



# TEXTE DU PROJET

N° de projet : 63/2021-1

27 septembre 2021

## Qualité des services pour personnes âgées - Amendements

Amendements gouvernementaux au 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 le organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

### Informations techniques :

<b>N° du projet :</b>	63/2021
<b>Remise de l'avis :</b>	meilleurs délais
<b>Ministère compétent :</b>	Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région
<b>Commission :</b>	"Affaires sociales, sécurité et santé au travail et environnement"

## Projet d'amendements gouvernementaux et commentaire des amendements

### **Amendement 1**

Dans l'ensemble du projet de texte (PL 7524), derrière les termes « honorabilité » et « intégrité », le terme « professionnelle » est supprimé.

### **Commentaire**

Alors que l'appréciation de l'honorabilité des chargés de direction, voire du personnel d'encadrement ne devrait pas se limiter aux seuls faits liés à la profession, mais également aux faits liés à la vie privée, il est proposé de supprimer le terme « professionnelle » dans l'ensemble du texte.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés qu'il a été procédé auxdites suppressions.

### **Amendement 2**

Dans l'ensemble du projet de texte (PL 7524), le terme « exeption » est remplacé par le terme « exception » et les termes « Code de la sécurité social » sont remplacés par les termes « Code de la sécurité sociale ».

### **Commentaire**

Il s'agit d'un redressement d'une erreur matérielle. Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés qu'il a été procédé auxdites modifications.

### **Amendement 3**

L'article 1<sup>er</sup> est modifié comme suit :

« Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;
- 3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « résident » : ~~principalement~~ la personne âgée ayant ~~atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée ~~non limitée~~ ou non limitée dans le temps dans un logement ~~ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines ;~~
- 6° « logement » : le ou les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

- 7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
- 8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;
- 7° 9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ayant des besoins de prise en charge spécifique nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;
- 8° 10° « personnel d'encadrement » : ~~tous les agents, qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole,~~ dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique. ».

### Commentaire

L'amendement a pour objet de compléter et de préciser les définitions contenues à l'article 1<sup>er</sup> du projet de loi initial. Désormais, la définition de l'organisme gestionnaire reprend les termes de la loi dite ASFT. En effet, le terme « organe » étant impropre, il est remplacé par les termes « la personne physique ou morale ». Il a également été profité de l'occasion d'introduire dans le texte de la loi en projet des définitions des termes « unité de vie » et « oasis ».

Concernant la définition du résident, il est proposé de renvoyer à une personne âgée au sens large du terme et de supprimer la limite d'âge à atteindre afin de pouvoir être considéré comme personne âgée. Alors que les personnes vieillissent différemment, il est difficilement concevable de limiter les prestations et services à des personnes ayant atteint un certain âge déterminé, et d'en exclure d'autres. En effet, cette situation pourrait occasionner des discriminations fondées sur l'âge.

Les autres modifications sont d'ordre rédactionnel et tendent à rendre le texte plus intelligible.

### Amendement 4

À l'article 2, paragraphe 2, deuxième phrase, le bout de phrase « , comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents » est supprimé :

« Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis », ~~comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents.~~ Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents. ».

### Commentaire

Compte tenu de la reformulation de texte proposée à l'article 1<sup>er</sup>, point 8°, le bout de phrase peut être supprimé, alors qu'il est devenu superfétatoire.

### **Amendement 5**

L'article 2, paragraphe 3, est modifié comme suit :

« (3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

- 1° une salle de restaurant ;
- 2° une cafétéria ;
- 3° une salle polyvalente ;
- 4° des séjours ;
- 5° des salles à manger ;
- 6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
- 7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
- 8° une infirmerie ;
- 9° une salle de recueil-;
- 10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

~~Les lieux de vie commune visés aux points 4°, 5° et 6° doivent se situer à proximité des logements.~~

~~Le nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes. Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir. ».~~

### **Commentaire**

L'amendement supprime le pénultième alinéa de l'article 2, paragraphe 3 du projet de loi initial qui est superfluetatoire et reformule l'alinéa suivant pour préciser qu'un séjour supplémentaire est nécessaire si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes.

De plus, il est précisé que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un bureau médical et de consultation.

### **Amendement 6**

À l'article 2, paragraphe 4, les termes « gérer un » sont remplacés par les termes « disposer d'un » et le terme « disposer » entre le terme « et » et les termes « d'un équipement » est supprimé :

« (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit ~~gérer un~~ disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et ~~disposer~~ d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication. ».

### **Commentaire**

-

### **Amendement 7**

L'article 2, paragraphe 5, est modifié comme suit :

« (5) Un règlement grand-ducal précise :

- 1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;
- 2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
- 3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
- 4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
- 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
- ~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas. ».~~

### **Commentaire**

Etant donné que le règlement grand-ducal dont question à l'article 2, paragraphe 5 du projet de loi initial ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et distribution de repas, le point 6° est supprimé. En effet, ces locaux sont soumis à des normes générales à respecter, comme par exemple la norme dite HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points ; analyse des dangers et points critiques à maîtriser).

### **Amendement 8**

L'article 2, paragraphe 6, point 2°, est modifié comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité ~~est démesuré~~ constitue une charge disproportionnée ; ».

### **Commentaire**

Cette modification d'ordre terminologique a comme objectif de faire coïncider les termes utilisés dans le présent texte, avec ceux utilisés dans le Projet de loi n°7346 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.

### **Amendement 9**

À l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, dernière phrase, le terme « régulier » est remplacé par le terme « quotidien » :

« 1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel, de type « appartement » ou de type « oasis ». Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage ~~régulier~~ quotidien et l'entretien du logement du résident ; ».

### **Commentaire**

-

### **Amendement 10**

L'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 4°, est modifié comme suit :

« 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution. ~~En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3 ;~~ ».

### **Commentaire**

L'amendement se propose d'intégrer une précision au texte du projet de loi initial, faisant en sorte que désormais le gestionnaire doit seulement assurer un suivi des résidents hospitalisés ou devant consulter des médecins-spécialistes, sous condition que ces résidents n'aient aucune personne de confiance ou de contact à leur disposition. Dans ce cas le suivi comprend, par exemple, la prise de rendez-vous chez le médecin, si besoin il y a l'accompagnement du résident vers le médecin ou l'hôpital tout comme la prise de contact régulière avec le résident hospitalisé.

### **Amendement 11**

À l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de l'établissement ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.~~ Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

### **Commentaire**

Afin de ne pas s'immiscer dans l'organisation interne et les processus décisionnels des gestionnaires, le bout de phrase de l'article 4, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, est supprimé.

La suppression du bout de phrase telle que proposée par le présent amendement, est également proposée à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 19, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 35, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 50, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 61, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 71, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 81, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase.

### **Amendement 12**

À l'article 4, paragraphe 6, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents. ».

### **Commentaire**

-

### **Amendement 13**

À l'article 4, paragraphe 7, point 2°, les termes « brevet technique supérieur ou » sont insérés entre les termes « d'un diplôme du niveau » et « bachelor » :

« 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ; ».

### **Commentaire**

L'article 4, paragraphe 7, point 2° est complété, afin de donner aux personnes détentrices d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur (p.ex. infirmier en soins généraux) la possibilité d'accéder à un poste de chargé de direction.

### **Amendement 14**

À l'article 4, paragraphe 7, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

### **Commentaire**

L'amendement vise à donner un délai précis au chargé pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

La modification proposée est également proposée à d'autres endroits dans le texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 19, paragraphe 7, point 4°, deuxième phrase,

- À l'article 35, paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase,
- À l'article 50, paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase,
- À l'article 61, paragraphe 3, point 3°, deuxième phrase,
- À l'article 71, paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase et
- À l'article 81, paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase.

### **Amendement 15**

À l'article 5, paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

### **Commentaire**

L'amendement vise à donner un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

La modification proposée est également proposée à d'autres endroits dans le texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 20, paragraphe 3, deuxième phrase,
- À l'article 36, paragraphe 7, deuxième phrase,
- À l'article 51, paragraphe 3, deuxième phrase,
- À l'article 72, paragraphe 3, deuxième phrase et
- À l'article 82, paragraphe 2, deuxième phrase.

### **Amendement 16**

L'article 6, paragraphe 1<sup>er</sup>, est modifié comme suit :

« (1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un ~~deuxième~~ supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. ~~pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~ Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale. ».

### **Commentaire**

Pour assurer une bonne qualité d'encadrement, surtout pendant la nuit, la présence minimale de personnel d'encadrement requise par structure d'hébergement a été augmentée par rapport au projet

de loi initial. Désormais, la présence d'au moins deux agents, à savoir un infirmier et un autre agent faisant partie du personnel d'encadrement, est obligatoire. Pour chaque tranche additionnelle de soixante lits, la présence d'un agent supplémentaire sera nécessaire.

### **Amendement 17**

L'article 6, paragraphe 3, est modifié comme suit :

« (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs, ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~ ».

### **Commentaire**

Cet amendement vise à supprimer le bout de phrase de l'article 6, paragraphe 3, afin d'assurer que, dans tous les cas, au moins un agent du personnel d'encadrement ait bénéficié d'une formation en soins palliatifs d'au moins cent soixante heures. En effet, il faut que chaque gestionnaire soit à tout moment, et donc indépendamment de la présence ou non d'un résident en situation de fin de vie, prêt à offrir des soins palliatifs de qualité à une personne en fin de vie.

### **Amendement 18**

À l'article 6, sont insérés deux nouveaux paragraphes 5 et 6 qui prennent la teneur suivante :

« (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1<sup>o</sup>, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules. ».

### **Commentaire**

Afin d'assurer une bonne organisation des soins de santé et considérant la complexité des soins de santé prodigués, il est prévu d'imposer aux gestionnaires la désignation d'un responsable de l'organisation des soins de santé.

En outre, la pandémie de la COVID-19 a montré la nécessité de prévoir des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. En effet, dès le début de la pandémie les structures d'hébergement, tout comme les réseaux d'aides et de soins, ont été obligés par le biais d'une ordonnance du Directeur de la santé de mettre en place de tels référents. Afin de pérenniser cette bonne pratique, chaque structure d'hébergement doit désigner parmi le personnel d'encadrement des référents ayant la mission de veiller à la bonne application des protocoles d'hygiène et sanitaires de la structure d'hébergement prévues à l'amendement 23, d'assurer la formation et le contrôle des acquis auprès du personnel et d'informer la direction de tout manquement. Il va de soi que l'organisme gestionnaire se doit de mettre à la disposition du ou des référents les moyens nécessaires au bon accomplissement de cette tâche.

### **Amendement 19**

L'article 7 est remplacé comme suit :

#### **« Art. 7. Comité d'éthique »**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

#### Commentaire

Nombreuses et diversifiées sont les questions d'éthique et les questions touchant le respect des droits fondamentaux qui peuvent se poser au sein d'une structure d'hébergement, et cela même en dehors d'un contexte de pandémie. Ainsi, l'amendement sous rubrique a non seulement pour objet de préciser les missions du comité d'éthique que chaque gestionnaire sera appelé à mettre en place, mais également de définir sa méthode de travail, sa saisine et son interaction avec les concernés, le ministre ou encore la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Les organismes gestionnaires seront obligés de mettre en place un comité d'éthique. Afin de permettre une professionnalisation et une spécialisation de ces comités dans les matières qui tombent dans leur champ de mission, les gestionnaires peuvent également mettre en place un comité d'éthique en participation avec d'autres organismes gestionnaires.

En ce qui concerne la saisine du comité d'éthique, il est prévu que non seulement les résidents, leurs représentants légaux ou personnes de contact peuvent s'adresser au comité d'éthique, mais également le chargé de direction ou le personnel pour obtenir des conseils et des orientations. Dans ce même ordre d'idées, le comité d'éthique pourra donner, de sa propre initiative, des orientations générales à l'adresse de tous les acteurs d'une structure d'hébergement.

Pour assurer le bon fonctionnement des comités d'éthique, il est précisé que l'organisme gestionnaire doit veiller de mettre à leur disposition tous les moyens nécessaires, qu'ils sont en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins et du dossier individuel du résident, qu'ils peuvent demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, qu'ils émettent leurs avis en toute indépendance et qu'ils ont le droit d'être entendu endéans un délai raisonnable d'au plus deux semaines par l'organisme gestionnaire ou la direction.

Pour bien documenter le travail des comités d'éthique, ils sont par ailleurs dans l'obligation de dresser un rapport annuel de leurs activités. Ce rapport est à communiquer au ministre et à la Commission permanente.

#### **Amendement 20**

À l'article 8, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« Il est créé un registre, ~~rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. ».

#### Commentaire

L'amendement a pour objet de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 23, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 38, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 52, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 62, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase,
- À l'article 73, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase et
- À l'article 83, paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase.

### **Amendement 21**

À l'article 8, paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (...) »

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~L'organisme~~ Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations ~~au candidat résident, au résident ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### **Commentaire**

Cet amendement a pour objectif de faire en sorte que les organismes gestionnaires délivrent, sur simple demande d'une personne, les mêmes informations que celles qui sont publiées sur le registre. Ainsi, le cercle des personnes pouvant obtenir ces informations, est étendu.

De plus il est précisé que les données supprimées seront archivées à des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Les finalités de l'archivage des données recueillies sont ainsi précisées et il est prévu que les données devront être irrémédiablement détruites ou anonymisées à l'issue de cette période.

### **Amendement 22**

À l'article 8, paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

### **Commentaire**

L'amendement a pour objet de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Afin de garantir une meilleure transparence, tout en protégeant les consommateurs, les auteurs du texte ont opté pour une transmission des informations en langues allemande et en langue française.

Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 23, paragraphe 3,
- À l'article 38, paragraphe 3,
- À l'article 52, paragraphe 3,
- À l'article 62, paragraphe 3,
- À l'article 73, paragraphe 3 et
- À l'article 83, paragraphe 3.

### **Amendement 23**

L'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup> est modifié comme suit :

1° Au point 1°, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (...) »

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les résidents et le personnel~~ et décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit ~~entre autres~~ au moins : (...) » ;

2° Au point 1°, lettre f), les termes « 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 4° » sont remplacés par le chiffre « 7 » :

« (...) »

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article ~~3, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 4°~~ 7 » ;

3° Au point 1°, à la suite de la lettre l) sont ajoutés deux nouveaux points m) et n), libellés comme suit :

« m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

n) un système de prévention et de lutte contre les infections ; » ;

4° Au point 3°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 3°, est inséré un nouveau point 4°, libellé comme suit :

« 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel- ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

5° À la suite de l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, est ajouté un nouvel alinéa 2, libellé comme suit :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

### **Commentaire**

Jusqu'à ce jour les organismes gestionnaires ont mis en place de leur propre initiative des règles d'hygiène et sanitaires à respecter par les intervenants. La pandémie de la COVID-19 a montré la nécessité de disposer de règles adaptées à la situation. Dans ce contexte, il y a lieu de rappeler les recommandations, les ordonnances de la part du Directeur de la Santé ainsi que les communications de la part des Ministères de la santé et de la famille. A noter au passage que les premières recommandations au sujet de la prévention des infections au Covid-19 dans les maisons de soins, CIPA et réseaux de soins datent du 18 mars 2020. Depuis elles ont été actualisées et adaptées aux circonstances au fur et à mesure.

Les ordonnances du 30 mars 2020 du Directeur de la Santé (établie à la suite des recommandations du 21 mars 2020) à l'adresse des maisons de soins, CIPA, réseaux d'aides et de soins et structures des soins ont établi un ensemble de mesures sanitaires imposées au personnel et aux directions. En plus, les directions ont été obligées de nommer deux personnes référentes en matière de prévention et de lutte contre les infections qui doivent avoir effectué une formation spécifique relative à la prévention COVID-19 organisée par la Direction de la santé, assurer la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention COVID-19 auprès du personnel de l'établissement et veiller à la bonne application des recommandations et, le cas échéant, informer la direction de l'établissement de tout manquement.

Les recommandations du 20 et du 28 mai 2020 ont établi un protocole précis à respecter par les soignants et le personnel d'encadrement des CIPA et maisons de soins, comprenant des mesures générales à respecter ainsi que des mesures spécifiques à observer dans le cas d'une suspicion d'infection ou en présence d'un cas avéré d'infection à la COVID chez un résident. Ce protocole a également imposé des mesures de cohortage.

A noter dans ce contexte que des formations en hygiène ont été offertes à tous les acteurs. De plus, des formations « e – learning » pour la prévention des infections dans les structures d'hébergement et les réseaux d'aides et de soins ont été mises en place.

La Direction de la santé tout comme l'Inspection sanitaire et les responsables des Ministères concernés se tenaient à disposition pour répondre aux questions des directions et pour chercher des solutions adaptées à la situation.

En outre, il y a lieu de préciser que d'autres recommandations, ordonnances et communications avaient trait à la prévention des infections, l'utilisation des équipements de protection individuelle, les visites et sorties des structures, l'accès des professionnels de santé et des professionnels prestant des soins à la personne aux structures d'hébergement pour personnes âgées, la communication avec les résidents/clients ainsi que leurs proches et familles, l'information des résidents/clients, ainsi que leurs proches et familles, l'accompagnement par l'entourage d'une personne en fin de vie, la prévention des infections après vaccination ou encore l'utilisation de tests antigéniques (rapides).

En date du 25 juin 2020 une ligne de conduite fut transmise aux structures d'hébergement pour personnes âgées afin de les informer que les visites des familles, l'accès des professionnels de santé et des professionnels prestant des soins à la personne ainsi que les sorties des résidents des structures d'hébergement pour personnes âgées n'étaient plus soumises à des restrictions, sous réserve du respect des « Recommandations sanitaires temporaires de la Direction de la santé à l'attention des personnes physiques dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19 ».

L'amendement 23 a pour objet de formaliser ces bonnes pratiques et de compléter l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1° et d'obliger les gestionnaires de mettre en place des règles d'hygiène et sanitaires à respecter dans une structure d'hébergement ainsi qu'un système de prévention et de lutte

contre les infections. En effet, les facteurs de risque sur les résidents et le personnel sont nombreux, de sorte qu'un manque d'hygiène risque d'avoir de graves conséquences. Il s'agit d'appliquer de façon systématique un protocole d'hygiène réduisant, voire évitant les risques d'infection.

De plus, dans le cadre de la prévention et de la lutte contre les infections, chaque gestionnaire doit élaborer et mettre à jour un système ou protocole détaillé à respecter par tous les intervenants (matériel de protection, isolement, quarantaine, cohortage, ...).

Il y a lieu de noter en passage que cet amendement doit être lu en combinaison avec l'amendement 18 qui demande au gestionnaire de désigner des référents en matière d'hygiène et sanitaire.

#### **Amendement 24**

L'article 9, paragraphe 2, est modifié comme suit :

« (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié. ».

#### **Commentaire**

L'amendement introduit une disposition selon laquelle chaque règlement général doit être porté à la connaissance de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, laquelle pourra formuler, le cas échéant, des recommandations à l'adresse de l'organisme gestionnaire.

#### **Amendement 25**

L'article 10, paragraphe 4, est supprimé :

« ~~(4) Le contrat d'hébergement prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~ ».

#### **Commentaire**

Alors que l'article 10 précise la forme du contrat d'hébergement, et que le libellé du paragraphe 4 prévoit plutôt les conditions et modalités de sa résiliation, révision ou cessation des mesures que le contrat contient, il est profité de l'occasion pour supprimer cette disposition afin de l'insérer dans l'article 11, qui précise le contenu du contrat d'hébergement.

Cet amendement est à lire ensemble avec l'amendement 26.

Des suppressions similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 25, paragraphe 3,
- À l'article 40, paragraphe 4,
- À l'article 63, paragraphe 4,
- À l'article 85, paragraphe 4.

### **Amendement 26**

À l'article 11, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 12°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 12°, est inséré un nouveau point 13°, libellé comme suit :

« (...)

12° contient un état des lieux signé par les contractants ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 25.

### **Amendement 27**

L'article 11, paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas.

».

### **Commentaire**

Le libellé du nouvel alinéa 1<sup>er</sup> du paragraphe 2 est similaire au libellé initialement prévu à la première phrase de l'ancien paragraphe 2, raison pour laquelle il n'y a pas lieu de fournir d'informations supplémentaires.

Alors que les modifications du contrat se font dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10, il y a cependant lieu de prévoir des modalités spécifiques pour les modifications qui visent la tarification. Ainsi une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois est suffisante.

### **Amendement 28**

À l'article 12, le paragraphe 1<sup>er</sup> est modifié comme suit:

« (1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un résident. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance telle que prévue au livre V du Code de la sécurité sociale, au résident et, le~~

~~cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission. ».~~

### Commentaire

Compte tenu de l'avis du 22 juillet 2020 de la Commission nationale pour la protection des données, le présent amendement a comme objectif de préciser que l'organisme gestionnaire est à considérer, en ce qui concerne l'établissement et la gestion du dossier individuel, comme le responsable du traitement au sens du RGPD. Il est également profité de l'occasion pour préciser la finalité du traitement.

### **Amendement 29**

À l'article 12, paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 1<sup>er</sup>, point 1° est modifié comme suit:

~~« 1° les données d'identité du résident et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) du résident et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national du résident ; » ;

2° L'alinéa 1<sup>er</sup>, point 3° est modifié comme suit :

~~« 3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par le résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ; » ;

3° L'alinéa 1<sup>er</sup>, point 4° est modifié comme suit :

~~« 4° les noms et coordonnées des médecins traitants du résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ; » ;

4° À l'alinéa 1<sup>er</sup>, point 6°, le terme « interne » est remplacé par le terme « intérieur ».

~~« 6° un exemplaire du règlement d'ordre interne~~ intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ; » ;

5° À l'alinéa 1<sup>er</sup>, point 9°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du 9° est inséré un nouveau point 10° libellé comme suit :

~~« 9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;~~  
10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. » ;

6° L'alinéa 2, est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

L'amendement vise à préciser les catégories de données qui figureront dans le dossier individuel. La formulation s'inspire de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19.

De plus, l'amendement prévoit de préciser la raison pour laquelle les organismes gestionnaires sont tenus de conserver les dossiers individuels de chaque résident et qui aura accès à ces données.

À cette fin, l'amendement s'inspire d'une formulation prévue de la loi modifiée du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière.

### **Amendement 30**

L'article 13 est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1<sup>er</sup> est remplacé par le texte suivant :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

- 1° le projet d'établissement général défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettre k) ;
- 2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;
- 3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
  - a) la direction de la structure d'hébergement,

- b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,
- c) l'organisation des flux de travail,
- d) les outils et méthodes de travail,
- e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;
- 4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;
- 5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;
- 6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;
- 7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1<sup>er</sup>.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » ;

2° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

~~« (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des résidents, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. » ;

3° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

~~« (4) (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».~~

### Commentaire

Les amendements sous rubrique précisent le cadre du système de gestion de qualité et les éléments qu'il y a lieu d'évaluer régulièrement. D'abord, il s'agit d'évaluer tous les éléments du projet d'établissement en vertu des objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettre k). Ensuite, le système de la gestion de qualité devra analyser non seulement la qualité des soins et de prise en charge des résidents mais aussi la gestion de la direction, la gestion du personnel tout comme la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements de travail qui constituent des facteurs déterminants pour assurer une bonne qualité des services offerts aux résidents. Enfin,

pour assurer une participation de tous les concernés à une telle évaluation, il est prévu de prévoir une enquête sur le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches.

Pour chaque période d'évaluation de cinq ans, le rapport doit formuler des recommandations, des mesures concrètes à implémenter et des objectifs à atteindre, ce qui permet de faire évoluer la qualité des services au fil du temps. Dans ce même ordre d'idées, les conclusions et recommandations doivent être discutés en interne avec les résidents, le personnel et la direction et être transmises au ministre tout comme à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

### **Amendement 31**

À l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction (...) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (...) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique (...) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psychogériatrie ; ».

### **Commentaire**

Il y a lieu de préciser la catégorie des données qui seront traitées. La formulation s'inspire de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19. De plus, il est précisé que les attestations doivent être signées et non pas certifiées. Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 30, paragraphe 2, points 2° et 3°,
- À l'article 45, paragraphe 2, points 2° et 3°,
- À l'article 56, paragraphe 2, points 2° et 3°,
- À l'article 66, paragraphe 2, points 2° et 3°,
- À l'article 77, paragraphe 2, points 2° et 3°,
- À l'article 90, paragraphe 2, points 2° et 3°.

### **Amendement 32**

À l'article 15, paragraphe 2, il est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

### **Commentaire**

Le gestionnaire doit garantir que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

Alors qu'une disposition similaire existe déjà dans la loi dite ASFT et afin de garantir que la structure soit accessible à toute personne nonobstant ses considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux, et d'éviter toute discrimination éventuelle qui pourrait découler de l'absence d'une telle disposition, il a été jugé utile de prévoir une telle disposition.

Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

- À l'article 30, paragraphe 2, point 4°,
- À l'article 45, paragraphe 2, point 4°,
- À l'article 56, paragraphe 2, point 4°,
- À l'article 66, paragraphe 2, point 3°,
- À l'article 77, paragraphe 2, point 4° et
- À l'article 90, paragraphe 2, point 4°.

### **Amendement 33**

À la suite de l'article 15 est inséré un nouvel article 16, libellé comme suit:

#### **« Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les

besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Compte tenu de l'avis du 22 juillet 2020 de la Commission nationale pour la protection des données, le présent amendement a comme objectif d'apporter des précisions au texte relatif au traitement de données à caractère personnel effectué par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Ainsi, l'ajout proposé par le présent amendement vise, entre autres, à déterminer les types de données traitées, les personnes concernées, les entités auxquelles les données peuvent être communiquées, les durées de conservation des données.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article dans le dispositif, les articles subséquents ont été renumérotés, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles ont également été modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### Amendement 34

Au nouvel article 17 (ancien article 16 du PL 7524) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, le terme « principalement » est supprimé :

« 2° « service d'aides et de soins à domicile » : toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, ~~principalement~~ au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que

définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ; » ;

2° Au point 3°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » ;

« 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ; ».

### Commentaire

Cf. Amendement 3.

### **Amendement 35**

Au nouvel article 18 (ancien article 17 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, sont apportées les modifications suivantes :

1° À la phrase liminaire, les termes « , avec son personnel d'encadrement propre » sont supprimés ;

« (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir, ~~avec son personnel d'encadrement propre~~ : (...) » ;

2° Au point 1°, le terme « de » qui se trouve entre le terme « livre » et les termes « V du Code de la sécurité sociale » est supprimé :

« (...)

1° les prestations telles que définies au livre ~~de~~ V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ; (...) ».

### Commentaire

Alors qu'il incombe à l'organisme gestionnaire de garantir certaines prestations et services, il est superfétatoire de préciser ces dernières soient également garanties par le personnel d'encadrement. Dès lors, il est proposé de supprimer le bout de phrase de la phrase introductive.

### **Amendement 36**

Au nouvel article 18 (ancien article 17 du PL 7524), le paragraphe 3 est supprimé :

« ~~(3) En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 20, paragraphe 3.~~ ».

### Commentaire

Il est proposé de supprimer le paragraphe 3, alors qu'il est devenu superfétatoire en raison de l'amendement 44.

### **Amendement 37**

Au nouvel article 19 (ancien article 18 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 sont à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués doivent être portés à la connaissance des usagers et du personnel. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 11.

### **Amendement 38**

Au nouvel article 19 (ancien article 18 du PL 7524), paragraphe 6, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 12.

### **Amendement 39**

Au nouvel article 19 (ancien article 18 du PL 7524), paragraphe 7, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

### Commentaire

Cf. Amendement 14.

### **Amendement 40**

Au nouvel article 20 (ancien article 19 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, le terme « Le » est remplacé par les termes « Au moins quatre-vingt pour cent du » :

« (1) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

### Commentaire

L'amendement se veut préciser que seulement 80% du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail, ce qui donnera plus de latitude aux gestionnaires et permettra à certains professionnels de santé comme par exemple les kinésithérapeutes, psychologues, infirmiers libéraux ou autres d'exercer leurs activités de façon indépendante respectivement en sous-traitance pour un service d'aides et de soins.

### **Amendement 41**

Au nouvel article 20 (ancien article 19 du PL 7524), paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 15.

### **Amendement 42**

Le nouvel article 21 (ancien article 20 du PL 7524), paragraphe 3, est modifié comme suit :

« (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs, ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~ ».

### Commentaire

Cf. Amendement 17.

### **Amendement 43**

Au nouvel article 21 (ancien article 20 du PL 7524), sont insérés deux nouveaux paragraphes 5 et 6 qui prennent la teneur suivante :

« (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 18.

### **Amendement 44**

L'ancien article 21 du PL 7524, devenant le nouvel article 22, est remplacé comme suit :

#### **« Art. 22. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'utilisateur concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 19.

#### **Amendement 45**

Au nouvel article 23 (ancien article 22 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique services aides et de soins à domicile » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services aides et de soins à domicile~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 20.

#### **Amendement 46**

Au nouvel article 23 (ancien article 22 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (...) »

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'utilisateur ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 21.

#### **Amendement 47**

Au nouvel article 23 (ancien article 22 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 22.

#### **Amendement 48**

Le nouvel article 24 (ancien article 23 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, est modifié comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel~~ et décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant ~~entre autres~~ au moins :

- 1° la population cible ;
- 2° les modalités de prise en charge des usagers ;
- 3° les 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 ;
- 4° le concept de bienveillance ;
- 5° les moyens assurant la communication interne et externe ;
- 6° la gestion des réclamations ;
- 7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
- 8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
- 9° la continuité des soins ;

- 10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
- 11° un système de prévention et de lutte contre les infections.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 23.

#### **Amendement 49**

Le nouvel article 24 (ancien article 23 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

« (2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou ~~des de leurs~~ représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 24.

#### **Amendement 50**

Au nouvel article 25 (ancien article 24 du PL 7524), le paragraphe 3 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est à adapter :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(3) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~

~~(4)~~ (3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.

~~(5)~~ (4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'utilisateur ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 3 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

### **Amendement 51**

Au nouvel article 26 (ancien article 25 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 2° est remplacé par le libellé suivant :

« 2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ; » ;

2° Le point 5° est remplacé par le libellé suivant :

« (...)

~~5° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale.~~

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 26.

### **Amendement 52**

Au nouvel article 26 (ancien article 25 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 27.

### **Amendement 53**

Au nouvel article 27 (ancien article 26 du PL 7524), le paragraphe 1<sup>er</sup> est modifié comme suit:

« (1) Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un utilisateur. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire

est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 28.

### **Amendement 54**

Au nouvel article 27 (ancien article 26 du PL 7524), paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 1<sup>er</sup>, point 1° est modifié comme suit :

« 1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ; » ;

2° L'alinéa 1<sup>er</sup>, point 3° est modifié comme suit :

« les noms et coordonnées les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ; » ;

3° À l'alinéa 1<sup>er</sup>, point 6°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du 6° est inséré un nouveau point 7° libellé comme suit :

« 6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur ;  
7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'utilisateur et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. » ;

4° L'alinéa 2 est remplacé comme suit et la numérotation des paragraphes subséquents modifiée :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'utilisateur, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont

astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 29.

### **Amendement 55**

L'article 28 (ancien article 27 du PL 7524), est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1<sup>er</sup> est remplacé par le texte suivant :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

- 1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 8°;
- 2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;
- 3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
  - a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,
  - b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,
  - c) l'organisation des flux de travail,
  - d) les outils et méthodes de travail,
  - e) la gestion et la maintenance des équipements ;
- 4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;
- 5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;
- 6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;
- 7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1<sup>er</sup>.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » ;

2° les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

~~« (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter. ».

3° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

~~« (4) (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».~~

#### Commentaire

Cf. Amendement 30.

#### **Amendement 56**

Au nouvel article 30 (ancien article 29 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » ;

~~« le nom »~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction (...) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

~~« 2° (...) ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale (...) » ;~~

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

~~« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée et signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation certifiée et signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ; ».~~

#### Commentaire

Cf. Amendement 31.

### **Amendement 57**

Au nouvel article 30 (ancien article 29 du PL 7524), paragraphe 2, est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit, et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 32.

### **Amendement 58**

À la suite du nouvel article 30 (ancien article 29 du PL 7524) est inséré un nouvel article 31, libellé comme suit:

#### **« Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a

été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'ajouter un nouvel article au initialement déposé les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### Amendement 59

Le nouvel article 32 (ancien article 30 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 2° est modifié comme suit :

« 2° « centre de jour pour personnes âgées » : tout service gérontologique qui accueille ~~principalement~~, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans~~ âgées et ayant un besoin en aides et soins ; » ;

2° Au point 3°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ; ».

### Commentaire

Cf. Amendement 3.

### **Amendement 60**

Au nouvel article 35 (ancien article 33 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 11.

### **Amendement 61**

Au nouvel article 35 (ancien article 33 du PL 7524) sont encore apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 4, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~34~~ 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. » ;

2° Au paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 14.

### **Amendement 62**

Au nouvel article 36 (ancien article 34 du PL 7524), sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 3, les termes « prévue à l'agrément » sont insérés entre le terme « maximale » et les termes « peut être dépassée » :

« (3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article ~~31~~ 33. » ;

2° Au paragraphe 6, première phrase, le terme « Le » est remplacé par les termes « Au moins quatre-vingt pour cent du » :

« (6) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

3° Au paragraphe 7, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. » ;

#### Commentaire

Le point 1° vise à préciser que la capacité d'accueil maximale est prévue à l'agrément.

En ce qui concerne les points 2° et 3° il est renvoyé respectivement aux amendements 40 et 15.

#### **Amendement 63**

L'ancien article 35 est remplacé comme suit :

##### **« Art. 37. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'utilisateur concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 19.

#### **Amendement 64**

Au nouvel article 38 (ancien article 36 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique centres de jour pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique centres de jour pour personnes âgées~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 20.

#### **Amendement 65**

Au nouvel article 38 (ancien article 36 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (...)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 21.

#### **Amendement 66**

Au nouvel article 38 (ancien article 36 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 22.

#### **Amendement 67**

Le nouvel article 39 (ancien article 37 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, est modifié comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les usagers et le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

- a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
- b) les modalités d'admission des usagers ;
- c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
- d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
- e) le concept de bienveillance ;
- f) les moyens assurant la communication interne et externe ;
- g) la gestion des réclamations ;
- h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
- i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;

- j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
- k) un système de prévention et de lutte contre les infections ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel- ;
- 4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 23.

#### **Amendement 68**

Le nouvel article 39 (ancien article 37 du PL 7524), paragraphe 2 est modifié comme suit :

« (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 24.

#### **Amendement 69**

Au nouvel article 40 (ancien article 38 du PL 7524), le paragraphe 4 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est adaptée :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'utilisateur qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur

demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 4 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

#### **Amendement 70**

Au nouvel article 41 (ancien article 39 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, le libellé du point 7° est remplacé par le libellé suivant :

« (...)

~~7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur.~~

7° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 26.

#### **Amendement 71**

Au nouvel article 41 (ancien article 39 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 27.

#### **Amendement 72**

Au nouvel article 42 (ancien article 40 du PL 7524), le paragraphe 1<sup>er</sup>, est modifié comme suit:

« (1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un utilisateur. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé~~

à l'article 34, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 28.

### **Amendement 73**

Le nouvel article 42 (ancien article 40 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

1° Le point 1° est modifié comme suit :

« ~~1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ; » ;

2° Le point 3° est modifié comme suit :

« ~~3° les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ; » :

3° Le point 4° est modifié comme suit :

« ~~4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'utilisateur~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'utilisateur ; » ;

4° Au point 6°, le terme « intérieur » est remplacé par le terme « intérieur ».

« 6° un exemplaire du règlement d'ordre ~~interne~~ intérieur signé par le chargé de direction et l'utilisateur, ou le cas échéant, son représentant légal ; » ;

5° Au point 10°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du 10° est inséré un nouveau point 11° libellé comme suit :

« 10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur ;  
11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'utilisateur et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 29.

### **Amendement 74**

Le nouvel article 42 (ancien article 40 du PL 7524), paragraphe 3, est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 29.

### **Amendement 75**

Le nouvel article 43 (ancien article 41 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1<sup>er</sup> est remplacé par le texte suivant :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

- 1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettre i) ;
- 2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;
- 3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
  - a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,
  - b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,
  - c) l'organisation des flux de travail,
  - d) les outils et méthodes de travail,
  - e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;
- 4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;
- 5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;
- 6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;
- 7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1<sup>er</sup>.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. ».

2° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

~~« (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées. ».

3° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

~~« (4) (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».~~

#### Commentaire

Cf. Amendement 30.

#### **Amendement 76**

Au nouvel article 45 (ancien article 43 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) (...) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (...) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (...) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les

qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 31.

#### **Amendement 77**

Au nouvel article 45 (ancien article 43 du PL 7524) est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit, et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 32.

#### **Amendement 78**

À la suite du nouvel article 45 (ancien article 43 du PL 7524) est inséré un nouvel article 46, libellé comme suit:

##### **« Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'ajouter un nouvel article au initialement déposé les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### Amendement 79

Le nouvel article 47 (ancien article 44 du PL 7524) est modifié comme suit :

« Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « club Aktiv Plus » : tout service qui s'adresse ~~principalement~~ aux personnes âgées d'une région déterminée ~~ayant atteint l'âge de soixante ans~~, et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ~~par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne~~ ;
- 3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;
- 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de

la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

### Commentaire

Il est proposé de faire figurer certains éléments dans le point 3° qui se trouvaient initialement au point 2°. De plus sont précisées deux missions supplémentaires, à savoir des activités et mesures qui favorisent l'information et l'inclusion.

En ce qui concerne la modification proposée au point 4° il est renvoyé à l'amendement 3.

### **Amendement 80**

Au nouvel article 50 (ancien article 47 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière des services ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.~~ Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 11.

### **Amendement 81**

Au nouvel article 50 (ancien article 47 du PL 7524) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 4, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (4) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~48~~ 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. » ;

2° Au paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

### Commentaire

Cf. Amendements 12 et 14.

### **Amendement 82**

Au nouvel article 51 (ancien article 48 du PL 7524), paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 15.

### **Amendement 83**

Au nouvel article 52 (ancien article 49 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique des clubs Aktiv Plus » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique des clubs Aktiv Plus~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 20.

### **Amendement 84**

Au nouvel article 52 (ancien article 49 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (...) »

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~aux usagers des clubs Aktiv Plus~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

Les À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 21.

#### **Amendement 85**

Au nouvel article 52 (ancien article 49 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 22.

#### **Amendement 86**

1° Au nouvel article 53 (ancien article 50 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, le point 1° est modifié comme suit :

« (...)

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel et~~ décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit ~~entre autres~~ au moins : (...) » ;

2° Au point 3°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 3°, est inséré un nouveau point 4°, libellé comme suit :

« 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;  
4° l'organigramme du club Aktiv Plus. » ;

3° À la suite du paragraphe 1<sup>er</sup>, est ajouté un nouvel alinéa 2 qui prend la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 23.

### **Amendement 87**

Le nouvel article 54 (ancien article 51 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

~~« (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus. » ;

2° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

~~« (4) (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».~~

### **Commentaire**

Cf. Amendement 30.

### **Amendement 88**

Au nouvel article 56 (ancien article 53 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

~~« 2° le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du club Aktiv Plus (...) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

~~« 2° (...) ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale (...) » ;~~

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 31.

#### **Amendement 89**

Au nouvel article 56 (ancien article 53 du PL 7524), paragraphe 2, il est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 32.

#### **Amendement 90**

À la suite du nouvel article 56 (ancien article 53 du PL 7524) est inséré un nouvel article 57, libellé comme suit:

##### **« Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article au dispositif, les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### **Amendement 91**

Le nouvel article 58 (ancien article 54 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 3° est modifié comme suit :

« 3° « usager » : ~~principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et âgée~~ ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ; » ;

2° Au point 4°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire

Cf. Amendement 3.

**Amendement 92**

Au nouvel article 61 (ancien article 57 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

**Amendement 93**

Le nouvel article 61 (ancien article 57 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

« (2) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un ~~remplaçant~~ remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 12. De plus, il y a lieu de procéder à redressement d'une erreur matérielle.

**Amendement 94**

Au nouvel article 61 (ancien article 57 du PL 7524), paragraphe 3, point 3°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 14.

### **Amendement 95**

Au nouvel article 62 (ancien article 58 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique repas sur roues~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 20.

### **Amendement 96**

Au nouvel article 62 (ancien article 58 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (...) »

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'utilisateur ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 21.

### **Amendement 97**

Au nouvel article 62 (ancien article 58 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 22.

### **Amendement 98**

Au nouvel article 63 (ancien article 59), le paragraphe 4 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est adaptée :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'utilisateur ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 4 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

### **Amendement 99**

Au nouvel article 64 (ancien article 60 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, point 5°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 5°, est inséré un nouveau point 6°, libellé comme suit :

« (...)

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas- ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 26.

### **Amendement 100**

Au nouvel article 64 (ancien article 60 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 27.

### **Amendement 101**

Au nouvel article 66 (ancien article 62 du PL 7524), paragraphe 2, point 2°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service (...) » ;

2° Les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (...) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (...) » ;

3° Le point final est remplacé par un point-virgule et il est inséré un nouveau point 3°, libellé comme suit :

« 3° l'engagement formel du gestionnaire que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendements 31 et 32.

### **Amendement 102**

À la suite du nouvel article 66 (ancien article 62 du PL 7524) est inséré un nouvel article 67, libellé comme suit:

« **Art. 67. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 66, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article au dispositif, les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### **Amendement 103**

Le nouvel article 68 (ancien article 63 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 2° est modifié comme suit :

« 2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées ~~principalement~~, soit aux personnes ~~âgées de soixante ans et plus~~, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ; » ;

2° Au point 3°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 3.

### **Amendement 104**

Au nouvel article 71 (ancien article 66 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 11.

### **Amendement 105**

Au nouvel article 71 (ancien article 66 du PL 7524), paragraphe 3, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~67~~ 72 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 12.

#### **Amendement 106**

Au nouvel article 71 (ancien article 66 du PL 7524), paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 14.

#### **Amendement 107**

Au nouvel article 72 (ancien article 67 du PL 7524), paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 15.

#### **Amendement 108**

Au nouvel article 73 (ancien article 68 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique services activités seniors » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services activités seniors en langues allemande et française~~, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 20.

#### **Amendement 109**

Au nouvel article 73 (ancien article 68 du PL 7524), paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 2 est complété par la phrase suivante :

« (2) (...) »

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié. » ;

2° L'alinéa 3 est modifié comme suit :

« (2) (...) »

Les À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 21.

#### **Amendement 110**

Au nouvel article 73 (ancien article 68 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 22.

### **Amendement 111**

Au nouvel article 74 (ancien article 69 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 1°, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » :

« 1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit ~~entre autres~~ au moins : (...) » ;

2° Au point 2°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 2°, est inséré un nouveau point 3°, libellé comme suit :

« 2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;

3° l'organigramme du service activités seniors. » ;

3° À la suite du paragraphe 1<sup>er</sup>, est ajouté un nouvel alinéa 2 qui prend la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 23.

### **Amendement 112**

Le nouvel article 75 (ancien article 70 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

~~« (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service. » ;

2° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

~~« (4) (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».~~

### Commentaire

Cf. Amendement 30.

### **Amendement 113**

Au nouvel article 77 (ancien article 72 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction (...) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (...) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (...) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ; ».

### Commentaire

Cf. Amendement 31.

### **Amendement 114**

Au nouvel article 77 (ancien article 72 du PL 7524), paragraphe 2, il est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

### Commentaire

Cf. Amendement 32.

### **Amendement 115**

À la suite du nouvel article 77 (ancien article 72 du PL 7524) est inséré un nouvel article 78, libellé comme suit:

« **Art. 78. Gestion des dossiers d'agrément** »

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 77, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article au dispositif, les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### **Amendement 116**

Le nouvel article 79 (ancien article 73 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 3° est modifié comme suit :

« 3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ; » ;

2° Au point 4°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 3.

### **Amendement 117**

Au nouvel article 81 (ancien article 75 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 11.

### **Amendement 118**

Au nouvel article 81 (ancien article 75 du PL 7524), paragraphe 3, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (3) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~76~~ 82 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la

gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 12.

#### **Amendement 119**

Au nouvel article 81 (ancien article 75 du PL 7524), paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 14.

#### **Amendement 120**

Au nouvel article 82 (ancien article 76 du PL 7524), paragraphe 2, alinéa 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ **80**.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.

Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

».

#### Commentaire

Cf. Amendement 15.

### **Amendement 121**

Au nouvel article 83 (ancien article 77 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « rubrique services téléalarme » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services téléalarme~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 20.

### **Amendement 122**

Au nouvel article 83 (ancien article 77 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (...) »

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'utilisateur ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 21.

### **Amendement 123**

Au nouvel article 83 (ancien article 77 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (...) ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 22.

### **Amendement 124**

Au nouvel article 84 (ancien article 78 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, sont apportées les modifications suivantes :

1° Les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit ~~entre autres~~ au moins : (...) » ;

2° Au point 7°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 7°, est inséré un nouveau point 8°, libellé comme suit :

« 7° le système de la gestion de qualité ;

8° l'organigramme du service téléalarme. » ;

3° Il est ajouté un nouvel alinéa 2 qui prend la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 23.

### **Amendement 125**

Au nouvel article 85 (ancien article 79 du PL 7524), le paragraphe 4 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est adaptée :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'utilisateur ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 4 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

### **Amendement 126**

Au nouvel article 86 (ancien article 80 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 8° est supprimé et les points subséquents sont à renuméroter :

« ~~8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur ;~~ » ;

2° Au nouvel point 8° (ancien point 9°), le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 8° est ajouté un nouveau point 9°, libellé comme suit :

« (...)

~~8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur ;~~

9° ~~8°~~ règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;

9° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 26.

### **Amendement 127**

Au nouvel article 86 (ancien article 80 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas. ».

### **Commentaire**

Cf. Amendement 27.

### **Amendement 128**

Au nouvel article 87 (ancien article 81 du PL 7524), le paragraphe 1<sup>er</sup> est modifié comme suit:

« (1) Un dossier individuel est établi lors de la signature du contrat de services. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise

en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs définis à l'article 76, paragraphe 2, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

#### Commentaire

Cf. Amendement 28.

#### **Amendement 129**

Le nouvel article 87 (ancien article 81 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

1° Le point 1° est modifié comme suit :

« ~~1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ; » ;

2° Le point 3° est modifié comme suit :

« ~~3° les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, les cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ; » ;

3° Le point 4° est modifié comme suit :

« ~~4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'utilisateur~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'utilisateur ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 29.

#### **Amendement 130**

Le nouvel article 87 (ancien article 81 du PL 7524), paragraphe 3, est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

(4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'utilisateur et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 29.

#### **Amendement 131**

Le nouvel article 88 (ancien article 82 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

~~« (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service. » ;

2° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

~~« (4) (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».~~

#### Commentaire

Cf. Amendement 30.

#### **Amendement 132**

Au nouvel article 90 (ancien article 84 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service téléalarme (...) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (...) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (...) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents et une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 31.

#### **Amendement 133**

Au nouvel article 90 (ancien article 84 du PL 7524), paragraphe 2, est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit, et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

#### Commentaire

Cf. Amendement 32.

#### **Amendement 134**

À la suite du nouvel article 90 (ancien article 84 du PL 7524) est inséré un nouvel article 91, libellé comme suit:

##### **« Art. 91. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 90, paragraphe 2.

- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

### Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'ajouter un nouvel article au initialement déposé les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

### Amendement 135

Au nouvel article 92 (ancien article 85 du PL 7524), sont apportées les modifications suivantes :

1° L'intitulé « Champ d'application » est remplacé par l'intitulé « Définitions » :

« ~~Art. 85- 92. Champ d'application~~ Définitions » ;

2° Au point 1°, le terme « loi » après le terme « loi » et avant le terme « jjmmaaa » est remplacé par le terme « du » ;

3° Aux points 1° et 2°, les points finaux sont remplacés par des points-virgules :

« 1° (...) d'habitation collectifs- ;

2° (...) par des parties communes- ; » ;

4° Le point 3° est modifié comme suit :

« 3° dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant ~~principalement~~ des personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social. ».

#### Commentaire

Alors que l'article 92 définit certaines notions, il y a lieu de remplacer l'intitulé de l'article afin de le mettre en concordance avec son contenu. Pour le reste il s'agit de redressements d'erreurs matérielles et en ce qui concerne le point 4°, il y a lieu de renvoyer à l'amendement 3.

#### Amendement 136

Au nouvel article 93 (ancien article 86 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, première phrase, les termes « visé par le présent article » sont ajoutés entre les termes « pour chaque logement » et « , à la loi jjmmaaa » :

« (1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent : (...) ».

#### Commentaire

Il y a lieu de limiter le champ d'application des obligations qui découlent de l'article 93 aux immeubles visés par le chapitre 8.

#### Amendement 137

Au nouvel article 93 (ancien article 86 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, à la suite du point 4° est inséré un nouveau point 5° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« (...)

5° aux sanitaires ;

5° 6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

6° 7° à la signalétique. ».

### Commentaire

Il y a lieu de préciser que les exigences d'accessibilité telles que prévues par la loi du jmmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs s'appliquent également aux salles d'eau.

### Amendement 138

Le nouvel article 95 (ancien article 88 du PL 7524) est modifié comme suit :

« (1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et ~~31~~ 33 un ~~accord de principe~~ accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier introduit doit contenir, selon le projet d'~~infrastructure~~ infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article ~~37~~ 39, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'~~accord de principe~~ accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément dont question aux articles 14 et ~~42~~ 44.

(3) L'~~accord de principe~~ accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans. ».

### Commentaire

Dans l'objectif de remédier à toute confusion éventuelle au niveau de la terminologie à appliquer, les auteurs proposent de remplacer les termes « accord de principe » par les termes « accord préalable », afin que le dispositif de l'article 88, le libellé du Chapitre et l'intitulé de l'article, coïncident.

De plus, il est profité de l'occasion afin de procéder à un redressement d'une erreur typographique.

### Amendement 139

Au nouvel article 97 (ancien article 90 du PL 7524), sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1<sup>er</sup> est modifié comme suit :

« (1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre ~~le résident ou l'utilisateur~~ le résident, l'utilisateur, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

« (2) ~~Le résident ou l'utilisateur ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit~~ Le résident, l'utilisateur, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser sa ~~leur~~ réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement. » ;

3° Les paragraphes 3 à 6 sont supprimés :

~~« (3) Une demande en gestion de la réclamation adressée au ministre est recevable si la réclamation visée au paragraphe 2 est restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante de la part de l'organisme gestionnaire après une durée de six semaines à partir de la date de la réclamation. La réclamation doit être rédigée par écrit.~~

~~(4) Le ministre informe l'organisme gestionnaire qui est tenu de prendre position par écrit à la réclamation dont il fait l'objet et de transmettre toutes les pièces pertinentes en rapport avec la réclamation.~~

~~(5) Le ministre désigne un fonctionnaire en vue de l'instruction du dossier de la réclamation. Dans l'exercice de sa mission d'instruction, le fonctionnaire dispose d'un droit de visite du service ou de la structure.~~

~~(6) Le ministre informe par écrit la personne concernée et l'organisme gestionnaire des conclusions de son instruction. ».~~

### Commentaire

Le présent amendement a pour objet d'apporter des modifications à la procédure de gestion des réclamations. En effet, en vertu des nouveaux organes (et notamment le service national d'information et

) prévus par le présent texte d'amendements, les paragraphes 3 à 6 sont devenus superflus.

### **Amendement 140**

À la suite du Chapitre 12, est inséré un Chapitre 13 nouveau, qui prend la teneur suivante :

« **Chapitre 13 – Service national d'information et de médiation pour personnes âgées**

**Art. 98. Mission du service national d'information et de médiation pour personnes âgées**

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation pour personnes âgées, qui a pour mission:

- 1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;
- 2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;
- 3° l'information
  - sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prêter des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique,
  - sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services,
  - sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, y compris les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires,
  - sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;
- 4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des plaintes et différends;
- 5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;
- 6° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de sa réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;
- 7° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;
- 8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées établit son règlement d'ordre.

(5) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

**Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil**

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut être saisi par:

- le résident ou l'utilisateur respectivement un représentant légal ;
- une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
- après le décès du résident ou usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
- tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'utilisateur peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'utilisateur, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'utilisateur. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

#### **Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation pour personnes âgées**

(1) Avec l'accord des parties le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'utilisateur peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

#### **Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur**

(1) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en Conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en Conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national de médiation pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

#### **Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées**

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établi en vertu des articles 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, 24, paragraphe 1<sup>er</sup> et 39, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1° de la présente loi ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 4, 28, paragraphe 4, 43, paragraphe 4, 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi ;

3° avise toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 de la présente loi.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ou les ministres ayant la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1<sup>er</sup>, la Commission aura accès aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance ;

5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État. ».

### Commentaire

Les nouveaux articles 98 à 102 visent à mettre en place un service national d'information et de médiation pour personnes âgées qui a comme mission de prévenir des conflits entre les résidents d'une structure d'hébergement respectivement les usagers d'un service pour personnes âgées et les organismes gestionnaires. En outre, il devra informer et conseiller les demandeurs et il pourra émettre des recommandations aux organismes gestionnaires.

En principe, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées n'interviendra qu'en seconde ligne, étant donné que les organismes gestionnaires sont obligés d'organiser dans le cadre de leur projet d'établissement une gestion interne des réclamations. Toutefois, le recours préalable à une telle procédure interne ne sera pas obligatoire.

Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat et le recours audit service sera toujours volontaire et gratuit.

Le texte s'inspire pour le reste largement des articles 20 à 23 de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé.

Suite à l'insertion d'un Chapitre 13 nouveau, le Chapitre subséquent ainsi que les articles subséquents sont à renuméroter.

Le nouvel article 102 vise à mettre en place une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le secteur des personnes âgées touche à plusieurs domaines tombant sous la responsabilité de différents ministères et administrations publiques.

En effet, les acteurs des domaines de la politique familiale, de la sécurité sociale, de l'assurance-dépendance et de la santé ont une influence certaine sur la gestion des services pour personnes âgées et notamment les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour pour personnes âgées. La bonne interaction entre les gestionnaires et ces acteurs ainsi que la mise en œuvre

des législations et réglementations afférente sont déterminants pour le degré de qualité des services offerts aux résidents et usagers. Voilà pourquoi, il est nécessaire de créer une plateforme qui réunit ces acteurs-clé ainsi que leurs diverses compétences.

L'amendement a dès lors pour objet de créer une telle plateforme sous forme d'une Commission permanente qui pourra émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des gestionnaires, tout comme les évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité. Cette commission pourra également proposer tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées. De plus, la commission pourra, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation de la personne âgée au Luxembourg.

Enfin, la composition proposée tend à refléter la diversité des acteurs présents dans le domaine des personnes âgées.

#### **Amendement 141**

Le nouvel article 103 (ancien article 91 du PL 7524), point 2°, lettre b) est modifié comme suit :

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

#### **Commentaire**

Il s'agit de préciser que seulement les services pour personnes âgées doivent respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

#### **Amendement 142**

Au nouvel article 104 (ancien article 92 du PL 7524), paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, les termes « s'applique » sont remplacés par les termes « ne s'appliquent pas » :

« (1) Les dispositions des articles 2, ~~31~~ 33, ~~45~~ 48 et ~~64~~ 69 de la présente loi ~~s'appliquent~~ ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi. (...) ».

#### **Commentaire**

Il s'agit d'un redressement d'une erreur matérielle.

#### **Amendement 143**

Au nouvel article 104 (ancien article 92 du PL 7524), paragraphe 2, est ajouté un deuxième alinéa libellé comme suit :

« Par dérogation à l’alinéa 1<sup>er</sup>, l’article 8, à l’exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l’entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ». ».

### Commentaire

Alors que l’alinéa 1<sup>er</sup> prévoit que les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l’entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d’application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l’Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution, il y a cependant lieu de prévoir que ces structures seront également soumises aux obligations découlant de l’article 8. Afin de garantir une transparence et une visibilité au niveau de tous les acteurs qui agissent dans le secteur pour personnes âgées, il y lieu de préciser que les logements encadrés pour personnes âgées doivent également fournir une série d’informations au ministère.

Cependant, l’article 8, paragraphe 3, point 7° ne trouve pas à s’appliquer alors que les logements encadrés pour personnes âgées ne sont pas tenus de mettre en place un tel projet d’établissement. Dans cet ordre d’idées il y a également lieu de préciser qu’au point 1°, il y aura alors lieu de lire « du logement encadré pour personnes âgées » et non pas « de la structure d’hébergement pour personnes âgées ». En ce qui concerne le point 5°, il y aura également lieu de le lire en relation avec les modalités et dispositions qui s’appliquent aux logements encadrés pour personnes âgées.

Les autres obligations qui découlent de la présente loi, ne leurs sont cependant pas applicables.

## Fiche financière

(Article 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le nouveau Chapitre 13 crée un **Service national d'information et de médiation pour personnes âgées** qui a comme mission de prévenir des conflits entre les résidents d'une structure d'hébergement respectivement les usagers d'un service pour personnes âgées et les organismes gestionnaires. Le texte proposé prévoit que le recours au service est gratuit.

L'article 98, paragraphe 3 du projet de loi dispose que « *L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.* ».

De ce qui précède il est estimé que les frais liés à la création de ce service sont évalués à 450.000.- euros, se composant de la rémunération du médiateur et du personnel affecté à son secrétariat, de frais d'experts externes, du coût des locaux mis à disposition par l'Etat et de frais de fonctionnement divers.

Frais liés au personnel*	340.000 €
Loyer	60.000 €
Frais d'experts externes	25.000 €
Frais de fonctionnement	25.000 €
<b>Total</b>	<b>450.000 €</b>

\*Le médiateur ainsi que le personnel affecté à son secrétariat : deux postes A1 et un B1. Le poste A1 qui sera affecté au secrétariat, occupera ce poste qu'au courant de l'année de la mise en place du service

La **Commission permanente pour le secteur des personnes âgées** qui est instaurée par le biais de l'article 102 du projet de loi, pourra émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des gestionnaires, tout comme les évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité. Cette commission pourra également proposer tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées. De plus, la commission pourra, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation de la personne âgée au Luxembourg.

Le texte de loi précise que les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de cette nouvelle commission sont à charge du budget de l'État.

La Commission se compose :

- 1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions;
- 2° d'un représentant de la Direction de la santé;
- 3° d'un représentant du ministre ayant dans ses attributions la Sécurité sociale;
- 4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance;

- 5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé;
- 6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées;
- 7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

De plus, il est prévu qu'il y aura autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

De même il est prévu qu'un règlement grand-ducal déterminera le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Cependant et afin de prévoir une estimation provisoire des coûts éventuels qui pourraient en découler, il y a lieu de préciser qu'uniquement 5 membres effectifs n'ont pas le statut d'agent de l'État, de sorte que le total de jetons de présence à payer par réunion est de 500 euros (= 100 euros / réunion).

En partant d'une estimation de 10 réunions de la commission par an, les indemnités de présence à payer aux membres de la commission se chiffrent à  $10 \times 500 = 5.000$  euros.

Si l'on estime encore qu'un expert pourrait accompagner les travaux lors de 5 des 10 réunions de la commission prévues annuellement et de 5 réunions de sous-commissions de travail, **le coût global des réunions de la commission et ces sous-commissions de travail s'élèverait approximativement à un montant annuel de 6.000 euros.**

En ce qui concerne les coûts liés à la réalisation d'enquêtes ou d'études, il y a lieu de préciser que ces coûts peuvent varier d'une année à l'autre en vertu des besoins de la commission. Alors que la loi entrera en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, il sera peu probable qu'une charge budgétaire sera à prévoir sur ce volet pour l'année 2021, voire l'année 2022.

## Texte coordonné

### 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 oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

### Chapitre 1<sup>er</sup> - Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

#### Art. 1<sup>er</sup>. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;
- 3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « résident » : ~~principalement~~ la personne âgée ayant ~~atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée ~~non limitée~~ ou non limitée dans le temps dans un logement ~~ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines~~ ;
- 6° « logement » : le ou les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;
- 7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
- 8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;
- 7° 9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ~~ayant des besoins de prise en charge spécifique~~ nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;
- 8° 10° « personnel d'encadrement » : tous les agents, ~~qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole,~~ dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

## Art. 2. Infrastructures et équipements

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis », ~~comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents.~~ Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.
- (3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :
  - 1° une salle de restaurant ;
  - 2° une cafétéria ;
  - 3° une salle polyvalente ;
  - 4° des séjours ;
  - 5° des salles à manger ;
  - 6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
  - 7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
  - 8° une infirmerie ;
  - 9° une salle de recueil ;
  - 10° un bureau médical et de consultation.Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.  
~~Les lieux de vie commune visés aux points 4°, 5° et 6° doivent se situer à proximité des logements. Le nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes. Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.~~
- (4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit ~~gérer un~~ disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et ~~disposer~~ d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication.
- (5) Un règlement grand-ducal précise :
  - 1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;
  - 2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
  - 3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
  - 4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
  - 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
  - ~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~
- (6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant le bâtiment fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

- 1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées aux exigences ;
- 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité ~~est démesuré~~ constitue une charge disproportionnée ;
- 3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

### **Art. 3. Prestations et services**

- (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :
  - 1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel, de type « appartement » ou de type « oasis ». Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage ~~régulier~~ quotidien et l'entretien du logement du résident ;
  - 2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
  - 3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;
  - 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution. ~~En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3 ;~~
  - 5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.
- (2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 1<sup>er</sup>, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

### **Art. 4. Chargé de direction**

- (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de l'établissement ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.~~ Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et

ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

- (2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.
- (3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction qui sont alors solidairement responsables sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.
- (4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.
- (5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.
- (7) Le chargé de direction doit:
  - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelors ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.
- (8) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

## **Art. 5. Personnel d'encadrement**

- (1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.
- (2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.  
L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~ tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.
- (6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

#### **Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement**

- (1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un ~~deuxième~~ agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, ~~pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~ Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.
- (2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

- (3) ~~Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs, dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~
- (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.
- (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.
- (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

#### **~~Art. 7. Autre personnel~~**

~~Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.~~

#### **Art. 7. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire

que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

## **Art. 8. Informations**

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées en langues allemande et française~~, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~L'organisme~~ Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations ~~au candidat résident, au résident ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

Les À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

- (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :
- 1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le nombre, les types et les catégories de logements ;
  - 5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2°, 3° et 4° ;
  - 6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;
  - 7° le projet d'établissement ;
  - 8° le modèle type du contrat d'hébergement ;
  - 9° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. 9. Règlement général**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
- 1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les résidents et le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit ~~entre autres~~ au moins :
    - a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
    - b) les modalités d'admission des résidents ;
    - c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
    - d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;
    - e) le concept de bienveillance ;
    - f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 3, ~~paragraphe 1<sup>er</sup>,~~ point 4° 7 ;
    - g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
    - h) la gestion des réclamations ;
    - i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;
    - j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
    - k) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
    - l) la continuité des soins ;
    - m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
    - n) un système de prévention et de lutte contre les infections ;
  - 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
  - 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;
  - 4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

- (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

#### **Art. 10. La forme du contrat d'hébergement**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.
- (3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.
- ~~(4) Le contrat d'hébergement prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

#### **Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :
- 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;
  - 2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;
  - 3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;
  - 4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;
  - 5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;
  - 6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;
  - 7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;
  - 8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;
  - 9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
  - 11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;
  - 12° contient un état des lieux signé par les contractants ;
  - 13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10. Le résident ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1<sup>er</sup> à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

## **Art. 12. Dossier individuel**

(1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un résident. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance telle que prévue au livre V du Code de la sécurité sociale, au résident et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

- 1° les données d'identité du résident et, le cas échéant, de son représentant légal les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) du résident et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national du résident ;
- 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
- 3° ~~les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par le résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;
- 4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants du résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ;
- 5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;
- 6° un exemplaire du règlement d'ordre interne intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;
- 7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;
- 8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
- 9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident. ;
- 10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

~~L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement.~~

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

### **Art. 13. Qualité des prestations et services**

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat d'hébergement.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

- 1° le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettre k) ;
- 2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;
- 3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
  - a) la direction de la structure d'hébergement,
  - b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,
  - c) l'organisation des flux de travail,
  - d) les outils et méthodes de travail,
  - e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;
- 4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;
- 5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

- 6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;
- 7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1<sup>er</sup>.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des résidents, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.

~~(4)(3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

#### **Art. 14. Agrément**

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. 15. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée~~ et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
  - 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
  - 4° 5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;
  - 5° 6° un plan du (des) bâtiment(s) de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
  - 6° 7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
  - 7° 8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

#### **Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

## **Chapitre 2 - Services d'aides et de soins à domicile**

### **Art. ~~16~~ 17. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service d'aides et de soins à domicile » : toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, ~~principalement~~ au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;
- 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

- 4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision g erontologique.

#### **Art. ~~17~~ 18. Prestations et services**

- (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir, ~~avec son personnel d'encadrement propre~~ :
- 1° les prestations telles que définies au livre de V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;
  - 2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.
- (2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.
- ~~(3) En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 20, paragraphe 3.~~

#### **Art. ~~18~~ 19. Chargé de direction**

- (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ou ses délégués d mument qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 sont à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués doivent être portés à la connaissance des usagers et du personnel.
- (2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.
- (3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.
- (4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent qui sont alors solidairement responsables.
- (5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (6) En cas d'~~emp chement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d mument qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six

mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

- (7) Le chargé de direction doit :
- 1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.
- (8) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. ~~19.~~ 20. Personnel d'encadrement**

- (1) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.  
L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

**Art. ~~20~~ 21. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement**

- (1) Le nombre minimal d'agents d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, tirets 1, 4, 7 et 14 de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

- (2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

- (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs, ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~

- (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

- (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

- (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

## **Art. 21. Autre personnel**

~~Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager et technique peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.~~

~~Les agents uniquement engagés pour les activités d'assistance à l'entretien du ménage au sens du livre V du Code de la sécurité sociale ne font pas partie du personnel d'encadrement.~~

## **Art. 22. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'utilisateur concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

## **Art. ~~22-23~~. Informations**

- (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services aides et de soins à domicile~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'utilisateur ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

- (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :
  - 1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° le modèle type du contrat de prise en charge.

## **Art. ~~23-24~~. Projet d'établissement**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel~~ et décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant ~~entre autres~~ au moins :
  - 1° la population cible ;
  - 2° les modalités de prise en charge des usagers ;
  - 3° les 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 ;
  - 4° le concept de bienveillance ;
  - 5° les moyens assurant la communication interne et externe ;
  - 6° la gestion des réclamations ;
  - 7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
  - 8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
  - 9° la continuité des soins ;
  - 10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

11° un système de prévention et de lutte contre les infections.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

- (2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou ~~des de leurs~~ représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

**Art. ~~24.~~ 25. La forme du contrat**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat.
- (2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.  
Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.
- ~~(3) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~
- ~~(4)~~ (3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.
- ~~(5)~~ (4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'utilisateur ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi.

**Art. ~~25.~~ 26. Le contenu du contrat**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:
- 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'utilisateur ;
  - 2° ~~un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;~~ contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;
  - 3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 4° contient le projet d'établissement ;
  - 5° ~~mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale.~~
  - 5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.
- ~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 24. L'utilisateur ou, le cas échéant, son représentant légal, doit en être informé préalablement.~~
- (2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas.

#### **Art. ~~26.~~ 27. Dossier individuel**

(1) Un dossier individuel est établi lors de la prise en charge d'un usager. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

(2) Le dossier individuel comprend :

- 1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ;
- 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
- 3° les noms et coordonnées les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
- 4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;
- 5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'utilisateur pour les prestations définies à l'article ~~17~~ 18;
- 6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur ;
- 7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'utilisateur et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'utilisateur, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) (3) Le dossier individuel de l'utilisateur bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

### **Art. 27- 28. Qualité des prestations et services**

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

- 1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 8°;
- 2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;
- 3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
  - a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,
  - b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,
  - c) l'organisation des flux de travail,
  - d) les outils et méthodes de travail,
  - e) la gestion et la maintenance des équipements ;
- 4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;
- 5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;
- 6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;
- 7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1<sup>er</sup>.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

#### **Art. ~~28~~ 29. Agrément**

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. ~~29~~ 30. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
  - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article ~~18~~ 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

- 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophie ou religieux ;
- 4° 5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

### **Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

## Chapitre 3 - Centres de jour pour personnes âgées

### Art. ~~30-32~~. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « centre de jour pour personnes âgées » : tout service gérontologique qui accueille ~~principalement~~, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans âgées et~~ ayant un besoin en aides et soins ;
- 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

### Art. ~~31-33~~. Infrastructures et équipements

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants :
  - 1° une salle à manger ;
  - 2° une salle pour animation et vie sociale ;
  - 3° une salle de repos.Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.
- (3) Chaque centre de jour pour personnes âgées 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.
- (4) Un règlement grand-ducal précise :
  - 1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;
  - 2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;
  - 3° les installations sanitaires nécessaires ;
  - 4° le système d'alerte d'urgence ;
  - 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
  - 6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.
- (5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant les locaux fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :
  - 1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées aux exigences ;
  - 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;

3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

#### **Art. ~~32~~ 34. Prestations et services**

- (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :
- 1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ;
  - 2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;
  - 3° des prestations de restauration ;
  - 4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'utilisateur indépendamment de son état de santé ;
  - 5° la participation et l'implication de l'utilisateur dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'utilisateur est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.
- (2) Les prestations et services visés au paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'utilisateur.
- (3) Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code de la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis. Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

#### **Art. ~~33~~ 35. Chargé de direction**

- (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.~~ Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.
- (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (4) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~34~~ 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant

pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

- (5) Le chargé de direction doit:
- 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.
- (6) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. ~~34.~~ 36. Personnel d'encadrement**

- (1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.
- (2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi poste par tranche entamée de quatre usagers.
- (3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article ~~31~~ 33.
- (4) 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.
- (5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.
- (6) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.
- (7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la

compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

- (8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour. L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.
- (10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, quarante pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.
- (11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

#### **~~Art. 35. Autre personnel~~**

~~Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, de cuisine et technique, peut soit être engagé par le gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.~~

#### **Art. 37. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'utilisateur concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

### **Art. ~~36~~ 38. Informations**

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique centres de jour pour personnes âgées en langues allemande et française~~, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

- 1° le nom et les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction ;
- 4° le prix journalier ;
- 5° le projet d'établissement ;
- 6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
- 7° le règlement d'ordre intérieur.

**Art. ~~37~~ 39. Règlement général**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
  - 1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les usagers et le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit ~~entre autres au moins~~ :
    - a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
    - b) les modalités d'admission des usagers ;
    - c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
    - d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
    - e) le concept de bienveillance ;
    - f) les moyens assurant la communication interne et externe ;
    - g) la gestion des réclamations ;
    - h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
    - i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;
    - j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
    - k) un système de prévention et de lutte contre les infections ;
  - 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
  - 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;
  - 4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

- (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

**Art. ~~38~~ 40. La forme du contrat**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'utilisateur qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.
- (2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

- (3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.
- ~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~
- ~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.
- ~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi.

#### **Art. ~~39.~~ 41. Le contenu du contrat**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:
- 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'utilisateur ;
  - 2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article ~~32~~ 34, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'utilisateur a droit ;
  - 3° indique le prix journalier au sens de l'article ~~32~~ 34, paragraphe 2 ;
  - 4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à ~~l'exception~~ exception des prestations prévues au livre V du ~~Code de la sécurité social~~ Code de la sécurité sociale ;
  - 5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
  - ~~7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur.~~
  - 7° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.
- ~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 38. L'utilisateur ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas.

#### **Art. ~~40.~~ 42. Dossier individuel**

- (1) Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un utilisateur. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 34, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'utilisateur et, le

cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

- (2) Le dossier individuel comprend :
- 1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ;
  - 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
  - 3° les noms et coordonnées les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
  - 4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'utilisateur les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'utilisateur ;
  - 5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;
  - 6° un exemplaire du règlement d'ordre interne intérieur signé par le chargé de direction et l'utilisateur, ou le cas échéant, son représentant légal ;
  - 7° un relevé des suppléments commandés par l'utilisateur et les services fournis ;
  - 8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'utilisateur au sens de l'article 32 34 paragraphe 1<sup>er</sup> ;
  - 9° le dossier renseignant sur l'implication de l'utilisateur dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
  - 10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur ;
  - 11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'utilisateur et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.
- ~~(3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque utilisateur pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.~~
- (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.
- (5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'utilisateur et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.
- (6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque utilisateur pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

#### **Art. ~~41~~ 43. Qualité des prestations et services**

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

- 1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettre i) ;
- 2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;
- 3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
  - a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,
  - b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,
  - c) l'organisation des flux de travail,
  - d) les outils et méthodes de travail,
  - e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;
- 4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;
- 5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;
- 6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;
- 7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1<sup>er</sup>.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

#### **Art. ~~42~~ 44. Agrément**

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. ~~43~~ 45. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
  - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
  - 4° l'engagement formel du gestionnaire que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
  - 4° 5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;
  - 5° 6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

- 6° 7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
- 7° 8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour.

- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

#### **Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

## Chapitre 4 - Clubs Aktiv Plus

### Art. ~~44.~~ 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « club Aktiv Plus » : tout service qui s'adresse ~~principalement~~ aux personnes âgées d'une région déterminée ~~ayant atteint l'âge de soixante ans,~~ et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ~~par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne ;~~
- 3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;
- 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

### Art. ~~45.~~ 48. Infrastructures et équipements

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

### Art. ~~46.~~ 49. Prestations et services

- (1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:
  - 1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;
  - 2° des offres de formation ;
  - 3° des offres de rencontre et de loisir ;
  - 4° des offres d'information et d'orientation ;
  - 5° des activités favorisant la participation active ;
  - 6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.
- (2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1<sup>er</sup> pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil doit être assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.  
Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1<sup>er</sup>.

#### **Art. ~~47~~ 50. Chargé de direction**

- (1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière des services ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.~~ Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète.
- (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (4) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~48~~ 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (5) Le chargé de direction doit:
  - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.
- (6) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. ~~48~~ 51. Personnel d'encadrement**

- (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.
- (2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~46~~ 49.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus. L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

#### **Art. ~~49- 52.~~ Informations**

- (1) Il est créé un registre, ~~rubrique des clubs Aktiv Plus~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~aux usagers des clubs Aktiv Plus~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

- (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :
- 1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. ~~50- 53.~~ Règlement général**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
- 1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel~~ et décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

- a) les modalités d'inscription et de désistement ;
  - b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;
  - c) les moyens assurant la communication interne et externe ;
  - d) la gestion des réclamations ;
  - e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;
- 4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

- (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

#### **Art. ~~51.~~ 54. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.

~~(4)(3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

#### **Art. ~~52.~~ 55. Agrément**

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. ~~53~~ 56. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
  - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée~~ et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 4° l'engagement formel du gestionnaire que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
- 4° 5° le règlement général.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

#### **Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

## **Chapitre 5 - Services repas sur roues**

### **Art. ~~54.~~ 58. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois personnes la livraison à domicile d'un repas ;
- 3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

### **Art. ~~55.~~ 59. Infrastructures et équipement**

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

## **Art. ~~56~~ 60. Prestations et services**

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit:

- 1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'utilisateur ;
- 2° faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'utilisateur.

## **Art. ~~57~~ 61. Chargé de direction**

- (1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.
- (2) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un ~~remplaçant~~ remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (3) Le chargé de direction doit:
  - 1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;
  - 2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;
  - 3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 4° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.
- (4) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

## **Art. ~~58~~ 62. Informations**

- (1) Il est créé un registre, ~~rubrique repas sur roues~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais. Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal à tout intéressé par tout moyen approprié.

Les À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

- (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :
- 1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le prix du repas facturé à l'utilisateur ;
  - 5° la population cible du service ;
  - 6° le modèle type du contrat de services.

#### **Art. ~~59.~~ 63. La forme du contrat de services**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.
- (2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal.
- (3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.
- ~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~
- ~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.
- ~~(6)~~ (5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'utilisateur ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi.

#### **Art. ~~60.~~ 64. Le contenu du contrat de services**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :
  - 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'utilisateur ;
  - 2° indique le prix des prestations à payer ;
  - 3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur et le cas échéant l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
  - 5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;
  - 6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.
- ~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 59. L'utilisateur ou le cas échéant son représentant légal, doit en être informé préalablement.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas.

#### **Art. ~~61.~~ 65. Agrément**

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. ~~62.~~ 66. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
  - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle.~~ ;

3° l'engagement formel du gestionnaire que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

#### **Art. 67. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 66, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.
- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

## Chapitre 6 - Services activités seniors

### **Art. ~~63~~ 68. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées ~~principalement~~, soit aux personnes ~~âgées de soixante ans et plus~~, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;
- 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

### **Art. ~~64~~ 69. Infrastructures et équipements**

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

### **Art. ~~65~~ 70. Prestations et services**

- (1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article ~~63~~ 68, point 2°.
- (2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.
- (3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

### **Art. ~~66~~ 71. Chargé de direction**

- (1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

- (2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (3) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~67~~ 72 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (4) Le chargé de direction doit:
- 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.
- (5) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. ~~67~~ 72. Personnel d'encadrement**

- (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~65~~ 70.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors. L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

#### **Art. ~~68.~~ 73. Informations**

- (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services activités seniors~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.

Les À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

- (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :
- 1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. ~~69.~~ 74. Règlement général**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
- 1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit ~~entre autres~~ au moins :
    - a) la population cible du service activités seniors ;
    - b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;
    - c) l'offre de prestations du service activités seniors ;
    - d) les moyens assurant la communication interne et externe ;
    - e) la gestion des réclamations ;
    - f) le système de la gestion de qualité ;
  - 2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;
  - 3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

- (2) Les différentes parties du règlement général et leurs modifications éventuelles sont portées à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

#### **Art. ~~70.~~ 75. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

- (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.

- ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

#### **Art. ~~71.~~ 76. Agrément**

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. ~~72.~~ 77. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

- 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 3° une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
  - 5° le règlement général.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

#### **Art. 78. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 77, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement

anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

- (7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée. La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

## Chapitre 7 - Services téléalarme

### Art. ~~73~~ 79. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service téléalarme » : toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;
- 3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans~~ âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

### Art. ~~74~~ 80. Obligations du gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

- 1° un service opérationnel, tel que défini à l'article ~~73~~ 79, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;
- 2° la gestion de l'accès au domicile de l'utilisateur requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;
- 3° une évaluation des besoins de l'utilisateur et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;
- 4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;
- 5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'utilisateur ;
- 6° une collaboration étroite avec les centres de secours en charge du lieu de résidence des utilisateurs du service téléalarme.

### Art. ~~75~~ 81. Chargé de direction

- (1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.~~ Sur rendez-vous, il est à la disposition des

usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

- (2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (3) En cas d'empêchement absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~76~~ 82 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (4) Le chargé de direction doit:
  - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.
- (5) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. ~~76~~ 82. Le personnel du service téléalarme**

- (1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.  
Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.
- (2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission dont question à l'article 74 80.  
Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.  
Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour

l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

#### **Art. ~~77~~ 83. Informations**

- (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services téléalarme~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

- (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :
  - 1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° la population cible ;
  - 6° le modèle type du contrat de services ;
  - 7° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. ~~78~~ 84. Projet d'établissement**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit ~~entre autres~~ au moins :
  - 1° la population cible ;
  - 2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;
  - 3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article ~~74~~ 80 ;
  - 4° les moyens assurant la communication interne et externe ;
  - 5° la gestion des réclamations ;
  - 6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
  - 7° le système de la gestion de qualité ;
  - 8° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

#### **Art. ~~79.~~ 85. La forme du contrat de services**

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'utilisateur ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi.

#### **Art. ~~80.~~ 86. Le contenu du contrat de services**

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'utilisateur ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'utilisateur et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'utilisateur a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ 80 ;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

~~8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur ;~~

~~9° 8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;~~

~~9° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 79. L'utilisateur ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup> ne s'appliquent pas.

#### **Art. ~~81- 87.~~ Dossier individuel**

- (1) Un dossier individuel de l'utilisateur est établi lors de la signature du contrat de services. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. Il est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs définis à l'article 76, paragraphe 2, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.
- (2) Le dossier individuel comprend :
  - 1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ;
  - 2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie;
  - 3° les noms et coordonnées les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
  - 4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants de l'utilisateur~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'utilisateur ;
  - 5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;
  - 6° un relevé de tous les services demandés par l'utilisateur ;
  - 7° la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ 80 ;
  - 8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur.
- ~~(3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque utilisateur pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services.~~
- (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'utilisateur et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.
- (5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque utilisateur pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

#### **Art. ~~82~~ 88. Qualité des prestations et services**

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de services.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1<sup>er</sup> doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après son approbation par sa finalisation, l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

#### **Art. ~~83~~ 89. Agrément**

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

#### **Art. ~~84~~ 90. Dossier d'agrément**

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénoms, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée~~ et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents et une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;
  - 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
- 4° 5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

#### **Art. 91. Gestion des dossiers d'agrément**

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, porte sur les données énumérées à l'article 90, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1<sup>er</sup>.
- (4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

- (5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.
- (6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont

remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

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

### **Art. ~~85~~ 92. ~~Champ d'application~~ Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1<sup>er</sup>, point 2° de la loi ~~loi~~ du jmmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;
- 2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1<sup>er</sup>, point 3° de la loi du jmmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;
- 3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant ~~principalement~~ des personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

### **Art. ~~86~~ 93. Obligations**

- (1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du jmmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :
  - 1° aux circulations extérieures ;
  - 2° à l'accès au bâtiment ;
  - 3° aux parties communes du bâtiment ;
  - 4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;
  - 5° aux sanitaires ;
  - 5° 6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

6° 7° à la signalétique.

- (2) Aucun logement ne peut être loué moyennant un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

## **Chapitre 9 - Conseil supérieur des personnes âgées**

### **Art. ~~87.~~ 94. Conseil supérieur des personnes âgées**

- (1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « le Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « le ministre » qui a pour missions :
  - 1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;
  - 2° de promouvoir les droits des personnes âgées;
  - 3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;
  - 4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;
  - 5° d'aviser tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;
  - 6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.
- (2) Le Conseil est composé de membres relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises, de l'Etat ainsi que de membres cooptés au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.
- (3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil. Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le Président, frais de route compris.

## Chapitre 10 - Accord préalable

### Art. ~~88.~~ 95. Accord préalable

- (1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et ~~31~~ 33 un ~~accord de principe~~ accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier introduit doit contenir, selon le projet d'~~infrastructure~~ infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article ~~37~~ 39, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

- (2) L'~~accord de principe~~ accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément dont question aux articles 14 et ~~42~~ 44.
- (3) L'~~accord de principe~~ accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

## Chapitre 11 - Surveillance par le ministre

### Art. ~~89.~~ 96. Surveillance par le ministre

- (1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1 à 7 de la présente loi et de son règlement d'exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.
- (2) Chaque gestionnaire doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

## Chapitre 12 - Gestion des réclamations

### **Art. ~~90.~~ 97. Gestion des réclamations**

- (1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre ~~le résident ou l'utilisateur~~ le résident, l'utilisateur, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire.
- (2) ~~Le résident ou l'utilisateur ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit~~ Le résident, l'utilisateur, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser ~~sa~~ leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.
- ~~(3) Une demande en gestion de la réclamation adressée au ministre est recevable si la réclamation visée au paragraphe 2 est restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante de la part de l'organisme gestionnaire après une durée de six semaines à partir de la date de la réclamation. La réclamation doit être rédigée par écrit.~~
- ~~(4) Le ministre informe l'organisme gestionnaire qui est tenu de prendre position par écrit à la réclamation dont il fait l'objet et de transmettre toutes les pièces pertinentes en rapport avec la réclamation.~~
- ~~(5) Le ministre désigne un fonctionnaire en vue de l'instruction du dossier de la réclamation. Dans l'exercice de sa mission d'instruction, le fonctionnaire dispose d'un droit de visite du service ou de la structure.~~
- ~~(6) Le ministre informe par écrit la personne concernée et l'organisme gestionnaire des conclusions de son instruction.~~

## **Chapitre 13 – Service national d'information et de médiation pour personnes âgées**

### **Art. 98. Mission du service national d'information et de médiation pour personnes âgées**

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation pour personnes âgées, qui a pour mission:

- 1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;
- 2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;
- 3° l'information
  - sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prêter des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique,
  - sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services,

- sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, y compris les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires,
- sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;
- 4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des plaintes et différends;
- 5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;
- 6° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de sa réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;
- 7° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;
- 8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées établit son règlement d'ordre.

(5) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

#### **Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil**

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut être saisi par:

- le résident ou l'utilisateur respectivement un représentant légal ;
- une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
- après le décès du résident ou usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
- tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'utilisateur peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

#### **Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation pour personnes âgées**

(1) Avec l'accord des parties le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

#### **Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur**

(1) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en Conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un

master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en Conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national de médiation pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

#### **Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées**

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre et :

- 1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établi en vertu des articles 9, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1°, 24, paragraphe 1<sup>er</sup> et 39, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 1° de la présente loi ;
- 2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 4, 28, paragraphe 4, 43, paragraphe 4, 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi ;
- 3° avise toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 de la présente loi.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ou les ministres ayant la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1<sup>er</sup>, la Commission aura accès aux données anonymisées et récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.

(4) La Commission se compose :

- 1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° d'un représentant de la Direction de la santé ;
- 3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
- 4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance ;
- 5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;
- 6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;
- 7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

## **Chapitre ~~13~~ 14 - Dispositions modificatives et transitoires**

### **~~Art. 91.~~ Art. 103. Dispositions modificatives**

- 1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :  
« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;
- 2° A l'article 2, alinéa 1<sup>er</sup> de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :
  - a) A la lettre e) le point final est remplacé par un point-virgule ;
  - b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellé comme suit:  
« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

### **~~Art. 92.~~ Art. 104. Dispositions transitoires**

- (1) Les dispositions des articles 2, ~~31 33~~, ~~45 48~~ et ~~64 69~~ de la présente loi ~~s'appliquent~~ ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psychogériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1<sup>er</sup> du présent paragraphe, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, ~~31~~ 33, ~~45~~ 48 et ~~64~~ 69 de la présente loi.

- (2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1<sup>er</sup>, l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

- (3) Les dispositions de l'article ~~86~~ 93 sont applicables à tout immeuble défini à l'article ~~85~~ 92 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article ~~91~~ 103, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.
- (4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article ~~18~~ 19, paragraphe 7, à l'article ~~33~~ 35, paragraphe 5, à l'article ~~47~~ 50, paragraphe 5, à l'article ~~57~~ 61, paragraphe 3, à l'article ~~66~~ 71, paragraphe 4 et à l'article ~~75~~ 81, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

La disposition qui précède est également opposable au personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

- (5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et ~~20~~ 21 et du paragraphe 11 de l'article ~~34~~ 36.

#### **~~Art. 93.~~ Art. 105. Dispositions finales**

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

#### **~~Art. 94.~~ Art. 106. Entrée en vigueur**

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.



## FICHE D'ÉVALUATION D'IMPACT MESURES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES

### Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	Amendements gouvernementaux au 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 oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
Ministère initiateur :	Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région
Auteur(s) :	Claude Sibenaler, Responsable de la division "Personnes âgées" Thierry Welter, Conseiller de direction 1ère classe
Téléphone :	247-86519 / 247-86579
Courriel :	claude.sibenaler@fm.etat.lu / thierry.welter@fm.etat.lu
Objectif(s) du projet :	<p>Les amendements apportés au projet de loi sous rubrique tiennent compte d'un certain nombre de remarques formulées dans les avis des chambres professionnelles et des autres entités saisies, et apportent une série d'adaptations et de précisions au projet de loi en question.</p> <p>Les amendements visent à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- désigner des référents ayant comme mission de mettre en place des règles d'hygiène et sanitaires à respecter ainsi qu'un système de prévention et de lutte contre les infections,</li><li>- créer des comités d'éthique devant traiter des questions d'éthique et des questions touchant au respect des droits fondamentaux,</li><li>- déterminer les éléments à évaluer par le système de gestion de qualité qui pourront être précisés par voie de règlement grand-ducal,</li><li>- mettre en place un Service national d'information et de médiation pour personnes âgées,</li><li>- instaurer une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.</li></ul>
Autre(s) Ministère(s) / Organisme(s) / Commune(s)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ministère de la Sécurité sociale ;</li><li>- Ministère de la Santé ;</li></ul>



impliqué(e)(s)

- Ministère des Finances.

Date :

27/09/2021



## Mieux légiférer

1 Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens,...) consultée(s) :  Oui  Non

Si oui, laquelle / lesquelles : Les avis des organisations syndicales, patronales et autres organismes saisis ont été analysés.

De plus, le Ministère de la Sécurité sociale, le Ministère de la Santé et le Commissariat du Gouvernement à la protection des données auprès de l'Etat ont été consultés.

Remarques / Observations :

2 Destinataires du projet :

- Entreprises / Professions libérales :  Oui  Non

- Citoyens :  Oui  Non

- Administrations :  Oui  Non

3 Le principe « Think small first » est-il respecté ?  Oui  Non  N.a. <sup>1</sup>  
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)

Remarques / Observations :

<sup>1</sup> N.a. : non applicable.

4 Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire ?  Oui  Non

Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière ?  Oui  Non

Remarques / Observations :

5 Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures ?  Oui  Non

Remarques / Observations :



6

Le projet contient-il une charge administrative<sup>2</sup> pour le(s) destinataire(s) ? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet ?)

Oui  Non

Si oui, quel est le coût administratif<sup>3</sup> approximatif total ?  
(nombre de destinataires x  
coût administratif par destinataire)

Les destinataires du projet de loi devront se conformer aux nouvelles obligations découlant de la loi.

Pour le surplus, il est renvoyé à la fiche financière

<sup>2</sup> Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en œuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

<sup>3</sup> Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple : taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

7

a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire ?

Oui  Non  N.a.

Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel<sup>4</sup> ?

Oui  Non  N.a.

Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

Le traitement de données personnelles par les organismes gestionnaires dans le cadre de leurs missions, ainsi que le traitement de données personnelles par le ministère dans le cadre du contrôle des dossiers d'agrément.

Les traitements respectifs sont précisés dans le texte de loi.

<sup>4</sup> Loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu))

8

Le projet prévoit-il :

- une autorisation tacite en cas de non réponse de l'administration ?  Oui  Non  N.a.
- des délais de réponse à respecter par l'administration ?  Oui  Non  N.a.
- le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois ?  Oui  Non  N.a.

9

Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p.ex. prévues le cas échéant par un autre texte) ?

Oui  Non  N.a.

Si oui, laquelle :



10 En cas de transposition de directives communautaires, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ?  Oui  Non  N.a.

Sinon, pourquoi ?

11 Le projet contribue-t-il en général à une :  
a) simplification administrative, et/ou à une  Oui  Non  
b) amélioration de la qualité réglementaire ?  Oui  Non

Remarques / Observations :

12 Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites ?  Oui  Non  N.a.

13 Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office)  Oui  Non

Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système ?

14 Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, lequel ?

Remarques / Observations :



## Egalité des chances

15

Le projet est-il :

- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non
- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez pourquoi :

- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

16

Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

## Directive « services »

17

Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation<sup>5</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, veuillez annexer le formulaire A, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :

[www.eco.public.lu/attributions/dg2/d\\_consommation/d\\_march\\_int\\_rieur/Services/index.html](http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html)

<sup>5</sup> Article 15 paragraphe 2 de la directive « services » (cf. Note explicative, p.10-11)

18

Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers<sup>6</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, veuillez annexer le formulaire B, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :

[www.eco.public.lu/attributions/dg2/d\\_consommation/d\\_march\\_int\\_rieur/Services/index.html](http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html)

<sup>6</sup> Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive « services » (cf. Note explicative, p.10-11)