



Commission de la Famille et de l'Intégration

Procès-verbal de la réunion du 13 mai 2020

La réunion a eu lieu par visioconférence

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 30 avril 2020
2. 7530 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2018)
- Rapporteur : Monsieur Marc Goergen

- Examen du rapport d'activité de l'Ombudsman en ce qui concerne les volets relatifs au Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région
3. En présence de Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration

- Point sur la situation dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées
4. Divers

*

Présents : Mme Diane Adehm remplaçant M. Marco Schank, Mme Simone Asselborn-Bintz, Mme Tess Burton, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, M. Max Hahn, M. Marc Hansen remplaçant Mme Djuna Bernard, Mme Carole Hartmann, Mme Cécile Hemmen remplaçant Mme Francine Closener, M. Fernand Kartheiser, M. Claude Lamberty remplaçant M. Gilles Baum, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Gilles Roth remplaçant M. Serge Wilmes, M. Marc Spautz

M. Marc Goergen, observateur délégué

Mme Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Jean-Paul Bever, de l'Administration parlementaire

*

Présidence : M. Max Hahn, Président de la Commission

*

1. **Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 30 avril 2020**

Dû au refus de M. Marc Spautz (CSV) de l'approuver, le projet de procès-verbal de la réunion jointe du 9 avril 2020 n'est pas adopté par les membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration (COFAI).

Aux dires de l'élu chrétien-social, la forme du projet de procès-verbal que les députés ont reçu la veille de la présente réunion n'a rien à voir avec la forme d'un vrai procès-verbal. Les députés auraient reçu un document avec des passages émanant du site Internet du Ministère de la Famille et de l'Intégration, ainsi que de celui de « Paperjam ». Le document se lirait comme si aucun député n'avait assisté à la réunion et comme si personne n'avait posé de question. Ceci ne reflèterait tout simplement pas ses notes personnelles prises au moment de ladite réunion et c'est la raison pour laquelle il ne saurait donner son aval à ce projet de procès-verbal. D'après M. Spautz, les passages des sites Internet mentionnés dans ce dernier ne furent certainement pas une partie constituante de la réunion de l'époque. A son avis, si un secrétaire de commission souhaite faire une ajoute à un procès-verbal, il devrait le faire par le biais d'une annexe et non dans le corps du procès-verbal.

2. **7530 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2018)**

Comme il est d'usage que pour ce qui est du rapport de l'Ombudsman, il appartient d'abord au Ministre ayant dans ses attributions les départements (dans le cas ci-présent l'Office luxembourgeois de l'accueil et de l'Intégration - rebaptisé entretemps en Office national de l'accueil avec une nouvelle répartition des compétences entre le Ministère de la Famille et de l'Intégration et le Ministère des Affaires étrangères et européennes - ainsi que la Caisse pour l'avenir des enfants) qui ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie par l'Ombudsman de le commenter, le Président de la COFAI passe d'emblée la parole à Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration.

Constatant que dans son rapport d'activité 2018, l'Ombudsman relate un certain nombre d'affaires que lesdits départements avaient à traiter et que grâce à un comportement et des apports constructifs de part et d'autre, il fut possible de résoudre tous les problèmes évoqués à la satisfaction générale des parties en présence, Mme le Ministre ne voit aucune raison qui justifierait de faire des commentaires particuliers. De même en ce qui concerne l'« exemple de bonnes pratiques » relatif au Service national d'action sociale (SNAS) - s'appelant désormais Office national d'inclusion sociale (ONIS) - mis tout particulièrement en exergue par le Médiateur.

A moins que ce ne soit pour louer et encenser les différents départements qui entretiennent d'excellentes relations avec l'Ombudsman parce qu'ils se révèlent toujours prêts à réserver des réponses promptes et circonstanciées aux interventions du Médiateur. Comme Mme le Ministre préfère ne pas verser dans l'éloge des différents départements sous forme d'autocongratulation, elle se déclare ouverte à toutes les questions en provenance des députés.

M. Marc Goergen de la sensibilité politique des Pirates, par ailleurs rapporteur pour le débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2018), saisit la balle au bond pour demander à Mme le Ministre si ledit rapport a permis de tirer les conclusions qui s'imposent pour fluidifier et optimiser le déroulement des démarches ou procédures

administratives en question afin que les citoyens concernés n'aient à l'avenir en pareil cas plus besoin d'en référer à l'Ombudsman.

Comme il est déjà indiqué dans le rapport, Mme le Ministre lui répond qu'à chaque fois que le Médiateur les a saisis, tous les satellites du Ministère de la Famille et de l'Intégration se sont montrés extrêmement réactifs et déclarés prêts à trouver une solution dans l'intérêt de tous les protagonistes en cause. Faire beaucoup mieux lui semble donc relever du mirage sachant qu'il y a et qu'il y aura toujours des affaires complexes à résoudre, dues à des événements ou circonstances inédites. Et à Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration de déclarer dans la foulée que les différents départements ou administrations relevant de son ministère trancheront toujours dans l'esprit de la loi en appliquant fidèlement et invariablement ses dispositions.

3. En présence de Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration

- Point sur la situation dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées

Comme il avait été convenu lors des dernières réunions de la COFA (réunions des 9 et 30 avril 2020) de faire régulièrement le point sur la situation des personnes âgées et des personnels d'encadrement dans les structures d'hébergement depuis l'éclatement de la crise sanitaire, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration est invitée par le Président de la COFAI de s'adonner à cet exercice.

Mme le Ministre se trouve dans l'heureuse situation de pouvoir annoncer aux membres de la COFAI que depuis l'utilisation des tests à grande échelle, réalisés de façon généralisée et ordonnés par le Ministère de la Santé, aucun nouveau cas de personne infectée par le virus du Covid-19 - ni parmi les pensionnaires ni parmi les personnels - n'a pu être détecté depuis le 30 avril dans les structures d'hébergement.

Depuis l'annonce du Ministère de la Santé de vouloir tester à grande échelle et avant le 30 avril, 10 pensionnaires résidents et 9 personnels encadrants avaient été testés positifs au nouveau coronavirus, appelé officiellement SARS-CoV-2¹.

Mme le Ministre déclare que 23 maisons de retraite et de soins ont pu être testées jusqu'à présent depuis la mise en place des tests à grande échelle décidés par le Ministère de la Santé.

L'oratrice - tout en précisant que les pensionnaires des structures d'hébergement, déjà testés positifs au Covid-19 avant la mise en place des tests de dépistage à grande échelle, ne l'ont plus été par après - communique ensuite aux députés de la COFAI les derniers chiffres dont elle dispose en provenance du Ministère de la Santé, à savoir qu'au soir du 12 avril 2020, parmi les pensionnaires résidant dans des structures d'hébergement au Luxembourg,

- 63 personnes sont encore positives au Covid-19,

¹ Le virus porte un nom, la maladie qu'il provoque en porte un autre. L'épidémie de pneumonies née à Wuhan en Chine en décembre 2019 a mené à la découverte d'un nouveau coronavirus, d'abord appelé 2019-nCoV puis officiellement **SARS-CoV-2**. Ce nouveau virus est l'agent responsable d'une nouvelle maladie infectieuse respiratoire nommée **Covid-19** (pour CoronaVirus Disease).

- 75 personnes ont guéri du virus, et
- 35 personnes sont mortes avec ou par le Covid-19 depuis l'éclatement de la pandémie de Covid-19 au Grand-Duché.

Mme le Ministre fait par ailleurs savoir que :

- 7.174 personnes travaillent au Grand-Duché en tant que personnels d'encadrement dans les structures d'hébergement ;
- 3.742 d'entre elles ont été testées dans des laboratoires au Luxembourg (de celles testées dans des laboratoires à l'étranger, le Ministère de la Famille et de l'Intégration ne dit pas disposer de données), et que
- depuis le début du mois de mars (donc en fait depuis l'éclatement de la pandémie du Covid-19 au Luxembourg), 174 d'entre ces 3.742 personnels ont fait l'objet d'un test positif sur toute la période, auxquels il convient d'ajouter neuf autres personnes depuis l'instauration des tests à grande échelle.

En relation avec les réseaux d'aides et de soins, Mme le Ministre signale que 4 personnes recevant régulièrement des visites, car faisant l'objet de soins à domicile, ont jusqu'à présent été testées positives au Covid-19.

Concernant SERVIOR, leader luxembourgeois du secteur de l'hébergement pour seniors, gérant de 15 centres à travers tout le Luxembourg avec une capacité d'accueil de 1.650 clients, 4 centres n'ont pas encore pu être testés, à savoir les sites

- de Dudelange-centre « Grand-Duc Jean » ;
- de Niederkorn-Um Lauterbach ;
- de Vianden-Schlassbléck ; et
- d'Echternach-Am Schlesschen,

alors que le Ministère de la Famille et de l'Intégration se trouve encore dans l'attente des résultats du centre de Differdange-Thillebiérg qui, théoriquement, auraient déjà dû lui parvenir hier soir.

Chez SERVIOR, depuis le 24 avril, début du dépistage à grande échelle au Covid-19, plus personne n'a été testée positive au virus.

Et à Mme la Ministre d'ajouter que tous les tests à grande échelle dans les différentes structures d'hébergement au Luxembourg devraient prendre fin pour le 15 mai.

Avant de passer la parole aux députés de la COFAI pour qu'ils puissent poser leurs questions, l'oratrice signale à l'assistance que les chiffres qu'elle vient de relater sont les derniers en provenance du Ministère de la Santé dont elle dispose. Si elle n'a pas toujours sous les mains toutes les statistiques en relation avec la situation dans les structures d'hébergement, elle dit cependant faire de son mieux pour en avoir un maximum afin d'être en mesure de les relayer dans les meilleurs délais aux membres de la commission.

Echange de vues

Le premier membre de la COFAI à se voir accorder la parole par son Président est [M. Paul Galles \(CSV\)](#). En référence aux 10 pensionnaires résidents et 9 personnels encadrants testés positifs au Covid-19 avant le 30 avril depuis la mise en place des tests à grande échelle décidés par le Ministère de la Santé, l'élu chrétien-social aimerait savoir si ces personnes sont connues, si elles se concentrent d'un point de vue géographique et si des structures d'hébergement sont plus touchées que d'autres.

En relation avec les 63 personnes testées positives au Covid-19 dans les maisons de retraite et de soins au Luxembourg depuis le début de pandémie, M. Galles aimerait savoir où elles se trouvent actuellement, c'est-à-dire si elles séjournent dans leur structure habituelle, quelque part ailleurs ou même encore à l'hôpital.

Pour ce qui est des 3.742 parmi les 7.174 personnes travaillant au Grand-Duché en tant que personnels d'encadrement dans les structures d'hébergement n'ayant pas pu être testées dans des laboratoires au Luxembourg et dont le Ministère de la Famille et de l'Intégration ne dit pas disposer de données en ce qui concerne des tests éventuels effectués à l'étranger, le député souhaiterait avoir des précisions si les autorités luxembourgeoises pouvaient, d'une manière ou d'une autre, avoir accès à ces tests.

Concernant les réseaux d'aides et de soins dont Mme le Ministre a affirmé que 4 personnes recevant régulièrement des visites, car faisant l'objet de soins à domicile, ont jusqu'à présent été testées positives au Covid-19, le député aimerait savoir si les collaborateurs desdits réseaux font également l'objet de tests réguliers de détection au Covid-19, étant donné que leur risque de s'infecter est réel, même si les visites qu'ils effectuent sont de courte durée.

Comme le Gouvernement a décidé depuis la fin avril d'adapter les mesures de confinement aux besoins sociaux des pensionnaires vivant dans les structures d'hébergement pour personnes âgées et à y autoriser à nouveau les visites d'êtres chers, l'élu chrétien-social pose la question de savoir quel est le cadre général dans lequel ces visites se déroulent. Il lui est en effet revenu que les différentes maisons de retraite et de soins organisent chacune un peu à leur façon ces visites², ce qui fait que les réactions des proches des pensionnaires suite à ces visites peuvent varier fortement d'une famille à l'autre. Dans ce contexte, M. Galles aimerait apprendre de la bouche de Mme le Ministre si le Ministère de la Famille et de l'Intégration a donné des consignes ou formulé des exigences spéciales à l'encontre des gestionnaires des structures pour l'organisation de ces visites. Par ailleurs, pour rendre ces visites possibles, est-ce que les différentes structures ont bénéficié à l'unisson du même matériel de protection (masques, solutions hydroalcooliques, blouses de protection, barrières ou visières de protection en plexiglas etc.) ?

² Chez les unes, les visites ont commencé très tôt dès la décision prise par le Gouvernement d'autoriser à nouveau les visites, tandis que d'autres structures ont tardé à les organiser. Dans certaines structures d'hébergement, les visites des proches peuvent s'effectuer de façon très rapprochée, pratiquement de manière cadencée alors que dans d'autres structures, elles le sont de façon très espacée et seulement au compte-gouttes.

Un dernier point à être évoqué par M. Galles a trait à certaines offres privées faites par des entreprises d'autocars pour « soulager » les structures d'hébergement qui, pour diverses raisons, sont plus lentes à mettre en place la nouvelle organisation des visites et qui de ce fait pourraient bénéficier d'un espace supplémentaire spécialement mis à disposition et dédié aux visites de proches auprès de leurs pensionnaires, à savoir un ou plusieurs mini-bus stationnés sur les aires de parking à l'entrée des structures. Sachant que les gestionnaires des structures en question, où un roulement rapide des visites ne peut pas être assuré, devraient alors payer la location d'un tel mini-bus, M. Galles aimerait savoir s'il était envisageable que le Ministère de la Famille et de l'Intégration, par le biais d'une subvention ou d'un financement, prenne en charge une partie du prix de cette location.

A la première question de M. Galles en relation avec les 10 pensionnaires résidents et 9 personnels encadrants testés positifs au Covid-19 avant le 30 avril depuis la mise en place des tests à grande échelle décidés par le Ministère de la Santé, Mme le Ministre dit ignorer où ils se trouvent. Sachant qu'à sa demande personnelle de connaître leur localisation exacte (quelles sont les structures d'hébergement où ils séjournent ?), elle n'a pas reçu de réponse de la part des responsables du Ministère de la Santé, Mme le Ministre suppose qu'ils se trouvent dans l'une des 23 maisons de retraite et de soins dans lesquelles des tests ont déjà pu être effectués depuis la mise en place des tests à grande échelle décidés par le Ministère de la Santé et ce donc certainement dans l'une des structures peu nombreuses à avoir été testées avant le 30 avril, date de la dernière réunion de la présente commission.

Concernant les 63 personnes testées positives au Covid-19 dans les maisons de retraite et de soins au Luxembourg depuis le début de pandémie, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration confie à l'assistance qu'elles se trouvent toutes dans des structures d'hébergement et que parmi elles ne figurent donc pas les résidents qui pour cause d'infection au Covid-19 ont dû être transportés à l'hôpital.

Pour ce qui est de l'accès aux données des tests effectués à l'étranger par des personnels d'encadrement dans les structures d'hébergement luxembourgeoises, l'oratrice déclare que le Ministère de la Famille et de l'Intégration n'y a pas accès a priori. Néanmoins, en son autre qualité de Ministre à la Grande Région, Mme Cahen déclare avoir pu aborder ce problème avec Mme Amélie de Montchalin, secrétaire d'État auprès du Ministre français de l'Europe et des Affaires étrangères chargée des Affaires européennes à l'occasion d'une réunion le 5 mai dernier de la Commission intergouvernementale franco-luxembourgeoise pour le renforcement de la coopération transfrontalière (CIG), dédiée à la coordination bilatérale des sorties de déconfinement.

Il en est ressorti que la plupart des frontaliers français venant travailler au Grand-Duché - tout comme les membres de leur famille, assurés chez nous - se sont laissés tester ou se laissent tester au Luxembourg, étant donné que des tests à grande échelle pour parer à la propagation du Covid-19 y ont été mis en place de manière généralisée, ce qui n'est pas le cas dans la Région Grand Est de la France où seules les personnes présentant des symptômes au coronavirus sont susceptibles de se faire tester. Ce qui fait que les autorités luxembourgeoises ont donc la mainmise sur ces données et qu'elles savent quels frontaliers, venant notamment œuvrer en tant que personnels

d'encadrement dans les structures d'hébergement luxembourgeoises, ont été testés positifs au Covid-19.

En relation avec les réseaux d'aides et de soins, Mme Cahen déclare que 45 collaborateurs de l'ensemble du personnel de ces réseaux délivrant des soins à domicile ont été contaminés par le virus depuis le début de la pandémie liée au Covid-19.

Madame le Ministre en vient alors à l'adaptation des mesures de confinement dans les structures d'hébergement pour personnes âgées ainsi qu'au cadre dans lequel les visites de personnes proches des résidents, de nouveau autorisées, se déroulent. L'oratrice fait observer que les réactions des uns et des autres - pour la plupart d'entre eux, membres de la famille - rendant visite à leurs parents, grands-parents, tantes ou oncles sont très diverses, pouvant aller de la critique la plus destructrice jusqu'à l'enchantement. D'après les retours qu'elle reçoit et sans nommer aucune structure, Mme le Ministre déclare que pour d'aucuns, l'organisation de la visite telle qu'elle a eu lieu fut exécrable (« Forcé de me munir d'un masque, mon oncle ne m'a même pas reconnu et s'est demandé qui j'étais »), alors que pour d'autres, la visite fut remarquablement bien organisée à tous points de vue (« Ma tante s'est réjouie et fut extrêmement contente de me revoir après 7 semaines de strict confinement »).

Dans ce contexte, Mme Cahen tient à préciser que les visites dans les diverses structures sont organisées de manière différente, ce qui est déjà dû au fait qu'elles ne se ressemblent pas toutes de par leur construction. Alors que le Ministère de la Santé avait donné comme consigne d'organiser les visites dans une salle proche de l'entrée de l'établissement, cela n'a pas toujours été possible pour des raisons d'aménagement. Par ailleurs, il existe des maisons de retraite et de soins qui agissent beaucoup plus prudemment que d'autres et qui ne tolèrent pas par exemple que l'on puisse parler à leurs pensionnaires à travers une clôture où à partir d'une place bien déterminée, alors qu'ils se trouvent au balcon. D'après la ministre, il y a donc bel et bien différentes façons d'organiser une visite puisque chaque gestionnaire décide en toute indépendance et en son âme et conscience de la forme qu'elle doit revêtir, ceci aussi en fonction de sa population et d'autres données et paramètres. Ce qui vaut pour l'un ne vaut pas nécessairement pour l'autre et une visite dans une maison pour personnes retraitées ne s'apprivoise pas nécessairement de la même sorte qu'une visite dans un établissement pour personnes démentes.

Par ailleurs, l'oratrice dit toujours recevoir des retours comme quoi certains pensionnaires dans les structures d'hébergement vont mal, ne mangent plus et se laissent aller, leurs proches lui lançant alors un appel pour qu'elle intervienne afin que les résidents de ces maisons de retraite et de soins puissent de nouveau déjeuner entre eux ou soient à même de quitter leur chambre de leur propre gré comme autrefois. Les collaborateurs du Ministère interviennent alors à chaque fois auprès des gestionnaires des structures en question et le plus souvent auprès de leurs chargés de direction afin que ceux-ci puissent s'occuper du sort de chacun de ces pensionnaires en question.

Revenant aux visites, Mme le Ministre constate que dès qu'il y a des parloirs qui sont installés, les proches des pensionnaires se plaignent souvent qu'ils ne peuvent leur parler qu'en présence d'un membre du personnel encadrant.

Si de surcroît, plusieurs parloirs sont installés côte à côte, séparés que par une simple cloison, il devient alors souvent très difficile de s'entendre et d'échanger d'autant plus qu'une protection plexiglass, censée bloquer la transmission du coronavirus par projection de postillons, installée entre les interlocuteurs, a tendance à diminuer encore davantage le son et la portée des mots prononcés. Autre problème qui lui est souvent relaté : l'heure fixe des visites et le temps parfois long qui peut s'écouler entre deux visites si l'établissement héberge un grand nombre de pensionnaires.

Tout ce qui précède peut donc, aux dires de Mme le Ministre, paraître insatisfaisant aux yeux des proches effectuant la visite, alors qu'il lui revient aussi souvent que des familles de pensionnaires se félicitent de la qualité de l'organisation mise en place par les gestionnaires pour que la visite qu'elles effectuent puisse se dérouler dans les meilleures conditions possibles.

D'un autre côté, Mme la Ministre déclare qu'il faut aussi comprendre les gestionnaires qui souhaitent éviter à tout prix que le virus ne fasse son entrée dans leur structure.

Une fois entré, il s'avère en effet très difficile de le contenir dans un premier temps et le faire sortir par après, le risque de contagion entre pensionnaires étant alors très élevé et les personnels devant redoubler d'efforts afin que les équipes puissent se relayer pour y faire face.

En relation avec la question de M. Galles de savoir si les différentes structures d'hébergement bénéficient maintenant à l'unisson du même matériel de protection (masques, solutions hydroalcooliques, blouses de protection, barrières ou visières de protection en plexiglas etc.), aussi bien pour leur personnel que pour les proches des pensionnaires leur rendant à nouveau visite, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration répond que les gestionnaires des structures - sachant qu'ils fonctionnent de manière indépendante et disposent dès lors de leur propre autonomie - ont été invités à se doter de nouveau eux-mêmes du matériel en question. Alors que pris de court au début de l'éclatement de la pandémie liée au Covid-19, une réserve sanitaire avait été expressément mise en place pour les secourir en matériel afin de parer au plus urgent, les autorités sanitaires viennent de prier les gestionnaires des différentes structures de ne plus y recourir et de reprendre en mains leurs commandes de matériel de protection dont ils ont besoin. Et à Mme le Ministre d'indiquer que cela semble plutôt bien fonctionner pour la toute simple raison qu'elle n'a pas encore reçu de mauvaises nouvelles du front à ce sujet.

Quant aux offres privées faites par des entreprises d'autocars, désireuses de mettre à la disposition des structures d'hébergement des mini-bus afin qu'elles puissent bénéficier d'un espace supplémentaire pour organiser les visites des proches de pensionnaires, Mme le Ministre dit avoir reçu un courriel de la part d'une grande entreprise luxembourgeoise en la matière qu'elle a redirigé vers les gestionnaires des différentes structures d'hébergement qui sont tous des organismes indépendants. Parmi ces derniers, elle ignore qui pourrait ou aurait, le cas échéant, besoin de recourir à une telle offre. Elle assure en tout cas qu'à ce stade, il n'est pas prévu que le Ministère de la Famille et de l'Intégration prenne en charge, que ce soit par le biais d'une subvention ou d'un financement, une partie du prix d'une location éventuelle d'un mini-bus par un quelconque prestataire.

L'oratrice indique par ailleurs qu'elle se trouve en contact permanent avec la

COPAS qui représente tous les prestataires offrant des services d'aides et de soins aux personnes âgées, malades, souffrant de troubles mentaux ou en situation de handicap, que ce soit à domicile ou en institution. Ceci notamment pour évaluer le manque à gagner que les différents prestataires ont eu à subir depuis le début de la crise sanitaire, non seulement en relation avec les ordonnances et recommandations du Gouvernement, mais aussi avec le fait qu'ils n'ont pas été en mesure comme en temps normal de remplir leurs lits et pourvoir aux capacités qu'ils ont à leur disposition.

Suite à toutes ces explications fournies par Mme le Ministre, il appartient à M. Marc Spautz du groupe parlementaire CSV de reprendre le flambeau de son collègue de parti Paul Galles afin d'obtenir des informations supplémentaires sur les chiffres avancés par Mme Cahen en début de réunion, à savoir qu'au soir du 12 avril 2020, 63 personnes sont encore positives au Covid-19 et que 75 personnes ont guéri du virus.

A ce propos, l'élu chrétien-social aimerait savoir

- si pour être très complet, il fallait ajouter aux 63 personnes encore positives au Covid-19 les 10 pensionnaires résidents testés positifs avant le 30 avril depuis la mise en place des tests à grande échelle décidés par la Ministère de la Santé, et
- si les 75 personnes guéries du virus dans les structures d'hébergement l'ont été depuis le début de l'éclatement de la pandémie liée au Covid-19 ou seulement depuis la dernière réunion de la COFAI en date du 30 avril 2020.

Comme, d'après ses informations, certaines structures d'hébergement disposent à nouveau de lits inoccupés depuis le début de la crise sanitaire, l'élu chrétien-social aimerait apprendre de la part de Mme le Ministre quel est le destin que les structures comptent réserver à ces capacités. Sachant que la rentabilité des prestataires est tributaire du nombre de pensionnaires qu'ils sont susceptibles d'accueillir et donc des lits occupés par ceux-ci, existerait-il déjà en la matière une date-butoir à partir de laquelle les capacités inoccupées pourront de nouveau être utilisées ?

De même, pour ce qui est de la réserve sanitaire nationale spécialement mise en place pour parer à une éventuelle pénurie de professionnels de la santé dans la cadre de la pandémie liée au Covid-19, le député CSV se pose la question de savoir si les personnes ayant opté pour un contrat d'employé de l'Etat à durée déterminée (en contrepartie d'une disponibilité de 16 heures par semaine) et recrutées pour le compte de maisons de retraite et de soins verront leur contrat prolongé respectivement converti en contrat à durée indéterminée.

En relation avec les réseaux assurant des aides et des soins à domicile, M. Spautz dit avoir appris que pas mal de leurs clients ont dû être transportés à l'hôpital ces derniers temps. Ceci ne fut certainement pas toujours dû au coronavirus, mais également pour cause d'autres maladies ou pathologies chroniques. Et de poser à Mme le Ministre la question de savoir si elle dispose de chiffres en ce sens ?

Pour ce qui est des pensionnaires dans les structures d'hébergement qui

furent contaminés par le SARS-CoV-2, le député chrétien-social souhaiterait apprendre de la part de Mme le Ministre si elle a déjà connaissance des raisons qui ont fait que ces personnes se sont infectées. Etant donné que les maisons de retraite et de soins à travers le pays ont été construites selon différentes conceptions architecturales, est-ce que cela a pu jouer ? Et à M. Spautz de demander aussi à Mme le Ministre si elle dispose de données chiffrées en relation avec le nombre de personnes démentes qui, dans les institutions spécialisées les hébergeant, furent rattrapées par le coronavirus.

Une dernière question de l'élu chrétien-social a finalement trait au domaine du handicap. Mme le Ministre, serait-elle en possession de données chiffrées en relation avec des infections potentielles constatées auprès de personnes en situation de handicap, que ces personnes fréquentent des structures ouvertes ou qu'elles logent dans des structures résidentielles ?

Commençant par répondre à la dernière question posée par M. Spautz, Mme le Ministre déclare, à son grand soulagement et immense satisfaction, qu'il n'y a rien à signaler dans le domaine du handicap. Néanmoins, elle finit par mettre un bémol à ce constat a priori très réjouissant en affirmant que le fait que, jusqu'à présent, aucune personne en situation de handicap contaminée par le virus ne lui a été signalée, signifie aussi que les structures hébergeant les personnes handicapées sont hyper-prudentes et restent donc très confinées par crainte que le virus n'y fasse son entrée.

L'oratrice signale ainsi à l'assistance que lors de la conférence de presse du mardi, 28 avril qu'elle avait pu tenir avec le Président de la COPAS sur les adaptations des mesures de confinement dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, les prestataires des structures hébergeant des personnes handicapées l'avaient prié de ne piper mot que ces adaptations étaient aussi susceptibles de s'appliquer à leur institution.

Autrement dit : il est possible que certaines des structures pour personnes handicapées acceptent de nouveau que leur proches puissent leur rendre visite, mais qu'il est aussi probable que la plupart d'entre elles ne le fassent pas, continuant à appliquer de très strictes mesures et consignes de sécurité, entrées en vigueur depuis le début de la crise sanitaire due au Covid-19.

Ce qui fait qu'en ce qui concerne le domaine du handicap, Mme le Ministre dit avoir tantôt un œil qui rit, tantôt un œil qui pleure du fait que les nouvelles en provenance de ce domaine sont très rassurantes d'un côté, mais que de l'autre la situation actuelle du confinement risque de causer également un certain nombre de dégâts collatéraux, encore difficiles à évaluer à l'heure qu'il est. Ce qui, aux dires de Mme le Ministre, vaut par ailleurs aussi pour le domaine des personnes âgées tout en déclarant qu'elle ne se dit pas prête à les minimiser.

Tout le monde sait que les efforts consentis au quotidien par les personnes en situation de handicap ou en situation de dépendance pour retrouver un semblant d'autonomie risquent ainsi d'être annihilés. Si pendant 8 semaines, il s'avère impossible de répéter au quotidien les gestes et exercices qui sont nécessaires à une amélioration de son état, le retard ainsi accumulé peut par après se faire ressentir durement. Seul l'avenir nous dira s'il sera rattrapable ou pas.

Se penchant encore une fois sur les données chiffrées qu'elle avait mentionnées en tout début de réunion et à propos desquelles le député Spautz souhaitait obtenir des clarifications, l'oratrice précise que

- les 10 pensionnaires résidents testés positifs avant le 30 avril depuis la

mise en place des tests à grande échelle décidés par le Ministère de la Santé font partie intégrante des 63 personnes encore positives au Covid-19 dans les structures d'hébergement,

- les 75 personnes guéries du virus dans les structures l'ont été depuis le début de l'éclatement de la pandémie liée au Covid-19 et que depuis, elles n'ont plus été testées positives au virus.

Pour ce qui est d'une occupation future des lits actuellement vacants dans les structures d'hébergement, Mme le Ministre tient à préciser que pendant toute la durée de l'épidémie, il n'a jamais été interdit de pouvoir les occuper. Sauf qu'au vu des circonstances, il s'est avéré très difficile de le faire, étant donné qu'à cause des impératifs d'hygiène et afin d'éviter tout risque de contamination au virus, personne n'avait le droit d'entrer dans les structures. Dans le cas où un pensionnaire décédait et donc d'une nouvelle vacance de lit, il ne fut même pas possible à la famille de la personne décédée d'aller récupérer ses dernières affaires ou à un corps de métier d'entrer dans sa chambre, comme par exemple dans le cas d'une entreprise de peinture pour la refaire et la préparer ainsi pour un nouvel occupant.

Dans ce contexte, Mme le Ministre déclare qu'elle rencontrera très prochainement les représentants de la COPAS pour voir comment remplir à nouveau dans les meilleures conditions possibles les 500 lits devenus vacants depuis le début de la crise sanitaire.

Et à l'oratrice de répéter

- que les gestionnaires peuvent remplir leurs lits,
- qu'il n'y a jamais eu de consigne officielle du Ministère de la Famille et de l'Intégration comme quoi il n'était pas permis de le faire, et
- qu'elle projette de se réunir avec la COPAS pour voir comment parer au mieux à cette situation de lits inoccupés.

Pour ce qui est de la question de M. Spautz en relation avec la réserve sanitaire nationale et comme quoi des personnes ayant opté pour un contrat d'employé de l'Etat à durée déterminée auraient été recrutés par ce biais pour le compte d'établissements d'hébergement (surtout des soignants ou aides-soignants), Mme le Ministre ne se trouve pas en mesure de pouvoir le confirmer.

Par contre, ce qu'elle a appris et sans vouloir le commenter, c'est qu'un certain nombre de professionnels de la santé - à l'instar de kinésithérapeutes indépendants - employés dans des structures avant le début de la crise sanitaire et n'étant plus attirés à y travailler, ont posé leur candidature pour faire partie de la réserve nationale dès sa mise en place et ont ainsi été recrutés pour occuper à nouveau le poste qui fut le leur avant la crise.

Elle dit néanmoins entendre vérifier auprès du Ministère de la Santé si des soignants ou aides-soignants ont pu être recrutés à travers la réserve sanitaire nationale afin de travailler dans des maisons de retraite et de soins.

Concernant les réseaux d'aide assurant des services à domicile auprès de personnes dépendantes ou ayant besoin de soins, Mme le Ministre affirme qu'il lui est évidemment impossible de savoir combien de leurs clients ont dû être hospitalisés.

Par contre, ce qui lui a été rapporté en ce qui concerne les réseaux, c'est qu'au début de la crise sanitaire due au Covid-19 ou au moment de basculer

dans l'état d'urgence, beaucoup de personnes malades soignées dans les hôpitaux les ont quittés prématurément pour rentrer à leur domicile et être prises en charge par les réseaux. Alors que les collaborateurs des réseaux d'aides et de soins ont été mis à rude épreuve à ce moment-là, le phénomène susmentionné s'est estompé au fil du temps, dû aussi au fait que les réseaux disposent entretemps de suffisamment de personnel à même d'assurer tous les actes prévus dans le cadre de l'assurance dépendance.

Mme le Ministre dit bien vouloir évoquer la question des hospitalisations des clients de réseaux lors de sa prochaine réunion avec des représentants de la COPAS pour être en mesure d'obtenir davantage d'informations à ce sujet.

Quant à la question de M. Spautz de savoir comment les pensionnaires dans les structures d'hébergement ont bien pu être infectés par le SARS-CoV-2, l'oratrice dit penser qu'il s'agit d'une véritable colle qui risque de préoccuper pendant longtemps encore les esprits. Parmi les premiers pensionnaires dans les structures à avoir fait l'objet d'une contamination se sont notamment trouvées des personnes âgées de retour d'un hôpital où des soins leur avaient été prodigués et dans lequel s'était formé un petit foyer du virus. Par ailleurs, il faut aussi garder à l'esprit que de nombreuses personnes sont asymptomatiques et ne ressentent donc aucun symptôme du virus : d'où aussi la difficulté de stopper sa propagation et de savoir exactement à quel endroit les malades du Covid-19 l'ont contracté. D'après certaines études, un quart, voire un cinquième des personnes infectées seraient asymptomatiques.

Et à Mme le Ministre de préciser que c'est dans les CPG, parmi les personnes atteintes de démence, que l'on a malheureusement dû enregistrer le plus grand nombre d'infections par le coronavirus, non pas en raison d'un trouble cognitif attribuable à Alzheimer ou à une autre forme de démence, mais en raison de certains comportements liés à la maladie.

L'oratrice tient encore une fois à préciser que faire cohabiter des personnes atteintes de démence dans la présente situation constitue un énorme défi à relever pour les gestionnaires des structures, puisque ces derniers ne peuvent pas les verrouiller dans leur chambre ou les ligoter à leur lit. En tout cas, elle dit espérer que de telles choses ne se sont jamais produites depuis le début de la présente crise sanitaire due au Covid-19 et qu'elles ne se produiront jamais dans le cadre de son futur déroulement.

Mme le Ministre souligne encore une fois son opposition formelle et totale à une telle façon d'agir et que le Ministère de la Famille et de l'Intégration n'a jamais émis de consignes à cet égard, ayant toujours privilégié une approche holistique pour que les personnes atteintes de démence puissent circuler librement dans les couloirs des centres auxquels elles sont affectées.

Elle dit par ailleurs se souvenir d'un cas précis où le fils d'une vieille dame, revenu de Lombardie à la mi-mars, a rendu visite à sa mère atteinte de démence sans prendre les précautions nécessaires qui s'imposaient déjà à l'époque. Dû au fait de sa négligence et sans avoir alerté au préalable le gestionnaire de la structure comme quoi il venait de séjourner en Italie, l'homme en question a introduit le virus, contaminant ainsi sa mère avant que celle-ci n'infecte tour à tour toutes les autres personnes atteintes de démence dans la structure.

D'où aussi l'énorme prudence affichée depuis par les gestionnaires à ne pas laisser entrer le virus, car une fois entré, la probabilité qu'il contamine toutes les personnes atteintes de démence résidant dans la structure est extrêmement élevée.

Après les députés Galles et Spautz du groupe parlementaire chrétien-social, il appartient à [Mme Simone Asselborn-Bintz du groupe parlementaire socialiste](#) de prendre la parole pour avoir davantage de précisions sur une occupation future des lits actuellement vacants dans les structures d'hébergement. Alors qu'elle sait de source bien informée que la COPAS vient d'écrire à tous ses membres pour connaître jusqu'au 8 mai chez chacun d'entre eux le manque d'exploitation subi en termes de non-occupation des lits, l'élue socialiste aimerait savoir s'il existe un délai à la fin duquel les différentes maisons de retraite et de soins sont susceptibles de devoir exploiter à nouveau toutes leurs capacités. En effet, sans vouloir offenser ou dénigrer qui que ce soit, Mme Asselborn-Bintz pense que les différentes structures, conventionnées par l'Etat, sont moins incitées à remplir de nouveau leurs lits - et donc de profiter tout simplement de l'argent étatique qu'elles touchent - si elles ne sont pas contraintes de le faire jusqu'à une certaine date-butoir.

Même s'il est bien vrai que pas mal de lits sont devenus vacants dans les structures à cause de la crise sanitaire et qu'il n'a jamais été interdit à un prestataire de faire occuper de nouveau un lit tout au long de la période qui vient de s'écouler, il faudra faire très attention à ne pas faire entrer le coronavirus dans les structures en y accueillant de nouveaux pensionnaires.

Dans le sillage de l'élue socialiste, [le député chrétien-social Paul Galles](#) profite de l'occasion pour poser une dernière question en relation avec le domaine du handicap. Tout en saluant à l'instar de Mme le Ministre le fait qu'aucun cas de personne contaminée au Covid-19 n'a pu être détecté jusqu'à présent dans les structures réservées aux personnes en situation de handicap, ce qui laisse présager que leur confinement est très strict, M. Galles aimerait savoir si le Ministère de la Famille et de l'Intégration n'envisage pas de donner des consignes aux chargés de direction des structures pour que les personnes en situation de handicap puissent à nouveau revoir leurs proches. Ceci dans l'optique de limiter tout risque de dommages collatéraux qui pourraient se former au bout d'un confinement déjà très long.

En réponse à la question de M. Galles relative au domaine du handicap, Mme le Ministre précise que dans le cadre de la protection contre le coronavirus, les consignes pour les personnes en situation de handicap sont les mêmes que pour les personnes âgées. Elle déclare que le Ministère de la Famille et de l'Intégration a longtemps insisté auprès du Ministre de la Santé pour que les personnes en situation de handicap soient à l'instar des personnes âgées reconnues à juste titre comme vulnérables. C'est la raison pour laquelle ce qui s'appliquait jusqu'à présent aux personnes âgées valait aussi pour les personnes en situation de handicap. En d'autres termes : les prestataires des structures pour personnes handicapées pouvaient, à l'image de leurs homologues pour personnes âgées, autoriser des visites.

L'oratrice signale que, suite à une très forte demande en provenance des familles et des proches ainsi que dans le cadre d'une adaptation des mesures de confinement vers un déconfinement progressif, le Ministère de la Famille et de l'Intégration vient d'intimer aux structures pour personnes en situation de handicap de procéder à un redémarrage définitif de leurs activités jusqu'au 25 mai, que ce soit dans les ateliers protégés, les CPG ou encore les foyers de jour. Ceci bien entendu dans un but d'atténuer l'isolement social des personnes handicapées qui leur fut imposé par la distanciation sociale dès le début de la crise.

Néanmoins, les parents (salariés du secteur privé et travailleurs indépendants) qui souhaitent rester auprès d'une personne majeure en situation de handicap pour l'encadrer le temps de la crise sanitaire pourront continuer à recourir à un congé pour soutien familial rémunéré.

En relation avec la question de Mme Asselborn-Bintz de savoir s'il existe un délai au bout duquel les différentes structures d'hébergement sont susceptibles de devoir exploiter à nouveau toutes leurs capacités d'accueil et donc de remplir tous les lits à leur disposition, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration répond qu'elle a voulu, dans un premier temps, s'adresser à la COPAS pour savoir à combien se chiffre jusqu'à présent - et pas dans trois mois - la perte d'exploitation de ses membres qui, crise sanitaire oblige, n'ont pas pu faire occuper tous leurs lits. Il s'agissait en fait d'avoir un ordre de grandeur de ce manque à gagner afin que le Ministère de la Famille et de l'Intégration puisse, le cas échéant, aider les prestataires à combler le déficit accumulé depuis l'éclatement de la crise due au Covid-19, l'objectif étant qu'ils puissent fonctionner normalement et investir dans leurs infrastructures, sachant que l'Etat ne subventionne que très rarement l'intégralité de celles-ci et qu'ils sont contraints d'assumer leur part.

Personne n'a en effet intérêt à ce que les prestataires aient affaire à un trou dans leur caisse, surtout vis-à-vis de l'assurance dépendance. C'est la raison pour laquelle Mme le Ministre dit avoir demandé à la COPAS de faire un inventaire pour savoir combien de lits de leurs membres se trouvent inoccupés à l'heure actuelle. Il est clair qu'à partir de maintenant et dans le respect des mesures sanitaires en place, tous les prestataires doivent être capables de remplir à nouveau les chambres demeurées vacantes depuis le début de la crise sanitaire, même si certaines personnes âgées hésitent encore à l'heure qu'il est d'intégrer une maison de retraite ou de soins, dû au fait qu'elles doivent d'abord passer en quarantaine pour savoir si elles ne sont pas atteintes par le COVID-19 avant de pouvoir s'épanouir pleinement dans leur nouvelle demeure.

A cet effet, l'oratrice dit être en contact étroit avec la COPAS pour trouver en permanence des solutions à tous les problèmes qui se posent. Sachant que la situation évolue au jour le jour, l'oratrice ne se trouve pas en mesure de citer une date définitive à partir de laquelle les structures d'hébergement doivent de nouveau fonctionner à plein avec toutes leurs capacités d'accueil.

La dernière intervention de la réunion de la COFAI du 13 mai 2020 est à mettre au crédit de [M. Charles Marque du groupe parlementaire déi gréng](#) et a trait à un rappel fait par Mme Claudia Monti, Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, dans son avant-propos du rapport annuel (2018)³. A la page

³ Le Médiateur rappelle encore la problématique de l'élargissement du champ de compétence du Médiateur aux personnes morales de droit privé exerçant une mission de service public, problématique déjà évoquée à différentes reprises dans les rapports annuels du présent Médiateur et de ses prédécesseurs et notamment dans la réclamation n°51 relative à la modification de sa loi organique, alors qu'au Luxembourg et sans être des exemples limitatifs, la plupart des foyers pour personnes âgées, pour demandeurs de protection internationale, pour personnes à besoins spécifiques ou encore pour mineurs relèvent d'institutions privées.

La loi du 22 août 2003 limitant la compétence du Médiateur au fonctionnement des administrations de l'Etat et des communes ainsi que des établissements publics relevant de l'Etat et des communes, ce dernier ne peut partant pas intervenir dans le cadre de réclamations portant sur le fonctionnement de tels établissements de droit privé chargés d'une mission de service public, pourtant financés en tout ou partie par des deniers publics.

9 dudit rapport, le Médiateur fait observer que la problématique de l'élargissement du champ de compétence du Médiateur aux personnes morales de droit privé exerçant une mission de service public - à l'image au Luxembourg de la plupart des foyers pour personnes âgées, pour demandeurs de protection internationale, pour personnes à besoins spécifiques ou encore pour mineurs - n'est toujours pas résolue. Ce alors que les administrés concernés, souvent parmi les plus fragiles de la société, devraient pouvoir recourir au Médiateur s'ils n'ont pas obtenu gain de cause et ont des griefs à formuler à l'égard de ces personnes morales de droit privé exerçant une mission de service public.

Se référant à d'autres domaines liés à un contrat de service public en bloc à l'instar de celui de la mobilité, M. Margue aimerait savoir si dans le cadre de leurs relations avec des foyers pour personnes âgées ou pour personnes à besoins spécifiques, il ne conviendrait pas de créer une sorte de guichet unique pour tous les citoyens désirant porter une réclamation à l'encontre de ces personnes morales de droit privé exerçant une mission de service public sous la forme d'une convention avec l'Etat, financée en grande partie par l'argent du contribuable.

Dans sa réponse à la question de l'élu vert, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration fait remarquer que pour ce qui est de la comparaison initiée par M. Margue avec le domaine de la mobilité, si un voyageur entend se plaindre parce qu'un chauffeur s'est mal comporté vis-à-vis de lui ou qu'il n'a pas su répondre à ses attentes, le réclamant ne s'adresse pas au Ministère des Transports avec lequel l'entreprise d'autocars est liée par le biais d'une convention, mais bel et bien à l'entreprise qui emploie le chauffeur.

A l'image de la société de bus qui peut organiser comme bon lui semble ses transports en autocar et couvrir à sa guise les trajets qu'elle doit parcourir pour le compte du Ministère des Transports, les établissements d'hébergement pour personnes âgées ou handicapées doivent disposer de la latitude nécessaire pour élaborer en toute indépendance leur concept d'encadrement et d'administration des soins.

Aux dires de l'oratrice, le Ministère de la Famille et de l'Intégration ne peut rien leur imposer en ce sens. Les personnes âgées qui postulent pour intégrer un des établissements d'hébergement à travers le pays le font souvent sur la base d'un certain nombre de critères et en fonction de l'offre formulée. Ainsi, certaines d'entre elles souhaitent par exemple passer le restant de leur vie dans une maison de retraite et de soins disposant d'une chapelle pour prier et pouvoir participer à la célébration de messes, alors qu'il ne saurait être question d'imposer la construction d'un tel édifice à un quelconque prestataire qui n'en dispose pas dans son établissement.

Il revient au Ministère de la Famille et de l'Intégration de formuler des recommandations, d'élaborer des standards minimums (p.ex. d'un point de

Pour les administrés concernés, parmi les plus fragiles de la société, le risque de se retrouver dans une situation de précarité économique, sociale et/ou culturelle augmente considérablement. Dans la mesure où un service public est concerné, la possibilité de recourir au Médiateur devrait leur être garantie.

A noter que nombre de médiateurs européens, dont les médiateurs belges et français, disposent déjà d'une compétence similaire.

vue de l'espace à respecter pour les chambres, de la qualification des personnels à recruter, etc.) et de finalement donner son agrément à un établissement d'hébergement afin qu'il puisse être exploité par son prestataire.

Pour le reste, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration dit penser qu'il importe que chaque gestionnaire d'une structure donnée puisse établir son propre plan d'affaires, étant donné que tous les gestionnaires ne font pas la même chose et disposent de clientèles différentes. Ainsi, certains d'entre eux s'occupent de personnes démentes, d'autres encadrent des personnes souffrant de dystrophie ou d'atrophie musculaire et d'autres encore prennent en charge des personnes âgées qui vont assez bien et ne se plaignent que peu ou prou de petits bobos à leur entrée en maison de retraite.

Si l'on se met alors à comparer le domaine de la mobilité, financé à 100% par l'Etat à celui des établissements d'hébergement, la comparaison ne tient pas la route, étant donné que l'assurance dépendance, à laquelle recourt une bonne partie des résidents des établissements d'hébergement, est financée par tous les actifs et tous les retraités payant une contribution spéciale de 1,4% sur tous leurs revenus professionnels (salaire, pension et rente) et sur tous les revenus du patrimoine, leur contribution étant simplement complétée par une participation de l'Etat. D'où l'importance, aux yeux de Mme le Ministre, que les différentes structures puissent disposer d'une liberté d'exercer et que le Ministère de la Famille et de l'Intégration ne leur dicte pas d'en haut de ce qu'ils ont à faire et à laisser.

Pour clore la réunion de la COFAI du 13 mai 2020, Mme le Ministre de la Famille et de l'Intégration prend une dernière fois la parole pour signaler aux membres de la commission qu'ils peuvent à tout moment recourir à ses propres services ou à ceux de son ministère. Si jamais des choses qui ne marchent pas bien ou ne fonctionnent pas comme elles le devraient sont portées à leur connaissance, qu'ils s'adressent directement à elle, à son entourage direct ou à un des services du ministère. Qu'ils n'attendent pas une prochaine réunion de la COFAI pour ce faire. Il lui importe que ses services ou elle-même soient directement contactés et que chacun travaille de la manière la plus pragmatique possible afin de garantir, en ces temps difficiles et dans la mesure du possible, le bien-être de celles et ceux qui en ont le plus besoin.

4. Divers

Rien à signaler dans la rubrique « Divers ».

Luxembourg, le 15 mai 2020

Le Secrétaire-administrateur,
Jean-Paul Bever

Le Président de la Commission de la Famille et de
l'Intégration,
Max Hahn