

Luxembourg, le 6 décembre 2021

Objet : Amendements gouvernementaux au projet de loi n°7524¹ portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

- 1. la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;**
- 2. la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (5415bisLMA/NJE).**

*Saisine : Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région
(29 septembre 2021)*

Avis complémentaire de la Chambre de Commerce

Les amendements gouvernementaux sous avis (ci-après, le « Projet ») viennent modifier le projet de loi n° 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, qui avait, dans sa version initiale (ci-après, le « Projet Initial »), déjà fait l'objet d'un avis de la Chambre de Commerce² (ci-après, l' « Avis Initial ») et qui a pour objectif la création d'un cadre légal amélioré et harmonisé destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées.

En bref

- La Chambre de Commerce se réjouit de constater que ses recommandations ont été suivies, et qu'il est prévu que la sous-traitance du personnel d'encadrement soit possible dans une proportion de 20%.
- Elle estime cependant que les quelques assouplissements prévus par les amendements ne vont pas assez loin et que le Projet, tout comme le Projet Initial, comporte généralement des exigences trop éloignées de la réalité et difficiles à mettre en œuvre en pratique par les prestataires de service concernés.
- Elle attire également l'attention sur le fait que le présent Projet constitue une transition très importante pour les prestataires de service concernés, qu'il conviendra d'accompagner en parallèle par un plan de financement du secteur à la hauteur des changements prévus.

¹ [Lien vers le projet de loi sur le site de la Chambre des Députés.](#)

² [Voir l'avis 5415LMA/BMU du 16 avril 2020 sur le site de la Chambre de Commerce.](#)

Pour rappel, le Projet Initial proposé procède à « *une refonte du volet des personnes âgées 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 (« loi ASFT ») [...] Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services* »³.

Ledit Projet Initial a fait l'objet d'une série d'amendements gouvernementaux en date du 29 septembre 2021.

Considérations générales

Comme indiqué dans son Avis Initial, la Chambre de Commerce salue la volonté du Gouvernement de prendre des mesures visant à améliorer la qualité des services pour personnes âgées, dans un contexte où ce secteur connaît de grandes évolutions, notamment au vu de l'augmentation du nombre de personnes âgées. Au 1^{er} janvier 2021, les personnes âgées de 60 ans et plus représentaient déjà 20,6% de la population totale au Luxembourg selon le STATEC. La fondation IDEA a estimé, à partir des projections dites « Europop2015 » d'Eurostat, que ce pourcentage atteindrait près d'un tiers de la population résidente totale en 2060, augmentant par la même très fortement les besoins de services pour personnes âgées.

Il est également crucial de considérer les enseignements de la crise sanitaire récente et toujours actuelle provoquée par la pandémie de Covid-19, qui a imposé le respect de mesures sanitaires strictes et évoluant rapidement, s'appliquant en particulier dans le cadre des établissements et services destinés aux personnes âgées puisque particulièrement vulnérables.

Ainsi, il est essentiel d'instaurer un cadre légal qui garantit tant la qualité des services aux personnes âgées que la prise en compte de la réalité du terrain, du besoin de flexibilité et de simplification pour les entreprises qui offrent ce type de prestations et qui doivent sans cesse s'adapter aux situations sanitaires changeantes.

La Chambre de Commerce regrette cependant que les règlements grand-ducaux suivants, évoqués dans les amendements, n'aient pas été transmis en même temps que le Projet afin d'en permettre l'analyse :

- le règlement grand-ducal déterminant l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires⁴ ;
- le règlement grand-ducal précisant le contenu du dossier individuel de soins de santé structuré⁵ - la Chambre de Commerce se demande si le règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les

³ Extrait du programme gouvernemental 2018-2023.

⁴ Tel qu'indiqué dans les amendements 18 et 43 prévus par le Projet et relatifs à la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires, « [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 ».

⁵ Tel qu'indiqué dans les amendements 29, 54 et 73 prévus par le Projet et relatifs au dossier individuel, « 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 ».

indicateurs de qualité de la prise en charge⁶ déjà existant pourrait être ici utilisé en lieu et place d'émettre un nouveau règlement grand-ducal ;

- le règlement grand-ducal précisant les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité⁷ - la Chambre de Commerce note que le règlement du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge⁸ prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs pour les prestations couvertes par l'assurance dépendance qui devra être considéré dans le cadre de la rédaction de ce nouveau règlement grand-ducal afin d'assurer une démarche coordonnée et cohérente ; et
- le règlement déterminant le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées⁹.

De manière générale, la Chambre de Commerce attire l'attention sur le fait que de nombreuses dispositions du Projet semblent trop éloignées des réalités du terrain. Certaines exigences paraissent excessivement lourdes (voir notamment les exigences en matière de compétences et de qualifications du personnel, mais aussi en matière d'infrastructures et d'équipements telles que relevées dans le présent avis) et le coût de leur mise en œuvre va s'avérer important pour les prestataires, ceci se répercutant nécessairement sur les usagers.

Concernant les compétences et les qualifications du personnel des prestataires, la Chambre de Commerce salue les quelques assouplissements prévus par le Projet mais note des exigences qui restent encore trop sévères.

Désormais, le nouveau texte permet aux personnes titulaires d'un diplôme de niveau brevet technique supérieur ou d'un bachelor d'accéder au poste de chargé de direction de structure d'hébergement pour personnes âgées (alors que le Projet Initial n'ouvrait cette possibilité qu'aux titulaires d'un bachelor). La Chambre de Commerce salue cet assouplissement.

Les amendements permettent également aux organismes gestionnaires d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, de services d'aides et de soins à domicile, ainsi que de centres de jour pour personnes âgées de recourir à la sous-traitance dans le cadre de 20% de leur personnel d'encadrement. Cette flexibilité minimale avait notamment été recommandée par la Chambre de Commerce dans son Avis Initial et elle se réjouit de constater que celui-ci a été suivi.

La Chambre de Commerce se questionne cependant sur le sens de la suppression des articles 7, 21 et 35 du Projet Initial qui prévoyaient que leur « *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* ». Elle comprend que ces dispositions ont été supprimées car elles apparaissaient comme superfétatoires, étant donné que le Projet se contente désormais d'indiquer qu'au moins 80% du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail – ce qui suppose donc que l'organisme gestionnaire est libre de sous-traiter le personnel qui ne fait pas partie du personnel d'encadrement. Au vu de la rédaction du Projet Initial et pour garantir la sécurité juridique des organismes gestionnaires, elle propose cependant de conserver ces articles, afin qu'il n'y ait pas d'autre interprétation possible.

Une souplesse a également été introduite concernant les exigences linguistiques puisqu'un délai de maximum 2 ans après l'engagement sous contrat de travail pour remplir ces exigences a

⁶ [Lien vers le règlement grand-ducal sur le site de Legilux](#)

⁷ Tel qu'indiqué dans les amendements 30, 55 et 75 prévus par le Projet et relatifs au système de la gestion de qualité à mettre en place par l'organisme gestionnaire.

⁸ [Lien vers le règlement grand-ducal sur le site de Legilux](#)

⁹ Tel qu'indiqué par l'amendement 140 prévu par le Projet.

été introduit. Pour rappel, le Projet impose une compréhension orale et une expression orale en langue luxembourgeoise d'un niveau B2 pour les chargés de direction et B1 pour le personnel d'encadrement des organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, ces niveaux attestant d'une maîtrise de la langue relativement avancés¹⁰. Les dispositions transitoires du Projet prévoient bien que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur du Projet et qui ne remplissent pas les conditions de niveau exigé de connaissance de langue prévues peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire.

Comme déjà détaillé dans son Avis Initial, la Chambre de Commerce souligne que ces exigences linguistiques risquent, d'une part, de créer des barrières en termes d'embauche de nouveau personnel par les organismes gestionnaires ou lorsque du personnel est amené à changer d'employeur, alors que la crise provoquée par la pandémie de Covid-19 a démontré la dépendance du système de santé et de soins luxembourgeois aux travailleurs frontaliers qui ne maîtrisent pas forcément la langue luxembourgeoise. D'autre part, il n'est pas certain que cette exigence de maîtrise de la langue luxembourgeoise réponde, au vu de l'internationalisation importante de la population vivant au Luxembourg, aux besoins de la future clientèle. La Chambre de Commerce regrette que les décisions prises en matière de langues requises par le personnel ne reposent pas sur une étude des langues parlées par la clientèle des services de personnes âgées. Une telle étude permettrait par ailleurs d'évaluer les besoins en la matière et les ajuster si nécessaire.

La Chambre de Commerce réitère donc à nouveau ses commentaires et demande à ce qu'il soit inclus, dans les dispositions transitoires, une période d'adaptation de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du Projet pour que les organismes gestionnaires se mettent en conformité avec ces exigences de compétences linguistiques et forment leur personnel, y compris le personnel qui serait nouvellement recruté après l'entrée en vigueur du Projet. Cette période serait ainsi en harmonie avec la période de cinq ans inscrite à l'article 104(5) du Projet, accordée pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visées aux articles 6(4), 21(4) et 36(11) du Projet.

Pour les mêmes raisons ayant trait à la difficulté de trouver du personnel compétent, la Chambre de Commerce réitère sa demande d'une période de transition concernant l'obligation imposée au gestionnaire d'expliquer le contenu du contrat conclu en luxembourgeois ou en langue des signes si l'utilisateur ou son représentant légal en fait la demande.

Pour rappel et comme indiqué dans son Avis initial, la Chambre de Commerce se demande également si la référence au cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) est pertinente pour évaluer le niveau de langue requis dans le cadre très concret de la prestation de services aux personnes âgées. Elle suggère à nouveau qu'une grille de niveau de langue spécifique et adaptée au travail effectivement mis en œuvre dans le cadre des soins aux personnes âgées soit instaurée pour évaluer ce niveau de langue, plutôt que d'utiliser le CECR.

La Chambre de Commerce se questionne par ailleurs sur l'exigence de la présence d'un référent hygiène, tel qu'imposé par les amendements 18 et 43 pour les organismes gestionnaires de services et structures d'hébergement pour personnes âgées et de services d'aides et de soins à domicile. Ces amendements prévoient en effet qu'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, l'Etat devant assurer sa formation. Ce référent doit notamment veiller à la bonne application des mesures décrites dans le projet d'établissement de l'organisme gestionnaire en matière de règles d'hygiène et sanitaires à respecter et de système de prévention et de lutte contre les infections. Il doit également assurer la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informer la

¹⁰ [Lien vers le Cadre européen commun de référence pour les langues \(CECR\) sur le site du Conseil de l'Europe.](#)

direction de l'établissement de tout manquement. La Chambre de Commerce se demande si un référent hygiène de terrain, sans formation diplômante en prévention et contrôle de l'infection, qui aurait simplement suivi des formations continues proposées par l'Etat (dont le règlement grand-ducal fait actuellement défaut) disposera effectivement des compétences nécessaires pour définir et implémenter un système de prévention et de lutte contre les infections et pour assurer la formation et le contrôle des acquis de ses collègues. La Chambre de Commerce suggère plutôt de prévoir la présence d'un quota d'hygiénistes diplômés à l'instar de ce qui est prévu dans les hôpitaux. Cela garantirait la cohérence au niveau national et permettrait d'attirer des talents vers le secteur des soins aux personnes âgées.

La Chambre de Commerce note par ailleurs l'absence d'un organe de guidance national de prévention et contrôle des infections associées aux soins (GNPIAS) à l'instar du Groupe national de prévention de l'infection nosocomiale existant dans le secteur hospitalier. En ne prévoyant pas du personnel spécialisé en prévention et contrôle de l'infection, le législateur maintient une situation historique selon laquelle il ne prend en considération que le seul risque infectieux nosocomial hospitalier, et non pas le risque infectieux associé aux soins autres que le Covid-19. Il y aurait donc bien lieu de remédier à cette lacune et de prévoir l'introduction d'hygiénistes diplômés dans le secteur car force est de constater que le risque infectieux associé aux soins ne se limite pas au Covid-19.

Les amendements 19, 44 et 63 prévus par le Projet prévoient également la création d'un comité d'éthique au sein de chaque organisme gestionnaire de services et structures d'hébergement pour personnes âgées, de services d'aides et de soins à domicile et centres de jour pour personnes âgées. Au vu des missions étendues de ce comité d'éthique, la Chambre de Commerce est d'avis qu'un des membres de ce comité devra avoir des compétences en soins plutôt qu'en soins palliatifs. Par ailleurs, la Chambre de Commerce ne voit pas ce qui justifie que le rapport de chaque comité d'éthique, qui aura majoritairement à traiter de problèmes individuels, soit envoyé au ministère de tutelle ou encore à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. La Chambre de Commerce jugerait par contre utile que les membres du comité d'éthique décident de la pertinence de la rédaction d'un rapport annuel et le cas échéant que ce rapport soit adressé au conseil d'administration des gestionnaires concernés.

Concernant les exigences en matière d'infrastructures et d'équipements des prestataires, la Chambre de Commerce estime que des assouplissements auraient dû être prévus par les amendements et, généralement, que les auteurs du Projet devraient veiller à éviter la surrégulation qui engendre des coûts importants risquant de se répercuter sur les prix payés par les usagers.

Les organismes gestionnaires de services et structures d'hébergement pour personnes âgées devraient être libres d'offrir des logements à chambre double, destinés à l'accueil de deux résidents dans une seule chambre, avec ou sans salon, si tel est le choix des usagers. Actuellement, l'article 2 (2) du Projet semble indiquer uniquement une possibilité de logement individuel comportant au moins une chambre [individuelle] et une salle d'eau, ou d'appartement comportant au moins un salon, une chambre et une salle d'eau. Les couples désirant rester ensemble ne devraient pas être forcés d'engager plus de frais pour être logés dans un logement de type appartement qui devra obligatoirement disposer d'un salon, si tel n'est pas leur choix. Afin de permettre aux prestataires de répondre aux attentes des résidents, la Chambre de Commerce est d'avis qu'une certaine flexibilité devrait être introduite pour permettre d'avoir des chambres à occupation double dans tout type de logement.

Il en est de même concernant les exigences requises en matière de salles à manger en sus d'un restaurant et des locaux d'animation en plus de locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de

rééducation¹¹ : ces exigences semblent exagérées, certaines pièces devraient pouvoir avoir plusieurs utilités. La Chambre de Commerce suggère, au lieu de prévoir un nombre fixe de pièces, de se référer à l'article 8 du projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées¹² qui prévoit une superficie minimale pour les lieux de vie commune par résident, ce qui laisserait aux prestataires plus de flexibilité pour agencer leurs locaux en fonction de leur concept de prise en charge.

L'amendement 5 prévu par le Projet exige par ailleurs que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose d'un « bureau médical et de consultation ». La Chambre de Commerce estime que ceci devrait être discuté individuellement par chaque structure avec ses médecins agréés et qu'il n'est pas nécessaire de l'exiger pour chaque gestionnaire dans l'agrément. En effet, les consultations médicales peuvent également se dérouler dans la chambre du résident.

Concernant les exigences en matière de contrat avec les prestataires, la Chambre de Commerce estime que les dispositions prévues ne prennent pas suffisamment en compte la réalité du terrain.

La Chambre de Commerce note qu'il est généralement prévu que le contrat avec le prestataire doit être conclu avec le résident ou son représentant légal. Le Projet précise d'ailleurs que seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. La Chambre de Commerce attire l'attention sur le fait que cette exigence risque d'être, en pratique, difficile à mettre en œuvre car les contrats de services pour personnes âgées sont souvent signés par un membre de la famille alors que le résident n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une situation de placement, par exemple, les structures ne seraient pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir accepter le résident dans leur structure. Dans ces conditions, il est probable que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'usager ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une admission avant l'instauration d'une tutelle. Il serait éventuellement nécessaire de procéder à des adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles.

Le Projet prévoit également que le prestataire doit généralement respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir mettre en œuvre un changement de tarification. La Chambre de Commerce estime qu'il y a lieu de préciser une exception en cas d'adaptation indiciaire ou d'adaptation des tarifs fixés par la loi et de préciser qu'une telle adaptation ne constitue pas un changement de tarification et ne devrait donc pas être soumis au préavis de deux mois, mais devrait pouvoir s'appliquer directement. La Chambre de Commerce en profite pour rappeler son opposition au système actuel d'indexation automatique et intégrale des salaires, des pensions et des prestations sociales, à l'augmentation du coût de la vie, qu'elle estime des plus préjudiciables aux

¹¹ L'article 2(2) du Projet prévoit que « [c]haque 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. Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir. »

¹² [Lien vers le projet de règlement grand-ducal sur le site de la Chambre de Commerce.](#)

entreprises puisque les salaires évoluent principalement en fonction de l'évolution de l'indice de prix à la consommation (IPC), et non parallèlement à l'évolution de la productivité.

Par ailleurs, concernant le service repas sur roues, le Projet ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'utilisateur et non pas avec une commune, alors qu'en pratique, il existe deux relations contractuelles possibles : soit une relation contractuelle avec l'utilisateur directement, soit avec la commune dans laquelle cet usager réside. La plus répandue étant la relation contractuelle avec la commune, aucun lien contractuel n'existera entre le prestataire et l'utilisateur : le prestataire va facturer sa prestation à la commune et le prix que la commune facturera à l'utilisateur par la suite peut être différent. Il est donc nécessaire de revoir les modalités applicables à ce service en particulier dans le Projet.

Concernant les dispositions applicables au dossier de l'utilisateur, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de clarifier certains aspects dans le Projet.

Concernant les services et structures d'hébergement pour personnes âgées, l'article 12(5) du Projet prévoit que le « *personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1^{er}* » est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. Or, l'article 5(1) fait référence au fait qu'« *au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. [...]* ». Ceci semble donc indiquer que seul le personnel d'encadrement directement recruté par le prestataire devrait accéder au dossier individuel. La Chambre de Commerce est d'avis qu'il convient plutôt de faire référence à la définition du personnel d'encadrement de l'article 1 point 10^o¹³, puisqu'il est nécessaire pour tout personnel d'encadrement (même sous-traité) d'avoir accès aux informations permettant la bonne gestion des usagers. La même correction doit être effectuée pour les autres services concernés du Projet.

La Chambre de Commerce s'interroge également sur la distinction à effectuer entre le « *dossier de soin* » (point 8^o de l'article 42 (2) du Projet) et le « *dossier individuel de soins santé structuré* » (point 11^o de l'article 42 (2) du Projet) auxquels il est fait référence et estime qu'il est nécessaire de clarifier.

Concernant le service de téléalarme en particulier, le Projet prévoit que seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs ainsi que l'utilisateur et, le cas échéant, son représentant légal, sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. Afin de garantir une bonne gestion de ce service, la Chambre de Commerce est d'avis que d'autres collaborateurs du service téléalarme devraient également pouvoir y avoir accès, du moins de manière sporadique, tel que l'équipe dirigeante, des agents administratifs, des techniciens et des auditeurs internes comme externes et ceci pour des besoins légitimes, tels l'accès aux informations et documents relatifs à l'utilisateur pour la transposition de la prise en charge et de la maintenance du service offert.

Concernant les nouveaux organes créés par les amendements, la Chambre de Commerce attire l'attention sur la multiplication de ces organes qui pourrait engendrer de la confusion chez les prestataires et les usagers, et donc la nécessité de clarifier leur rôle et de s'assurer des compétences cohérentes de chaque organe pour ne pas avoir de superposition de pouvoirs.

La Chambre de Commerce salue l'introduction du chapitre 13 du Projet qui prévoit la création d'un service national d'information et médiation spécifiquement pour personnes âgées. A l'instar du

¹³ Article 1^{er} point 10^o du Projet : « *« personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents [...], soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gériatrique. »*

Service national d'information et de médiation santé¹⁴, qui effectue des médiations entre les professionnels de la santé et les patients, ce service a notamment pour mission la prévention des différends entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires de telles prestations. Il est prévu que ce service soit gratuit et puisse être saisi tant par les résidents ou usagers que par l'organisme de gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées, ce que la Chambre de Commerce salue, alors qu'il existe encore trop peu de mécanismes gratuits accessibles aux professionnels pour la résolution de conflits au Luxembourg. Dans la mesure où les soins aux personnes âgées sont étroitement liés au domaine de la santé, elle se demande cependant s'il ne serait pas opportun d'intégrer cette compétence ayant trait à la médiation portant sur les services aux personnes âgées au Service national d'information et de médiation santé déjà existant, afin notamment de réduire le nombre d'acteurs

Concernant la création de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue par le nouvel article 102 du Projet, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de clarifier son rôle, notamment au vu de l'existence du Conseil supérieur des personnes âgées¹⁵. Certaines prérogatives semblent effectivement se recouper entre ces deux organes, et le rôle de l'un par rapport à l'autre n'est pas clair non plus, ce qui pourrait aboutir à un blocage ou à un ralentissement de l'évolution du cadre des services pour personnes âgées, au lieu de l'effet escompté visant à mettre en place des organes qui permettent l'amélioration constante de la qualité de ces services. Il est nécessaire de ne pas procéder à la création d'organes coûteux qui ne seraient pas nécessaires si des organes existants remplissent déjà les missions énoncées.

Concernant les exigences générales prévues par le Projet et renforcées à certains égards par les amendements, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de prévoir des financements adéquats pour accompagner la transition des prestataires.

Le Projet Initial prévoyait déjà de nombreuses exigences que certains amendements viennent encore renforcer. Ainsi, par exemple, l'article 6 du Projet prévoit désormais qu'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* » afin de garantir la permanence des soins et qu'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement doit être présent par tranche supplémentaire de 60 lits. Autre exemple déjà mentionné ci-dessus : l'introduction d'un nouveau rôle dans le cadre de la prévention du risque infectieux - il ne semble pas réaliste de mettre en place un « référent hygiène » tel que prévu par les amendements et il serait préférable de prévoir la présence d'hygiénistes diplômés au sein des organismes gestionnaires du secteur des aides et soins, ce qui doit être pris en compte financièrement. La COPAS, le regroupement des prestataires de services d'aides et de soins du Luxembourg, a évalué le coût de cette seule obligation entre 5 et 11 millions d'euros selon la solution adoptée pour y répondre, interne ou externe.

Le Projet devra donc s'accompagner de moyens supplémentaires alloués aux acteurs du secteur afin de rentrer en conformité avec l'ensemble des nouvelles règles qui en résultent pour leur activité. La Chambre de Commerce demande qu'un plan de financement soit mis en œuvre afin de soutenir les prestataires de services aux personnes âgées dans leur transition, ceci notamment afin que ces nombreux coûts ne se répercutent pas en totalité sur la clientèle âgée. Il n'ait fait référence à aucun plan de financement de ce type au sein de la fiche financière du Projet.

Par ailleurs, le Projet prévoit que l'organisme gestionnaire est généralement chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité qui évalue notamment la qualité des prestations, l'organisation interne ainsi que la satisfaction des résidents. Les conclusions et recommandations

¹⁴ [Pour plus d'informations, suivre ce lien concernant cet organe sur le site du Ministère de la Santé.](#)

¹⁵ [Voir le règlement ministériel du 9 février 1976 portant création d'un Conseil Supérieur des Personnes âgées.](#)

résultant de cette évaluation, qui doit être réalisée au moins tous les 5 ans, sont à formuler dans un rapport que le prestataire doit faire parvenir au Ministre. La Chambre de Commerce estime, tant pour faciliter la mission des prestataires que la relecture par le Ministère lui-même, qu'il est nécessaire de formaliser dans la loi un modèle ou un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer.

* * *

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements gouvernementaux sous avis, sous réserve de la prise en compte de ses remarques.

LMA/NJE/PPA