



Commission du Logement

Procès-verbal de la réunion du 26 février 2013

Ordre du jour :

1. 6529 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de la Médiateure (2011-2012)
 - Rapporteur : Monsieur André Bauler
 - Elaboration d'une prise de position
2. Divers (le terme « Ombudsman »)

*

Présents : Mme Sylvie Andrich-Duval, M. André Bauler, Mme Claudia Dall'Agnol, M. Félix Eischen, M. Henri Kox, M. Marc Lies, M. Paul-Henri Meyers, M. Marcel Oberweis, M. Roland Schreiner

M. Marco Schank, Ministre du Logement
M. Romain Alff, M. Daniel Miltgen, Ministère du Logement

M. Timon Oesch, Administration parlementaire

*

Présidence : M. Marc Lies, Président de la Commission

*

1. **6529 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de la Médiateure (2011-2012)**
 - Elaboration d'une prise de position**

M. le Président rappelle que, par contrainte de temps, l'examen du rapport d'activité susmentionné n'a plus pu être abordé lors de la précédente réunion, ce rapport comporte toutefois plusieurs observations relevant du domaine de compétences de la présente commission.¹

Invité à prendre position par rapport aux réclamations à l'encontre du Service des aides au logement dont la Médiateure a été saisie, M. le Ministre souhaite tout d'abord replacer ces réclamations dans leur juste contexte. A cette fin, M. le Ministre fait distribuer une fiche

¹ Pages 33 à 36

statistique² renseignant sur le nombre de dossiers traités par ce service et en cite des chiffres clés. Les quelques réclamations relatées dans ce rapport d'activité ne concernent donc qu'une infime partie des milliers de dossiers traités annuellement par le Service des aides au logement.

Le représentant du Service des aides au logement explique que les cas concrets relatés par la Médiatrice ont été examinés. Le cas d'un demandeur d'aides en instance de divorce mis à part, ils relèvent de deux opérations administratives différentes :

1. La demande de pièces justificatives. La réclamation concernant les demandes de pièces adressées à un administré semble due à une certaine incompréhension de la requête en pièces justificatives émanant du Service, documents toutefois exigés en application des textes légaux. Ainsi, des pièces non conformes (plans inutilisables car pas à l'échelle) ou expirées (carte de séjour) ont été présentées. L'administration a donc été obligée de renouveler sa demande afin d'obtenir les documents corrects. L'orateur détaille la complexité de ce cas individuel.

Dans la mesure du possible son service essaie pourtant activement à résoudre ces problèmes. Dans le cas précité, des fonctionnaires ont par exemple réalisé une descente sur les lieux et ont pris les mesures exigées sur place.

Une série de difficultés concernant les pièces à produire peuvent en effet se présenter dans le chef d'un même administré. Dans la pratique administrative, il s'agit d'un problème tellement récurrent, que le Service des aides au logement a exprimé le souhait, également dans une volonté de simplification administrative, à pouvoir lui-même quérir les documents et pièces justificatifs nécessaires auprès des autres administrations publiques. Des préoccupations relevant de l'ordre de la protection des données à caractère personnel semblent toutefois s'opposer à un tel droit d'accès aux banques de données d'autres instances publiques.

Un membre de la commission confirme que le droit à la protection des données s'oppose à un droit d'accès généralisé d'une administration étatique déterminée aux données d'autres administrations étatiques. Il suggère que le Service des aides au logement propose dans sa requête à l'administré que celui-ci accorde au Service la permission de quérir les données individuelles requises pour traiter sa demande. Il serait peut-être utile d'ajouter un élément de contrainte dans la deuxième demande à adresser à l'administré en l'informant que son dossier et tous les versements auxquels il aurait éventuellement droit seront tenus en suspens aussi longtemps que les pièces requises font défaut.

Suite à une question afférente, il est précisé que grâce à l'installation d'une nouvelle application informatique le Service des aides au logement peut, pour chaque dossier, retracer rapidement et avec précision l'historique des opérations effectuées et les motifs pour lesquels une requête ou un refus ont été adressés à un administré.

2. La demande de restitution de subventions indûment versées. L'autre réclamation en relation avec une demande en restitution d'aides indûment versées est à replacer dans son contexte. Il s'agit d'un cas extrême. La demande de remboursement a été adressée à l'administré en 1998, à cette époque encore manuellement. Question d'une nécessaire fixation de priorités, compte tenu des ressources limitées du Service, débordé par les demandes lui adressées suite à l'introduction du régime d'aide de la bonification d'intérêts, il a été décidé de ne poursuivre ces dossiers, où une décision de restitution a été notifiée, que dans le cadre d'une nouvelle application informatique qui serait mise en place. C'est cette

² Voir pièce jointe en annexe au présent procès-verbal

application, enfin mise en place et les données des dossiers en suspens saisies, qui a automatiquement généré ce premier rappel critiqué par la Médiateure.

Suite à une question afférente, il est précisé qu'une cinquantaine de tels cas devraient encore être dans la procédure et plus que remonter aux années 2000 et 2001.

Le responsable du Service précise que la prescription de ces créances est de trente ans et que le Service a renoncé dans le cas en question aux intérêts légaux et a accepté un remboursement échelonné. Cette dette a été réglée.

*

Quant à la problématique du paiement des aides au logement à des demandeurs en **instance de divorce**, M. le Ministre rappelle que les questions qui se posent dans ce contexte ont en partie pu être résolues grâce au règlement grand-ducal du 5 mai 2011. Ce règlement permet une continuation provisoire du paiement des aides durant la procédure de divorce. Des cas comme celui relaté par la Médiateure n'ont par contre pas pu être réglés. Il s'agit d'achats de logements par des partenaires en instance de divorce pour le financement desquels ils sollicitent des aides. La principale difficulté concernant les couples en divorce est la durée que prennent en général ces affaires jusqu'à ce qu'un jugement soit prononcé.

Un groupe de travail a été institué au sein du Ministère afin d'apporter une solution complète à la problématique des divorces en matière d'aides au logement. Entretemps, ce groupe a finalisé ses travaux et a saisi M. le Ministre d'une proposition de texte à intégrer dans son projet de loi modifiant la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement dont les travaux devraient aboutir en mars.

*

Les autres réclamations visent le Fonds du logement et notamment ses décomptes de charges locatives. Le Président du Fonds du logement est invité à prendre position par rapport à ces observations.

Quant à **l'envoi tardif des décomptes** de charges locatives, l'orateur souligne que la réclamation vise des décomptes envoyés en 2009. Pareilles situations ne se présentent plus. A l'époque, en effet, le Fonds accusait un important retard dans l'établissement de ces décomptes. Ainsi, une série de mesures ont été prises pour résorber ces retards, de sorte que certains locataires ont reçu dans un envoi leurs décomptes annuels pour plusieurs années. Partant, d'un coup, leur dette a significativement augmenté. Le Fonds a pourtant toujours proposé aux locataires un étalement du paiement sans intérêts en cas de difficulté de paiement.

Pour ce qui est de **l'augmentation des charges** locatives, l'orateur donne à considérer qu'elle n'est pas imputable au Fonds. Ces augmentations dépendent toujours de plusieurs facteurs, dont notamment les habitudes de vie des locataires et l'évolution des prix des combustibles. A son avis, la seule façon de freiner cette évolution à la hausse, voire de diminuer à terme les charges locatives des logements du Fonds est l'approche constructive du Fonds axée sur la durabilité écologique se traduisant par une performance énergétique plus élevée tant des nouvelles constructions que des rénovations, par la récupération des eaux de pluie, par l'utilisation de l'énergie solaire pour le chauffage de l'eau sanitaire etc..

Un intervenant critique le fait qu'un cas individuel d'une augmentation soi-disant trop rapide des charges locatives soit relevé, insinuant qu'il y a un problème général de gestion à ce niveau. Une étude de l'ensemble des charges locatives des logements du Fonds et de l'évolution des différentes composantes sur une période pluriannuelle serait bien plus

instructive. Un telle étude devrait également préciser l'impact de l'inflation quand même conséquent ces dernières années. Il souligne la nécessité, également d'un point de vue écologique, de sensibiliser régulièrement les habitants de ces résidences sur les mesures qu'ils peuvent eux-mêmes prendre pour réduire leur factures d'eau, d'électricité et de chauffage.

Le Président du Fonds du logement ne partage pas l'avis de la Médiateure en ce qui concerne la prescription de redevances annuelles dues en vertu d'un **bail emphytéotique**, décompte envoyé en 2012 et portant sur les années 2000 à 2006. Ne s'agissant pas d'un loyer, le Fonds est d'avis que la prescription quinquennale ne s'applique pas, mais celle du droit commun (trente ans). A défaut d'obtenir le paiement du débiteur, le litige évoqué sera porté devant la justice.

Concernant les quelques réclamations concernant l'humidité de certaines habitations évoquées brièvement par la Médiateure, l'orateur rappelle qu'il s'agit également le plus souvent d'un problème de compréhension par les locataires du fonctionnement de leur logement. Dans la plupart des cas, une intériorisation des consignes concernant une aération journalière correcte de leur appartement suffirait à résoudre le problème.

2. Divers (le terme « Ombudsman »)

Un intervenant parlant de *l'Ombudsfra*, provoque une réplique étymologique d'un député remarquant qu'il s'agit là d'une fausse compréhension de ce terme d'emprunt d'origine scandinave qui ne s'écrit point « Ombudsmann », mais « Ombudsman ». Ce terme est composé de deux mots, « ombud » et « man », qui proviennent du vieux nordique. Tandis que le premier mot signifie « mandat » ou bien « représentant »,³ l'autre mot signifie « personne », « quelqu'un », ou en pluriel « gens ».⁴

Luxembourg, le 1^{er} mars 2013

Le Secrétaire,
Timon Oesch

Le Président,
Marc Lies

Annexe :

Fiche statistique du Service des aides au logement (2 pages)

³ « umboð » ou « umboðmaðr »

⁴ Comme le mot allemand « man », ces termes ont la même racine indogermanique « *manu- » qui elle-même pourrait être déviée de la racine « *men- » signifiant « réfléchir » ou « penser »

2012 Garantie de l'Etat

10 598 500	pour	149 accordées	22 refusées
------------	------	---------------	-------------

Aides en capital

2012 Primes d'acquisition / construction	9 897 414,00	pour	1799 accordées	523 refusées
Primes d'architecte	28 174,45	pour	27 accordées	73 refusées
Primes d'épargne	488 449,28	pour	254 accordées	331 refusées
primes améliorations	905 462,73	pour	307 accordées	63 refusées
	<u>11 319 500,46</u>		<u>2 387</u>	<u>990</u>
				3 377

Aides en intérêts

Mois	Subvention d'intérêt 2012				Bonification d'intérêt 2012				Totaux			
	Nombre paiements (S)	Arriérés (1)	Mois (2)	Total (1+2)	Nombre paiements (B)	Arriérés (3)	Mois (4)	Total (3+4)	Nombre paiements (S+B)	Arriérés (1+3)	Mois (2+4)	Total (1+2) + (3+4)
Totaux:	116 136	3 662 534,94	15 913 903,02	19 576 437,96	308 313	5 157 683,71	26 356 182,90	31 513 866,61	424 449	8 820 218,65	42 270 085,92	51 090 304,57

Nombre de dossiers en paiement

type d'aide	Nb dossiers	
Bonification seul.	18 820	62,29%
Subvention seul.	5 179	17,14%
Mixte	6 213	20,56%
Total	30 212	100,00%

Groupe

	1	2	3	4
	4 621	4 718	4 738	4 743
	1 325	1 288	1 332	1 234
	1 529	1 605	1 525	1 554
	7 475	7 611	7 595	7 531

Situation Maritale PAR TYPE D'AIDE

Situation Maritale	Nb dossiers	
Célibataire	1 714	9,11%
Concubins	1 456	7,74%
Mariés	15 634	83,08%
?	15	0,08%
Total	18 819	100,00%

Annexe

Subvention seulement

Situation Maritale	Nb dossiers	
Célibataire	3 434	66,31%
Concubins	143	2,76%
Mariés	1 602	30,93%
P		0,00%
Total	5 179	100,00%

Mixte

Situation Maritale	Nb dossiers	
Célibataire	889	14,31%
Concubins	380	6,12%
Mariés	4 943	79,57%
P		0,00%
Total	6 212	100,00%

Révisions traitées en 2012

Mois traité	Nb de subventions	Nb de bonifications	Total
01-2012	392	685	1 077
02-2012	398	681	1 079
03-2012	424	709	1 133
04-2012	377	699	1 076
05-2012	459	734	1 193
06-2012	300	537	837
07-2012	298	609	907
08-2012	472	823	1 295
09-2012	499	831	1 330
10-2012	482	837	1 319
11-2012	394	931	1 325
12-2012	388	669	1 057
			*13 638

2012 Demande de dispense de remboursement

458 Accords portant sur des demandes de remboursement au montant de 4 183 112 euros
 Montant dispensé de 2 940 060,41 euros représentant 70,28%

2012 Quelques chiffres administratifs

41 817 demandes de pièces dont 10% ont reçu un dernier rappel
 31 000 dossiers traités

2012 Garantie locative

197437,78 pour 133 accordées 196 refusées