



AVIS EMIS PAR
LE CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL
DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
AU COURS DE SA SÉANCE DU 17 FEVRIER 2011

concernant

**le Rapport sur la précarité, la pauvreté, l'exclusion sociale
et les inégalités d'accès aux droits, 2009**

RAPPORT SUR LA PRECARITE, LA PAUVRETE, L'EXCLUSION SOCIALE ET LES INEGALITES D'ACCES AUX DROITS, 2009

**Avis du Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale.
17 février 2011**

Saisine

En date du 1^{er} décembre 2010, Mmes Huytebroeck et Grouwels, Membres du Collège réuni, compétents pour l'Aide aux Personnes, ont saisi le CESRBC d'une demande d'avis sur le **cinquième** Rapport (bisannuel) sur la précarité, la pauvreté, l'exclusion sociale et les inégalités d'accès aux droits.

Cette demande s'inscrit en exécution de l'article 4, § 2, de l'Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions, signé le 5 mai 1998, relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté.

Le présent avis du Conseil a été préparé par les Commissions conjointes « Economie-Emploi-Fiscalité-Finances » et « Diversité, Egalité des chances et Pauvreté » du Conseil, les 22 décembre 2010, 6 janvier et 4 février 2011, puis a été approuvé lors de son Assemblée plénière du 17 février 2011.

Avis

1. Rétroactes et contexte

Le **Conseil** s'est déjà prononcé en 2005, 2006 et 2008 sur des éditions précédentes du Rapport bisannuel du Service de lutte contre la Pauvreté, la Précarité et l'Exclusion sociale.

Le **Conseil**, et les partenaires sociaux, auront été, en 2010, particulièrement sollicités par les thèmes de la lutte contre la précarité, la pauvreté, l'exclusion sociale et des inégalités d'accès aux droits.

En effet, en mars, le **Conseil** a émis une contribution dans le cadre des « Regards croisés » au Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010. Il a encore rendu, le 28 octobre dernier, des « remarques » relatives au Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté 2010.

Le 25 mars 2010, les partenaires sociaux européens ont adopté l'accord-cadre sur les marchés du travail inclusifs européens. La Conférence du 20 octobre 2010 « *Emploi et pauvreté : le rôle des partenaires sociaux dans la lutte contre la pauvreté* », organisée par l'Observatoire européen, et le séminaire du 22 octobre 2010 « *Les marchés du travail inclusifs : de la théorie à la pratique...* », organisé par le Conseil National du Travail (CNT), ont proposé plusieurs pistes afin de faciliter l'accès au marché de l'emploi :

- la création d'emploi et l'orientation vers de nouveaux segments (comme les emplois « verts » et les emplois « blancs »¹) ;
- la création d'établissements pour l'accueil de la petite enfance² permettant aux femmes de réintégrer le marché de l'emploi ;
- un allègement des charges patronales à l'embauche de personnes défavorisées ;
- la lutte contre les trappes à la pauvreté et le travail au noir, etc.

¹ Le terme « emploi blanc » peut être utilisé pour qualifier les personnes qui travaillent dans les secteurs de la santé et des services sociaux.

² Analyse de l'offre et des besoins d'accueil petite enfance à l'échelle des quartiers bruxellois sur base du Monitoring des quartiers, Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance (CERE), janvier 2010.

Par ailleurs, l'année européenne 2010 de lutte contre la pauvreté a permis de mettre en lumière les situations de pauvreté et de précarité et le **Conseil** espère que ces initiatives produiront des effets.

C'est dans ce contexte que le **Conseil** aborde le cinquième Rapport (biennal) sur la précarité, la pauvreté, l'exclusion sociale et les inégalités d'accès aux droits pour lequel il est à présent sollicité, fort de la connaissance acquise de la situation bruxelloise et de ses contributions précédentes aux différents Rapports (inter) fédéraux.

2. Méthodologie retenue par le Conseil

En vue de l'élaboration du présent avis, le **Conseil** suit l'approche retenue lors de ses avis précédents en la matière, à savoir limiter ses observations aux domaines qui relèvent de ses missions. Ainsi, il se prononcera sur les matières relevant de la compétence de la Région et ayant une incidence sur sa vie économique et sociale ; sur les matières qui leur sont intimement liées ; et les matières relevant de la compétence de l'État fédéral et pour lesquelles une procédure d'association, de concertation ou d'avis est prévue avec la Région laissant aux CNT et Conseil Central de l'Economie (CCE) le soin de s'exprimer sur les matières de compétences fédérales.

3. Contexte en Région de Bruxelles-Capitale

Le **Conseil** tient à rappeler que Bruxelles est la Région qui compte le pourcentage le plus élevé de la population sous le seuil de risque de pauvreté.

Les inégalités sociales à l'intérieur de la Région sont importantes et s'accroissent même. Elles ont des conséquences évidentes notamment sur la santé des Bruxellois. De manière générale, la population bruxelloise s'appauvrit³ par rapport à celle des autres Régions et surtout par rapport à sa périphérie immédiate. Elle est, aujourd'hui, la population au revenu le plus faible du pays, alors qu'en 1976, le revenu moyen bruxellois était supérieur à la moyenne nationale de 13,5 %.

Le sixième Baromètre social bruxellois⁴ indique que plus d'un Bruxellois sur quatre (26,3 %) survit avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté⁵. Sur l'ensemble du pays, ce taux est de 14,6 % (en Flandre, 10,1 % de la population a un risque accru de pauvreté, en Wallonie 18,4 %). A cet égard, le **Conseil** déplore cependant que les statistiques SILC 2009 passent sous silence, pour des raisons d'échantillonnage⁶, la réalité de la Région de Bruxelles-Capitale.

En chiffre absolu, cela signifie que plus de 32.000 ménages vivent avec un revenu d'intégration sociale ou équivalent à Bruxelles. Fin septembre 2010, il y avait plus de 111.000 demandeurs d'emploi en Région bruxelloise. Il s'agit d'une augmentation de plus de 9.000 par rapport à l'année précédente. Plus de 102.000 Bruxellois reçoivent une allocation de chômage.

³ Analyse de l'évolution socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale à l'échelle des quartiers (1981-2006), ADT avec un consortium interuniversitaire (ULB - VUB - UCL - KUL). (http://www.adt-ato.be/sites/default/files/pages/Evolution_socio_economique_Rapport_final_FR.pdf).

⁴ http://www.observatbru.be/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport-pauvrete-2010/1_barometre_social_2010.pdf

⁵ Ce seuil de 966 euros représente une augmentation d'à peu près 7,5 % en comparaison avec le seuil de pauvreté précédent (899 euros), ce qui est de loin la plus grande augmentation du seuil depuis le lancement de l'enquête en 2004. Pour un couple avec deux enfants, ce seuil se situe à 2.029 euros par mois.

⁶ EU-SILC (*European Union - Statistics on Income and Living Conditions*) est une enquête européenne sur les revenus et les conditions de vie qui permet d'établir, tant au niveau belge qu'europeen, une *cartographie* de la pauvreté et de l'exclusion sociale. En ce qui concerne la Belgique, l'enquête EU-SILC est organisée par la DGSIE (anciennement I.N.S.) - du SPF Économie, P.M.E, Classes moyennes et Énergie. Chaque année, environ 6.000 ménages (soit 11.000 personnes) sont interrogés puis suivis pendant un maximum de quatre années successives. Dans l'optique de SILC, l'exclusion sociale est appréhendée comme étant la résultante de plusieurs facteurs, dont le revenu, l'emploi, la santé et le niveau d'enseignement ; aussi est-ce en rapport avec ces facteurs qu'un ensemble d'indicateurs, de nature tant monétaire que non monétaire, est calculé.

Plus de 13.000 personnes de plus de 65 ans vivent avec la garantie de revenu pour personnes âgées (Grapa).

Le taux de chômage des jeunes dépasse les 40 % dans le croissant pauvre.

L'impact de la crise se fait clairement sentir dans les statistiques du chômage et des CPAS, mais aussi sur le nombre d'arriérés de paiement des crédits hypothécaires et de consommation.

D'une lecture du Baromètre bruxellois, il apparaît que les allocations n'offrent pas une protection financière suffisante pour vivre dans la dignité. En Région bruxelloise, le coût particulièrement élevé du logement prend une part excessive du revenu des familles les plus pauvres, souvent plus de la moitié des allocations, ce qui laisse trop peu pour vivre.

Dans la lutte contre la pauvreté, les transferts sociaux (allocations etc.) jouent un important rôle correcteur. Sans les allocations (abstraction faite des pensions de retraites), 26,7 % de la population vivrait dans la pauvreté. Si, du jour au lendemain, toutes les allocations étaient supprimées, y compris les pensions de retraite, ce chiffre serait même de 40,7 %. La demande de logements sociaux continue à croître et les indicateurs de dualisation de l'enseignement restent très préoccupants⁷.

Le Baromètre bruxellois constate qu'en Région bruxelloise, la moitié des garçons en première année de l'enseignement secondaire présente au moins une année de retard scolaire, tandis que 6.345 mineurs soumis à l'obligation scolaire ne fréquentent aucune école pour l'année scolaire 2007-2008. En 2007, 29 % des jeunes bruxellois, âgés de 18 à 24 ans, avaient quitté l'enseignement sans diplôme en poche⁸.

En matière de connaissance des langues⁹, deux problématiques principales se posent à Bruxelles : d'une part, un grand nombre d'élèves commencent leur scolarité sans maîtriser aucune des deux langues d'enseignement de la Région ; d'autre part, les élèves qui ont une bonne maîtrise d'une de ces deux langues ont, le plus souvent, une connaissance trop faible de la deuxième langue, ce qui constitue, dans bien des cas, un handicap au recrutement.

Selon le baromètre interfédéral de la Pauvreté, en 2011, 36,9 % de la population avec un risque élevé de pauvreté sont constitués de familles monoparentales. A Bruxelles, en 2008, 69.800 ménages correspondaient à cette situation familiale.

Pour les années 2000-2005, la répartition des primo-arrivants tourne autour des chiffres suivants : 41 % pour la Flandre, 25 % pour la Wallonie et 34 % pour Bruxelles. Ce chiffre confirme le poids constant de l'immigration dans la Région, qu'il s'agisse de « stocks » ou de « flux ». Ainsi, la Région de Bruxelles-Capitale accueille le tiers de tous les migrants qui s'installent en Belgique alors que sa population ne compte que le dixième de celle du pays¹⁰.

4. Considérations générales

Dans son avis du 28 octobre 2010 relatif au plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté, le **Conseil** soulignait l'importance, dans la lutte contre la pauvreté, de s'attaquer aux causes de la pauvreté et de la paupérisation croissante, parallèlement à la lutte contre les symptômes et les effets de la pauvreté.

⁷ D. Carlier, « La dualisation des résultats scolaires à Bruxelles » in Agenda interculturel n° 271, Mars 2009.

⁸ BECI, Note sur l'enseignement à Bruxelles, 23 novembre 2010.

⁹ Voir « Conférence régionale « Synergies » entre Emploi, Formation et Enseignement », Avis d'initiative du Conseil d'administration, 20 mars 2009 (pp. 4 et 5).

¹⁰ Commission communautaire commune, « L'accueil des primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale », constats, juillet 2007.

En outre, le **Conseil** considèrerait que le processus de précarisation résulte de multiples facteurs à Bruxelles notamment liés à la discrimination dans l'enseignement, à l'emploi, au logement, à la mobilité, au coût de la vie, ou aux questions de genre. La prise en compte de ces facteurs est importante pour comprendre les phénomènes de précarisation et afin de mener des approches spécifiques et multifactorielles.

Si le **Conseil** relève positivement la démarche de réflexion collective utilisée par les auteurs du Rapport menée au sein de « groupes de concertation » thématiques, il souhaiterait qu'à l'avenir ces groupes de concertation soient étendus à une population spécifique susceptible d'être précarisée, à savoir certains indépendants¹¹. Il devrait pouvoir y être abordées les questions comme la formation préalable et continue nécessaire en gestion en vue de se lancer dans une activité d'indépendant, celle des travailleurs obligés de s'enregistrer comme indépendants (« faux ») pour pouvoir travailler et celle de l'Inspection Sociale contre ce phénomène courant dans certains secteurs. Il pense à faire participer davantage des associations de classes moyennes, des Chambres de commerce, des Centres pour entreprises en difficultés qui connaissent bien les problèmes que rencontrent les indépendants dans le cadre de leur activité.

Le **Conseil** salue par ailleurs également l'approche du cahier 2 qui met le « sans-abri », plus que les institutions, au centre de sa réflexion.

Le **Conseil** souscrit entièrement au considérant de l'Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions relatif, signé le 5 mai 1998, relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté qui indique que « *la sécurité sociale est prioritaire pour le maintien de la cohésion sociale, pour la prévention de la précarité, de la pauvreté et des inégalités sociales et pour l'émancipation de l'être humain* ».

Le **Conseil** relève le phénomène des *working poors*, qu'ils soient salariés ou indépendants. Il relève, entre autres, deux facteurs essentiels, le revenu et la précarité du statut.

Le **Conseil** estime également que la conjonction de la précarité sociale et économique, certaines stratégies de marketing et les risques liés au surendettement peuvent favoriser l'entrée en pauvreté. Le coût de la vie, notablement plus élevé en ville, accentuera cette situation.

Partie 1. Une contribution au débat et à l'action politiques

I. L'exercice des droits : un parcours du combattant

Le **Conseil** se réjouit de la réflexion menée dans le cadre de ce Rapport pour rendre plus effectifs l'exercice des droits sociaux. Il considère comme positives les propositions émises mais souligne que l'accès effectif à ces droits est conditionné par des caractéristiques spécifiques, dont la réalité des grandes villes. A cet égard, les efforts d'automatisation de l'octroi des droits sociaux présentent donc un intérêt spécifique du fait de la structure de la population bruxelloise.

Lors de ses précédentes contributions, le **Conseil** a considéré que la lutte contre la pauvreté, la précarité, l'exclusion sociale et les inégalités d'accès aux droits doit constituer une priorité pour l'action collective publique. Il a insisté sur :

- le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle ;
- le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;
- le droit à un logement décent, en ce compris le droit à l'énergie.

¹¹ Johan Lambrecht en Wouter Broekaert « *Zelfstandige ondernemers in nood* », Studiecentrum voor Ondernemerschap (SVO), Hogeschool-Universiteit Brussel, onderzoek in opdracht van Unizo, december 2010.

Le **Conseil** continue à insister sur l'interpénétration de ces différents droits, car lorsqu'une personne perd l'exercice de l'un d'eux, le risque existe qu'il entraîne des conséquences néfastes sur un ou plusieurs d'entre eux.

II. Droit à l'enseignement, l'orientation scolaire : valorisation des compétences ou renforcement des inégalités ?

Le **Conseil** s'est prononcé à plusieurs reprises sur ces sujets.

Lors de ses précédentes contributions, il a regretté que la réalité du système d'éducation soit à ce point inégalitaire en Belgique, et particulièrement à Bruxelles. Il insiste sur la complexité du système et la multiplicité des opérateurs en Région de Bruxelles-Capitale. Il fait siennes les recommandations générales que le groupe de concertation a émises concernant l'enseignement. Toutefois, il suggère d'inclure également, parmi les priorités, la qualité de l'enseignement ainsi que la nécessité d'investir en priorité dans l'enseignement fondamental. Car, comme le mentionne le Rapport bruxellois : « *porter plus d'attention aux enfants et aux jeunes est une clé importante pour une politique préventive de lutte contre la pauvreté* ».

Dès lors, le **Conseil** estime que la priorité doit être mise sur l'accueil de l'enfant et sur l'enseignement maternel et primaire. Comme l'indique une étude publiée par l'OCDE¹², l'offre publique de formation peut favoriser l'équité lorsqu'elle compense des situations de pauvreté familiale dès le début de la vie, ce qui est porteur d'importants bénéfices à long terme.

Le **Conseil** souscrit entièrement à l'avis commun n°1755 du 21.12.10 des CNT et CCE qui souligne l'importance de l'enseignement comme étant un levier fondamental dans la lutte contre la pauvreté et insiste sur le rôle crucial de l'école pour doter chacun des mêmes atouts pour se construire et se projeter dans l'avenir.

Par rapport aux recommandations en la matière, le **Conseil** se rallie à l'avis commun des CNT et CCE qui rappelle que la formation, tant initiale que continue, et l'insertion, sur le marché du travail, des jeunes récemment sortis de l'école, sont des problématiques qui ont bénéficié et bénéficient encore de toute l'attention des partenaires sociaux dans le cadre de leurs travaux.

Le **Conseil** a demandé avec insistance¹³ à la Région, aux pouvoirs communaux et aux deux Communautés de se coordonner et d'investir dans un plan d'urgence pour sortir de la spirale négative dans laquelle se trouvent enlisées beaucoup d'écoles dans l'enseignement à Bruxelles, et ce dès le fondamental : une pédagogie qui correspond mieux à la diversité des élèves bruxellois, une amélioration des taux de réussite, une diminution du nombre d'élèves devant recommencer une année, moins de relégations vers l'enseignement de type 8 (spécialisé), une solution pour la pénurie d'enseignants et une diminution des taux de rotation de ceux-ci dans les écoles en discrimination positive, l'acquisition de compétences de base suffisantes dans tous les établissements à la fin du secondaire, ainsi qu'un meilleur accompagnement pour les parents avec peu ou pas de connaissances de notre système d'éducation afin qu'ils puissent - à leur tour - apporter le soutien nécessaire à leurs enfants.

Ces différentes caractéristiques bruxelloises en matière d'apprentissage des langues (*V. supra contexte*), impliquent, aux yeux du **Conseil**, une approche ciblée et spécifique de l'enseignement par les deux Communautés et en coopération avec la Région. Le **Conseil** estime que la conduite d'une expérience pilote d'enseignement bilingue serait particulièrement opportune en Région de Bruxelles-Capitale.

¹² Cfr. « *En finir avec l'échec scolaire: Dix mesures pour une éducation équitable* », Éditions OCDE, janvier 2008.

¹³ In « *Regards croisés* », contribution du CESRBC : « *Garantir le droit à l'enseignement* », Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010 (mai 2010) et in « *Remarques émises par le CESRBC concernant le plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté 2010* », 28 octobre 2010.

III. Les « critères d'emploi convenable » : une protection contre l'emploi précaire

Dans son avis relatif au Rapport 2005, le **Conseil** considérait que même si le fait d'avoir un emploi ne constitue pas une garantie pour sortir de la pauvreté, de la précarité et de l'exclusion sociale, il peut contribuer à restaurer la dignité des personnes et à rompre l'exclusion sociale.

Le **Conseil** réitère sa position suivant laquelle tout doit être mis en œuvre pour concrétiser le droit à l'emploi et à un emploi de qualité, afin que soient assurées à tous les Bruxellois les meilleures conditions de participation à l'essor social et économique de Bruxelles. Le **Conseil** souligne la nécessité de poursuivre les actions qui contrecarrent les inégalités de salaire existantes entre les hommes et les femmes.

A ce titre, le **Conseil** souligne que si l'emploi doit participer à la sortie de la pauvreté, cela implique aussi que des efforts soient menés pour la création d'emplois mais aussi en termes de gestion prévisionnelle des emplois, d'ouverture à la diversité et de réflexion sur les aides aux entreprises.

Le **Conseil** relève avec attention les remarques formulées par le Rapport concernant l'accompagnement du demandeur d'emploi. Il souligne la nécessité de maintenir une claire distinction entre l'accompagnement et l'activation. L'accompagnement du demandeur d'emploi ne peut prendre une forme purement administrative et quantitative, peu stimulante et décourageante tant pour le demandeur d'emploi que pour les employeurs ou encore les accompagnateurs et leurs partenaires de formation ou d'insertion.

Par ailleurs, le **Conseil** rappelle que l'accès à l'emploi ne peut être synonyme de plus de précarité. Cela renforce également la pertinence du concept d'emploi convenable. Il relève également la centralité de l'accueil subventionné de la petite enfance, de la présence d'écoles maternelles et primaires, ainsi que de l'aide publique aux personnes pour favoriser l'accès à l'emploi.

Le **Conseil** insiste enfin sur la nécessité de lutter contre les discriminations, question particulièrement pertinente eu égard à la structure de la population de la Région bruxelloise.

IV. L'énergie et l'eau : vers un droit effectif

Le **Conseil** estime, comme le Rapport, que le gaz, l'électricité et l'eau sont des biens de base, des biens de première nécessité dans notre société, sans lesquels il n'est pas possible de mener une vie conforme à la dignité humaine. Ils constatent que tous n'y ont cependant pas accès ou n'en ont qu'un accès qui ne satisfait pas leur besoin, car leur budget est trop limité.

1. En matière d'énergie

1.1. Contexte en Région de Bruxelles-Capitale

Les différents points problématiques identifiés par les experts du Rapport qui ont une connaissance fine de la réalité vécue par les consommateurs, ont fait l'objet d'une large transposition en droit et en pratique bruxellois.

Ainsi, concernant le droit à l'énergie (point 1 du Rapport), celui-ci, dans un marché libéralisé, est renforcé sans être totalement garanti par l'obligation faite aux fournisseurs de faire offre, par la durée minimale des contrats de trois ans et par l'interdiction des coupures sauf par décision du Juge de Paix. (699 coupures décidées par le Juge de Paix ont ainsi été réalisées en 2009).

Concernant l'information (point 2.1. du Rapport), la création d'un centre d'information (Infor GazElec), répondant par ailleurs à la demande du CESRBC dans son avis sur le Rapport de 2008, permet d'offrir aux Bruxellois l'information sur les domaines identifiés dans le Rapport.

Par contre, les obligations en matière de qualité de prestations des fournisseurs vis-à-vis de leur clientèle énumérées dans le Rapport (point 2.2) ne sont pas encore présentes en Région de Bruxelles-Capitale.

Le Rapport souligne également qu'en plus des coûts qu'ils entraînent, les compteurs à budget posent un ensemble de problèmes aux consommateurs (point 2.4).

Enfin, le Rapport souligne, l'importance d'une vision durable dans la gestion de l'énergie et par conséquent d'une qualité énergétique des logements. Ce point est particulièrement problématique à Bruxelles pour les logements donnés en location, logements occupés pour une grande part par des populations particulièrement précarisées.

1.2. Par rapport aux recommandations

Le **Conseil**, en matière de garantie du droit effectif à l'énergie (6.1), considère que le niveau d'utilité sociale, au sens de la valeur d'usage, des « biens » gaz et électricité leur confère un statut spécifique par rapport à d'autres biens de consommation. Ces « biens » spécifiques trouvent indirectement leur statut dans l'article 23 de la Constitution belge. La notion du droit au logement décent y est inscrite. Elle implique notamment, pour être effective, un accès à l'énergie et à l'eau. Ce statut doit être déterminant dans la façon d'envisager la relation contractuelle entre client et fournisseur sur le marché du gaz et de l'électricité.

Il est par ailleurs utile de rappeler les principes de la législation sur les baux locatifs qui privilégie des contrats de longue durée (9 ans) afin de garantir un accès durable au logement décent (cfr. en annexe article 3 de la législation sur les baux locatifs).

En ce qui concerne les autres sources d'énergie (6.2), le **Conseil** insiste sur la nécessité de mener une réflexion globale par rapport à leur accès et à leur utilisation : mazout, chaudière collective pour chauffage et eau chaude sanitaire dans un immeuble à appartement, ... La réglementation est différente selon les cas. Pour le mazout, les règles sont moins importantes. Il serait intéressant d'introduire les notions de paiements différés, de tarification spécifique pour petites quantités, etc.

En matière d'informations sur la libéralisation, les mesures sociales et les investissements économiseurs d'énergie (6.3), le **Conseil** attire l'attention sur la nécessité de donner la priorité à la rénovation énergétique du bâti. Il est nécessaire pour cela de rendre la demande sociale solvable pour assurer l'accès à tous, et en particulier pour les locataires, à l'amélioration énergétique des logements. Ceci nécessite une approche collective et non individuelle.

En matière d'encadrement des prestations des fournisseurs (6.4), le **Conseil** constate que les clients résidentiels sont aujourd'hui libres de choisir un fournisseur, mais ils sont isolés. Les acteurs sociaux¹⁴ en contact direct avec les clients ont, à plusieurs reprises, mis en évidence la complexité et la difficulté pour les clients résidentiels de comprendre le fonctionnement du marché, les exigences que comporte le choix d'un fournisseur, les nuances dans l'établissement ou la rupture du contrat, les difficultés également pour se faire entendre, faire valoir ses droits, ... L'accès n'est pas aisé et il est d'autant plus compliqué que les clients sont peu consommateurs ou précaires. Le **Conseil** attire également l'attention sur la situation particulière des locataires des logements sociaux.

C'est pourquoi le **Conseil** demande des normes uniformes garantissant la lisibilité des factures, de même que la transparence et la garantie du service à la clientèle, ainsi que la présence physique de guichets accessibles au public des différents fournisseurs d'électricité.

¹⁴ Les CPAS, les services sociaux privés, les Juges de paix, Infor GazElec, ...

Le contrat de trois ans n'est pas une contrainte pour les ménages. Cela permet de garantir, pour celles et ceux qui le souhaitent, une stabilité.

Au regard de ce qui précède, le **Conseil** insiste sur la nécessité de maintenir un cadre fort pour l'accès durable à la fourniture en gaz et électricité pour les consommateurs résidentiels. La durée de contrat minimal de 3 ans est un élément essentiel pour garantir cet accès durable à l'énergie pour tous les ménages bruxellois.

En ce qui concerne l'évaluation permanente des marchés de l'énergie (6.5), le **Conseil** plaide pour qu'un espace de concertation puisse voir le jour dans lequel des représentants des fournisseurs, du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) et des consommateurs puissent se concerter en vue de fixer collectivement des balises pour la contractualisation entre fournisseur et client résidentiel.

Le **Conseil**, en matière de définition d'une politique des prix qui réponde à des critères sociaux et écologiques (6.6), demande que la formation des prix soit réglementée par rapport à l'indexation, la date de changement, le palier de changement, les règles concernant les paiements intermédiaires. Il demande également d'étudier les avantages et inconvénients sociaux et économiques pour l'ensemble des parties de la tarification progressive et solidaire.

En matière de statut de client protégé (6.7), le **Conseil** souhaite que ce soient les acteurs sociaux privés agréés et publics, selon des critères définis, qui puissent analyser, attribuer et prendre la décision sur le dossier personnel pour l'octroi du statut de client protégé.

En matière de comptage de l'énergie (6.8), le **Conseil** propose que le relevé soit remis ou déposé dans la boîte aux lettres.

En ce qui concerne la garantie de fourniture minimale (6.9), le **Conseil** rappelle que l'ordonnance bruxelloise, en cas d'endettement, prévoit l'intervention du CPAS et du Juge de Paix. Le premier intervient préventivement, afin d'éviter que le client ne soit exclu du marché. Le Juge de Paix, quant à lui, juge la situation selon la loi, et non selon la seule logique du marché. Le consommateur individuel est dès lors moins isolé : il est inscrit dans un cadre socialisé, défini collectivement.

L'instauration d'un compteur à budget, se trouve à l'opposé de cette logique. En réalité, le compteur à budget est une réponse technique à un problème social. Aucune étude ne permet aujourd'hui de déterminer de façon satisfaisante¹⁵ l'impact des compteurs à budget sur la dette des ménages ni sur sa gestion, ni enfin sur la consommation énergétique. Il semblerait même que cette solution pousse les ménages concernés à adopter des comportements d'auto-coupure ou des choix de dépense en transférant le défaut de paiement sur d'autres débiteurs, tel que le propriétaire. L'enjeu est plus large que la question énergétique, ce dont il s'agit, c'est de précarisation sociale et économique des ménages.

Par ailleurs, le coût généré par l'installation et la gestion des compteurs à budget représente une charge non négligeable (entre 500 et 600 euro par compteur). Il serait utile de mesurer l'efficacité de la mesure aux regards des objectifs sociaux et économiques poursuivis.

Le **Conseil** attire par ailleurs l'attention sur la proportion importante des locataires par rapport aux propriétaires (60/40) et sur le niveau élevé de la rotation locative en Région bruxelloise. Cette situation impliquera un suivi important et cumulatif en termes d'installation/retrait générant des coûts supplémentaire.

¹⁵ Etude de Brugel du 30 novembre 2010 (BRUGEL-ETUDE-20101210-02) relative à l'étude d'évaluation de la CWAPE, référence CD_10j13-CWAPE, concernant les mesures sociales applicables en Région Wallonne.

En matière de promotion d'une utilisation rationnelle de l'énergie (6.10), le **Conseil** insiste sur la nécessité de traiter préalablement l'efficacité énergétique des bâtiments avant d'agir sur les comportements des individus (*cfr. le point sur les investissements économiseurs d'énergie*).

2. En matière d'eau

2.1. Contexte en Région de Bruxelles-Capitale

La Région de Bruxelles-Capitale a légiféré le 20 octobre 2006 en promulguant une ordonnance au sein de laquelle figure un ensemble de principes qui rencontrent certains des points soulevés par le Rapport.

Ainsi, en matière de droit effectif à l'eau et à l'assainissement, l'ordonnance institue une structure du prix de l'eau qui doit garantir à tous l'accès à l'eau par un tarif progressif.

Par contre, pour les personnes sans domicile, ce n'est que sur le territoire de Bruxelles-Ville qu'existe une mise à disposition d'eau potable par des fontaines.

En ce qui concerne la régulation, celle-ci n'est pas prévue dans la législation bruxelloise si ce n'est *a posteriori* par la tutelle sur les intercommunales.

Si les principes de transparence et de recours sont inscrits dans l'ordonnance du 20 octobre 2006, aucun organe n'est à ce jour installé qui permettrait aux consommateurs de régler ses conflits.

En ce concerne les prix, les tarifs sont progressifs à Bruxelles et il existe un fonds alimenté par une redevance au m³ et réparti entre les différents CPAS de la Région. Cela permet aux CPAS de traiter les problèmes de contentieux avant que ceux-ci soient soumis aux tribunaux. Cette méthode permet de limiter le nombre de coupures. Ainsi en 2008, 99 coupures ont été réalisées chez des consommateurs domestiques.

2.2. Par rapport aux recommandations

En matière de régulation et de contrôle du secteur de l'eau pour garantir un service de qualité (6.2), le **Conseil** constate que la Région de Bruxelles-Capitale n'a pas de régulateur pour le secteur. Il demande que soit étudié le modèle wallon.

Partie 2. Pour une approche cohérente de la lutte contre le « sans-abrisme » et la pauvreté

Le **Conseil** s'est prononcé concernant le « sans-abrisme » dans « Regards croisés » du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010. Il se réfère donc à sa contribution de mars 2010.

Enfin, le **Conseil** attire l'attention que le Rapport fédéral intègre également les considérations du Cahier 2 « Vivre sans chez soi à Bruxelles » du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2010, de façon à en faire un tout cohérent.

*
* *