification progressive actuellement en place. Enfin, il faudrait analyser au travers d'une étude la mise en place de la conciliation. Concernant l'envoi des listes de débiteurs aux CPAS, une première mesure consisterait à les envoyer hebdomadairement. Une seconde mesure serait d'utiliser

tweede maatregel zou erin bestaan gebruik te maken van een instrument dat de mogelijkheid biedt om de gezinnen met de meeste problemen te rangschikken (een prototype werd in gebruik genomen bij de OCMW's in het kader van de werkgroep).

II. Hoorzitting met de heer Henk Van Hootegeem, waarnemend coördinator Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaanszekerheid en sociale uitsluiting

De heer Henk Van Hootegeem vertelt dat het steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaanszekerheid en sociale uitsluiting een interfederale instelling is die werd opgericht door een samenwerkingsovereenkomst tussen de federale overheid, de Gewesten en de Gemeenschappen. Zijn taak bestaat erin de effectiviteit van de rechten van mensen in een toestand van armoede te onderzoeken. Het organiseert overlegprocessen met verenigingen of met mensen die in een toestand van armoede verkeren.

Om de twee jaar wordt een verslag gepubliceerd over een aantal thema's. Een thema dat momenteel wordt bestudeerd is duurzaamheid in verband met armoede.

Het thema van waterarmoede werd reeds meerdere malen aangekaart. De dienst heeft bijvoorbeeld een studie gemaakt over de tarieven en de sociale aspecten. Daaruit is gebleken dat de verschillende Belgische bedrijven verschillende praktijken en benaderingen hebben, waardoor het een uitdaging is om geharmoniseerde cijfers te bekomen voor de verschillende Gewesten en zelfs binnen Vlaanderen en Wallonië, die verscheidene leveranciers hebben.

In het tweejaarlijks verslag van zijn dienst werd een hoofdstuk over water en energie opgenomen, want hoewel er veel verschillen zijn tussen de twee sectoren, zijn er ook veel gelijkenissen.

Het recht op water is geen recht op zich wanneer men zich baseert op de internationale teksten. Artikel 23 van de Grondwet kent het recht op huisvesting en het recht op bescherming van de gezondheid toe. Er bestaat een protocol betreffende water en gezondheid van de economische en sociale raad van de Verenigde Naties. Er is ook een Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten, dat elementen bevat inzake de toegang tot water. Ook is er de resolutie van 28 juli 2010 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties, evenals de agenda sustainable development goals, die elementen inzake toegang tot water bevat. Tevens is er de Europese burgercampagne « right to water », alsook het antwoord van de Europese Commissie op die campagne.

un outil permettant de classer les ménages qui ont le plus de difficultés (un prototype a été déployé auprès des CPAS dans le cadre du groupe de travail).

II. Audition de M. Henk Van Hootegeem, Coordinateur ff. Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale

M. Henk Van Hootegeem relate que le service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale est une institution interfédérale créée par un accord de coopération entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés. Sa mission est d'examiner l'effectivité des droits des personnes en situation de précarité. Il organise des processus de dialogue avec des associations ou avec des personnes en situation de pauvreté.

Tous les deux ans est publié un rapport sur certains thèmes. Un thème étudié pour l'instant est la durabilité en lien avec la pauvreté.

Le thème de la précarité hydrique a déjà été abordé à plusieurs reprises. Une étude sur les tarifs et les aspects sociaux fut par exemple menée par le service. Il en a résulté que les différentes sociétés belges ont des pratiques et des approches, ce qui constitue un défi pour obtenir des chiffres harmonisés d'une Région à l'autre et même au sein de la Flandre et de la Wallonie qui comptent plusieurs fournisseurs.

Un chapitre sur l'eau et l'énergie dans le rapport biannuel de son service est repris car s'il y a beaucoup de différences entre les deux secteurs, il y a aussi beaucoup de similarités.

Le droit à l'eau n'est pas un droit en soi si l'on se réfère aux textes internationaux. L'article 23 de la Constitution consacre le droit au logement ou le droit à la protection de la santé. Il existe un protocole eau et santé du conseil économique et social des Nations unies. Il y a également le Traité international relatifs aux droits économiques, sociaux et culturels qui contient des éléments concernant l'accès à l'eau. Il y a également la résolution du 28 juillet 2010 de l'assemblée générale des Nations unies. Il y a également l'agenda sustainable development goals qui contient des éléments d'accès à l'eau. Il existe également la campagne citoyenne européenne « right to water » ainsi que la réponse de la Commission européenne à Traité international des droits économiques, sociaux et culturels cette campagne.

Het is eveneens belangrijk om naar de getuigenissen op het terrein te kijken, om te weten wat het werkelijk betekent om geen water te hebben. Onlangs verscheen een publicatie daarover van de federatie van maatschappelijke diensten.

Volgens de spreker is het belangrijk om de twee bronnen te kunnen combineren, namelijk de getuigenissen op het terrein en de cijfers.

In Vlaanderen is er een jaarlijkse rapportage over de sociale aspecten van de watervoorziening.

Wat waterarmoede in verband met armoede in het algemeen betreft, dient te worden opgemerkt dat waterarmoede een aantal specifieke elementen bevat, zoals de moeite om water te besparen wanneer de woning van slechte kwaliteit is.

Er is evenwel het probleem van situaties waarin mensen met een laag inkomen moeten kiezen welke facturen zij eerst betalen, wat in werkelijkheid geen keuze is.

Het verslag van SIA Partners is gebaseerd op de verschillende adviezen die werden uitgebracht, met name dat van hem, aangezien hij heeft deelgenomen aan de vergaderingen van de werkgroep.

Het eerste punt is het verzoek om een globale aanpak van het probleem van waterarmoede. Het gaat niet alleen over betalingsmoeilijkheden, maar ook over het gebrek aan individuele meters, vereenvoudiging van de factuur, gebrek aan informatie aan de gebruikers, redelijke afbetalingsplannen, de mogelijkheden om water te besparen enz. Daarvoor moeten dus meerdere eisen te kennen worden gegeven inzake die verschillende punten.

In de studie wordt ook voorgesteld om een sociaal tarief in te voeren, wat een belangrijk element is om de facturen betaalbaar te maken. Het blijft echter de vraag hoe die groep gedefinieerd moet worden.

In Vlaanderen bestaat permanent horizontaal overleg van verschillende ambtenaren van het Vlaams bestuur die het thema armoede volgen. Er is een werkgroep binnen dat overleg die bestudeert hoe sociale correcties voor die personen kunnen worden toegepast.

Die kwestie gaat gepaard met die van de automatische toepassing van rechten. Zijn dienst werkt reeds meerdere jaren rond dat thema. Wat interessant is bij de automatische toekenning van rechten, is dat een mogelijkheid wordt

Ce qui est important aussi est de se tourner vers les témoignages sur le terrain, pour savoir ce que signifie réellement ne pas avoir d'eau. Une récente publication de la fédération des services sociaux est sortie sur le sujet.

D'après l'orateur, il est important de pouvoir combiner les deux sources, à savoir les témoignages de terrain et les chiffres.

En Flandre, il y a un rapportage annuel des aspects sociaux liés à la fourniture d'eau.

Concernant la précarité hydrique en lien avec la précarité générale, il convient de noter que la précarité hydrique contient certains éléments spécifiques, comme celle consistant à difficilement économiser l'eau lorsque le logement est de mauvaise qualité.

Il y a cependant le problème lié à des situations où des personnes ayant un faible revenu doivent choisir quelles factures payent-elles en priorité, ce qui en réalité ne constitue pas un choix.

Concernant le rapport de SIA Partners, celui-ci est basé sur les différents avis qui se sont exprimés, notamment le sien puisqu'il a contribué aux réunions du groupe de travail.

Le premier point est la demande d'avoir une approche globale du problème de précarité hydrique. Il ne s'agit pas seulement de difficultés à payer mais il s'agit aussi de l'absence de compteurs individuels, de simplification de la facture, du manque d'information des usagers, de plans de paiement raisonnable, les possibilités d'économiser de l'eau, etc. Il faut donc pour cela exprimer plusieurs revendications à propos de ces différents points.

La mise en place d'un tarif social est également proposé dans l'étude, ce qui est un élément important pour rendre les factures payables. Il reste néanmoins la question consistante à savoir comment définir ce groupe.

En Flandre, il existe une concertation permanente horizontale de différents fonctionnaires de l'administration flamande qui suivent le thème de la pauvreté. Il y a un groupe de travail au sein de cette concertation qui étudie comment appliquer des corrections sociales pour ces personnes-là.

Avec cette question vient celle de l'application automatique des droits. Son service travaille sur cette thématique depuis plusieurs années. Ce qui est intéressant, en cas d'automatisation des droits, c'est de conserver une

behouden om daar bepaalde personen aan toe te voegen, want welke criteria ook worden uitgewerkt, sommige personen zullen door de mazen van het net glippen.

In het verslag lijkt het sociaal waterfonds nog nuttig, als aanvulling op het sociale tarief. Dat geeft de OCMW's de mogelijkheid om op maat in te grijpen in bepaalde dossiers. Het maakt ook tussenkomsten voor technische reparaties mogelijk.

De redelijke afbetalingsplannen zijn een belangrijk onderwerp, zowel voor de watersector als voor de energie-sector. Daarom is het interessant te onderzoeken wat zich afspeelt in de andere sectoren en in de andere Gewesten.

Wat de rol van de vrederechter in de procedure betreft, wil hij benadrukken dat het belangrijk is de rechtspositie van de klant te behouden. Er dient te worden verwezen naar het belang van water en de gevolgen die een waterafsluiting met zich brengt voor een huishouden. De vrederechter moet een rol blijven spelen.

In Vlaanderen zijn er lokale adviescomités waarin de distributiemaatschappij en het OCMW vertegenwoordigd zijn. Die kunnen een begeleidende rol spelen, maar het risico bestaat van rechter in eigen zaak te zijn en er bestaat geen beroepsprocedure.

Het pleidooi voor de oprichting van een studiegroep waarin de actoren elkaar kunnen vinden en debatteren is interessant om een lijst met indicatoren van de cijfergegevens op te stellen en om een jaarlijkse controle uit te voeren van de sociale aspecten in verband met water.

Sinds 2014 bestaat er een comité voor de follow-up van ons tweearlijks verslag, met precieze indicatoren. Ook in Vlaanderen werden indicatoren ingevoerd voor de follow-up van de Vlaamse reglementering. Dergelijke studiegroepen bestaan in Vlaanderen en de follow-up van de cijfers maakt het soms mogelijk om vaststellingen te maken die dan een uitgebreider onderzoek verdienen.

De procedure voor het afsluiten van water moet met fluwelen handschoenen worden aangepakt. In dat verband zou een armoedetest moeten worden uitgevoerd. De toegang tot het gerecht moet zoveel mogelijk worden bevorderd.

Veroordelingen bij verstek die uitlopen op beslissingen tot afsluiting zijn een groot probleem. De lokale adviescomités in Vlaanderen worden met hetzelfde probleem geconfronteerd, met een aanwezigheid van nauwelijks 10 %. Wij moeten dus dringend nadrukken over hoe wij de mensen met betalingsmoeilijkheden beter kunnen bereiken.

possibilité d'y adjoindre certaines personnes car quel que soient les critères que vous élaborerez, certaines personnes passeront entre les mailles du filet.

Dans le rapport, le fonds social de l'eau apparaît comme étant encore utile en complémentarité avec le tarif social. Celui-ci permet aux CPAS d'intervenir sur mesure, dans certains dossiers. Il permet aussi des interventions pour des réparations techniques.

Les plans de paiement raisonnables sont un sujet important au niveau du secteur de l'eau comme du secteur énergétique. Voilà pourquoi il est intéressant d'examiner ce qui se déroule dans les autres secteurs comme dans les autres Régions.

Quant au rôle du juge de paix dans la procédure, il voudrait souligner l'importance du maintien de la position judiciaire du client. Il faut se référer à l'importance de l'eau et aux conséquences que représente une coupure d'eau pour un ménage. Le juge de paix doit continuer à jouer un rôle.

En Flandre, des comités locaux d'avis où la société distributrice et le CPAS sont représentés. Ceux-ci peuvent avoir un rôle d'accompagnement mais il y a néanmoins l'écueil d'être à la fois juge et partie et il n'existe pas de procédure d'appel.

Le plaidoyer pour la création d'un groupe de réflexion au sein duquel les acteurs peuvent se retrouver et débattre est intéressant dans le but de rédiger une liste d'indicateur des données chiffrées et pour effectuer un monitoring annuel des aspects sociaux liés à l'eau.

Depuis 2014, il existe un comité de suivi de notre rapport biannuel, avec des indicateurs précis. En Flandre aussi, des indicateurs ont été mis en place pour le suivi de la réglementation flamande. De tels groupes de réflexion existent en Flandre et le suivi des chiffres permet parfois de mener à des constatations qui méritent alors un plus ample examen.

La procédure de coupure d'eau doit être abordée avec des pincettes. Il conviendrait, sur ce sujet, de procéder à un test de précarité. Quant à l'accès à la justice, celui-ci doit être le plus possible favorisé.

Il y a le problème important des jugements par défaut qui mènent à des décisions de coupure. Les comités locaux d'avis en Flandre sont confrontés au même problème, avec une présence d'à peine 10 %. Nous devrions donc urgentement réfléchir à comment mieux atteindre les gens ayant des difficultés de paiement.

Het feit dat mensen geen gebruikmaken van hun rechten, houdt niet enkel verband met een gebrek aan informatie, maar ook met een vrees voor stigmatisering, voor de eventuele gevolgen. Er moet een waaier aan oplossingen worden uitgewerkt.

Indien wij toch overgaan tot een afsluiting, is het van essentieel belang zo'n situatie op te volgen, gelet op de gevolgen ervan. Voor een dergelijke follow-up zijn cijfers en een goed registratiesysteem onontbeerlijk.

Wat de financiering van die maatregelen betreft, wordt gezegd dat het verslag zich baseert op een hypothese van een gesloten enveloppe. Dat is een interessante oefening, want daardoor moet de financiering van bepaalde maatregelen gecompenseerd worden met de verbetering van de andere. Gaat het nu om de financiering van maatregelen via het verbruik, terwijl men weet dat de groepen met lage inkomens slechts zeer weinig mogelijkheden hebben om te besparen op hun watergebruik ? Of moet het gefinancierd worden via de belastingen, met sociale correctiemechanismen, of een combinatie van beide ?

Mevrouw Annemie Maes vraagt zich af of de heer Henk Van Hoote gem een precies idee heeft van het profiel van de personen met betaalproblemen. Zou het kunnen dat sommige rekeningen bijvoorbeeld wegens lekken aan de toiletspoeling zeer hoog zijn ?

Er zijn ook mensen die niet voldoende middelen hebben om al hun rekeningen te betalen. Welke aanbevelingen kunnen gegeven worden aan die verschillende personen ?

De heer Ahmed El Khannouss vertelt dat de problematiek van de individuele rekeningen benadrukt werd. Had de spreker het wel degelijk over situaties met een enkele meter, waarbij de eigenaar alles doorrekent aan alle huurders ? Kennelijk besliste het Brussels Parlement in 2013 de solidariteit tussen de eigenaars en de huurders op te heffen. Door het destijds verrichte werk hadden de volksvertegenwoordigers kunnen vaststellen dat de eigenaars bedragen doorrekenden aan de huurders die niet werkelijk overeenkomen met hun verbruik, hetzij omdat de meters van slechte kwaliteit waren, of omdat de eigenaars gebruik maakten van een berekeningswijze die nadelig is voor de huurders.

Heeft die ordonnantie de plaatsing van individuele meters aangemoedigd ? Kan het feit er niet overal te hebben aanleiding geven tot problemen ?

Mevrouw Magali Plovie verwijst naar het experiment waarbij de OCMW's aanwezig zijn tijdens de zittingen

Le non recours aux droits n'est pas seulement lié à un manque d'informations. Il est aussi lié à une crainte de stigmatisations, aux éventuelles conséquences. C'est un éventail de solutions qui doivent être élaborés.

Si nous parvenons néanmoins à une coupure, le suivi d'une telle situation est primordial, vu les conséquences. Pour un tel suivi, des chiffres et un bon système d'enregistrement sont indispensables.

Quant au financement de ces mesures, il est indiqué que le rapport se base sur une hypothèse d'enveloppe fermée. C'est un exercice intéressant car cela nécessite de compenser le financement de certaines mesures par l'amélioration des autres. Maintenant, s'agit-il de financer des mesures via la consommation, alors que l'on sait que les groupes ayant de bas revenus n'ont que très peu de possibilités d'économiser leur utilisation d'eau ? Ou cela doit-il être financé via l'impôt, avec des mécanismes sociaux correcteurs, ou une combinaison des deux ?

Mme Annemie Maes se demande si M. Henk Van Hoote gem a une idée précise du profil des personnes qui se retrouvent avec des difficultés de paiement. Se peut-il qu'un certain nombre de factures soient très élevées en raison, par exemple, de fuites au niveau de la chasse des WC ?

Il y a également des personnes qui n'ont pas de budget suffisant pour payer toutes leurs factures. Quelles sont les recommandations pouvant être adressées pour ces différentes personnes ?

M. Ahmed El Khannouss relate que la problématique des factures individuelles a été mise en avant. L'intervenant citait-il bien les situations où il n'y a qu'un seul compteur et où le propriétaire refacture l'ensemble à tous les propriétaires ? Il s'avère que la désolidarisation entre locataires et propriétaires fut décidée par le Parlement bruxellois en 2013. Du travail effectué à l'époque, les députés avaient pu constater que les propriétaires refacturaient aux locataires des montants qui ne correspondent pas réellement à leur consommation, soit parce que les compteurs de passage sont de mauvaise qualité, soit parce que les propriétaires utilisent un mode de calcul défavorable aux locataires.

Cette ordonnance a-t-elle encouragé le placement de compteurs individuels ? Le fait de ne pas en avoir partout peut-il être à l'origine de problèmes ?

Mme Magali Plovie se réfère à l'expérience consistante pour les CPAS à être présent lors des audiences devant le

voor de vrederechter. Vele gezinnen komen echter zelfs nooit voor de vrederechter. Welke maatregelen zouden hen daartoe kunnen aanmoedigen ?

Is het verhogen van de leesbaarheid van de rekeningen een manier om betaalproblemen te voorkomen ?

Tot slot is er de kwestie van de criteria om te waarschuwen vóór het niet-betalen van de rekeningen. Bestaan er interessante experimenten op dat vlak ?

Volgens de heer David Weytsman geeft het onderzoek geen antwoord op een fundamentele vraag, te weten wat het profiel is van de personen in een situatie van waterarmoede. Gelet op het bedrag van de waterrekeningen is het moeilijker de betalingsproblemen te begrijpen, bij een vergelijking met de energierekeningen bijvoorbeeld. Wat is de omvang van het verschijnsel ?

Voorts is er kennelijk een probleem met de leesbaarheid van de relaties tussen de verschillende actoren, zoals tussen de klanten en de leverancier. Zou individuele begeleiding nodig zijn om de rekening beter te begrijpen ?

Inzake de steunprocedures stelt hij een gebrek aan kennis op het terrein vast. Welke maatregelen zouden dat probleem kunnen verhelpen ?

Inzake het sociaal tarief, welke criteria zouden best in aanmerking genomen worden om het te bepalen ? Hoe zou het automatisch toegepast worden ?

Mevrouw Viviane Teitelbaum verwijst naar de inningsprocedure, die zeer nadelig is, aangezien zij de verschuldigde bedragen aanzienlijk verhoogt. Wat met de verruiming van de status van beschermde afnemer ? Wat denkt de heer Henk Van Hootegeem over het plaatsen van debietbegrenzers ?

Mevrouw Simone Susskind vraagt of het verbod op afsluitingen een maatregel is die nuttig zou kunnen zijn.

De heer Henk Van Hootegeem bevestigt dat armoede tegelijkertijd een eenvoudig en complex probleem is. Het gaat over personen met een laag of een zeer laag inkomen, voor wie het gemiddelde bedrag van een waterrekening op zich al een probleem is, net als de andere rekeningen. Vervolgens rijst de kwestie van de kwaliteit van gebouwen en de gebruikte apparaten, waardoor het verbruik niet kan verlaagd kan worden. Denk bijvoorbeeld aan lekkende leidingen.

Tevens is er de kwestie van de sociale woningen, waarin het organiseren van waterbesparingen zeer beperkt wordt. Dat is een sector waarop men zich zou moeten toespitsen.

juge de paix. Néanmoins, de nombreux ménages n'arrivent même jamais devant le juge de paix. Quelles sont les mesures qui pourraient les y encourager ?

Ensuite, renforcer la lisibilité des factures est-il une piste pour éviter les problèmes de paiement ?

Enfin, il y a la question des critères pour alerter avant le non-paiement des factures. Existe-t-il des expériences intéressantes à ce niveau-là ?

M. David Weytsman estime que l'étude ne répond pas à une question fondamentale, à savoir le profil des personnes qui sont en situation de précarité hydrique. Vu le montant des factures d'eau, il est plus difficile de comprendre les difficultés de paiement si une comparaison est effectuée avec les factures énergétiques, par exemple. Quelle est l'ampleur du phénomène ?

Ensuite, il apparaît qu'il y a un problème de lisibilité des relations entre les différents acteurs, comme entre les clients et le fournisseur. Un accompagnement individuel serait-il nécessaire pour mieux comprendre la facture ?

Quant aux procédures de soutien, il constate un manque de connaissance sur le terrain. Quelles mesures pourraient-elles pallier ce problème ?

Sur le tarif social, quels seraient les meilleurs critères à prendre en compte pour l'établir ? Comment serait-il appliqué de façon automatique ?

Mme Viviane Teitelbaum se réfère à la procédure de recouvrement, très pénalisante, puisqu'elle alourdit considérablement les montants dus. Que penser de l'élargissement du statut de client protégé ? Quelle est l'opinion de M. Henk Van Hootegeem sur le placement de limiteur de débit ?

Mme Simone Susskind demande si l'interdiction des coupures est une mesure qui pourrait avoir sa pertinence.

M. Henk Van Hootegeem affirme que la précarité un problème simple et complexe en même temps. Il s'agit de personnes avec un bas ou un très bas revenu, pour qui le montant moyen d'une facture d'eau constitue déjà en soi un problème, à l'instar des autres factures. Ensuite, il y a la question de la qualité du bâti et des appareils utilisés, qui ne permettent pas de diminuer la consommation. Pensons par exemple aux canalisations qui fuient.

Il y a également la question des logements sociaux, où organiser des économies d'eau est très cadenassé. C'est un secteur sur lequel il faudrait se concentrer.

Brussel telt een hoog aantal individuele meters, wat de mogelijkheid biedt sommige problemen met het doorrekenen te voorkomen.

Wat het sociaal tarief betreft, wenst hij te verwijzen naar het Vlaams systeem, waarbij in geval van een collectieve meter, de begunstigde kan vragen dat het wordt toegepast in de vorm van een vast bedrag.

Wat de manier betreft om de mensen met betaalproblemen te bereiken, verwijst hij naar een Vlaams project, waarbij de OCMW's naar de mensen gaan om hen te motiveren om contact op te nemen met hen, op grond van lijsten die worden toegestuurd door de waterdistributiemaatschappijen.

Inzake de leesbaarheid van de rekeningen wordt werk verricht binnen de Koning Boudewijnstichting voor de energierekeningen, dat ook zou aangewend kunnen worden voor de waterrekeningen. Brussel biedt het voordeel slechts een enkele waterdistributiemaatschappij te tellen, zodat slechts een enkel informaticasysteem bijgewerkt moet worden.

Inzake de indicatoren bestaan al cijfers, die trouwens vermeld worden in het verslag van SIA. Het zou echter interessant zijn ze te systematiseren, bijvoorbeeld jaarlijks, en die indicatoren verder uit te werken, door onder andere de sociale aspecten erin op te nemen.

De huidige procedure leidt tot een probleem met de kostprijs. De verzoeningsprocedure die naar voren wordt geschoven in het verslag zou die problemen kunnen verhelpen. Onder andere de situatie van de vonnissen bij verstek blijft bestaan. Men moet zich dus toespitsen op die situaties en nauwlettend met de betrokken partijen onderzoeken wat de gevolgen van een wijziging van de procedure zouden zijn.

Wat de automatische toekenning van de rechten betreft, verwees hij naar de automatische toepassing van het sociaal tarief ingeval dat wordt ingevoerd. Men moet voorkomen dat de mensen dat moeten vragen. Dat is niet meer van deze tijd. Maar zelfs dan zullen sommige personen tussen de mazen van het net vallen. De voorziene regelgeving moet ook eenvoudig toegepast kunnen worden, anders is het onmogelijk de toepassing ervan automatisch te maken.

Het sociaal tarief is bijvoorbeeld automatisch in Vlaanderen, en houdt in dat de waterrekening met 80 %, verlaagd wordt, wat hem trouwens veel lijkt. Het sociaal tarief kan toegepast worden via databanken. Een parallelle procedure, waarbij sommige personen het nog kunnen aanvragen, moet nog bestaan.

Bruxelles connaît un nombre important de compteurs individuels, ce qui permet d'éviter certains problèmes de refacturation.

Quant au tarif social, il souhaite se référer au système flamand où en cas de compteur collectif, la personne bénéficiaire peut en demander l'application sous la forme d'un montant forfaitaire.

Quant à la façon d'atteindre les gens qui ont des difficultés de paiement, il se réfère à un projet flamand où les CPAS vont au contact des personnes afin de les motiver à prendre contact avec eux, sur la base des listes envoyées par les sociétés distributrices d'eau.

À propos de la lisibilité de la facture, il y a un travail à ce propos au sein de la fondation Roi Baudouin pour les factures énergétiques qui pourrait être transposé pour les factures d'eau. L'avantage à Bruxelles est qu'il n'y a qu'une seule société distributrice, de sorte qu'un seul système informatique a besoin d'être mis à jour.

Concernant les indicateurs, des chiffres existent déjà et sont d'ailleurs repris dans le rapport de SIA. Cependant, il serait intéressant de systématiser, par exemple annuellement, et de développer ces indicateurs en y reprenant notamment les aspects sociaux.

Quant à la procédure actuelle, il y a un problème de cout. La procédure de conciliation mise en avant dans le rapport pourrait pallier ces problèmes de cout. Il reste notamment la situation des jugements par défaut. Il faut donc se concentrer sur ces situations et examiner attentivement avec les parties prenantes quelles seraient les conséquences d'une modification de la procédure.

Quant à l'automaticité des droits, il se référera à l'application automatique du tarif social en cas de mise en place. Il faut éviter que les gens doivent le demander. Ce n'est plus de notre époque. Cependant, même dans ce cas-là, certaines personnes passeront entre les mailles du filet. La réglementation prévue doit également être simple à appliquer, sinon il est impossible d'automatiser son application.

Par exemple, le tarif social est automatique en Flandre et consiste à diminuer la facture d'eau de 80 %, ce qui lui semble d'ailleurs beaucoup. Le tarif social peut être appliqué via des banques de données. Il doit encore exister une procédure parallèle où certaines personnes peuvent encore en faire la demande.

Tot slot beschouwt hij het plaatsen van een debietbegrenzer als een alternatief voor het afsluiten van een meter. Het is beter een beetje te hebben dan niets, maar de waardigheid is een andere kwestie. Uit sommige getuigenissen uit Wallonië blijkt dat zulks net als een afsluiting ervaren wordt. Het bad wordt gevuld, maar uiteindelijk met water dat koud is. Indien u het debiet aanpast naargelang de tijd dat de kranen open staan, doet dat overigens het debiet in de woningen op de hoogste verdiepingen dalen, wegens de lagere druk daar.

Inzake het verbod op het afsluiten van de meter vindt hij dat bij echte betaalproblemen dergelijke beslissing niet genomen zou mogen worden. Leven zonder water is immers mensonwaardig.

De heer David Weytsman vraagt hoe het staat het de automatische toekenning van het sociaal tarief in Vlaanderen ?

De heer Henk Van Hootegeem vertelt dat die personen geïdentificeerd worden op grond van sommige criteria. Het gaat bijvoorbeeld over personen met een leefloon of met een handicap.

Inzake het verslag van 2017 bedroeg het gemiddeld bedrag van een rekening waarvoor een betaalplan werd gevraagd aan de watermaatschappijen 630 euro. Bij de lokale adviescomités worden betaalplannen toegekend voor een gemiddeld bedrag van 830 euro.

In Vlaanderen is een enquête aan de gang om een precies zicht te krijgen op de personen die het sociaal tarief genieten. Tevens is het de bedoeling precies te weten hoe hoog het inkomen van die personen is.

III. Hoorzitting met de heer Avi Schneebalg, vrederechter te Brussel en docent bemiddeling aan de Universiteit Antwerpen

De heer Avi Schneebalg deelt mee dat hij het verslag van SIA Partners aandacht heeft gelezen en geanalyseerd op basis van zijn beroepspraktijk.

Hij maakt van de gelegenheid gebruik om het Brussels Parlement te vragen de vrederechters beter te informeren wanneer het ordonnanties aanneemt die direct of indirect betrekking hebben op de aangelegenheden die door de vrederechters worden behandeld.

Hij wijst erop dat, wat de waterfacturen betreft, het totaalbedrag op de facturen zelden meer dan 2.000 euro bedraagt. Soms is het bedrag niet het probleem. Zo heeft hij bijvoorbeeld tientallen zaken lopen voor facturen van een

Enfin, concernant le placement de limiteur de débit, il estime qu'il s'agit d'une alternative à la fermeture du compteur. Il vaut mieux avoir un peu que rien. Cependant, il y a la question de la dignité. Certains témoignages de Wallonie reviennent à considérer qu'il s'agit de l'équivalent d'une fermeture. Le bain, une fois rempli, est froid. D'ailleurs, si vous ajustez votre débit en fonction de la durée d'ouverture des robinets, cela diminue le débit des logements situés aux étages les plus élevés, où la pression est plus basse.

Quant aux interdictions de fermeture de compteur, il estime qu'en cas de réels problèmes de paiement, une telle décision ne devrait pas être prise. Vivre sans eau est en effet indigne.

M. David Weytsman demande ce qu'il en est de l'automatique de l'octroi du tarif social en Flandre ?

M. Henk Van Hottegem relate que ces personnes sont identifiées sur la base de certains critères. Il s'agit par exemple des personnes avec un revenu d'intégration ou bien les personnes avec un handicap.

Quant au rapport de 2017, le montant moyen d'une facture pour laquelle un plan de payement est demandé aux sociétés distributrice d'eau était de 630 euros. Au niveau des comités locaux d'avis, des plans de paiement sont accordés pour des sommes moyennes de 830 euros.

Une enquête est en cours en Flandre pour avoir une vision précise des personnes qui bénéficient du tarif social. Il s'agit aussi de connaître précisément la hauteur des revenus de ces personnes.

III. Audition de M. Avi Schneebalg, juge de paix à Bruxelles et professeur de médiation à l'université d'Anvers

M. Avi Schneebalg explique avoir lu attentivement le rapport de SIA Partners et l'avoir analysé sur la base de sa pratique professionnelle.

Il profite de l'occasion pour demander une meilleure information de la part du Parlement bruxellois vers les juges de paix, lorsqu'il adopte des ordonnances qui concernent de près ou de loin les matières traités par les juges de paix.

Il indique que dans le cadre des factures d'eau, le montant de la facture totale dépasse rarement les 2.000 euros. Parfois, le montant n'est pas le problème. Il a, par exemple, des dizaines d'affaires de la part d'un

medisch laboratorium ten bedrage van 3,72 euro. Zodra er een deurwaardersexploit werd betekend, kan het verschuldigde bedrag oplopen tot bijna 1.000 euro.

Hij is ervan overtuigd dat als de bedragen op de waterfacturen door twee of drie zouden worden gedeeld, hij evenveel dossiers zou hebben. Het oorspronkelijke bedrag is meestal niet het probleem. Het gaat veeleer om nalatigheid.

Volgens het verslag wordt 85 % van de beslissingen die op verzoek van de leverancier worden genomen, bij verstek genomen. Hij is verrast door dergelijke cijfers en heeft veeleer de indruk dat het om meer dan 90 % gaat. Gerechtelijke bescherming is in dat geval een illusie. De rechter hoort slechts één kant van het verhaal en niemand weet waarom de afnemer niet heeft betaald en niet aanwezig is op de zitting.

In de praktijk mogen de advocaten van Vivaqua enkel voor een periode van maximum zes maanden afbetalingsplannen aanvaarden.

Jammer genoeg kan de afnemer die Vivaqua via de telefoon tracht te bereiken, maar beter geduld oefenen, want de wachttijd is zeer lang. Bovendien vermelden de dossiers op de zitting nooit de afspraken die per telefoon werden gemaakt. Ook het contact met de kantoren van de gerechtsdeurwaarders is uiterst gecompliceerd.

Een van de problemen bestaat erin dat Vivaqua geen soepele afbetalingsplannen toekent, die in ieder geval door de vrederechter, soms enkele jaren later, zullen worden toegekend.

Volgens een recent onderzoek van Brugel wordt minder dan 20 % van de bedragen die de schuldenaars na veroordeling moeten betalen voor hun water-, gas- of elektriciteitsfactuur, ooit daadwerkelijk betaald.

Wat de voorstellen in het verslag betreft, onderstreept hij het voorstel om de procedure voor de vrederechter enkel op verzoek van het gezin op te starten en voorrang te geven aan gratis bemiddeling, waarvan thans te weinig gebruikgemaakt wordt.

Bovendien zou het nuttig zijn om in de eerste aannamebrief en in de ingebrekestelling de gevolgen van niet betaling, met name op financieel gebied, in meerdere talen te vermelden. Bovendien zou het risico van stroomafsluiting duidelijk vermeld moeten worden.

De spreker is tevens van oordeel dat stroomafsluiting enkel in uitzonderlijke gevallen mag gebeuren, wanneer

laboratoire médical portant sur des montants de 3,72 euros. Une fois que l'on signifie par exploit d'huissier, l'on peut arriver à un montant approchant 1.000 euros.

Il est persuadé que si les montants des factures d'eau étaient divisés par deux ou trois, il aurait autant de dossiers. Le montant de départ ne constitue le plus souvent pas le problème. Il s'agit plutôt de négligence.

D'après le rapport, 85 % des décisions rendues à la demande du fournisseur le sont par défaut. Il s'étonne de tels chiffres et a plutôt le sentiment que nous en sommes à plus de 90 %. La protection judiciaire est dans ce cas illusoire. Le juge n'entend qu'un seul son de cloche et personne ne sait pourquoi la personne n'a pas payé et n'est pas présente à l'audience.

Plus concrètement, les avocats de Vivaqua ne sont autorisés à accepter des plans de paiement que pour une durée de six mois maximum.

Malheureusement, la personne qui tentera de joindre le service téléphonique de Vivaqua a intérêt à prendre son mal en patience, tant la longueur de l'attente est longue. Les dossiers à l'audience ne reprennent d'ailleurs jamais les accords accordés par téléphone. Avoir un contact avec les études des huissiers de justice est également extrêmement compliqué.

L'un des problèmes consiste à ne pas accorder, dans le chef de Vivaqua, des plans de paiement plus généreux qui seront de toute façon accordés par le juge de paix, parfois plusieurs années plus tard.

Si on se réfère à une étude récente de Brugel, moins de 20 % des montants auxquels les débiteurs sont condamnés à payer pour leurs factures d'eau, de gaz ou d'électricité, sont un jour effectivement payés.

Dans les propositions énoncées dans le rapport, il souligne celle qui consiste à n'enclencher la procédure devant le juge de paix uniquement à la demande du ménage et à privilégier la procédure gratuite en conciliation qui aujourd'hui est trop peu utilisée.

En outre, il serait utile de reprendre sur le premier rappel et sur la lettre de mise en demeure, en plusieurs langues, les conséquences d'un non-paiement, notamment financières. En outre, il faudrait évoquer clairement le risque de coupure.

Il estime également que la coupure devrait intervenir seulement dans des cas exceptionnels, quand le débiteur est

de schuldenaar duidelijk te kwader trouw is en nadat het OCMW advies heeft uitgebracht, terwijl het vonnis bij verstek vaak het verzoek van de leverancier om de stroom af te sluiten inwilligt.

Volgens hem is het objectieve onvermogen om de waterfactuur te betalen vrij zeldzaam, gelet op de bedragen die ermee gemoeid zijn. Het gaat wellicht om nalatigheid of iets anders (depressieve toestand van de schuldenaar...). De akten van de gerechtsdeurwaarder bereiken soms de geadresseerden niet of worden door hen niet begrepen.

Vervolgens is het voorstel om de installatie van individuele meters verplicht te stellen uitstekend om twee redenen. De eerste reden wordt uiteengezet in het verslag en de tweede reden is om de vrederechten geschillen over de verdeling van de waterfactuur door de eigenaar tussen de huurders te besparen. De invoering van een artikel in de Brusselse wetgeving dat de eigenaar verbiedt om een deel van een totale factuur aan te rekenen, binnen een bepaalde termijn, zou hem ertoe verplichten individuele meters van Vivaqua of erkende doorstroommeters te installeren.

Mevrouw Kenza Yacoubi begrijpt dat de problemen in verband met de betaling van de waterfacturen aan nalatigheid te wijten zouden zijn. Vanuit haar praktische ervaring stelt ze echter vast dat in Brussel een bevolkingsgroep grote problemen heeft. Sommige mensen zijn verlamd door angst. Het saldo op rekening is vaak een hele maand negatief. Dan is zelfs de betaling van een factuur van 20 euro een probleem.

Hoe komt het dat facturen met zo'n kleine bedragen voor het vrederecht komen ?

De heer Ahmed El Khannouss stelt vast dat het betoog van de heer Avi Schneebalg dat van een rechtsgeleerde is die tijdens zijn werk het menselijke aspect niet uit het oog verliest.

Wat de afschaffing van de hoofdelijkheid tussen verhuurders en huurders voor de betaling van de waterfacturen betreft, was het ook de bedoeling om de vrederechten te ontlasten. Hydrobru heeft het ons destijds niet makkelijk gemaakt. Vandaag stellen we vast dat Vivaqua de eigenaars slecht informeert over de positieve gevolgen van de installatie van een individuele meter.

De installatie van een dergelijke meter is trouwens vrij duur. De doorstroommeters zijn meestal defect en dat leidt tot overfacturering aan de huurders.

Mevrouw Hannelore Goeman is het eens met de vrederechter dat Vivaqua de verzoeken om afbetalingsplannen

manifestement de mauvaise foi, après avis du CPAS, alors qu'aujourd'hui, le jugement par défaut prévoit souvent la coupure demandée par le fournisseur.

À son estime, l'incapacité objective de payer sa facture d'eau est assez rare, vu les montants en jeu. Il s'agit sans doute de négligence ou d'autre chose (état dépressif du débiteur...). Les actes d'huissier n'atteignent parfois pas leurs destinataires, ou ne sont pas compris par ceux-ci.

Ensuite, la proposition qui consiste à obliger l'installation de compteurs individuels est excellente à un double titre. Celui exposé dans le rapport mais aussi pour désencombrer les justices de paix du contentieux lié au partage par le propriétaire de la facture d'eau entre les locataires. Introduire un article dans la législation bruxelloise interdisant pour le propriétaire d'appliquer une quote-part d'une facture globale, dans un certain délai, les obligerait à placer des compteurs individuels de Vivaqua ou bien des compteurs de passage agréés.

Mme Kenza Yacoubi entend que les difficultés liées aux paiements des factures d'eau seraient liées à de la négligence. De son expérience sur le terrain, elle constate néanmoins qu'il y a à Bruxelles une population en grande difficulté. Certaines personnes sont paralysées par la peur. Leur budget est souvent négatif, sur un mois complet. Dans ce cadre, même le paiement d'une facture de 20 euros constitue une difficulté.

Comment se fait-il que des factures de si petits montants arrivent chez le juge de paix ?

M. Ahmed El Khannouss constate que les propos de M. Avi Schneebalg sont ceux d'un homme de droit qui effectue néanmoins son métier avec une approche humaine.

Concernant la suppression de la solidarité entre les bailleurs et les locataires pour les factures d'eau, l'idée était aussi de désencombrer la justice de paix. Hydrobru ne nous a pas facilité la tâche à l'époque. Le constat aujourd'hui est que Vivaqua informe mal les propriétaires des conséquences positives du placement d'un compteur individuel.

Le placement d'un tel compteur est d'ailleurs relativement onéreux. Quant aux compteurs de passage, ils sont la plupart du temps déficients et cela aboutit à une surfacturation des locataires.

Mme Hannelore Goeman se rallie aux propos du juge selon lesquels Vivaqua devrait accepter les demandes de

moet aanvaarden in plaats van systematisch naar het vrederecht te stappen. Het is natuurlijk de bedoeling dat de weg naar het vrederecht niet wordt bewandeld.

Zou de vrederechter vervolgens voorbeelden kunnen geven van uitzonderlijke situaties waarin de schuldenaar te kwader trouw handelt ?

Mevrouw Annemie Maes vraagt welke bedragen op de oorspronkelijke factuur vervolgens tot een procedure leiden. Over welke vork hebben we het ?

Wat betreft de nalatigheid waarnaar de vrederechter verwijst, gaat het om een groot aantal mensen of een klein percentage ? Er zijn gewezen op de ingewikkelde procedures waarmee iedereen wordt geconfronteerd. Veel mensen begrijpen er niets van.

Mevrouw Viviane Teitelbaum vraagt of de versterking van het statuut van beschermd afnemer de situatie zou kunnen verbeteren.

De heer David Weytsman is van oordeel dat de invoering van een verzoeningsprocedure dreigt te leiden tot eenzelfde aanwezigheidspercentage van ongeveer 15 %. Het probleem zal voor de anderen onopgelost blijven en na de verzoeningspoging zal er een procedure voor de vrederechter volgen.

Binnen welke termijn kan men, na ontvangst van een dagvaarding, nog een betaling doen ?

De heer Avi Schneebalg wijst erop dat hij alleen op de hoogte is van een betaling als men hem daarover inlicht. Men moet trouwens vermijden dat er rechtstreeks aan het deurwaarderkantoor wordt betaald, want dat rekent een vergoeding op elke (gedeeltelijke) betaling aan.

Bovendien is het gemiddelde bedrag op een waterfactuur 150 euro. Als het bedrag te groot is, enkele duizenden euro's, zal het voor hem moeilijk zijn om een veroordeling uit te spreken, omdat we dan te maken hebben met een onmogelijke situatie, namelijk dat een gezin bestaande uit één of twee personen zoveel niet kan verbruiken. In dat geval vraagt hij Vivaqua om een onderzoek uit te voeren.

De artikelen 730 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek regelen de verzoeningsprocedure. Deze leidt vaak tot een overeenkomst. Vivaqua zou de schuldenaars kunnen oproepen voor verzoening. Voor degenen die niet opdagen, volstaat het dat de advocaat hen op dezelfde dag, middels een ter griffie ingediend verzoekschrift, oproept voor een klassieke zitting. Het verzoekschrift kost ongeveer 40 euro in plaats van 250 euro voor de verzoening.

plans de paiement plutôt que d'aller systématiquement en justice de paix. Le but est évidemment que la case « justice de paix » soit inutile.

Ensuite, le juge de paix pourrait-il donner des exemples des situations exceptionnelles où le débiteur est de mauvaise foi.

Mme Annemie Maes demande quelles sont les montants de la facture originale qui donnent ensuite lieu à une procédure. De quelle fourchette parlons-nous ?

Concernant la négligence évoquée par le juge de paix, cela concerne-t-il un grand nombre de personnes ou s'agit-il d'un petit pourcentage. Il convient d'évoquer la complication des procédures auxquelles chacun est confronté. Beaucoup de personnes n'y comprennent rien.

Mme Viviane Teitelbaum demande si le renforcement du statut de client protégé pourrait améliorer la situation.

M. David Weytsman estime que la mise en place d'une procédure de conciliation risque d'aboutir à un taux de présence identique de l'ordre de 15 %. Le problème restera irrésolu pour les autres et une procédure devant le juge de paix suivra la tentative de conciliation.

Ensuite, après la réception d'une assignation à comparaître, quels sont les délais pour encore effectuer un paiement ?

M. Avi Schneebalg relate qu'il est mis au courant d'un paiement uniquement si on l'en informe. Il faut d'ailleurs éviter de payer directement auprès de l'étude de l'huiissier, qui prend une redevance lors de chaque paiement (partiel).

En outre, le montant moyen d'une facture d'eau sera de 150 euros. Si le montant est trop énorme, de plusieurs milliers d'euros, il lui sera compliqué de prononcer une condamnation car nous avons alors affaire à une situation impossible, à savoir qu'un ménage composé d'une ou deux personnes ne peut pas consommer autant. Dans ce cas, il demande à Vivaqua d'effectuer une enquête.

Ce sont les articles 730 et suivants du Code judiciaire qui règlementent la procédure de conciliation. Celle-ci aboutit souvent à un accord. Vivaqua pourrait convoquer les débiteurs en conciliation. Pour ceux qui ne viennent pas, il suffit à l'avocat, le jour même, de les convoquer par requête, via le greffe, à une audience classique. La requête coutera une quarantaine d'euros au lieu des 250 euros de conciliation.

Mevrouw Kenza Yacoubi vraagt wat het profiel is van de mensen die op de zitting verschijnen. Hoe verloopt de procedure dan ?

Afnemers met facturen van enkele duizenden euro's hebben meestal lekken. In deze context leidt de afschaffing van de hoofdelijkheid tussen huurders en verhuurders tot een situatie waarin de verhuurders hun verantwoordelijkheid uit de weg gaan wanneer er zich problemen in het gebouw voordoen.

De heer Avi Schneebalg heeft geen enkel idee van de reden waarom mensen die voor de vrederechter worden opgeroepen, niet opdagen. Er zou een reeks hypothesen kunnen worden geformuleerd, maar dat blijft speculatie. Degenen die wel opdagen, vragen meestal om voorwaarden en termijnen. Een zeer klein deel betwist de aangerekende bedragen, omdat ze torenhoog zijn of omdat de verhuurder de kosten ten onrechte aan de huurders zou hebben doorgerekt.

Wat de hoofdelijkheid tussen huurders en eigenaars betreft, had hij vroeger te maken met eigenaars die de waterfacturen van hun huurders moesten betalen, soms enkele jaren later, voor enorme bedragen, terwijl ze niet eens wisten dat hun huurders de rekeningen niet betaalden.

De situatie was evenmin in het voordeel van de huurder, aangezien deze laatste vervolgens veroordeeld werd tot terugbetaling aan de eigenaar. Het was trouwens absurd om de eigenaar te vragen om facturen van zijn huurder te betalen. De vorige ordonnantie was een juridisch monster, in zuverre Vivaqua de eigenaar niet eens moest inlichten over de onbetaalde rekeningen van zijn huurders en desondanks van hem de betaling kon eisen.

Mevrouw Kenza Yacoubi wijst erop dat de eigenaar verantwoordelijk is voor zijn onroerend goed. Vandaag de dag hebben veel Brusselse huurders een hoge waterfactuur wegens de staat van hun woning.

De heer David Weytsman vraagt waarom de schuldenaren om afbetalingsplannen vragen.

De heer Avi Schneebalg bevestigt dat het oorspronkelijke factuurbedrag vaak had kunnen worden betaald. Het probleem zijn de gerechtskosten, die vaak veel hoger zijn dan het bedrag op de oorspronkelijke factuur. De schuldenaren geraken van de regen in de drup. Binnen een bepaald budget betalen sommige afnemers liever hun GSM dan hun water- of energiefactuur. Het is een kwestie van prioriteiten. Er zijn ook afnemers die Vivaqua niet op de hoogte hebben gebracht van hun verhuizing of geen bewijs hebben bijgehouden van de kennisgeving van hun verhuizing aan

Mme Kenza Yacoubi demande quel est le profil des personnes qui se présentent à l'audience. Comment se déroule alors la procédure ?

Les personnes ayant plusieurs milliers d'euros de facture subissent généralement des fuites. Dans ce cadre, la désolidarisation entre locataires et bailleurs aboutit à une situation où les bailleurs ne prennent pas leurs responsabilités lorsque le bâtiment est problématique.

M. Avi Schneebalg n'a aucune idée de la raison pour laquelle les personnes convoquées devant le juge de paix ne s'y présentent pas. Une série d'hypothèses pourraient être émises mais cela reste de la spéulation. Quant à ceux qui viennent, ils demandent pour une grande majorité des termes et délais. Une infime partie conteste les montants qui sont demandés, soit parce qu'ils sont énormes, soit parce que le propriétaire aurait mal répercuté les couts sur les locataires.

Concernant la solidarité entre locataires et propriétaires, il était auparavant confronté à des propriétaires qui devaient payer les factures d'eau de leurs locataires, parfois plusieurs années après, pour des montants énormes alors qu'ils n'étaient même pas au courant que leurs locataires ne s'acquittaient pas de leurs factures.

La situation ne soulageait pas non plus le locataire puisque celui-ci était alors condamné à rembourser son propriétaire. Il était d'ailleurs absurde de demander au propriétaire de payer des factures de son locataire. L'ordonnance précédente était une monstruosité juridique, dans la mesure où Vivaqua n'était même pas obligée de prévenir le propriétaire des impayés des locataires et pouvait néanmoins lui en réclamer le paiement.

Mme Kenza Yacoubi explique que le propriétaire est responsable de son immeuble. Aujourd'hui, de nombreux locataires bruxellois ont des factures d'eau importantes en raison de l'état du logement.

M. David Weytsman demande pourquoi les débiteurs demandent des plans de paiement.

M. Avi Schneebalg affirme que Le montant original de la facture aurait souvent pu être apuré. Le problème est de le payer augmenté des frais de justice qui sont souvent bien plus importants que le montant de la facture originale. On ajoute de la misère à de la misère. Dans le cadre d'un certain budget, certaines personnes vont préférer payer leur GSM à leurs factures d'eau ou à leurs factures énergétiques. C'est une question de priorités. Il y a aussi des personnes qui ont omis de prévenir Vivaqua de leur déménagement, ou qui n'ont pas conservé la preuve de leur notification

Vivaqua en het dossier van de advocaat van de leverancier bevat daar niets over, terwijl de afnemer zweert dat hij wel degelijk Vivaqua heeft ingelicht.

IV. Hoorzitting met de heer Jan Willems van de Federatie van de Brusselse OCMW's

De heer Jan Willems zegt eerst dat hij met een gebruikster gekomen is die haar persoonlijke ervaring met het afsluiten van een watermeter zal toelichten.

De gebruikster legt uit dat zij 38 jaar oud is en moeder van drie kinderen van 10, 8 en 7 jaar. Zij woont in Laken en is sinds 2017 gescheiden. De scheiding is een lijdensweg geweest. Vandaag leeft zij van een werkloosheidssuitkering van 1.464,58 euro plus 564 euro kinderbijslag per maand. Zij krijgt nog geen alimentatiegeld.

Zij betaalt een huurprijs van 850 euro voor een woning die spijtig genoeg ongezond verklaard is door de dienst Stedenbouw van de stad Brussel. Zij heeft bij Primark gewerkt als filiaalhouder tot juli 2018 toen zij ontslagen is – onrechtmatig volgens haar – en waarvoor nog een procedure loopt voor de arbeidsrechtkant van Brussel.

Haar watermeter is in april 2017 afgesloten. Zij kwam van haar werk en ging haar kinderen ophalen. Haar zoon zei dat hij geen water meer had toen hij op de wc zat. Zij dacht eerst aan werkzaamheden, maar haar buurvrouw zei dat zij wel water had.

Daarna is zij naar Hydrobru gegaan waar men haar verteld heeft dat haar meter afgesloten was omdat zij haar factuur niet had betaald. De schuld bedroeg 1.200 euro. Hydrobru heeft een betaling in drie schijven verworpen en zij is in tranen naar huis gegaan, zwaar gebukt onder de blikken van de metroreizigers.

Zij heeft die nacht geen oog toegedaan en wist niet hoe dat allemaal aan haar kinderen uit te leggen. Zij is niet gaan werken omdat zij daartoe niet in staat was en een oplossing diende te vinden. De maatschappelijk werker van het OCMW heeft haar naar de schuldbemiddelingsdienst gestuurd. Na 10 dagen heeft het OCMW zelf de rekening betaald en de meter werd die avond nog weer geopend.

Tien dagen zonder water was voor haar een klein beetje sterven. Hoe leven met kinderen, zonder te koken, te wassen en te poetsen? Zij is alle dagen bakken water gaan halen om te drinken en te koken. Om de twee dagen is zij naar het zwembad gegaan om zich te wassen. Na de heropening van

de déménagement à Vivaqua et le dossier de l'avocat du fournisseur ne contient rien à ce sujet, alors que le consommateur jure qu'il a bien prévenu Vivaqua.

IV. Audition de M. Jan Willems, de la Fédération des CPAS bruxellois

M. Jan Willems introduit son exposé en expliquant qu'il est venu avec une usagère dans l'objectif qu'elle puisse relater son expérience personnelle de fermeture de son coupeur d'eau.

L'usagère explique avoir 38 ans et être maman de trois enfants de 10 ans, 8 ans et 7 ans. Elle habite à Laeken et est séparé de son compagnon depuis début 2017. La séparation s'est mal déroulée. Elle est aujourd'hui au chômage et dispose d'un revenu de remplacement de 1.464,58 euros ainsi que de 564 euros par mois d'allocations familiales. Elle ne perçoit pas encore de pension alimentaire.

Elle paye un loyer de 850 euros par mois et occupe un logement qui, malheureusement, a été déclaré insalubre par le service d'urbanisme de la Ville de Bruxelles. Elle a travaillé chez Primark comme gérante jusqu'en juillet 2018, au moment de son licenciement qu'elle considère comme abusif et pour lequel une procédure est pendante devant le tribunal de travail de Bruxelles.

Elle a subi une fermeture de son compteur d'eau en avril 2017. Elle est rentrée du travail et est allé chercher ses enfants. Son fils lui a indiqué qu'il n'y avait plus d'eau alors qu'il était aux toilettes. Elle a d'abord pensé à des travaux, mais sa voisine lui a indiqué que son eau n'était pas coupée.

Elle est allée ensuite chez Hydrobru où on lui a indiqué que son compteur était coupé parce qu'elle n'avait pas payé sa facture. La dette était de 1200 euros. Hydrobru a refusé un paiement en trois fois et c'est en pleurs qu'elle est rentrée chez elle, dévisagée par les usagers du métro.

Elle n'en a pas dormi la nuit et n'avait pas de réponse à formuler à ses enfants. Elle n'est pas allée travailler car elle en était incapable et qu'elle devait trouver une solution. L'assistant social du CPAS l'a envoyé au service de médiation de dettes. Après 10 jours, le CPAS a payé la facture et le compteur fut rouvert le soir-même.

Vivre ces dix jours sans eau était pour elle presque mourir. Comment vivre, avec ses enfants, sans cuisiner, sans se laver, sans nettoyer? Elle est allée chercher des bacs d'eau tous les jours pour boire et cuisiner. Elle est allée à la piscine tous les deux jours pour se laver. Après

de meter, is het leven weer zijn normale gang gegaan, maar zij is wel in contact gebleven met de schuldbemiddelingsdienst om een financiële put van ongeveer 10.000 euro die haar partner gegraven had, aan te zuiveren.

De maatschappelijk werker heeft haar ook vergezeld naar de rechter toen Electrabel gevraagd heeft om gas en elektriciteit af te sluiten. Voor de andere facturen heeft zijn een collectieve schuldenregeling gevraagd.

Zodra zij een nieuwe woning gevonden heeft, zullen haar problemen grotendeels van de baan zijn. Zij betreurt dat zij de afsluiting van haar meter niet heeft kunnen voorkomen. Zij heeft de ingebrekestellingen en dagvaarding niet ontvangen. Gelukkig heeft het OCMW haar in dat geval kunnen helpen. Zij wist trouwens niet dat zij naar het OCMW kon gaan, ook als iemand die werk heeft.

De heer Jan Willems zegt dat hij niet met een gebruikster gekomen is om het OCMW alle lof toe te zwaaien, maar wel om vanuit het veld aan te tonen hoe ingewikkeld het is wanneer de watermeter afgesloten wordt. Dat is vaak de spreekwoordelijke druppel, bovenop al de andere problemen.

Al die problemen zijn aan bod gekomen bij consultant Sia Partners in het kader van hun onderzoek. Daarbij werden tal van actoren rond de tafel gebracht en werd opnieuw gesproken met Vivaqua wat al enkele jaren niet meer het geval was. Hij hoopt dat die contacten in de toekomst hernieuwd zullen worden.

Sinds de publicatie van dat onderzoek hebben de OCMW's het akkoord van Vivaqua voor redelijke betalingsplannen over twaalf maanden, wat vroeger niet kon. Nu komt het erop aan soortgelijke betalingsplannen te krijgen bij de deurwaarders en de advocaten voor de zitting.

Het zal belangrijk zijn om de verschillende maatregelen die na dit onderzoek zullen worden ingevoerd, te monitoren. Tevens dienen er doelstellingen te worden vastgesteld en dient de uitvoering ervan te worden geëvalueerd in een gestructureerd kader. Men zou bijvoorbeeld moeten evalueren of de aanvaarding van afbetalingsplannen op twaalf maanden positieve gevolgen heeft voor Vivaqua op het gebied van de invordering van de schulden.

Men zal ook moeten evalueren of de OCMW's een beter gebruik maken van de listings die Vivaqua heeft ontvangen. Nieuwe maatregelen invoeren impliceert dat ze worden geëvalueerd. Bij de evaluatie zullen ook de afnemers met betalingsproblemen betrokken moeten worden.

De uitdagingen voor de OCMW's ten gevolge van het onderzoek lijken op de uitdagingen voor de vrederechten.

la réouverture du compteur, la vie a repris normalement si ce n'est qu'elle est restée en contact avec le service de médiation de dettes pour apurer un montant d'environ 10.000 euros que son compagnon lui avait laissé.

L'assistant social l'a aussi accompagnée chez le juge lorsqu'Electrabel a demandé la fermeture des compteurs de gaz et d'électricité. Pour les autres factures, elle a demandé un règlement collectif de dettes.

Dès qu'elle aura trouvé un nouveau logement, ses problèmes seront en grande partie réglés. Elle regrette de ne pas avoir été prévenue de la fermeture de son compteur. Elle n'avait pas reçu les rappels et la convocation au tribunal. Heureusement que le CPAS a pu l'aider dans ce cas-là. D'ailleurs, elle ne savait pas qu'elle pouvait s'adresser au CPAS en tant que travailleuse.

M. Jan Willems précise ne pas avoir invité l'usagère pour faire la publicité du CPAS mais bien pour témoigner depuis le terrain la complexité que représente la fermeture d'un compteur d'eau, qui s'adjoint souvent à bien d'autres problèmes.

Ces différents problèmes furent évoqués auprès du consultant Sia Partners dans le cadre de leur étude. Cette étude a permis de remettre de nombreux acteurs autour de la table et de rétablir le contact avec Vivaqua, ce qui n'était plus arrivé depuis plusieurs années. Il espère que ces contacts continueront à l'avenir.

Depuis la sortie de cette étude, les CPAS ont obtenu l'accord de Vivaqua pour avoir des plans de paiement raisonnables sur douze mois, ce qui auparavant était quasi impossible. Maintenant, il s'agit d'obtenir des plans de paiements similaires auprès des huissiers de justice et des avocats avant l'audience.

Il sera important d'avoir un monitoring des différentes mesures qui seront mises en place à la suite de cette étude. Il faudra également se déterminer des objectifs et évaluer leur réalisation dans un cadre structuré. Par exemple, il s'agirait d'évaluer si l'acceptation de plans de paiement de douze mois a des effets positifs pour Vivaqua en matière de recouvrement de créances.

Il faudra aussi évaluer si les CPAS exploitent mieux les listings reçus par Vivaqua. Mettre sur pieds de nouvelles mesures implique de les évaluer. Cette évaluation devra aussi impliquer les consommateurs ayant des problèmes de paiement.

Les défis suite à cette étude pour les CPAS sont similaires à ceux rencontrés par les justices de paix. Il

Er dienen meer positieve antwoorden te komen op de uitnodigingen die de OCMW's tot afnemers richten. Wat moet men doen om het contact met hen te verbeteren ?

Een uitdaging voor Vivaqua bestaat erin de klantendienst verder uit te bouwen op basis van wat sommige energieleveranciers doen.

Wat het sociaal waterfonds betreft, hebben de OCMW's er geen enkel probleem mee om meer informatie in alle transparantie te verstrekken in het kader van de overeenkomsten met Vivaqua. Het sociaal fonds werd bijvoorbeeld in het tweede semester 2018 als volgt gebruikt voor de Stad Brussel : in totaal werd 84.500 euro gebruikt, waarvan 74.000 euro voor Vivaqua voor de terugbetaling van facturen. 6.899 euro werd gebruikt voor de juridische kosten van slechts acht dossiers. Sommige bedragen werden eveneens gebruikt om het forfaitaire bedrag terug te betalen dat sommige eigenaars aan hun huurders aanrekenden, ten belope van 3.400 euro, met als referentie een bedrag van 0,38 centiemen per dag.

Er wordt dus een groot bedrag besteed aan juridische kosten. De spreker heeft die dossiers geanalyseerd en vastgesteld dat het over een hoofdsom van 12.000 euro ging en over 6.499 euro aan advocaat- en deurwaarderkosten.

De heer Jan Willems heeft eveneens nagedacht over een verbetering van de invorderingsprocedure. Hij vindt zijn inspiratie in de gas- en elektriciteitsordonnanties. Voor gas en elektriciteit heeft een afnemer de mogelijkheid om een beschermd afnemer te worden. Men kan zich een dergelijke situatie inbeelden zelfs wanneer er slechts één leverancier voor het water is. Bij een beschermd afnemer moet de energieleverancier 60 dagen wachten voordat hij naar het gerecht kan stappen. Een dergelijke termijn zou ook kunnen worden ingevoerd voor het water.

Verzoening is eveneens een mogelijkheid om de kosten te verminderen. Er zijn evenwel bijkomende acties nodig om de mensen ervan te overtuigen voor verzoening te kiezen.

De wetgeving betreffende het water ressorteert onder het gewestelijk niveau, terwijl de gerechtelijke procedure onder het federale niveau ressorteert. De evolutie die op gewestelijk niveau wenselijk wordt geacht, gaat misschien niet in dezelfde richting als men op federaal niveau wenst.

Tot slot legt de spreker uit dat als de OCMW's extra taken krijgen, ze daarvoor ook extra middelen moeten krijgen.

De heer Ahmed El Khannouss dankt de afneemster voor haargetuigenisten overstaan van de volksvertegenwoordigers.

convient d'avoir plus de réponses positives aux invitations adressées par le CPAS à des usagers. En effet, que mettre en place pour mieux contacter ces personnes ?

Un défi pour Vivaqua est de développer son service clientèle, en s'inspirant de ce que font certains fournisseurs d'énergie.

À propos du fonds social de l'eau, les CPAS n'ont aucun problème à donner plus d'informations en toute transparence, dans le cadre de conventions conclues avec Vivaqua. Pour exemple, le fonds social a été utilisé au deuxième semestre de 2018 pour la Ville de Bruxelles de la façon suivante : 84.500 euros ont été en tout utilisés, dont 74.000 euros à Vivaqua pour le remboursement de factures. 6899 euros concernaient des frais juridiques, et cela uniquement pour huit dossiers. Certains montants ont également été utilisés pour rembourser le montant forfaitaire demandé à certains locataires par leur propriétaire, pour 3.400 euros, avec comme référence un montant de 0,38 cents par jour.

Un montant important est donc consacré à des frais juridiques. Il a analysé ces dossiers et a constaté que ceux-ci concernaient un montant principal de 12.000 euros, pour 6.499 euros de frais d'avocats et de frais d'huissiers.

M. Jan Willems a également réfléchi à une amélioration de la procédure de recouvrement. L'inspiration provient de ce qui existe dans les ordonnances gaz et électricité. Pour le gaz et l'électricité, un usager a la possibilité de devenir client protégé. On peut imaginer une telle situation même s'il n'y a qu'un seul fournisseur pour l'eau. Pour un client protégé, le fournisseur d'énergie doit attendre 60 jours avant d'aller en justice. Un tel délai pourrait aussi être prévu pour l'eau.

La conciliation est également une piste pour diminuer les couts. Des actions complémentaires sont néanmoins nécessaires pour convaincre les gens de se rendre à la conciliation.

La législation sur l'eau dépend du niveau régional, alors que la procédure judiciaire relève quant à elle du niveau fédéral. L'évolution souhaitée au niveau régional ne va peut-être pas dans le même sens que les souhaits exprimés au niveau fédéral.

Enfin, l'orateur explique que si des fonctions supplémentaires étaient attribuées aux CPAS, il faudrait aussi leur octroyer des moyens supplémentaires.

M. Ahmed El Khannouss remercie l'usagère d'avoir témoigné devant les députés. Les travailleurs sociaux sont

De maatschappelijke werkers worden alle dagen met dergelijke situaties geconfronteerd. Bij een dergelijk probleem zijn er vaak nog andere problemen.

De afneemster werd voor een voldongen feit geplaatst. Persoonlijk vindt hij het onaanvaardbaar dat bij iemand het water wordt afgesloten. Er wordt voorgesteld om zich te baseren op de procedures voor gas en elektriciteit. Vaak wordt een tekort aan informatie vastgesteld. Pas aan het einde van de procedure beseffen velen in welke situatie ze zitten.

Een van de geopperde mogelijkheden bestaat erin de maatschappelijke werkers naar de woning te sturen. Wat zouden we kunnen doen om de mensen in te lichten bij het begin van de procedure ?

Mevrouw Simone Susskind vindt het zeer belangrijk het verhaal gehoord te hebben van iemand die een afsluiting heeft meegeemaakt. Er zou een kwalitatief onderzoek worden gestart na de analyse van dat van Sia Partners. Welke methodologie zou de heer Jan Willems aanbevelen ?

De spreekster zegt dat in Frankrijk alle waterafsluitingen verboden zijn. Zou dit soort aanpak zin hebben in België ?

De heer David Weytsman vraagt of de heer Jan Willems het eens is met de opmerking van de heer Avi Schneebalg dat waterarmoeide niet echt bestaat, maar dat het vooral om gerechtelijke armoede gaat. Is het mogelijk de 30 % van het sociale waterfonds die gebruikt wordt voor het administratief beheer door de OCMW's te verlagen ? Een deel van de resterende 70 % wordt ook gebruikt voor gerechtelijke steun, begeleiding en kosten. Is dat nuttig ? Is het relevant om het sociaal waterfonds uit te breiden ? Zouden de criteria om een beroep te doen op dat sociaal fonds op gewestelijke schaal geharmoniseerd moeten worden ?

Is de Federatie van OCMW's het bovendien eens met het idee om een individuele meter te plaatsen voor elke privéwoning ? Wordt een hervorming van de verschillende schijven die vandaag worden toegepast gesteund ?

Mevrouw Magali Plovie zegt dat er veel moed nodig is om zo'n getuigenis af te leggen, die toont hoe ingewikkeld persoonlijke situaties kunnen zijn. Dat is wel degelijk het bewijs dat een samenwerking met de betrokken personen nodig is om oplossingen te vinden.

De afsluiting zou gebeurd zijn zonder de gebruikster te verwittigen. Nochtans werd haar zeker een dagvaarding voor de rechter toegestuurd. Wat is er gebeurd ?

confrontés à de telles situations tous les jours. Lorsque survient un tel problème, il est souvent combiné à d'autres difficultés.

L'usagère a été mise devant le fait accompli. À titre personnel, il estime inacceptable que l'eau soit coupée chez quelqu'un. Il est proposé de se calquer sur les procédures prévues en matière de gaz et d'électricité. Le constat est souvent le manque d'informations et ce n'est qu'en fin de procédure que de nombreuses personnes se rendent compte de la situation.

Une des pistes évoquées est d'envoyer des assistants sociaux à domicile. Que pourrions-nous mettre en place pour que les gens soient mis au courant dès le début de la procédure ?

Mme Simone Susskind estime très important d'avoir entendu le récit d'une personne qui a vécu une coupure. Le lancement d'une étude qualitative a été évoqué après avoir analysé celle de Sia Partners. Quelle méthodologie préconiserait M. Jan Willems ?

L'oratrice relate qu'en France, les coupures d'eau sont interdites. Ce type d'approche aurait-il un sens en Belgique ?

M. David Weytsman demande si M. Jan Willems partage le constat de M. Avi Schneebalg selon lequel la précarité hydrique n'existe pas réellement, estimant qu'il s'agit surtout de précarité judiciaire. Est-il possible de diminuer les 30 % du fonds social de l'eau qui sont consacrés à la gestion administrative par les CPAS ? Une partie des 70 % restants est aussi utilisé pour l'aide, l'accompagnement et les frais de justice. Est-ce utile ? Augmenter le fonds social de l'eau est-il pertinent ? Les critères de recours à ce fonds social mériteraient-ils d'être harmonisés à l'échelle régionale ?

En outre, l'idée d'installer un compteur individuel pour chaque logement particulier est-elle partagée par la fédération des CPAS ? Une réforme des différentes tranches appliquées aujourd'hui est-elle soutenue ?

Mme Magali Plovie relate qu'il faut beaucoup de courage pour effectuer un tel témoignage, qui illustre à quel point les situations personnelles peuvent être compliquées. C'est bien la preuve qu'il faut travailler avec les personnes concernées pour trouver des solutions.

La fermeture se serait déroulée sans que l'usagère soit prévenue. Néanmoins, une citation devant le juge de paix lui a certainement été adressée. Que s'est-il passé ?

Er zijn proefprojecten in de maak om het aantal personen dat opdaagt bij de zitting te verhogen. Welke proefprojecten zijn dat ?

Mevrouw Kenza Yacoubi vindt het zeer moedig om een getuigenis van zo'n verhaal te komen afleggen voor een parlementaire commissie.

Bovendien merkt zij op dat elk OCMW zijn politieke prioriteiten heeft naargelang het politieke evenwicht in elke gemeente. Het optreden van het OCMW wordt soms ingetoomd door de wens van de raad voor maatschappelijk welzijn om de gebruikers verantwoordelijkheid bij te brengen. Men moet zich behoeden voor « armoedefobie ».

De OCMW's ontvangen een lijst met de personen die niet betaald hebben. Wat is de stand van zaken per gemeente wat de reactie betreft ?

Mevrouw Hannelore Goeman zegt dat in Brussel steeds meer afsluitingen en steeds meer onbetaalde facturen worden vastgesteld. Het gevaar is hier de schuldenspiraal. Wie zijn waterfactuur niet betaalt, komt in een gerechtelijke procedure terecht die de kosten nog hoger maakt.

Hoe moet de rol van de gerechtsdeurwaarders in deze procedure nog beter worden omkaderd, gelet op het feit dat onbetaalde facturen hun broodwinning zijn ? Hoe kan de tussenkomst van gerechtsdeurwaarders worden vermeden ?

Volgens de huidige procedure moet Vivaqua het OCMW een maand op voorhand verwittigen in geval van een verzoek voor de vrederechter om een meter af te sluiten. Dat lijkt haar bijzonder kort. Wat is de ervaring van de heer Jan Willems op dat vlak ?

De gebruikster legt uit dat haar ex-partner thuis werkte, terwijl zij zelf buitenhuis werkte. Zij heeft verkeersboetes ontvangen terwijl zij de gezinswagen niet gebruikte, voor een totaalbedrag van 8.000 euro. De facturen voor water, gas en elektriciteit bedroegen 2.000 euro. Zij had haar ex-partner gezegd dat ze de wagen zou wegdoen als ze nog boetes zou ontvangen. De gebruikster heeft er dus geen meer ontvangen, maar na een jaar heeft zij vastgesteld dat alle boetes en facturen verstopt waren in een zak in de kelder.

Daarom was zij niet op de hoogte. Als moeder zou zij nooit aanvaard hebben dat haar kinderen geen water hadden.

De heer Jan Willems verduidelijkt dat de gebruikster, formeel gesproken, de informatie heeft gekregen, maar in de praktijk niet. Voor sommige kwetsbare personen wil de verzending van een brief niet zeggen dat de

Des projets pilotes sont à l'étude pour augmenter le nombre de personnes qui se présentent à l'audience. Quels sont ces projets pilotes ?

Mme Kenza Yacoubi indique qu'il est très courageux de venir témoigner un tel récit devant une commission parlementaire.

Par ailleurs, elle indique que chaque CPAS a ses priorités politiques en fonction de l'équilibre politique de chaque commune. Les interventions du CPAS sont parfois bridées par la volonté du conseil de l'action sociale de responsabiliser les usagers. Cependant, il faut veiller à ne pas tomber dans la « pauvrophobie ».

Les CPAS reçoivent une liste des personnes en situation de non-paiement. Quel est l'état des lieux commune par commune au niveau de la réaction ?

Mme Hannelore Goeman relate que l'on constate à Bruxelles de plus en plus de coupures et de plus en plus d'impayés de factures. Le risque ici est la spirale d'endettement. Ne pas payer sa facture d'eau aboutit à une procédure en justice qui alourdit encore plus les frais.

Comment mieux encadrer le rôle des huissiers de justice dans cette procédure, étant donné que ces derniers vivent de l'impayé des factures ? Comment éviter l'intervention des huissiers de justice ?

La procédure actuelle prévoit que Vivaqua doit prévenir le CPAS un mois à l'avance en cas de demande devant le juge de paix de coupure de compteur. Cela lui paraît particulièrement court. Quelle est l'expérience de M. Jan Willems en la matière ?

L'usagère explique que son ex-compagnon travaillait à domicile alors qu'elle-même travaillait à l'extérieur. Elle a reçu des amendes de roulage alors qu'elle n'utilisait pas le véhicule familial, pour un montant de 8.000 euros au total. Quant aux factures d'eau, de gaz et d'électricité, il y en avait pour 2.000 euros. Elle avait indiqué à son ex-compagnon qu'elle se débarrasserait du véhicule si elle recevait encore des amendes. Du coup, elle n'en a plus reçu mais elle a ensuite constaté au bout d'un an que toutes les amendes et factures étaient cachées dans un sac à la cave.

C'est pour cela qu'elle n'était pas au courant. En tant que mère, elle n'aurait jamais accepté que ses enfants se retrouvent sans eau.

M. Jan Willems précise que formellement, l'usagère a été informée mais qu'en pratique, ce ne fut pas le cas. Pour certaines personnes précarisées, l'envoi d'un courrier ne veut pas dire que l'information a été reçue. Que mettre

informatie ontvangen werd. Wat moet gedaan worden om hen te bereiken ? Het huidig denkwerk gaat daarover en deze situatie bewijst de noodzaak om over te gaan tot een kwalitatief onderzoek bij de personen in een probleemsituatie.

Bij de OCMW's komen een aantal ideeën naar voren, maar die moeten concreet geëvalueerd worden. Niemand heeft al oplossingen gevonden en in de andere Gewesten gaat dat niet beter.

Ondanks het verbod op waterafsluitingen moet de rekening toch betaald worden. Vergelijken met de huurders van de sociale woningen gebeuren er hier af en toe uitzettingen. De maatschappelijke werkers ontmoeten de sociale huurders die huurschulden hebben. Verlaagt deze proactieve houding bij de sociale huisvestingsmaatschappijen het risico ? Hij verkiest deze weg om de mogelijkheden tot afsluiting zo vroeg mogelijk te voorkomen.

Het sociaal waterfonds wordt gebruikt om de gerechtskosten aan te zuiveren. Vivaqua eist de terugbetaling van de hele schuld, terwijl hij voorstelt dat, zodra de hoofdsom betaald is, Vivaqua zou kunnen aanvaarden de gerechtskosten niet te eisen.

Het gerechtsdeurwaarders treden op in geval van minnelijke procedures tot inning, met aanmaningskosten die 15 euro bedragen, zoals bepaald in de algemene voorwaarden van Vivaqua. Het is niet het bedrag dat een probleem vormt. Zodra de termijn van een maand begint voor men naar de rechtbank stapt, is het belangrijkste dat een redelijk betalingsplan aanvaard kan worden voor de zitting bij de vrederechter. Dat plan zou makkelijker kunnen opgesteld worden indien de termijn 60 dagen bedroeg.

Elke OCMW heeft een verschillende aanpak, maar geen enkel OCMW verheugt zich over de sluiting van een meter. Het doel dat zij allen delen is de strijd tegen armoede. In dat geval zou een onderzoek ook interessant zijn voor een vergelijking van de verschillende handelswijzen bij elk van de OCMW's, tussen degene die alles terugbetalen, degene die enkel de hoofdsom terugbetalen, 50 % van het bedrag terugbetalen, in delen terugbetalen, enz. Voor gas en elektriciteit eist Leefmilieu Brussel sedert dit jaar een beschrijving van de werkwijze van elk OCMW. Een dergelijke werkwijze kan uiteraard overwogen worden voor water.

De overgrote meerderheid van de OCMW's sturen de gebruikers brieven op basis van de lijsten die ze ontvangen van Vivaqua. Helaas antwoorden nauwelijks 10 % van de bestemmelingen daarop.

en place pour atteindre ces personnes ? C'est l'objet de la réflexion actuelle et cette situation prouve la nécessité de procéder à une étude qualitative auprès des personnes en situation de précarité.

Il y a une série d'idées au sein des CPAS. Il convient cependant de les évaluer concrètement. Personne n'a encore trouvé de solutions. Cela ne se passe pas mieux dans les autres Régions.

Concernant l'interdiction des coupures d'eau, la facture doit néanmoins être payée. S'il compare avec les locataires des logements sociaux, il y a de temps à autre des expulsions. Les travailleurs sociaux rencontrent les locataires sociaux qui ont des dettes locatives. Cette attitude proactive au sein des sociétés de logement social diminue-t-il le risque ? Il préfère opter pour cette voie-là pour éviter le plus en amont possible les possibilités de fermeture.

Le fonds social de l'eau est utilisé pour apurer des frais de justice. C'est Vivaqua qui exige le remboursement de la totalité de la dette. Lui propose qu'une fois le principal remboursé, Vivaqua pourrait accepter de ne pas réclamer les frais de justice.

Les huissiers de justice interviennent dans le cas de procédures de recouvrement à l'amiable, avec des frais de rappel qui s'élèvent à 15 euros, ce qui est prévu dans les conditions générales de Vivaqua. Ce n'est pas ce montant qui pose problème. Une fois que le délai d'un mois commence avant d'aller au tribunal, le plus important est qu'un plan de paiement raisonnable puisse être accepté avant l'audience devant le juge de paix. Ce plan pourrait être plus facilement élaboré si le délai était de 60 jours.

Chaque CPAS a une approche différente mais il y en a aucun qui se réjouit d'une fermeture de compteur. La lutte contre la précarité est un objectif partagé. Dans ce cas-là, une étude serait également intéressante pour comparer les différentes pratiques de chacun des CPAS, entre ceux qui remboursent le tout, qui remboursent seulement le principal, qui remboursent 50 % du montant, qui fractionnent le remboursement, etc. En matière de gaz et d'électricité, Bruxelles Environnement exige depuis cette année d'avoir une description de la pratique de chaque CPAS. Une telle démarche est évidemment envisageable en matière d'eau.

La grande majorité des CPAS envoient des courriers aux usagers sur la base des listes reçues de la part de Vivaqua. Malheureusement, à peine 10 % des destinataires répondent à ceux-ci.

V. Hoorzittingen met mevrouw Chloé Deligne en de heer Xavier May, onderzoekers aan de ULB

Mevrouw Chloé Deligne legt uit dat zij spreekt in naam van een onderzoeks groep die werd opgericht in oktober 2018. Die groep wenst de problemen met toegang tot water in het Brussels Gewest aan de orde te stellen, in het bijzonder de toegang tot water gebruikt voor de hygiëne : om zich te wassen, het toilet door te spoelen en de was te doen.

In een klassiek gezin maken die drie toepassingen 80 % van het verbruik uit, zowel in België als in Brussel.

Het project heeft geen specifieke aandacht voor de problemen met de betaling van facturen of de invordering van onbetaalde facturen, maar meer in het algemeen voor het probleem van toegang tot water.

Deze interdisciplinaire groep is samengesteld uit economen, geografen, sociologen, historici en wordt voor twee jaar gefinancierd door het agentschap dat het onderzoek en de ontwikkeling financiert in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Innoviris).

Het is belangrijk dit te verduidelijken, om te benadrukken dat deze groep niet werd betrokken bij de oprichting en de debatten die zijn voorafgegaan aan het bestellen van de studie van Sia Partners. Zij wil zich dus weinig uitspreken over de context of over de omkadering van die studie.

Aan het begin van hun project heeft mevrouw Chloé Deligne kennis genomen van dat verslag en zij stelt voor om hier een kritische benadering ervan te brengen. Vanuit haar onderzoeksstandpunt pleit zij ervoor dat het probleem van toegang tot water voor een groeiend aandeel van de Brusselse bevolking breder wordt bekeken en in aanmerking wordt genomen.

Zij pleit voor die uitbreiding, want het verslag van Sia Partners brengt wel interessante cijfers aan, maar lijkt haar redelijk simplistisch en is gebaseerd op bepaalde uitgangspunten, methoden en analyses die in bepaalde opzichten twijfelachtig zijn. Haar collega Xavier May zal die punten van kritiek overlopen.

De heer Xavier May zegt dat hij verbaasd is over een eerste punt : het gebrek aan een definitie van waterarmoede in het verslag. Het focust vooral op de betalingsmoeilijkheden en de afsluitingen bij de gezinnen. Hoe zit het echter met de mensen die een zeer lage waterfactuur hebben omdat de uitrusting van het gezin onvoldoende is ? Wat met de mensen die geen badkamer of wasmachine hebben ?

V. Auditions de Mme Chloé Deligne et M. Xavier May, chercheurs à l'ULB

Mme Chloé Deligne explique intervenir au nom d'une équipe de recherche qui s'est mise en place au mois d'octobre 2018. Cette équipe souhaite aborder la question des difficultés d'accès à l'eau en Région bruxelloise, en particulier l'accès à l'eau en tant qu'élément d'hygiène : l'eau utilisée pour se laver, les toilettes et l'eau pour les lessives.

Dans un ménage classique, ces trois utilisations représentent 80 % de la consommation, en Belgique comme à Bruxelles.

Le projet ne s'intéresse pas spécifiquement aux problèmes de paiement de la facture ou au recouvrement des impayés mais plus globalement au problème d'accès à l'eau.

Cette équipe interdisciplinaire est composée d'économistes, de géographes, de sociologues, d'historiennes et il est financé pour deux ans par l'agence qui finance la recherche et le développement en Région de Bruxelles-Capitale (Innoviris).

Ces précisions sont importantes car il s'agit de souligner que cette équipe n'a pas été associée à la mise en place et aux débats qui ont précédé la commande de l'étude de Sia Partners. Elle ne souhaite donc guère s'exprimer ni sur le contexte ni sur l'encadrement de cette étude.

Au début de leur projet, Mme Chloé Deligne a pris connaissance de ce rapport et propose d'en livrer ici une approche critique. Elle plaide, à partir de sa perspective de recherche, pour un élargissement du regard et de la prise en compte de la difficulté de l'accès à l'eau pour une partie croissante de la population bruxelloise.

Elle plaide pour cet élargissement car le rapport de Sia Partners, s'il apporte des chiffres intéressants, lui semble assez réducteur et repose sur certaines prémisses, certaines méthodes et certaines analyses contestables à certains titres. Son collègue M. Xavier May passera en revue ces critiques.

M. Xavier May se dit frappé par un premier point : l'absence dans le rapport d'une définition de la précarité hydrique. On se focalise principalement sur les difficultés de paiement et sur les coupures auprès des ménages. Néanmoins, qu'en est-il des personnes ayant une très faible facture d'eau parce que l'équipement du ménage est insuffisant ? Qu'en est-il des personnes qui n'ont pas de salle de bain ou de lave-linge ?

Evenzo rantsoeneren sommige mensen heel erg om geen te hoge factuur te hebben. Hebben zij ook geen probleem van toegang tot water? Hoe zit het bovendien met de mensen die geen waterfactuur hebben, omdat zij niet over privé sanitair beschikken? Wat met de mensen die geen vaste woning hebben of zelfs helemaal geen woning?

Hoewel het verslag van Sia Partners geen definitie geeft van de toegang tot water, gebruikt het wel een drempel om te bepalen welke gezinnen in « waterarmoeide » leven. Die drempel wordt berekend door het verband te nemen tussen het bedrag van de waterfactuur en het inkomen van het gezin. Het gebruik van die drempel is in verschillende opzichten problematisch. In de eerste plaats moet iemand een waterfactuur hebben om in die definitie te worden opgenomen.

Verder heeft die drempel zowel betrekking op mensen met een hoge waterfactuur als op mensen met zeer lage inkomsten. Een welgesteld gezin met een zwembad kan bijvoorbeeld een hoge waterfactuur hebben en boven die drempel vallen. Zijn dat de profielen waarop men zich moet richten?

Bovendien wordt geen rekening gehouden met de status van bewoning. Voor een huurder moet het bedrag van de huurprijs bij zijn dagelijkse uitgaven worden gerekend, terwijl een eigenaar die zijn hypothecaire lening heeft afbetaald, zijn inkomen volledig kan gebruiken om zijn waterfacturen of andere zaken te betalen. Dat verandert het perspectief volledig, vooral wanneer men weet dat 60 % van de woningen in Brussel wordt bewoond door huurders.

Voorts zal elke vorm van rantsoenering buiten deze definitie van waterarmoeide vallen. Evenzo kan iemand door een debietbegrenzer geen hoge facturen hebben en niet als « waterarm » beschouwd worden, terwijl hij een probleem van toegang tot water heeft.

Bijgevolg onderscheidt deze definitie niet de gezinnen die problemen met toegang tot water hebben.

Op basis van de gestandaardiseerde inkomenscijfers (die rekening houden met de grootte van het gezin) zou er in het eerste deciel 11 % waterarmoeide zijn volgens de definitie van Sia Partners. Volgens hun definitie zou er echter ook waterarmoeide zijn bij de 10 % rijkste gezinnen. De aandacht gaat blijkbaar niet naar de juiste personen, aangezien onder dat laatste deciel gezinnen vallen die waarschijnlijk een zwembad hebben.

Die definitie van Sia Partners houdt ook alleen maar rekening met de lopende inkomsten, en niet met het vermogen.

De même manière, certaines personnes se rationnent très fortement pour ne pas avoir une facture trop élevée. N'ont-elles pas non plus un problème d'accès à l'eau ? En outre, qu'en est-il des personnes sans facture d'eau, parce qu'elles ne disposent pas d'infrastructures sanitaires privées ? Qu'en est-il des personnes sans logement stable ou même sans logement du tout ?

Si dans le rapport de Sia Partners, l'accès à l'eau n'est pas défini, un seuil est néanmoins utilisé pour identifier les ménages en « précarité hydrique ». Ce seuil est calculé en prenant le rapport entre le montant de la facture d'eau et le revenu du ménage. L'utilisation de ce seuil est problématique à plusieurs égards. En premier lieu, vous devez avoir une facture d'eau pour être repris dans cette définition.

Ensuite, ce seuil concerne aussi bien les personnes ayant une grosse facture d'eau que de très faibles revenus. Par exemple, avec une piscine, la facture d'eau est élevée et un ménage aisné peut se retrouver au-dessus de ce seuil. Sont-ce ces profils là qu'il faut cibler ?

De surcroît, il n'y a pas de prise en compte du statut d'occupation du logement. Pour un locataire, il faut inclure le montant du loyer dans les dépenses quotidiennes, alors que le propriétaire qui a remboursé son emprunt hypothécaire a un revenu pouvant être utilisé intégralement pour payer ses factures d'eau ou autre. Cela change fondamentalement la perspective, surtout lorsque l'on sait que 60 % des logements à Bruxelles sont occupés par des locataires.

Par ailleurs, toute forme de rationnement sera exclue de cette définition de la précarité hydrique. De même, avoir un limiteur de débit vous permet de ne pas avoir de factures élevées, de ne pas être considéré comme étant en « précarité hydrique » alors que vous avez un problème d'accès à l'eau.

Par conséquent, cette définition n'identifie pas les ménages qui ont des problèmes d'accès à l'eau.

Se basant sur les chiffres de revenus standardisés (qui tiennent compte de la taille du ménage), il y aurait 11 % de précarité hydrique dans le premier décile au sens de définition de Sia Partners. Néanmoins, selon leur définition, il y aurait aussi de la précarité hydrique dans les 10 % de ménages les plus riches. On ne s'intéresse vraisemblablement pas aux bonnes personnes, vu que dans ce dernier décile, il y a des ménages ayant probablement des piscines.

Cette définition de Sia Partners ne tient également compte que des revenus courants, et ne tient pas compte du patrimoine.

Ook staan er verbazingwekkende gegevens in het kwantitatieve gedeelte van het verslag. Op bladzijde 17 wordt gesteld dat het waterverbruik toeneemt naargelang het inkomen. De statistieken op dat vlak zijn niet erg goed in België. Een studie van het CEHD voor rekening van Aquawal geeft aan dat het waterverbruik inderdaad toeneemt naargelang het inkomen, maar zonder rekening te houden met de grootte van het gezin. Indien rekening wordt gehouden met de grootte van elk gezin, is het verbruik relatief stabiel doorheen de verschillende inkomens.

De FOD Economie heeft de heer Xavier May de bedragen van de waterfacturen voor België bezorgd, op basis van het onderzoek over het gezinsbudget. Nogmaals lijkt het verbruik stabiel, ongeacht het deciel van inkomsten.

In het verslag wordt herhaaldelijk vermeld dat de armste gezinnen meer verbruiken. Nochtans staat er geen enkel element in het verslag dat die stelling stelt. Waar komt die informatie vandaan ? Het verslag vermeldt inderdaad dat de gezinnen die gedefinieerd worden als in «waterarmoeide» meer water verbruiken, namelijk 108 m³ in de plaats van 62 m³ voor de andere gezinnen. Maar dat ligt aan de aard van de indicator die de gezinnen selecteert die veel water verbruiken. Waterarmoeide op basis van een drempel zal de mensen opnemen die hoge facturen hebben, uit alle deciliën.

Die definitie van waterarmoeide is dus zeer problematisch en simplistisch.

Mevrouw Chloé Deligne legt uit dat het begrip waterk-wetsbaarheid hun dus interessanter lijkt om uit te werken. Er zijn veel meer mensen in die situatie dan de mensen die getroffen worden door waterarmoeide in de betekenis van Sia Partners. Er zijn veel mensen die problemen hebben met toegang tot water en op wie de problemen met waterfacturen geen betrekking hebben.

De kwestie van huisvesting en woonomgeving is onvermijdelijk bij een benadering van waterk-wetsbaarheid. In dat opzicht zijn de statistieken in België van slechte kwaliteit en zijn de statistieken over de woonomgeving in Brussel onvolledig.

Natuurlijk is er een normatieve tekst met de Brusselse Huisvestingscode. Het is echter bekend dat die normen weinig effect hebben in het veld. Dat biedt geen garantie op woningen van goede kwaliteit. Veel woningen in Brussel zijn waarschijnlijk ongezond vanuit sanitair oogpunt. De omvang van het probleem is dus onbekend.

Volgens een studie uit 2017 van het observatorium van de huurprijzen zou 2 % van de woningen niet uitgerust zijn

Il y a également des informations étonnantes dans la partie quantitative du rapport. À la page 17, il est affirmé que la consommation d'eau augmente en fonction des revenus. Les statistiques à ce niveau-là ne sont pas très bonnes en Belgique. Une étude du CEHD pour le compte d'Aquawal indique qu'effectivement la consommation d'eau augmente en fonction des revenus mais sans tenir compte de la taille du ménage. En effet, si l'on tient compte de la taille de chaque ménage, on constate que la consommation est relativement stable à travers les revenus.

Le SPF Économie a fourni à M. Xavier May le montant des factures d'eau pour la Belgique, sur la base de l'enquête sur le budget des ménages. Encore une fois, la consommation semble stable, quel que soit le décile de revenus.

Dans le rapport, on indique de façon récurrente que les ménages les plus pauvres consomment davantage. Il n'y a pourtant aucun élément dans le rapport qui appuie cette affirmation. D'où vient cette information ? En effet, le rapport relate que les ménages définis comme étant en « précarité hydrique » consomment davantage d'eau, à savoir 108 m³, au lieu de 62 m³ pour les autres ménages. Mais c'est la nature de l'indicateur qui sélectionne les ménages qui consomment beaucoup d'eau. La précarité hydrique sur la base d'un seuil va reprendre des personnes ayant de grosses factures, à travers tous les déciles.

Cette définition de la précarité hydrique est donc très problématique et réductrice.

Mme Chloé Deligne explique que dès lors, la notion de fragilité ou vulnérabilité hydrique leur semble plus intéressante à développer. Les personnes dans cette situation sont beaucoup plus nombreuses que celles concernées par la précarité hydrique au sens de Sia Partners. Il y a de nombreuses personnes qui ont des problèmes d'accès à l'eau et qui ne sont pas concernées par les problèmes de facture d'eau.

La question du logement et de l'habitat est indispensable dans le cadre d'une approche de la fragilité hydrique. À ce titre, la qualité des statistiques en Belgique est mauvaise et les statistiques sur l'habitat à Bruxelles sont lacunaires.

Il y a évidemment un texte normatif avec le Code bruxellois du Logement. On sait néanmoins que ces normes ont peu d'effet sur le terrain. Cela ne garantit pas des logements de bonne qualité. De nombreux logements à Bruxelles sont probablement insalubres du point de vue sanitaire. L'étendue du problème est donc inconnue.

Une étude menée en 2017 par l'observatoire des loyers a évalué à 2 % le nombre de logements qui ne sont pas

met een badkamer, wat in absolute cijfers behoorlijk veel is. Volgens het verslag van Sia Partners gaat het zelfs om 3,3 % van de woningen.

Bovendien is 60 % van de bewoners in Brussel huurder. Hun investeringscapaciteit in de woning is onbestaand of heeft in ieder geval geen belang.

Er zijn rechtsmiddelen om een woning ongezond te laten verklaren, maar gezien de druk op de huurmarkt in Brussel en in het bijzonder op de woningen die toegankelijk zijn voor kleine inkomens, is een woning ongezond laten verklaren geen oplossing.

Tevens is er de kwestie van de niet-huisvesting, een groeiend fenomeen in Brussel. Tussen 2008 en 2016 is het aantal daklozen verdubbeld. Voorts is er nog de problematiek van de transmigranten in Brussel.

Het is vanuit die invalshoek dat het intieme karakter van de toegang tot water voor persoonlijke hygiëne dient te worden vermeld. De normen voor netheid worden ons opgelegd in onze maatschappij en zijn zelfs een voorwaarde voor sociale relaties en voor het tot stand brengen van een imago. In dat opzicht valt het onder de uiterste intimiteit, waarover moeilijk te praten valt, zodat het probleem nog meer onzichtbaar wordt.

Dakloze personen hebben zeer weinig mogelijkheden om toegang tot water te krijgen. Op dat laatste probleem werd deze zomer de aandacht gevestigd met het « plas »-plan, dat slechts het topje van de ijsberg is. Dat probleem stelt zich ook anders naargelang het geslacht.

In dat opzicht geeft het verslag van Sia Partners aan dat het Gewest openbare waterfonteinen, douches en toiletten ter beschikking stelt als laatste redmiddel. Die bewering dient te worden weerlegd. In Brussel bestaan nog maar twee openbare structuren die toegang bieden tot douches voor een gering bedrag : op het Vossenplein en in het zwembad van Laken.

Er is immers een historisch proces geweest waarbij infrastructuur die vroeger veel talrijker was, verdwenen is.

Sommige verenigingen verlenen ook toegang tot douches en sanitair. Maar wanneer men de berekening maakt, zijn een honderdtal douches gratis of voor een gering bedrag toegankelijk in Brussel. Ter vergelijking heeft Parijs nog 16 openbare en kosteloze badplaatsen met douches in gebruik.

De verdeling van die plaatsen is ook ongelijk, aangezien zij geconcentreerd zijn in de vijfhoek.

équipés d'une salle de bain, ce qui en chiffre absolu est relativement important. Selon le rapport de Sia Partners, il s'agit même de 3,3 % des logements.

En outre, 60 % des occupants à Bruxelles sont des locataires. Leur capacité d'investissement dans le logement est nulle ou en tout cas n'est pas intéressée.

Il y a des recours pour faire déclarer son logement insalubre mais vu la tension sur le marché locatif à Bruxelles et en particulier sur les logements accessibles aux petits revenus, chercher à faire déclarer son logement insalubre n'est pas une solution.

Il y a aussi la question du non-logement, phénomène en croissance à Bruxelles. Entre 2008 et 2016, le nombre de sans-abris a doublé. Il y a encore la problématique des migrants de passage à Bruxelles.

C'est sous cet angle-là qu'il faut mentionner l'aspect intime de l'accès à l'eau d'hygiène. Les normes de propreté dans notre société s'imposent à nous et sont une condition même de l'entrée en relations sociales et de construction de son image. À ce titre, elle relève de l'intimité ultime, celle dont il est difficile de parler de sorte qu'elle rend le problème encore plus invisible.

Les personnes sans-abris ont très peu de possibilité d'avoir accès à l'eau. Ce dernier problème a été mis en évidence cet été avec le plan « pipi », qui n'est que la partie émergée de l'iceberg. Ce problème se pose aussi différemment selon le genre.

Dans cette optique, le rapport de Sia Partners indique que la Région met à disposition des fontaines, douches et toilettes publiques en dernier recours. Il faut s'inscrire en faux contre cette affirmation. À Bruxelles, il n'existe plus que deux structures publiques permettant d'avoir accès à des douches pour un prix modique, à la place du Jeu de Balle et à la piscine de Laeken.

Il y a eu en effet un processus historique de disparition d'infrastructures qui auparavant étaient beaucoup plus nombreuses.

Certaines associations permettent aussi l'accès à des douches et sanitaires. Mais une fois le compte effectué, il y a une centaine de douches accessibles gratuitement ou pour une somme modique sur Bruxelles. En comparaison, il y a Paris encore 16 bains douches fonctionnels publics et gratuits.

La répartition de ces lieux est également inégale, puisqu'ils sont concentrés dans le pentagone.

Op heden betekent toegang hebben tot water voor persoonlijke hygiëne voor veel mensen zich wassen aan de wastafel van een bibliotheek, aan een openbare fontein, naar het zwembad gaan of een fitnessabonnement hebben.

Er moet worden nagedacht over die infrastructuren voor toegang tot water buiten de woning en over hun ruimtelijke indeling, aangezien het niet bepaald de bedoeling is om daar gezien te worden. Er moet worden gedacht aan de openingsuren en worden gelet op welke mensen er komen. De behoeften verschillen tussen mannen en vrouwen, voor families of naargelang de cultuur.

Om die situatie te illustreren, volstaat het vast te stellen dat de voorzieningen voor toegang tot water voor 85 % door mannen alleen worden gebruikt. Uit getuigenissen van het personeel lijkt het erop dat sommige mensen er andere verjagen.

Mevrouw Chloé Deligne voegt toe dat de waterkwetsbaarheid verband houdt met andere omstandigheden. Volgens haar mag het opleggen van nieuwe administratieve stappen voor toegang tot water of voor de invoering van een sociaal tarief of van een statuut van beschermd afnemer niet gepaard gaan met te zware administratieve stappen of te strenge criteria. Een dergelijk beleid zou gedoemd zijn te mislukken, want het zou het betrokken publiek niet bereiken. Het laatste verslag van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn heeft trouwens aangetoond dat hoe meer men de steun sectoriseert, hoe meer men de neiging heeft om de problemen onschuldig te maken en om uit te sluiten.

Tevens lijkt het haar van wezenlijk belang de kwalitatieve studies voort te zetten en te ontwikkelen om meer informatie te hebben over de belemmeringen en over de strategieën die mensen in een situatie van waterkwetsbaarheid toepassen om eruit te geraken.

De heer Emmanuel De Bock is van mening dat de twee sprekers het mogelijk maken om een aantal stellingen van het verslag van Sia Partners te ontkrachten die niet voldoende onderbouwd zijn.

3,3 % van de woningen zou geen badkamer hebben. In Brussel staan wij niet alleen voor problemen met de bouw van huisvesting, maar ook voor problemen met het kadaster. Sommige gemeenten hebben beslist om de woningen die zogezegd geen toilet, verwarmingsinstallatie of badkamer zouden hebben te controleren.

Zijn de cijfers die de sprekers aanhalen werkelijke cijfers of zijn ze gebaseerd op de kadastrale gegevens ?

À ce jour, avoir accès à l'eau pour son hygiène revient pour de nombreuses personnes à se laver au lavabo d'une bibliothèque, dans une fontaine publique, aller à la piscine, ou avoir un abonnement à une salle de fitness.

Ces infrastructures d'accès à l'eau hors du logement doivent être pensées en réfléchissant à leur agencement spatial, puisqu'y être visible n'est pas forcément recherché. Il faut penser à leurs horaires et il faut être attentif aux personnes qui les fréquentent. Les besoins sont différents entre hommes et femmes, pour une famille, ou selon la culture.

Pour illustrer cette situation, il suffit de constater que les dispositifs d'accès à l'eau sont fréquentés à 85 % par des hommes seuls. Des témoignages recueillis auprès du personnel, il semble que certains publics en chassent d'autres.

Mme Chloé Deligne ajoute que la fragilité hydrique est liée à d'autres circonstances. Il lui semble que l'imposition de nouvelles démarches administratives en vue de l'accès à l'eau ou comme l'instauration d'un tarif social ou d'un statut de client protégé ne doit pas être assorti de démarches administratives trop lourdes ni de critères trop stricts. Une telle politique serait vouée à l'échec car elle ne toucherait pas les publics concernés. Le dernier rapport de l'Observatoire de la Santé et du Social a d'ailleurs démontré que plus on sectorise les aides, plus on a tendance à rendre indivisibles les problèmes et à exclure davantage.

Il lui semble aussi qu'il est essentiel de poursuivre et développer les études qualitatives pour avoir davantage d'informations sur les obstacles et sur les stratégies que les personnes en situation de vulnérabilité hydrique mettent en place pour s'en sortir.

M. Emmanuel De Bock estime que les deux intervenants permettent de déconstruire certaines assertions du rapport de Sia Partners qui ne sont pas assez étayées.

À propos des salles de bain, 3,3 % des logements en seraient dépourvus. Nous sommes confrontés à Bruxelles à des problèmes de bâti du logement mais également à des problèmes de cadastre. Certaines communes ont décidé de contrôler les logements soi-disant dépourvus de toilettes, d'installation de chauffage ou de salle-de-bain.

Les chiffres évoqués par les intervenants sont-ils des chiffres réels ou s'agit-il de chiffres basés sur les données cadastrales ?

De grafieken die de sprekers hebben gepresenteerd tonen duidelijk een gelijkaardig waterverbruik aan naargelang de inkomsten. Er zijn ook kwetsbare gezinnen die geen wasmachine hebben en naar een wassalon gaan, waardoor een deel van de uitgave wordt verplaatst.

Zouden we de educatie voor rationeel watergebruik niet moeten versterken ? Welke pistes kunnen worden overwogen op pedagogisch vlak ?

Mevrouw Annemie Maes vraagt of werd nagedacht over het gebruik van regenwater, aangezien 31 % van het water gebruikt wordt voor de wc en slechts 12 % om zich te wassen.

Wat de slechte toestand van de Brusselse woningen betreft, hebben zij veel waterlekken. Is dat punt ter sprake gekomen ?

Ten slotte is zij het niet eens met de stelling dat het waterverbruik in Wallonië hetzelfde zou zijn als in Brussel. In een stedelijke context is het verbruik niet hetzelfde als in een meer gemengde context zoals in het Waals Gewest.

Zij wijst op het probleem van het gebrek aan openbare douches en toiletten, met name voor vrouwen. Niemand wil die verantwoordelijkheid nemen. De regering wijst naar de gemeenten terwijl de gemeenten aangeven dat zij niet elk afzonderlijk kunnen optreden op dat gebied. Zou een aantal voorstellen kunnen worden gedaan ?

Mevrouw Kenza Yacoubi vindt de informatie in de uiteenzetting zeer relevant. Het idee dat de overheid de toegang tot water zou moeten bevorderen dient te worden onderzocht. De sprekers bevestigen de eerdere uitspraken over de afschaffing van de solidariteit tussen huurders en eigenaars. Er is een probleem met de toestand van de gebouwen. Wij hebben een meerderheid aan huurders in Brussel en de vraag over de verantwoordelijkheid van de eigenaars dient te worden gesteld.

Mevrouw Magali Plovie zegt dat zij dezelfde reactie had tijdens de presentatie van de studie van Sia Partners. Er ontbreekt duidelijk een kwalitatief onderdeel. Nochtans zijn er verschillende analyses vorhanden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De uiteenzetting van mevrouw Chloé Deligne en de heer Xavier May stelt bepaalde beweringen van de studie van Sia Partners opnieuw ter discussie.

Zij is het eens met het intieme karakter, vanuit welke invalshoek het probleem van toegang tot water kan worden aangekaart.

Les graphiques présentés par les intervenants indiquent clairement des consommations d'eau similaires en fonction des revenus. Il y a aussi chez les ménages précarisés l'absence de lave-linge, avec des lavoirs publics qui déplacent une partie de la dépense.

Quant à l'éducation à l'usage rationnel de l'eau, ne devrions-nous pas renforcer celle-ci. Quelles pistes pourraient-elles être envisagées au niveau pédagogique ?

Mme Annemie Maes si la réflexion sur la récupération de l'eau de pluie a été abordée, dans la mesure où 31 % de l'eau utilisée l'est pour les WC et où se laver concerne 12 % de l'utilisation.

Quant au mauvais état des habitations bruxelloises, celles-ci connaissent de nombreuses fuites. Ce point a-t-il été abordé ?

Enfin, elle est en désaccord avec l'affirmation selon laquelle la consommation d'eau en Wallonie serait la même qu'à Bruxelles. Dans un contexte urbain, la consommation n'est pas la même que dans un contexte plus mixte comme en Région wallonne.

Elle note le problème du manque de douches et de toilettes publiques, notamment pour les femmes. Personne ne veut prendre cette responsabilité. Le gouvernement renvoie aux communes alors que les communes indiquent qu'elles ne peuvent agir seules dans leur coin à ce niveau-là. Un certain nombre de suggestions pourraient-elles être proposées ?

Mme Kenza Yacoubi estime que les informations reprises dans l'exposé sont très pertinentes. L'idée que les organismes publics devraient favoriser l'accès à l'eau mérite d'être examiné. Les intervenants confirment ces propos antérieurs sur la suppression de la solidarité entre les locataires et les propriétaires. Il y a un problème d'état du bâti. Nous avons une majorité de locataires à Bruxelles et la question de la responsabilité des propriétaires doit être posée.

Mme Magali Plovie déclare avoir eu la même réaction lors de la présentation de l'étude de Sia Partners. Il y manque clairement un volet qualitatif. Plusieurs analyses existent pourtant en Région de Bruxelles-Capitale. L'exposé de Mme Chloé Deligne et M. Xavier May remet en cause certaines affirmations de l'étude de Sia Partners.

Elle acquiesce avec l'aspect intime, permettant d'aborder le problème d'accès à l'eau sous cet angle-là.

De volksvertegenwoordiger wenst te weten om welke redenen de bestaande openbare structuren werden gesloten.

Een tiental jaar geleden werden de waterfonteinen voor de daklozen in kaart gebracht. Werd die kaart geüpdateet ? Bevat zij ook de andere infrastructuur ?

Ten slotte kunnen mensen die in armoede leven zich bepaalde aankopen niet veroorloven die nochtans het bedrag van hun facturen kunnen doen dalen. Hebben de sprekers die meerkosten in cijfers uitgedrukt ?

De heer Ahmed El Khannouss begrijpt dat de presentatie vrij kritisch is tegenover de studie van Sia Partners, met name wat betreft de correlatie tussen de inkomsten en het grote verbruik van bepaalde gezinnen. Nochtans hebben veel woningen waterlekken die het hoge verbruik bij kwetsbare gezinnen kunnen verklaren.

De heer David Weytsman bedankt de sprekers dat ze zijn ogen hebben geopend op een aantal punten. Hij neemt zijn eerdere uitspraken dat er misschien geen waterarmoede maar een rechtsarmoede zou zijn terug. Die woorden gelden niet voor de mensen die geen badkamer hebben of daklozen die geen toegang tot water hebben.

De heer Xavier May zegt dat niemand op basis van het kadaster werkt. Iedereen weet dat de kadastrale gegevens niet correct zijn. De aangehaalde cijfers komen van het observatorium van de huurprijzen en werden gehaald uit onderzoeken die werden gedaan bij een steekproef.

Sommige kwetsbare gezinnen hebben inderdaad geen wasmachine en verschuiven die uitgaven naar het wassalon. Hun kosten stijgen evenredig. In dat kader is het moeilijk om het waterverbruik van de gezinnen te meten en te vergelijken. Sommigen hebben een tuin. Volgens de voorlopige cijfers waarover hij beschikt zou 10 % van de woningen in Brussel uitgerust zijn met een regenton. Zo verbruiken zij minder leidingwater, maar zij lozen wel het regenwater in het rioleringssnetwerk zonder de kosten daarvoor te dragen.

Wat de educatie tot waterverbruik betreft, is er geen enkele aanwijzing dat kwetsbare personen meer water verbruiken dan anderen. Men moet zich dus tot iedereen richten.

Het verbruik in Brussel is laag in vergelijking met andere Europese landen en is reeds sterk gedaald.

Over de slechte toestand van de woningen bestaat geen enkele statistiek. De problemen in verband met de kwaliteit van de woning zijn moeilijk op te lossen.

La députée voudrait connaitre les raisons qui furent invoquées pour procéder aux fermetures des structures publiques existantes.

Il y a une dizaine d'année, une cartographie des fontaines d'eau avait été élaborée pour les sans-abris. Celle-ci a-t-elle été mise à jour ? Reprend-elle les autres infrastructures ?

Enfin, les personnes vivant dans la pauvreté ne peuvent se permettre certains achats qui, pourtant, leur permettraient de réduire le montant de leurs factures. Ce surcout a-t-il été quantifié par les exposants ?

M. Ahmed El Khannouss entend que la présentation est assez critique envers l'étude de Sia Partners, notamment concernant la corrélation entre les revenus et la consommation importante de certains ménages. Pourtant, dans de nombreux logements, il y a des fuites pouvant expliquer des consommations importantes chez les ménages précarisés.

M. David Weytsman remercie les exposants de lui avoir ouvert les yeux sur un certain nombre de points. Il retire ses propos antérieurs selon lesquels il n'y aurait peut-être pas de précarité hydrique mais une précarité judiciaire. Ces termes ne valent pas pour les personnes n'ayant pas de salle de bain ou les sans-abris qui n'ont pas accès à l'eau.

M. Xavier May indique que personne ne travaille sur la base du cadastre. Tout le monde sait que les données cadastrales ne sont pas correctes. Les chiffres cités proviennent de l'observatoire des loyers et sont issus d'enquêtes réalisées sur un échantillon.

Certains ménages précarisés n'ont effectivement pas de lave-linge et reportent ces dépenses au lavoir. Il y a une augmentation proportionnelle de leurs frais. Dans ce cadre, mesurer et comparer la consommation d'eau des ménages est délicat. Certains ont un jardin. Il y aurait, selon les chiffres provisoires dont il dispose, 10 % de logements équipés d'une citerne à Bruxelles. Dans ce cadre, ils consomment moins d'eau de distribution mais ils rejettent quand même de l'eau de pluie dans le réseau d'égouttage sans en assumer le coût.

À propos de l'éducation à l'usage de l'eau, rien ne permet d'affirmer que les personnes précarisées consomment plus d'eau que les autres. Il faut donc s'adresser à tout le monde.

La consommation à Bruxelles est faible en comparaison avec d'autres pays européens et elle a déjà fortement baissé.

Sur le mauvais état des logements, il n'existe aucune statistique. Les problématiques liées à la qualité du logement sont difficiles à trancher.

Er bestaat geen enkele studie over het waterverbruik in Antwerpen, Gent, Charleroi of Luik. Het onderzoek over het budget van de gezinnen is gebaseerd op een beperkte steekproef. Wanneer men het in deciliën opdeelt, blijft er slechts een bestand van 50 personen over. Op basis van die cijfers kan echter worden gesteld dat de verbruikte hoeveelheden vergelijkbaar zijn met Vlaanderen en Wallonië.

De structuur van de inkomens is niet op dezelfde manier geografisch ingedeeld. Mensen met lage inkomens wonen over het algemeen in de stad.

De kaart met de waterfonteinen is nog up-to-date. Er is zelfs een smartphone-app. Er worden kaarten verstrektdoor de straatverplegers.

Het klopt dat arm zijn duur is. Dat is op veel vlakken zo, net zo goed voor water als voor energie.

De heer Xavier May preciseert dat hij geen doorslaggevende elementen vindt in het verslag van Sia Partners die een aanwijzing zouden zijn dat kwetsbare personen meer water verbruiken dan andere gezinnen.

Mevrouw Chloé Deligne zegt dat de educatie tot rationeel watergebruik tot iedereen gericht moet zijn. Er mogen geen vooroordelen worden voortgezet die de ronde doen en die uiteindelijk tussen de regels door in het verslag van Sia Partners terug te vinden zijn, volgens welke kwetsbare gezinnen veel water zouden verbruiken.

De cijfers van het waterverbruik in Brussel en in België gaan al een decennium in dalende lijn. De educatie tot het watergebruik is niet het doel van hun werk. Het gaat er eerder om na te denken over de manier waarop de toegang tot water verbeterd moet worden voor de mensen die er geen hebben en die steeds talrijker worden. Dat is niet te zien, want het gaat over een onzichtbaar gebruik, wat wordt bevestigd door de veldwerksters die geen gegevens hebben over de situatie.

De grafieken die het waterverbruik om zich te wassen, voor de toiletten en voor de was tonen, hebben tot doel het belang van water aan te tonen op het vlak van hygiëne. Dat water is ook zeer belangrijk.

Wat de toegang tot water in overheidsstructuren betreft, zit zij niet in de politieke arena en heeft zij geen strikte suggestie te maken. Zij vestigt daarentegen de aandacht van de volksvertegenwoordigers op het historisch perspectief van de verdwijning van wasplaatsen met douches. Wie zijn blik verruimt, beseft dat er nog veel plaatsen zijn die

Il n'existe aucune étude sur la consommation d'eau à Anvers, Gand, Charleroi ou Liège. L'enquête sur le budget des ménages se base sur un échantillon restreint. Si l'on coupe en décile, il ne reste qu'un effectif de 50 personnes. On peut néanmoins affirmer sur la base de ces chiffres que les volumes de consommation sont comparables avec la Flandre et la Wallonie.

La structure des revenus n'est pas répartie géographiquement de manière identique. Les personnes avec des revenus plus faibles vivent plus généralement en ville.

Concernant la cartographie des fontaines, elle est toujours d'actualité. Il y a même une application pour smartphone. Des cartes sont éditées par les infirmiers de rue.

Il est exact d'affirmer qu'être pauvre coute cher. C'est le cas dans de nombreux domaines, pour l'eau comme pour l'énergie.

M. Xavier May précise qu'il ne constate pas d'éléments concluants dans le rapport de Sia Partners qui indiquerait que les personnes précarisées consomment plus d'eau que les autres ménages.

Mme Chloé Deligne relate que l'éducation rationnelle de l'usage de l'eau doit être adressée à tout le monde. Il faut éviter de reproduire des préjugés qui circulent et que l'on retrouve finalement en filigrane dans le rapport de Sia Partners, selon lesquels les ménages précarisés consommeraient beaucoup d'eau.

Les chiffres de consommation d'eau à Bruxelles et en Belgique sont en baisse structurelle depuis une décennie. L'éducation à l'usage de l'eau n'est pas l'objet de leur travail. Il s'agit plutôt de réfléchir à la manière dont il faut renforcer l'accès à l'eau pour les personnes qui en sont privées et qui sont de plus en plus nombreuses. Cela ne se voit pas car il s'agit d'un usage invisible, ce qui est confirmé par les acteurs de terrain qui n'ont pas de données sur la situation.

Les graphiques qui reprennent la consommation d'eau pour se laver, pour les toilettes ou pour le linge ont pour objectif de démontrer l'importance de l'eau au niveau de l'hygiène. Cette eau-là est aussi extrêmement importante.

Concernant l'accès à l'eau dans des structures publiques, elle n'est pas dans l'arène politique et n'a pas de suggestion stricte à effectuer. Par contre, elle attire l'attention des députés sur la perspective historique de disparition des bains-douches. Si on élargit le regard, on se rend compte qu'il y a de nombreux endroits qui comptent encore des

douches hebben en waarvan het potentieel wordt miskend. Dat is met name het geval voor scholen waar zij vandaag de dag niet gebruikt worden.

Wij leven niet meer in een tijdperk waarin de overheid gebouwen neerzette zodat iedereen recht zou hebben op hygiëne. We moeten inventiever zijn en minder zichtbare, meer discrete projecten gaan zoeken, waarvoor de investeringen beperkt kunnen blijven tot het voorzien van actoren om de huidige structuren beschikbaar te maken. Er zijn mogelijkheden op dat vlak en dat is overigens het doel van hun studie.

Er zij op gewezen dat zelfs voor de wasplaatsen van Brussel het gedeelte met de baden onlangs werd afgeschaft, evenals de vleugel die was voorbehouden voor vrouwen, wat als gevolg heeft gehad dat er minder vrouwen naartoe komen.

VI. Hoorzitting met de heer Nicolas Poncin, coördinator van Infor GazElec

M. Nicolas Poncin verduidelijkt meteen dat Infor GazElec het Brusselse consumenteninformatiecentrum voor gas, elektriciteit is, niet voor water. Hij houdt zich niet bezig met het dagelijks beheer van de waterfacturen en de geschillen ter zake.

Ondanks deze situatie heeft het kabinet van mevrouw Céline Fremault hem gevraagd om deel te nemen aan de werkgroep die voorafging aan het rapport van Sia Partners, op basis van het feit dat Infor GazElec tot opdracht heeft de consumenten te verdedigen.

Daarom zal hij het dus hebben over de meer algemene kwestie van de consumentenbescherming, en daarbij regelmatig verwijzen naar de regelingen voor gas en elektriciteit.

Ter inleiding wil hij herinneren aan het belang van water voor de mens. Zonder water wordt men een mummie. Het is daarom absoluut noodzakelijk voor de menselijke waardigheid.

We moeten ervoor zorgen dat alle inwoners van Brussel toegang hebben tot water. Daarom moeten we een kader creëren dat de waterverbruiker beschermt.

Hij is van mening dat het kader moet worden vertaald in een wettelijk kader. We mogen niet tevreden zijn met praktijken die in de ene of andere richting kunnen evolueren.

Dit kader moet het evenwicht tussen de betrokken partijen, namelijk de consumenten en de waterleverancier, herstellen. De laatste heeft een armada van werknemers,

douches et dont le potentiel est méconnu. C'est le cas notamment des écoles où elles sont aujourd'hui inutilisées.

Nous ne sommes plus à une époque où les pouvoirs publics bâtiisaient des bâtiments pour que chacun ait droit à l'hygiène. Il faut être plus inventif et aller chercher des projets moins visibles, plus discrets, et pour lesquels les investissements peuvent se limiter à un agencement des acteurs pour rendre des structures actuelles disponibles. Il y a des ouvertures possibles à ce niveau-là et c'est d'ailleurs l'objet de leur étude.

Il faut savoir que même pour les bains-douches de Bruxelles, la partie avec les baignoires a été supprimée récemment, ainsi que l'aile qui était réservée aux femmes, ce qui a abouti à la réduction de fréquentation par les femmes.

VI. Audition de M. Nicolas Poncin, coordinateur d'InforGazElec

M. Nicolas Poncin précise d'emblée qu'InforGazElec est le centre d'information du consommateur bruxellois pour le gaz, l'électricité et non l'eau. Il ne pratique pas au quotidien la gestion des factures d'eau et leur contentieux.

Malgré cette situation, le cabinet de Mme Céline Fremault lui a demandé de participer au groupe de travail qui a précédé le rapport de Sia Partners, sur la base du fait qu'InforGazElec a comme mission de défendre les consommateurs.

Il abordera donc la question plus générale de protection du consommateur, avec des va-et-vient vers les régimes prévus pour le gaz et l'électricité.

Il souhaite introduire son propos en rappelant l'importance de l'eau pour les humains. Supprimer l'eau revient à devenir une momie. Elle est de ce fait absolument nécessaire à la dignité humaine.

Il faut s'assurer que toute la population bruxelloise ait accès à l'eau. Il faut donc créer un cadre qui va protéger le consommateur d'eau.

Il estime que le cadre doit être transcrit dans un cadre législatif. Il ne faut pas se contenter de pratiques qui pourraient évoluer dans un sens ou dans un autre.

Ce cadre devrait rééquilibrer les parties en jeu, à savoir les consommateurs et le fournisseur d'eau. Ce dernier dispose d'une armada d'employés alors que le

terwijl de consument alleen is. Deze balans moet ervoor zorgen dat de consument rechten kan doen gelden op het gebied van opening, betalingsplannen, het begrijpen van de factuur, enz.

Het oprichten van een waterbemiddeldienst zou een goede zaak zijn, net als een dienst voor consumentenscherming die hen zou kunnen helpen bij een conflict met de leverancier.

Dit kader moet ook een preventief aspect hebben. Preventie moet plaatsvinden voordat het geschil uitbreekt. Het eerste punt is dat de facturen voor iedereen betaalbaar moeten zijn. Voor de bevolking met een laag inkomen kan een sociaal tarief worden overwogen, in verhouding tot het inkomen en niet op basis van een status.

Maandelijkse betaling is een goed initiatief, ook al lijken de IT-procedures om de factuur maandelijks te ontvangen hem ingewikkeld. Men zou een systeem kunnen bedenken waarmee een deel van de bevolking op verzoek een papieren factuur kan krijgen.

Het is ook heel belangrijk dat de factuur begrijpelijk is. Elke dag komen er mensen naar zijn dienst die hun gas- en elektriciteitsrekeningen niet begrijpen. Mensen nemen ook contact op met Infor GazElec voor waterrekeningen. Iemand die niet begrijpt wat in rekening wordt gebracht, gaat ook makkelijker aarzelen om te betalen.

Er is ook het probleem van de waterlekken en de rampzalige staat van sommige woningen in Brussel. Waterlekken betekenen geld dat verloren gaat. Om dit probleem op te lossen zou men een certificering van de waterinstallatie voor elke woning kunnen bedenken.

De beheerder moet ook ingrijpen in geval van betalingsmoeilijkheden. Een van de vorderingen in de gas- en elektriciteitswetgeving is het bestaan van duidelijke termijnen : vijf dagen voor een herinnering, vijftien dagen voor een aanmaning en vervolgens een voldoende lange termijn voor een OCMW of een organisatie om een oplossing voor het probleem te vinden.

Dat is een vrij strakke regeling als ze in acht wordt genomen. Wanneer zich een betalingsprobleem voordoet, is de oplossing vaak een betalingsplan. De collectieve schuldenregeling is een goed instrument en de wetgeving bepaalt dat de schuldenaar zijn schulden moet kunnen afbetalen met inachtneming van de voorwaarden van menselijke waardigheid.

Er is geen minimum- of maximumtijd voorzien. Het is noodzakelijk om rekening te houden met het budget van de persoon om een houdbaar betalingsplan te hebben. De

consommateur lui est tout seul. Cet équilibre vise à ce que le consommateur puisse réclamer des droits en matière d'ouverture, de plans de paiement, de compréhension de la facture, etc.

Créer un service de médiation de l'eau serait une bonne chose. De même, un service de protection du consommateur qui pourrait l'aider lorsqu'il est en conflit avec le fournisseur serait opportun.

Ce cadre doit aussi avoir un aspect préventif. La prévention doit intervenir avant que le litige n'éclate. Le premier point consiste à avoir des factures payables pour tout le monde. Pour la population qui a des revenus faibles, un tarif social pourrait être envisagé, par rapport aux revenus et non à un statut.

La mensualisation est une bonne initiative, même si les démarches informatiques pour recevoir sa facture mensuelle lui paraissent compliquées. On pourrait imaginer qu'une partie de la population puisse recevoir à la demande une facture papier.

Il est également très important que la facture soit compréhensible. Chaque jour viennent à son service des personnes qui ne comprennent pas leurs factures de gaz et d'électricité. Des personnes s'adressent également à InforGazElec pour des factures d'eau. Lorsque l'on ne comprend pas ce que l'on nous facture, on rechigne plus facilement à payer.

Il y a également le sujet des fuites d'eau et de l'état catastrophique de certains logements à Bruxelles. La fuite d'eau est l'argent perdu. Pour pallier à ce problème, on pourrait imaginer une certification de l'installation d'eau pour chaque logement.

Le cadre doit aussi intervenir en cas de difficulté de paiement. L'une des avancée de la législation gaz et électricité est l'existence de délais clairs : cinq jours pour le rappel, quinze jours pour la mise en demeure puis un délai suffisamment long pour qu'un CPAS ou un organisme puisse trouver une solution au problème.

Ce rythme est assez soutenu s'il est respecté. Lorsqu'une difficulté de paiement surgit, la solution est souvent un plan de paiement. Le règlement de collectif de dettes est un bon outil et la législation sur celui-ci prévoit que la personne endettée doit pouvoir payer ses dettes en respectant les conditions de dignité humaine.

Un temps minimum ou maximum n'est pas prévu. Il faut tenir compte du budget de la personne pour avoir un plan de paiement soutenable. La dignité humaine reprise

menschelijke waardigheid die in deze wet is opgenomen, verwijst naar de noodzaak om een woning te kunnen hebben, te verwarmen, te eten, wat vrijetijdsbestedingen te hebben, enz.

Een betalingsplan mag ook niet te lang duren. In dit verband moeten ondersteuningsmechanismen worden ingesteld.

Helaas kunnen sommige mensen een betalingsplan niet aan. In dit geval moet solidariteit een rol spelen en moeten de hulpmechanismen idealiter worden ingezet voordat de schuld ontstaat.

Infor GazElec hecht veel belang aan de procedure voor de vrederechter. Hoewel ze wordt bekritiseerd, omdat ze als duur wordt beschouwd, gaat de vrederechter onafhankelijk te werk. Hij kan alle rechtsbronnen aanspreken en blijft niet opgesloten in specifieke regelgeving. Bovendien is de procedure duidelijk.

Het is het probleem van de toegang tot de rechter, wegens de kosten ervan, die eerder ter discussie moet worden gesteld. Deze kosten worden ook veroorzaakt door de inschakeling van gerechtsdeurwaarders. Steeds meer bedrijven laten hun geschillen over aan gerechtsdeurwaarders die, wanneer zij in der minne optreden, vaak zeer twijfelachtige praktijken hebben.

Het koninklijk besluit betreffende de gerechtsdeurwaarderkosten dateert van 1976. Deze kosten zijn nooit ter discussie gesteld, hoewel ze extreem hoog zijn.

De spreker pleit daarom voor een herfinanciering van het vrederecht, zodat de burgers toegang hebben tot dit democratische instrument.

Er werd gewag gemaakt van een bemiddelingsprocedure, met een afsluiting in geval van mislukking. Dit lijkt misschien een goed idee, maar het roept veel vragen op. Waarom maakt Vivaqua geen gebruik van dit reeds bestaande bemiddelingsinstrument? Dit zou het onder andere mogelijk maken om vast te stellen of mensen spontaner verschijnen voor de vrederechter.

Bovendien bestaat de vrees dat het gebruik van deze procedure de afsluiting gaat versnellen. Er is ook angst voor vertragingen.

Met betrekking tot kwesties in verband met huisvesting en, in het verlengde daarvan, de menselijke waardigheid, is het belangrijk om heel voorzichtig te zijn. Studies tonen aan dat mensen erg gehecht zijn aan hun huis, zelfs als dat niet voldoet aan minimale comfort- of gezondheidsnormen.

dans cette loi se réfère à la nécessité de pouvoir se loger, se chauffer, se nourrir, avoir quelques loisirs, etc.

Il s'agit aussi de ne pas avoir un plan de paiement trop long. Dans ce cadre, des mécanismes d'aide doivent intervenir.

Malheureusement, certaines personnes ne peuvent assumer un plan de paiement. Dans ce cas-là, la solidarité doit jouer et les mécanismes d'aide devraient idéalement intervenir avant la survenance de la dette.

InforGazElec est très attaché à la procédure devant le juge de paix. Même s'il est décrié, parce que considéré comme étant cher, le juge de paix agit de manière indépendante. Il peut solliciter toutes les sources de droit et ne va pas demeurer enfermer dans une réglementation spécifique. En outre, la procédure est claire.

C'est le problème de l'accès à la justice, en raison de ses couts, qui devrait plutôt être remis. Ces couts sont aussi générés par le recours à des huissiers. De plus en plus de sociétés délaissent leur contentieux à des huissiers de justice qui lorsqu'ils agissent de manière amiable, ont souvent des pratiques très contestables.

L'arrêté royal qui régit les frais d'huissiers date de 1976. Ces frais n'ont jamais été remis en question, alors que ceux-ci coutent extrêmement chers.

L'orateur plaide donc plutôt pour un refinancement de la justice de paix, permettant ainsi aux citoyens d'avoir accès à cet outil démocratique.

Une procédure en conciliation, assortie d'une coupure en cas d'échec, a été mentionnée. Cela peut sembler être une bonne idée mais cela pose néanmoins beaucoup de questions. En effet, pourquoi Vivaqua n'utilise pas cet outil de la conciliation qui existe déjà ? Cela permettrait entre autres de constater si les personnes se présentent plus spontanément devant le juge de paix.

En outre, il y a la crainte d'utilisation de cette procédure pour accélérer la coupure. Il y a une crainte aussi au niveau des délais.

Concernant les matières qui ont trait au logement et, par extension, à la dignité humaine. Il convient d'être très prudent. Les études démontrent que les personnes sont très attachées à leur logement, même lorsque celui-ci ne répond pas à des normes de confort ou de salubrité minimale.

Iemand water, gas of elektriciteit ontzeggen, kan niet lichtvaardig worden gedaan. Het gerecht is de beste garantie voor de waardigheid van de persoon.

Als er helaas tot een afsluiting overgegaan wordt, moet men zich afvragen waarom de persoon in kwestie zijn meter heeft laten afsluiten. Een van de problemen in Brussel is dat mensen niet de steun aanvragen waar ze recht op hebben.

Op een gegeven moment zullen we ons de vraag moeten stellen : hoe leven deze mensen en hoe kunnen we hun dagelijks leven verbeteren ?

De heer Ahmed El Khannouss is van mening dat het uitnodigen van de vertegenwoordiger van het orgaan dat de consument verdedigt op het gebied van gas en elektriciteit een interessante aanpak is, aangezien dit twee sectoren zijn waar de procedure transparanter is dan in de watersector.

Volgens de volksvertegenwoordiger is het heel goed mogelijk om te reageren zodra de lichten beginnen te knipperen, zodat er nooit een tekort aan water, elektriciteit of gas is.

Er zijn veel gebouwen in Brussel die geen individuele meters hebben. De eigenaar past een lineaire berekening toe ten laste van de huurders.

Toegang tot informatie is een groot probleem. Door deze tekortkomingen kunnen we niet snel genoeg reageren en proactief zijn in geval van een probleem.

De volksvertegenwoordiger wil graag weten hoe de toegang tot informatie wordt beheerd in het geval van problemen met de betaling van facturen.

Mevrouw Magali Plovie is van mening dat elke hoorzitting extra mogelijkheden biedt om naartoe te werken. Er moet inderdaad een parallel worden getrokken met de procedures op het gebied van gas en elektriciteit.

Deze hoorzitting wijst op het probleem van het niet aanwenden van rechten. Mensen verschijnen niet bij het OCMW of voor de rechter.

Het zou de moeite waard zijn om proefprojecten op te zetten om deze aanwezigheid te verbeteren. Heeft de spreker suggesties om de aanwezigheidsgraad bij de vrederechter te verbeteren ?

De heer Arnaud Verstraete vraagt of de heer Nicolas Poncin zicht heeft op de omvang van het probleem.

Priver quelqu'un de son eau, de son gaz ou de son électricité ne peut se faire à la légère. La justice est ce qui garantit le mieux la dignité de la personne.

Si malheureusement, une coupure survient, il faut se demander pourquoi la personne en question a laissé son compteur se faire couper. L'un des problèmes à Bruxelles est que les personnes ne sollicitent pas les aides auxquelles elles ont droit.

Il va falloir un moment donné se poser la question : comment ces personnes font elles pour vivre et comment améliorer leur quotidien ?

M. Ahmed El Khannouss estime qu'inviter le représentant de l'organisme qui défend les consommateurs en matière de gaz et d'électricité est une démarche intéressante, car il s'agit de deux secteurs dans lesquelles la procédure est plus transparente que pour le secteur de l'eau.

Il est d'après le député tout à fait possible de réagir une fois que les témoins commencent à clignoter pour ne jamais manquer ni d'eau ni d'électricité ni de gaz.

Il y a de nombreux immeubles à Bruxelles qui ne comptent pas de compteurs individuels. Le propriétaire applique un calcul linéaire à charge des locataires.

L'accès à l'information est un problème majeur. Ces défaillances ne permettent pas de réagir assez rapidement et d'être proactif en cas de problème.

Le député aimeraient savoir comment est géré l'accès à l'information en cas de problème de paiement de factures ?

Mme Magali Plovie estime que chaque audition ajoute des pistes de travail vers lesquelles se diriger. Il y a effectivement un parallèle à effectuer avec les procédures prévues en matière de gaz et d'électricité.

Cette audition pointe le problème de non-recours aux droits. Les gens ne se présentent ni au CPAS, ni devant le juge.

Des projets pilote pour améliorer cette présence mériteraient d'être mise en place. L'intervenant a-t-il des pistes permettant d'améliorer le taux de présence auprès du juge de paix ?

M. Arnaud Verstraete demande si M. Nicolas Poncin a une vue sur l'ampleur du problème. Dispose-t-il de chiffres,

Heeft hij cijfers, inclusief het aantal mensen dat naar hem toekomt voor watergerelateerde problemen of de dreigende afsluiting van de meter ?

Vervolgens begreep hij uit de uiteenzetting dat het voorkomen van het afsluiten van de meter zou leiden tot een maatschappelijk voordeel. Dit zou meer actie in een vroeg stadium vereisen. Wat kan daarvoor gedaan worden ?

Tot slot, voor zover het afsluiten van de toegang tot water de menselijke waardigheid schendt, is het dan mogelijk om te overwegen het waterverbruik te rationaliseren en bijvoorbeeld te voorzien in een dagelijkse beperking van het waterverbruik ? Is dit technisch haalbaar ? Wat zijn de nadelen van een dergelijk systeem ?

De heer Nicolas Poncin legt uit dat hij 3.000 aanvragen voor gas en elektriciteit per jaar ontvangt. Hij ontvangt ongeveer 4 % voor waterfacturen, en dit voor een dienst die nergens laat zien dat hij zich met water bezighoudt.

Hij weet dat er projecten zijn voor waterbegrenzers. Hij staat zeer sceptisch tegenover het bestaan van zo'n instrument waarmee we geen douche meer kunnen nemen, noch een bad kunnen vullen dat koud wordt zodra het volgeloopen is.

Een bepaald aantal liters water per dag, bij normale druk, is bij de huidige stand van de technologie onmogelijk. Aan de andere kant, als een huishouden dat moeite heeft om zijn rekeningen te betalen een zeer hoog verbruik heeft, is het noodzakelijk om te vragen waarom dit verbruik explodeert, bijvoorbeeld door op zoek te gaan naar een mogelijk waterlek.

Hij maakt zich veel zorgen over het verschijnsel dat mensen geen beroep doen op hun rechten. Infor GazElec is noch een OCMW, noch een administratie. Mensen die contact opnemen met Infor GazElec doen dat meestal te laat. Het lijkt hem, volgens zijn gevoel, dat de mensen in kwestie het gevoel hebben dat de samenleving zo is georganiseerd dat het individu voor zichzelf moet opkomen ; dat het een markt is en dat de situatie hetzelfde is als wanneer ze een zak rijst zouden kopen. Deze mensen zijn vaak verbaasd te horen dat ze contact kunnen opnemen met het OCMW, dat er bijstandssystemen bestaan. Anderen denken dat het eigenlijk onmogelijk is om water, gas of elektriciteit af te sluiten.

Dit weerspiegelt een fundamenteel probleem, namelijk het probleem van de kennis over de instellingen of de solidariteitsmechanismen, terwijl ons Gewest ervoor heeft gezorgd dat zijn inwoners menswaardige levensomstandigheden worden geboden. Een van de manieren om deze mensen opnieuw te socialiseren is om een link te leggen met mechanismen voor levenslang leren en informatiesessies.

notamment du nombre de personnes qui s'adressent à lui pour des problèmes liés à l'eau ou la menace de fermeture du compteur ?

Ensuite, il comprend de l'exposé qu'éviter la coupure du compteur mènerait à un bénéfice sociétal. Il faudrait pour cela agir plus en amont. Que faire pour agir en ce sens ?

Enfin, dans la mesure où couper l'accès à l'eau porte atteinte à la dignité humaine, est-il possible d'envisager une rationalisation de l'eau consommée et de prévoir, par exemple, une limitation journalière du volume d'eau consommé ? Est-ce faisable techniquement ? Quels seraient les inconvénients d'un tel système ?

M. Nicolas Poncin explique recevoir 3.000 demandes pour le gaz et l'électricité par an. Il en reçoit environ 4 % pour les factures d'eau, et cela pour un service qui n'affiche nulle part qu'il s'occupe d'eau.

Il sait qu'il existe des projets de limiteur d'eau. Il est très sceptique sur l'existence d'un tel outil avec lequel on ne sait plus prendre de douche, ni remplir un bain qui devient froid une fois qu'il a coulé.

Avoir un certain nombre de litres d'eau par jour, à pression normale, est impossible vu l'état actuel de la technologie. Par contre, si un ménage qui a des difficultés pour honorer ses factures présente des niveaux de consommation très élevés, il faut s'interroger sur le pourquoi de l'explosion de cette consommation, par exemple en recherchant une éventuelle fuite d'eau.

Quant au non-recours au droit, ce phénomène l'inquiète très fortement. InforGazElec n'est ni un CPAS, ni une administration. Les personnes qui s'adressent à InforGazElec le font en généralement trop tard. Il lui semble, selon son ressenti, que les personnes en question ont le sentiment que la société est organisée de telle sorte que l'individu doit se débrouiller tout seul ; Qu'il s'agit d'un marché et que la situation est la même que s'ils allaient acheter un sac de riz. Ces personnes sont souvent étonnées d'apprendre qu'elles peuvent s'adresser au CPAS, qu'il existe des systèmes d'intervention. D'autres pensent qu'il est en fait impossible de couper l'eau, le gaz ou l'électricité.

Cela témoigne d'un problème de fonds, à savoir celui de la connaissance des institutions ou des mécanismes de solidarité alors que notre Région a fait en sorte d'octroyer des conditions de vie dignes à ses habitants. Un des moyens pour resocialiser ces personnes est de recréer du lien, avec des mécanismes d'éducation permanente, des sessions d'informations.

Een van de opdrachten van Infor GazElec bestaat erin de Brusselse burgers te informeren. Zijn werknemers verspreiden regelmatig informatie over de gas- en elektriciteitsmarkten op vergaderingen van wijkcomités, in alfabetiseringsklassen, gepensioneerdenclubs, enz.

Versterking van deze campagnes zou de situatie verbeteren, ook al zal dit het probleem niet in zijn geheel oplossen.

Wat het niet aanwenden van rechten betreft, is de situatie niet erg goed. Kijk maar naar het aantal mensen die hun werkloosheidssuitkering hebben verloren en nu van noodoplossingen leven. We bevinden ons in een situatie waarin sommige mensen het zo goed mogelijk voor elkaar proberen te krijgen en van de ene kleine baan naar de andere verhuizen, onderbroken door periodes waarin ze geen werk hebben.

Er zijn ook een aantal mensen in Brussel die administratief niet in orde zijn en geen beroep doen op de instellingen. Hij heeft trouwens geen oplossingen. Het is een onderwerp waar we desalniettemin aan moeten werken.

De heer Nicolas Poncin legt uit dat er nog steeds gebouwen zijn waar de verwarming collectief is. Hij heeft geen duidelijk idee over de noodzaak van één meter per woning. Het gaat hier meer over de relatie tussen de huurder en de verhuurder.

Hij merkt echter op dat de individualisering van de meters er niettemin toe heeft geleid dat het aantal afsluitingen is toegenomen.

Er is de status van beschermd afnemer voor gas en elektriciteit. De leverancier moet de klant op de hoogte brengen van de mogelijkheid daarvan gebruik te maken in geval van een ingebrekstellende. Dit werkt niet goed omdat de voordelen van dit mechanisme niet goed genoeg worden uitgelegd.

VII. Hoorzittingen met mevrouw Marie Hanse en mevrouw Véronique van der Plancke, voor het Steunpunt SocialEnergie

Mevrouw Marie Hanse legt uit dat het Steunpunt SocialEnergie een Brussels referentiecentrum is voor de Brusselse maatschappelijke werkers op het vlak van energie en water.

Hun expertise op het vlak van waterarmoeide werd opgebouwd via een dialoog met de maatschappelijke werkers en de Brusselse gezinnen die hen steeds vaker benaderen omtrent problemen met toegang tot water.

L'une des missions d'InforGazElec est d'informer les citoyens bruxellois et ses travailleurs se rendent régulièrement à des réunions de comités de quartier, dans des cours d'alphabétisation, dans des clubs de pensionnés, etc. pour décrire les marchés du gaz et de l'électricité.

Renforcer ces campagnes améliorerait la situation, même si cela ne résoudra pas le problème dans son entièreté.

À propos du non-recours aux droits, la situation n'est guère glorieuse. Quand on voit le nombre de personnes qui ont perdu leurs allocations de chômage et vivent désormais d'expédients. Nous sommes dans une situation où certaines personnes se débrouillent comme elles peuvent, en passant d'un petit boulot à l'autre, entrecoupé de périodes d'inoccupation.

Il y a aussi à Bruxelles un certain nombre de personnes qui ne sont pas en ordre administrativement et elles ne font pas recours aux institutions. Il n'a d'ailleurs pas de solutions. C'est un sujet sur lequel il faut néanmoins travailler.

M. Nicolas Poncin explique qu'il existe encore des immeubles où le chauffage est collectif. Il n'a pas d'idée tranchée sur la nécessité d'avoir un compteur par logement. Cela concerne plus la relation entre le locataire et le propriétaire.

Il note cependant que l'individualisation des compteurs a néanmoins eu pour effet corrélatif d'augmenter le nombre de coupures.

Il existe le statut de client protégé en matière de gaz et d'électricité. Le fournisseur doit informer le client de la possibilité d'y avoir recours en cas de mise en demeure. Cela ne fonctionne d'ailleurs pas très bien car les avantages de ce mécanisme ne sont pas assez bien expliqués.

VII. Auditions de Mmes Marie Hanse et Véronique van der Plancke, pour le Centre d'Appui SocialEnergie

Mme Marie Hanse explique que le Centre d'Appui SocialEnergie est un centre de référence bruxellois pour les travailleurs sociaux bruxellois en matière d'énergie et eau.

Leur expertise sur la précarité hydrique s'est construite via un dialogue avec les travailleurs sociaux et les ménages bruxellois qui les interpellent de plus en plus souvent sur les problèmes d'accès à l'eau. Face à cette situation, ils

Gezien die situatie, hebben zij beslist een colloquium over waterarmoede te organiseren in maart 2017. Er werden uitdagingen vastgesteld, maar vele hefbomen vielen niet onder de bevoegdheid van de maatschappelijke werkers.

Daarom werd een kwalitatief verkennend onderzoek gestart samen met de Koning Boudewijnstichting. Zo konden zij gezinnen ontmoeten en daaruit conclusies trekken. Het was interessant vast te stellen dat de mensen die te maken krijgen met waterarmoede veel relevante zaken te vertellen hebben.

Het steunpunt SocialEnergie maakte ook deel uit van de begeleidende werkgroep van Sia Partners. Toch zijn er enkele bedenkingen inzake de methodologie en de conclusies van de studie. Die worden in bijlage bij het verslag vermeld.

Over het thema waterarmoede zelf is zij geen voorstander van het idee die te willen definiëren op basis van een drempel. In de studie is sprake van 3 % van de inkomsten die worden uitgegeven aan water. De Koning Boudewijnstichting houdt rekening met 2,2 %, alsook met de gemeten waterarmoede. Dat betreft dan 25 % van de Brusselse gezinnen.

In het veld stuiten de maatschappelijke werkers op heel wat problemen in verband met waterarmoede. Die hebben betrekking op afsluiting, wat een extreme situatie is. Er zijn ook problemen met hoog en plots verbruik. Dan heeft men te maken met waterlekken. Verder zijn er problemen met de relaties met eigenaars en met instellingen.

Waterlekken zijn soms verborgen. Soms zijn ze zichtbaar, maar merken de bewoners ze niet op of hebben zij niet de middelen om ze te herstellen.

Ook is er een probleem met het beheer van het budget. Het feit dat de factuur niet maandelijks komt, vormt voor veel gezinnen een probleem.

Vervolgens kaart mevrouw Marie Hanse de tarivering van water aan. Zij vraagt zich af of het niet beter zou zijn de kwestie van solidaire en progressieve tarivering van water verder te onderzoeken. Niemand weet wie water verbruikt op het niveau van de vierde schijf. Haar gevoel van op het terrein zegt haar dat ook kwetsbare personen in die vierde schijf consumeren. De solidaire dimensie wordt dan zinloos. Er zou tegelijkertijd kunnen worden nagedacht over de invoering van een solidaire tarivering, met als precisering de noodzaak om dat solidaire tarief automatisch toe te kennen. Dat is belangrijk voor een publiek dat zijn rechten niet vaak doet gelden. Ook zou een forfaitair bedrag kunnen worden toegekend aan personen die niet over een individuele watermeter beschikken.

ont décidé d'organiser un colloque en mars 2017 sur la précarité hydrique. Des enjeux furent identifiés mais de nombreux leviers ne relevaient pas des travailleurs sociaux.

Une recherche exploratoire qualitative a donc été lancée avec la Fondation Roi Baudouin. Cela leur a permis de rencontrer des ménages et d'en tirer des conclusions. Il fut intéressant de constater que les personnes qui subissent la précarité hydrique ont beaucoup de choses pertinentes à exprimer.

Le centre d'appui social énergie a également pris part au groupe de travail d'accompagnement de Sia Partners. Il y a néanmoins quelques réserves sur la méthodologie et sur les conclusions de l'étude. Celles-ci sont exprimées en annexe du rapport.

Sur le thème même de la précarité hydrique, elle conteste l'idée de vouloir la définir à partir d'un seuil. Dans l'étude, on parle de 3 % de revenus dépensés pour l'eau. La Fondation Roi Baudouin elle tient compte de 2,2 %, ainsi que de la précarité hydrique mesurée. Cela concerne alors 25 % des ménages bruxellois.

Sur le terrain, les travailleurs sociaux rencontrent un grand nombre de problèmes en lien avec la précarité hydrique. Ils ont trait à la coupure, situation extrême. Il y a aussi des problèmes de consommation élevée et soudaine. On a alors affaire à des problèmes de fuites. Il y a aussi des problèmes de relation avec les propriétaires et avec les institutions.

Les fuites sont parfois cachées. Parfois, elles sont visibles mais soit les occupants ne s'en rendent pas compte, soit ils n'ont pas les moyens de les réparer.

Il y a aussi un problème de gestion du budget. Le fait que la facture ne soit pas mensualisée constitue une difficulté pour de nombreux ménages.

Mme Marie Hanse aborde ensuite la question du tarif de l'eau. Elle se demande s'il ne faudrait pas approfondir la question de la tarification solidaire et progressive de l'eau. Personne ne sait qui consomme de l'eau au niveau de la quatrième tranche. Son ressenti du terrain est que des personnes précarisées consomment aussi cette quatrième tranche. La dimension solidaire perd alors son sens. Une réflexion sur la mise en place d'une tarification solidaire pourrait être menée en parallèle, avec comme précision la nécessité d'automatiser l'octroi de ce tarif solidaire. Cela est important pour un public qui ne recourt pas souvent à ses droits. Un montant forfaitaire pourrait aussi être accordé aux personnes qui ne disposent pas d'un compteur d'eau individuel.

Een andere kwestie is de alternatieve financiering van de sanering. Tevens is er het debat over de waterprijs. De financiering van die kosten gebeurt volgens verschillende regelingen in Europa. In Vlaanderen worden personen met een handicap bijvoorbeeld vrijgesteld van de saneringskosten.

Mevrouw Véronique van der Plancke vermeldt dat er geen officieel tarief voor een waterlek bestaat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In geval van een lek, kan iemand zeer snel in waterarmoede vervallen. Lekken kunnen tot buitensporige kosten leiden : een lekkende kraan komt neer op 2.053 euro per jaar. Een lek in een elektrische boiler heeft bijvoorbeeld tot een factuur van 13.000 euro geleid, wat voor wie dan ook onmogelijk te betalen is. Waterlekken worden vaak veroorzaakt door verouderde leidingen.

Zij verzoekt om een duidelijke en transparante definitie van de toegangsvoorwaarden voor een waterlektarief, die in een ordonnantie zouden moeten staan. Die voorwaarden zouden vervolgens ruim bekend moeten worden gemaakt.

Vivaqua heeft thans een aantal maatregelen ingesteld, in de eerste plaats inzake de verborgen lekken. Een lineair tarief wordt dan toegepast op voorwaarde dat het lek door een loodgieter werd hersteld. Dat is een initiatief waaraan Vivaqua in de toekomst zou kunnen verzaken, omdat het niet in een ordonnantie gegoten werd. Dat leidt dus tot een vorm van onzekerheid.

Frankrijk heeft bijvoorbeeld in 2011 een duidelijk en abstracte algemene wetgeving aangenomen waarin voorzien wordt dat in geval van een lek in een leiding de gebruiker niet meer dan tweemaal zijn gewoon waterverbruik moet betalen.

Een tweede bekommernis is de relatie tussen de eigenaars en de huurders. Brussel telt 67 % huurders, die weinig vat hebben op de technische installaties van hun woning. De relatie tussen verhuurders en huurders vertoont een grondig onevenwicht. De discriminatie bij de toegang tot de huurmarkt is bijvoorbeeld zeer scherp voor mensen met een sociale uitkering. De solidariteit tussen huurders en eigenaars bestaat niet meer sedert 2014 indien drie cumulatieve voorwaarden vervuld zijn : het bestaan van een individuele meter, het feit Vivaqua op de hoogte te brengen van een verandering in en dat er geen overmatig verbruik is wegens de slechte toestand van de leidingen.

Men beseft dat deze reactivering van de solidariteit weinig problemen oplost, te weten de eindstand van de factuur of het onderhoud van een defecte installatie. De spreekster stelt vervolgens voor dat een orde van voorziet in een exclusieve betaling van de waterrekening door de eigenaar wanneer de huurder hem heeft op de hoogte gebracht van een defect in de installaties dat door de eigenaar moest hersteld worden.

Un autre sujet est le financement alternatif de l'assainissement. Il y a aussi le débat sur le prix de l'eau. Le financement de ces frais est l'objet de différents régimes en Europe. Par exemple, les frais d'assainissement sont exemptés pour les personnes handicapées en Flandre.

Mme Véronique van der Plancke mentionne l'inexistence d'un tarif fuite officiel en Région de Bruxelles-Capitale. Lorsqu'une fuite survient, une personne peut très vite basculer dans la précarité hydrique. Les fuites peuvent amener des couts exorbitants : le filet d'eau d'un robinet revient à 2053 euros par an. Pour exemple, la fuite d'un boiler électrique a provoqué une facture de 13.000 euros, facture impossible à payer pour quiconque. Les fuites résultent souvent de la vétusté des canalisations.

Elle sollicite une définition claire et transparente des conditions d'accès à un tarif fuite qui devraient figurer dans une ordonnance. Ces conditions devraient ensuite faire l'objet d'une large publicité.

Actuellement, Vivaqua a mis en place un certain nombre de mesures. Elles concernent en premier lieu les fuites cachées. Un tarif linéaire est alors d'application à condition d'avoir fait réparé la fuite par un plombier. C'est une initiative à laquelle Vivaqua pourrait renoncer à l'avenir puisqu'elle n'est pas « coulée » dans une ordonnance. Il y a donc une forme d'incertitude.

Par exemple, la France a adopté en 2011 une législation générale claire et abstraite qui prévoit qu'en cas de fuite sur une canalisation, l'usager ne doit pas payer plus que le double de sa consommation normale habituelle d'eau.

Une deuxième préoccupation est la relation entre les propriétaires et les locataires. Il y a à Bruxelles 67 % de locataires, qui ont peu de prise sur les installations techniques de leurs logements. La relation entre bailleurs et locataires est profondément déséquilibrée. La discrimination dans l'accès au marché locatif est par exemple très aiguë pour les allocataires sociaux. La solidarité entre locataires et propriétaires n'existe plus depuis 2014 si trois conditions cumulatives sont réunies : l'existence d'un compteur individuel, le fait de prévenir Vivaqua d'un changement de locataires et l'absence de consommation excessive due au mauvais état des canalisations.

On se rend compte que cette réactivation de la solidarité règle peu de problèmes, à savoir la charge finale de la facture ou le maintien d'une installation défectueuse. L'oratrice propose alors qu'une ordonnance prévoit une charge exclusive de la facture d'eau à la charge du propriétaire lorsque le locataire l'a prévenu d'un défaut des installations dont la réparation incombaît au propriétaire.

De derde bekommernis betreft de inningsprocedure en de bescherming van de verbruiker. Zij looft de initiatieven van Vivaqua inzake maandelijkse facturatie en soepelere toekenning van betalingsplannen. Deze vooruitgang zou echter opgenomen moeten worden in een ordonnantie en niet in de algemene voorwaarden. Water is zo belangrijk dat de voorwaarden voor toegang ertoe op transparante wijze opgenomen zouden moeten worden in de Brusselse wetgeving. Bovendien kunnen nog verbeteringen worden aangebracht.

Tot slot weet zij dat de procedure voor de vrederechter inzake gas, water en elektriciteit in vraag gesteld wordt. De vrederechter zou een allerlaatste middel moeten zijn en niet gebruikt mogen worden als gewone werkwijze om schulden terug te vorderen. In de gerechtswereld weet iedereen dat het onredelijk is een beroep te doen op een gerechtelijke procedure voor een schuld van minder dan 1.000 euro. De vrederechter is een enige schakel, want hij is tegelijk onafhankelijk en nabij. Hij is in staat een wezenlijk ongelijke machtsverhouding opnieuw in evenwicht te brengen. Hij kan ook een beroep doen op hogere normen. Uiteraard is het noodzakelijk de gerechtskosten te verlagen voor de inning van de waterrekeningen. Zij is dus voorstander van de aanwending van de verzoeningsprocedure voor het innen van de waterrekeningen. Indien de persoon komt, is dat een goede zaak voor elke partij, want indien een akkoord wordt bereikt, wordt dat opgenomen in het proces-verbaal van de verzoening en indien er geen akkoord is, begeven de partijen zich naar de griffie, die een zitting voor de vrederechter zal plannen.

Zij is echter zeer sterk en kordaat tegen het feit dat een afwezigheid van de persoon bij de verzoeningsprocedure tot een afsluiting leidt. Dat druist in tegen het Gerechtelijk Wetboek, waarin bepaald is dat de afwezigheid van verzoening geen enkel juridische gevolg mag hebben.

Het doel van dit voorstel is dat bij een afsluiting de personen de spontane terugbetaling van hun schuld zouden versnellen na de schok die de afsluiting betekent, zonder dat Vivaqua naar de vrederechter moet om een uitvoerbare titel te bekomen om de onbetaalde schuld te innen. Dat is onjuist en gevaarlijk. Sommigen blijven verscheidene weken met afgesloten water, want zij verkeren in sociale nood en zijn niet in staat om het hoofd te bieden aan hun schulden.

Het zou onaanvaardbaar zijn dat de sluiting aangewend wordt als middel om de schuld de innen. Een ander voorstel om te kosten te verlagen is van de federale overheid te eisen dat de procedures voor inning van de schulden worden ingesteld door een verzoekschrift en niet door een dagvaarding. Gerechtsdeurwaarders zijn schandalig duur; een dagvaarding kost gemiddeld 250 euro, terwijl een verzoekschrift voor de vrederechter slechts 50 euro kost.

La troisième préoccupation est la procédure de recouvrement et la protection du consommateur. Elle salue les initiatives de Vivaqua en matière de mensualisation et l'octroi plus souple de plans de paiement. Ces progrès devraient néanmoins être repris dans une ordonnance et non dans des conditions générale. L'eau est à ce point importante que les conditions à son accès devraient être reprises de façon transparente dans la législation bruxelloise. En outre, il y a encore des améliorations possibles.

Enfin, elle sait qu'il y a une contestation de la procédure devant le juge de paix en matière de gaz, d'eau et d'électricité. Le juge de paix devrait être un ultime recours et ne devrait pas être utilisé comme un mode opératoire ordinaire de recouvrement de créances. Dans le monde de la justice, chacun sait qu'il est déraisonnable de recourir à une procédure judiciaire pour une créance de moins de 1.000 euros. Le juge de paix est un maillon unique car il est à la fois dans l'indépendance et la proximité. Il est à même de rééquilibrer un rapport de force par essence inégal. Il peut aussi faire appel à des normes supérieures. Il est évidemment impératif de diminuer les couts de la justice pour le recouvrement des factures d'eau. Elle est donc favorable à l'utilisation de la procédure de conciliation pour le recouvrement des factures d'eau. Si la personne vient, c'est bénéfique pour chaque partie car s'il y a accord, le procès-verbal de conciliation l'actera et s'il n'y a pas accord, les parties se rendent alors au greffe qui prévoira une audience devant le juge de paix.

Elle est néanmoins extrêmement défavorable, et est très ferme sur ce point, à ce qu'une absence de la personne à la procédure de conciliation mène à une coupure. Cela irait à contresens du Code judiciaire qui prévoit que l'absence de conciliation ne peut avoir aucune conséquence juridique.

Le pari de cette proposition est qu'en cas de coupure, les personnes accéléreraient le remboursement spontané de leur dette suite au traumatisme que constitue la coupure, sans que Vivaqua ne doive passer devant le juge de paix pour obtenir un titre exécutoire pour recouvrer la facture impayée. Ce pari est inexact et dangereux. Certaines personnes demeurent plusieurs semaines avec une coupure d'eau, car ils sont dans une détresse sociale et ne sont pas en mesure de faire face à leurs dettes.

Il serait inacceptable que la coupure soit utilisée comme un mode opératoire de recouvrement de créance. Une autre proposition pour diminuer les couts est d'exiger au fédéral que les procédures pour récupérer les créances soient introduites par requête et non par citation. Les huissiers sont scandaleusement chers. Une citation coûte en moyenne 250 euros alors qu'une requête devant le juge de paix n'est que de 50 euros.

Ten slotte is er het probleem van de afsluiting. Momenteel zijn er al 1.200 per jaar. De gemiddelde duur ervan is 40 dagen. De gemiddelde schuld bedraagt 390 euro op het ogenblik van de dagvaarding. Op het ogenblik van de hoorzitting loopt de schuld gemiddeld op tot 620 euro. Na het vonnis bedraagt zij 1.343 euro. Een afsluiting van 40 dagen voor een gemiddelde schuld van 390 euro lijkt haar absoluut niet in verhouding als sanctie, met het oog op de gezondheids- en psychologische gevolgen die een waterafsluiting veroorzaakt.

Die afsluiting is ook ondoeltreffend vanuit een standpunt van schuldbordering, want de mensen gaan water in flessen kopen en hebben andere bijkomende kosten. De aansluitings- en afsluitingskosten voor Vivaqua zijn bovendien aanzienlijk. In een ideale wereld zou zij voorstellen om afsluitingen in privewoningen te verbieden. Ingeval dat voorstel geen bijval zou vinden, kunnen tussenliggende stappen worden opgesteld. De eerste is een beleid om het aantal afsluitingen te verminderen. Er moeten becijferde doelen worden gesteld. Tevens moet worden bepaald bij welk kwetsbaar publiek de afsluiting niet zou worden uitgevoerd. Vervolgens moet een heraansluiting worden verkregen zodra het watervolume betaald is, ook al moeten de gerechtskosten nog worden terugbetaald.

Het verbod op waterafsluiting lijkt wel doodzonde in de huidige commerciële wereld. Nochtans bestaat het in het Verenigd Koninkrijk sinds 1999, in Frankrijk sinds 2013 en in andere landen van de Europese Unie. Frankrijk heeft tegelijkertijd het plaatsen van debietbegrenzers via de rechtspraak verboden, door te stellen dat dat ook een inbreuk op de menselijke waardigheid is. Er duiken – nog gefragmenteerde – studies op over de vraag of dat een invloed heeft op het niet-betalen van de facturen. Het aantal onbetaalde facturen zou toenemen, maar het bedrag van de oninbare facturen is nog niet gekend. Die wet wordt ook positief beoordeeld, want Frankrijk heeft alles in het werk moeten stellen om de mensen te helpen de dagelijkse basisuitgaven te kunnen betalen.

De heer Ahmed El Khannouss haalt de derde voorwaarde aan die het mogelijk maakt om de solidariteit tussen eigenaar en huurder te vermijden. Een conforme installatie zou verplicht moeten worden voordat iets wordt verhuurd. Dat lijkt hem een interessante piste en zou een absolute voorwaarde moeten zijn om de solidariteit te vermijden.

Mevrouw Magali Plovie vindt dat de presentatie juridisch helder is. Het gaat hier om zeer nuttige instrumenten om het werk voort te zetten na de hoorzittingen. Er worden een aantal zeer belangrijke bakens vermeld. Zij vestigt de aandacht van haar collega's op de mogelijkheid om wat tijdens de uiteenzetting werd vermeld concreet vorm te geven.

Enfin, il y a la problématique de la coupure. Il y en a désormais 1200 par an. Leur durée moyenne est de 40 jours. La dette moyenne en jeu est de 390 euros au moment de la citation en justice. Au moment de l'audience, la dette monte en moyenne à 620 euros. Après jugement, la dette est de 1343 euros. Une coupure de 40 jours pour une dette moyenne de 390 euros lui paraît complètement disproportionnée comme sanction, lorsque l'on sait les conséquences sanitaires et psychologiques majeures provoquées par une coupure d'eau.

Cette coupure est aussi inefficace d'un point de vue de recouvrement de la créance car les personnes vont acheter de l'eau en bouteille et elles subissent d'autres frais collatéraux. Les frais d'ouverture et de coupure sont d'ailleurs conséquents pour Vivaqua. Dans un monde idéal, sa proposition serait d'interdire les coupures chez les personnes résidentielles. Dans l'hypothèse où cette proposition ne recueillerait pas l'adhésion, des étapes intermédiaires doivent être posées. La première est d'avoir une politique de réduction du nombre de coupures. Des objectifs chiffrés doivent être posés. Il faudrait aussi identifier des publics vulnérables chez lesquelles la coupure ne serait pas exécutée. Ensuite, il s'agirait d'obtenir une réouverture dès que le paiement du volume d'eau a été versée, et cela même si les frais de justice doivent encore être remboursés.

L'interdiction de la coupure d'eau semble être une hérésie dans le monde marchand actuel. Pourtant, cela existe au Royaume-Uni depuis 1999, en France depuis 2013 et dans d'autres pays de l'Union européenne. La France a parallèlement interdit via la jurisprudence la pose des limiteurs de débit, en affirmant que cela portait aussi atteinte à la dignité humaine. Des études, encore parcellaires, émergent sur la question de savoir si cela a un impact sur le non-paiement des factures. Il y aurait une augmentation des impayés mais l'on ne connaît pas encore le montant des irrécouvrables. Il y a aussi une appréciation positive de cette loi car la France a dû mettre tout en œuvre pour aider les gens à faire face aux dépenses essentielles du quotidien.

M. Ahmed El Khannouss évoque la troisième condition qui permet d'éviter la solidarité entre le propriétaire et le locataire. Une conformité de l'installation devrait être obligatoire avant chaque mise en location. Il lui semble qu'il s'agirait d'une piste intéressante et devrait être une condition *sine qua non* pour éviter la solidarité.

Mme Magali Plovie estime que la présentation est juridiquement limpide. Il s'agit là d'outils très utiles pour poursuivre le travail après les auditions. Un certain nombre de balises très importantes sont évoquées. Elle attire l'attention de ses collègues sur la possibilité de concrétiser ce qui a été évoqué durant l'exposé.

Mevrouw Simone Susskind vraagt of de kwestie van de waterafsluiting niet verder kan worden onderzocht in Brussel om bepaalde categorieën van mensen te beschermen.

De heer Emmanuel De Bock zegt dat de afsluiting een momentum is om in laatste instantie de persoon te treffen die zich niet heeft aangemeld bij het OCMW of die niet naar de rechtkant is gegaan. Waterlekken veroorzaken een grote kost, zowel voor de gebruikers als voor de gemeenschap. Zien de sprekers mogelijkheden om die waterlekken bij privépersonen te verminderen ?

Mevrouw Marie Hanse legt uit dat men niet slechts één van de oorzaken van waterarmoede kan nemen en die behandelen in de hoop dat het probleem zo verdwijnt. Idealiter zouden de verschillende oorzaken worden aangepakt. Het probleem van de begrenzer, bijvoorbeeld op het vlak van energie, leidt niet tot besparingen. De mensen spreiden hun verbruik over de dag. In Wallonië komen sommige leveranciers terug op de plaatsing van waterbegrenzers omdat zij vaststellen dat dat de problemen niet oplöst. Mensen betalen hun schulden niet sneller.

Mevrouw Véronique van der Plancke legt uit dat een debietbegrenzer erop neerkomt dat men van 500 liter per uur naar 50 liter per uur gaat. Om een bad te vullen is dus twee uur nodig en om een kookpot te vullen vier minuten. De verbruikers ervaren deze situatie als degraderend en de doeltreffendheid van deze maatregel is niet bewezen. Eigenlijk is het een vals goed idee.

Het attest voor de sanitaire installatie is een interessante piste. Dat zou echter enkel gelden voor de toekomst en leidt tot nog een attest voor de eigenaar die een goed te huur stelt. De vraag inzake de vermoedelijke verantwoordelijkheid van de eigenaar voor het betalen van de waterschuld als hij duidelijk nalatig is geweest dient besproken te worden.

Zij is eveneens bekommert over het niet aanwenden van de sociale rechten ; dat vergt enige sociaal vernuft. Men moet de mensen gaan zoeken waar ze zich bevinden. Moet het OCMW camionnetten plaatsen in de wijken, moet het aanwezig zijn bij elke zitting, op het moment van de afsluiting, enz. ?

De sociologen en juristen wijzen ter zake voortdurend op het belang van de automatische toekenning van de sociale rechten, zoals het geval zou kunnen zijn met een sociaal tarief of een watercheque.

Het verbod op waterafsluitingen heeft aanleiding gegeven tot een zeer levendig debat in Frankrijk. De waterleveranciers hebben gezegd dat hun financiën daardoor geheel uit hun evenwicht zouden gehaald worden. Verhaal

Mme Simone Susskind demande si la question de la coupure d'eau ne peut pas être approfondie à Bruxelles pour protéger certaines catégories de personnes.

M. Emmanuel De Bock relate que la coupure est un momentum qui permet de toucher en dernier ressort la personne qui ne s'est pas présentée au CPAS ou qui n'est pas allé au tribunal. Les fuites constituent un cout important, pour les usagers comme pour les collectivités. Les intervenantes ont-elles des pistes pour diminuer ces fuites chez les particuliers ?

Mme Marie Hanse explique que l'on ne pas prendre une seule des causes de la précarité hydrique et la traiter en espérant faire disparaître ainsi le problème. L'idéal serait d'agir sur les différentes causes. Le problème du limiteur, par exemple au niveau de l'énergie, ne mène pas à des économies. Les personnes répartissent leur consommation sur la journée. Concernant le placement de limiteurs d'eau en Wallonie, certains fournisseurs en reviennent car ils constatent que cela ne résout pas les problèmes. Les personnes ne payent pas plus rapidement leurs dettes.

Mme Véronique van der Plancke explique qu'un limiteur de débit revient à passer de 500 litres à l'heure à 50 litres à l'heure. Il faut donc deux heures pour faire couler un bain ou quatre minutes pour remplir une casserole. Cette situation est vécue de façon dégradante par les consommateurs. L'efficacité de cette mesure n'est pas démontrée. Il s'agit en fait d'une fausse bonne idée.

L'attestation au niveau de l'installation sanitaire est une piste intéressante. Cela ne vaudra néanmoins que pour le futur et cela fait une attestation en plus pour le propriétaire lors d'une mise en location. La question d'une présomption de responsabilité du propriétaire du paiement de la dette d'eau lorsqu'il a été clairement négligent mériterait d'être débattue.

Elle est également préoccupée par le non-recours aux droits sociaux. Cela demande une certaine ingénierie sociale. Faut-il aller chercher les gens où ils sont. Le CPAS doit-il installer des camionnettes dans les quartiers, doit-il être présent à chaque audience, au moment de la coupure, etc. ?

Les sociologues et les juristes de ce domaine rappellent sans cesse l'importance d'automatiser les droits sociaux, comme cela pourrait être le cas avec un tarif social ou un chèque eau.

L'interdiction des coupures d'eau a donné lieu à un débat très vif en France. Les fournisseurs d'eau ont relaté que cela allait complètement déséquilibrer leurs finances. Un recours a été introduit auprès de la Cour constitutionnelle.

werd ingediend bij het Grondwettelijk Hof, dat verklaarde dat het verbod op waterafsluitingen een democratische keuze is en dat water zo belangrijk is dat een dergelijke maatregel niet onevenredig is, zonder dat dit betekent dat de verbruikers het recht hebben hun water niet te betalen. Andere oplossingen moeten dus gevonden worden.

De heer Emmanuel De Bock vindt dat de plaatsing van begrenzers door dergelijk antwoord kan afgevoerd worden. De volksvertegenwoordiger wenst dat de bedragen van het sociaal waterfonds zoveel mogelijk aangewend worden voor waterbesparende werken. Moet niet tevens aangeleerd worden om beter te verbruiken, met name via beter zichtbare meters ? Is het mogelijk daaraan te werken ?

Mevrouw Magali Plovie vindt dat de goede ideeën die tijdens dit debat aan bod zijn gekomen dienen toegepast te worden voor iedereen.

De heer Emmanuel De Bock antwoordt haar dat men zich vooral moet richten op de meest kwetsbare personen. De rol van de OCMW's bestaat er trouwens in deze personen prioritair bij te staan.

Volgens mevrouw Magali Plovie focussen we te veel op de armste personen. Iedereen zou moeten besparen op zijn waterverbruik, zelfs als hij de middelen heeft om het te betalen. Verantwoordelijk gedrag voor kwetsbare personen vormt een leidraad in de uitspraken van haar collega, wat zij in vraag stelt.

Mevrouw Marie Hanse bevestigt dat wel degelijk een onderscheid moet gemaakt worden tussen verantwoordelijk maken en individuele begeleiding. Uit ervaring weet zij dat de verbruikers die het bezoek van een maatschappelijk werker krijgen die hen adviseert inzake energie of inzake water hun verbruik daarna zien dalen. Zijn consumptie leren onder controle houden lijdt tot begrip van de werking van energie of water in de woning. Het zou nutteloos zijn mechanisme uitrusting te plaatsen zonder begeleiding. Bij hun werk worden schuimstralen of zelfs douchekoppen uitgedeeld, maar dat leidt tot slechts marginale besparingen. De echte besparing moeten gedaan worden bij de lekken.

De mensen zijn gehecht aan hun woning en hebben dus weinig zin in conflicten met hun eigenaars, of zelfs om hen wat dan ook te vragen. Personen in moeilijkheden zijn zich vaak zeer bewust van hun verbruik, doorgaans meer dan welgestelde personen.

Mevrouw Véronique van der Plancke vindt dit onderwerp zeer moeilijk. Op het vlak van huisvesting heeft zij tijdens een onderzoek kunnen vaststellen hoe moeilijk de huurders kunnen onderhandelen over gelijk welke herstelling met hun eigenaar. De huurders van het eerste deciel hebben zeer moeilijk toegang tot de huurmarkt. Ze

Celui-ci a déclaré que l'interdiction des coupures d'eau est un choix démocratique et que l'eau est tellement importante qu'une telle mesure n'est pas disproportionnée, sans pour autant signifier que les usagers ont le droit de ne pas payer leur eau. Il faut donc trouver d'autres moyens.

M. Emmanuel De Bock estime qu'une telle réponse permet d'évacuer l'option de placements de limiteurs. Le député souhaite que les montants du fonds social de l'eau soient réaffectés le plus possible pour les travaux économiseurs d'eau. Ne faut-il pas également apprendre à mieux consommer, notamment via une meilleure visibilité des compteurs ? Est-il possible de travailler sur ce sujet ?

Mme Magali Plovie estime que les bonnes idées évoquées durant ce débat mériteraient d'être appliquées à tout le monde.

M. Emmanuel De Bock lui rétorque qu'il faut cibler avant tout les personnes les plus précarisées. Le rôle du CPAS est d'ailleurs d'aider en priorité ces personnes-là.

Mme Magali Plovie indique que l'on se focalise trop sur les personnes les plus pauvres. Tout un chacun devrait économiser l'eau qu'il consomme, même s'il a les moyens de la payer. La responsabilisation du comportement des personnes précarisées apparaît en filigrane dans le discours de son collègue, ce qu'elle conteste.

Mme Marie Hanse confirme qu'il faut bien distinguer la responsabilisation et l'accompagnement individuel. De son expérience, les usagers qui reçoivent la visite d'un travailleur social qui les conseille en matière énergétique ou en matière d'eau voient ensuite leur consommation baisser. Apprendre à maîtriser sa consommation revient à comprendre comment fonctionnent l'énergie ou l'eau dans le logement. Installer des équipements mécaniques serait inutile sans accompagnement. Dans le cadre de leur travail, des mousseurs ou même des pommeaux de douche sont distribués mais cela revient à des économies marginales. Les vraies économies à faire le sont au niveau des fuites.

Les personnes sont attachées à leur logement et sont donc peu enclines à entrer en conflit avec leur propriétaire, ou bien même à leur demander quoi que ce soit. Les publics précarisés sont souvent très conscients de ce qu'ils consomment, en général plus que parmi les publics aisés.

Mme Véronique van der Plancke estime que ce sujet est très difficile. En matière de logement, elle a pu au cours d'une étude constater la difficulté qu'ont les locataires à négocier une quelconque réparation avec leur propriétaire. Les locataires du premier décile ont un accès très complexe au marché locatif. Ces locataires sont donc très attachées

zijn dus zeer gehecht aan hun woning, onder meer omdat ze er moeilijk een andere zouden kunnen vinden. Wanneer een huurder zijn eigenaar om herstellingen vraagt, kan hij geïntimideerd en zelfs uit zijn woning worden gezet. Er is een ongelijke krachtsverhouding. Daarom denkt ze dat de eigenaar misschien zal reageren als hij de waterfactuur voor een lek krijgt.

De heer Emmanuel De Bock preciseert dat de herstelling van een jachtbak voor rekening van de huurder komt. Een herstelling door een loodgieter kost inderdaad veel.

Mevrouw Véronique van der Plancke verwijst naar een besluit van de Brusselse Regering dat preciseert welke werken voor rekening van de eigenaar dan wel van de huurder komen. In principe is de eigenaar verantwoordelijk voor defecten ten gevolge van veroudering. Die discussie kan blijven aanslepen. Daarom stelt ze voor om het vermoeden bij de eigenaar te leggen.

Als de huurder verantwoordelijk is voor een herstelling, hoe kan die dan worden betaald door een achtergestelde bevolkingsgroep ?

Voor de waterbesparende maatregelen zijn er oplossingen zoals partnerschappen met de verenigingen of de aanwerving door de OCMW's van werknemers die in een inschakelingstraject zitten en een loodgietersopleiding hebben gevolgd, om te kunnen beschikken over arbeidskrachten.

VIII. Hoorzitting met de heer Yves Bourdeau, financieel en commercieel Directeur bij Vivaqua

De heer Yves Bourdeau wil zich focussen op bepaalde punten die speciale aandacht verdienen, in het bijzonder met betrekking tot de bedoelingen die aan Vivaqua worden toegeschreven, en die dat niet zijn.

Vivaqua's objectief is de rol van de vrederechter te behouden. De intercommunale wil geen beroep doen op een administratief orgaan zoals in Vlaanderen.

Het eerste element dat hij wil aanstippen zijn de terugvorderingsstappen. Tussen het moment dat een factuur wordt verstuurd en het moment dat de meter daadwerkelijk wordt afgesloten, zijn er een aantal etappes die meerdere maanden of zelfs meer dan een jaar kunnen duren.

Eens wij beslissen tot een waterafsluiting, gebeurt dit in 95 % van de gevallen per aangetekende brief, en soms met bewijs van ontvangst. Maatschappelijke werkers op het

à leur logement, notamment en raison de la difficulté qu'elles auraient à en trouver un nouveau. Lorsqu'un locataire demande des réparations à son propriétaire, des intimidations peuvent en résulter et même des expulsions sauvages. Il y a une vraie inégalité dans le rapport de force. Voilà pourquoi elle imagine que prévoir l'imputation d'une facture d'eau au propriétaire quand elle résulte d'une fuite d'eau entraînerait peut-être une réaction du propriétaire.

M. Emmanuel De Bock précise que la réparation d'une chasse d'eau est à charge du locataire. Il est vrai qu'une visite du plombier coute cher.

Mme Véronique van der Plancke se réfère à un arrêté du gouvernement bruxellois qui précise à qui revient la charge des travaux entre le propriétaire et le locataire. Le principe est qu'en cas de défaut de l'installation liée à la vétusté, c'est de la responsabilité du propriétaire. Ce sont des débats potentiellement infinis, d'où sa proposition de présomption dans le chef du propriétaire.

Si c'est de la responsabilité du locataire, comment effectuer la réparation alors que cela coute cher pour un public précarisé ?

Pour les travaux économiseurs d'eau, il y a des pistes comme des partenariats avec le monde associatif ou l'engagement par les CPAS d'employés en insertion ayant une formation en plomberie, pour avoir une main d'œuvre accessible.

VIII. Audition de M. Yves Bourdeau, directeur financier et commercial de Vivaqua

M. Yves Bourdeau souhaite se focaliser sur certains points qui méritent une attention particulière, notamment vis-à-vis d'intentions prêtées à Vivaqua qui ne le sont pas.

L'objectif de Vivaqua est de maintenir le rôle du juge de paix. L'intercommunale ne souhaite pas recourir à une instance administrative comme c'est le cas en Flandre.

Le premier élément qu'il souhaite aborder est celui des étapes du recouvrement. Entre le moment où on envoie une facture et le moment de fermeture effective du compteur, il existe un certain nombre d'étapes qui durent plusieurs mois, voire plus d'un an.

Lorsque nous parvenons à une fermeture, la procédure aura dans 95 % des cas suivi son cours via l'envoi de courriers, recommandés avec accusé de réception pour

terrein bevestigen dat sommige kwetsbare personen hun post niet openen.

Het doel is uiteraard om meterafsluitingen zoveel mogelijk te voorkomen, niet door inroeping van het recht tot meterafsluiting maar door zo vroeg mogelijk in te grijpen. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen in precaire omstandigheden hun rechten kennen en opgevangen worden door het OCMW ?

Wat Vivaqua betreft, als de OCMW's in een zo vroeg mogelijk stadium, daadwerkelijk rechtstreeks contact zouden hebben met debiteuren, zou dit een deel van de problemen oplossen, namelijk het toekennen van afbetaalingsplannen of via het Sociaal Waterfonds. Dit contact met de OCMW's zou een bemiddelingsprocedure voor de vrederechter mogelijk maken zonder juridische kosten. Dit is een belangrijk aspect, want het vertegenwoordigt 2,5 miljoen euro per jaar.

Als de persoon niet opdaagt voor bemiddeling, is het hoogst onwaarschijnlijk dat hij aanwezig zal zijn op de hoorzitting van de vrederechter. Daarom stelt Vivaqua voor om na de bemiddeling tot sluiting te kunnen overgaan. Het is niet de bedoeling dat deze ingreep plaatsvindt de namiddag die volgt op de vergadering. Een kennisgeving met een redelijke termijn kan worden voorzien zodat de gebruiker de mogelijkheid heeft een verzoek in te dienen om gehoord te worden door de vrederechter.

Als de persoon aanwezig is op de bemiddeling, maar er wordt geen akkoord bereikt met Vivaqua, dan behouden partijen uiteraard het recht om zich tot de vrederechter te wenden, teneinde een uitspraak over de zaak te verkrijgen, zonder dagvaardingskosten of een bezoek van de gerechtsdeurwaarder.

Om deze procedure doeltreffend te maken, is het noodzakelijk dat de OCMW's hun rol opnemen van zodra zij de lijsten ontvangen van Vivaqua.

In het huidig systeem zijn de deurwaarderskosten voor de klant en moeten ze worden betaald vooraleer de meters heropend kunnen worden. Sommigen pleiten voor heraan-sluiting van de waterbevoorrading van zodra de waterfactuur is betaald. De heer Bourdeau verzet zich niet tegen een dergelijk systeem, zolang men maar aangeeft wie deze kosten moet betalen. Moeten ze gedragen worden door de overige gebruikers, bijvoorbeeld via de prijs van water ?

Tevens zou een mechanisme moeten worden voorzien zodat mensen niet alleen voor de vrederechter komen te staan, want voor kwetsbare groepen is dit soms een

certains. Les travailleurs sociaux qui sont sur le terrain nous affirment néanmoins que certaines personnes précarisées n'ouvrent pas leur courrier.

L'objectif est bien d'éviter le plus possible les fermetures de compteur, non pas en portant atteinte au droit de demander la fermeture d'un compteur mais en intervenant le plus en amont possible. Comment faire en sorte que les personnes en situation de précarité soient au courant de leurs droits et soient pris en charge par les CPAS ?

Pour Vivaqua, si les CPAS avaient un contact direct effectif avec les débiteurs plus en amont, cela réglerait une partie des problèmes, notamment avec l'octroi de plans de paiement ou via une utilisation du fonds social de l'eau. Ce contact avec le CPAS permettrait de procéder à une procédure de conciliation devant le juge de paix, sans frais de justice. Ceux-ci sont effet conséquents puisqu'ils représentent 2,5 millions d'euros par an.

Si la personne ne se présente pas en conciliation, il est très improbable que la personne se présente à l'audience devant le juge de paix. Dans ce cadre, VIVAQUÀ propose de pouvoir procéder à une fermeture après la conciliation. L'objectif n'est pas de procéder à cette coupure dans l'après-midi qui suit l'audience. Une notification pourrait être prévue avec un délai raisonnable permettant à l'usager de requérir une audience devant le juge de paix.

Et si la personne se présente à la conciliation mais qu'aucun accord n'y est trouvé avec Vivaqua, ledroit d'aller devant le juge de paix pour obtenir un jugement sur le dossier serait bien entendu maintenu, sans frais de citation ni passage par huissiers pour les parties.

Pour rendre cette procédure efficace, il faut que les CPAS jouent leur rôle une fois qu'ils reçoivent les listes de Vivaqua.

Dans le système actuel, les frais d'huissier sont à la charge du client et ils doivent être payés pour rouvrir les compteurs. Certains plaignent pour le rétablissement de la fourniture d'eau si la facture concernant le volume d'eau est acquittée. M. Bourdeau n'est pas opposé à un tel système dans la mesure où on désigne qui prend en charge ces frais. Doivent-ils être supportés par les autres usagers, par exemple, au travers du prix de l'eau ?

Un mécanisme devrait également être prévu pour que les personnes ne se retrouvent pas seules devant le juge de paix, car il s'agit d'une situation parfois effrayante pour

angstaanjagende situatie. Het lijkt hem noodzakelijk bemiddelingsbijeenkomsten te organiseren waarbij een OCMW-vertegenwoordiger aanwezig is.

Een andere denkpiste is natrekken of de factuur in verhouding staat tot het inkomen van de schuldenaar. Vivaqua is voorstander van een automatisch sociaal tarief, gebaseerd op bestaande identificatiemechanismen, zonder nog een administratief dossier te moeten openen.

Brugel ontwikkelt een gereguleerde tariefstructuur tegen 1 januari 2021. Een overeenkomst met Vivaqua is gepland om in dit kader een sociaal tarief te ontwikkelen.

Er wordt vaak gewezen op de problemen met afbetalingsplannen. Er bestond geen duidelijke regel voor het toekennen van afbetalingsplannen. Het kantoor van de klantendiensten kende ze toe. Besprekingen met de OCMW's op dit niveau waren niet eenvoudig, omdat de maatschappelijke werkers niet wisten welke regels zij vooraf mochten toepassen.

De regels inzake afbetalingsplannen werden onlangs in overleg met de OCMW's herzien. Ze worden door alle klantendiensten toegepast en zijn bekend bij de OCMW's die nu over een duidelijk kader beschikken : een waterfactuur moet binnen de twaalf maanden worden betaald om in aanmerking te kunnen komen voor een terugbetaling, en dit voor de komst van de nieuwe factuur. Bijzondere waterfacturen kunnen ook op een langere termijn (tot 5 jaar) worden terugbetaald.

In de nabije toekomst is het de bedoeling deze regels toe te passen op niveau van erkende schuldbemiddelingscentra. Om dit te verwijzenlijken moeten nog enkele operationele en juridische aspecten bekeken worden.

Momenteel is er op Vivaqua-niveau een probleem met het klantencontact. De telefonische wachttijden zijn bijzonder hoog. Bijgevolg werd een rechtstreekse hotline voor OCMW's geopend. Dit bespaart tijd bij het oplossen van problemen.

De lijst van alle onbetaalde facturen wordt in een Excel-bestand naar de OCMW's gestuurd. Vivaqua is van plan dit te coördineren met de dossiers van energieleveranciers.

Het verhoogd aantal waterafsluitingen is het gevolg van een groeiend aantal individuele tellers. Een collectieve teller mag niet worden afgesloten. Op de vraag of het wenselijk is om individuele meters te veralgemenen, moet worden opgemerkt dat nieuwe gebouwen vaak een gecentraliseerd verwarmingssysteem hebben. De gebruiker betaalt dus alleen het koud water gedeelte waarvoor hij rechtstreeks een factuur ontvangt. De installatie van individuele meters in

des publics précarisés. Une organisation de séances de conciliation, en présence d'un représentant du CPAS lui semble être nécessaire.

Revoir l'adéquation entre la facture et les revenus des personnes qui doivent la payer est une autre piste de réflexion. Vivaqua est ainsi favorable à l'instauration d'un tarif social automatique qui se baserait sur des mécanismes d'identification existants, sans que l'on doive remplir un énième dossier administratif.

Brugel élaboré une grille tarifaire régulée pour le 1^{er} janvier 2021. Un accord est prévu avec Vivaqua pour élaborer un tarif social dans le cadre de ce travail.

La problématique des plans de paiement a souvent été évoquée. Il n'y avait pas de règle claire sur l'octroi de plans de paiement. Ce sont des agents de la clientèle qui les accordaient depuis leur bureau. Les discussions avec les CPAS à ce niveau-là n'étaient guère faciles puisque les assistants sociaux ne savaient pas quelles règles à l'avance ils pouvaient appliquer.

Les règles à propos des plans de paiement ont été revues récemment, en concertation avec les CPAS. Elles sont appliquées par tous les agents clientèle et elles sont connues au niveau des CPAS qui disposent désormais d'un cadre clair : une facture d'eau doit être payée endéans les douze mois pour l'avoir remboursé avant l'arrivée de la nouvelle facture. Les factures d'eau inhabituelle peuvent aussi faire l'objet d'un remboursement sur un plus long terme (jusqu'à 5 ans).

Il est prévu d'appliquer ces règles au niveau des centres de médiation de dettes agréés dans un futur proche. Pour y arriver, certains aspects opérationnels et juridiques doivent encore être réglés.

Il y a actuellement un problème d'accessibilité clientèle au niveau de Vivaqua. Les délais d'attente au téléphone sont particulièrement longs. En conséquence, une ligne directe a été mise en place au bénéfice des CPAS. Cela permet de gagner du temps dans la résolution des problèmes.

La liste de toutes les factures impayées est envoyée en fichier Excel aux CPAS. Vivaqua envisage d'établir une coordination avec les fichiers des fournisseurs d'énergie.

L'augmentation des coupures d'eau est la conséquence de l'accroissement du nombre de compteurs individuels. Un compteur collectif ne peut pas être coupé. À la question de savoir s'il est pertinent de généraliser les compteurs individuels, il convient de noter que dans les nouveaux immeubles, il y a souvent un système de chauffage centralisé. L'usager ne paie donc, sur la facture qu'il reçoit en direct, que la partie eau froide. Le placement

bestaande gebouwen heeft het nadeel dat hun installatie erg duur is door de aanpassingen die nodig zijn aan de sanitaire installatie in het gebouw (nieuwe leidingen moeten naar elke wooneenheid worden getrokken vanuit de ruimte waar de individuele meters zullen worden geplaatst).

Wat het rapport van Sia Partners betreft, is hij van mening dat het om een eerste fase gaat. Geen van de voorgestelde pistes heeft het potentieel om rechtstreeks door een ordonnantie van het Parlement te worden bekraftigd. Het is een aanzet tot een meer diepgaande discussie en haalbaarheidsanalyse. Het is de eerste keer dat alle betrokkenen rond dezelfde tafel zitten. Er is nog werk aan de winkel en Vivaqua pleit voor de voortzetting van de werkgroep activiteiten.

Mevrouw Hannelore Goeman vraagt een algemeen overzicht van de onbetaalde facturen. Wat is de omvang van deze onbetaalde schulden ? Wat is de spreiding van mensen die moeilijk hun normale factuur kunnen betalen en deze voor wie dit het gevolg is van een lek ?

Wat de samenwerking met de OCMW's betreft, zij moeten op de hoogte zijn van de kennisgeving van ingebrekstellende en zij hebben dan een maand om te reageren, bijvoorbeeld door een afbetalingsplan te vragen, eventueel met tussenkomst van het Sociaal Waterfonds. Deze periode is bijzonder kort, vooral voor sommige gemeenten waar de lijsten zeer lang zijn. Bovendien kan dit alleen werken als de OCMW's over de personeelsmiddelen beschikken voor dergelijke oplossingen. Deze korte periode zou ook te wijten zijn aan Vivaqua dat niet alle noodzakelijke informatie verstrekt.

Zij is opgetogen over het openen van een rechtstreekse lijn voor de OCMW's. Het is een stap in de goede richting.

Voorheen werden aanvragen voor afbetalingsplannen stevast op voorhand geweigerd. Op dit punt is Vivaqua recentelijk geëvolueerd, maar de toegekende afbetalingsplannen lopen voor maximaal één jaar. Het is echter belangrijk om bijkomende kosten, zoals deurwaarders- of gerechtskosten, te vermijden. Ook moet rekening worden gehouden met de financiële draagkracht van de debiteur. Is het in dit verband aangewezen om de termijn vast te leggen op twaalf maanden ?

De vertegenwoordiger van de Brusselse OCMW's heeft aangegeven dat de tussenkomst van gerechtsdeurwaarders in bepaalde gevallen nuttig bleek als een waarschuwings-schot voor bepaalde personen. Maar ze vraagt zich af met welke gerechtsdeurwaarders Vivaqua samenwerkt ? Hoe worden ze aangeduid ? Zijn de gerechtsdeurwaarders kosten opgenomen in de algemene voorwaarden ?

de compteurs individuels dans des immeubles existants a également comme inconvénient d'être très onéreux en raison des modifications conséquentes que cela requiert à l'installation sanitaire dans l'immeuble (il y a lieu de tirer de nouvelles canalisations vers chaque logement au départ du local ou se trouveront les compteurs individuels).

À propos du rapport de Sia Partners, il estime qu'il s'agit d'une première étape. Aucune des pistes évoquées n'a la vocation d'être entérinée directement via une ordonnance du Parlement. C'est l'amorce d'une discussion et d'une analyse de faisabilité plus poussée. C'est la première fois que l'ensemble des acteurs étaient réunis autour d'une même table. Il y a encore du pain sur la planche et Vivaqua plaide pour la poursuite des travaux du groupe de travail.

Mme Hannelore Goeman demande d'avoir une vue générale sur les factures impayées. Quelle est l'ampleur de ces impayés ? Quelle est la répartition entre les personnes ayant une difficulté à payer leur facture normale et celles pour qui cela résulte d'une fuite ?

Quant à la collaboration avec les CPAS, ceux-ci doivent être informés de l'envoi d'une mise en demeure et ont alors un mois pour réagir, par exemple en requérant un plan de paiement, éventuellement avec l'intervention du fonds social de l'eau. Ce délai est particulièrement court, notamment pour certaines communes où les listes sont particulièrement longues. En outre, cela ne peut fonctionner que si les CPAS ont les moyens humains de trouver de telles solutions. Si ce délai est court, ce serait également en raison du fait que Vivaqua ne prodigue pas l'ensemble des informations utiles.

Elle est ravie d'entendre qu'une ligne directe a été mise en place pour les CPAS. C'est un pas dans la bonne direction.

Auparavant, les demandes de plans de paiement étaient systématiquement refusées. Vivaqua a récemment évolué sur cette question mais les plans de paiement accordés sont d'un an maximum. Il est cependant important d'éviter les frais supplémentaires, comme les frais d'huissiers ou de justice. Il faut aussi tenir compte de la capacité financière du débiteur. Dans ce cadre, fixer le délai à douze mois est-il opportun ?

Concernant l'intervention des huissiers de justice, le représentant des CPAS bruxellois a indiqué que dans certains cas, cela était utile car cela sert de piqûre de rappel pour certaines personnes. Elle se demande néanmoins avec quels huissiers Vivaqua travaille ? Comment sont-ils désignés ? Les couts d'huissiers sont-ils repris dans les conditions générales ?

Tot slot, wat betreft het debat over de maandelijkse factuur : is dit een manier om problemen op te lossen ? Is het haalbaar ? Hoe zit het met mensen die geen e-mail-adressen hebben ?

De heer Emmanuel De Bock begrijpt de beschouwing om zover mogelijk van tevoren met de OCMW's samen te werken. Is er boven dien een voorlichtingscampagne gepland om de bevolking te informeren over de nieuwe afbetalingsregeling ?

Wat de bemiddelingsprocedure voor de rechter betreft, zullen personeelsmiddelen nodig zijn om de OCMW's hierbij te betrekken.

Er wordt geen melding gemaakt van de niet-huishoudelijke afsluitingen die nochtans 40 % van het totaal aantal afsluitingen vertegenwoordigen. Er is ook een verlies voor de intercommunale wat een impact heeft op de rekeningen van andere gebruikers. In dit verband kunnen maandelijkse betalingen ook helpen om de opstapeling van schulden te voorkomen.

Hoe zit het met lekken op het netwerk ? Wat vertegenwoordigen ze ? Aangezien dit ook invloed heeft op de totale waterprijs, zou het aangewezen zijn deze ook aan te pakken.

In Wallonië gaat 10 % van het Sociaal Waterfonds naar waterbesparende investeringen. Zou een gezamenlijke studie van Vivaqua en het OCMW niet nuttig zijn om te achterhalen waarom sommige mensen, ondanks overheids-interventies, voortdurend met structurele betalingsproblemen worden geconfronteerd ?

Mevrouw Kenza Yacoubi legt uit dat één op de vijf Belgen de eindjes niet aan elkaar kan knopen, zoals recent bleek uit een persartikel. In dit opzicht vertegenwoordigt de betaling van facturen een probleem. De idee dat sommige mensen hun rekeningen niet willen betalen is fout, aangezien de sociale situatie steeds ingewikkelder wordt.

De samenwerking tussen Vivaqua en de OCMW's is essentieel. Informatieverstrekking naar gebruikers toe blijft echter problematisch. In dit opzicht is een termijnverlenging niet voldoende. Welke mogelijkheden kan Vivaqua aanreiken om deze informatie naar gebruikers te verbeteren ?

Mevrouw Magali Plovie stelt dat sommige mensen zich elke maand afvragen hoe ze hun rekeningen zullen betalen en aan welke rekeningen ze prioriteit moeten geven.

Enfin, concernant le débat sur la facture mensuelle, est-ce une manière de résoudre les problèmes ? Est-ce atteignable ? Qu'en est-il des personnes qui n'ont pas d'adresses électroniques ?

M. Emmanuel De Bock entend le vœu de travailler le plus en amont possible avec les CPAS. En outre, une campagne d'information a-t-elle été prévue pour informer la population des nouvelles modalités de plans de paiement ?

Concernant la conciliation devant le juge en amont, cela nécessitera des moyens humains si l'on veut que les CPAS interviennent.

Il n'y a pas eu de mentions des coupures non domestiques, qui concernent pourtant 40 % de l'ensemble des coupures. Il y a là aussi une perte pour l'intercommunale qui se répercute sur la facture des autres usagers. Dans ce cadre, la mensualisation pourrait aussi aider à éviter l'accumulation de dettes.

Qu'en est-il des fuites sur le réseau ? Que représentent-elles ? Comme cela se répercute aussi sur le prix global de l'eau, il serait pertinent de lutter aussi contre celles-ci.

En Wallonie, 10 % du fonds social de l'eau sont dévolus aux investissements économiseurs d'eau. Une étude conjointe entre Vivaqua et les CPAS ne serait-elle pas utile pour comprendre pourquoi certaines personnes sont sans cesse confrontées à des problèmes structurels de paiement, malgré les interventions publiques ?

Mme Kenza Yacoubi explique qu'un Belge sur cinq ne parvient pas à joindre les deux bouts, tel qu'encore indiqué par un article de presse récent. À cet égard, le paiement des factures constitue un problème. Cette idée que certaines personnes ne veulent pas payer leur facture est fausse, alors que la situation sociale est de plus en plus compliquée.

La collaboration entre Vivaqua et les CPAS est essentielle. L'information vers les usagers demeure néanmoins problématique. Dans ce cadre, allonger le délai ne sera pas suffisant. Quelles pistes Vivaqua pourrait-elle donner pour améliorer cette information vers les usagers ?

Mme Magali Plovie indique que chaque mois, certaines personnes se demandent comment elles vont payer leur facture et lesquelles d'entre elles doivent payer en priorité.

De kwestie van de vrederechter kwam reeds in verschillende zittingen aan bod. Bij de problematiek van het afsluiten van waterbevoorrading wordt geopperd dat dit slechts sporadisch zal voorvallen eens de aspecten juist en bij voorbaat gekend zijn. Zij citeert de eerdere tussenkomst van mevrouw Véronique Van der Plancke over de gezondheids-, sociale en psychologische gevolgen van een waterafsluiting. Haar conclusie was dat de waterafsluiting een onevenredige sanctie is en strijdig met de menselijke waardigheid.

Bij normaal verbruik bedraagt het toegekend afbetaalingsplan maximaal 12 maanden. Is een dergelijke termijn haalbaar voor alle debiteuren ?

Welke contacten en samenwerkingsverbanden werden gelegd met andere diensten buiten de OCMW's ?

De voortzetting van de werkgroep waterkwetsbaarheid lijkt haar ook aangewezen. De heer Yves Bourdeau wees op het belang van een aangepast bestuur, welke pistes stelt hij voor ?

Bij het lezen van het Sia Partners rapport betwijfelt ze of het thema wateronzekerheid centraal stond. Het verborgen doel van dergelijk werk lijkt vooral gericht ervoor te zorgen dat Vivaqua zo goed mogelijk zijn vorderingen kan innen.

Tot slot, de idee van een controlecertificaat werd bij eerdere hoorzittingen aangehaald. Dit wordt niet vermeld in de presentatie. Wat is de mening van de heer Yves Bourdeau ?

Volgens de heer Éric Bott was het vijf jaar geleden veel eenvoudiger om een afbetaalingsplan te bekomen. De schuldbemiddelingsdiensten zijn bezorgd over de situatie. Kunnen ze ook een directe lijn naar Vivaqua krijgen om hun werk te verbeteren ? Vervolgens, is het aangewezen om het water af te sluiten in een woning waar kinderen wonen ?

De heer David Weytsman vraagt wat Vivaqua's analyse is van een eventueel verbod op het afsluiten van residentiële meters. Wat is zijn analyse van de mogelijke plaatsing van een regelaar ? Wat betreft de maandelijkse betaling, deze is van belang voor sommigen. Welke extra ontvangsten worden verwacht ?

De voorgestelde afbetaalingsplannen worden toegekend voor maximum één jaar. Deze periode kan vijf jaar bedragen in geval van abnormaal verbruik. Vivaqua zou, naar eigen goeddunken, een aantal buitensporige facturen gesupprimeerd hebben. In welke omstandigheden handelt Vivaqua als dusdanig ?

La question du juge de paix est revenue pendant plusieurs séances. La question des coupures d'eau est évoquée en affirmant qu'elles ne devraient presque plus survenir si les évènements sont correctement appréhendés en amont. Elle cite à cet effet l'intervention précédente de Mme Véronique Van der Plancke sur les conséquences sanitaires, sociales et psychologiques d'une coupure d'eau. Sa conclusion était que la coupure d'eau est une sanction disproportionnée et qu'elle est contraire à la dignité humaine.

En cas de consommation normale, le plan de paiement accordé est de douze mois maximum. De tels délais sont-ils tenables pour tous les débiteurs ?

Quels sont les contacts et les collaborations nouées avec d'autres services que les CPAS ?

La poursuite du groupe de travail précarité hydrique lui paraît également opportune. M. Yves Bourdeau ayant mentionné l'intérêt d'en adapter la gouvernance, quelles sont les pistes qu'il suggère ?

À la lecture de celui-ci, elle a des doutes sur le fait que le rapport de Sia Partners fût centré sur le thème de la précarité hydrique. L'objectif voilé d'un tel travail semble plutôt mettre en place ce qui permettrait à Vivaqua de s'en sortir le mieux possible au niveau du recouvrement de ses créances.

Enfin, l'idée d'un certificat de contrôle a été évoquée lors des auditions précédentes. Cela n'a pas été évoqué dans la présentation. Qu'en pense M. Yves Bourdeau ?

Selon M. Éric Bott, obtenir des plans de paiement était beaucoup plus aisés il y a cinq ans qu'aujourd'hui. Les services de médiation de dette sont inquiets de la situation. Ces derniers pourraient-ils également obtenir une ligne directe auprès de Vivaqua afin d'améliorer leur travail ? Ensuite, est-il digne de couper l'eau d'un logement dans lequel habitent des enfants ?

M. David Weytsman demande quelle est l'analyse de Vivaqua sur l'interdiction éventuelle des coupures de compteur résidentiel. Quelle est son analyse à propos du placement éventuel d'un régulateur ? Concernant la mensualisation, celle-ci est chère à certains. Quelle augmentation de recettes supplémentaires est-elle prévue ?

Les plans de paiement proposés sont accordés pour un délai de maximum un an. Ce délai peut être de cinq ans en cas de consommation anormale. Vivaqua, discrétionnairement, aurait supprimé certaines factures excessives. Dans quelles circonstances Vivaqua agit-elle de la sorte ?

Welk percentage van mensen voltooit hun afbetalingsplan wanneer het wordt toegekend ?

Wat het Sociaal Waterfonds betreft, betreurt hij dat 30 % wordt opgesloten door administratieve kosten van de OCMW's. Is een verhoging van dit fonds haalbaar om in alle behoeftes van kwetsbare huishoudens te voorzien ?

Mevrouw Viviane Teitelbaum voegt hieraan toe dat huishoudens niet automatisch op de hoogte zijn van de mogelijkheid om hun betalingen te spreiden. Daarom zetten ze de factuur opzij. Kan deze mogelijkheid worden vermeld op de factuur en op de aanmaningsbrief, om hen beter te helpen ? Is het mogelijk om de termijn van één jaar voor afbetalingsplannen te versoepelen ? Vervolgens, wat is de positie van Vivaqua aangaande waterregelaars ? Het statuut van beschermde klant laat toe dat personen, die aan bepaalde criteria voldoen, torenhoge schulden kunnen vermijden. Wat vindt de heer Yves Bourdeau van de invoering van dergelijk systeem voor watergebruikers ?

De heer Yves Bourdeau legt uit dat eind 2018 de achterstallige facturen meer dan 50 miljoen euro bedroegen, op een omzet van 230 miljoen euro. Dit vertegenwoordigt bijna een kwart van de gefactureerde bedragen. Dit betekent niet dat deze personen zich in een kwetsbare situatie bevinden. Bij 20 miljoen euro ging het over een zorgwekkende vertraging. In 2017 werd één miljoen euro oninbaar verklaard. Dit bedrag zal in de komende jaren waarschijnlijk nog hoger liggen.

Er is geen profielanalyse van personen die hun rekeningen niet tijdig betalen ; Vivaqua is niet uitgerust, noch bevoegd om een dergelijke analyse uit te voeren (geen sociaal onderzoek mogelijk). Ook is er geen klantenprofiel. Het is onmogelijk vast te stellen of de factuur al dan niet het gevolg is van een lek.

De termijn van één maand is voor sommige OCMW's voldoende ruim, maar voor andere iets te kort. Echter, als een OCMW de lijst ontvangt en niet in staat is om deze binnen de maand te verwerken, volstaat een eenvoudige e-mail naar Vivaqua om hen meer tijd te geven. Dit werd tot nu toe nooit geweigerd. De automatische verlenging van de termijn van één naar twee maanden is op zich geen goed idee, want voor sommige OCMW's is dit absoluut niet nodig.

Deze lijsten weerspiegelen een momentopname. De enige manier om daadwerkelijke cijfers te verkrijgen is maatschappelijke werkers toegang te verlenen tot het Vivaqua-systeem. Het verzenden van documenten met meer details dreigt geen toegevoegde waarde te bieden, aangezien het fundamentele probleem de betaling is van de verschuldigde bedragen.

Quel est le pourcentage de personnes qui vont au bout de leur plan de paiement lorsque celui-ci est accordé ?

Concernant le fonds social de l'eau, il regrette que 30 % de celui-ci soit englouti pour des frais administratifs de la part des CPAS. Une augmentation de ce fonds est-elle envisageable, afin de couvrir l'ensemble des besoins des ménages précarisés ?

Mme Viviane Teitelbaum ajoute que les ménages ne sont pas systématiquement au courant de la possibilité d'étaler leur paiement. Voilà pourquoi ils vont mettre la facture de côté. Cette possibilité pourrait-elle mentionnée sur la facture et sur la lettre de rappel, afin de mieux les aider ? Est-il possible d'assouplir le délai d'un an pour les plans de paiement ? Ensuite, quelle est la position de Vivaqua sur les limitateurs de débit ? Le statut de client protégé permet d'éviter l'emballage de la dette pour les personnes qui répondent à certains critères. Que pense M. Yves Bourdeau de l'instauration d'un tel système pour les usagers de l'eau ?

M. Yves Bourdeau explique qu'à fin 2018, l'arriéré au niveau du paiement des factures était de plus de 50 millions d'euros, sur un chiffre d'affaires de 230 millions d'euros. Cela concerne presque un quart des montants facturés. Cela ne signifie pas que ces personnes sont en situation de précarité. Sur ces montants, 20 millions d'euros avaient un retard préoccupant. En 2017, seul un million d'euros a été déclaré irrécouvrables. Ce montant sera probablement plus élevé dans les prochaines années.

Il n'y a pas de d'analyse du profil des personnes qui ne payent pas leurs factures à temps ; Vivaqua n'est pas outillée ni habilitée pour mener une telle analyse (pas d'enquête sociale possible). Il n'y a pas non plus de profil des clients. Il n'est pas possible d'identifier si la facture résulte ou non d'une fuite.

Le délai d'un mois est plus qu'assez pour certains CPAS mais un peu trop court pour d'autres. Cependant, si un CPAS reçoit la liste et n'est pas capable de la traiter dans le mois, un simple email envoyé à Vivaqua suffit pour leur donner plus de temps. Cela n'a jamais été refusé jusqu'à présent. Rallonger d'office le délai d'un à deux mois n'est pas une bonne idée en soi car pour certains CPAS, ce n'est absolument pas nécessaire.

Ces listes correspondent à une photographie à un moment donné. La seule façon d'avoir les chiffres réels serait de donner accès aux assistants sociaux au système de Vivaqua. L'envoi de documents avec plus de détails risque d'être sans valeur ajoutée dès lors que le problème de base à régler est de solder les sommes dues.

De bewering dat afbetalingsplannen systematisch werden afgewezen, is onjuist. De meerderheid van de voorgestelde afbetalingsplannen kunnen echter als te kort worden beschouwd (meestal minder dan een jaar) om aanvaardbaar te zijn voor de klant. Daarom voorziet het nieuw systeem in afbetalingsplannen met een looptijd tot twaalf maand, indien deze onder begeleiding van het OCMW worden ingevoerd. Deze termijn heeft als doel een opstapeling van facturen te vermijden. Latere facturen moeten niet aan de nog openstaande facturen worden toegevoegd. Indien deze personen niet over de middelen beschikken om hun rekening te betalen gespreid over een periode van 12 maanden, dan hebben ze hulp nodig die Vivaqua hen niet kan bieden : ze zullen zich moeten beroepen op het Sociaal Waterfonds om hun probleem structureel op te lossen. Bovendien is het OCMW beter geplaatst om de financiële draagkracht van de betrokken personen te beoordelen.

Wat een hervorming of herziening van de werking van het Sociaal Waterfonds betreft, en ondanks het feit dat dit voorzien is in de ordonnantie van 1994, heeft Vivaqua steeds geweigerd om het gebruik van het Sociaal Waterfonds door OCMW's te controleren. Het is niet aan Vivaqua om een OCMW te controleren. Vandaag bedraagt het bedrag 1,8 miljoen euro, waarvan 30 % wordt overgeheveld naar de OCMW's voor administratief beheer. Vivaqua bezit geen informatie over het gebruik van deze 30 % door de OCMW's.

Het heeft evenmin zicht op de resterende 1,2 miljoen euro, want in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn de OCMW's vrij deze middelen te gebruiken om ofwel de terugbetaling van de facturen voor te schieten aan Vivaqua, of om een huurder in staat te stellen een deel van de vaste kosten (vaak water/verwarming) aan de eigenaar te betalen of om energiebesparende werken uit te voeren. Dit bedrag wordt verdeeld over de verschillende OCMW's. Het zal zich niet uitspreken over de vraag of een regionale instantie dit werk in plaats van de OCMW's moet doen. Het is echter duidelijk dat de wateronzekerheid geen gemeenschappelijk fenomeen is, maar een probleem van buurten die zich soms over meerdere gemeenten uitstrekken.

Advocaten worden aangesteld op basis van een overheidsopdracht. Er zijn twee procedures. De eerste bestaat uit een waterafsluiting, gestuurd door een advocatenkantoor dat beroep doet op gerechtsdeurwaarders. De andere procedure heeft betrekking op andere gevallen, bijvoorbeeld wanneer er een meter is voor meerdere woningen. Het wordt gestuurd door een ander advocatenkantoor, dat ook een beroep doet op een specifiek gerechtsdeurwaarderkantoor.

De tussenkomst van gerechtsdeurwaarders volgt de tarieven van de (federale) regelgeving.

L'affirmation selon laquelle les plans de paiement étaient systématiquement refusés est incorrecte. La plupart des plans de paiement proposés pouvaient cependant être jugé comme trop courts (car généralement de moins d'un an) pour être acceptés par le client. Voilà pourquoi le nouveau système prévoit de façon claire d'accorder des plans de paiement pouvant aller jusqu'à douze mois s'ils sont introduit sous une guidance du CPAS. Ce délai s'appuie sur l'objectif d'éviter l'empilement des factures. Il ne faudrait pas que les factures ultérieures s'ajoutent aux factures qui doivent encore être payées. Si ces personnes n'ont pas les moyens de payer leur facture sur douze mois, elles auront besoin d'une assistance qui ne peut être fournie par Vivaqua : elles devront solliciter le fonds social de l'eau pour régler leur problème de façon structurelle. En outre, le CPAS est mieux placé pour évaluer la capacité financière des personnes concernées.

Quant à une réforme ou révision du fonctionnement du fonds social de l'eau, Vivaqua a toujours refusé, malgré le fait que cela soit prévu dans l'ordonnance de 1994, d'auditer l'utilisation du fonds social de l'eau par les CPAS. Il ne s'agit pas d'une mission de Vivaqua d'auditer un CPAS. Aujourd'hui, le montant est d'1,8 million d'euros dont 30 % sont transférés aux CPAS pour en assurer la gestion administrative. Vivaqua ne dispose d'aucun élément sur l'utilisation de ces 30 % par les CPAS.

Il n'a pas non plus de vue sur l'utilisation des 1,2 millions d'euros restants car en Région de Bruxelles-Capitale, les CPAS sont libres d'utiliser ces fonds soit pour avancer le remboursement de factures à Vivaqua, soit pour permettre à un locataire de s'acquitter auprès du propriétaire une partie des charges forfaitaires (souvent eau/chauffage), soit pour effectuer des travaux économiseurs d'énergie. Ce montant est divisé entre les différents CPAS. Il ne va pas se prononcer sur la question de savoir si un organisme régional devrait effectuer ce travail à la place des CPAS. Cependant, on constate que la précarité hydrique n'est pas un phénomène communal mais il s'agit plutôt d'une problématique de quartiers qui sont parfois à cheval sur plusieurs communes.

Les avocats sont désignés en fonction d'un marché public. Il y a deux procédures. La première est celle qui consiste à aboutir à une coupure et qui est gérée par un cabinet d'avocats qui fait appel à ses huissiers. L'autre procédure concerne les autres cas, par exemple ceux où il y a un compteur pour plusieurs logements. Elle est gérée par un autre bureau d'avocats, qui fait appel aussi à une étude d'huissier spécifique.

L'intervention des huissiers est tarifée selon ce qui est prévu par la réglementation (fédérale).

De maandelijkse factuur laat toe om onzekere situaties te bestrijden, vermits het eenvoudiger is om maandelijkse facturen te beheren als onderdeel van een maandelijks budget. Zij bestaat enkel in elektronisch vorm omdat een overschakeling naar papier voor het hele Gewest geschat werd op 3,5 miljoen euro, wat Vivaqua buiten proportie vond, om nog maar te zwijgen over het milieu-impact bij het drukken van dergelijke extra hoeveelheden papier. Wanneer voldoende mensen overgestapt zijn op het elektronisch systeem, kan Vivaqua overwegen om een maandelijkse papieren factuur aan te bieden voor kwetsbare groepen.

Naast elektronische facturatie wordt ook het versturen van herinneringen per e-mail of SMS overwogen, wat binnen twee jaar zal worden ontwikkeld.

Hij verduidelijkt dat de studie over wateronzekerheid niet als doel had een betere inning van Vivaqua's facturen te verzekeren. Het doel is een oplossing te vinden om het aantal waterafsluitingen te verminderen en te analyseren in hoeverre de directe en indirecte kosten van het huidig systeem, ten bedrage van 7,5 miljoen euro, beter kunnen worden gebruikt om de meest behoeftigen rechtstreeks te helpen. De studie ging uit van het gesloten envelop principe.

De waterbevoorrading afsluiten maakt niemand gelukkig. Nochtans moet het een hulpmiddel blijven om mogelijk misbruik te voorkomen. Men moet druk kunnen blijven uitoefenen zodat bepaalde facturen worden betaald. Het gebruik van dergelijk middel tegen mensen die objectief gezien niet kunnen betalen voor hun waterverbruik is echter niet wenselijk.

Het alternatief voor het afsluiten van de waterbevoorrading is het plaatsen van een buffer waarbij het debiet beperkt wordt tot 50 liter/uur. Maar het duurt een minuut en twaalf seconden om één liter water te bekomen, wat niet eens genoeg is om een pan te vullen om pasta te koken voor een gezin. Bovendien kunnen sommige apparaten niet werken met een te traag debiet. In termen van menselijke waardigheid houdt men mensen voor dat ze nog steeds water hebben, terwijl dit het leven onmogelijk maakt.

De cijfers verbonden aan niet-huishoudelijke waterafsluitingen zijn zeer veranderlijk. Zij zijn afhankelijk van de economische situatie en het aantal faillissementen, met name in de Horeca. In het kader van de tarieven voor 2021 die moeten worden vastgelegd met Brugel kan men misschien overwegen een speciaal tarief in te voeren voor bepaalde sectoren waar de waterrekening een aanzienlijk deel van de uitgaven uitmaakt. De Europese wetgeving laat tariefdifferentiatie toe mits hantering van objectieve criteria. Sommige niet-huishoudelijke klanten hebben zich tevens geregistreerd op het bestaand elektronisch platform om over te schakelen op een maandelijkse factuur.

La facture mensuelle permet de combattre la précarité puisqu'il est plus facile de gérer des factures mensuelles dans le cadre de son budget mensuel. Elle n'existe qu'en format électronique car passer à du mensuel papier pour toute la Région a été évaluée à 3,5 millions d'euros, ce que Vivaqua trouvait disproportionné, sans compter l'impact environnemental de l'impression d'un tel volume additionnel de papier. Lorsque suffisamment de personnes seront passées au système électronique, Vivaqua pourra éventuellement envisager de proposer des factures mensuelles papier aux publics précarisés.

Au-delà de la facture électronique, l'envoi de rappels par email ou par SMS est à l'étude et sera développé dans les deux ans.

Il précise que l'objectif du GT précarité hydrique n'était pas de faire en sorte que Vivaqua encaisse mieux ses factures. Le but du jeu est de trouver une solution pour diminuer le nombre de coupures d'eau et d'analyser dans quelles mesures les couts directs et indirects du système actuel, qui sont de 7,5 millions d'euros, ne peuvent pas être mieux utilisés pour directement aider les personnes qui en ont le plus besoin. L'étude est partie du principe qu'il fallait travailler à enveloppe fermée.

Couper l'eau n'enchantera personne. Cependant, cela doit rester un outil possible pour éviter d'ouvrir la porte à pas mal d'abus. Il faut garder un moyen de pression pour le paiement de certaines factures. Par contre, utiliser ce bâton contre des personnes qui sont objectivement dans l'incapacité de payer l'eau n'est pas souhaitable.

L'alternative à la coupure est de placer une pastille qui limite le débit à 50 litres/heure. Mais il faut une minute et douze secondes pour un litre, ce qui n'est même pas suffisant pour remplir une casserole pour cuire des pâtes pour une famille. Une série d'appareils ne fonctionnent en outre pas avec un débit trop lent. En termes de dignité humaine, on fait croire aux gens qu'ils ont encore de l'eau alors que cela rend la vie impossible.

Les chiffres liés aux coupures non domestiques sont très volatils. Cela dépend de la conjoncture et du nombre de faillites, notamment dans le secteur de l'Horeca. Dans le cadre des tarifs qu'il faudra fixer avec Brugel pour 2021, il faudra peut-être réfléchir à établir un tarif particulier pour certains secteurs où la facture d'eau représente une part importante des dépenses. Les différenciations de tarifs sont autorisées par la législation européenne pour autant que les critères utilisés soient objectifs. Certains clients non domestiques se sont également inscrits sur la plateforme électronique existante pour passer à une facture mensuelle.

Er wordt een Europese verplichting voor elektronische facturering ingevoerd voor zowel inkomende als uitgaande facturen. Vivaqua moet zich daar verder blijven op richten.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest telt 12 tot 14 % niet-geregistreerde volumes. In deze volumes zijn lekken inbegrepen, maar tevens alle toepassingen op gebied van infrastructuur (brandweer, gemeentereinigers, fonteinen, enz.).

Het Vlaams Gewest zit op een percentage van 20-25 %. In Wallonië hebben sommige plattelandsgebieden een percentage van 30 %. Het laag percentage in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hangt samen met de lengte van het netwerk, dat slechts 2.200 km is, terwijl Wallonië over 40.000 km netwerk beschikt, voor een bevolking die geen twintig keer groter is.

Volgens de spreker zou de kwetsbare gebruiker geen waterafsluiting mogen ondergaan. Hij zou moeten genieten van een sociaal tarief of een statuut van beschermd klant. Het probleem voor andere gebruikers is niet het bedrag van de rekening, dat slechts 3 % van het inkomen van de mensen in de eerste inkomencategorie vertegenwoordigt. In feite is de waterrekening over het algemeen de laatste die betaald wordt, omdat de procedure die leidt tot afsluiting het langst duurt.

Onlangs hebben consumentenkredietbedrijven de verbeterde situatie voor de terugbetalingspercentages toegejuicht. Zij gebruiken agressievere incassomethodes dan Vivaqua. In dit verband is het dus niet verwonderlijk dat prioritair terugbetalingskeuzes worden gemaakt.

Vivaqua beschikt over twee systemen voor afbetalingsplannen. Indien een klant binnen twee maanden na het uitreiken van de factuur contact opneemt met Vivaqua, en mits er geen verdere onbetaalde facturen meer zijn, wordt een afbetalingsschema van maximum tien maanden toegekend, zodat de schuld vereffend is voor de volgende factuur wordt uitgereikt. Indien er nog betalingsachterstanden zijn voor andere facturen, heeft Vivaqua overwogen, in overleg met de OCMW's, dat deze personen zich eerst tot de OCMW's wenden om recht te hebben, indien een vraag aan Vivaqua wordt ingediend, tot het bekomen van een afbetalingsschema gespreid over twaalf maanden.

Vivaqua onderzoekt de mogelijkheid waarbij andere instellingen ook via een prioriteitslijn contact kunnen opnemen met Vivaqua. Een AVG-analyse is echter essentieel om te achterhalen hoe men effectief, juridisch en pragmatisch kan werken.

Il y a une obligation européenne de facturation électronique qui est en train d'être mise en place, pour les factures entrantes comme pour les factures sortantes. Vivaqua doit donc continuer à se développer là-dessus.

Il y a 12 à 14 % de volumes non enregistrés en Région de Bruxelles-Capitale. Dans ces volumes, il y a les fuites mais également toutes les utilisations au niveau de la voirie (pompiers, nettoyeurs communaux, fontaines, etc.).

En Région flamande, nous sommes à un taux de 20-25 %. En Wallonie, certaines zones rurales présentent un taux de 30 %. Ce faible taux en Région de Bruxelles-Capitale est lié à la longueur du réseau qui n'est que de 2.200 km, alors qu'en Wallonie, ils ont 40.000 km de réseau, pour une population qui n'est pas vingt fois plus élevée.

Selon l'orateur, l'usager précaire ne devrait pas subir une coupure. Il devrait bénéficier d'un tarif social ou d'un statut de client protégé. Le problème pour les autres usagers n'est pas le montant de la facture, qui ne représente que 3 % des revenus des personnes qui sont dans le premier décile de revenus. En fait, la facture d'eau est généralement la dernière à être payée car c'est celle où la procédure menant à la coupure est la plus longue.

Récemment, les sociétés de crédit à la consommation se félicitaient de l'amélioration de la situation quant aux taux de remboursement. Ces dernières utilisent des méthodes plus agressives de recouvrement de créance que Vivaqua. Il ne faut pas s'étonner dans ce cadre des choix de remboursement prioritaires qui sont effectués.

Il y a deux systèmes en vigueur chez Vivaqua pour les plans de paiement. Si un client contacte Vivaqua dans les deux mois d'émission de la facture, et pour autant qu'il n'en ait plus d'autres encore impayées, un plan de paiement de dix mois maximum lui sera accordé afin qu'il ait apuré sa dette avant l'émission de la facture suivante. S'il y a encore des arriérés pour d'autres factures, Vivaqua a estimé en concertation avec les CPAS que ces personnes avaient intérêt à passer d'abord par le CPAS pour avoir droit, si une demande est adressée à Vivaqua, à un plan de paiement étalé sur douze mois.

Vivaqua analyse la possibilité que d'autres institutions puissent également s'adresser à Vivaqua via une ligne prioritaire. Une analyse RGPD est cependant indispensable pour savoir comment travailler de manière efficace, légale et pragmatique.

Ook in Vlaanderen en Wallonië wordt de idee geopperd om gebouwen te certificeren en waterlekken te vermijden. Het probleem ligt echter bij het kolossaal aantal verhuizingen in Brussel. Een dergelijk systeem zou tijdrovend en duur zijn en lijkt hem in deze omstandigheden buitensporig.

Vivaqua voert een controle uit van de installaties tijdens de plaatsing van nieuwe meters. Deze actie is echter gering ten opzichte van de Brusselse bebouwde omgeving.

Enkele jaren geleden werd een trainingssessie georganiseerd met Vivaqua-technici voor maatschappelijke werkers om aan te tonen hoe ze bepaalde leidingen snel kunnen nakijken bij mensen die ze bezoeken. Zo'n training zou weer kunnen worden georganiseerd.

Wat betreft het tarief voor lekken heeft Vlaanderen een volledig objectief systeem ingevoerd ; hierbij gaat men ervan uit dat boven een bepaald verbruiksniveau sprake kan zijn van een lek en dat vervolgens een eerste korting wordt toegepast. Een tweede belangrijke korting wordt zelfs toegepast boven een bepaalde drempelwaarde.

Vivaqua voert een simulatie uit om het Vlaams systeem in Brussel toe te passen en te bepalen onder welke omstandigheden het een korting kan toekennen. Deze hervorming wordt momenteel besproken met Brugel omdat het huidig systeem, waarbij een tariefvrijstelling verzoek wordt ingediend bij het Vivaqua-bestuur, niet langer toegestaan is onder het geregeerde tarief.

De klantendienst van Vivaqua wordt binnenkort versterkt met de aanwerving van vijftien personen. Dit zal hen toelaten om effectiever te reageren op verzoeken van gebruikers.

Wat de toegang tot water in termen van menselijke waardigheid betreft, ging Vivaqua een partnerschap aan met twee verenigingen, de vzw's « Rolling Douche » en « Bulle », om voornamelijk daklozen de mogelijkheid te geven een douche te nemen in een mobiel apparaat of om hun was te kunnen doen. Het gaat hier niet om het verstrekken van gratis water, maar indien een ernstig project wordt voorgesteld door een betrouwbare partner, zal het aandachtig worden bekeken.

IX. Hoorzitting met mevrouw Anne Defossez van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Mevrouw Anne Defossez beschrijft eerst haar instelling waarvan de hoofdopdracht erin bestaat de schuldbemiddelingsdiensten te ondersteunen, overmatige schuldenlast te voorkomen en overleg met de politieke wereld te plegen.

Concernant la certification des bâtiments pour absence de fuite d'eau, cette idée circule aussi en Flandre et en Wallonie. Le problème est qu'à Bruxelles, le taux de déménagement est colossal. Ce genre de dispositif serait coûteux en temps et en argent et lui semble disproportionné eu égard à ces circonstances.

Vivaqua procède à une vérification des installations lorsqu'il installe de nouveaux compteurs. Cette situation est néanmoins marginale par rapport au bâti bruxellois.

Il y a quelques années, une session de formation des travailleurs sociaux avec des techniciens de Vivaqua a été organisée pour leur apprendre à examiner rapidement certaines canalisations chez les personnes qu'ils visitent. Une telle formation pourrait être de nouveau organisée.

Par rapport au tarif fuites, la Flandre a instauré un système complètement objectif qui considère qu'à partir d'un certain niveau de consommation, on a affaire à une fuite et un premier rabais est alors appliqué. Un deuxième rabais important encore est même appliqué au-delà d'un certain seuil.

Vivaqua procède quant à lui à une simulation pour appliquer le système flamand à Bruxelles et déterminer à partir de quelles circonstances elle pourrait accorder un rabais. Cette réforme est en cours de discussion avec Brugel car le système actuel qui consiste à adresser une requête de dérogation tarifaire auprès du bureau exécutif de Vivaqua n'est plus autorisé dans le cadre d'un tarif régulé.

Le service clientèle de Vivaqua sera prochainement renforcé via l'engagement de quinze personnes. Cela permettra de répondre plus efficacement aux sollicitations des usagers.

Concernant l'accès à l'eau en termes de dignité humaine, Vivaqua a accepté un partenariat avec deux associations, les ASBL « rolling douches » et « bulles » pour permettre principalement aux sans-abris de prendre une douche au sein d'un dispositif mobile. Ou de pouvoir laver leur linge. Il ne s'agit pas de fournir l'eau gratuitement à toute initiative mais si un projet sérieux est présenté par un partenaire fiable, il sera attentivement examiné.

IX. Audition de Mme Anne Defossez, du Centre d'Appui aux services de médiations de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale

Mme Anne Defossez décrit en premier lieu son institution qui a pour mission principale le soutien aux services de médiations de dettes, la prévention du surendettement et la concertation avec le monde politique.

De bestrijding van waterarmoede is niet de hoofdopdracht van haar instelling. In juni 2017 werd ze echter aangesproken door alle coördinatoren van de verschillende schuldbemiddelingsdiensten over de verstrenging van de door Vivaqua ingestelde invorderingsprocedures. Er werd te weinig manœuvrerruimte toegekend, de samenwerking verliep moeizaam, er was een gebrekige communicatie vanwege de afdeling geschillen over de reeds betaalde bedragen enz. De schuldbemiddelingsdiensten konden niet langer met Vivaqua werken.

De andere schuldeiser die toen voor problemen zorgde, was de FOD Financiën. In dat verband heeft de federale ombudsman een verslag gepubliceerd dat dezelfde vaststellingen bevat als die welke in verband met Vivaqua kunnen worden gedaan.

Vervolgens haalt de spreekster een voorbeeld uit de praktijk aan. In juni 2016 krijgt een koppel een factuur van 1.268 euro. Dat bedrag is te wijten aan een lek. Het koppel klopt aan bij het OCMW van hun gemeente, nog voordat zij een aanmaning hebben ontvangen. In oktober 2016 stelt de schuldbemiddelingsdienst van het OCMW een afbetalingsplan voor ten belope van 65 euro per maand. Inmiddels is het lek hersteld. In oktober 2016 wordt de driemaandelijkse factuur betaald. Vivaqua weigert de voorgestelde afbetalingstermijn, omdat die niet overeenkomt met de toegekende termijn van twaalf maanden. Vivaqua start dan de afsluitingsprocedure op. Ondanks verschillende brieven vanwege het OCMW van Schaarbeek en de naleving van het afbetalingsplan, wordt de procedure voortgezet. In november 2016 komt er een dagvaarding en in maart 2017 wordt er een vonnis gewezen. De initiële hoofdsom bedraagt 1.268 euro. Er is al 813 euro teruggbetaald en de kosten bedragen 860 euro. Daarmee is de kous nog niet af, want de afsluitingsprocedure wordt voortgezet en het OCMW moet uiteindelijk ingrijpen en betaalt het saldo van 1.200 euro om afsluiting te vermijden. Vervolgens betaalt het koppel de schuld terug aan het OCMW volgens het afbetalingsplan.

De spreekster beschrijft het verloop van de procedure voor de invordering van de schulden aan Vivaqua : de factuur wordt gevolgd door een aanmaning en daarna door een ingebrekestelling. Tot dan zijn de kosten beperkt. Zodra de afsluitingsprocedure wordt opgestart, wordt de lijst van de wanbetalers naar het OCMW gestuurd en stuurt een deurwaarder een ingebrekestelling, die gevolgd wordt door een dagvaarding voor de rechtbank, een zitting en een vonnis. De grote kosten die worden aangerekend, zijn de bij wet bepaalde kosten.

Het is uiterst problematisch dat de onderhandelingsmarge over een afbetalingsplan zeer beperkt is in de verschillende stadia. Bij de aanvraag van een afbetalingsplan vóór de ingebrekestelling, eist Vivaqua dat de schuld wordt vereffend, voordat de volgende factuur wordt uitgegeven. Daardoor moet de schuld in enkele keren worden afbetaald.

La précarité hydrique n'est pas la fonction principale de son organisme. Cependant, en juin 2017, elle fut interpelée par l'ensemble des coordinateurs des différents services de médiation de dettes sur le durcissement des procédures de recouvrement mises en place par Vivaqua. Trop peu de marges de manœuvre étaient accordées, la collaboration était difficile, il y avait absence de communication du service du contentieux sur les montants déjà payés, etc. Les services de médiation de dettes ne savaient plus travailler avec Vivaqua.

L'autre créancier qui posait problème à l'époque était le SPF Finances. Le Médiateur fédéral a publié à ce propos un rapport dont les constats sont identiques à ceux qui pourraient être effectués à l'encontre de Vivaqua.

L'oratrice présente ensuite un exemple du terrain. Un couple a reçu en juin 2016 une facture de 1.268 euros. Ce montant est lié à une fuite et ils se présentent au CPAS de leur commune avant même d'avoir reçu un rappel. En octobre 2016, un plan de paiement est proposé par le service de médiation de dettes du CPAS, avec un montant de 65 euros par mois. Entretemps, la fuite a été réparée. En octobre 2016, le paiement de la facture trimestrielle est effectué. Vivaqua refuse le délai de paiement proposé car il ne correspond pas au délai imparti de douze mois. Il entame alors la procédure de coupure. Malgré plusieurs courriers envoyés par le CPAS de Schaerbeek, et le plan de paiement qui est respecté, la procédure suit son cours. En novembre 2016, une citation intervient et en mars 2017, jugement est pris. Le principal initial est de 1268 euros. Les montants déjà payés sont de 813 euros et les frais sont de 860 euros. L'histoire ne s'arrête pas là car la procédure de coupure se poursuit et le CPAS devra *in fine* intervenir pour éviter celle-ci, en payant le solde de 1.200 euros. Le couple paye ensuite le plan de paiement au CPAS.

L'oratrice décrit le déroulement de la procédure de recouvrement des créances de Vivaqua : la facture est suivie d'un rappel et ensuite d'une mise en demeure. Jusque-là, les frais sont limités. À partir du moment où la procédure de coupure est enclenchée, la liste des personnes en défaut de paiement est envoyée au CPAS, une mise en demeure est envoyée par l'huissier, suivie d'une citation en justice, d'une audience et de la signification du jugement. Les frais importants qui sont comptabilisés sont ceux qui sont prévus par la loi.

Ce qui est extrêmement problématique c'est qu'à ces différents stades, les possibilités de négocier un plan de paiement sont extrêmement réduites. En cas de demande de plan de paiement avant la mise en demeure, Vivaqua exige l'apurement de la dette avant l'émission de la facture suivante, ce qui nécessite de payer la dette en quelque

Vivaqua staat geen uitzonderingen op die regel toe, ongeacht de levensomstandigheden of het inkomen. Die regels zijn welbekend. Ze staan trouwens in het vademecum van Vivaqua voor de OCMW's. De afnemers getuigen er vaak van dat ze door de afdeling geschillen van Vivaqua werden doorverwezen naar de OCMW's met de boodschap dat « de OCMW's de factuur voor hun rekening zullen nemen ». Dat is niet waar, aangezien de OCMW's niet automatisch financieel ingrijpen om de factuur van werkende mensen die niet in staat van behoefte verkeren, te betalen.

Na de ingebrekestelling worden onderhandelingen onmogelijk en de enige mogelijkheid bestaat er dan in de volledige schuld te vereffenen. Er wordt geen enkel afbetalingsplan toegekend en de dienst geschillen schorst de procedure niet wanneer het OCMW overweegt om de factuur te betalen.

Dat zijn de omstandigheden waarin de maatschappelijke werkers moeten werken. Die methodes werden weliswaar gedeeltelijk aangepast, maar ze blijven voor een deel bestaan.

De soepelheid die Vivaqua heeft voorgesteld, bestaat in de toekenning van een afbetalingsplan van tien of twaalf maanden bij normaal verbruik en van 60 maanden bij abnormaal verbruik. De spreekster wijst erop dat ze niet gekant is tegen een gestandaardiseerd betalingsplan. Dat wordt vaak gebruikt door schuldeisers, vergemakkelijkt het werk van de dienst geschillen en biedt bepaalde voordelen, aangezien een standaardisatie een zekere transparantie en een eenvormige behandeling van de aanvragen mogelijk maakt.

Er zij evenwel op gewezen dat water geen consumptiegoed is zoals andere goederen. Het is dan ook noodzakelijk om een wettelijk kader op te zetten dat (verder dan de « gestandaardiseerde » reactie) voorziet in een alternatieve behandeling van uitzonderlijke gevallen. Voor 80 % van de mensen zou het thans voorgestelde afbetalingsplan wellicht geschikt zijn. Toch zal er ongetwijfeld een minderheid overblijven die in de kou blijft staan. Het is dan ook van essentieel belang om rekening te houden met alle situaties van alle afnemers. Dat maakt deel uit van de billijke behandeling van de afnemers.

Een andere fundamentele opmerking is dat men binnen twee maanden bij het OCMW moet aankloppen om een afbetalingsplan te krijgen. Een andere sociale dienst kan geen afbetalingsplannen krijgen. Dat heeft geen zin. Wanneer een maatschappelijk werker iemand ontvangt, gaat hij na of die persoon toegang heeft tot alle bijstand waarop hij recht heeft, en verwijst hij hem uiteraard door naar het OCMW, als dat hem kan helpen. Zoals al is gezegd, heeft echter niet iedereen toegang tot financiële steun van het OCMW. Men moet in staat van behoefte verkeren. Dat

fois. Aucune exception à cette règle, quelles que soient les circonstances de vie ou de revenus, n'était accordée par Vivaqua. Ces règles sont bien connues. Elles ont d'ailleurs été publiées dans le vade-mecum de Vivaqua à l'attention des CPAS. Les personnes témoignent souvent avoir été renvoyées par le service du contentieux de Vivaqua vers les CPAS avec le message selon lequel « le CPAS allait prendre en charge la facture », ce qui est faux puisque pour les personnes qui travaillent et qui ne sont pas dans un état de besoin, le CPAS ne va pas automatiquement intervenir financièrement pour payer la facture.

Après la mise en demeure, la négociation devenait impossible et la seule possibilité était d'apurer la totalité de la dette. Aucun plan de paiement n'était accordé et le service du contentieux ne suspendait pas la procédure lorsque le paiement de la facture était envisagé par le CPAS.

Il s'agit des conditions de travail auxquelles étaient confrontés les travailleurs sociaux. Ces méthodes, même si elles ont été adaptées en partie, subsistent néanmoins pour une part.

L'assouplissement proposé par Vivaqua consiste à accorder un plan de paiement de dix ou douze mois en cas de consommation normale et de 60 mois pour une consommation anormale. L'oratrice note qu'elle n'est pas opposée à un plan de paiement standardisé. C'est souvent utilisé par les créanciers. Cela facilite le travail du service du contentieux, et présente certains avantages puisqu'une standardisation permet une certaine transparence et un traitement uniforme des demandes.

Il faut néanmoins relever que l'eau n'est pas un bien de consommation comme un autre. Dans ce cadre, il est nécessaire de mettre en place un cadre législatif prévoyant (au-delà de la réponse « standardisée ») un autre traitement pour les cas exceptionnels. Pour 80 % des gens, le plan de paiement proposé actuellement devrait sans doute convenir. Néanmoins, il va sans aucun doute demeurer une minorité de personnes qui ne peuvent entrer dans ce cadre. Et il est essentiel dans ce cadre de prendre en compte toutes les situations de tous les usagers, cela fait partie du traitement équitable des usagers.

Une autre remarque fondamentale est le passage obligé par le CPAS dans les deux mois pour obtenir un plan de paiement. Un autre service social ne peut obtenir de plans de paiement. Cela n'a pas de sens. Quand un travailleur social reçoit une personne, il va examiner si la personne a accès à toutes les aides auxquelles elle a droit et la renverra évidemment vers le CPAS si cela peut l'aider. Mais comme cela a déjà été dit, tout le monde n'aura pas accès à une aide financière des CPAS. Il faut être dans un état de besoin. Cela sera rarement le cas lorsqu'il s'agit de personnes qui

is zelden het geval voor werkende mensen die om verschillende redenen hun schuld niet in één keer kunnen aflossen (bijvoorbeeld omdat die te hoog is in verhouding tot hun inkomen na bijvoorbeeld een lek of omdat ze bijvoorbeeld te veel schulden hebben).

Zodra de deurwaarder de ingebrekestelling heeft opgestuurd, vermeldt het voorstel van Vivaqua dat de deurwaarder redelijke afbetalingsplannen aanvaardt. Er bestaat op dit ogenblik echter geen definitie van wat een redelijk afbetalingsplan is.

Thans wordt gewerkt aan de verbetering van de toegankelijkheid van de dienst geschillen. De prioritaire toegang geldt echter weer enkel voor de OCMW's. Vandaag zijn er achttien schuldbemiddelingsdiensten die van de OCMW's afhangen, en dertien schuldbemiddelingsdiensten die door de Cocof, VGC of GGC erkende vzw's zijn. Dat komt overeen met een honderdtal voltijdsequivalenten.

Als mogelijke aanbeveling wijst mevrouw Anne Defossez erop dat er een duidelijk wettelijk kader nodig is. Water is niet zomaar een consumptiegoed en Vivaqua, dat een opdracht van openbare dienstverlening heeft, is niet zomaar een instelling.

Het is van essentieel belang dat de invordering wordt onderworpen aan een duidelijk wettelijk kader, dat zowel de burger als de hele samenleving beschermt. Dat duidelijk wettelijk kader moet voorzien in de mogelijkheid om redelijke afbetalingsplannen te krijgen. Het verwijst naar de definitie van redelijk afbetalingsplan, zoals die werd voorgesteld door de federale ombudsman, die het volledig erkent.

Een afbetalingsplan moet redelijk zijn voor beide partijen. Het moet rekening houden met de middelen van het gezin, eventuele uitzonderlijke omstandigheden, maar moet ook het sneeuwbaleffect door opstapeling van de volgende schulden voorkomen. Het afbetalingsplan moet in alle fasen van de procedure kunnen worden toegekend. Bovendien zouden de afnemers en de andere sociale actoren, zoals de OCMW's, moeten kunnen ingrijpen in de procedure tot aan de dagvaarding.

Een ander voorstel bestaat erin binnen het wettelijk kader te voorzien in de mogelijkheid dat de OCMW's een afbetalingsplan voorstellen en de gerechtelijke procedure schorsen.

De verlenging van de huidige termijn tot zestig dagen (zoals voor gas en elektriciteit) is een constante vraag van de sector. De verlenging zou gekoppeld moeten worden aan een versoepeling van de procedure. Anders heeft dat geen zin.

travaillent mais sont pour diverses raisons dans l'incapacité de payer leur dette en une fois (soit parce qu'elle est trop élevée par rapport à leurs revenus suite à une fuite par exemple, soit parce qu'ils sont en situation de surendettement par exemple).

Une fois la mise en demeure envoyée par l'huissier, la proposition de Vivaqua indique que l'huissier acceptera les plans de paiement raisonnables. Cependant, il n'y a pour l'instant aucune définition du plan de paiement raisonnable.

Concernant l'accessibilité du service contentieux, elle est en cours d'amélioration. Cependant, l'accès prioritaire ne concerne de nouveau que les CPAS. Il y a aujourd'hui dix-huit services de médiation de dette qui dépendent des CPAS, et 13 services de médiation de dettes qui sont des ASBL agréés soit par la Cocof, soit par la VGC ou soit par la Cocom. Cela représente une centaine d'équivalents-temps-plein.

Comme piste de recommandation, Mme Anne Defossez indique qu'il est nécessaire d'avoir un cadre législatif clair. L'eau n'est pas n'importe quel bien et Vivaqua, qui exerce une mission de service public, n'est pas n'importe quelle société.

Il est essentiel que le recouvrement fasse l'objet d'une cadre législatif clair qui va à la fois protéger le citoyen et la société dans son ensemble. Ce cadre législatif clair doit prévoir la possibilité d'obtenir des plans de paiement raisonnables. Elle se réfère à la définition de plan raisonnable proposée par le Médiateur fédéral qui l'agrée complètement.

Un plan de paiement doit être raisonnable pour les deux parties. Il doit tenir compte des ressources du ménage, des circonstances exceptionnelles, mais aussi éviter l'effet boule de neige avec l'émission des dettes suivantes. Celui-ci doit pouvoir être accordé à tous les stades de la procédure. En outre, les usagers et les autres acteurs sociaux, à l'instar du CPAS, devraient pouvoir intervenir dans la procédure jusqu'à la citation en justice.

Une autre proposition est de prévoir, dans le cadre législatif, la faculté pour le CPAS de proposer un plan de paiement et de suspendre la procédure en justice.

L'allongement du délai actuel à 60 jours (comme pour le gaz et l'électricité) est une demande constante du secteur. Ceci dit, il faudrait coupler cet allongement à un assouplissement de la procédure sinon cela n'aurait pas de sens.

Een andere suggestie bestaat erin de termijn te laten beginnen vanaf de door de deurwaarder opgestuurde ingebrekestelling.

Bovendien dienen de toegankelijkheid en de communicatie van Vivaqua te worden verbeterd. De informatie op de internetsite en de facturen kan beter. Het zou eveneens aangewezen zijn om de medewerkers van Vivaqua bewuster te maken van de armoedeproblematiek.

Maandelijkse facturatie is een uitstekend initiatief. Jammer genoeg werd de mogelijkheid van papieren facturen onmiddellijk verworpen. Toch maakt 38 % van de Belgen geen gebruik van het internet voor hun administratieve documenten. Van die personen doet 18 % dat niet, omdat ze niet over de vaardigheden beschikken.

De kosten van facturatie op papier worden momenteel geraamd voor alle individuele meters, terwijl het duidelijk is dat slechts een minderheid van de mensen (de meest kwetsbaren) de maandelijkse factuur op papier nodig zou hebben. De kwetsbare gebruikers zouden een maandelijkse factuur op papier moeten kunnen aanvragen. Dat is duidelijk een preventieve maatregel inzake budgetbeheer.

De spreekster maakt zich zorgen over de uitletingen van Yves Bourdeau wanneer hij om een uitvoerbare titel vraagt als de afnemer niet opdaagt voor de verzoeningsprocedure voor de vrederechter. Men mag niet vergeten dat de rechter tijdens de verzoening niet zijn gewone rol vervult en geen uitspraak mag doen over kwesties betreffende de grond van de zaak (onjuiste afrekeningen, onrechtmatig beding, verjaring, enz. Verzoening is een goed idee, maar dient als een extra stadium te worden beschouwd.

Een ander voorstel bestaat erin dat de OCMW's aanwezig zijn bij de verzoening of op de zitting. Dat proefproject werkt goed en het OCMW kan ingrijpen en afsluiting vermijden.

De laatste aanbeveling is gericht tot de federale overheid. De procedures zouden bij verzoekschrift in plaats van bij dagvaarding moeten kunnen worden ingezet om de procedurekosten voor de afnemer en de hele samenleving te drukken.

Mevrouw Kenza Yacoubi is het eens met de doelstelling om het aantal waterafsluiting weer terug te brengen tot minder dan 100 per jaar. Het voorbeeld in de inleiding is vrij zeldzaam voor een OCMW-raad, namelijk dat een gezin met twee werkende partners zich in een uiterst moeilijke sociale situatie bevindt. Dat illustreert de toenemende bestaansonzekerheid van de middenklasse.

Une autre suggestion consiste à faire démarrer le délai lors de la mise en demeure envoyée par l'huissier.

De surcroît, renforcer l'accessibilité et la communication de Vivaqua est indispensable. L'information pourrait être renforcée sur leur site internet et sur les factures. Sensibiliser les agents de Vivaqua aux questions de pauvreté serait également pertinent.

La facturation mensuelle est une excellente initiative. Malheureusement, la facturation papier a tout de suite été éludée. Pourtant, 38 % des Belges n'utilisent pas internet pour leurs documents administratifs. Parmi ces personnes, 18 % ne le font pas car elles n'ont pas les compétences.

Le cout d'une facturation papier est évalué à l'heure actuelle pour l'ensemble des compteurs individuels alors qu'il est évident que seule une minorité de personnes (les plus précarisées) auraient besoin de cette facturation mensuelle papier. La possibilité pour les usagers précarisés de demander une facture mensuelle écrite devrait être prévue. Il s'agit clairement d'une mesure préventive de gestion de son budget.

Elle est inquiète des propos d'Yves Bourdeau lorsqu'il demande d'avoir un titre exécutoire si l'usager ne se présente pas lors de la procédure de conciliation devant le juge de paix. Il ne faut pas oublier que lors d'une conciliation, le juge sort de son rôle ordinaire et ne peut pas se prononcer sur les questions relatives au fond (décomptes erronés, clause abusive, prescription, etc.). La conciliation est une bonne idée mais il faut la considérer comme une étape supplémentaire.

Une autre proposition serait d'avoir la présence du CPAS lors de la conciliation ou lors de l'audience. Ce projet pilote fonctionne bien et permet au CPAS d'intervenir et d'éviter les coupures.

La dernière recommandation est à destination du pouvoir fédéral. Les procédures devraient pouvoir être introduites par requête plutôt que par citation afin de réduire le cout de la procédure pour l'usager et la société dans son ensemble.

Mme Kenza Yacoubi acquiesce à l'objectif de repasser à moins de 100 coupures par eau. Le cas relaté en introduction est relativement rare devant un conseil de CPAS, à savoir qu'une famille où les deux membres travaillent se retrouve dans une situation sociale extrêmement difficile. Cela illustre la précarisation croissante des classes moyennes.

Het is daarom van essentieel belang dat er een beleidsvisie op dat vraagstuk wordt ontwikkeld, te meer daar de prijs van het water de komende jaren waarschijnlijk zal stijgen.

Welke concrete maatregelen beveelt de spreekster aan om de verschillende problemen die ze heeft aangekaart, op te lossen ?

Mevrouw Hannelore Goeman vindt de versoepeling die Vivaqua de afgelopen maanden heeft ingevoerd belangrijk. Een en ander verloopt evenwel nog niet vlot genoeg, met name wat de communicatie over de updates van de betalingen betreft. Ze begrijpt dat er een gestandaardiseerde invorderingsprocedure nodig is, met de toekenning van redelijke afbetalingsplannen die leiden tot een aflossing van de schuld.

Men dient echter te bepalen wat een redelijk afbetalingsplan is. Wat verstaat men onder redelijk ? Voor Vivaqua betekent dat een termijn van maximum twaalf maanden. Wat is het standpunt van de schuldbemiddelingsdiensten daarover ?

Buiten de OCMW's bestaan er nog schuldbemiddelingsdiensten. De suggestie van Vivaqua om ze een rechtstreekse lijn toe te kennen is belangrijk. Wat vindt mevrouw Anne Defossez daarvan ?

De spreekster is ervan overtuigd dat de OCMW's tijd moeten krijgen om een oplossing te vinden via vlotte contacten met Vivaqua. Met het oog op de rechtszekerheid zou het aangewezen zijn om die termijn bij wet vast te stellen.

Volgens de heer Emmanuel De Bock is Vivaqua een intercommunale, ook al moet ze zich commercieel gedragen. De uitgeoefende druk begint vruchten af te werpen. De maandelijkse factuur is een eerste resultaat. De vraag dat de kwetsbare groepen schriftelijke facturen krijgen, is legitiem.

De maandelijkse factuur heeft meer succes in bepaalde gemeenten. In sommige gemeenten is het aantal maandelijkse facturen verdubbeld. Doccle is wellicht niet zo toegankelijk voor de kwetsbaarste gezinnen.

Het voorbeeld wijst op het bestaan van zeer onrechtvaardige situaties. Dat kan leiden tot een afwijzing van de samenleving.

Alle overheidsactoren zouden ertoe verplicht moeten worden om verzoekschriften en geen dagvaardingen te gebruiken.

Il est donc indispensable d'avoir une vision politique sur le sujet, d'autant plus que le prix de l'eau risque d'augmenter dans les prochaines années.

Quelles sont les mesures concrètes préconisées par l'intervenant pour rencontrer les différents problèmes qu'elle a évoqués ?

Mme Hannelore Goeman estime important l'assouplissement entamé par Vivaqua ces dernier mois. Cependant, la situation n'est pas encore fluide, notamment au niveau de la communication de la mise à jour des paiements. Elle entend le besoin d'avoir une procédure de recouvrement standardisée, avec l'octroi de plans de paiement raisonnables qui aboutissent à un apurement de la dette.

Cependant, il convient de définir ce qu'est un plan de paiement raisonnable. Qu'entend-on par raisonnable ? Pour Vivaqua, cela consiste à ne pas aller au-delà de douze mois. Quelle est la vision des services de médiation de dettes à ce sujet ?

Il y a des services de médiation de dettes en dehors des CPAS. La suggestion de Vivaqua de leur accorder une ligne directe est importante. Quelle est l'opinion de Mme Anne Defossez à ce propos ?

L'oratrice est convaincue que les CPAS doivent avoir le temps de trouver une solution via des contacts fluides avec Vivaqua. Dans un souci de sécurité juridique, il serait adéquat de prévoir ce délai au niveau législatif.

M. Emmanuel De Bock estime que Vivaqua est une intercommunale, même si elle est obligée d'adopter certains comportements commerciaux. La pression exercée sur ce sujet commence à livrer ses fruits. La mensualisation est un premier combat gagné. L'enjeu de la facture écrite pour les publics précarisés est légitime.

La mensualisation a plus de succès dans certaines communes. On passe du simple au double entre certaines d'entre elles. Sans doute que Doccle n'est pas si accessible pour les ménages les plus précarisés.

L'exemple illustre la survenance de situations complètement injustes. Cela peut générer un rejet de la société.

Tous les acteurs publics devraient être obligés à utiliser la voie de la requête et non celle de la citation.

De spreker heeft de indruk dat de OCMW's niet proactief genoeg zijn in de omgang met mensen die op een bepaald moment bijstand nodig hebben. Ze zouden meer inspanningen in de praktijk moeten leveren.

Mevrouw Magali Plovie vindt dat er genoeg vragen zijn gesteld. Na deze hoorzittingen beschikken de parlementsleden over voldoende informatie om via een voorstel van ordonnantie en een voorstel van resolutie vooruitgang te boeken op dit gebied.

Mevrouw Anne Defossez bevestigt haar wens dat de ordonnantie van 1994 wordt gewijzigd om het wettelijk kader te verduidelijken. Die ordonnantie voorziet al in een preventief optreden van de OCMW's. De termijn bedraagt nu een maand. De eerste wijziging zou erin moeten bestaan die termijn te verlengen tot twee maanden en de begindatum te veranderen.

Voorts is de termijn van twee maanden dezelfde als voor gas en elektriciteit, wat het mogelijk maakt om de praktijken te harmoniseren.

Vervolgens moet men erop toezien dat de afnemer een redelijk afbetalingsplan kan krijgen. De door de federale ombudsman voorgestelde definitie is ruim, maar beperkt de aandachtspunten, namelijk de middelen van personen, hun lasten en uitzonderlijke omstandigheden. Het zou gevaarlijk zijn om een termijn vast te stellen in de ordonnantie en een ruime definitie belet Vivaqua niet om de behandeling van de tot haar gerichte aanvragen te automatiseren. Zodra dat langer dan een jaar duurt, zou men geval per geval onderzoeken wat een redelijk afbetalingsplan zou zijn. Dat maakt het mogelijk om de verschillende situaties aan te pakken.

Het is duidelijk dat de bestaanszekerheid van de Brusselse bevolking toeneemt. Het gaat in alle opzichten om een achteruitgang : op het vlak van gezondheid, geestelijke gezondheid, analfabetisme, enz. De behoeften zijn enorm en nemen toe.

Er zijn ook veel nieuwe armen, namelijk werkende mensen die net boven de tegemoetkomingsdrempels van de OCMW's zitten, waarvan de financiële middelen niet toenemen. Die groep klopt niet noodzakelijk aan bij het OCMW.

Wat de begeleiding betreft, werken de schuldbemiddelingsdiensten van de verenigingssector op dezelfde manier als die van de OCMW's. Dat begint met een volledige inventaris van de schulden, wat vaak twee tot drie maanden in beslag neemt. Vervolgens dient het budget zorgvuldig geanalyseerd te worden. Ten slotte moet er onderhandeld worden met de schuldeisers, aangezien het budget vaak ontoereikend is om alle schulden te betalen.

L'orateur a le sentiment que les CPAS ne sont pas assez proactifs vis-à-vis des personnes ayant besoin d'une assistance ponctuelle. Il faudrait démultiplier les efforts sur le terrain.

Mme Magali Plovie estime que les questions ne sont plus nécessaires. Les parlementaires ont à la suite de ces auditions suffisamment d'éléments pour avancer sur le sujet, via une proposition d'ordonnance et une proposition de résolution.

Mme Anne Defossez confirme souhaiter une modification de l'ordonnance de 1994 pour clarifier le cadre légal. Cette ordonnance prévoit déjà une intervention des CPAS à titre préventif. Le délai est aujourd'hui d'un mois. Le premier point consisterait à allonger ce délai à deux mois et d'en modifier le point de départ.

Par ailleurs, ce délai de deux mois est celui prévu en matière de gaz et d'électricité, ce qui permet d'harmoniser les pratiques.

Ensuite, il faut veiller à ce que l'usager puisse obtenir un plan de paiement raisonnable. La définition proposée par le Médiateur fédéral est large, tout en délimitant les points d'attention, à savoir les ressources des personnes, leurs charges et les circonstances exceptionnelles. Il serait dangereux de fixer un délai dans l'ordonnance et une définition large n'empêche pas Vivaqua d'automatiser le traitement des demandes qui lui sont adressées. Dès que cela dépasserait un an, on examinerait au cas par cas à quoi correspond la notion de raisonnable. Cela permet d'appréhender les différentes situations.

Il est évident que le public bruxellois se précarise. Il s'agit d'une précarisation tout azimut, au niveau de la santé, au niveau de la santé mentale, au niveau de l'analphabétisme, etc. Les besoins sont énormes et croissants.

Il y a également beaucoup de nouveaux pauvres, à savoir des personnes qui travaillent et qui sont juste au-dessus des critères d'intervention du CPAS dont les mannes ne sont pas extensibles. Ce public-là ne va pas forcément au CPAS.

Au niveau de l'accompagnement, les services de médiation de dettes du secteur associatif travaillent de la même manière que ceux des CPAS. Cela commence par un inventaire complet des dettes, ce qui prend souvent deux à trois mois. Ensuite, il convient d'analyser finement leur budget. Enfin, vu que le budget est souvent insuffisant pour couvrir l'ensemble des dettes, il faut négocier avec les créanciers.

Zowel in de eerste- als tweedelijnsdiensten komt het water aan de lippen. Er zijn wachtrijsten, er worden extra voorwaarden gesteld en onderweg lopen we het risico dat de meest kwetsbaren aan hun lot worden overgelaten.

De verstrenging van de procedures doet in de praktijk veel energie verloren gaan. Voor het voorbeeld in de inleiding werden vijf brieven naar Vivaqua gestuurd met geen enkel resultaat.

Autant les services de première que de deuxième ligne sont actuellement saturés. Il y a des listes d'attente, des conditions supplémentaires sont établies et en cours de route, on risque de perdre les plus précarisés.

Le durcissement des procédures entraîne sur le terrain une grande perte d'énergie. Pour l'exemple repris dans son exposé, cinq courriers furent adressés à Vivaqua, pour un résultat nul.