

N° 7524³

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

PROJET DE LOI**portant sur la qualité des services pour personnes âgées
et portant modification de :**

- 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
- 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

**AVIS DE LA CONFEDERATION DES ORGANISMES
PRESTATAIRES D'AIDES ET DE SOINS**

La loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après « la loi ASFT ») suit certaines lignes directrices dont notamment le principe de subsidiarité qui, dans ce contexte, limite le rôle de l'Etat à une coordination générale des activités. La loi définit le cadre minimum requis et confie par le règlement grand-ducal y relatif au secteur, la prestation de services de qualité tout en leur accordant la liberté d'appliquer le modèle de fonctionnement qu'ils jugent adapté.

La COPAS considère que l'agrément accordé par le ministère de tutelle équivaut à un droit d'exploitation et non pas à un « mode d'emploi : comment gérer une structure ». La COPAS estime qu'il incombe aux prestataires de proposer à l'utilisateur le choix entre différents modes d'habitat selon ses besoins et souhaits, que ce soit plutôt en mode individuel ou en collectivité.

L'objectif annoncé par le législateur dans l'élaboration du présent projet de loi est de « préciser la terminologie et compléter les concepts utilisés » afin que tous les usagers des services aient « un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les éléments de qualité qui leur sont propres ». Les mesures annoncées s'articulent autour de trois axes : la gestion de la qualité, la transparence et la flexibilité.

La COPAS s'est toujours prononcée en faveur de critères qualité. Cependant, elle considère que le contrôle qualité instauré par les modifications législatives du 29 août 2017¹ au niveau de l'assurance dépendance est suffisant et qu'un contrôle supplémentaire ne fait qu'alourdir la charge administrative pour les structures.

De façon générale, la transparence voulue par le législateur et soutenue par la COPAS ne peut être que bénéfique pour les bénéficiaires de soins.

La COPAS approuve la décision prise par le législateur de ne plus opérer de distinction entre les centres intégrés pour personnes âgées et les maisons de soins ainsi que de regrouper les services d'aides à domicile et de soins à domicile en une seule activité.

Par contre, la flexibilité annoncée n'est pas retrouvée dans le texte. La COPAS estime en effet indispensable d'amender les dispositions du projet de loi applicables aux services d'aides et de soins et aux centres de jour qui leur imposent d'engager 100% de leur personnel d'encadrement sous contrat

¹ Loi du 29 août 2017 portant modification 1. du Code de la sécurité sociale ;2. de la loi modifiée du 15 décembre 1993 déterminant le cadre du personnel des administrations, des services et des juridictions de la sécurité sociale ; 3. de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'Etat.

de travail et interdisent ainsi la sous-traitance. Ces dispositions sont incompatibles avec les réalités pratiques du secteur. Des dispositions analogues à celles prévues pour les structures d'hébergement pour personnes âgées et imposant 80% de personnel propre devront être adoptées dans le cadre des services d'aides et de soins ainsi que des centres de jour.

De l'avis de la COPAS, la loi ASFT était claire puisqu'elle listait les activités soumises à agrément dans son article 1^{er} alinéa 2 puis elle précisait que les personnes physiques ou morales pouvaient demander un agrément pour exercer cette activité.

La COPAS est d'avis que c'est cette logique qui devrait être maintenue dans la présente loi et non pas celle adoptée dans le projet de loi sous avis.

La COPAS comprend que les dispositions du Règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 *concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées* qui seront en contradiction avec la loi sur la qualité des services pour personnes âgées devront être considérées comme abrogées *de facto* avec l'entrée en vigueur de la présente loi. Pour plus de clarté, il y aurait cependant lieu de préciser quelles dispositions dudit règlement de 1999 resteront en vigueur, notamment les dispositions concernant les logements encadrés.

Dans le contexte actuel de la crise sanitaire liée au COVID-19, la COPAS souhaite encore attirer l'attention du législateur sur deux points :

- la mise en place pendant la crise de permanences médicales et de coordinateurs régionaux dans le secteur du long séjour et de ce fait l'intervention d'un nombre limité de médecins dans les structures du long séjour a été une excellente initiative et sa pérennisation augmenterait fortement la qualité des services offerts aux personnes âgées dans ces structures.
- l'installation dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, d'une armoire fermée à clé, à disposition des médecins visiteurs, contenant des médicaments spécifiques, tels que des kits destinés aux soins palliatifs qui ne sont pas délivrés dans les officines ouvertes au public, améliorerait la prise en charge, par les médecins visitant la structure, des personnes en fin de vie.

La COPAS est d'avis que ces deux points issus des expériences positives de la période de crise pourraient faire l'objet d'amendements à ce projet de loi. En effet, les points précités permettront d'améliorer davantage la prise en charge et le confort des clients et d'impacter positivement l'organisation et la gestion des structures d'hébergement et, par voie de conséquence, des structures hospitalières.

Chapitre 1^{er} – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Article 1^{er}. Définitions

La structure d'hébergement pour personnes âgées est définie comme suit : « *tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit* ». A la lecture de cet article, on peut s'interroger si une structure qui ne serait pas gérée par un organisme gestionnaire mais, par exemple, par une personne physique, ne pourra plus être considérée comme une structure d'hébergement.

Le point 3^o de cet article 1^{er} définit « *l'organisme gestionnaire* » comme étant « *l'organe qui est chargé de la gestion (...)* ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « *l'organisme gestionnaire* » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 15, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement.

En ce qui concerne la définition du terme de résident au point 4^o, le projet de loi prévoit qu'il s'agit « *principalement* » d'une personne « *ayant atteint au moins l'âge de soixante ans* ». La COPAS présume que par l'usage du mot « *principalement* », le législateur a voulu inclure les personnes qui n'ont pas encore atteint cet âge mais dans une moindre proportion. Actuellement, les maisons de soins accueillent des personnes qui ont moins de 60 ans de sorte que de l'avis de la COPAS la définition retenue par le législateur est trop restrictive. La COPAS propose que le résident soit défini comme suit : « *personne ayant atteint l'âge de soixante ans ou nécessitant des soins ou un encadrement continu* ».

Dans sa définition de l'hébergement au point 5° le législateur a mélangé une définition qu'il a souhaité donner de l'hébergement avec une règle/norme, celle spécifiant que les courts séjours ne doivent pas dépasser 8 semaines. De l'avis de la COPAS, une règle n'a pas sa place dans une définition et la COPAS ne voit pas non plus pourquoi le législateur s'immisce dans la durée de l'hébergement que les parties en cause devraient pouvoir librement choisir. L'hébergement devrait, selon la COPAS, être défini comme étant « *l'accueil de jour et de nuit à durée déterminée ou indéterminée* ».

Aux termes du point 8, le législateur a entendu définir le « *personnel d'encadrement* » par le terme « *d'agent* » (non autrement défini) et peu importe leur mode d'intervention. Les termes de « *permanent* » ou « *vacation* » ne sont pas non plus définis. S'il s'agit de distinguer selon que les « *agents* » interviennent comme salariés, bénévoles ou indépendants, il y aurait lieu de revoir la définition.

Article 2. Infrastructures et équipements

L'article 2 (1) ne fait qu'indiquer que le gestionnaire doit respecter la loi. Selon la COPAS cet article est superfétatoire.

L'article 2 (2) prévoit que chaque structure d'hébergement doit offrir des logements individuels comprenant au moins une chambre et une salle d'eau. Dans le commentaire des articles, le législateur précise que « *les auteurs du texte renoncent à la possibilité de créer dans de nouvelles structures d'hébergement pour personnes âgées des logements à chambre double, destinés à l'accueil de deux résidents dans une seule chambre* ». Le législateur justifie cette renonciation en invoquant le fait qu'une chambre double ne répondrait plus aux demandes des candidats-résidents. La COPAS ne partage pas cette analyse alors que des couples de résidents demandent au contraire à être logés ensemble dans une même chambre. La lecture de l'article 4 du projet de règlement grand-ducal éclaire la COPAS sur les intentions du législateur. A l'avenir, seuls les logements de type appartement pourront contenir deux lits alors que les logements de type individuel ne pourront contenir qu'un seul lit. Ceci signifie que les couples désirant rester ensemble devront engager plus de frais pour être logés dans un logement de type appartement qui devra obligatoirement disposer d'un salon. La COPAS est d'avis que ceci ne correspond pas aux attentes des résidents et qu'une certaine flexibilité devrait être introduite dans la loi pour permettre la possibilité d'avoir des chambres à occupation double.

L'article 2 (2) précise que les « *logements peuvent être regroupés en unité de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents* ». La notion d'« *unité de vie* » n'est pas définie, seule la notion d'« *unité adaptée* » est définie à l'article 1 du projet de loi. L'article 18 (1) du projet de règlement grand-ducal parle, quant à lui, d'« *unité de vie adaptée* ». Faut-il entendre que les trois notions sont synonymes ? Par souci de clarté, il y aurait lieu de n'utiliser qu'une seule dénomination dans le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal.

La dernière phrase de l'article 2 (3) précise que le « *nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes* ». Cette restriction d'occupation à 20 personnes n'est pas cohérente et compatible avec le fait qu'une unité adaptée peut héberger 30 personnes. Il y aurait lieu de modifier le texte sur ce point.

L'article 2 (3) précise encore que chaque structure doit disposer de salles à manger en sus d'un restaurant et des locaux d'animation en plus de locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation. Ces exigences semblent exagérées, certaines pièces devraient pouvoir être utilisées pour plusieurs fonctions.

Dans l'article 2 (4), le verbe « *gérer* » est de l'avis de la COPAS mal choisi et devrait être remplacé par « *disposer de* ».

Dans l'article 2 (5), le projet de loi se réfère à nouveau à « *l'unité de vie* », terme qui n'est pas défini dans le projet. La COPAS renvoie à son commentaire sous l'article 2 (2).

Article 3. Prestations et services

Le texte précise que le nettoyage du logement est fourni et donc compris dans le prix d'hébergement. La COPAS prend acte que le législateur entend préciser que le nettoyage n'est pas compris dans les prestations prévues par l'assurance dépendance.

L'article 3 (1) 4° prévoit que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit garantir le « *suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine* ». D'après l'exposé des motifs, le législateur semble impliquer ici que la structure d'hébergement pour personnes âgées devra organiser la

« *visite régulière du résident hospitalisé* » et que ces visites seront donc comprises dans le prix de pension.

Des précisions doivent être apportées par le législateur sur l'objectif de cette disposition ainsi que sur la définition de « *suivi régulier* » et ceci notamment au regard du respect du secret médical ainsi qu'au regard du fait que ce service est, de l'avis du législateur, compris dans le prix d'hébergement et qu'il devra par conséquent être financé.

L'organisation de telles visites, impliquant le déplacement du personnel au sein d'un établissement hospitalier, peut intervenir (et a déjà lieu) dans des cas spécifiques, et notamment lorsqu'il s'agit d'une personne isolée, sans famille proche. Néanmoins, il ne saurait être ni envisageable, ni indiqué, d'instaurer des visites systématiques deux fois par semaine pour tous les résidents hospitalisés (le cas échéant dans différents hôpitaux) vu l'investissement en temps pour le personnel soignant et en l'absence de toute définition sur l'objectif de ces visites. A noter que le lien entre la structure d'hébergement et le résident peut également être maintenu par voie téléphonique.

A l'article 3 (1) 4°, le législateur prévoit également que chaque structure mette en place un comité d'éthique composé d'au moins trois personnes, dont une doit pouvoir se prévaloir d'une formation en soins palliatifs. La COPAS est d'avis que le recours à un tel comité par le résident en fin de vie demande l'introduction d'une procédure lourde et qu'il serait plus approprié de demander aux structures la mise en place d'une démarche éthique structurée gérée par du personnel qualifié et qui ne se limite pas aux soins palliatifs mais permette d'aborder toute question éthique. Par ailleurs, le critère de spécificité qui nécessiterait la consultation d'un tel comité n'est pas déterminé dans le projet de loi.

Article 4. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici, un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du « *chargé de direction* » en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 4 (7) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion et en gérontologie. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier les compétences requises au moment du recrutement.

Le projet de loi impose que le chargé de direction dispose d'un bachelors ce qui aujourd'hui exclut par conséquent la qualification d'infirmier. La COPAS souhaiterait que les exigences en terme de formation soient analogues à celles prévues pour les services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 18 (7) à savoir un diplôme du brevet technique supérieur ou bachelors.

Article 5. Personnel d'encadrement

L'article 5 (3) prévoit que pour le personnel d'encadrement le niveau de compétence à « *atteindre* » tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Article 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

La dernière phrase de l'article 6 (1) n'est pas claire. La COPAS suggère de remplacer les termes « *sous réserve du* » par « *sans préjudice des dispositions du* ».

L'organisation de la formation psycho-gériatrique prévue par l'article 6 (4) sera régie par un règlement grand-ducal qui n'est pas disponible. Il est impératif d'en connaître le contenu au plus vite pour que les gestionnaires agréés comme institut de formation puissent prendre leurs dispositions et que les

conditions pour avoir une dispense de la formation soient connues. Il faut noter qu'actuellement les gestionnaires prennent en partie en charge ce type de formation et qu'il serait important de savoir qui, dans le futur s'en chargera, si jamais les conditions d'agrément pour les instituts de formation étaient modifiées et les formations devaient se faire exclusivement en externe.

Article 8. Informations

Le paragraphe 2 de l'article 8 prévoit que les informations définies au paragraphe 3 du même article doivent être délivrées au « *candidat-résident* ». Le terme de « *candidat-résident* » n'est pas défini dans le projet de loi. Faut-il considérer que les informations devront être transmises à quiconque en fait la demande ou faut-il qu'un futur résident ait fait une démarche active pour être mis sur une liste d'attente pour obtenir un logement ? L'idée est-elle que les informations disponibles sur le portail sous la responsabilité du ministère de la Famille soient également transmises sous un autre format à quiconque en fait la demande ? N'est-il donc pas envisagé que les informations puissent être téléchargées sur le portail et imprimées par quiconque serait intéressé ?

Ce même paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction ni l'effectif du personnel d'encadrement. Les départs, remplacements et nouveaux recrutements varient souvent car ils sont liés à la disponibilité de personnel sur le marché du travail et la charge de travail pour la structure.

Article 9. Règlement général

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie, des résidents accueillis dans une « oasis » ainsi que « *d'autres concepts de prise en charge spécifiques* ». Vu la grande diversité de la population prise en charge par les structures d'hébergement pour personnes âgées et la panoplie des pathologies chroniques que présentent les résidents, il n'est guère possible d'assurer ce dernier point. La COPAS propose de se limiter aux trois concepts précisément cités.

Par ailleurs, le premier projet d'établissement à fournir avec la demande d'agrément avant l'admission de résidents ne pourra être élaboré en concertation avec ces derniers. Il faudrait prévoir une dérogation pour l'élaboration du projet d'établissement initial.

Article 10. La forme du contrat d'hébergement

Le paragraphe 1 de l'article 10 prévoit que le contrat d'hébergement doit être conclu avec le résident ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) « *signé par le résident ou son représentant légal fait foi* ». Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique, en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat d'hébergement est souvent signé par un membre de la famille alors que le résident n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une situation de placement, les structures ne sont pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir accepter le résident dans leur structure. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par le résident ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une admission avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Le paragraphe 2 de l'article 10 impose à la structure d'hébergement de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Vu que les prix d'hébergement sont en majorité indexés, il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire.

Article 11. Le contenu du contrat d'hébergement

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 12. Dossier individuel

La dernière partie de la troisième phrase de l'article 12 (1) qui se lit ainsi : « *le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission* » n'est pas compréhensible. Pour éviter toute question d'interprétation, la phrase devrait être reformulée.

L'article 12 (2) 8° prévoit que le dossier individuel comprend les informations nécessaires à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale. La COPAS comprend que ces informations peuvent être contenues dans le dossier de soins qui renseigne sur la prise en charge en général du résident.

Article 13. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 13 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 13 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les résidents. L'implication des résidents est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les résidents dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les résidents ne pourront guère se prononcer sur la population cible de la structure ou les modalités d'admission.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 15. Dossier d'agrément

Selon l'article 15 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

La COPAS salue l'instauration d'un agrément unique pour les services d'aides et de soins.

Article 16. Définitions

Le point 3° de cet article 16 définit « l'organisme gestionnaire » comme étant « l'organe qui est chargé de la gestion (...) ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « l'organisme gestionnaire » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque, selon l'article 29, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

Article 17. Prestations et services

Les organismes gestionnaires ont besoin de pouvoir recourir à des sous-traitances telles que prévues dans la convention cadre conclue entre les prestataires d'aides et de soins et la CNS. Ils ne peuvent donc pas garantir les prestations énoncées, exclusivement avec leur personnel propre. Ce point sera repris sous l'article 19.

La COPAS se demande si le plan de vie équivaut au plan de soins. Elle juge que cette exigence n'est pas légitime pour tous les usagers prévus par l'article 16 (2), notamment ceux qui sont uniquement client pour une prestation de ménage.

Article 18. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler

des obligations du « *chargé de direction* » en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer dans la loi le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 18 (7) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie ou en soins ou en travail social. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier les compétences requises au moment du recrutement.

Article 19. Personnel d'encadrement

Selon la COPAS, exiger que 100% du personnel d'encadrement soit lié par contrat de travail avec le gestionnaire n'est pas compatible avec les réalités pratiques du secteur telles qu'elles sont reflétées dans la convention cadre liant la COPAS avec la CNS. En effet, des activités spécifiques telles que celles exercées par les kinésithérapeutes, diététiciens, psychologues... sont souvent effectuées sous forme de sous-traitance par des professionnels qui exercent leur profession sous la forme libérale. La COPAS soulève par ailleurs que les gestionnaires sont tenus par des dispositions convenues avec la CNS de signer des conventions de sous-traitances avec les infirmières libérales si elles en font la demande afin de leur permettre d'offrir des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale.

Il y a lieu de revoir cet article pour y inclure une certaine flexibilité en termes de lien contractuel avec le service d'aides et de soins à domicile. Ainsi, il y aurait lieu de prévoir un taux de 80% de salariés liés par contrat de travail à l'organisme gestionnaire à l'instar de ce qui est prévu pour les structures d'hébergement pour personnes âgées (article 5). Le même commentaire s'applique à l'article 34 (6) du projet de loi.

L'article 19 (3) prévoit que pour le personnel d'encadrement le niveau de compétence à « *atteindre* » tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau 81 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Article 20. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

L'article 20 § 4 prévoit que 40 % du personnel d'encadrement doit se prévaloir d'une qualification en psycho-gériatrie. La COPAS estime qu'un tel taux ne se justifie pas du fait que seulement 50% des usagers des services d'aides et de soins à domicile ont plus de 70 ans.

Article 22. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction et de ses délégués.

Article 23. Projet d'établissement

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que « *d'autres concepts de prise en charge spécifiques* ». Vu la grande diversité de la population prise en charge par les services d'aides et de soins et la panoplie de pathologies chroniques que présentent les usagers, il n'est guère possible d'assurer ce point. La COPAS propose de se limiter aux deux concepts précités.

Article 24. La forme du contrat

L'article 24 § 2 prévoit la signature du contrat avant le début des prestations. Cette exigence est en pratique difficile à respecter pour toute situation car les prises en charge débutent souvent après une

sortie d'hôpital, le soir ou le week-end lorsque la personne en charge de la constitution du dossier administratif ne travaille pas. Ce qui est essentiel c'est que la prestation requise puisse être assurée de suite, même si le contrat formel n'est signé que dans les trois jours ouvrables suivants. La COPAS demande donc un délai de 3 jours après le début de la prise en charge pour la signature du contrat.

La COPAS se pose la question de l'utilité d'un contrat avec le contenu comme il est défini à l'article 25 pour les prises en charge courtes se limitant à des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé, notamment les prestations infirmières (prise de sang, injections d'anti-coagulants en période post-opératoire, pansement d'une plaie simple non chronique...). Une dérogation doit être faite pour ce type de prises en charge.

Le paragraphe 4 de l'article 24 prévoit que le contrat doit être conclu avec l'utilisateur ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) « *signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi* ». Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en œuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'utilisateur n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une prise en charge, les structures ne sont pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir commencer les prestations. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'utilisateur ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une prise en charge avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Article 25. Contenu du contrat

La COPAS ne voit pas l'utilité d'établir systématiquement un devis dans le cadre du contrat. La prise en charge financière des actes et services des infirmiers et des kinésithérapeutes prescrits par les médecins est réglée dans le code de la sécurité sociale, y inclus la participation personnelle de l'assuré. Un devis ne fait du sens que dans le cadre d'une prise en charge qui n'émane pas d'une ordonnance médicale et dont les frais incombent à l'utilisateur.

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 26. Dossier individuel

Le paragraphe 2 de l'article 26 énumère le contenu du dossier individuel. Une nuance serait à apporter sur le point 2 de paragraphe 2 alors que les usagers des services d'aides à domicile n'ont pas forcément désigné une personne de confiance au sens de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient ou de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

Article 27. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 27 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 27 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne initiative, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible de la structure ou les modalités de la prise en charge.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 29. Dossier d'agrément

Selon l'article 29 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une

attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Article 30. Définitions

Aux termes de cet article le centre de jour pour personnes âgées est défini comme « *tout service gérontologique qui accueille principalement, (...), au moins trois personnes ayant atteint l'âge de soixante ans et ayant un besoin en aide et soins* ».

Les centres de jour existants à ce jour au Luxembourg accueillent des personnes ayant moins de 60 ans de sorte que la COPAS estime que la définition du centre de jour est trop restrictive. La COPAS propose la définition suivante : « *tout service gérontologique qui accueille principalement, (...), au moins trois personnes ayant atteint l'âge de soixante ans ou nécessitant des soins ou un encadrement continus* ».

Le point 3° de cet article 30 définit « *l'organisme gestionnaire* » comme étant « *l'organe qui est chargé de l'exploitation (...)* ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « *l'organisme gestionnaire* » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 43, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

Article 31. Infrastructures et équipements

L'article 31 § 3 prévoit que chaque centre de jour doit « *gérer* » un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

La COPAS est d'avis que les intentions du législateur devraient être précisées alors qu'il n'apparaît pas clairement ce qui est attendu précisément du gestionnaire du centre de jour. Faut-il comprendre que sont ici visées les installations d'un système d'alerte dans les sanitaires ou s'agit-il d'un autre type de système ?

Article 32. Prestations et services

Selon l'article 32 (1) 2°, chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour. Cette obligation est comprise dans le prix du séjour. La COPAS rend attentif au fait que la gestion des médicaments n'est actuellement pas financée ni dans le cadre de l'assurance dépendance, ni dans le cadre de l'assurance maladie. Il y a donc lieu de revoir le montant de l'accueil gérontologique géré par le ministère de la Famille.

L'article 32 (4) prévoit que chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir des « *services d'animation et de vie sociale* ». La COPAS présume que ces services sont inclus dans les Activités d'Appui de l'Indépendance ou Garde en Groupe prévus dans le cadre de l'assurance dépendance. Dans l'affirmative, il y aurait lieu de le préciser dans le texte pour éviter toute confusion. Dans la négative, il faut noter que le montant actuel de l'accueil gérontologique ne suffira pas pour financer de telles activités et une augmentation dudit accueil sera à prévoir.

Article 33. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du « *chargé de direction* » en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque centre et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction devrait mais plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 33 (5) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion et en gérontologie. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier ces compétences au moment du recrutement.

Article 34. Personnel d'encadrement

Selon l'article 34 (3), une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement. A la lecture du texte, il n'est pas possible de déterminer si cette permanence doit être considérée comme une charge supplémentaire pour un membre du personnel oeuvrant déjà dans le cadre de l'assurance dépendance ou s'il s'agit d'une permanence à effectuer par une personne supplémentaire. Il faut noter dans ce contexte que le montant de l'accueil gérontologique ne suffit pas pour financer une telle permanence.

Selon l'article 34 (5) soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement travaillant à mi-temps doit se prévaloir de la formation d'infirmier. Il ne ressort pas clairement du texte si cela signifie qu'il suffit que l'infirmier occupe une tâche à mi-temps ou si cela signifie qu'il doit y avoir une présence d'un infirmier dans le centre de jour 20 heures par semaine. La COPAS demande une précision quant à cette disposition.

Il est par ailleurs à remarquer que si l'administration des médicaments doit être garantie tel qu'évoqué à l'article 32 (1) 2, une infirmière doit être présente en continu.

A l'article 34 (6) le législateur a prévu que le personnel d'encadrement doit être engagé par l'organisme gestionnaire et ne peut faire l'objet d'une sous-traitance. A cet égard, la COPAS renvoie à ses commentaires figurant sous l'article 19 (1) qui sont également valables.

L'article 34 (7) prévoit que pour le personnel d'encadrement le niveau de compétence à « atteindre » tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Selon l'article 34 (10), 40 % du personnel doit faire valoir une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs. La COPAS est d'avis qu'un tel pourcentage ne se justifie pas dans un centre de jour au vu du nombre très peu élevé de bénéficiaires qui les fréquentent en situation de soins palliatifs.

Article 36. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction et de ses délégués.

Article 38. La forme du contrat

Le paragraphe 4 de l'article 38 prévoit que le contrat doit être conclu avec l'utilisateur ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) « *signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi* ». Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'utilisateur n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'utilisateur ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une prise en charge avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Article 39. Le contenu du contrat

La COPAS se demande ce qui doit figurer sur le devis (point 4 de l'article 39) si le prix journalier est renseigné au point 3, les prestations assurance dépendance sont à exclure et les médicaments sont d'office dans le prix journalier.

Un devis ne fait du sens que pour l'utilisateur qui n'est pas bénéficiaire de l'assurance dépendance et doit participer aux frais de l'encadrement et des soins.

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 41. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 41 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 41 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible de la structure ou les modalités d'admission.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 43. Dossier d'agrément

Selon l'article 43 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Article 44. Définitions

Le point 4° de cet article 44 définit « l'organisme gestionnaire » comme étant « l'organe qui est chargé de la gestion (...) ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « l'organisme gestionnaire » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 53, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

Article 47. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du « chargé de direction » en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Selon l'article 47 (5), le chargé de direction doit disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie. La COPAS est d'avis que ces exigences sont trop restrictives. Il n'est en effet pas nécessaire de disposer d'un background en gestion et en gérontologie pour gérer un club Aktiv Plus.

Article 48. Le personnel d'encadrement

L'article 48 (3) prévoit que pour le personnel d'encadrement, le niveau de compétence à « atteindre » tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise, est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

De plus, la COPAS est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'exiger de chaque vacataire la connaissance du luxembourgeois. Un spécialiste dans un certain domaine venant de l'étranger et donnant un cours très spécifique serait ainsi exclu de toute activité au sein d'un club Aktiv Plus. De même pour les bénévoles.

Article 49. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction.

Article 50. Règlement général

La mise en place d'un règlement général et d'un projet d'établissement imposent une charge administrative très lourde au gestionnaire au regard des activités visées. Par ailleurs, la COPAS s'interroge sur l'accumulation de documents administratifs.

Article 51. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 51 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 51 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur les modalités d'inscription ou de désistement.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 53. Dossier d'agrément

Selon l'article 53 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Sur le terrain, il existe deux relations contractuelles possibles : soit une relation contractuelle avec l'utilisateur directement, soit avec la commune dans laquelle cet usager réside.

La plus répandue est la relation contractuelle avec la commune.

Du moment que la commune est le cocontractant du service Repas sur Roues, aucun lien contractuel n'existera entre ce service et l'utilisateur. Le service Repas sur Roues va facturer sa prestation à la commune. Le prix que la commune facturera à l'utilisateur par la suite peut être différent du prix du service Repas sur Roues (plus bas ou plus élevé).

Article 54. Définitions

La définition qui est faite du service Repas sur Roues pourrait aisément s'appliquer à bon nombre de restaurants et de traiteurs qui font de la livraison à domicile. Ceci pourrait amener le législateur à réfléchir sur l'utilité d'exiger un agrément pour le service Repas sur Roues et s'il ne faudrait pas régler ceci par la législation dans le domaine Horeca. A défaut, il faudrait au moins lier ce service à l'usager tel que défini au point 3° de cet article 54.

Le point 4° de cet article 54 définit « *l'organisme gestionnaire* » comme étant « *l'organe qui est chargé de la gestion (...)* ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « *l'organisme gestionnaire* » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 62, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

Article 56. Prestations de services

Le gestionnaire de repas sur roues doit être en mesure de fournir des repas équilibrés respectant des régimes spécifiques aux personnes âgées ou souffrant de pathologies spécifiques.

Article 57. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du « *chargé de direction* » en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

Article 58. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction tel que cela est prévu au paragraphe 3.

Parmi les informations à fournir, le législateur a prévu au paragraphe 3 que le prix du repas facturé à l'usager doit être indiqué dans le registre. Comme chaque commune applique une grille individuelle de tarifs, il ne sera pas possible de renseigner un prix unique dans le registre.

Article 59. La forme du contrat de services

L'article 59 (1) prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal.

Le texte de l'article 59 ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'usager et pas avec une commune, il n'est donc pas conforme aux réalités du terrain et doit être revu.

De plus, même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. La COPAS renvoie à ses commentaires sous les articles 10, 24 et 38.

Article 60. Le contenu du contrat de service

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vue de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

De plus il est possible que la commune modifie le montant de sa prise en charge et cette répercussion sur le prix sera indépendante de la volonté du gestionnaire du service Repas sur Roues.

Article 62. Dossier d'agrément

Selon l'article 62 (2), l'organisme gestionnaire doit fournir une attestation « certifiée » concernant le chargé de direction. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Article 73. Définitions

La définition qui est faite du service téléalarme pourrait aisément s'appliquer à bon nombre d'entreprises spécialisées dans la sécurité ou le gardiennage. Il faudrait au moins lier ce service à l'utilisateur tel que défini au point 3° de cet article 73.

Il y aurait lieu de préciser que le service téléalarme ne s'applique pas aux appels effectués par les résidents d'une structure d'hébergement pour personnes âgées mais uniquement pour les personnes à domicile.

Le point 4° de cet article 73 définit « l'organisme gestionnaire » comme étant « l'organe qui est chargé de la gestion (...) ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « l'organisme gestionnaire » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 84, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

Article 75. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du « chargé de direction » en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 75(4) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier les compétences requises au moment du recrutement.

Article 76. Le personnel du service téléalarme

L'article 76 (2) prévoit que pour les évaluateurs le niveau de compétence à « atteindre » tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Article 77. Informations

L'article 77 (3) 7 prévoit qu'un règlement intérieur devra figurer dans les informations à fournir dans le registre public. Un tel règlement intérieur n'est pas mentionné ailleurs dans le chapitre 7 et la COPAS s'interroge sur la teneur que devrait prendre un tel règlement. Il y aurait lieu de supprimer cette référence à un règlement intérieur.

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction.

Article 78. Projet d'établissement

La mise en place d'un projet d'établissement tel que défini impose une charge administrative très lourde au gestionnaire au regard des activités visées.

Article 79. La forme du contrat de services

L'article 79 (1) prévoit que le contrat doit être conclu avec l'utilisateur ou son représentant légal. Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'utilisateur n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. La COPAS renvoie à ses commentaires sous les articles 10, 24 et 38.

Par soucis de cohérence avec l'article 59 du projet de loi, la COPAS est d'avis que le contrat de services devrait être établi sur base d'un devis détaillé.

Article 80. Le contenu du contrat de services

Cet article prévoit que le contrat de services doit mentionner le prix des services. En pratique, cette indication ne sera pas suffisante alors que certaines administrations communales participent aux frais mensuels. Le prix final pourra donc varier en fonction des subventions communales.

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 82. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 82 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 82 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible ou les modalités d'adhésion.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 84. Dossier d'agrément

Selon l'article 84 (2), l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

**Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination
visant des personnes âgées**

La COPAS est d'avis que ce chapitre 8 sort du cadre de la loi ASFT puisqu'il vise à réglementer des situations qui ne seront pas soumises à agrément.

La COPAS suggère de retirer le chapitre 8 du projet de loi.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Article 87. Conseil supérieur des personnes âgées

La COPAS salue la création d'une base légale pour le Conseil supérieur des personnes âgées (« CSPA »).

La COPAS regrette cependant que le règlement grand-ducal qui doit préciser les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil n'ait pas été soumis à avis en même temps que le projet de loi.

En effet, il serait notamment important de connaître la composition exacte (nombre de sièges par organisation, membres effectifs, membres suppléants, ...) et la durée des mandats des membres du CSPA qui, selon la COPAS, devrait être de 4 voire 5 ans et s'aligner par exemple sur la durée de la législature. La COPAS est d'ailleurs d'avis que ces dispositions devraient figurer dans la loi et pas dans un règlement grand-ducal.

La COPAS est d'avis que le droit d'initiative appartenant au CSPA de se saisir de n'importe quel sujet qu'il estime utile et important devrait être souligné de façon plus apparente dans le texte de loi et que la dernière partie de la phrase reprise au point 87 (1) 6° « *ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles* » devrait faire l'objet d'un point 7.

Le point 87 (1) 7° pourrait se lire ainsi : « *d'étudier de sa propre initiative tous les sujets qu'il juge utiles* ».

La COPAS est d'avis que les missions du CSPA devraient être élargies et inclure les conseils et avis à donner au ministre dans l'élaboration des stratégies futures à même de répondre aux besoins du troisième âge. Le CSPA devrait à l'avenir centraliser le dialogue entre partenaires impliqués dans le secteur du troisième âge et discuter des propositions du gouvernement.

Finalement, la loi devrait prévoir explicitement les cas dans lesquels le ministre est obligé de demander l'avis du CSPA afin que l'action de ce dernier soit renforcée.

Chapitre 12. Gestion des réclamations

La COPAS note que le projet de loi prévoit la possibilité pour le résident ou l'utilisateur d'adresser une réclamation au ministre si, au préalable, la réclamation qu'il a adressée à l'organisme gestionnaire est restée sans réponse. La COPAS s'interroge sur le rôle et l'intervention du médiateur de la santé dans tout ce processus et notamment s'il ne faudrait pas inviter les parties à tenter une médiation avant de poursuivre le processus de réclamation devant le ministre.

Chapitre 13 – Dispositions modificatives et transitoires

Article 91. Dispositions modificatives

A la première lecture on pourrait comprendre que les auteurs estiment qu'il est utile d'interdire aux copropriétés de définir la nature ou l'affectation de leur immeuble à une activité ASFT. Or, selon l'exposé des motifs l'intention est toute autre. Il s'agit de garantir aux résidents d'une copropriété la liberté de choisir le prestataire d'aides et de soins. A noter que cette liberté n'est pas donnée dans un établissement à séjour continu (ESC), donc une *structure d'hébergement pour personnes âgées* au sens du présent projet, car une telle structure, en admettant un nouveau résident, se réserve bien entendu le droit de fournir les aides et soins par ses propres moyens. Le présent projet de loi limite d'ailleurs la sous-traitance.

Selon l'exposé des motifs les auteurs veulent donc garantir « le libre choix du prestataire » aux résidents d'un « immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant les personnes âgées », anciennement logement encadré. On peut comprendre cette volonté pour ce qui concerne les prestations privées du résident et en l'occurrence les « *aides et soins* ». (Notons d'ailleurs qu'un gestionnaire désirent offrir un package hébergement et aides et soins peut se constituer en « structure d'hébergement pour personnes âgées ».) Or, est-ce que cette formulation fait sens pour l'ensemble des prestations ASFT ? A notre avis, non.

En outre, il faut signaler que la modification de la loi sur les copropriétés n'est ni nécessaire ni utile. D'un côté la copropriété s'occupe de la gestion des affaires communes des copropriétaires et donc pas des affaires privées. Le texte de loi spécifie que « *Le règlement de copropriété ne peut imposer aucune restriction aux droits des copropriétaires en dehors de celles qui seraient justifiées par la destination de l'immeuble, telle qu'elle est définie aux actes, par ses caractères ou sa situation.* ». Les copropriétaires doivent donc respecter les règles communes, mais restent libres dans leurs choix privés. Le passage d'un(e) infirmier/infirmière, d'un/une kinésithérapeute, le choix du médecin ou d'un réseau d'aides et de soins relèvent à notre avis clairement du privé et il n'y a pas besoin de spécifier ceci dans

la loi sur les copropriétés. Si la copropriété, dans la définition de sa « destination » spécifie néanmoins vouloir être un logement encadré pour personnes âgées, elle devrait avoir ce droit et les copropriétaires sont tenus de se conformer à leur accord trouvé. La loi définit que le changement de destination nécessite l'unanimité. Dans ce cas précis, certains services pourraient être considérés comme services communs tels que p.ex. une conciergerie, un gardiennage et pourquoi pas un agent qui s'occupe d'un programme d'animation commun et d'accueil ou un fournisseur pour un appel malade propre à l'immeuble. Dans un tel cas il appartient à l'assemblée de copropriétaires de choisir un fournisseur pour cette prestation commune, au même titre qu'elle choisit un syndic, un chauffagiste ou une société pour l'entretien de l'ascenseur ou des alentours. Ce choix n'est bien entendu pas inscrit dans le règlement de copropriété mais constitue une décision de l'assemblée générale nécessitant les majorités inscrites dans la loi et à respecter par l'ensemble des copropriétaires.

La COPAS estime que la restriction prévue dans le projet de loi est donc contreproductive. Le choix du fournisseur des aides et soins est garanti de tout façon. Les logements encadrés qui ont été développés dans le passé et pour lesquels le règlement de copropriété était clair à ce sujet, fonctionnent très bien et ce règlement est justement l'endroit qui permet aux copropriétaires de se définir en copropriété seniors p.ex. et de déterminer leur organisation collective de services partagés, le cas échéant des services ASFT. Il faudrait au contraire exiger que le règlement précise une telle « destination » pour les structures visées sous le chapitre 8 et formant une copropriété au sens de la loi. Dans un tel cas, il est fort utile de retrouver dans le règlement les services communs organisés par la copropriété par opposition à ceux qui relèvent de l'initiative de chaque copropriétaire afin d'éviter des discussions par la suite. Une telle clarification améliorerait nettement la transparence à l'égard des usagers/copropriétaires, un des objectifs du projet de loi.

Article 92. Dispositions transitoires

La première phrase du paragraphe 1 du présent article est à reformuler car elle semble contenir une erreur matérielle. La COPAS est d'avis que la phrase devrait se lire comme suit : « *Les dispositions des articles 2, 31, 45 et 64 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures (...) de la présente loi* ».

La première phrase du paragraphe 3, devrait être retirée au même titre que le chapitre 8.

