



Commission du Logement

Procès-verbal de la réunion du 03 juin 2013

Ordre du jour :

Echange de vues concernant le besoin en logements sociaux avec des représentants du Fonds national de solidarité, de la Croix-Rouge ainsi que d'un Service de l'architecte d'une administration communale

*

Présents : M. Eugène Berger, M. Xavier Bettel remplaçant M. André Bauler, M. Henri Kox, M. Marc Lies, M. Paul-Henri Meyers, M. Marcel Oberweis, M. Ben Scheuer, M. Roland Schreiner

M. Constant Kiffer, M. Daniel Miltgen, Ministère du Logement

M. Patrick Salvi, M. Marc Crochet, Croix-Rouge

M. Franck Siebenbour, Administration communale de Hesperange

M. Pierre Jaeger, M. Claude Schranck, Fonds national de solidarité

M. Timon Oesch, Administration parlementaire

Excusés : Mme Sylvie Andrich-Duval, M. Félix Eischen, M. Jacques-Yves Henckes

*

Présidence : M. Marc Lies, Président de la Commission

*

Echange de vues concernant le besoin en logements sociaux avec des représentants du Fonds national de solidarité, de la Croix-Rouge ainsi que d'un Service de l'architecte d'une administration communale

Monsieur le Président explique que la présente réunion devrait servir à donner aux membres de la commission une image concrète de la situation tendue sur le marché des logements sociaux telle qu'elle est vécue quotidiennement par les gestionnaires actifs dans le domaine social et renvoie aux 16 offices sociaux gérés par la Croix-Rouge compétents pour 58 communes.

Les représentants du Fonds national de solidarité sauront à leur tour informer les parlementaires sur les contrôles qu'ils effectuent pour vérifier la résidence effective au Luxembourg de bénéficiaires de transferts sociaux, l'orateur renvoie à sa question parlementaire afférente.¹

Un dernier aspect à traiter sera la multiplication de logements non autorisés ou non conformes aux autorisations de construire délivrés par les communes ou non conformes au plan d'aménagement général d'une commune. Ces nouveaux logements aménagés ressemblent le plus souvent à ce qu'on qualifie des « chambres à café » et sont, en général, problématiques en termes de sécurité et de salubrité.

Les représentants de la Croix-Rouge confirment que, parmi les raisons incitant des personnes à s'adresser à l'office social, des problèmes liés à leur logement figurent en deuxième place. Dans son exposé, cette délégation suit de près une présentation *PowerPoint* jointe en annexe au présent procès-verbal.

Les catégories sociales les plus vulnérables sur le marché du logement dans son état actuel sont les familles monoparentales, les couples avec beaucoup d'enfants, les personnes bénéficiaires du revenu minimum garanti ou ne disposant que d'un emploi précaire. Leur situation difficile s'explique non seulement par le niveau de prix élevé sur ce marché par rapport à leurs revenus, mais également par l'aversion au risque des propriétaires d'immeubles.

Un tiers des personnes qui consultent l'office social sont des personnes qui vivent seules.

Les représentants de la Croix-Rouge insistent sur la nécessité d'accroître significativement l'offre en logements sociaux. En général, ils sont actuellement dans l'impossibilité d'offrir des alternatives de logement à des personnes vivant dans des chambres dites « à café » dans des conditions parfois inhumaines.

La nécessité d'agir serait également donnée en ce qui concerne les augmentations de loyer non justifiées. Mains propriétaires profiteraient systématiquement du départ d'un locataire pour augmenter le loyer, sans qu'aucune amélioration n'ait été apporté à ce logement. La délégation de la Croix-Rouge plaide pour la création, à l'instar d'autres Etats, d'une cellule du contrôle du loyer qui devrait obligatoirement donner son aval au préalable d'une augmentation de loyer et ceci suite à un contrôle des lieux.

Débat :

Les questions et interventions des parlementaires permettent de préciser les points qui suivent :

- « **Groupement familial** » : cette notion désigne un ménage transgénérationnel qui se caractérise par des enfants ou des personnes du contexte familial ou amical qui vivent dans un ménage commun, faute de moyens de financer leur propre logement. Cette forme de communauté de logement devient plus fréquente.
- **Chambres à café.** Un représentant du Ministère du Logement tient à ce que l'offre en « chambres à café » ne soit pas condamnée de manière générale. L'intervenant renvoie à des exemples de tels établissements dont les chambres respectent les critères de qualité qu'on puisse légitimement attendre d'une telle offre de logement bon marché et offrent même un service « ménage » de base à leurs locataires dont certains y vivent avec satisfaction depuis des années.

¹ Réponses à la question parlementaire n°2562 du 14 février 2013 de Monsieur le Député Marc Lies, documents joints en annexe au présent procès-verbal

Le Fonds du Logement lui-même a vu l'utilité de construire de tels établissements, à destination notamment de travailleurs immigrés sans famille, en général contre l'opposition massive des résidents du voisinage. La plupart de tels projets ont échoué face à l'opposition des autorités communales.

- **Immigrés récents et offices sociaux.** Il est précisé que les offices sociaux ne sont pas encore réellement confrontés au récent afflux d'immigrés d'Etats en crise de la zone euro. La législation exige que tous les autres instances et régimes d'aide ont été épuisés avant qu'un résident puisse valablement s'adresser à un office social. Par ailleurs, certains des ayants droit, dont notamment les nouveaux venus, ignorent l'existence même des offices sociaux.
- **Agence Immobilière sociale (AIS).** Il est confirmé que les hautes attentes des travailleurs sociaux placées dans l'AIS ne se sont pas réalisées. Le nombre de placements par l'intermédiaire de cette agence, qui loue des immeubles pour les mettre à disposition de ménages à revenus modestes souffrant d'une problématique liée au logement, reste modeste. La réussite d'une demande de placement afférente est liée à une série de critères assez restrictifs. Toutefois, la plupart des gens qui s'adressent à l'office social pour obtenir de l'aide en matière de logement sont dans une situation d'urgence.

De manière générale, des institutions qui procèdent avec des listes d'attente ne sont donc pas la première adresse pour résoudre des situations de détresse. L'office social se doit donc d'orienter ces personnes sur le marché immobilier classique.

Il est rappelé que des projets comme l'AIS sont coûteux en termes de personnel. Compte tenu de la situation financière actuelle tendue de l'Etat, ce projet-pilote ne pourra pas continuer à se développer.

Face aux problèmes connus, certaines communes ont sollicité l'appui du Ministre du Logement afin de prendre de propres initiatives dans ce domaine. La base légale pour pouvoir accorder un tel soutien, également aux offices sociaux, est projetée.

Le représentant du groupe *déi gréng* juge utile que le Ministère de la Famille et de l'Intégration soit associé à ce projet.

Le représentant du Ministère de la Famille et de l'Intégration précise que son ministère n'a aucune compétence en matière de logements sociaux. Son intervention dans ce domaine se limite à l'immigration et aux demandeurs de protection internationale. Les administrations sous la tutelle du ministère qui pourraient être visées, comme la Caisse nationale des Prestations familiales ou le Fonds national de solidarité, ne sont que les agents liquidateurs de certaines prestations sociales bien définies.

- **Guichet unique « Logement social ».** Face aux multiples instances de « logement social » ayant à chaque fois leurs propres critères de placement comme les services logement de certaines communes, un représentant du groupe parlementaire DP, juge utile la mise en place d'un guichet national unique « logement social ». En sachant diriger chaque demande individuelle à l'instance la plus appropriée, une telle instance éviterait de renvoyer des personnes en détresse d'une institution à l'autre. Il est rappelé que le Ministère du Logement a tenté de mettre en place une telle cellule « logement ». La principale pierre d'achoppement a été l'échange informatique de données entre les différents acteurs.

Actuellement, le président du Fonds du Logement fait le tour des offices sociaux du pays, suite à une initiative du réseau Nord qui souhaitait coopérer de manière bien plus étroite avec le Fonds du Logement. L'objectif est d'élaborer une convention entre offices sociaux et Fonds du Logement pour formaliser cette coopération (contact immédiat avec l'office social respectivement compétent dès qu'un logement

social se libère afin d'y placer la personne/famille la plus en besoin et/ou la mieux adaptée).

Le représentant du groupe *déi gréng* tient à souligner que la plupart des communes ont la volonté d'agir davantage sur le terrain de la création du logement social. Toutefois, à la différence des villes de Luxembourg ou d'Esch-sur-Alzette, l'expertise leur fait défaut. Il serait donc utile de prévoir un mécanisme, à l'instar de ce qui est prévu dans le « pacte climat », d'experts qui se rendent sur place et aident les administrations communales de permettre un aboutissement plus rapide de tels dossiers.

Le représentant du Ministère du Logement rappelle qu'une telle assistance technique et de conseil aux communes est prévue par le projet de loi n°6510 restructurant entièrement l'actuel Fonds du Logement en deux « sociétés nationales » plus spécifiques. Ce sera une des missions de la Société Nationale de Développement Urbain qui est à constituer.

Actuellement déjà le Fonds du Logement aide, dans les limites de ces capacités, certaines communes dans la réalisation de leurs projets et assure dans certains offices sociaux une permanence régulière.

- **Niveau des loyers et garantie locative.** Un des représentants du Ministère du Logement rappelle la règle appliquée pour déterminer le coût maximal tolérable du loyer, celui-ci ne devrait pas dépasser un tiers du revenu du locataire.

Toutefois, ces revenus sont relativement élevés au Luxembourg et le pourcentage des ménages dépassant le taux de surcharge du coût du logement (pourcentage de la population vivant dans un ménage où le coût total du logement représente 40% ou plus du revenu disponible total du ménage) est minime comparé aux pays voisins. En 2011, 4,2% des ménages du Luxembourg supportaient un taux d'effort d'au moins 40%, contre 16,10% en Allemagne ; 14,50% au Pays-Bas; 10,60% en Belgique et 5,30% en France.

Monsieur le Président donne à considérer que le niveau élevé des loyers implique des garanties locatives également élevées, en général le triple du loyer mensuel, sommes exorbitantes non seulement pour des locataires en détresse financière, mais également pour les offices sociaux ou la commune en cas de relogement d'un tel ménage déguerpé pour l'une ou l'autre raison. Le plus souvent les logements communaux prévus pour de telles situations sont déjà occupés. Il s'interroge sur les possibilités d'éviter ce versement et blocage de sommes publiques si, par exemple, l'Etat se portait garant.

- **Contrôle du critère de résidence.** Il est confirmé que tant le Fonds national de solidarité que la Caisse nationale des Prestations familiales effectuent des contrôles ponctuelles *ex post* pour détecter des malversations dues à des fraudes en ce qui concerne les critères d'éligibilité pour l'obtention de leurs prestations sociales.² Des fraudes quant au critère de résidence ont, en effet, pu être constatées. Il s'agit d'adresses de résidence déclarées où le bénéficiaire de la prestation y liée n'est *de facto* pas présent. Le défi majeur en la matière est le fait que le registre de la population ne renseigne pas sur la résidence effective des personnes déclarées.

Un autre problème sont les ayants droit de prestations sociales sans domicile. Ces personnes sont signalées, ou des prestations sont sollicitées en leur faveur, par des offices sociaux, des hôpitaux, des assistants sociaux etc.. Il s'agit de 500 à 550 cas par an. Une « commission domiciliation » est chargée d'examiner ces cas sur base d'un rapport social et de voir où ces personnes peuvent être domiciliées. Cette

² Pour le détail, il est renvoyé aux réponses à la question parlementaire jointe en annexe.

domiciliation leur permet de bénéficier du système de la sécurité sociale. 97% de ces personnes sont de nationalité luxembourgeoise.

La principale difficulté à laquelle sont confrontées les instances de contrôle du Ministère de la Famille et de l'Intégration est l'incohérence entre les registres de la population et la réalité sur le terrain.

Dans leur exposé, les représentants du Fonds national de solidarité (FNS) rappellent le fonctionnement du système du revenu minimum garanti (RMG). Ils précisent que la condition de résidence de cinq ans n'est pas absolue. Elle n'est pas d'application pour les ressortissants communautaires et les Luxembourgeois. La clause fixant une durée de résidence pour les communautaires (cinq années durant les vingt dernières années) a été abolie. Une attestation d'enregistrement suffit pour leur donner droit à postuler au versement du RMG, une période de trois mois de présence révolue au pays. Le RMG peut également être versé à une personne qui habite dans une situation de colocation.

L'augmentation conséquente des RMG versés à des communautaires est indéniable. Le FNS ne s'intéresse ni à la raison pour laquelle ces personnes sont venues au Luxembourg ni à la façon dont elles se sont installées au pays (regroupement familial, contrat de travail à durée déterminée, promesse d'embauche etc.). Ces cas sont toutefois d'office signalés à la Direction de l'Immigration du Ministère des Affaires étrangères (MAE) qui vérifie s'il s'agit d'un cas de « charge déraisonnable » suivant la législation sur l'immigration. Cette preuve apportée, le MAE peut révoquer l'autorisation de séjour afférente. Même si la preuve peut être apportée qu'il s'agit effectivement d'une charge déraisonnable pour l'Etat, cette personne bénéficie *de facto* et en général durant une année du versement mensuel du RMG.

Le principe de la libre circulation des personnes au sein de l'Union européenne implique qu'un contrat à durée indéterminée suffit pour s'inscrire au registre de la population. Cette inscription donne droit à toutes les prestations sociales dont peut bénéficier la population résidente.

Débat :

Les questions et interventions des parlementaires permettent de préciser les points qui suivent :

- ***Immigration et RMG.*** Face à la persistance de la crise économique dans les pays méditerranéens de la zone euro, Monsieur le Président doute que l'immigration à partir de ces régions se tarira dans un avenir proche et s'inquiète de la durabilité du système national actuel des transferts sociaux compte tenu du fait que beaucoup de ces nouveaux venus sont rapidement dépendants de prestations sociales telles que notamment le RMG. L'intervenant souhaite donc que des réponses efficaces soient trouvées afin d'éviter, en ces temps de déficits publics, l'explosion de la part du budget de l'Etat consacré aux transferts sociaux.

Il est précisé que le principal problème de fraude en relation avec le RMG est le versement à des personnes qui ne résident pas ou plus au pays. Il s'agit souvent de Luxembourgeois qui se sont installés de l'autre côté de la frontière, mais qui maintiennent une adresse au Luxembourg. Un député ajoute qu'il ne s'agit pas seulement de personnes qui souhaitent continuer à profiter des prestations sociales du Luxembourg, mais également de familles qui, en raison de la situation tendue sur le marché immobilier se sont vu contraintes de s'installer de l'autre côté de la frontière, mais souhaitent, en raison de la scolarisation de leurs enfants, maintenir une adresse officielle au Grand-Duché.

Entre-temps, les cafés et hôtels louant des chambres sont systématiquement contrôlés. Il arrive, en effet, qu'une quarantaine de personnes indiquent comme lieu de résidence la même adresse d'un tel établissement qui, toutefois, ne dispose d'à peine d'une demi-douzaine de chambres. En général, le courrier à destination de ces « locataires » est continué par le tavernier à l'adresse effective de ses « locataires ».

Ainsi, le FNS a acquis une connaissance plus en profondeur de ce marché et dispose d'une centaine d'adresses « suspectes » avec leur nombre maximal de logements. Dès que ce nombre est dépassé, un contrôle est effectué sur place.

Ces contrôles systématiques sont susceptibles d'endiguer efficacement les abus du système social du Luxembourg. Toutefois, à ce niveau la coopération avec les bureaux de la population des communes et surtout celui de la Ville de Luxembourg serait toutefois à améliorer.³ Un député recommande au FNS de porter plainte contre cette commune pour fabrication de « faux et usage de faux ».

- **Registres de la population et leur vérification.** Il s'agit surtout de deux grandes communes où des problèmes récurrents de non correspondance du registre de la population avec la réalité sur le terrain existent, en raison notamment du fait que ces communes n'effectuent aucun contrôle des adresses qui sont déclarées lors des inscriptions dans leur bureau de population. Il est vrai que les administrations des petites communes ont une bien meilleure connaissance de leurs localités ce qui facilite de détecter des déclarations fictives.

Toutefois, depuis l'entrée en vigueur de la loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques, le registre communal comporte deux parties : le registre principal et le registre d'attente. Une inscription au registre d'attente ne donne pas droit à un certificat de résidence et donc pas aux prestations sociales afférentes. Partant, lors d'une inscription au registre principal d'une personne qui ne pourrait légitimement s'y retrouver, la question de la responsabilité de la commune respective est posée.

En plus, la résidence telle que définie par ladite loi ne serait plus à confondre avec le critère de résidence auquel se réfèrent les différentes législations sociales. Celles-ci devraient donc définir ce qu'elles entendent avec le concept de « résidence ». Ainsi, la jurisprudence en matière sociale accepte une notion de résidence différente que certaines communes qui, par exemple, refusent d'inscrire des résidents de longue durée sur leurs aires de camping.

Un intervenant donne à considérer que sans cadastre vertical, ledit contrôle qui serait à effectuer par les autorités communales est pratiquement impossible, dès que ces communes ont sur leur territoire de grands immeubles résidentiels avec une centaine de logements à une seule adresse.

Par ailleurs, les commissariats de police sont demandeurs pour une collaboration étroite avec le FNS pour réaliser des contrôles systématiques des établissements louant des chambres et rayent d'office ces « locataires » du registre de la population qui touchent indûment des prestations sociales telles que le RMG.

Les représentants de la Croix-Rouge donnent à considérer que la radiation d'office peut également toucher des personnes qui sont encore physiquement présentes sur le territoire. Les offices sociaux continuent donc à être confrontés à ces cas, avec la différence que la collectivité s'est « déresponsabilisée » et que le soutien de ces personnes doit venir de l'initiative privée.

³ 28.000 allocations de vie chère (entre 1.300 à 2.600 euros par ménage) seraient versées d'année en année sur le territoire de la Ville de Luxembourg sur base de certificats de composition du ménage dont un nombre important seraient sans aucun doute faux. Cette commune permettrait à ces ménages l'impression d'un tel certificat via son site internet. Des réclamations à ce sujet par le FNS auprès des responsables de la Ville de Luxembourg seraient restées sans suites.

Le représentant du Service de l'Architecte de la commune de Hesperange est invité à présenter les constats qui ont résulté de leur contrôle systématique sur le terrain des autorisations de construire octroyées sur leur territoire. Ce contrôle s'est étiré sur presque trois ans. Ces vérifications ont permis de détecter plus de 400 ménages supplémentaires dans des unités de logement jamais autorisées et créées dans des immeubles initialement uni- ou bi-familiales. En général, il s'agit d'immeubles érigés dans une zone (Howald p. ex.) où le plan d'aménagement particulier (PAP) a autorisé au maximum deux unités de logement. La façon de construire dans cette zone a toutefois permis de transformer sans travaux majeurs les greniers en studios ou en appartement séparé. Au début, en général, mis en location, certaines de ces unités non autorisées ont même été vendues séparément.

Un problème à part sont les chambres dites « à café » qui se caractérisent par une véritable chaîne de sous-locations : le propriétaire de l'immeuble le loue à une brasserie qui le donne en location à un gérant-cafetier qui le plus souvent donne en sous-location tout l'espace dont-il n'a pas besoin pour l'exploitation de son bistrot. Ces sous-locations sont le plus souvent le seul moyen pour ces cafés de survivre et de financer leur propre loyer. L'administration communale s'adresse au propriétaire. En général, celui-ci renvoie au contrat de bail qui ne permet pas des sous-locations et refuse d'investir dans la mise en conformité de son immeuble. Le locataire-cafetier n'a en général pas les moyens nécessaires pour réaliser ces travaux. Insister sur la fermeture de ces chambres louées équivaut en général à la mise en faillite du café en question.

Sur base de l'expérience de la Ville de Luxembourg ayant également réalisé un contrôle systématique de ces unités de logement dans les immeubles de café et semblables, le représentant du Service de l'Architecte de la commune accompagné du commandant des sapeurs-pompiers (pour le volet sécurité-incendie) et du commissaire de la police (volet identité et résidence effective des locataires), se rendent sur place pour contrôler l'état exact de ces logements. Des cas inadmissibles ont ainsi pu être actés, comme des logements créés dans des hangars d'une zone industrielle. Un phénomène commercial très récent a également pu être découvert : la location par des agences immobilières d'appartements pour les subdiviser en chambres à louer.⁴

En général, la création de telles unités de logement non-autorisées a pour seul objet de générer un maximum de revenu supplémentaire, également lorsque des particuliers les créent dans leur maison privée. Le cas d'une chambre aménagée dans la cave d'une maison à proximité immédiate du réservoir de mazout est cité.

Suivant la situation rencontrée sur place, l'office social et l'inspection sanitaire sont également invités à examiner la situation. Un délai est accordé aux propriétaires pour rendre leurs immeubles conformes aux normes de sécurité et de salubrité. Les difficultés rencontrées pour mettre ces logements non autorisés, si possible, conformes diffèrent fortement suivant chaque cas individuel.

Le problème principal rencontré lors de cette enquête sur le terrain est le fait que par le passé le bureau de la population a accepté les déclarations d'adresse des nouveaux résidents, sans savoir si effectivement autant de logements que de ménages déclarés sur l'adresse indiquée existaient. Chaque dossier d'entrée a été individuellement vérifié, ce qui a donné les quelques 400 unités « erronées » ci-avant exposées. Entre-temps, pour chaque adresse sur le territoire communal le nombre d'unités de logement est connu. Pour les nouvelles constructions, les données du cadastre vertical sont d'office enregistrées. Ainsi, des déclarations douteuses peuvent être détectées de suite.

⁴ En gros, ce modèle commercial permettrait de générer, pour un appartement loué pour quelque 1.100 euros et subdivisé en quatre chambres sous-loués à 800 euros (2.100), un rendement de l'ordre de 90% par mois.

Dans de tels cas et lorsque le propriétaire vit dans le même immeuble, ces déclarants sont dans une première phase enregistrés comme sous-locataires dans le logement de ce propriétaire.

Débat :

L'échange de vues subséquent permet de préciser les points qui suivent :

- **Co-location versus communauté de vie.** Un intervenant estimant que l'acceptation par le FNS de situations de co-locations pour le versement de prestations sociales liées à un critère de résidence favoriserait les phénomènes cités voire le « Sozialtourismus », il est expliqué que la co-location est devenue plus fréquente pour la simple raison que bon nombre de personnes ne trouvent pas à elles seules de logement adapté.

S'il ne s'agit pas d'une communauté de vie, le FNS ne procède effectivement pas dans de tels cas à un cumul des revenus du ménage. Lorsque deux personnes sans revenu se partagent ainsi la location d'un appartement, ces deux personnes ont, par exemple, droit au versement du RMG. Il s'agit d'une décision du comité directeur du FNS qui accepte comme preuve un contrat de bail de co-location.

Dans la pratique, toutefois, la co-location se présente souvent sous forme de plusieurs contrats de bail pour un même immeuble : celui de la personne de référence qui a un contrat de bail classique auquel s'ajoute d'autres contrats pour d'autres personnes.

- **Mise en conformité des « chambres à café ».** Il est confirmé qu'en général les gérants de tels établissements ont un intérêt manifeste à rendre leurs logements conformes, dans les limites toutefois de leur budget, en général, assez restreint. Il s'agit de la voie à suivre, puisque la fermeture de ces logements oblige les communes à reloger les locataires. En général, les communes ne disposent toutefois pas d'assez de possibilités de logement.

Il est précisé que certains bourgmestres de communes de moindre taille refusent, en opposition à la loi, pour éviter d'inciter à la création de logements jugés « inhumains » ou non conformes au PAP, d'enregistrer de nouveaux résidents s'ils indiquent une adresse de résidence où, en théorie, tous les logements sont déjà occupés.

Il est rappelé que le règlement grand-ducal modifié du 25 février 1979 déterminant les critères de location, de salubrité ou d'hygiène auxquels doivent répondre les logements destinés à la location devra être adapté suite à l'adoption du projet de loi réformant l'aide au logement. L'actuel règlement grand-ducal ne permet pas d'agir efficacement contre des situations de logement intenable dès qu'il s'agit de maisons privées et non d'établissements louant des chambres tels que des cafés ou restaurants.

Un député ajoute que la proposition de révision de la Constitution donne mission à l'Etat de veiller à ce que toute personne puisse vivre dans « un logement approprié ».

Luxembourg, le 23 juillet 2013

Le Secrétaire,
Timon Oesch

Le Président,
Marc Lies

Annexes :

- 1) Question parlementaire n°2562 du 14 février 2013 (questions et réponses), 6pp ;
- 2) Présentation *PowerPoint* « Instantanés d'habitations de la clientèle des Offices sociaux 2012 », 16pp ;
- 3) Présentation *PowerPoint* de l'Office social de Mersch, 43pp.

CHAMBRE DES DÉPUTÉS

Entrée le:

14 FEV. 2013

2562

Monsieur Laurent Mosar
Président de la Chambre des Députés
Luxembourg

Hesperange, le 14 février 2013

Monsieur le Président,

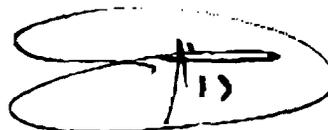
J'ai l'honneur de vous informer que, conformément à l'article 80 du règlement de la Chambre des Députés, je souhaiterai poser une question parlementaire à Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration ainsi qu'à Monsieur le Ministre du Travail et de l'Emploi.

Dans le cadre du développement explosif du budget de l'état au cours de ces dernières années dans le domaine des aides sociales et des allocations familiales, j'aurais aimé savoir :

1. Combien de cas de fraude/d'abus ont été constatés concernant le paiement de RMG, de prestations familiales et de chômage ?
2. Est-ce que ces paiements ont été effectués à des clients résidents ou non-résidents luxembourgeois ?
3. Est-ce que des contrôles du lieu de résidence sont effectués en cas de doute...? Ne serait-il pas envisageable de demander systématiquement des preuves de résidence (acte notarié, contrat de bail) et de se procurer des preuves de conformité des logements quant à l'affectation, la sécurité et à la salubrité auprès des administrations communales.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma parfaite considération.

Marc Lies
Député





LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail et de l'Emploi

Le Ministre

CHAMBRE DES DÉPUTÉS
Entrée le:

18 MARS 2013

Réf.: NS/JF/mt/adem/2013/qp 2562- transmis SCL

La Ministre aux Relations avec le Parlement SERVICE CENTRAL DE LEGISLATION	
Reg.:	SCL:
Entré le:	15 MARS 2013
CE:	CHD:
A traiter par:	
Copie à:	

Madame Octavie MODERT
Ministre aux Relations avec le
Parlement
Service Central de Législation
L-2450 LUXEMBOURG

Luxembourg, le 13 mars 2013

Concerne : Question parlementaire n° 2562 de l'honorable Député Marc Lies

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse de Monsieur le Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration à la question parlementaire n° 2562 de Monsieur le Député Marc Lies.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.


Nicolas SCHMIT
Ministre du Travail, de l'Emploi
et de l'Immigration



Réponse de Monsieur le Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration, Nicolas Schmit à la question parlementaire n° 2562 du 14 février 2013 de l'honorable député Monsieur Marc Lies

1. Combien de cas de fraude/d'abus ont été constatés concernant le paiement de RMG, de prestation familiales et de chômage ?

En 2012, l'ADEM a procédé par le biais de son service chômage à 650 rôles de restitution, c'est-à-dire a tenté de récupérer des indemnités auxquelles les bénéficiaires n'avaient pas ou plus droit.

On ne peut cependant pas assimiler tous ces dossiers à des fraudes ou tentatives de fraude.

L'ADEM a constaté 110 cas où l'on peut clairement parler de fraude/tentatives de fraude. Le nombre de fraudes est cependant sûrement plus élevé.

Dans la plupart des cas, les personnes visées ont sciemment remis des documents qui contenaient de fausses informations à l'ADEM ou n'ont pas informé l'ADEM d'un changement fondamental (e. a. transfert du domicile à l'étranger), dans leur situation de sorte à amener celle-ci à payer des indemnités qui ne sont pas ou plus dues.

L'ADEM ne dispose que de 2,5 contrôleurs, ce qui est insuffisant face aussi bien au nombre croissant de dossiers qu'à la complexité des dossiers. Vu le nombre croissant des demandeurs d'emploi, une demande de renfort a été introduite.

Par ailleurs, la loi du 18 janvier 2012 portant création d'une Agence pour le développement de l'emploi a prévu la création d'un service des questions juridiques et du contentieux. La mise en place de ce service est devenue concrète avec l'entrée en fonction de la nouvelle direction début septembre et devrait permettre d'optimiser le traitement du volet « contentieux ».

2. Est-ce que ces paiements ont été effectués à des clients résidents ou non-résidents luxembourgeois ?

Ces paiements, si des paiements ont eu lieu, concernaient aussi bien des résidents (dans la plupart des cas) que des non-résidents.

3. Est-ce que des contrôles du lieu de résidence sont effectués en cas de doute ... ? Ne serait-il pas envisageable de demander systématiquement des preuves de résidence (acte notarié, contrat de bail) et de se procurer des preuves de conformité des logements quant à l'affectation, la sécurité et à la salubrité auprès des administrations communales.

En cas de doute des contrôles sont évidemment effectués.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille et de l'Intégration

CHAMBRE DES DÉPUTÉS
Entrée le:

18 MARS 2013

Luxembourg, le 15 mars 2013

La Ministre aux Relations avec le Parlement	
SERVICE CENTRAL DE LEGISLATION	
Reg.:	SCL:
Entré le:	18 MARS 2013
CE:	CHD:
A traiter par:	
Copie à:	

Madame Octavie MODERT
Ministre aux Relations avec le Parlement
Service Central de Législation
43 boulevard F.-D. Roosevelt

L-2450 LUXEMBOURG

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse du Ministère de la Famille et de l'Intégration à la question parlementaire n° 2562 du 14 février 2013 de Monsieur le député Marc Lies vous prie de bien vouloir assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments très distingués.

La Ministre de la Famille et de l'Intégration,

Marie-Josée Jacobs

**Réponse de Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration à la question parlementaire no.
2562 du 14 février 2013 de Monsieur le Député Marc Lies**

Les questions posées par le député Marc Lies donnent lieu aux réponses suivantes en ce qui concerne le volet des aides sociales et des allocations familiales

Le Fonds national de solidarité (FNS) a créé au courant de l'exercice 2012 un « Service Répression des Fraudes » doté de 2 fonctionnaires assermentés de la carrière moyenne du rédacteur. Les agents du FNS, dans l'exercice de leur mission, se rendent au domicile des personnes bénéficiaires d'une prestation du revenu minimum garanti (RMG) afin de procéder à tous les examens, contrôles ou enquêtes jugés nécessaires pour déterminer si les conditions d'octroi de ces prestations se trouvent toujours remplies. Dans les affaires sensibles ils se font accompagner par la Police grand-ducale (chambres de cafés, hôtels, cabarets, pensions de famille etc.).

1 + 2) Quant à la Caisse nationale des prestations familiales (CNPF), un service similaire n'a pas encore été mis en place, mais 6 personnes ont été assermentées pour effectuer des contrôles sur place. Par ailleurs, tant le FNS que la CNPF ont établi des liens avec l'Administration de l'Emploi et le Service d'affiliation du Centre commun de la Sécurité sociale pour détecter - toujours dans le respect des dispositions relatives à la protection des données - d'éventuels cas de fraude au niveau de leur population commune.

En considération de la récente mise en place du service auprès du FNS, il n'est pas encore possible de fournir des chiffres sur le nombre de fraudes ou d'abus. La seule donnée fiable est celle que dans 25% des 190 enquêtes réalisées à ce jour une seule malversation a été détectée. Au courant de la même période d'observation le FNS a déposé à 10 reprises plainte auprès du Procureur d'Etat pour escroquerie à subvention d'Etat et le cas échéant pour faux et usage de faux.

Pour ce qui est des prestations familiales, une difficulté de chiffrer les abus consiste notamment dans le fait que dans une grande partie des dossiers, les bénéficiaires ne se rendent pas compte qu'un changement de leur situation *peut* affecter leur droit à des prestations : ainsi, les ressortissants du Luxembourg qui - pour une raison ou une autre - décident de s'installer au-delà des frontières luxembourgeoises ne sont souvent pas conscients qu'ils risquent de ne plus tomber sous le champ d'application de la législation luxembourgeoise. Une omission de signaler un changement ne signifie ainsi pas toujours qu'il s'agit d'un cas de fraude ou d'abus. Il en est de même des travailleurs frontaliers qui ne savent souvent pas que le divorce et la non-cohabitation avec les enfants dans un même ménage peut entraîner la déchéance de leur droit.

En chiffres absolus, la CNPF a détecté moins de 10 dossiers dans lesquels une fraude peut être présumée ; elle a porté plainte et s'est constituée partie civile dans un seul dossier. Le paiement indu a été effectué dans ce dernier cas à un résident.

3) Outre les 16 gestionnaires au service du RMG, le FNS dispose de deux assistant(e)s sociales dont la mission se détermine principalement par une enquête au domicile du demandeur avant l'attribution de la prestation RMG et dans nombre de cas également en cas de changement d'adresse. Conformément aux dispositions du chapitre Ier du règlement grand-ducal du 16 janvier 2001 fixant les modalités d'application de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti, la condition de résidence doit être certifiée par la ou les communes ou le

requérant majeur réside ou a résidé au Grand-Duché de Luxembourg. En outre un certificat de composition de ménage est à fournir par le demandeur ainsi que pour chaque enfant pour lequel une prestation est demandée, une attestation de la CNPF certifiant que l'enfant a droit à des allocations familiales et précisant l'attributaire.

Au cas où la communauté domestique doit s'acquitter d'un loyer pour le logement occupé, elle doit fournir une copie du contrat de bail et une preuve de paiement du loyer.

Les immeubles appartenant aux bénéficiaires du RMG sont grevés d'une hypothèque légale dont l'inscription est requise par le FNS en vue d'une garantie en restitution des prestations versées. En étroite collaboration avec le Centre commun de la sécurité sociale, les adresses des bénéficiaires sont contrôlées et mises à jour mensuellement par voie informatique.

Pour le bénéfice des prestations familiales, il y a lieu de noter que – contrairement à l'octroi du RMG – le domicile et la résidence au Luxembourg ne sont pas les seuls critères qui créent un droit : la réglementation européenne et la libre circulation des travailleurs prévoient l'ouverture d'un droit aux prestations familiales à travers une affiliation à titre obligatoire auprès de la sécurité sociale luxembourgeoise. Ainsi, pour la moitié des dossiers de la CNPF, le domicile / la résidence respectivement leur preuve ne sont pas des facteurs déterminants pour le paiement des prestations familiales. Par contre, pour les dossiers « résidents » la preuve du domicile est toujours rapportée par le certificat de composition de ménage. Malheureusement, la résidence effective est beaucoup plus difficile à constater. En cas de doute, la CNPF demande des pièces à l'appui comme p.ex. des certificats scolaires des enfants.

Les administrations et établissements visés par la question de Monsieur le député ne sont pas compétents pour se prononcer sur la conformité des logements en ce qui concerne l'affectation, la sécurité et la salubrité. Néanmoins, si les agents qui contrôlent sur le terrain prennent connaissance d'une situation non conforme, ils informent immédiatement l'inspection sanitaire auprès du Ministère de la Santé ou tout autre organisme compétent en la matière (services communaux ou judiciaires).

Instantanés d'habitations de la clientèle des Offices sociaux 2012

Chambre des députés

Commission logement
3 juin 2013

croix-rouge
luxembourgeoise



« D'Gréisst an d'Stäerkt vun enger
Gesellschaft miesst sech dorun,
wéi se mat hiere schwaachste Bierger
ëmgeet. »

Répartition des Offices Sociaux

loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale



ADMINISTRATION DES OFFICES SOCIAUX

Adresse:
89, rue Jean-Pierre Michels
L-4243 ESCH-ALZETTE

Téléphone:
2755



Offices Sociaux

CRL
→ 16 Offices Sociaux

58 Communes

**202.198 Personnes de
537.039 Personnes
qui habitent au
Luxembourg**

4.630 Dossiers

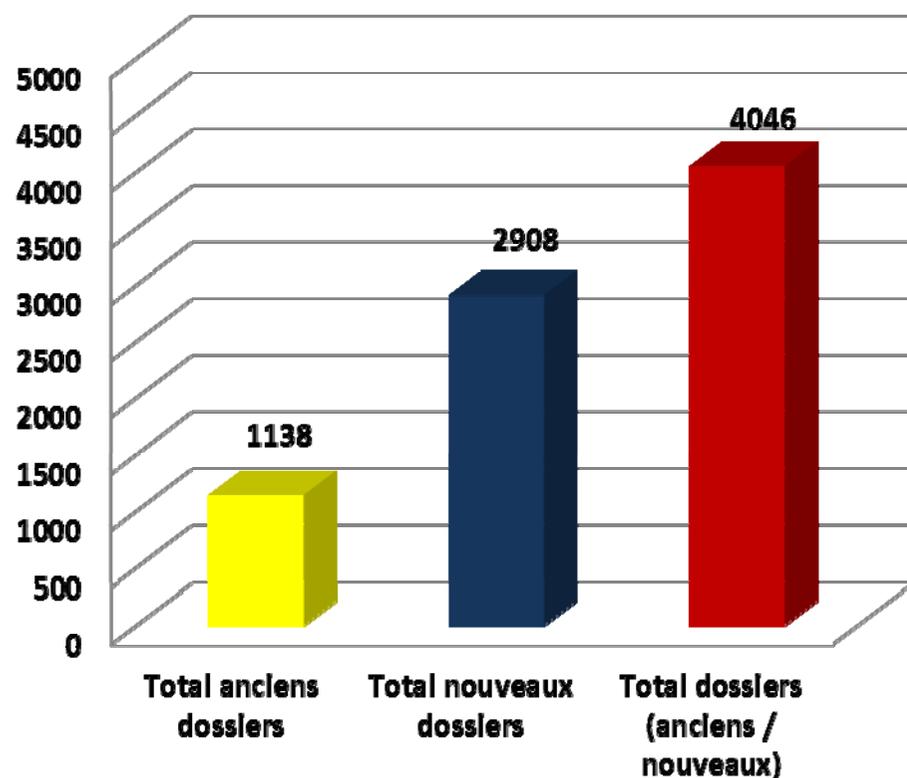


1 Bascharage	30 Leudelange
2 Beaufort	31 Lintgen
3 Bech	32 Lorentzweiler
4 Berdorf	33 Mamer
5 Bertrange	34 Manternach
6 Bissen	35 Mersch
7 Biwer	36 Mertert
8 Boevange / Attert	37 Mompach
9 Boulaide	38 Mondorf-les-Bains
10 Bous	39 Reckange / Mess
11 Clemency	40 Reisdorf
12 Consdorf	41 Remich
13 Contern	42 Rosport
14 Dalheim	43 Rumelange
15 Dippach	44 Sandweiler
16 Echternach	45 Schengen
17 Esch-sur-Sûre	46 Schifflange
18 Flaxweiler	47 Schuttrange
19 Garnich	48 Septfontaines
20 Goesdorf	49 Stadtbredimus
21 Grevenmacher	50 Steinfort
22 Hesperange	51 Steinsel
23 Hobscheid	52 Strassen
24 Kayl	53 Tuntange
25 Kehlen	54 Waldbredimus
26 Koerich	55 Weiler-là-Tour
27 Kopstal	56 Wiltz
28 Lac Haute Sûre	57 Winseler
29 Lenningen	58 Wormeldange



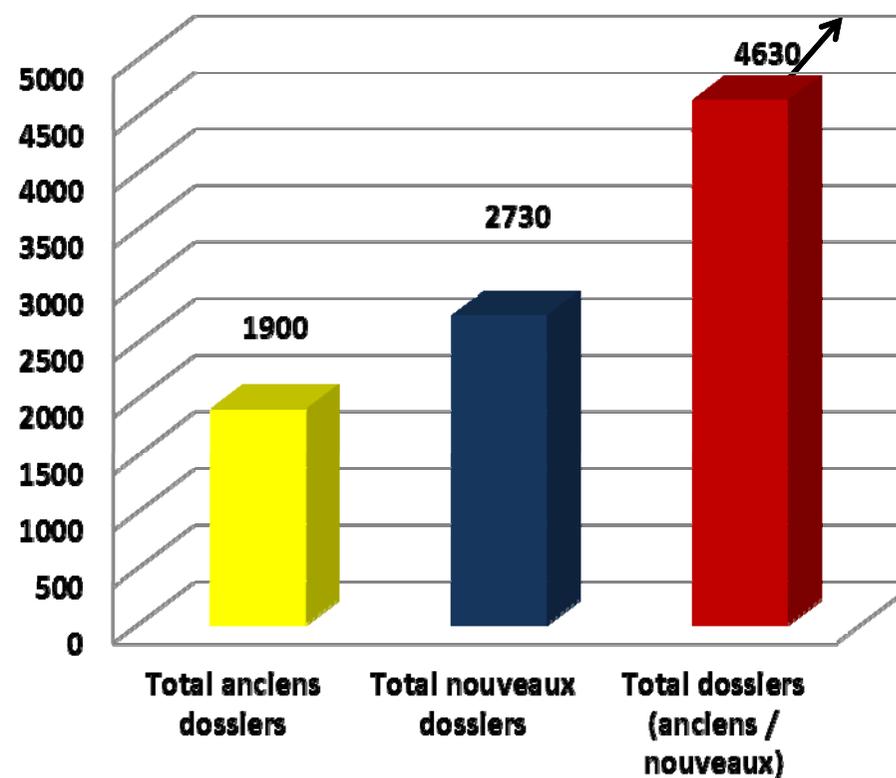
Dossiers en 2011 et 2012

Dossiers en 2011



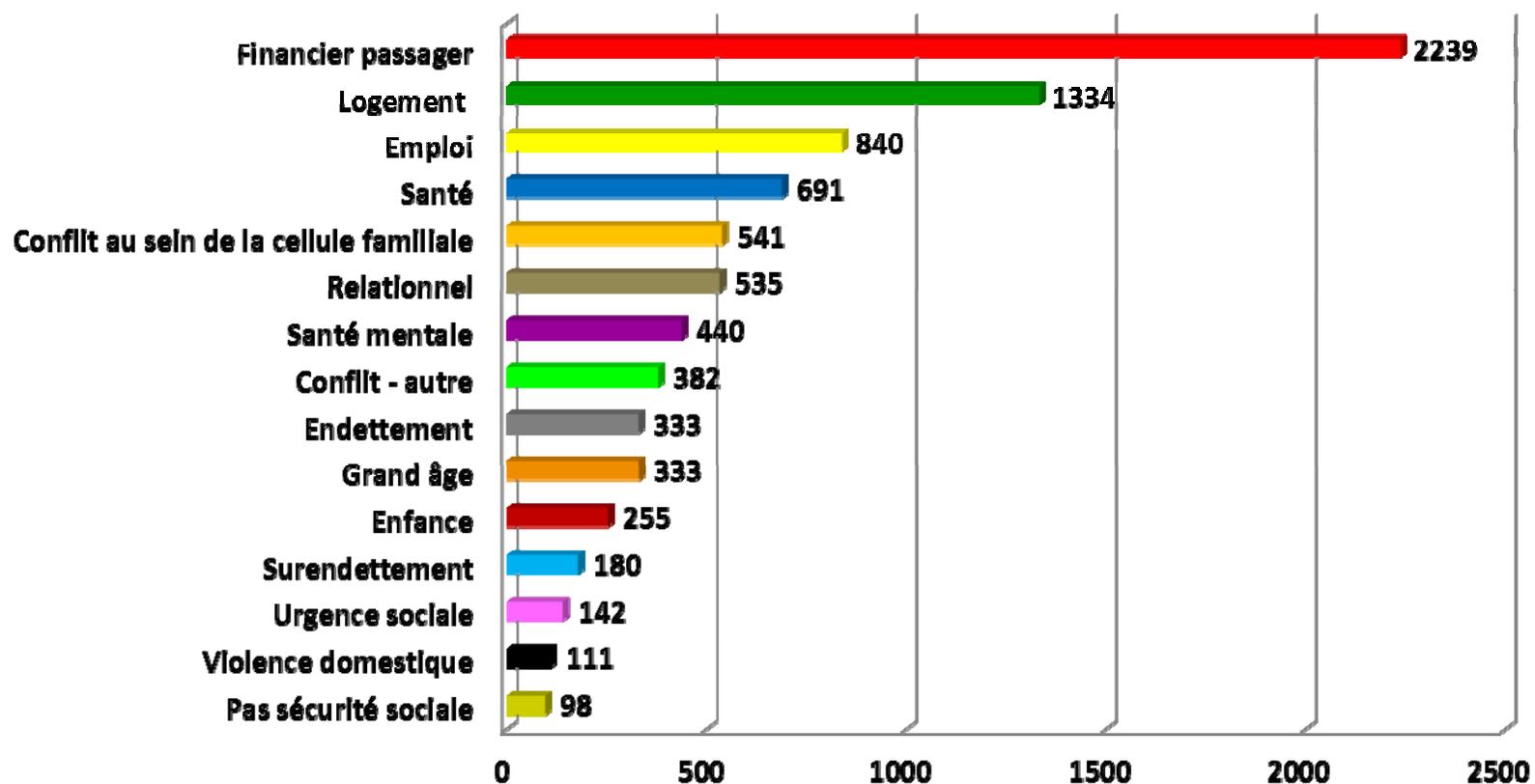
Dossiers en 2012

Progression de
14,43%



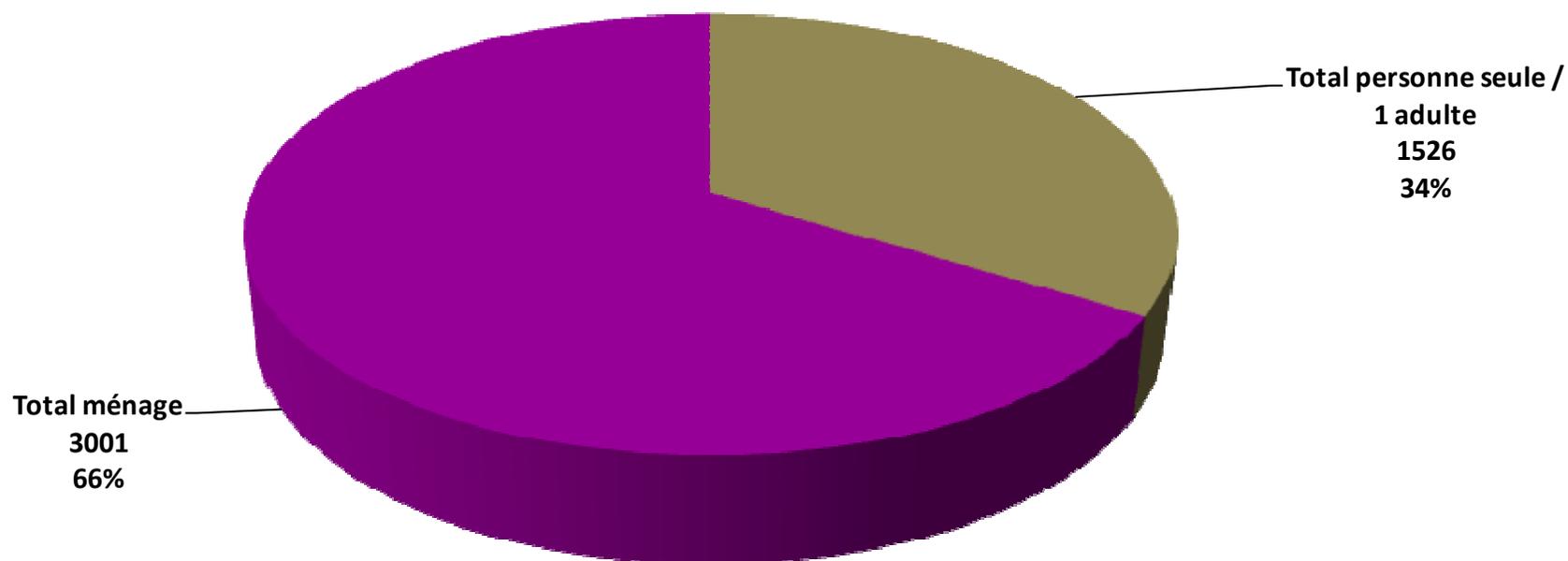
Problématiques rencontrées en 2012

Problématiques rencontrées en 2012



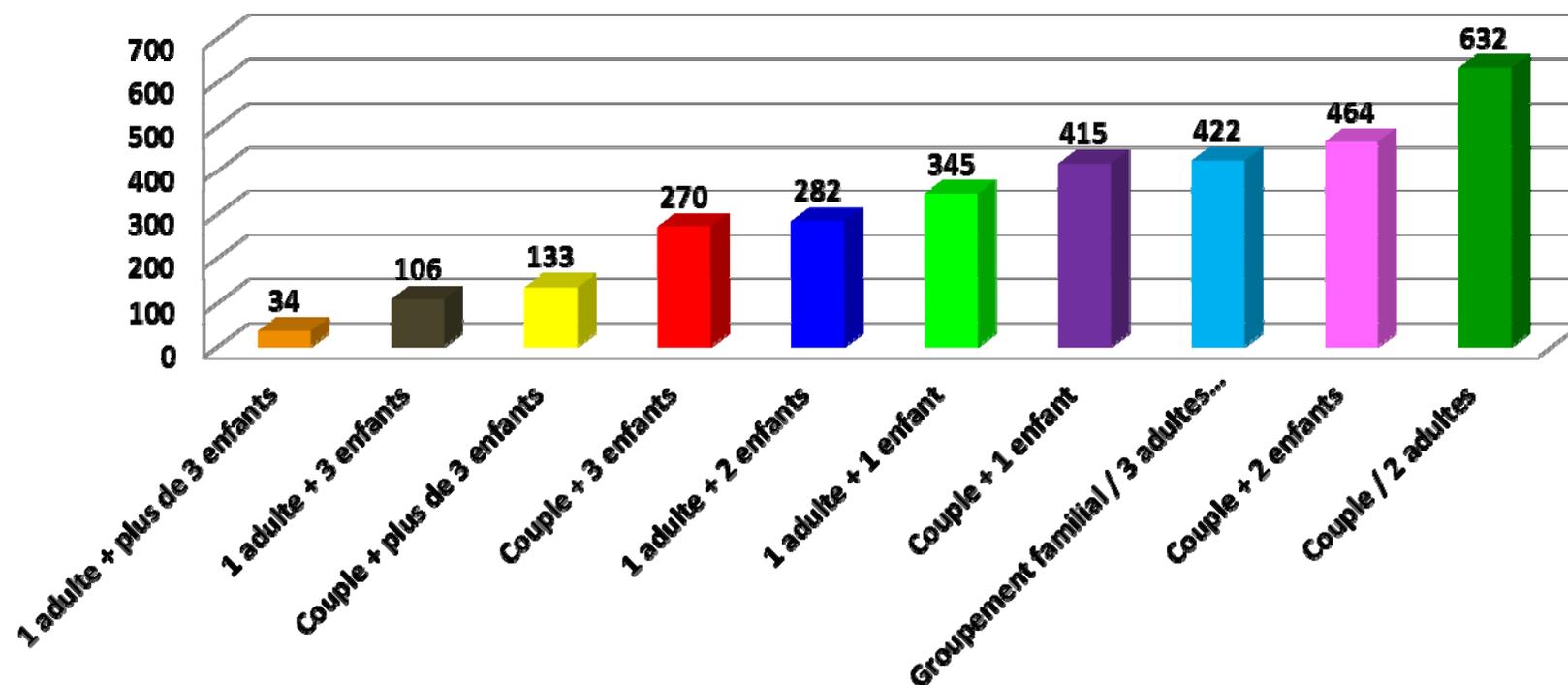
Isolement social des demandeurs d'aide en 2012

Isolement social des demandeurs d'aide en 2012
ménage et personne seule



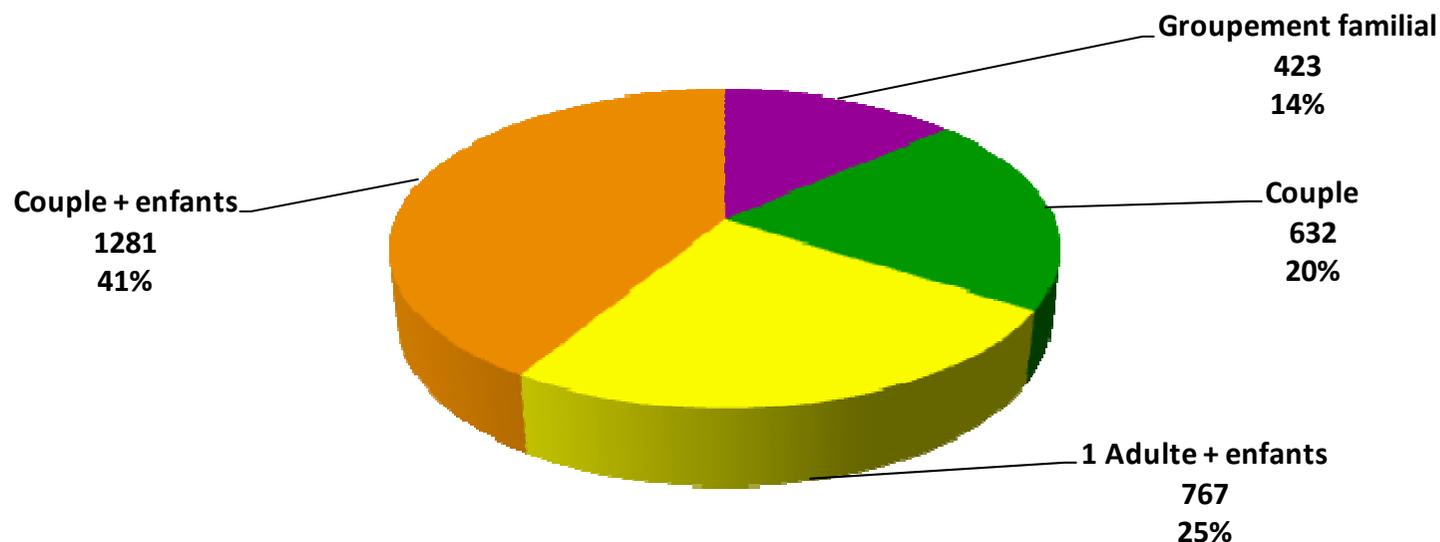
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012

Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012



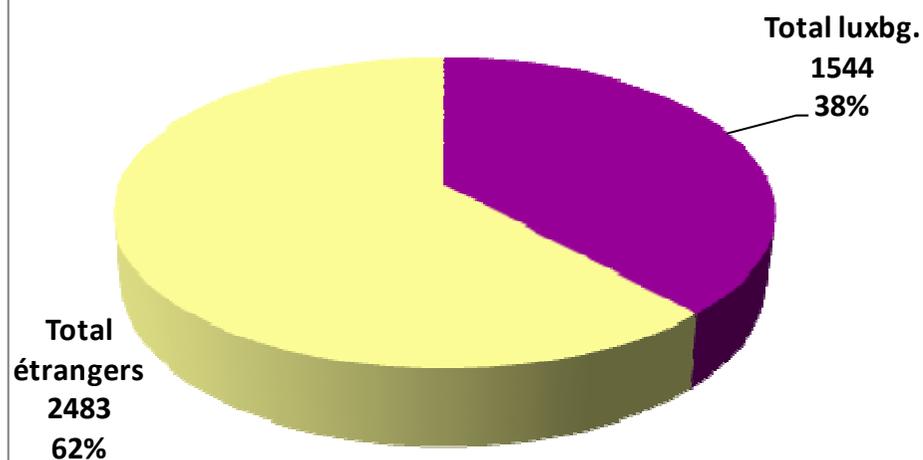
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012

Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012
Couple + enfants / 1 Adulte + enfants / Groupement familial / Couple

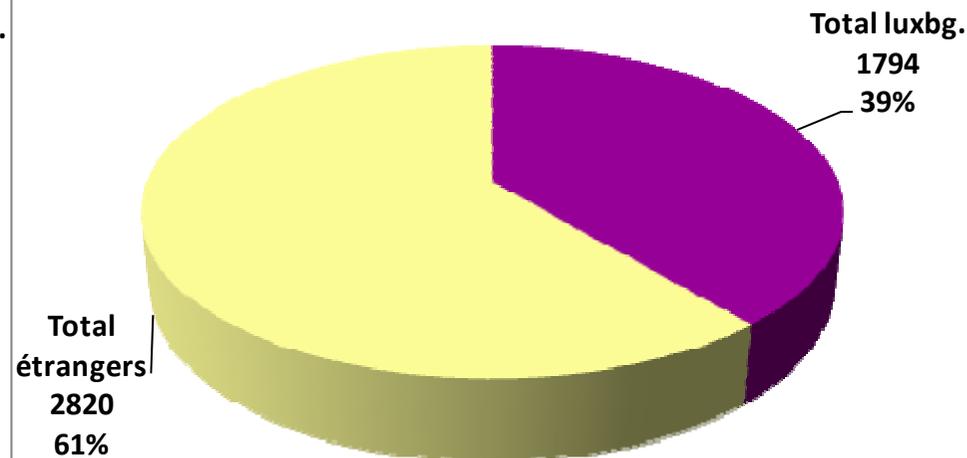


Nationalités des demandeurs d'aide en 2011 et 2012

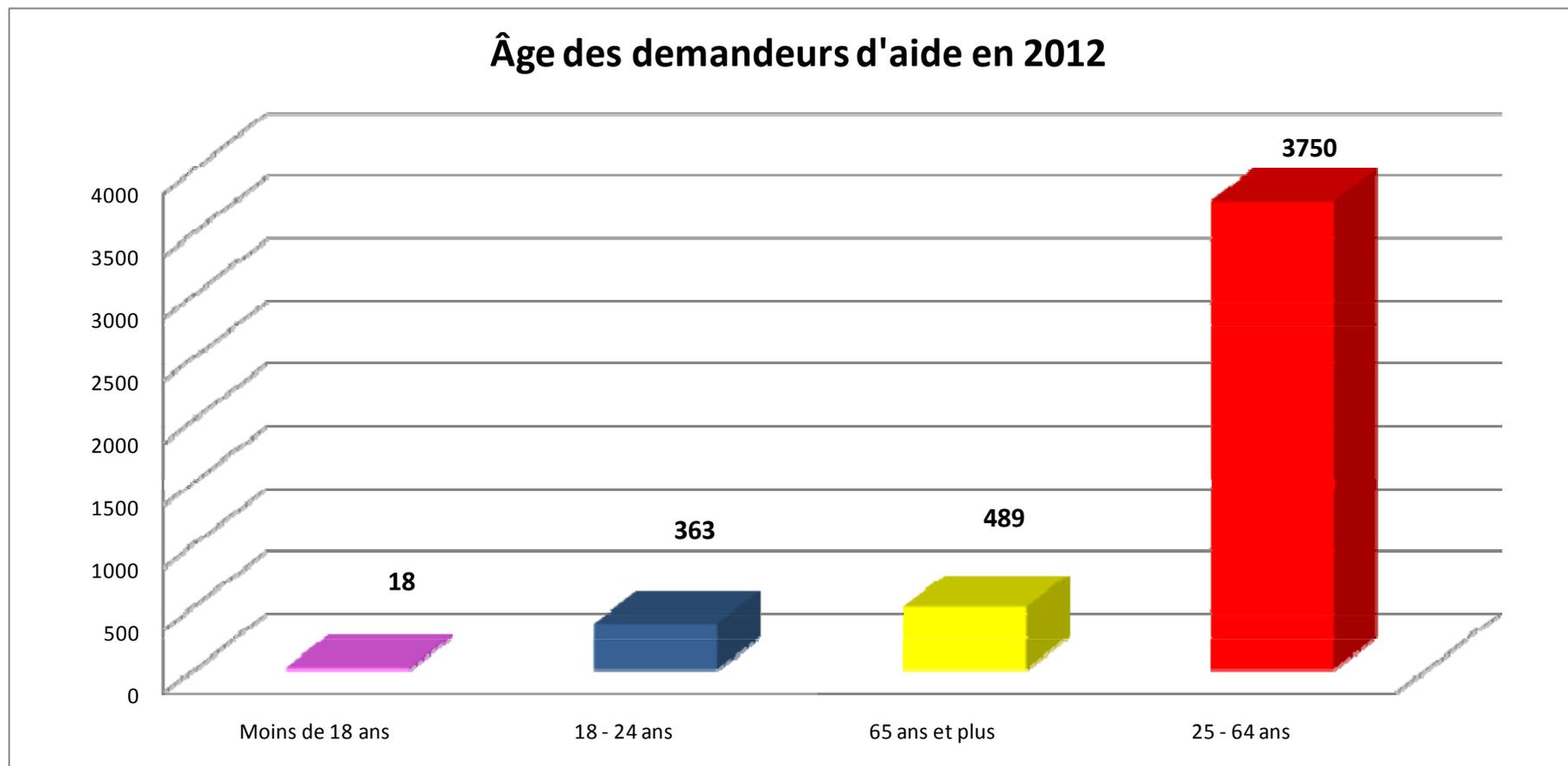
Nationalité des demandeurs d'aide
en 2011
étrangers et luxembourgeois



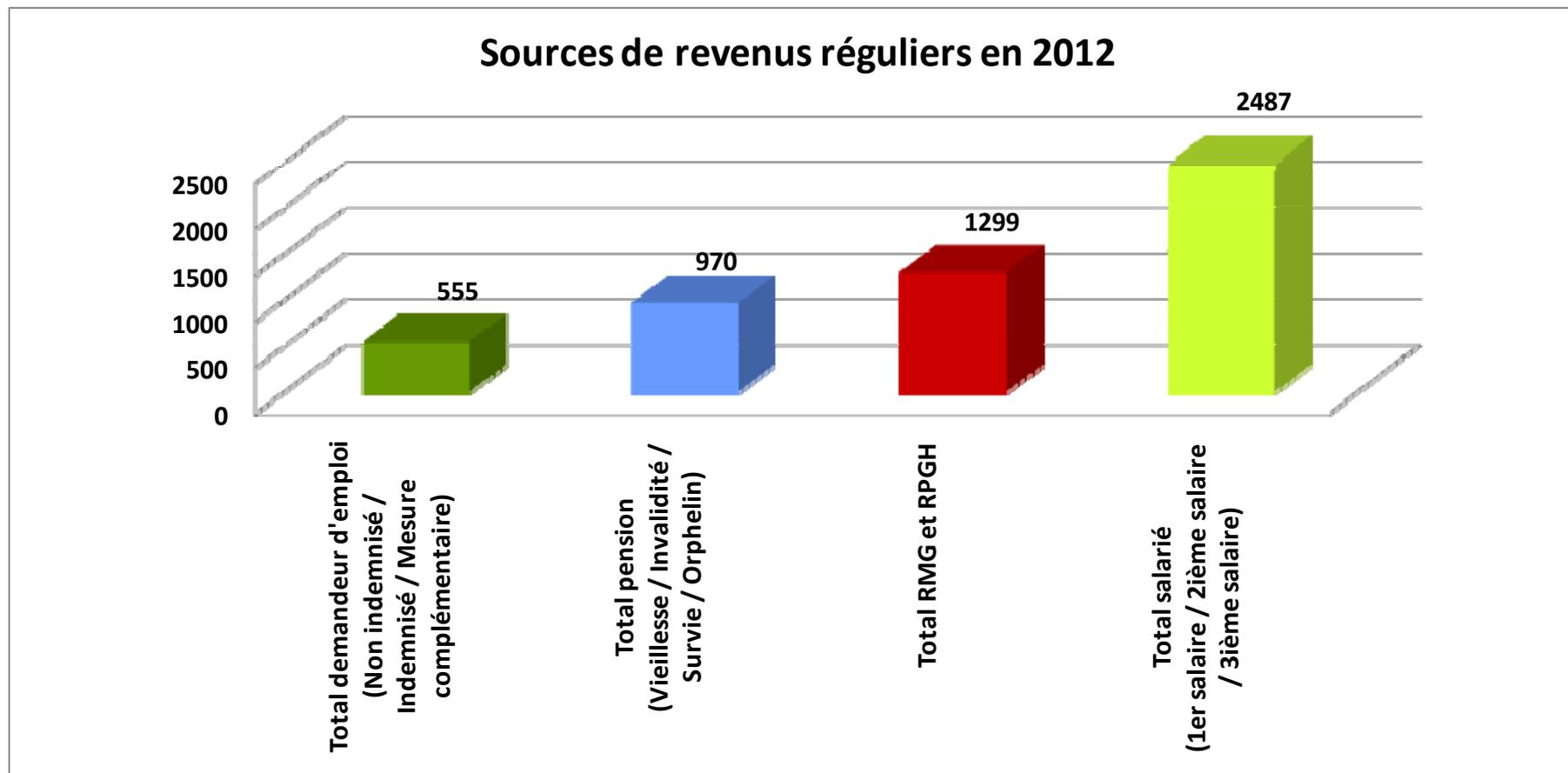
Nationalité des demandeurs d'aide
en 2012
étrangers et luxembourgeois



Âge des demandeurs d'aide en 2012



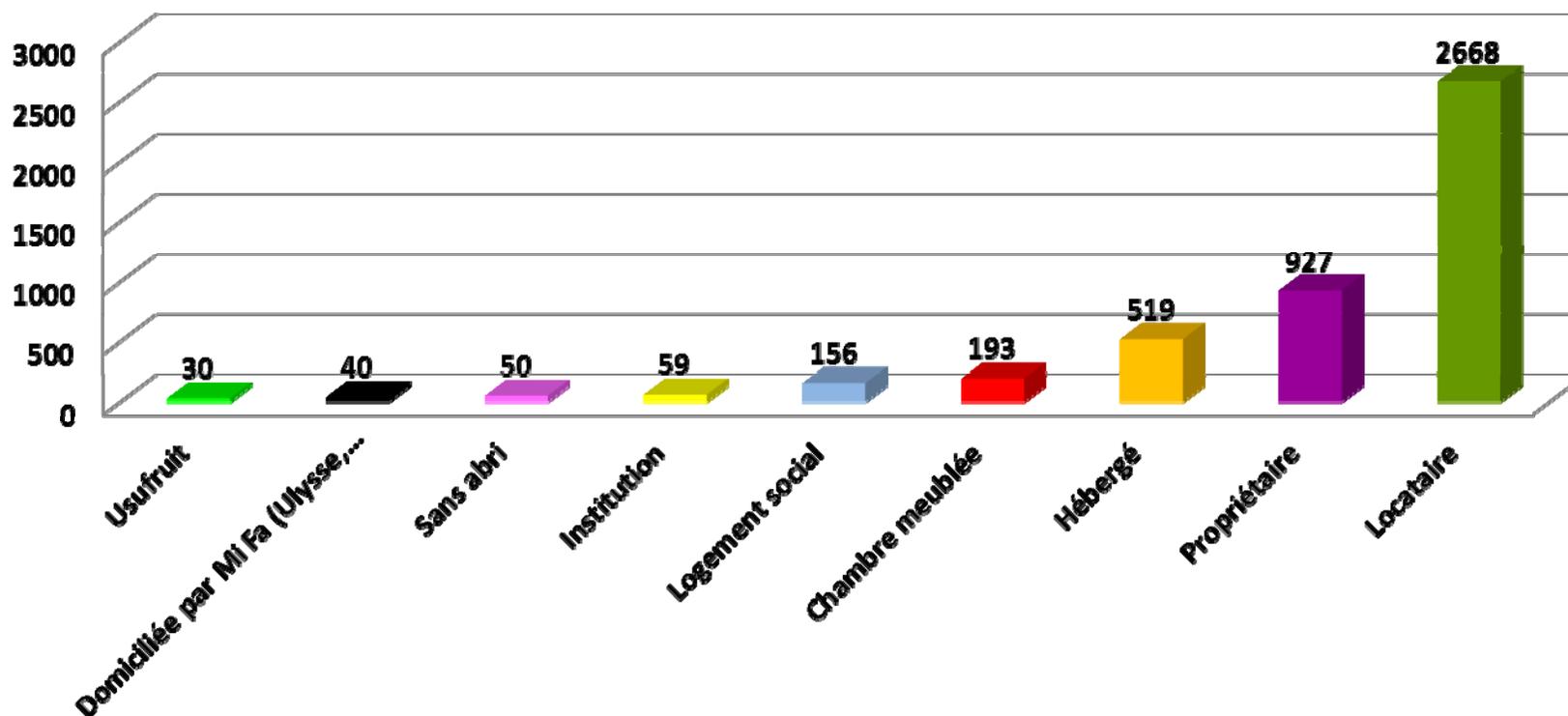
Source de revenus réguliers en 2012



- -

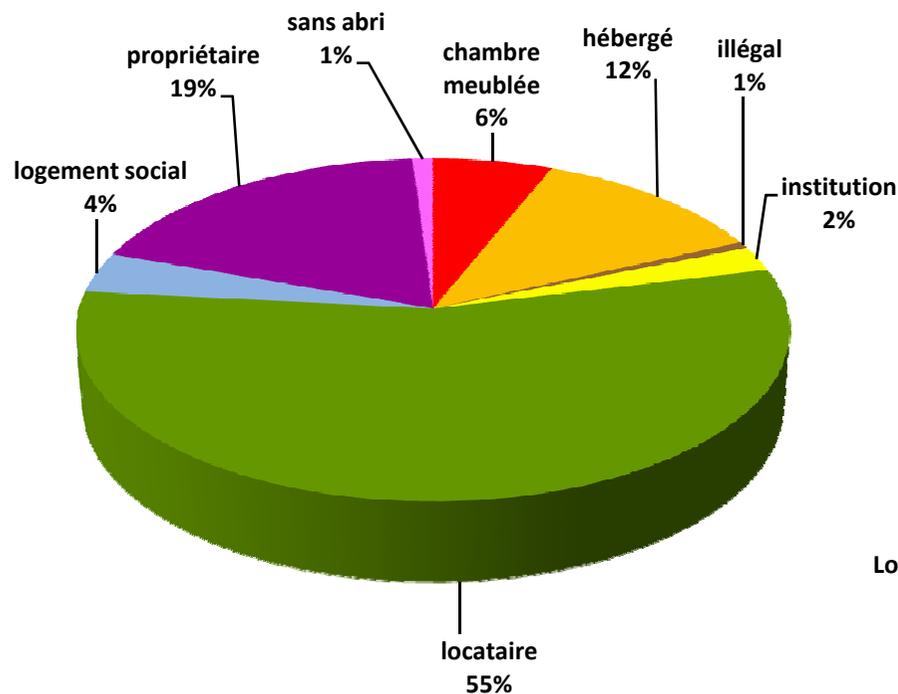
Logement des demandeurs d'aide en 2012

Logement des demandeurs d'aide en 2012

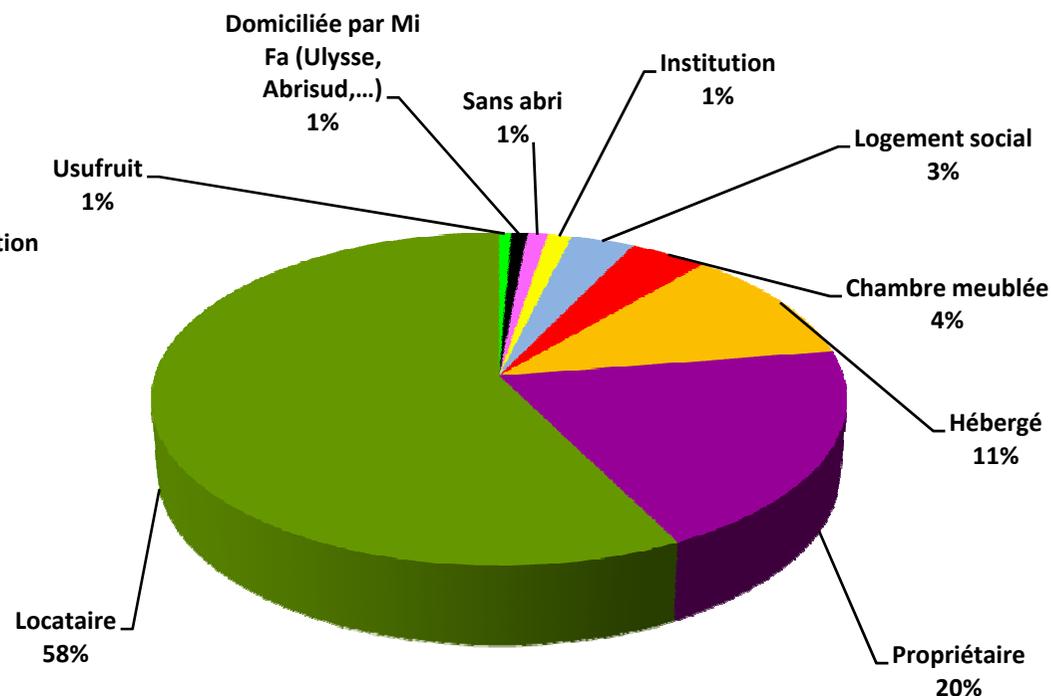


Logements des demandeurs d'aide

Logement des demandeurs d'aide en 2011



Logement des demandeurs d'aide en 2012



Demandes AIS 2012

80 Demandes Agence Immobilière Sociales

1334 problématiques de logements rencontrées *

881 interventions sociales d'aides immobilières



* 8454 Total des différentes problématiques rencontrées

Je vous remercie pour votre attention

Patrick Salvi

Directeur-adjoint Solidarité nationale

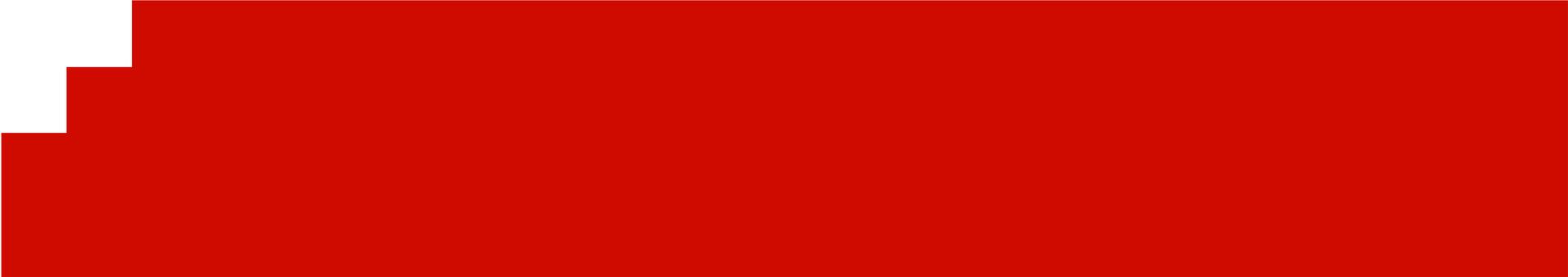
Responsable Services sociaux – Croix-Rouge luxembourgeoise

Présentation de l'Office social

Activités du Service
Profil de la clientèle

Année 2012





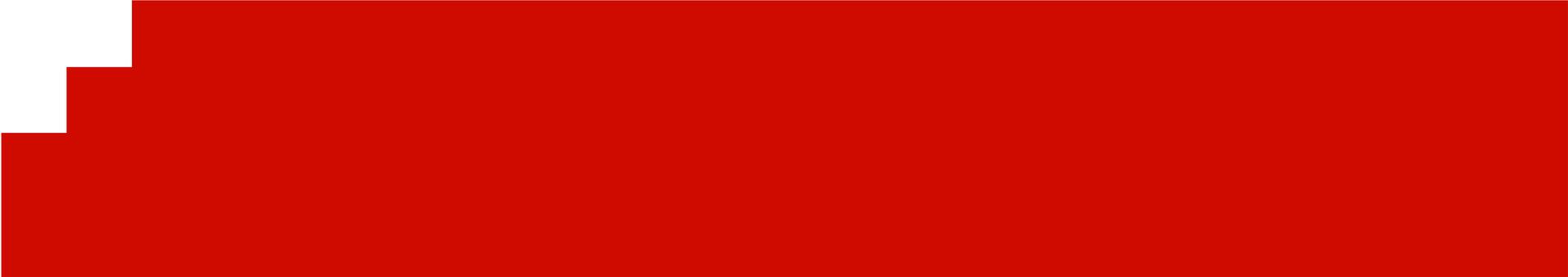
« D'Gréisst an d'Stäerkt vun enger
Gesellschaft miesst sech dorun,
wéi se mat hierer schwächste Bierger
ëmgeet. »

Sommaire

Chapitre 1 : Office Social de Mersch

Chapitre 2 : Contexte sociétal

Chapitre 3 : Bilan 2012 de l'Office social



Chapitre 1 :

Office Social de Mersch

Communes de l'Office Social

Bissen

Lintgen

Tuntange

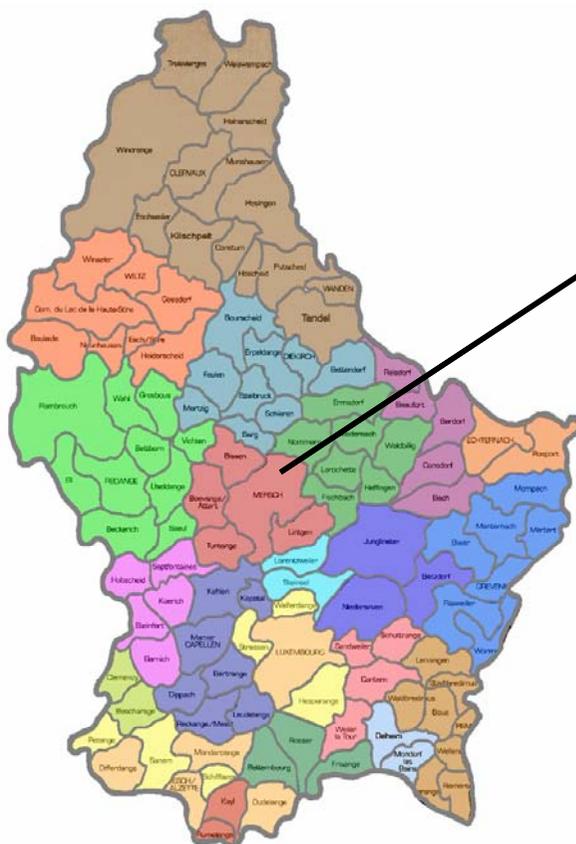


Mersch

Boevange-sur-Attert



Répartition des Offices Sociaux



OFFICE SOCIAL MERSCH

Adresse:
35, rue de la Gare
L-7535 MERSCH

Téléphone:
26 32 58 1

Adresses E-mail:

- anne.krier@osmersch.lu
- marie-anne.scholer@osmersch.lu

Personnel de l'Office Social

Assistantes Sociales



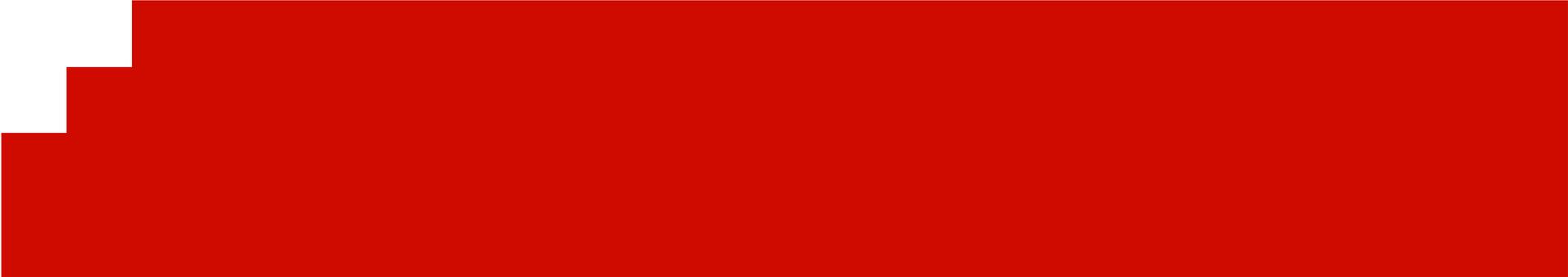
**Marie-Anne
SCHOLER
ETP 1,00**



**Anne
KRIER-HEINZ
ETP 1,00**

Permanences de l'Office Social

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
KRIER-HEINZ Anne	<u>09:00 - 12:00</u> Permanence à Mersch				
SCHOLER Marie-Anne	<u>14:00 - 16:00</u> Permanence à Mersch				



Chapitre 2 :

Contexte sociétal

Contexte sociétal 2012

Statec

- **Taux de chômage** de 6,4 % au 31.12.2012 **+ 12,9 % sur 1 an**
(Statec-Adem 2013)
- **Taux de risque de pauvreté** de 13,6 % dont 45,4 % de familles monoparentales
(Statec 2013)
- **Logement:**
Les prix des loyers d'appartements ont diminué de -3,50 % en 1 an
Les prix des loyers de maisons ont diminué de -7,90 % en 1 an

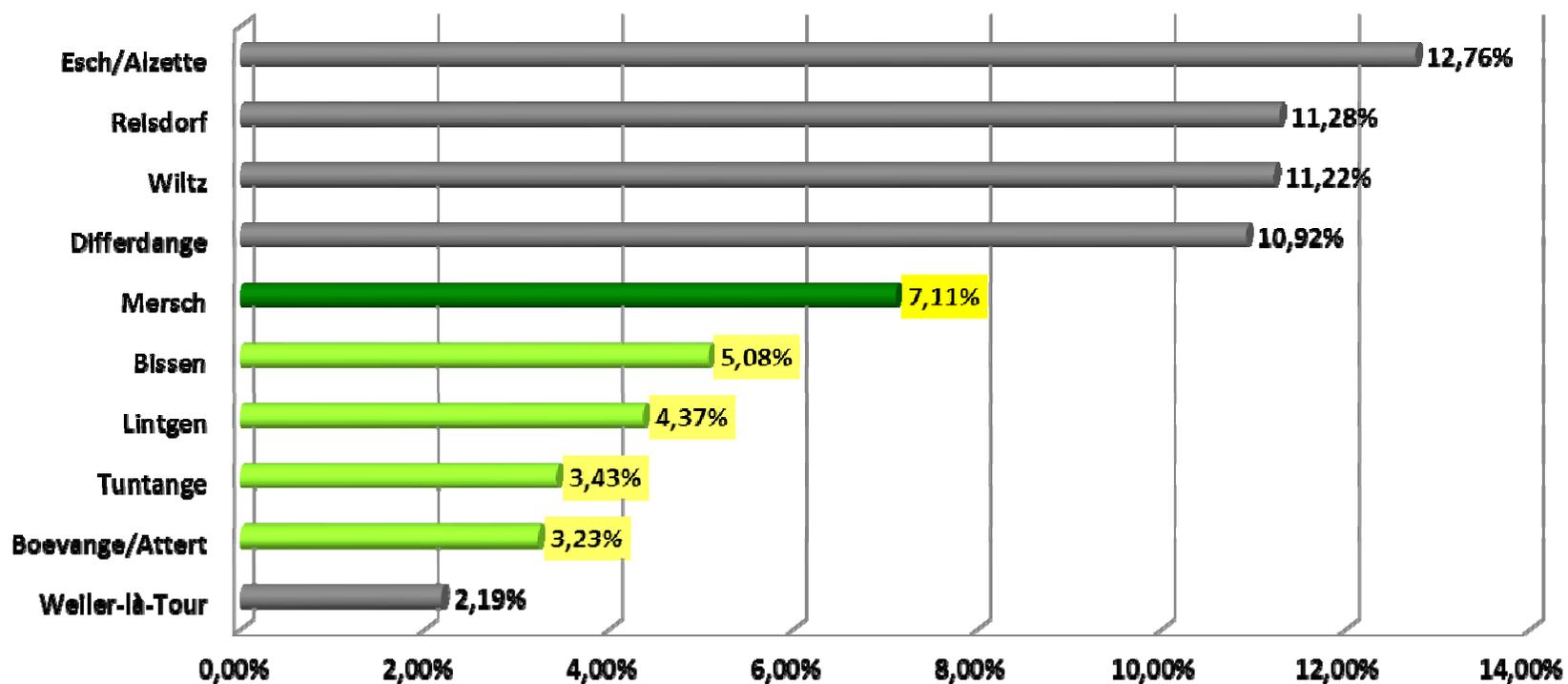
Augmentation du nombre d'appartements à louer de + 121 % en 1 an
Augmentation du nombre de maisons à louer de + 65 % en 1 an
(CEPS et Observatoire de l'Habitat 2013)
- **RMG** : 9.939 ménages bénéficient du RMG → 19.433 personnes
(Fichiers SNAS du 31.12.2011)

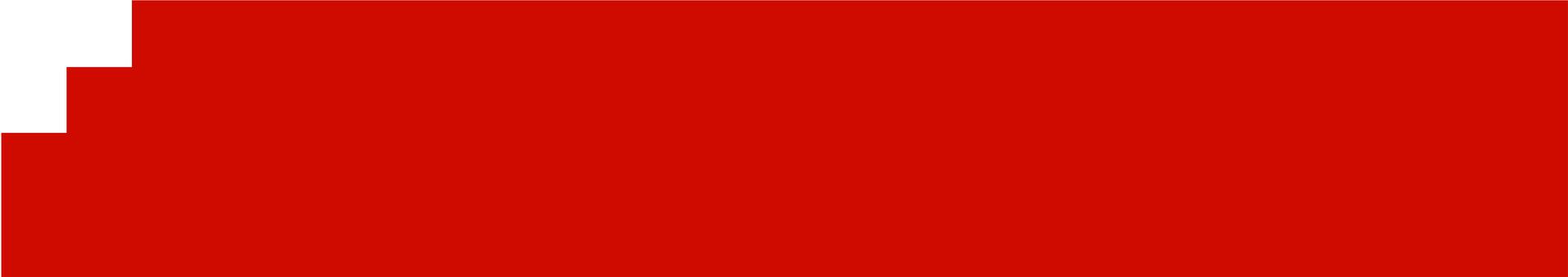


Taux de chômage

Taux de chômage - Office Social de Mersch

Taux de chômage national :
6,40 %



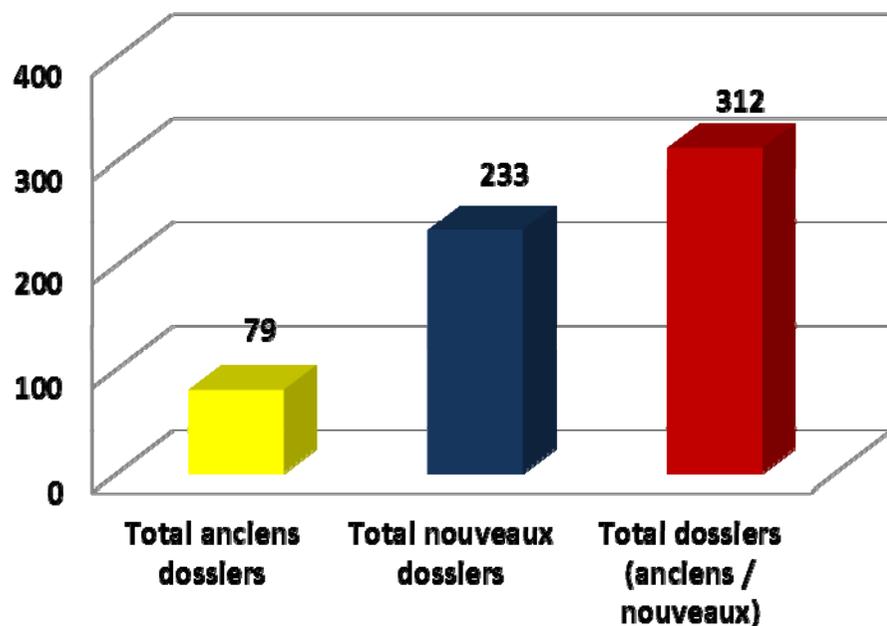


Chapitre 3:

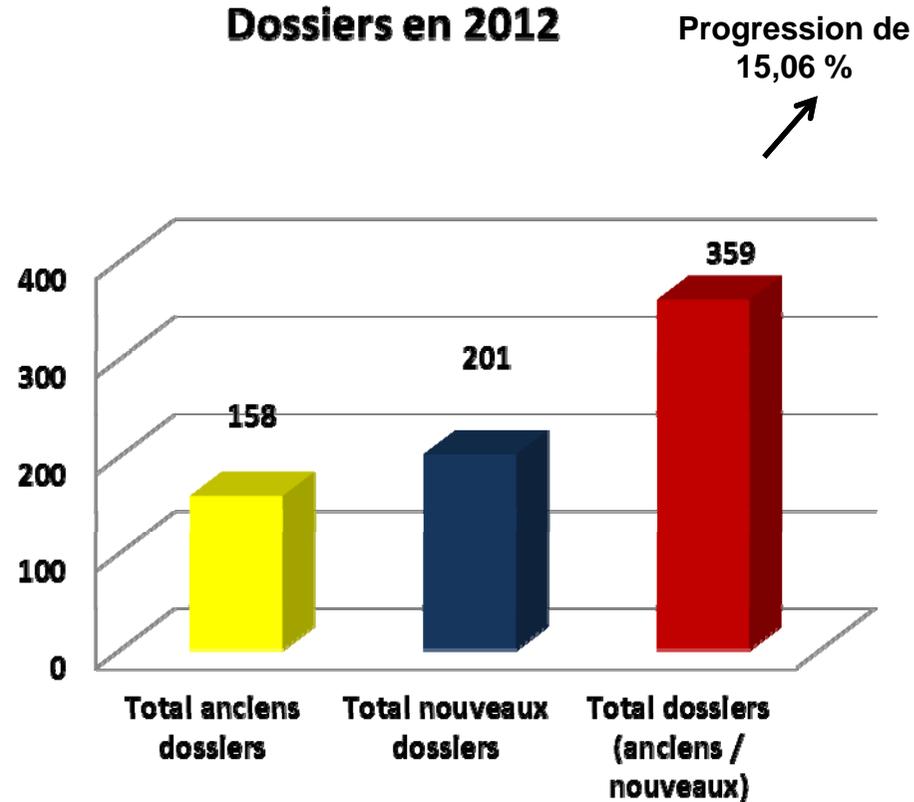
Bilan 2012 de l'Office social

Dossiers en 2011 et 2012

Dossiers en 2011

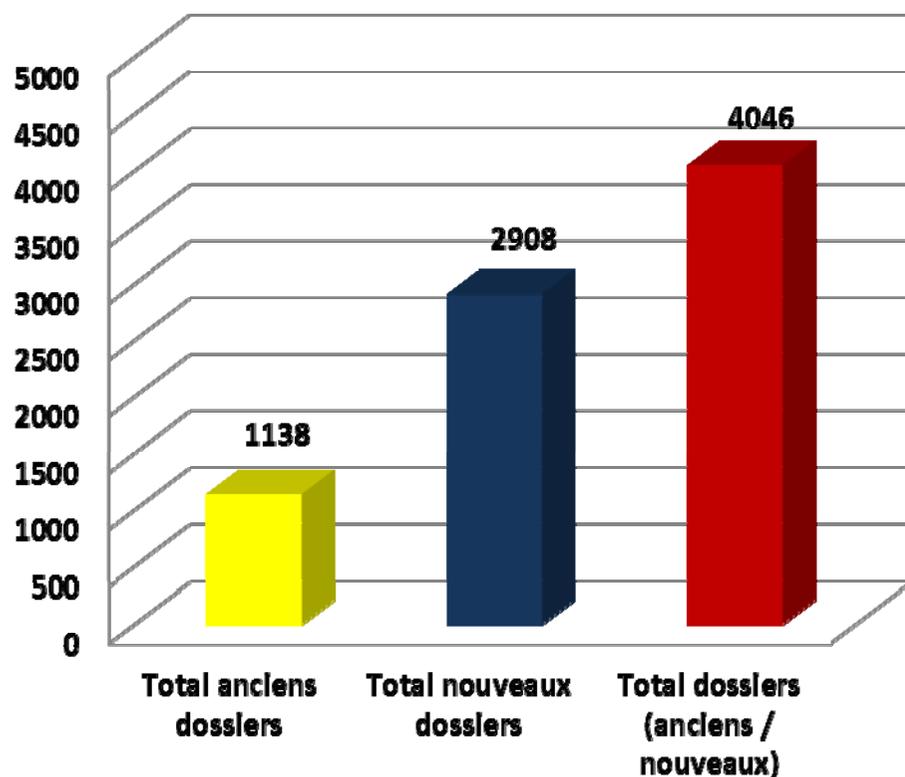


Dossiers en 2012



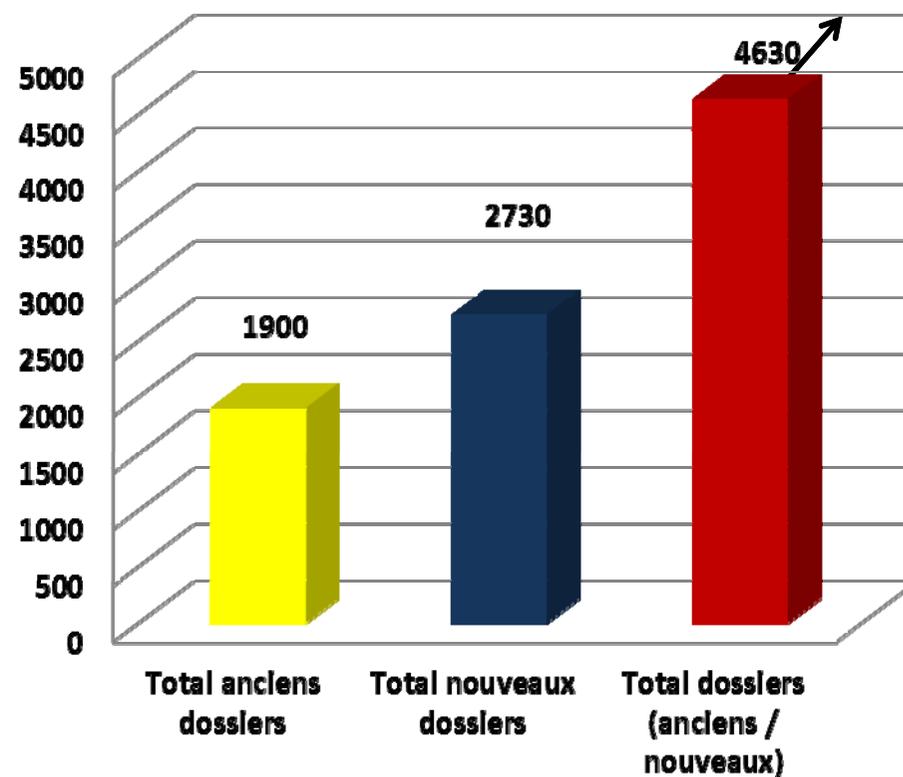
Dossiers en 2011 et 2012

Dossiers en 2011



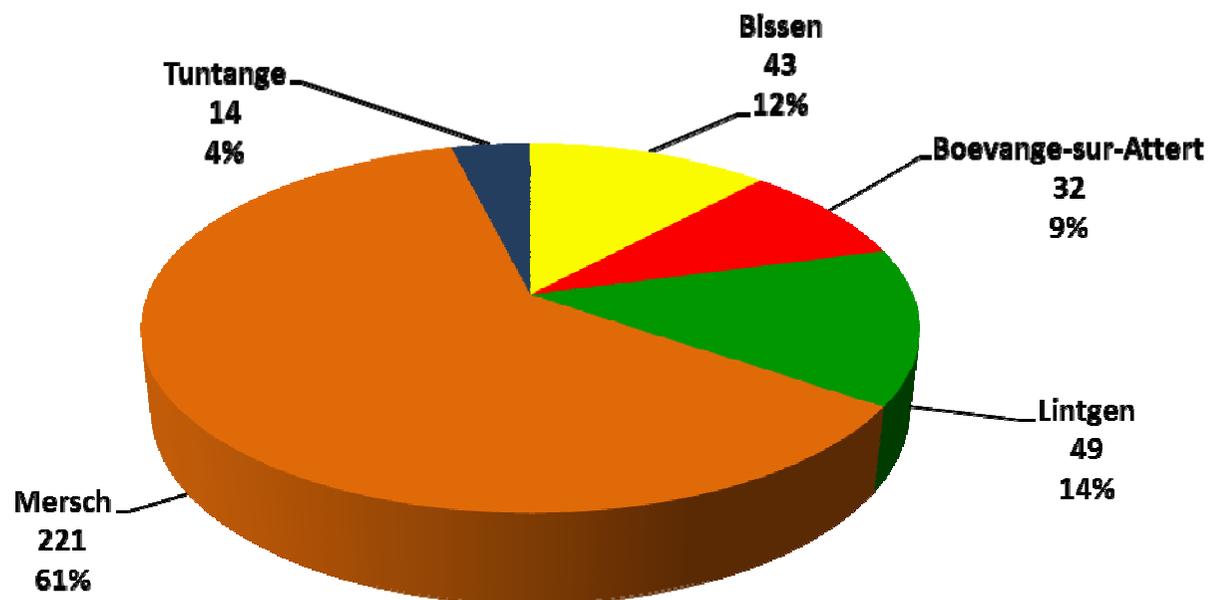
Dossiers en 2012

Progression de
14,43%

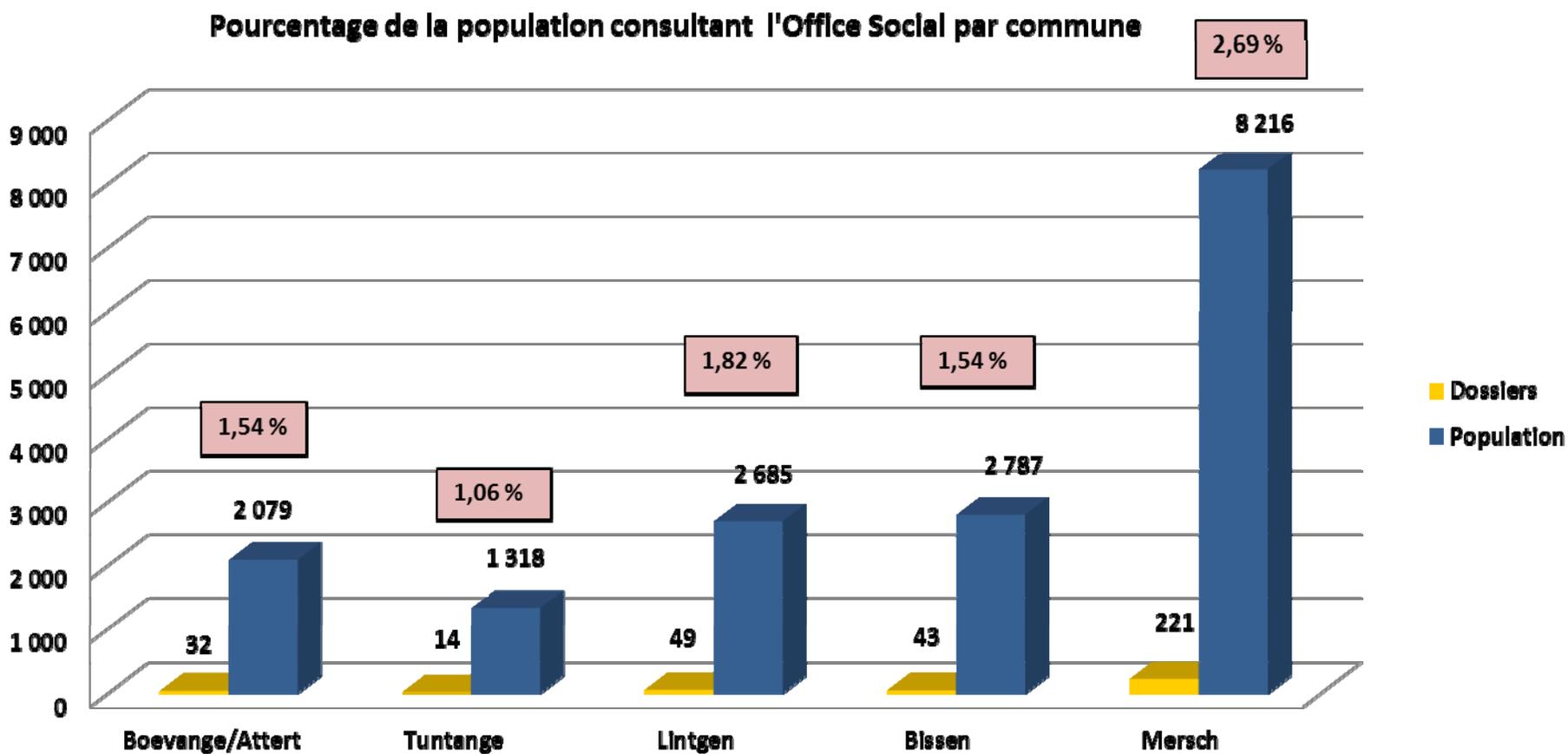


Total des dossiers par commune en 2012

Total dossiers 2012 par commune

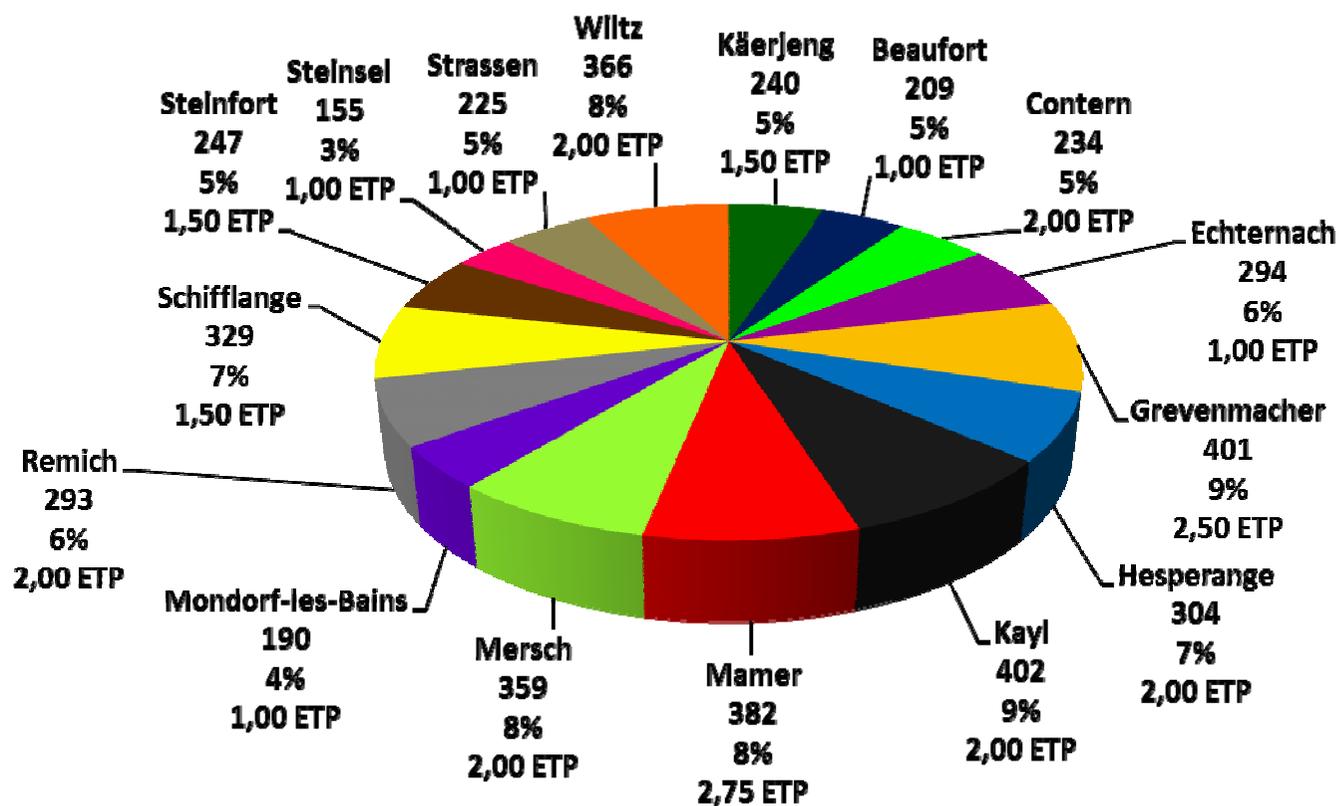


Pourcentage de la population consultant l'Office Social par commune



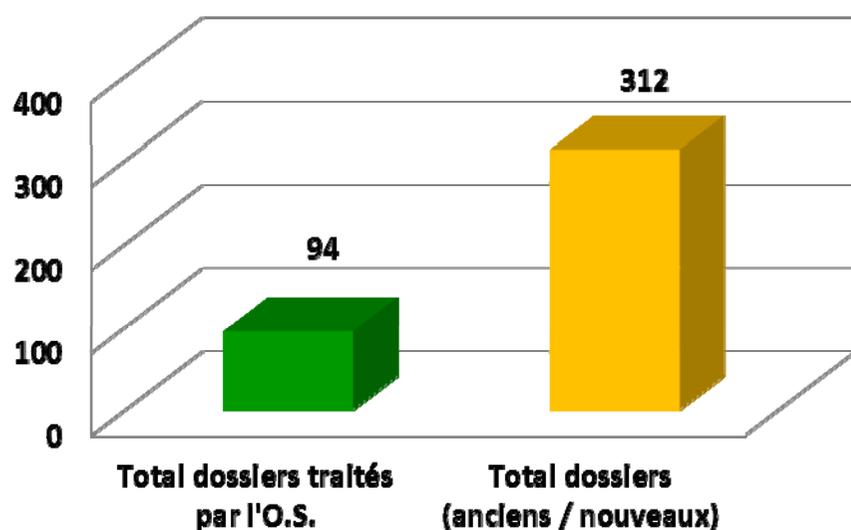
Dossiers par Office Social en 2012

Total dossiers par Office Social en 2012

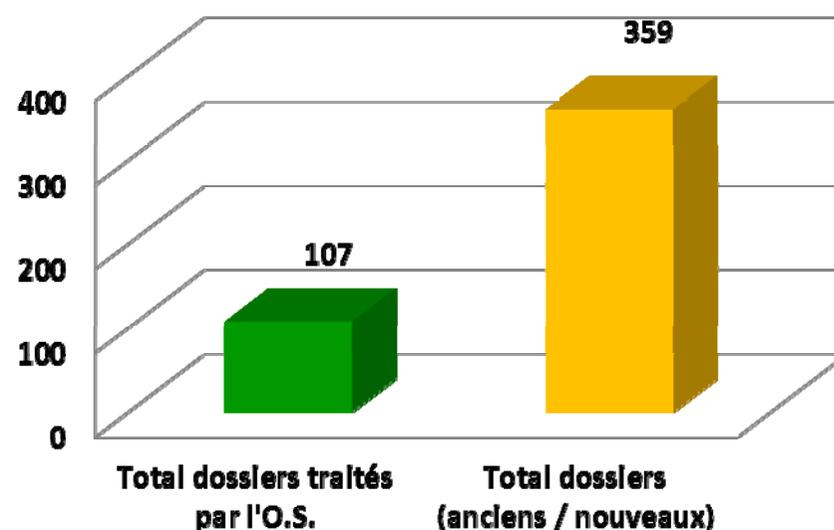


Dossiers traités par le comité de l'Office Social en 2011 et 2012

Dossiers traités par le comité de l'office Social en 2011

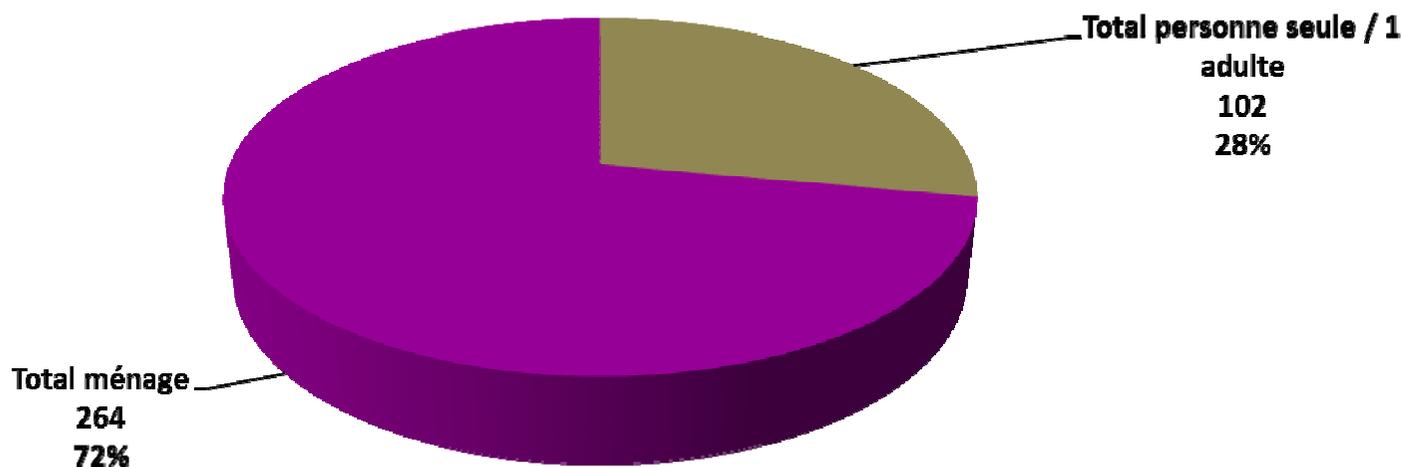


Dossiers traités par le comité de l'Office Social en 2012



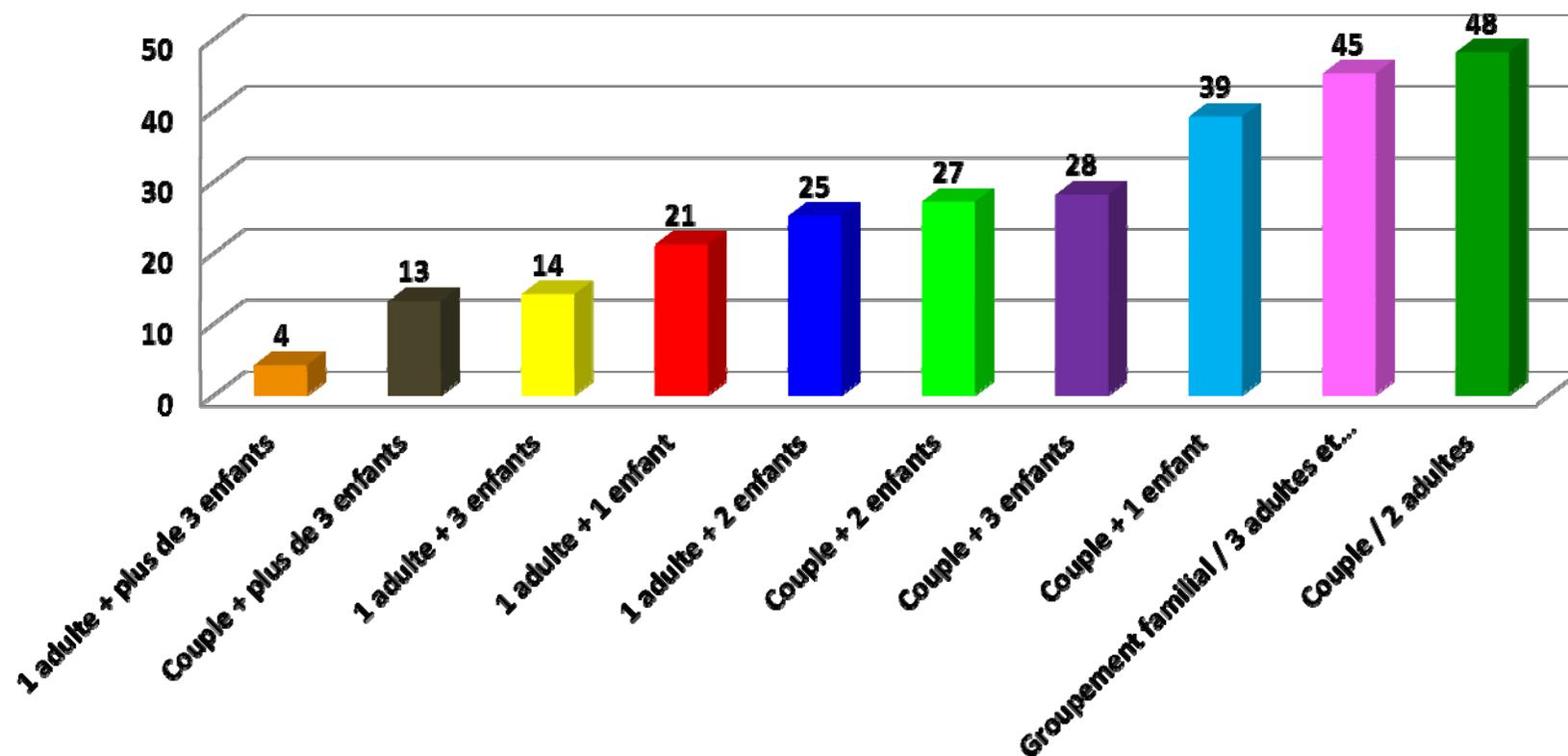
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012

Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012 ménage et personne seule



Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012

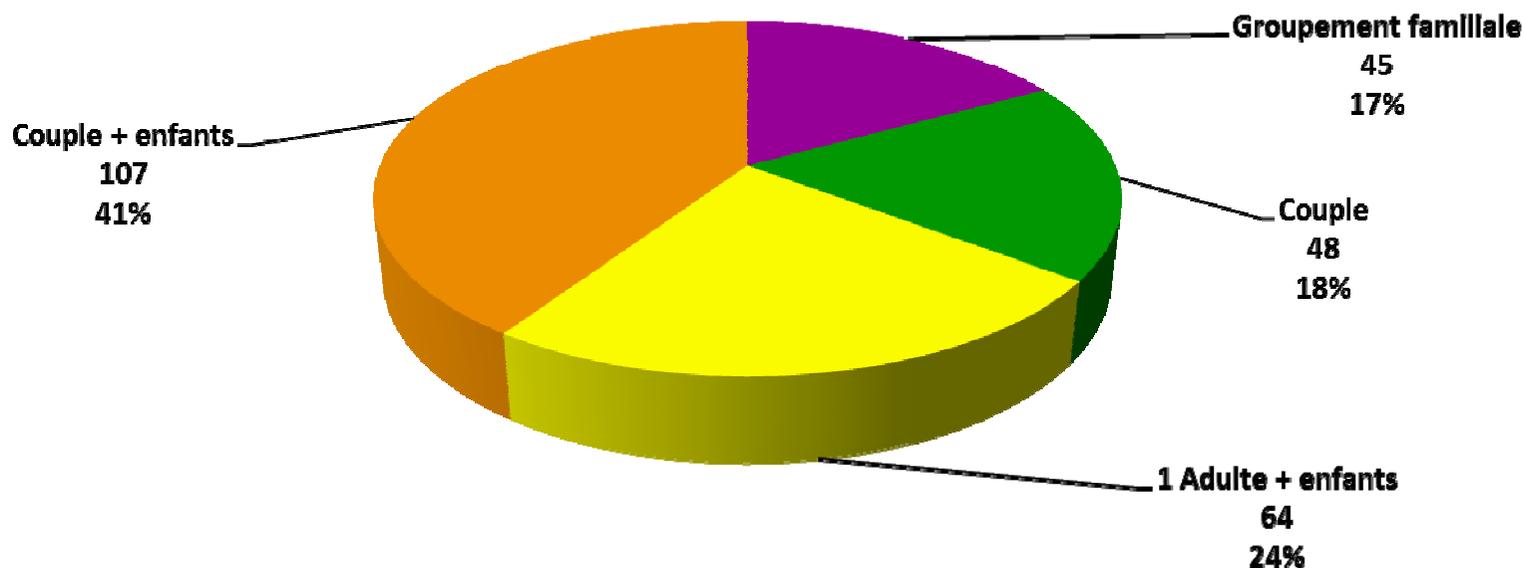
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012



Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012

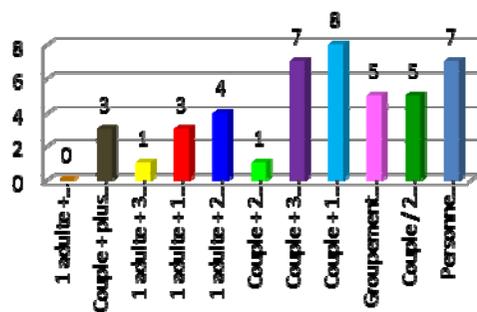
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012

Couple + enfants / 1 Adulte + enfants / Groupement familiale / Couple

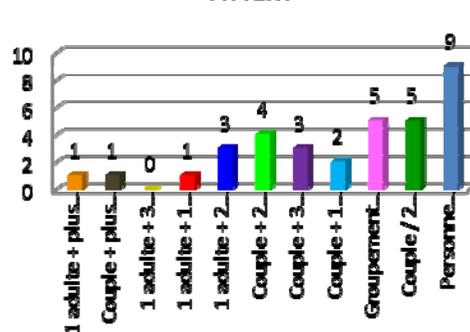


Composition familiale des demandeurs d'aide par commune en 2012

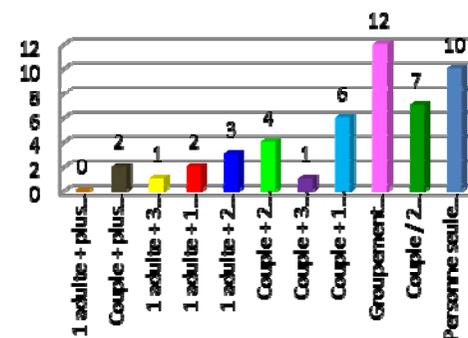
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012 - BISSEN



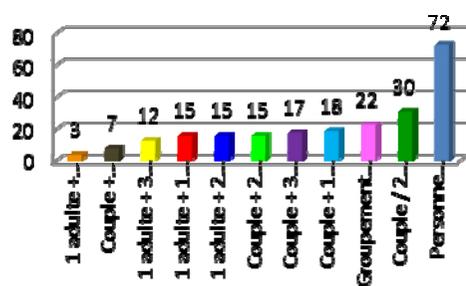
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012 - BOEVANGE-SUR-ATTERT



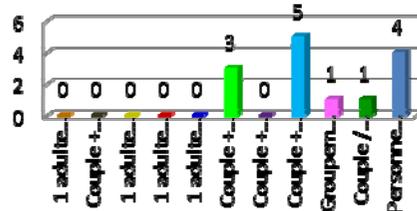
Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012 - LINTGEN



Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012 - MERSCH

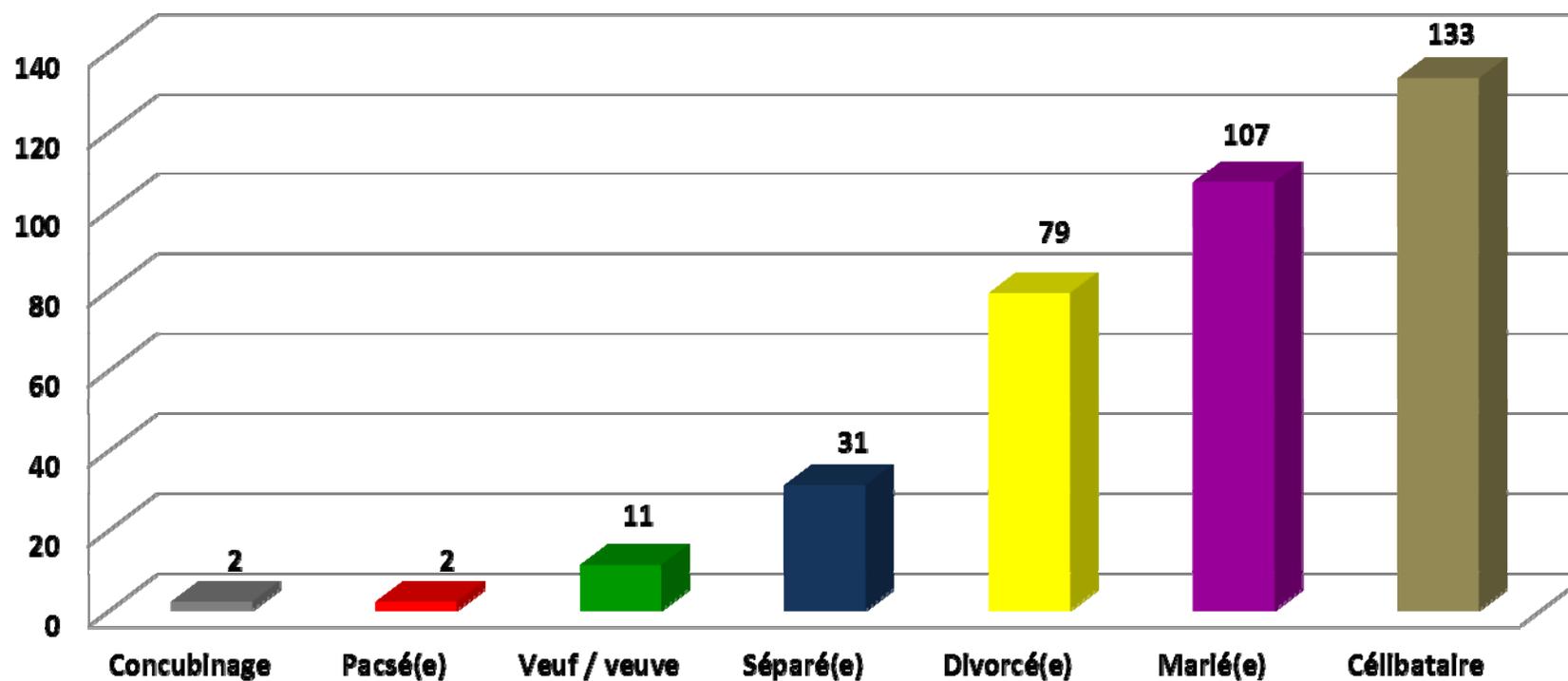


Composition familiale des demandeurs d'aide en 2012 - TUNTANGE



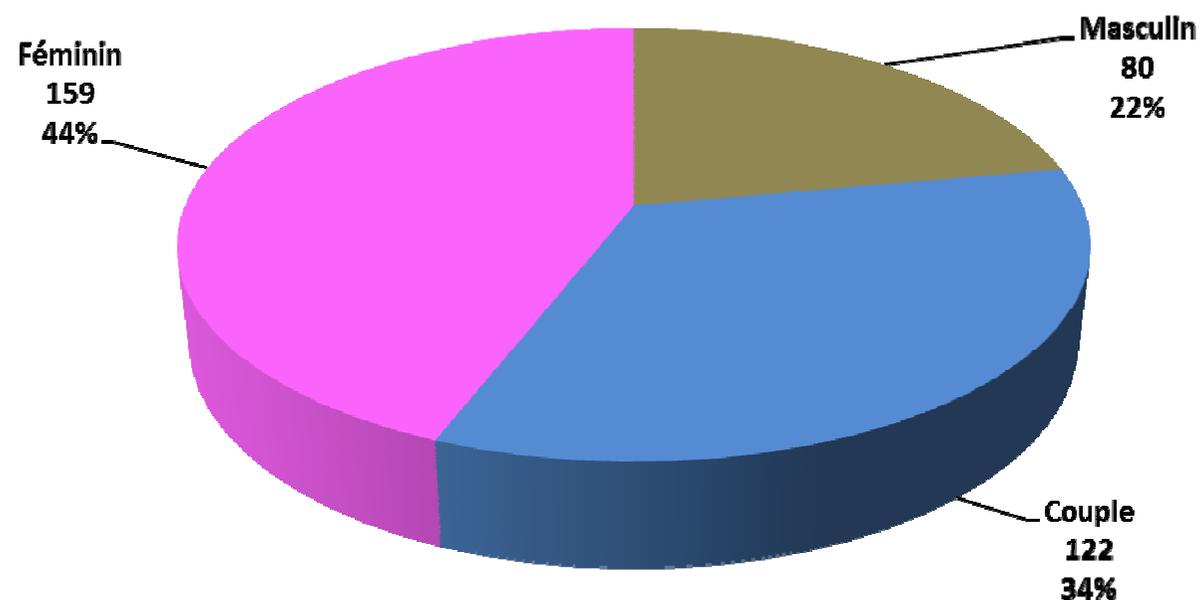
Etat civil des demandeurs d'aide en 2012

Etat civil des demandeurs d'aide en 2012



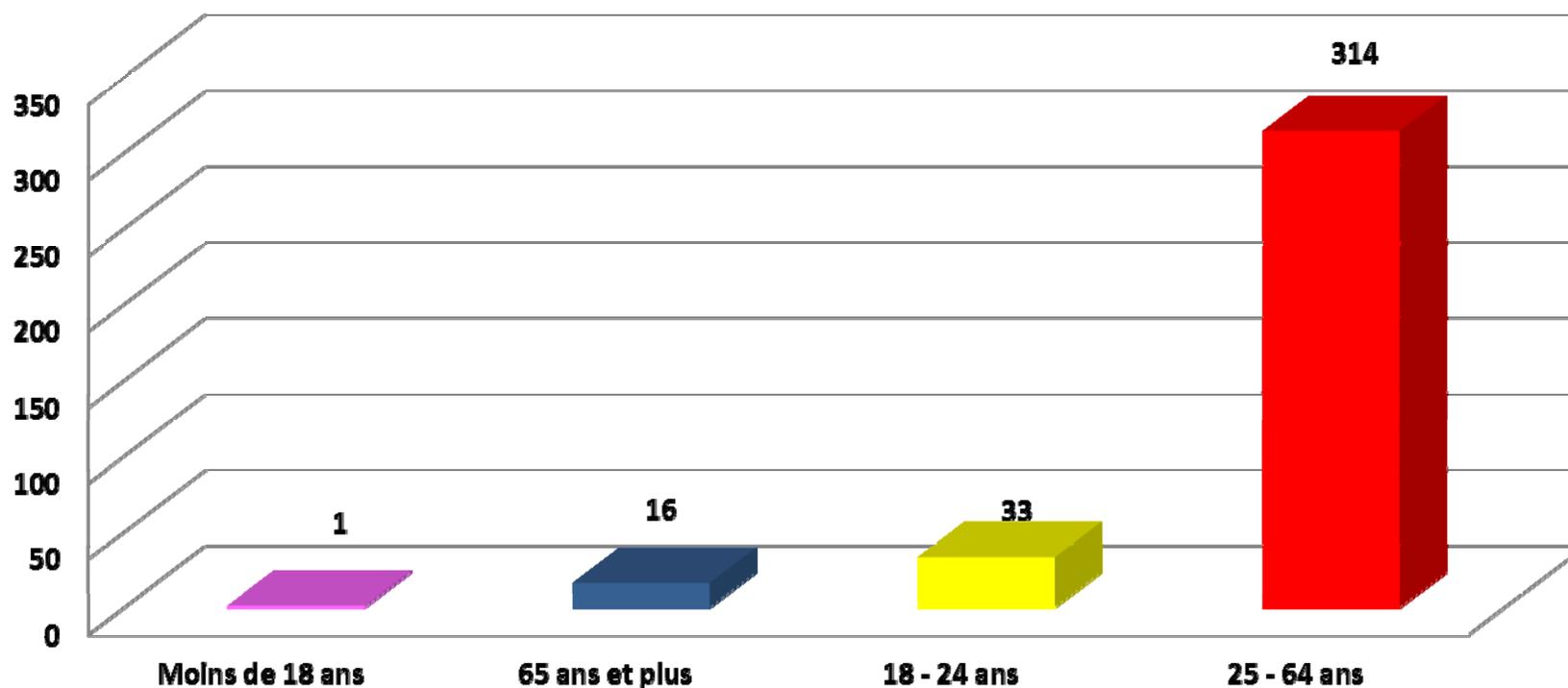
Sexe des demandeurs d'aide en 2012

Sexe des demandeurs d'aide en 2012



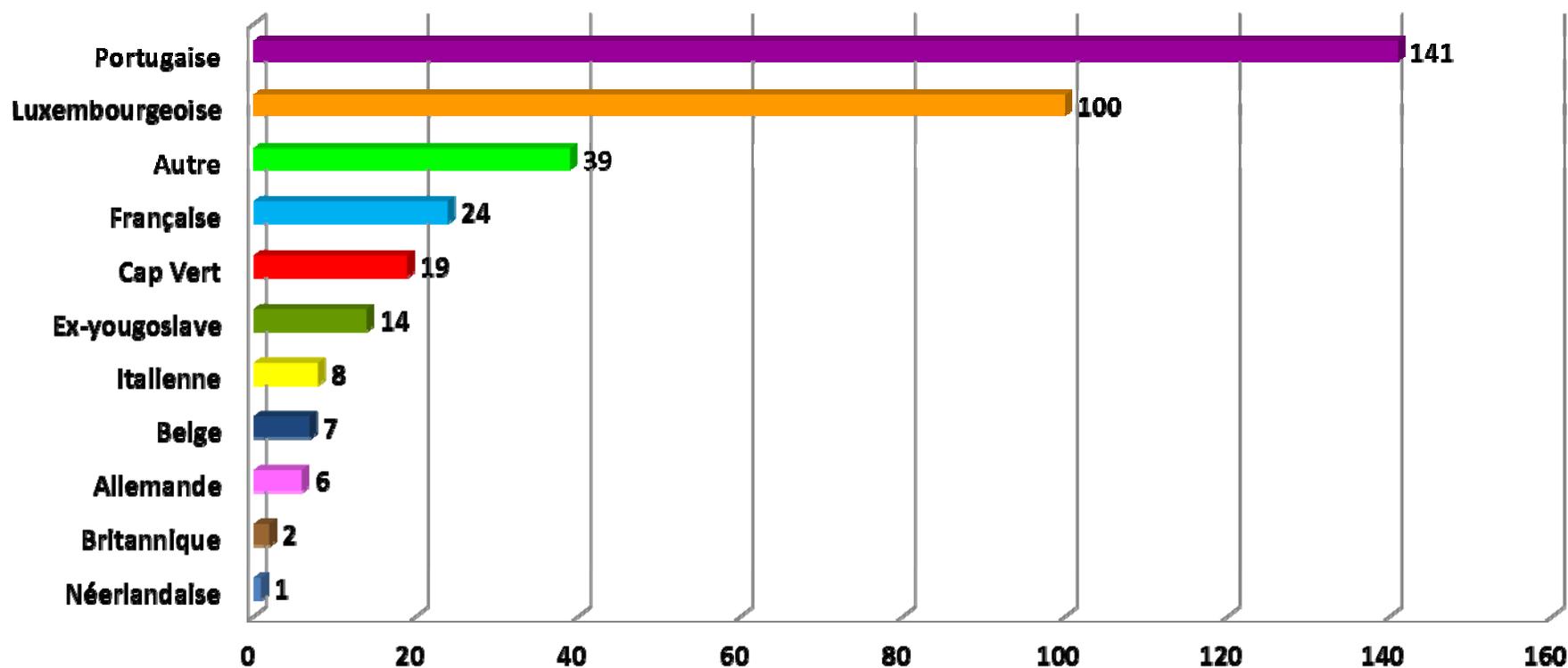
Âge des demandeurs d'aide en 2012

Âge des demandeurs d'aide en 2012



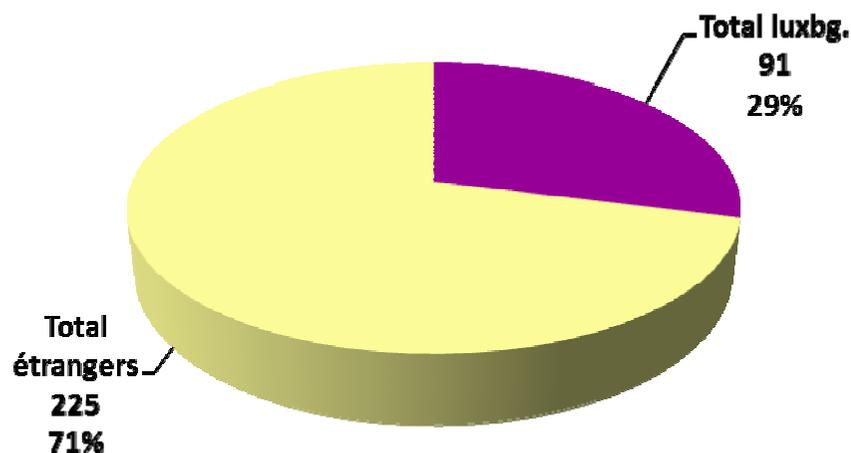
Nationalités des demandeurs d'aide en 2012

Nationalité des demandeurs d'aide en 2012

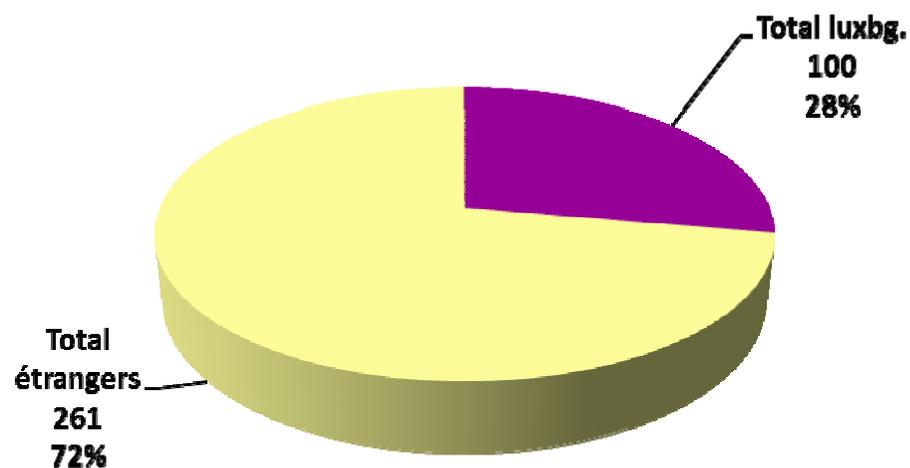


Nationalités des demandeurs d'aide en 2011 et 2012

Nationalité des demandeurs d'aide en 2011
étrangers et luxembourgeois



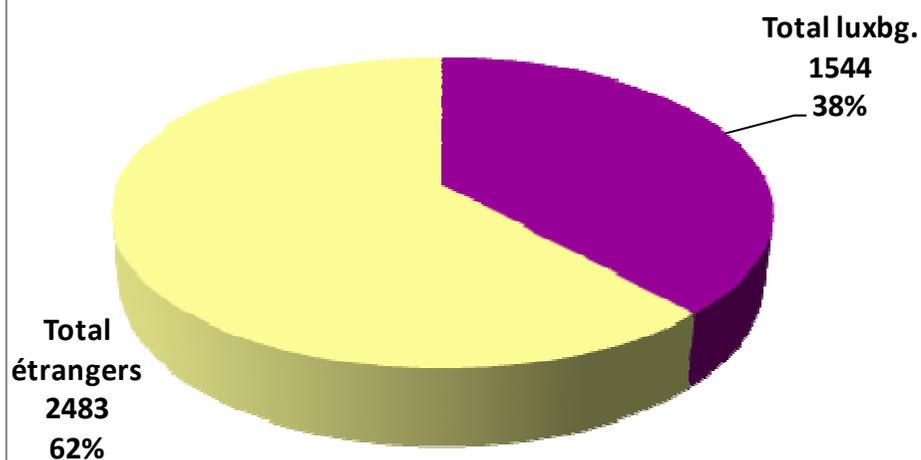
Nationalité des demandeurs d'aide en 2012
étrangers et luxembourgeois



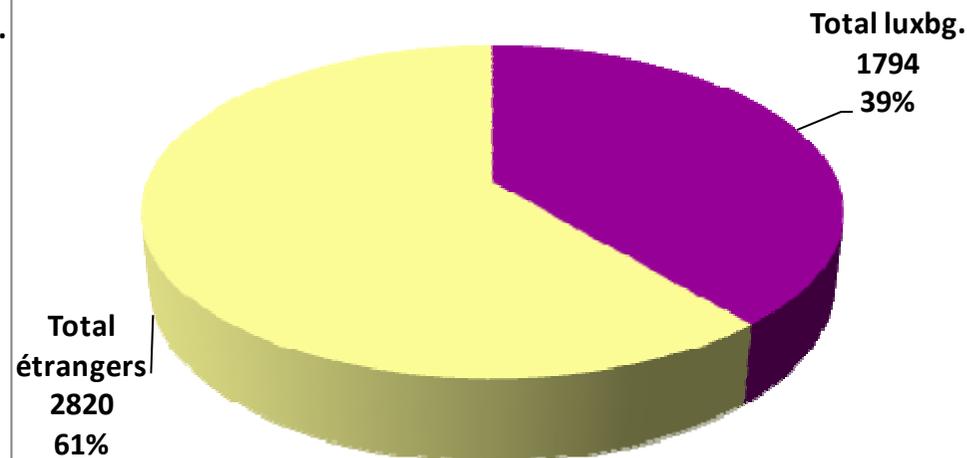
Séjour	Total
Illégal	3

Nationalités des demandeurs d'aide en 2011 et 2012

Nationalité des demandeurs d'aide
en 2011
étrangers et luxembourgeois

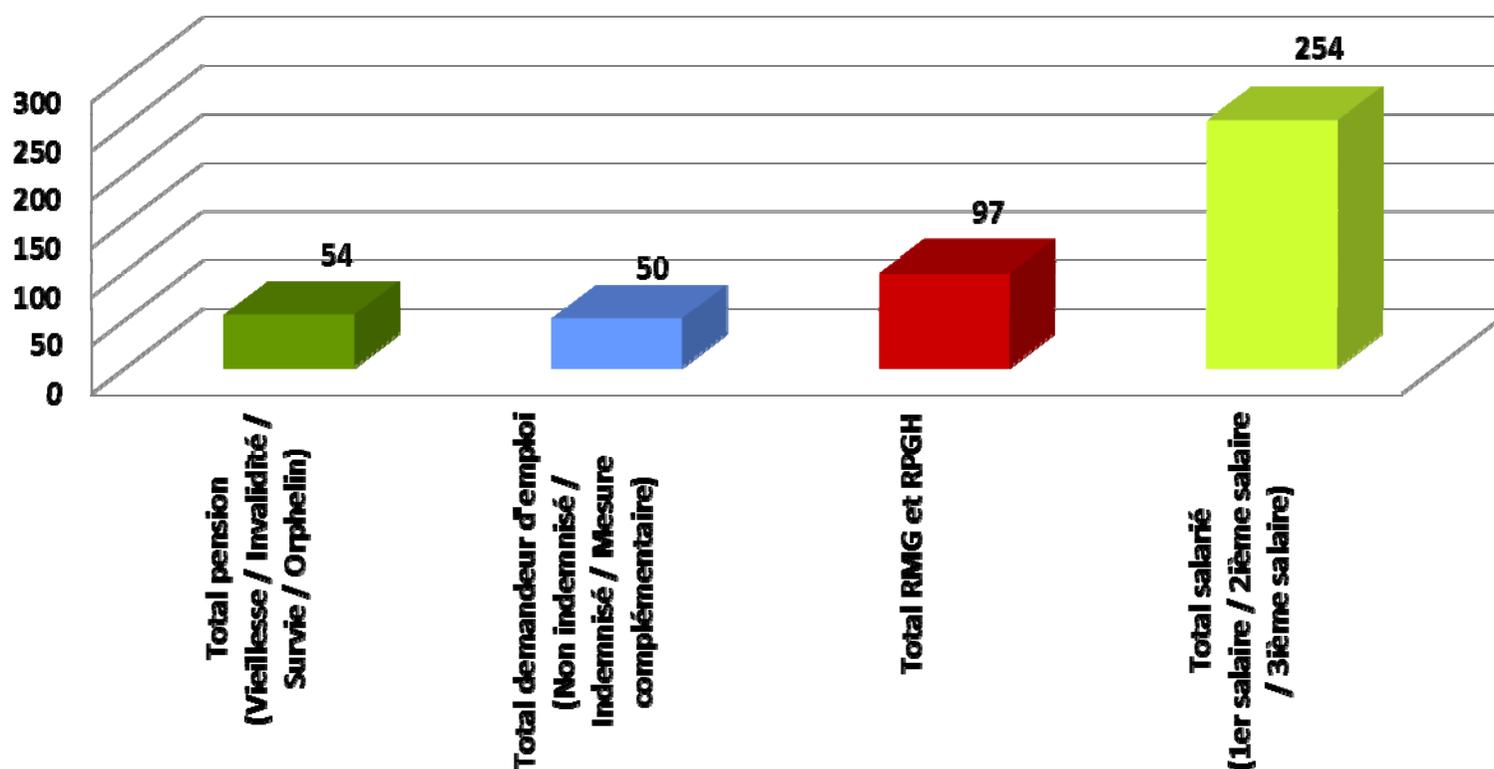


Nationalité des demandeurs d'aide
en 2012
étrangers et luxembourgeois



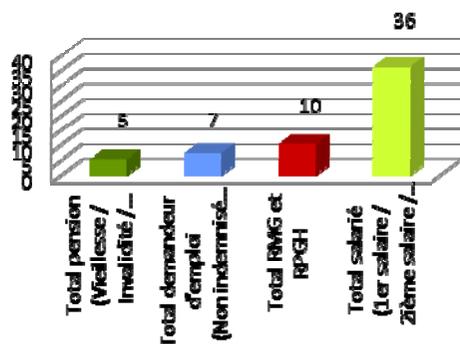
Source de revenus réguliers en 2012

Sources de revenus réguliers en 2012

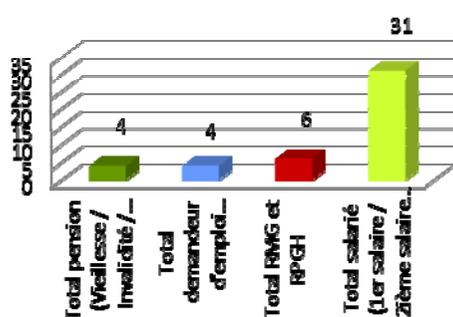


Source de revenus réguliers par commune en 2012

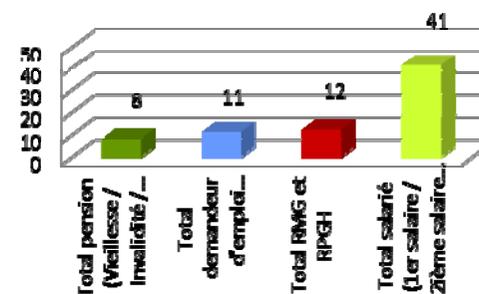
Sources de revenus réguliers en 2012 - BISSEN



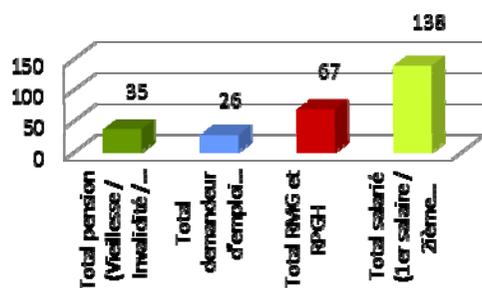
Sources de revenus réguliers en 2012 - BOEVANGE-SUR-ATTERT



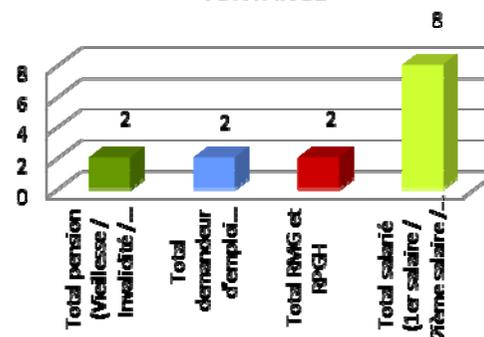
Sources de revenus réguliers en 2012 - LINTGEN



Sources de revenus réguliers en 2012 - MERSCH

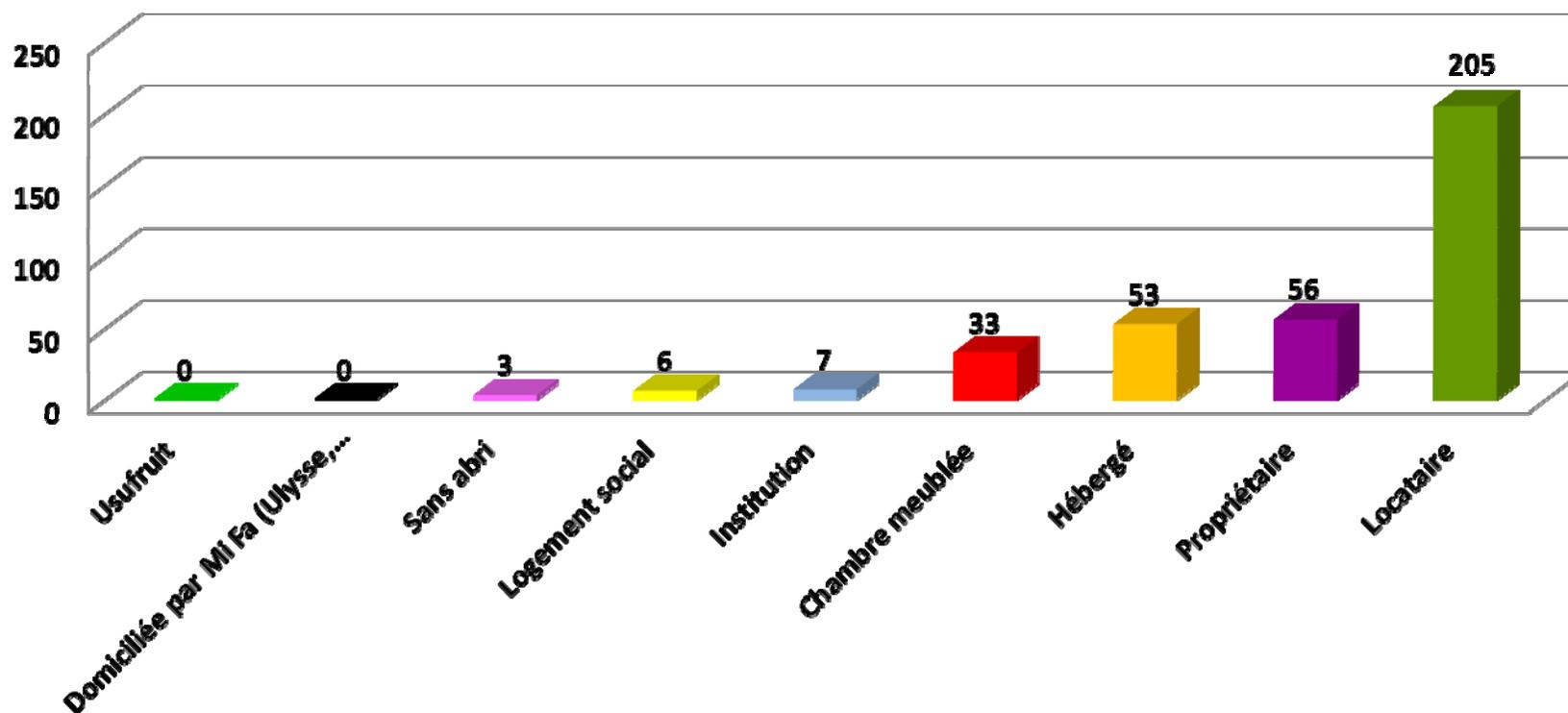


Sources de revenus réguliers en 2012 - TUNTANGE



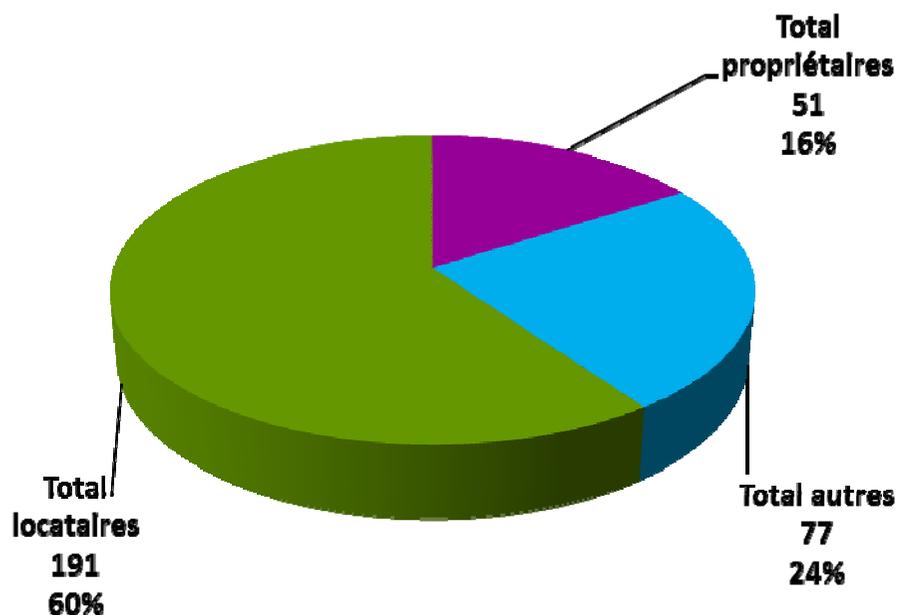
Logement des demandeurs d'aide en 2012

Logement des demandeurs d'aide en 2012

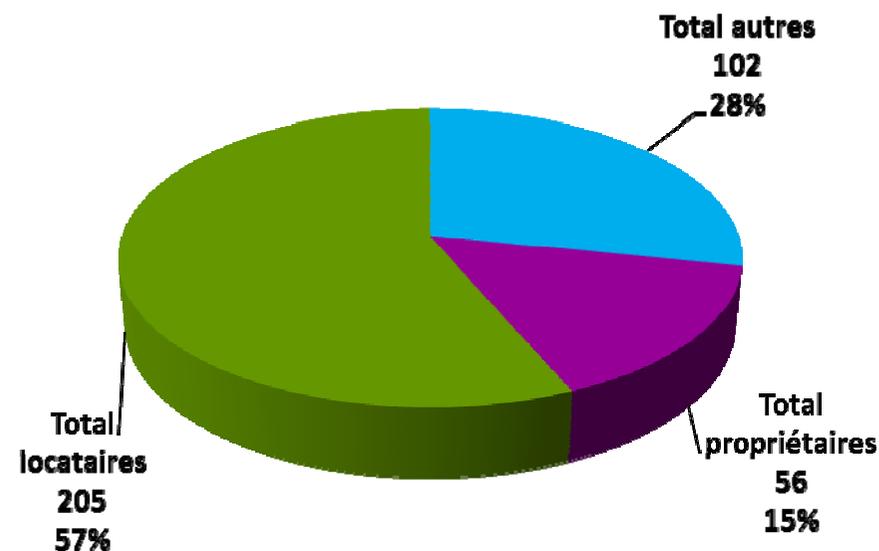


Logement des demandeurs d'aide en 2011 et 2012

Logement des demandeurs d'aide en 2011
propriétaire / locataire / autre



Logement des demandeurs d'aide en 2012
propriétaire / locataire / autre



Offices Sociaux

CRL
→ 16 Offices Sociaux

58 Communes

**202.198 Personnes de
537.039 Personnes
qui habitent au
Luxembourg**

4.630 Dossiers

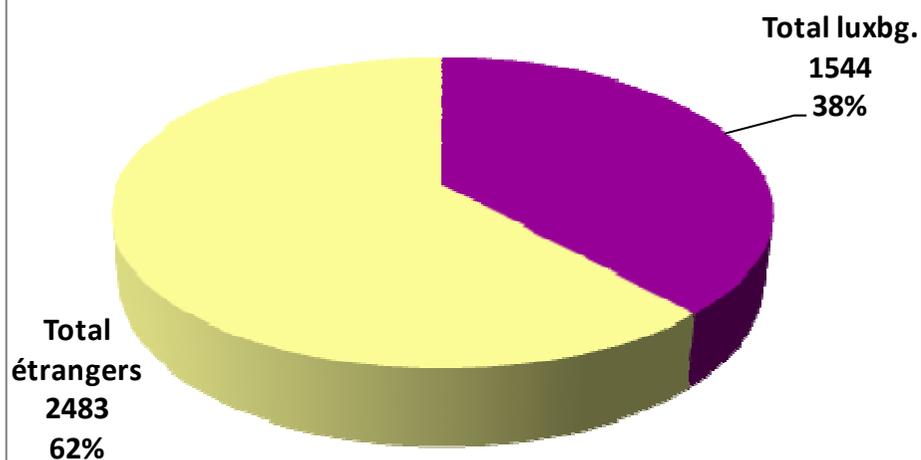


1 Bascharage	30 Leudelange
2 Beaufort	31 Lintgen
3 Bech	32 Lorentzweiler
4 Berdorf	33 Mamer
5 Bertrange	34 Manternach
6 Bissen	35 Mersch
7 Biwer	36 Mertert
8 Boevange / Attert	37 Mompach
9 Boulaide	38 Mondorf-les-Bains
10 Bous	39 Reckange / Mess
11 Clemency	40 Reisdorf
12 Consdorf	41 Remich
13 Contern	42 Rosport
14 Dalheim	43 Rumelange
15 Dippach	44 Sandweiler
16 Echternach	45 Schengen
17 Esch-sur-Sûre	46 Schifflange
18 Flaxweiler	47 Schuttrange
19 Garnich	48 Septfontaines
20 Goesdorf	49 Stadtbredimus
21 Grevenmacher	50 Steinfort
22 Hesperange	51 Steinsel
23 Hobscheid	52 Strassen
24 Kayl	53 Tuntange
25 Kehlen	54 Waldbredimus
26 Koerich	55 Weiler-là-Tour
27 Kopstal	56 Wiltz
28 Lac Haute Sûre	57 Winseler
29 Lenningen	58 Wormeldange

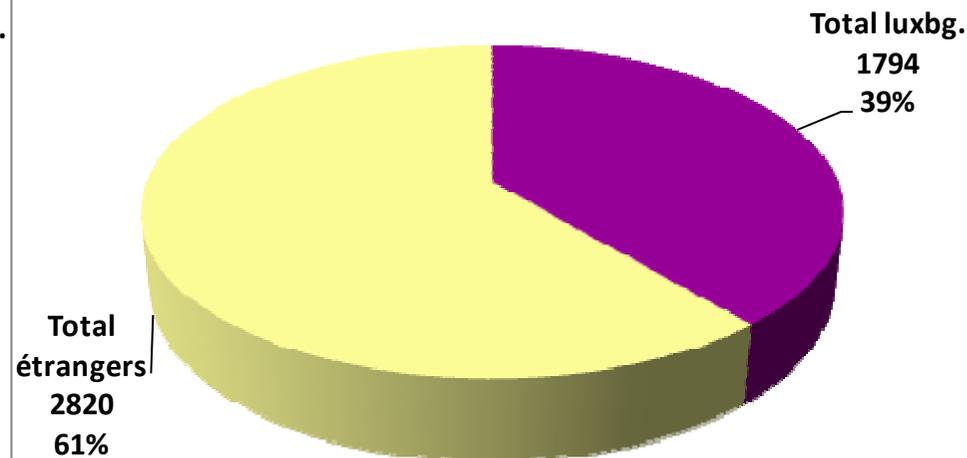


Nationalités des demandeurs d'aide en 2011 et 2012

Nationalité des demandeurs d'aide
en 2011
étrangers et luxembourgeois



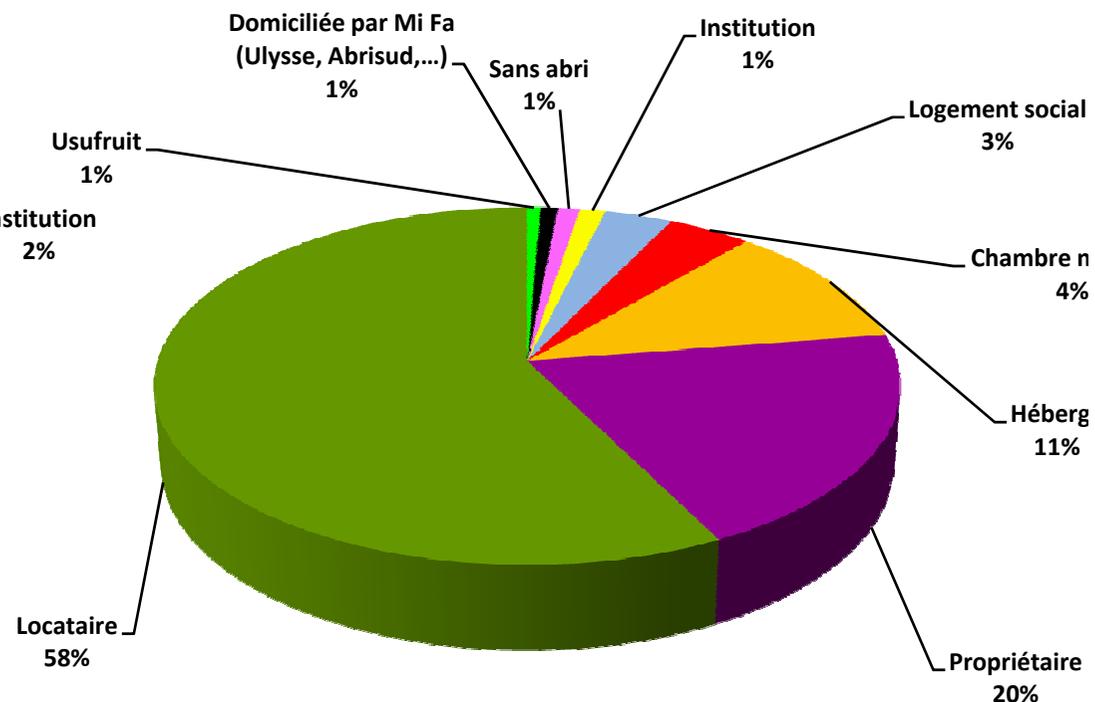
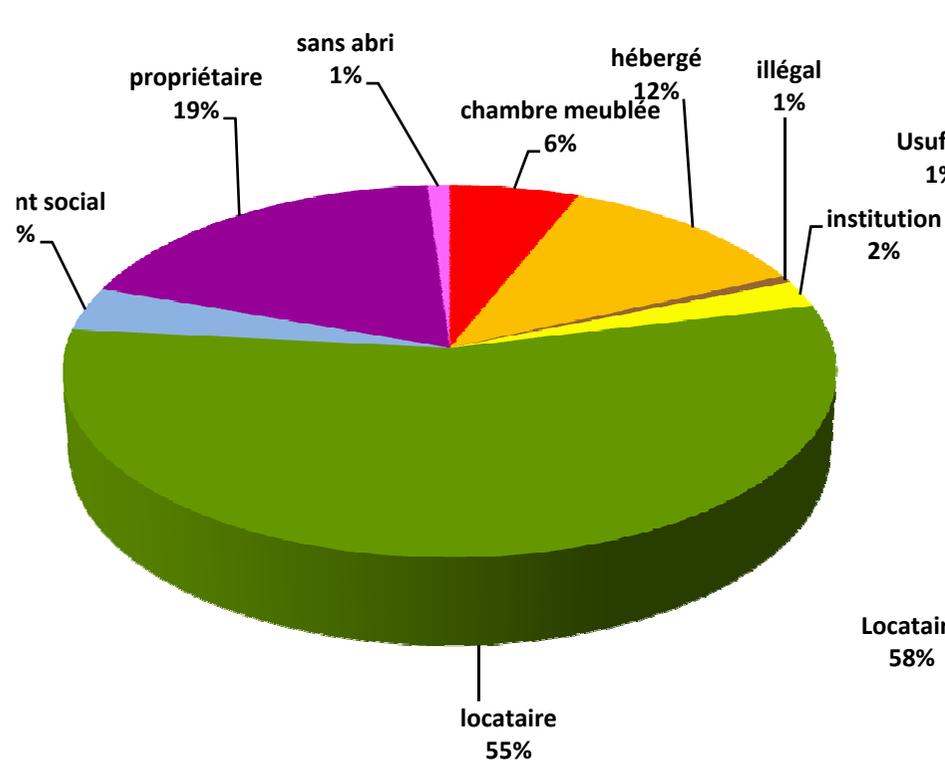
Nationalité des demandeurs d'aide
en 2012
étrangers et luxembourgeois



Logements des demandeurs d'aide

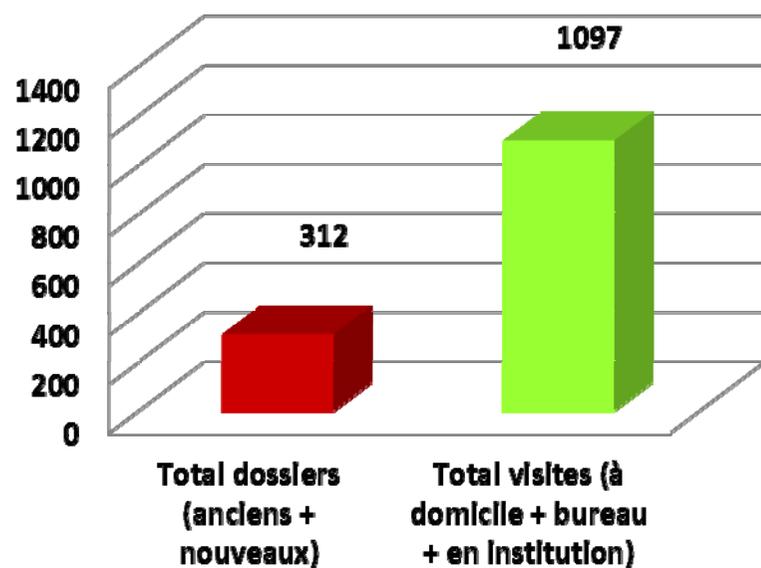
Logement des demandeurs d'aide en 2011

Logement des demandeurs d'aide en 2012

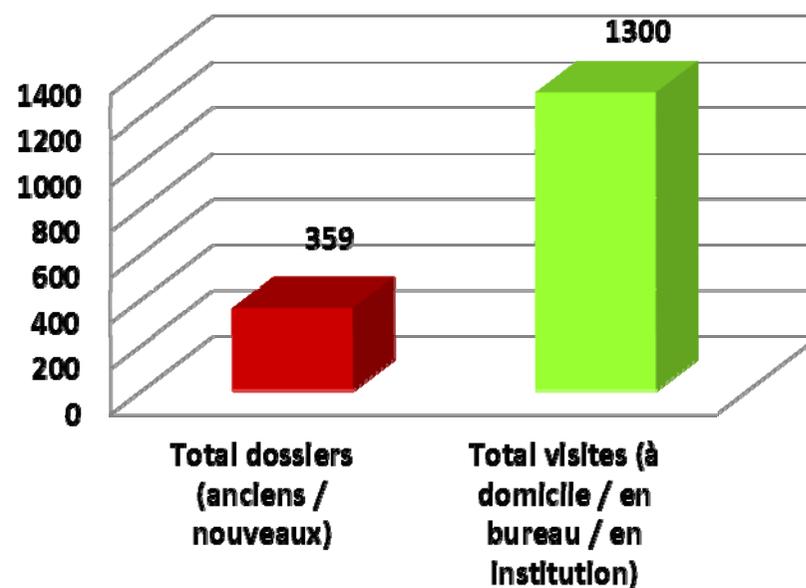


Total dossiers et Total visites en 2011 et 2012

Total dossiers et Total visites en 2011

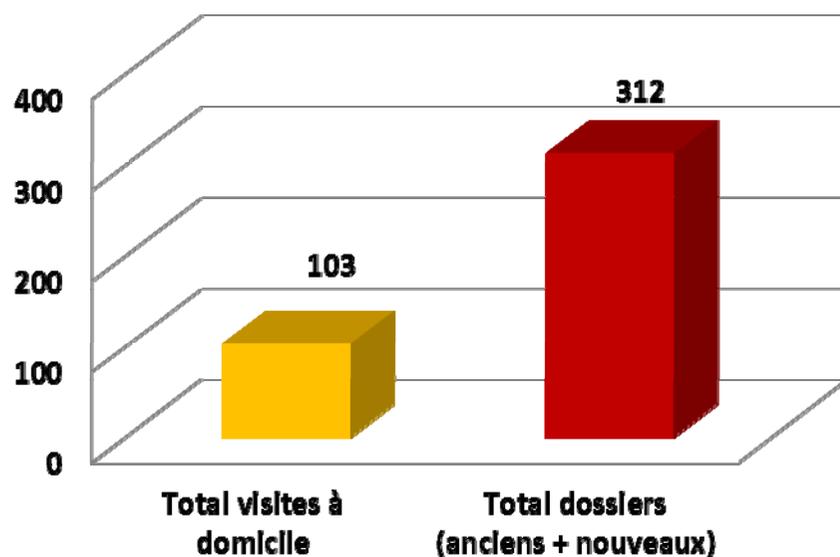


Total dossiers et Total visites en 2012

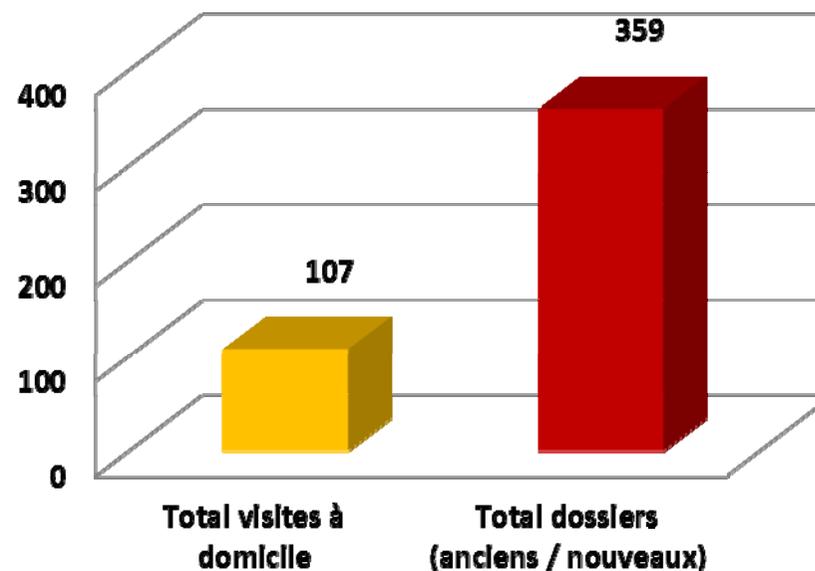


Total dossiers et Total visites à domicile en 2011 et 2012

Total dossiers et Total visites à domicile 2011

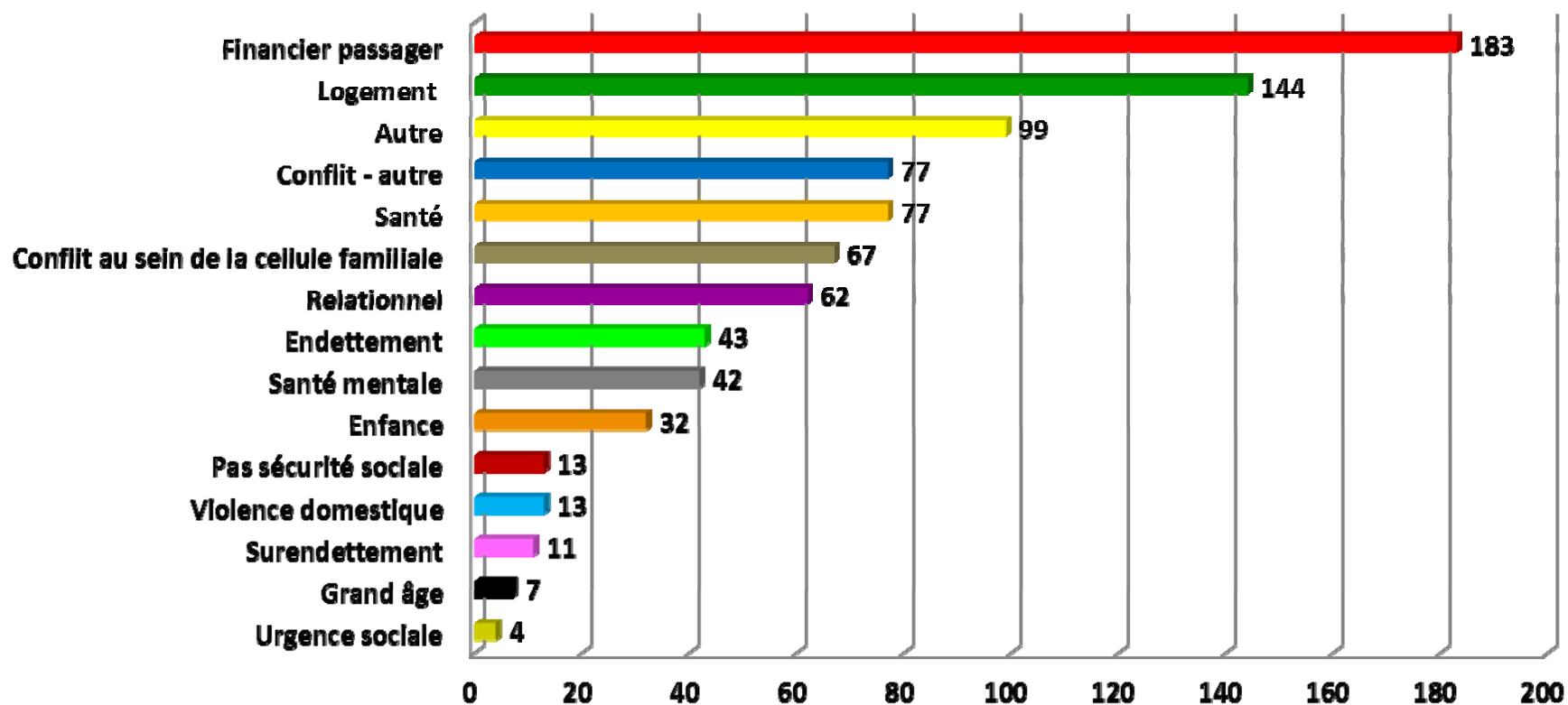


Total dossiers et Total visites à domicile 2012



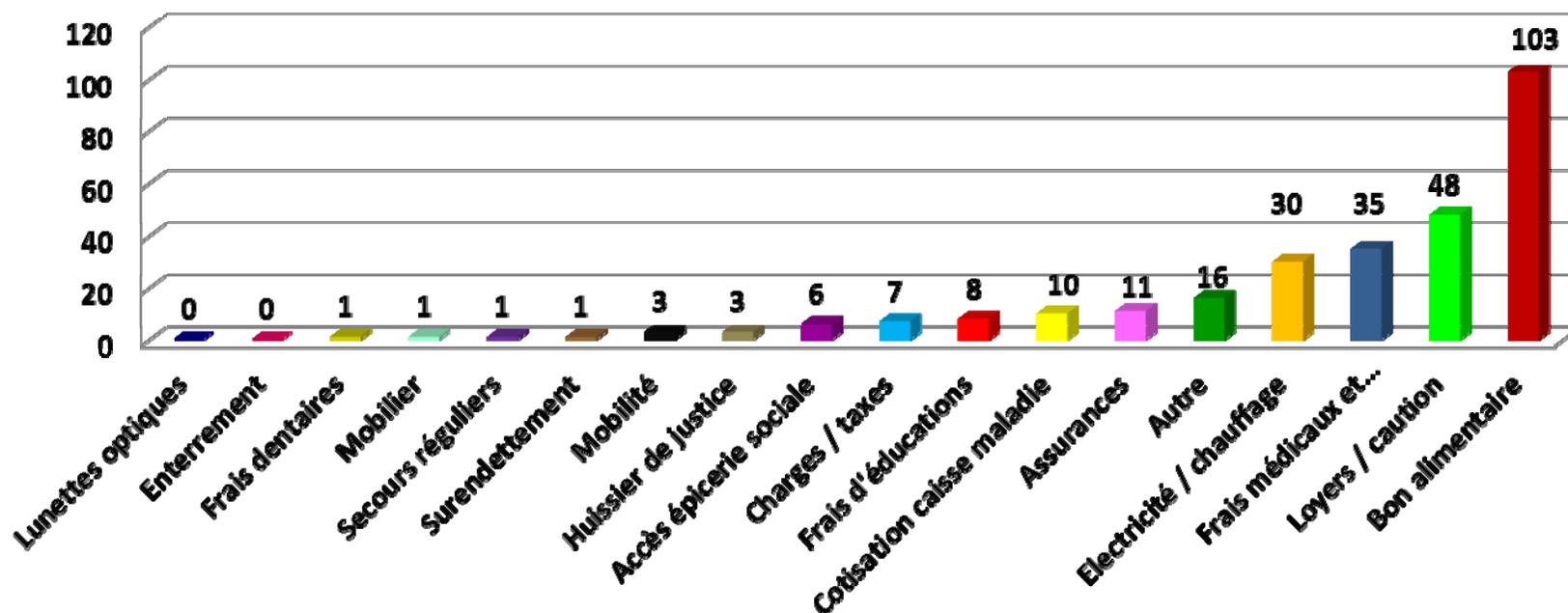
Problématique rencontrée en 2012

Problématique rencontrée en 2012



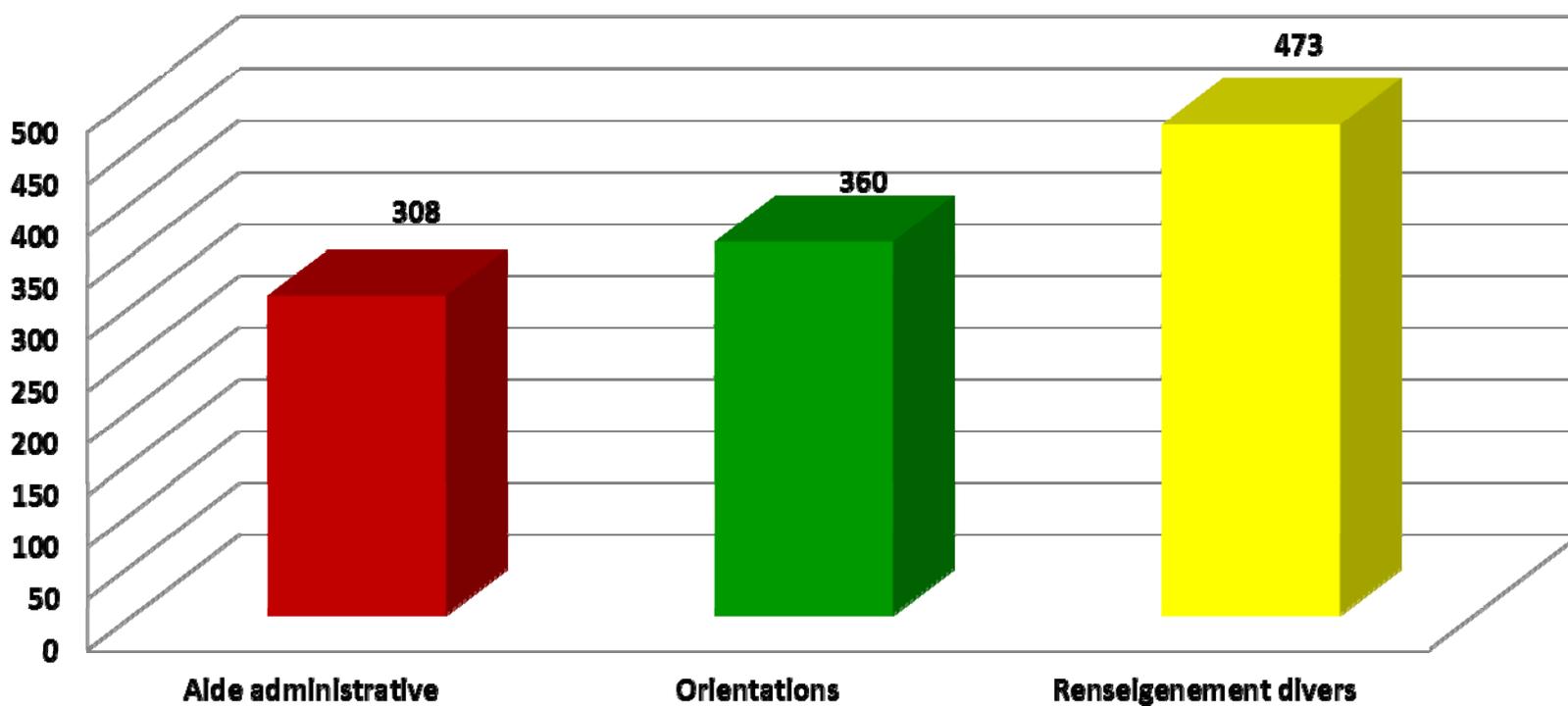
Intervention financière en 2012

Intervention financière en 2012



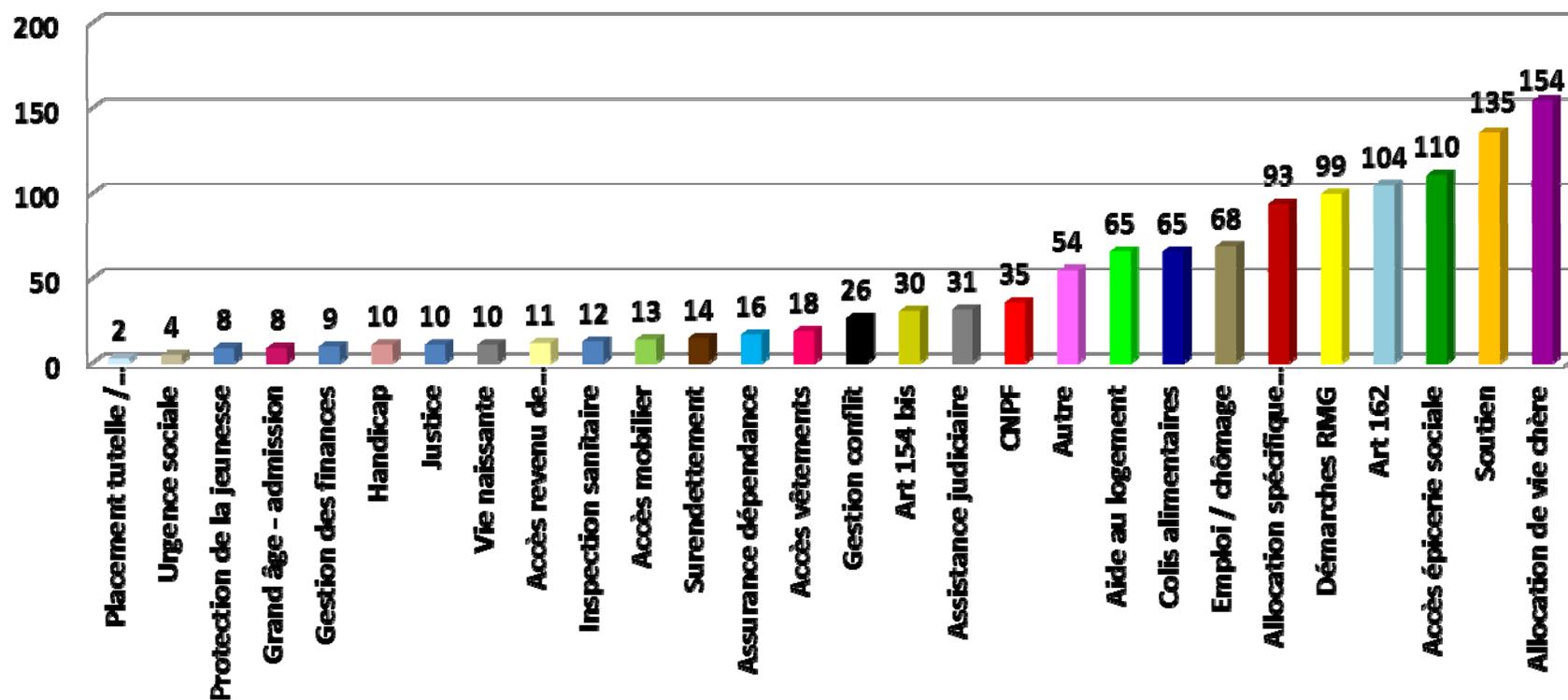
Infos en 2012

Infos en 2012



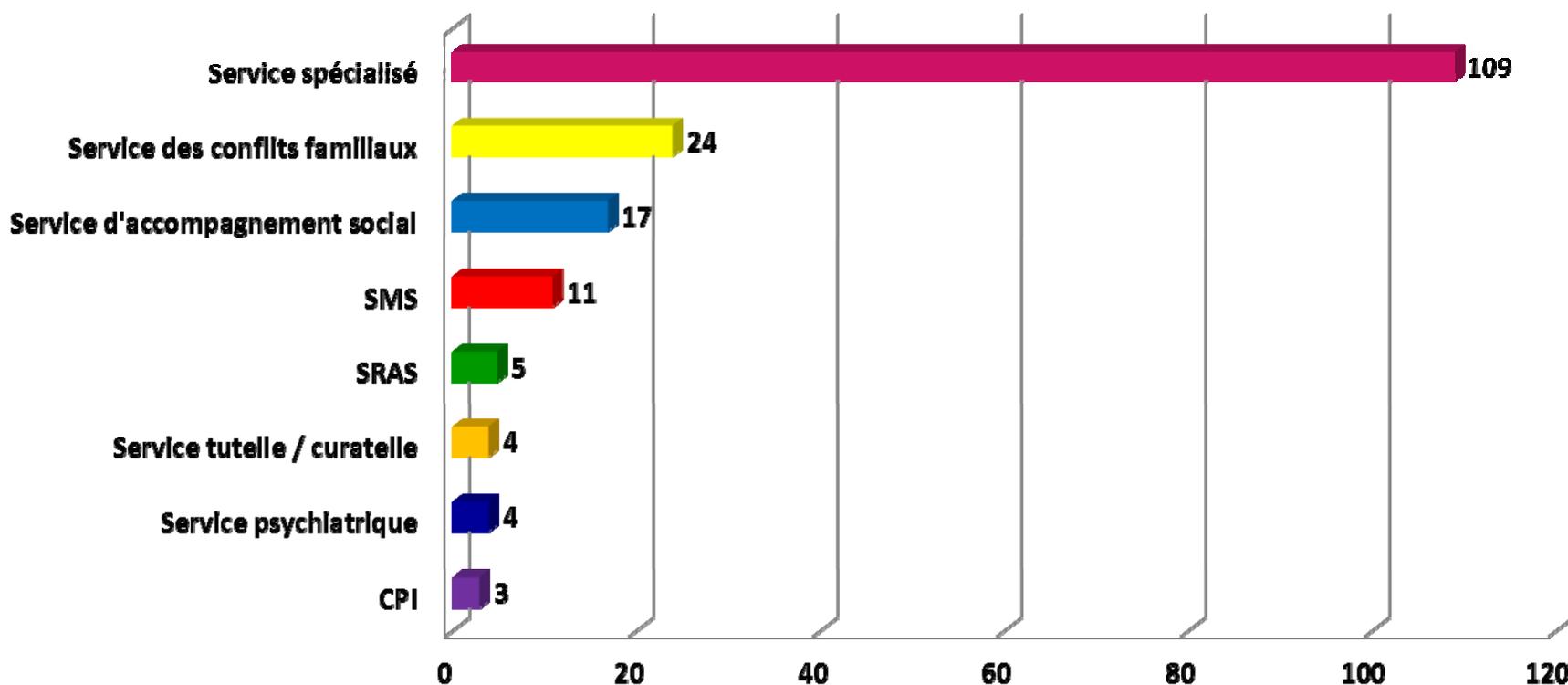
Démarches sociales en 2012

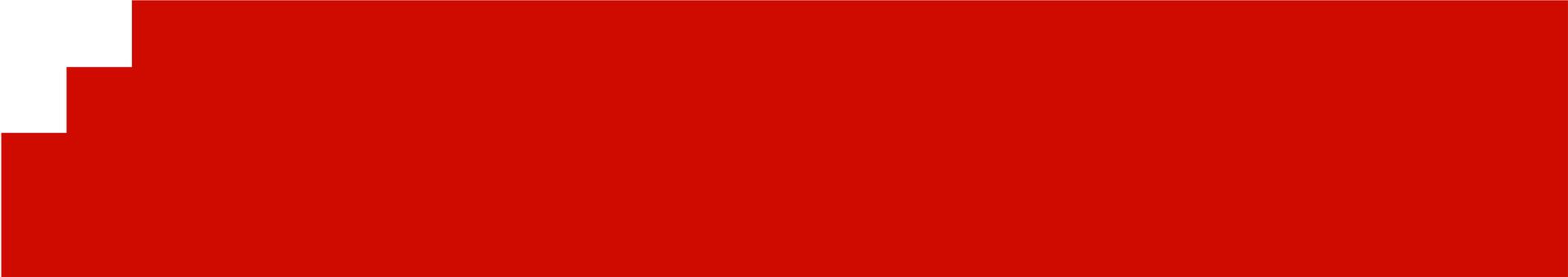
Démarches sociales en 2012



Nombre de contacts avec d'autres services en 2012

Contacts avec d'autres services en 2012



- 
- **Questions / Réponses**
 - **Discussions**
 - **Merci**