



## Vulnérabilité hydrique et compromis de coexistence à Bruxelles

*Pauline Bacquaert*  
*Jean-Michel Decroly*  
*Chloé Deligne*  
*Pierre Lannoy*  
*Valentina Marziali*  
*Xavier May*

Que veut dire habiter la ville lorsqu'on manque d'eau ? L'accès à l'eau pour la boisson, l'hygiène corporelle (se laver, aller aux toilettes) et le lavage des vêtements est un besoin élémentaire. Dans les villes européennes, jusqu'au début du XIX<sup>e</sup> siècle, il fut largement satisfait par des prélèvements directs dans les cours d'eau, aux fontaines et aux puits, souvent pollués (Roche, 1984). Avec la révolution industrielle et la diffusion de l'hygiénisme, le service d'approvisionnement en eau a été assuré par de nouvelles infrastructures collectives (fontaines, puits, lavoirs, bains publics, etc.) dont s'équipèrent les villes.

---

*Pauline Bacquaert, chargée de recherche, LIEU, Université libre de Bruxelles, Pauline.Bacquaert@ulb.be.*

*Jean-Michel Decroly, professeur, IGEAT, Université libre de Bruxelles, jean-michel.decroly@ulb.be.*

*Chloé Deligne, chercheuse qualifiée FNRS, LIEU, Université libre de Bruxelles, chloe.Deligne@ulb.be.*

*Pierre Lannoy, chargé de cours, METICES, Université libre de Bruxelles, Pierre.Lannoy@ulb.be.*

*Valentina Marziali, chargée de recherche, METICES, Université libre de Bruxelles, Valentina.Marziali@ulb.be.*

*Xavier May, chargé de recherche, IGEAT, Université libre de Bruxelles, xavier.may@ulb.be.*

Rompant avec ce schéma, l'entrée dans le XX<sup>e</sup> siècle fut synonyme d'une privatisation progressive, puis généralisée, de l'approvisionnement en eau et de son usage : cuisine, salle de bain, cabinets et eau potable étaient désormais à disposition des citoyen-ne-s dans l'espace privé du domicile (ou de la chambre d'hôtel), sans quoi le logement paraissait insalubre, inhabitable. En parallèle, les pratiques d'hygiène corporelle furent assignées à ces lieux intérieurs d'aise et d'aisance, n'ayant plus droit de cité dans l'espace public urbain, à l'exception des toilettes publiques (mais non des urinoirs qui ont largement disparu) (Laty, 1996 ; Billen et Decroly éd., 2003 ; Fijalkow, 2020).

En ce début de troisième millénaire, un phénomène social peu visible vient cependant remettre en cause cette répartition spatiale : celui de la vulnérabilité hydrique. Par ce terme, nous entendons la condition d'une personne qui éprouve des difficultés d'accès à l'eau d'hygiène – pour se laver, laver son linge ou accéder à des WC – du fait de son coût, des caractéristiques du logement occupé (défectuosité ou manque d'équipements adéquats) ou, plus radicalement, de l'absence de logement.

Dans ce dernier cas, la pratique de l'hygiène corporelle quotidienne doit être accomplie hors d'un domicile ; elle se présente alors, pour les individus concernés, comme un défi logistique et social. En effet, à la disponibilité évidente et exclusive de l'équipement qu'offre le logement doivent se substituer non seulement des connaissances relatives aux possibilités alternatives réparties dans l'espace urbain (localisation, conditions d'accès, etc.), mais également des compétences relationnelles spécifiques, la fréquentation de lieux publics ou ouverts au public impliquant nécessairement l'interaction avec les autres habitant-e-s de la ville (les « gens normaux », mais aussi les « pairs » en vulnérabilité). L'objectif de cet article est de rendre compte des formes et des modalités prises par ces usages partagés tels qu'ils ont pu être observés sur le terrain d'une grande ville européenne : Bruxelles. Quels sont les lieux fréquentés par celles et ceux qui sont privé-e-s d'eau d'hygiène ? Comment s'y organise et s'y négocie l'accès ? Quelles sont les logiques qui façonnent les usages ? Plus globalement, quels sont les « compromis de coexistence » (Remy, 2020, p. 51) entre usagères et usagers, intervenant-e-s ou agent-e-s d'accueil qui s'y établissent ?

La notion de compromis de coexistence est reprise de Jean Remy (2020), dont la perspective théorique inspire les interprétations avancées dans la suite de ce texte. Selon lui, « le compromis porte sur des problèmes dont les solutions sont indéterminées » (*ibid.*, p. 55) : par conséquent, si parler de compromis suppose qu'une préoccupation d'ajustement soit partagée par les différents acteurs et actrices en présence, cela implique simultanément, pour elles et eux, d'explorer et d'éprouver de multiples manières de s'ajuster les un-e-s aux autres. Dans cette perspective, la construction, toujours située, de tels compromis est considérée comme jouant « un rôle actif comme moteur de la dynamique sociale » (*ibid.*, p. 56), en particulier dans la gestion de

la vulnérabilité hydrique, telle qu'elle se présente concrètement dans les espaces bruxellois.

Notre article est organisé en trois parties. Dans la première, il dresse un panorama de la vulnérabilité hydrique à Bruxelles et des initiatives prises en ce domaine par le secteur associatif et les pouvoirs publics. La deuxième partie explore les modalités de cohabitation qui se développent dans ces espaces qui se consacrent, exclusivement ou non, à fournir aux habitant-e-s qui en sont dépourvu-e-s un accès à l'eau pour leur hygiène corporelle. La troisième partie propose de porter le regard sur d'autres lieux, en l'occurrence des établissements sportifs, dans lesquels les personnes en situation de vulnérabilité hydrique ne sont pas attendues et où elles se font discrètes, voire invisibles, l'accès à l'eau s'y jouant au moyen de transactions fragiles et exigeantes pour les parties en présence.

### **VULNÉRABILITÉ HYDRIQUE : LA SITUATION À BRUXELLES**

Les données analysées ci-après ont été recueillies dans le cadre d'un projet de recherche pluridisciplinaire (histoire, géographie, sociologie) s'intéressant aux personnes qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité hydrique et résident, durablement ou non, légalement ou non, sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale<sup>1</sup>.

Selon notre estimation, prudente, la vulnérabilité hydrique touche une part non négligeable de la population. En effet, elle affecterait au moins 7,5 % des Bruxellois-e-s, soit 100 000 personnes<sup>2</sup>. En outre, le phénomène est en expansion. À Bruxelles, un nombre croissant de ménages éprouve des difficultés à honorer leur facture d'eau (Van Vooren, 2019). Le nombre de factures échues impayées a connu une augmentation de 78 % entre 2011 et 2018, le nombre d'avis d'interruption de fourniture envoyés aux bourgmestres et aux présidents des Centres publics d'action sociale (CPAS) passant de 2 600 en 2012 à 4 700 en 2017 et le nombre de coupures domestiques de 500 en 2012 à 1 000 en 2018 (Vivaqua, 2019)<sup>3</sup>. De plus, selon le dernier dénombrement des sans-abri et

1. Financé pour une durée de quatre ans par l'Institut bruxellois pour la recherche scientifique (Innoviris) dans le cadre du programme ANTICIPATE (appel 2018), le projet HyPer (« L'hygiène personnelle hors de/sans/mal "chez-soi" ») a pour objectif de caractériser le problème de l'accès à l'eau à Bruxelles.

2. Notre estimation se fonde sur la détermination du volume total de la population constituée par quatre groupes à risque (personnes en séjour régulier dont l'infrastructure sanitaire dans le logement est déficiente, personnes en séjour irrégulier, ménages en difficulté de règlement de factures d'eau et personnes sans abri ou sans logement fixe), en reprenant les statistiques sur ces groupes, fournies par différentes sources récentes et en privilégiant systématiquement les chiffres les plus bas.

3. En Région de Bruxelles-Capitale, les coupures d'eau étaient autorisées jusqu'en 2019 (en France, elles sont interdites depuis la loi du 15 mars 2013) ; depuis 2020, plus aucune n'a été exécutée et une nouvelle ordonnance qui les interdit a été adoptée en 2021.

mal logé-e-s en région bruxelloise, leur nombre a plus que doublé (+ 142 %) entre 2008 et 2018<sup>4</sup>.

Au regard de cette situation, l'offre de points publics d'accès à l'eau d'hygiène s'avère dérisoire. D'après notre comptage, il existe, en 2020, environ 100 douches accessibles gratuitement ou pour un prix modeste à Bruxelles, comptabilisant 1 200 utilisations en moyenne chaque semaine.

Sur l'ensemble de la région bruxelloise (19 communes, dont la ville de Bruxelles proprement dite), on compte seulement trois services municipaux de douches publiques en activité. Ceux-ci ont des capacités d'accueil contrastées : les Bains de Bruxelles comptent entre 25 et 30 douches en état de fonctionnement, ceux de Laeken 8 ; mais ils fonctionnent selon des modalités relativement similaires. Ils sont ouverts au public de 9 h à 15 h, au prix de 2,5 €, certains jours de la semaine (respectivement du mardi au samedi et le mercredi, le vendredi et le samedi). À ces deux services s'ajoutait celui de la piscine de Schaerbeek, fermée en 2017 pour rénovation. Signalons également la réouverture en 2019, après travaux, de la piscine de Saint-Josse, dont la rénovation a été programmée dans le cadre d'un contrat de rénovation urbaine. Enfin, un service de douches subsiste au cœur de la commune populaire de Molenbeek. Il est situé dans une école primaire et existe depuis plus d'un siècle. Une douche y coûte 1 euro, l'équivalent des prix pratiqués dans le secteur associatif, mais le service n'ouvre que deux jours par semaine, dont l'un est réservé aux femmes et aux enfants. La situation bruxelloise est donc bien différente de celle de Paris avec ses 17 bains-douches gratuits (Lévy-Vroelant et Bony éd., 2019).

À Bruxelles, on dénombre également 14 associations offrant à leurs usagères et usagers la possibilité de se doucher dans le cadre de l'accueil de jour<sup>5</sup>. Cinq d'entre elles ont pour activité principale de fournir l'accès à des douches aux plus démunis-e-s ; le nombre de cabines s'élève à entre 3 et 20 par structure, exception faite de Rolling Douche (une douche mobile). Pour les autres associations, l'offre de douches reste accessoire (elles disposent d'une seule cabine de douche). La création récente de DoucheFlux (2017) et de Rolling Douche (2017) ou l'installation d'une douche dans une association comme RestoJet (dont l'activité principale n'est pas la fourniture d'eau) démontre une prise de conscience diffuse des besoins croissants en matière d'hygiène corporelle créés par les difficultés d'accès à l'eau.

---

4. Le dénombrement est consultable sur le site de l'association La Strada (devenue Bruss'Help) [URL : [https://lastrada.brussels/portail/images/PDF/20171012\\_Strada\\_Denomb\\_Rapport\\_FR\\_V7\\_POUR\\_BAT.pdf](https://lastrada.brussels/portail/images/PDF/20171012_Strada_Denomb_Rapport_FR_V7_POUR_BAT.pdf), consulté le 20/10/2020].

5. Deux d'entre elles ont fermé leurs douches au début de l'année 2019 pour cause d'insalubrité et nous ne savons pas si elles seront remises en service ; nous les avons cependant indiquées sur la figure 1. Deux autres n'apparaissent pas sur cette carte, car l'une propose un service mobile de douches (Rolling Douche) et l'autre fonctionne sur l'ensemble du territoire bruxellois (Infirmiers de rue).

Dans ce contexte, notre enquête a procédé par entretiens et observations *in situ*. De février à juin 2019, des entretiens ont été réalisés avec la majorité des associations de première ligne qui fournissent des douches (Douche-Flux, Chez Nous, Le Clos, Consigne Article 23, La Fontaine, Nativitas, Pierre d'Angle, Rolling Douche, Sœurs de mère Teresa et Transit) et nous nous sommes entretenus par téléphone avec les autres (Voyaach, Pigment et les Restos du Cœur). Nous avons ensuite rencontré les responsables et le personnel d'accueil des piscines proposant actuellement un service de douches accessible au public (Bruxelles-Ville, Laeken, Evere, Schaerbeek et Saint-Josse) ainsi que les gestionnaires de toutes les autres piscines et salles de sport communales (c'est-à-dire gérées par les municipalités) de la Région de Bruxelles-Capitale. Pour les observations effectuées sur le terrain, suivant l'exemple de l'enquête coordonnée par Claire Lévy-Vroelant (2016) sur les bains-douches parisiens, nous avons été présent-e-s sur place durant 14 jours (février-mars 2019) dans les chauffoirs communaux d'Ixelles et de Schaerbeek (il s'agit de locaux d'accueil de jour ouverts par les services sociaux des municipalités dans le cadre du plan hivernal d'entraide). L'enquête a ensuite été poursuivie en d'autres lieux, car il est rapidement apparu que les précédents ne constituaient pas les seuls espaces où celles et ceux qui sont privé-e-s d'eau pouvaient y avoir accès. Ces différentes démarches ont permis de mieux comprendre comment s'organise l'usage de ces lieux où se retrouve la population urbaine des sans-eau, qu'ils soient explicitement dédiés, ou non, à répondre à la vulnérabilité hydrique.

### **TOUCHE PAS À MA DOUCHE !**

#### **LA DIFFICILE COHABITATION DES DÉCLASSÉ-E-S**

Comme on peut s'en douter, les personnes qui rencontrent des difficultés pour accéder à l'eau appartiennent à des populations fortement précarisées et en même temps très différenciées. Notre enquête de terrain a permis de confirmer cette grande diversité. Certains individus, propriétaires ou locataires, bénéficient d'un chez-eux mais souhaitent faire des économies sur leur facture d'eau, d'autres connaissent des problèmes de plomberie ou de chauffage plus ou moins passagers. Certains sont victimes de coupures d'eau alors que d'autres vivent dans des logements insalubres ou sans salle de bain. D'autres encore vivent en squat ou dans leur voiture. Sans surprise, on rencontre également les catégories les plus fragilisées de la population bruxelloise : migrant-e-s et sans-papiers, familles roms vivant dans les marges urbaines et, bien sûr, personnes sans logement. Bref, « tous avec une problématique d'habitat, pas juste sans-abri », comme le résume une intervenante que nous avons interrogée. Et au sein même de ces catégories, les sans-eau se différencient par l'âge, le genre, mais aussi par la situation familiale.

Comment cela se passe-t-il lorsque ces personnes se rendent dans des lieux où des douches leur sont spécifiquement réservées ? Comment les acteurs et actrices de première ligne parviennent-elles à organiser la cohabitation de publics si variés ?

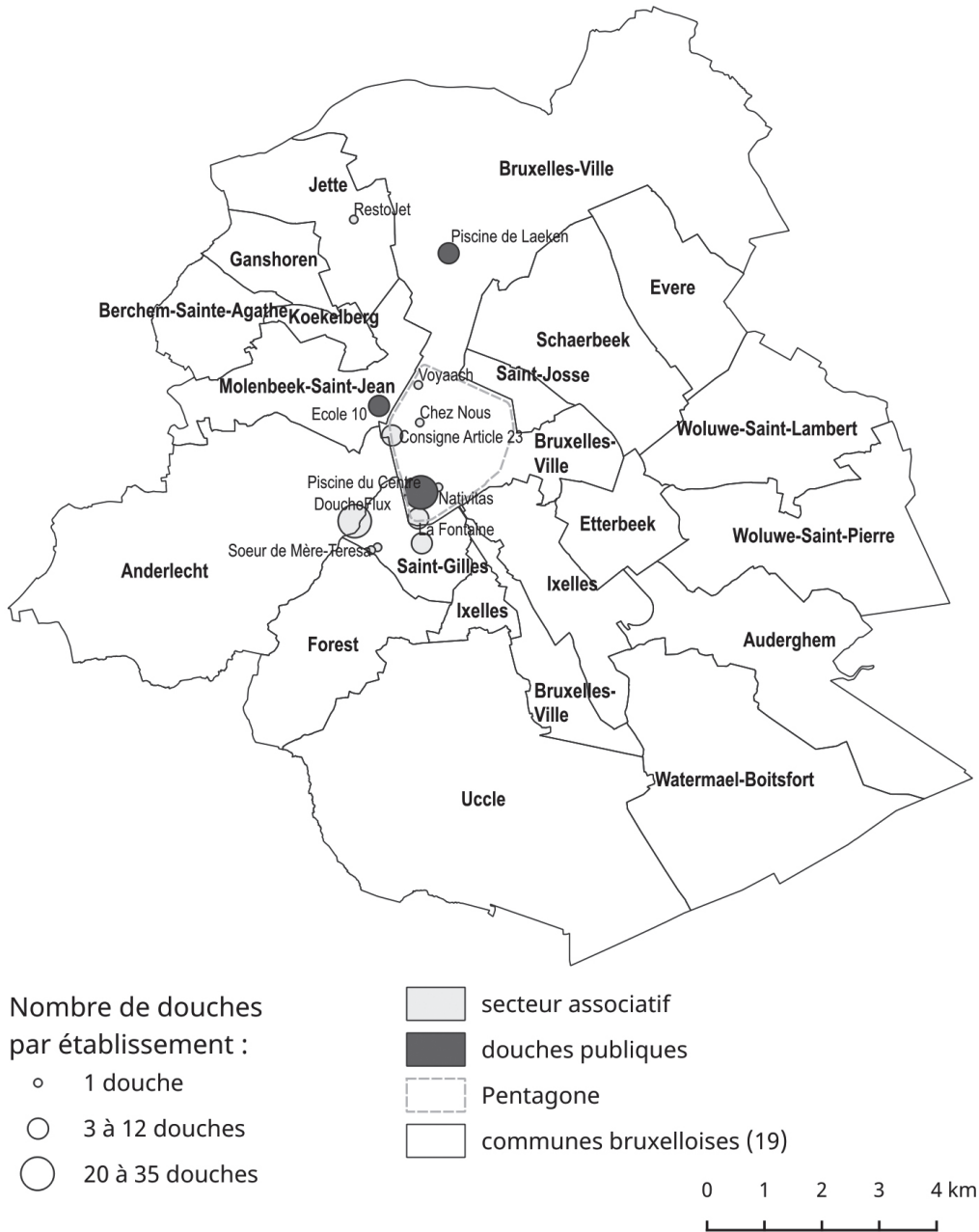
### ***Saturation structurelle des services de douches***

Comme en témoignent les files qui se forment chaque jour sur le pas de leur porte, les lieux qui offrent des services de douche sont saturés. Une telle situation ne doit rien au hasard. Elle résulte avant tout de l'insuffisance flagrante, par rapport au nombre de personnes en difficulté d'accès à l'eau, des organismes fournissant de tels services et de la quantité réduite de douches dont ils disposent. Il n'existe pas, à Bruxelles, de « maisons de l'eau » telles qu'il s'en trouve à Grenoble ou à Lille, où celles et ceux qui en ont besoin peuvent accéder à l'eau d'hygiène et profiter de divers services annexes. À ce premier facteur viennent s'en ajouter deux autres, relatifs à la concentration dans le temps et dans l'espace des services offerts.

Les horaires d'ouverture des associations qui proposent des services de douche couvrent des plages de temps limitées. Seules trois des associations concernées donnent la possibilité de prendre une douche l'après-midi. Les autres sont généralement ouvertes entre 9 h 30 et 14 h 30. Ces horaires restreints amplifient l'insuffisance de l'offre, en limitant le nombre potentiel de douches qui peuvent être prises par jour. En ce sens, ils créent un engorgement des publics, source de difficultés de cohabitation. Les responsables de ces associations relatent principalement des frictions relatives au genre (difficile conjugaison des usages féminins et masculins), aux nationalités respectives des usagères et usagers (lorsqu'elles soulèvent des rivalités ethno-politiques) ou aux tranches d'âge (mises à l'écart des personnes les plus âgées). Une dernière difficulté évoquée émane de la demande de certaines familles d'avoir accès à un espace spécifique où les membres d'un ménage puissent jouir d'une intimité partagée.

Par ailleurs, les lieux auxquels les sans-eau ont accès pour se laver sont concentrés dans l'espace. En effet, ils sont presque tous situés dans le centre ouest de la Région de Bruxelles-Capitale, en particulier dans et autour du Pentagone, son centre historique. À l'inverse, aucune offre n'existe dans les communes de deuxième couronne urbaine et même dans les communes de première couronne situées à l'est du Pentagone (voir figure 1).

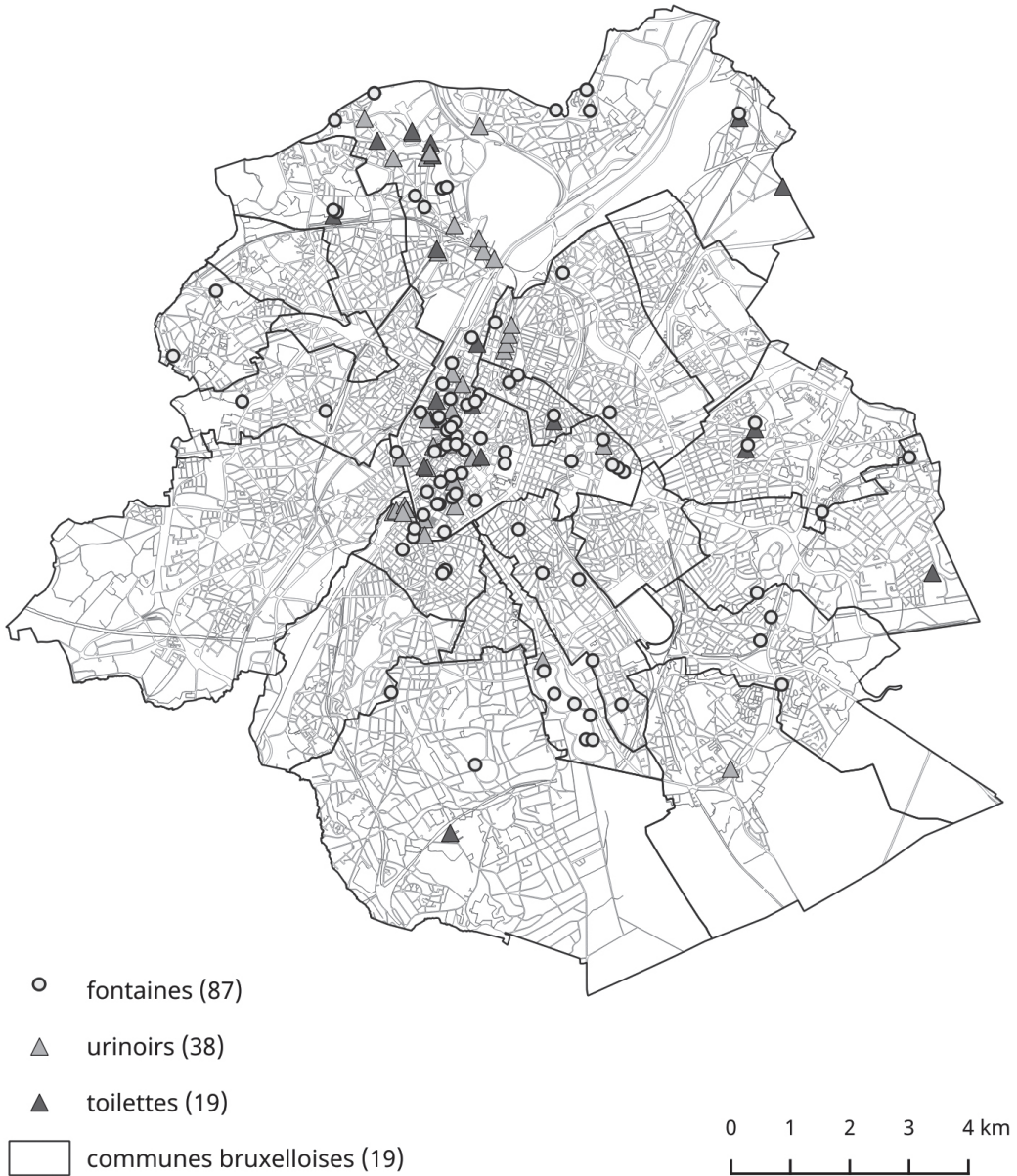
La figure 2 montre que la situation est presque identique pour les toilettes et les fontaines publiques, tout aussi inégalement réparties sur le territoire régional, avec une forte concentration dans le centre historique, tandis que plusieurs communes excentrées n'ont ni douches, ni toilettes, ni urinoirs, ni fontaines.



**Figure 1. Établissements publics et associatifs donnant accès à un service de douches en Région de Bruxelles-Capitale (situation en 2019)**

Les lignes correspondent aux limites communales.

Source : données collectées par l'équipe de recherche HyPer



**Figure 2. Localisation des fontaines, toilettes et urinoirs en Région de Bruxelles-Capitale (situation en 2019)**

Source : Infirmiers de Rue, Open Street Map et relevés de terrain de l'équipe HyPer



Cette localisation des services de douche a des racines historiques : de longue date, les associations ont choisi les anciens quartiers centraux comme lieux où ancrer leurs structures, car les personnes précaires se trouvaient essentiellement dans cette zone. Actuellement, alors que les populations précarisées habitent ou occupent aussi des espaces plus périphériques, la centralité héritée pèse encore sur leurs pratiques. En effet, la modestie des services d'aide et de soins de première ligne en périphérie et, à l'inverse, leur concentration dans le centre-ville et ses abords induisent un mouvement centripète des usagères et usagers de ces services (Malherbe, Moriau, Rosa *et al.*, 2019, p. 20). Ce mouvement constitue lui-même un facteur d'amplification de la saturation des lieux qui offrent la possibilité de se doucher.

### ***Canaliser les misères***

Pour faire face à la saturation des services de douches qu'elles gèrent et aux problèmes de cohabitation qui en découlent, les associations se voient obligées de mettre en place des systèmes de régulation des flux des usagères et usagers : distribution de tickets, premier arrivé/premier servi, limitation de la fréquentation à une fois par semaine pour les hommes, etc. Par ailleurs, elles adoptent des horaires matinaux qui ne sont pas nécessairement adaptés à tous les publics visés, par exemple les personnes précaires qui travaillent, les familles avec enfants scolarisés, les individus vivant en horaires « décalés », etc. L'impossibilité de dégager des moyens ou du temps supplémentaires semble avoir poussé les associations à recourir à ces systèmes de filtrage, qui suscitent des frictions. « Les tensions entre les publics, ça, c'est tout le temps, c'est sûr. Déjà ne fût-ce qu'à l'ouverture, premier arrivé/premier servi, déjà à la porte, il y a des tensions », confie ainsi le responsable d'une association. Dans certains cas, la régulation des usagères et usagers se double d'un dispositif, plus ou moins explicite, de sélection d'un public cible. Des associations sont ainsi connues de tous et toutes comme des lieux d'accueil pour les personnes sans logement, ce qui a pour effet de dissuader d'autres publics (comme une famille avec enfants en situation temporaire de coupure d'eau) de s'y rendre.

La pénurie de places disponibles produit donc un double effet sur les personnes en situation de vulnérabilité hydrique. D'une part, elle prive une partie d'entre elles d'un accès à l'eau d'hygiène, ce qui renforce leur déclassement social par des difficultés en matière de soins corporels. D'autre part, elle les confronte à des situations de rivalité, voire de conflictualité, qui alimentent les fragilités personnelles et les craintes réciproques entre les différentes catégories de personnes dont sont composées les franges les plus précaires de la population urbaine.

De surcroît, ces systèmes de régulation et/ou de sélection s'autoentretiennent, en conduisant certains publics à développer des stratégies d'évitement des lieux dédiés (Bruneteaux, 2006). Par exemple, une association possédant

un grand espace communautaire a les faveurs de nombreuses et nombreux migrant-e-s qui aiment s'y retrouver en groupe. Néanmoins, en retour, cette effervescence a tendance à décourager sa fréquentation par les personnes sans abri qui préfèrent se diriger vers des structures plus calmes. Une autre ligne de fracture est relative au genre. Une travailleuse d'une association explique :

Nous accueillons un public principalement masculin, car les femmes ne se sentent pas en sécurité. [...] Nous avons aussi un public de femmes, mais très déstructuré. C'est une question d'exclusion de partout pour ces femmes, aussi parce que les autres associations demandent le respect au moins de certaines règles, comme ne pas être sous l'influence de je-ne-sais-quoi ; bref les conditions font qu'elles se retrouvent ici, mais elles sont minoritaires.

Un autre intervenant ajoute :

Il y a des problèmes de cohabitation entre femmes et hommes, car les douches sont mixtes. Les femmes ne se sentent pas en sécurité, de plus les hommes circulent souvent torse nu.

Par ailleurs, d'autres facteurs contribuent au renoncement (total ou partiel) à recourir aux services des associations. À l'évidence, l'obligation de payer la douche ou d'acquiescer une carte de membre délivrée après un passage auprès d'un service social, la proximité contrainte avec un public fortement précairisé ou les problèmes techniques rendant des douches inutilisables constituent autant d'éléments supplémentaires qui dissuadent certaines personnes d'en faire usage, alors qu'elles leur sont expressément destinées.

Au total se dessinent des territorialités et des temporalités spécifiques de la vulnérabilité hydrique urbaine qui résultent à la fois de la pénurie des services offerts, des ségrégations produites par le phénomène de double concentration de l'offre, de l'expérience de la fréquentation de ces lieux (du côté tant des usagères et usagers que des intervenant-e-s) et, partiellement, de la spécialisation des associations<sup>6</sup>. Les divers compromis observés peuvent donc à la fois « aboutir à certaines formes de coexistence » et, simultanément, « à des rituels de mise à distance » (Remy, 2020, p. 56). Ainsi, certaines douches deviennent le territoire réservé de groupes qui imposent une présence prédominante, décourageant les profils minoritaires de rejoindre ces espaces prisés. Se pose alors cette question : quels sont les « tuyaux » utilisés par ces derniers pour néanmoins se laver ? Autrement dit, quels sont les autres lieux fréquentés pour accéder à l'eau ? Et comment la cohabitation s'y pratique-t-elle ?

6. L'association Infirmiers de Rue a publié un dépliant à destination d'un large public qui présente une carte des fontaines d'eau potable et des toilettes publiques ; mais le fait que ce plan s'arrête aux limites du centre historique de Bruxelles illustre concrètement la prééminence de cette concentration spatiale.

## UN VESTIAIRE POUR CHACUN-E ? LA VULNÉRABILITÉ HYDRIQUE AUX PORTES DES CENTRES SPORTIFS

Du point de vue d'une personne qui chercherait à accéder à des infrastructures publiques offrant la possibilité de se doucher, les salles de sport communales possèdent deux qualités potentiellement intéressantes par comparaison avec les bains publics et les structures associatives : elles sont réparties sur tout le territoire de la région bruxelloise et sont ouvertes sur une plage horaire fort étendue, à savoir de 7 h 30 à 22 h. Dans notre enquête, il s'agissait de voir si ces établissements étaient confrontés à des demandes et des usages de la part de personnes en recherche d'accès à l'eau d'hygiène, d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées ainsi que de comprendre le regard des gestionnaires des lieux sur cette problématique.

La présence de la vulnérabilité hydrique aux portes des centres sportifs s'est avérée, au fil de l'enquête, bien plus tangible que nous pouvions l'imaginer au départ, appelant une plus fine « intelligence de ce milieu et des modalités de son fonctionnement » (Lévy-Vroelant, 2016, p. 142). La cohabitation des usagères et usagers est ici le cœur même du problème. En témoignent autant les arrangements adoptés par les établissements que les ajustements mis en place par les employé-e-s d'accueil, personnellement confronté-e-s à la vulnérabilité hydrique.

### *Modes d'arrangement : le partage des établissements collectifs entre segmentation et exclusion*

Les centres sportifs communaux, contrairement aux associations spécialisées, ne s'adressent pas à la population urbaine des sans-eau. Malgré cette indifférence de principe, on constate néanmoins que tous y sont confrontés, les uns développant des arrangements, officiels ou officieux, permettant aux personnes qui en ont besoin d'avoir accès aux vestiaires pour se doucher, les autres appliquant un refus d'accès. Après examen, leur diversité paraît liée aux différentes conceptions de la cohabitation qui les caractérisent.

### *Autorisations officielles d'accès permanent*

Certains centres communaux autorisent officiellement l'accès aux douches (ou à une partie d'entre elles) pour d'autres publics que les écolières et écoliers et les sportifs et sportives qui les fréquentent. Dans l'un d'entre eux, par exemple, celles et ceux qui désirent prendre une douche le peuvent, au sein d'un vestiaire collectif, en payant 1 euro. Cette mesure, apparemment inclusive, n'est toutefois pas sans ambiguïté. Le vestiaire collectif qui fait office de douche publique doit être partagé avec le public scolaire et sportif, ce qui rend sa disponibilité aléatoire, car la priorité est donnée à ce dernier. En outre, les responsables ne

souhaitent plus y accueillir des sans-abri : elles et ils leur reprochent leur alcoolisme, leur agressivité, leur manque de respect des lieux. Ainsi, bien que l'accord d'ouverture soit officiel et prévoie une accessibilité continue, le cadre qui le règle concrètement paraît assez flou : en l'absence d'horaires dédiés au public en vulnérabilité, celui-ci se retrouve parfois à attendre longtemps avant de pouvoir se doucher ; en outre, il revient aux agent-e-s d'accueil de déterminer, sur une base arbitraire, d'autoriser ou non l'accès aux infrastructures. L'accessibilité généralisée à un établissement ne semble donc pas garantir un accès effectif en toutes circonstances pour les sans-eau.

### *Autorisations officielles d'accès ponctuel*

L'autorisation d'accéder aux douches d'un complexe sportif peut prendre également la forme de plages horaires durant lesquelles les vestiaires sont réservés aux individus nécessiteux. Dans les cas recensés, ce dispositif est lui-même limité dans le temps. Il s'agit en effet d'expériences temporaires d'accueil collectif de groupes de migrant-e-s et de sans-papiers, hébergé-e-s provisoirement dans des bâtiments dépourvus d'équipements sanitaires, auquel-le-s des centres sportifs communaux ont alors ouvert leurs portes, à des horaires précis. Ce fut le cas de la salle des sports d'un athénée<sup>7</sup> à Ixelles en 2011, de celle de la commune de Forest en 2018 ou encore du centre sportif du campus de la Vrije Universiteit Brussel, à plusieurs reprises au cours de la décennie 2010. À chaque fois, ce sont les enjeux de cohabitation entre les différents groupes d'usagères et usagers qui ont amené les établissements à fixer des horaires particuliers pour les sans-eau :

Au départ, ils pouvaient venir quand ils voulaient, mais nous avons vite constaté un pic de vols et de vandalisme. On a toujours un peu plus d'argent et de luxe qu'eux, donc c'est normal de devenir des cibles. Le problème c'est que ces agissements donnent une mauvaise image aux autres usagers du centre sportif. Il a donc fallu trouver un système qui permette de faire en sorte qu'il n'y ait plus de problèmes. Nous avons donc décidé qu'ils [...] étaient les bienvenus entre 8 h et 11 h 30, moment où il n'y a que les étudiants en éducation physique et pas encore les publics et les clubs extérieurs. (témoignage d'un responsable de la salle des sports d'un athénée à Ixelles)

De la même manière, les élèves ixellois-e-s n'ont jamais croisé de migrant-e-s dans les vestiaires de leur athénée, car ces dernières et derniers n'y accédaient qu'après la fin des cours. En définitive, l'instauration de plages d'ouverture particulières pour les personnes dépourvues d'accès à l'eau consiste bien à ségréger temporellement les usages d'un même lieu, instituant une forme non pas tant de cohabitation au sein d'une infrastructure collective que d'organisation parallèle de sa jouissance (Goffman, 2002, p. 53).

7. Établissement public d'enseignement secondaire en Belgique.

*Autorisations d'accès officieuses*

Dans certaines communes ou implantations sportives, bien que rien ne soit officiellement institué en ce sens, les responsables des services ou des salles des sports laissent les sans-eau franchir les portes des établissements dont elles et ils ont la charge. Certain-e-s les accueillent assez régulièrement, d'autres les tolèrent à titre exceptionnel. Dans tous les cas, la demande d'accès semble être acceptée si trois conditions sont remplies : la discrétion de l'individu, son respect de l'infrastructure et le nombre restreint de demandes. Les témoignages des agent-e-s d'accueil insistent sur les critères relatifs à l'*hexis* de la personne : elle doit passer inaperçue et « ne pas ressembler à un sans-abri » (ce qui veut dire être habillée « normalement », ne pas transporter de bagages ou de sacs avec elle, etc.), exprimer un caractère fragile ou inoffensif (« une vieille petite dame ») ou témoigner d'une attitude respectueuse marquée par l'absence d'agressivité, par le calme et la sobriété.

On constate également que les employé-e-s d'accueil qui connaissent bien les réalités du quartier, ou qui ont l'habitude de croiser ses habitant-e-s, ont plus facilement tendance à « donner leur chance » aux personnes qui demandent accès à l'eau. Dès qu'un rapport de confiance et de bienveillance est établi, l'accueil semble presque toujours se passer dans de bonnes conditions. Ce lien peut aussi être créé grâce à l'intermédiaire d'autres travailleurs ou travailleuses sociales présentes sur le terrain (par exemple des éducateurs et éducatrices de rue qui fréquentent régulièrement avec leur public le centre sportif de leur commune) qui se portent, en quelque sorte, garant-e-s de la personne nouvellement accueillie, et qui leur est connue par ailleurs.

Il arrive donc fréquemment que des personnes en situation de vulnérabilité hydrique utilisent les douches d'un centre sportif malgré l'absence d'autorisation officielle ou explicite. Pris-es de court par l'urgence de la situation, qui s'accommode mal des formalités et des lenteurs administratives, et surtout par humanité, des agent-e-s d'accueil les laissent entrer, en fermant les yeux sur le règlement et en gardant le silence auprès de leur hiérarchie. Ce faisant, elles et ils prolongent leur travail d'accueil sur un autre plan : celui de l'inattention civile, de la discrétion et de la mobilité, ingrédients incontournables de « l'hospitalité paradoxale des espaces publics urbains » (Stavo-Debauge, 2018, p. 269). En feignant d'ignorer la présence d'un-e intrus-e, autrement dit en renonçant à donner l'alerte à son sujet, l'employé-e travaille activement à l'insérer dans la dynamique des usages du lieu sur lequel elle ou il a la charge de veiller. Il s'agit là d'une forme de cohabitation qui, par l'indispensable invisibilité qui l'entoure, échappe aux enregistrements comptables de toute nature, ce qui nous amène en outre à penser que l'ampleur du phénomène de la vulnérabilité hydrique ne se limite pas aux estimations chiffrées qui peuvent en être fournies.

### *Interdictions d'accès*

Enfin, il est des établissements sportifs communaux qui refusent catégoriquement d'accueillir les demandes des sans-eau souhaitant profiter de leurs douches. Des motifs de nature variée sont mobilisés pour justifier cette interdiction d'accès : leur mission centrée sur le sport et les loisirs (et non sur l'assistance sociale), les responsabilités qui en découlent, la volonté de ne pas créer de précédent, la pénurie de personnel ou l'inadéquation de ses qualifications, la saturation des installations et le manque de place, les problèmes liés aux comportements et à l'hygiène ou, enfin, la délicate cohabitation des publics.

Précisément parce qu'ils sont variés, ces arrangements peuvent être compris comme des produits « de la recherche tâtonnante d'une nouvelle manière de faire », c'est-à-dire comme des innovations sociales sous contrainte, répondant à l'existence « de problèmes à résoudre dans l'espace-temps immédiat », comme l'avance Jean Remy (2020, p. 53-56). L'hétérogénéité sociale des acteurs et actrices impliqué-e-s, les divers embarras qui les freinent, l'ampleur variable de leurs marges de manœuvre ou encore leurs compétences relationnelles différentes sont les principaux éléments qui expliquent les variantes d'arrangements observés, de la cohabitation idéalisée à la ségrégation fonctionnelle.

### ***Faire cohabiter : l'exigeante présence des indésirables***

Si des arrangements divers sont trouvés, c'est parce que certaines catégories de personnes qui se présentent effectivement aux portes des complexes sportifs sont craintes par les professionnel-le-s des lieux. En écoutant attentivement leurs propos, on comprend que l'indésirable est cette figure qui, effective ou imaginaire, remet en question l'exercice de leur mission. Tous et toutes les agent-e-s d'accueil rencontré-e-s se perçoivent comme les garant-e-s de la bonne cohabitation entre les usagères et usagers de leur établissement. Or, cette cohabitation fait ordinairement l'objet d'une gestion que nous pouvons qualifier de tranquille, dans la mesure où elle est régulée *a priori* par les types d'usages autorisés et mise en œuvre par la majorité des occupant-e-s qui se conforment à l'ordre institutionnel local. Les indésirables, en revanche, viendraient troubler cette « fluidité situationnelle » (Corcuff, 1996, p. 27), cette typicité de la scène : elles et ils utilisent les lieux *autrement*, étrangement, d'une manière *extra-ordinaire*. Ces situations d'écart à la normalité attendue en ces lieux sèment le trouble dans la définition et l'exercice du rôle des agent-e-s d'accueil et engendrent quatre formes de malaise.

#### À public particulier, encadrement spécialisé

L'indésirable est d'abord celle ou celui qui apparaît comme devant être pris-e en charge, « tenu[-e] de l'extérieur », contrairement aux autres publics

qui se tiennent par eux-mêmes, « de l'intérieur » (Martucelli, 2002). Or, les employé-e-s ne sont pas mandaté-e-s pour cette prise en charge et n'y sont pas préparé-e-s, à la différence, par exemple, des assistant-e-s sociaux et sociales (Dubois, 2015, p. 206). Dès lors, une grande partie du personnel estime que l'accompagnement de ces publics précarisés ne relève pas de ses compétences ; la personne qui requiert d'autres types de savoir-faire n'est donc pas à sa place – elle ne cadre pas avec le lieu parce que l'encadrement jugé nécessaire n'y existe pas.

Concrètement, certain-e-s agent-e-s affirment clairement que leur mission ne consiste pas à accompagner des publics précarisés : « on n'est pas un service d'aide » ; « on n'est pas le centre public d'action sociale ». D'autres insistent sur la configuration matérielle ou la fonction officielle des lieux pour justifier la même impossibilité : dans certaines communes, on déclare ainsi que les structures sportives sont inadaptées pour fournir un tel service ou que les lieux sont uniquement destinés à des activités sportives et scolaires. Dans les cas où une douche est néanmoins offerte occasionnellement, la situation est davantage subie que choisie. Autrement dit, la possibilité de donner accès aux douches pour rendre service est vécue comme une situation exceptionnelle, sortant du fonctionnement habituel du lieu.

### Éviter la pénibilité collatérale

Le personnel d'accueil n'évoque pas uniquement des enjeux liés à son propre rôle, mais mentionne fréquemment des éléments qui affectent le travail de leurs collègues, notamment celles et ceux qui sont chargé-e-s du nettoyage des sanitaires. Accueillir des personnes parfois fortement désocialisées, c'est prendre le risque de rendre le travail d'entretien plus difficile : il arrive que des vestiaires soient laissés dans un état peu accueillant, voire « lamentable ». Ces problèmes alourdissent la charge et le temps de travail subséquent : l'effort de nettoyage est plus important, il engendre des plaintes du personnel qui peut se sentir déconsidéré. Certains témoignages parlent d'ailleurs de « désinfection » pour qualifier ces opérations d'entretien hors du commun.

Ainsi, ce qui peut être désigné comme la pénibilité collatérale au passage des sans-eau dans les installations sportives constitue presque invariablement l'un des ingrédients du discours des responsables et employé-e-s des centres communaux rencontrés. L'argument pèse d'un poids certain dans la manière dont elles et ils apprécient l'opportunité d'accueillir des personnes qui demandent à utiliser ces établissements d'une manière non conventionnelle.

### Répondre à des usages marginaux

Par ailleurs, la présence de personnes vulnérables n'implique pas seulement, pour les employé-e-s d'accueil, l'obligation de « leur » répondre d'une manière ou d'une autre, mais également celle d'« en » répondre auprès de

tiers. En d'autres mots, la relation entre les agent-e-s et les sans-eau n'est pas dyadique, mais triadique. Les personnels évoquent inmanquablement les interpellations dont ils sont l'objet de la part de leur hiérarchie ou des autres publics des établissements concernés quant à la présence de personnes précairisées en leur sein.

Les responsables sont très soucieuses et soucieux de ne pas donner une mauvaise image de leurs établissements. Sur ce point, elles et ils se font volontiers les porte-parole de certain-e-s usagères et usagers qui seraient incommodé-e-s par la simple perspective de croiser des gens qui ne seraient pas à leur place. Le principal registre de la plainte est celui d'une promiscuité délétère. Se doucher aux côtés de personne sans abri ou de migrant-e-s semblait être une épreuve intolérable pour certain-e-s, bien plus que celle de les croiser dans leur quartier (Loison-Leruste, 2014). Par exemple, dans la commune de Koekelberg, alors que des migrant-e-s avaient été autorisé-e-s, pendant quelques jours, à utiliser les douches du complexe communal, certains parents exprimèrent des craintes concernant la santé de leurs enfants. Selon eux, les mauvaises conditions de vie de ces migrant-e-s et la « saleté » qui en découlait apparaissaient comme des vecteurs de maladies. De même, l'afflux de migrant-e-s aux douches publiques de Schaerbeek provoqua un sentiment de dépossession et des crispations chez les habitué-e-s des bains-douches. La concentration et la saturation instaurèrent un climat de tension et démultiplièrent les conflits, conduisant à des interpellations sur le rôle du personnel d'accueil.

Plusieurs employé-e-s d'accueil disent constater « un raidissement des mentalités », indiquant ainsi la teneur méfiante ou hostile de propos tenus par certain-e-s tiers, qui pèse sur les relations entretenues avec les sans-eau fréquentant leurs établissements. Ce faisant, c'est leur rôle même de médiateur ou médiatrice de la cohabitation qui est soumis à la critique, laquelle alimente des dilemmes moraux et pratiques pouvant s'avérer particulièrement délicats à gérer.

#### De l'exigence à la connivence

Les trois composantes qui viennent d'être dégagées révèlent le caractère exigeant de la relation entre les personnels et les sans-eau, ce en quoi elle se distingue de la relation plus tranquille aux autres publics.

Mais qui dit exigence ne dit pas nécessairement renoncement. Devoir répondre à ces présences particulières peut créer des satisfactions relatives à la maîtrise de compétences relationnelles nouvelles et d'un savoir-faire social perçu comme utile (Dubois, 2015, p. 214). Par exemple, donner une place aux personnes en quête d'accès à l'eau relève d'un art de faire dont certain-e-s employé-e-s se montrent fiers et fiers, malgré les risques encourus. Pareillement, être en mesure de conclure des pactes, bien évidemment informels, avec certains usagères ou usagers (pour ne pas donner de travail supplémentaire au



personnel d'entretien par exemple) représente une manière de conférer une utilité supplémentaire à une activité qui, aux yeux de beaucoup et parfois de l'agent-e elle ou lui-même, peut paraître de peu d'intérêt.

Ainsi, dans une commune où l'accueil des sans-eau est ponctuellement autorisé par les responsables du service, un surveillant de salle déclare recevoir deux à trois personnes souhaitant se doucher chaque semaine. « Ce sont des gens qui ont entendu parler de cette possibilité par le bouche-à-oreille ou grâce aux éducateurs de rue. Ce sont aussi souvent les mêmes personnes qui reviennent. » Il explique que les douches se prennent dans le vestiaire des arbitres, qui offre plus d'intimité. « Je dépanne parfois [avec] un essuie [une serviette de toilette] ou un savon précédemment oubliés par les sportifs. Les gens restent entre 5 et 15 minutes sous la douche ». Il ne les surveille pas spécialement et mise sur la confiance en leur disant simplement « comme t'es rentré, comme t'es sorti », une façon de signifier qu'il faut laisser les lieux comme ils les ont trouvés. « De temps en temps, je dois faire une petite remarque, mais globalement il n'y a pas de soucis ». La forme de connivence mise en place apporte la satisfaction de la « bonne action » accomplie dans des circonstances maîtrisées, malgré son caractère peu licite. La relation reste donc exigeante et requiert un engagement des deux parties : dans l'exposition au risque, du côté de l'agent<sup>8</sup>, et dans la tenue de soi, du côté de l'usager ou usager.

Dans tous les cas, si des portes s'ouvrent, c'est avant tout grâce aux travailleurs et travailleuses de terrain, témoins directs de la détresse des citadin-e-s qui n'ont pas accès à l'eau. Dans ces conditions, bien que contraint par des impératifs et des responsabilités peu propices, leur choix est souvent celui de la compassion. S'inventent alors, entre les agent-e-s et les sans-eau qui se présentent à elles et eux, des ajustements faits de ressources disparates, de contraintes inégales et de concessions réciproques (Corcuff, 1996, p. 29), s'écartant plus ou moins intensément des arrangements établis par la direction des établissements ou les autorités communales.

Explorer la diversité de ces modes d'arrangements tout autant que les pratiques d'ajustements déployées par les agent-e-s sur le terrain laissent voir les flous, mais également les grâces que l'informalité apporte à la cohabitation. Si l'on s'en tient aux règles telles qu'elles existent, les installations sportives ne sont pas destinées à accueillir les personnes en situation de vulnérabilité hydrique. L'informel permet donc de faire exister des formes de cohabitation sans devoir bouleverser la logique d'un système qui, dans bien des cas, n'est pas disposé à envisager le changement.

---

8. Exposition au risque dont témoigne la demande insistante de plusieurs employé-e-s de garantir l'anonymat de leurs témoignages.

## CONCLUSION

Un des enseignements principaux de cette enquête sur la vulnérabilité hydrique à Bruxelles est celui-ci : accéder à l'eau d'hygiène pour qui en est dépourvu constitue une épreuve de cohabitation urbaine pour toutes les parties engagées. En effet, la vulnérabilité hydrique condamne celles et ceux qu'elle frappe à co-habiter des équipements collectifs sur un registre nécessairement marginal. Cette marginalité est à la fois spatiale, sociale et symbolique (Fijalkow, 2020). La forte concentration géographique et temporelle des services fournissant des douches publiques place les individus qui s'y présentent dans des situations de rassemblement qui rendent particulièrement visible leur déclassement social aux yeux des autres citoyen-ne-s et aiguise sensiblement la compétition entre les différentes catégories auxquelles ils appartiennent. Ces situations s'avèrent également éprouvantes pour les intervenant-e-s sociales et sociaux qui sont contraint-e-s de développer des dispositifs de tri des usagères et usagers, sans qu'aucun ne donne entière satisfaction. Mais ici, comme ailleurs, « la recherche tâtonnante d'une nouvelle manière de faire coïncide avec la recherche du sens », pour chaque acteur et actrice concerné-e (Remy, 2020, p. 56).

Se présenter aux portes des centres sportifs communaux constitue une autre voie d'accès à l'eau d'hygiène, plus furtive que celle qui est proposée par les associations et les services d'aide, mais non moins exigeante. Ici, ce n'est plus la cohabitation entre semblables autour d'un équipement réservé qui est en jeu, mais bien l'usage concomitant d'une infrastructure prisée par l'ensemble des citoyen-ne-s, mobilisant des registres de préoccupation bien différents de ceux des professionnel-le-s du secteur social. Les compromis de coexistence y revêtent alors d'autres traits que ceux caractérisant le milieu des organismes spécialisés : la discrétion des pratiques, une forte exigence de tenue de soi, la précarité du service ou encore le rôle médiateur assuré par des non-spécialistes, les employé-e-s d'accueil. Observer la cohabitation dans ces divers lieux permet ainsi de rendre visibles les initiatives nombreuses, mais insuffisantes, les arrangements inclusifs, mais timides, et les ajustements précieux, mais fragiles, qui redessinent chaque jour les contours de la vulnérabilité urbaine.

## BIBLIOGRAPHIE

- BILLEN Claire, DECROLY Jean-Michel éd., 2003, *Petits coins dans la grande ville. Les toilettes publiques à Bruxelles du Moyen Âge à nos jours*, Bruxelles, musées de la ville de Bruxelles.
- BRUNETEAUX Patrick, 2006, « L'hébergement d'urgence à Paris ou l'accueil en souffrance » [en ligne], *Sociétés Contemporaines*, vol. 3, n° 63, [DOI : <https://doi.org/10.3917/soco.063.0105>].

- CORCUFF Philippe, 1996, « Ordre institutionnel, fluidité situationnelle et compassion. Les interactions au guichet de deux CAF », *Recherches et Prévisions*, n° 45, p. 27-35.
- DUBOIS Vincent, 2015, *La vie au guichet. Administrer la misère*, Paris, Le Seuil.
- FIJALKOW Ygal, 2020, « Les douches municipales comme révélateur des marges urbaines », *Revue de l'Institut de sociologie*, vol. 90, p. 157-173.
- GOFFMAN Erving, 2002 [1977], *L'Arrangement des sexes*, trad. Hervé Maury, Paris, La Dispute.
- LATY Dominique, 1996, *Histoire des bains*, Paris, Puf.
- LÉVY-VROELANT Claire, 2016, « Se mouiller au propre comme au figuré. De l'observation à l'ethnographie dans les bains-douches parisiens », *Espaces et sociétés*, vol. 164-165, n° 1, p. 127-142.
- LÉVY-VROELANT Claire, BONY Lucie éd., 2019, *Les bains-douches de Paris : une enquête sur les lieux et leurs usages*, Paris, INED.
- LOISON-LERUSTE Marie, 2014, *Habiter à côté des SDF. Représentations et attitudes face à la pauvreté*, Paris, L'Harmattan.
- MALHERBE Alain, MORIAU Jacques, ROSA Elisabetta, WAGENER Martin, 2019, « La problématique du sans-abrisme à Bruxelles : limite de la gouvernance multiniveau dans l'application du principe de justice spatiale » [en ligne], *Justice spatiale/Spatial Justice*, n° 13, [URL : <https://www.jssj.org/article/la-problematique-du-sans-abrisme-a-bruxelles-limite-de-la-gouvernance-multiniveau-dans-l-application-du-principe-de-justice-spatiale/>].
- MARTUCELLI Danilo, 2002, *Grammaires de l'individu*, Paris, Gallimard.
- REMY Jean, 2020, *La transaction sociale. Un outil pour penser et dénouer la complexité de la vie en société*, Toulouse, érès.
- ROCHE Daniel, 1984, « Le temps de l'eau rare du Moyen Âge à l'époque moderne », *Annales ESC*, vol. 39, n° 2, p. 383-399.
- STAVO-DEBAUGE Joan, 2018, *Qu'est-ce que l'hospitalité ? Recevoir l'étranger à la communauté*, Paris, Liber.
- VAN VOOREN David, 2019, *De l'eau pour tous ! État des lieux de la précarité hydrique en Belgique* [en ligne], Bruxelles, fondation roi Baudouin, [URL : <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2019/20190319NT>].
- Vivaqua, 2019, *Rapport d'activités 2019*, Bruxelles, Vivaqua.

