

Luxembourg, le 30 janvier 2023

**Objet : Projet de règlement grand-ducal<sup>1</sup> portant sur les informations à transmettre dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées. (6251VKA)**

*Saisine : Ministre de la Famille, de l'Immigration et à la Grande Région  
(29 novembre 2022)*

## **Avis de la Chambre de Commerce**

Le projet règlement grand-ducal sous avis (ci-après le « Projet ») a pour objet de fixer le volet quantitatif de l'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour pour personnes âgées. Le Projet prévoit les informations qui sont à transmettre annuellement par les gestionnaires des différentes structures concernées au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication sur un registre officiel.

Parallèlement à la présente saisine, la Chambre de Commerce a également été saisie pour avis des projets suivants :

- Amendements gouvernementaux au projet de loi n° 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées<sup>2</sup> ;
- Amendements gouvernementaux au projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées<sup>3</sup> ;
- Projet de règlement grand-ducal portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées<sup>4</sup>.

Les quatre textes (le projet de loi et les trois projets de règlements grand-ducaux, dont le Projet sous avis) sont connexes, de sorte qu'il est essentiel aux yeux de la Chambre de Commerce que les quatre projets soient avisés puis adoptés concomitamment afin de coordonner leur entrée en vigueur.

### **Considérations générales**

Le Projet de règlement grand-ducal sous avis trouve sa base légale dans les articles 13, 28 et 43 du 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 copropriété des immeubles bâtis ;

---

<sup>1</sup> [Lien vers le projet de règlement grand-ducal sur le site de la Chambre de Commerce](#)

<sup>2</sup> [Lien vers le projet de loi sur le site de la Chambre des Députés : Dossier parlementaire n° 7524](#)

<sup>3</sup> [Lien vers le texte des amendements gouvernementaux au projet de règlement grand-ducal](#)

<sup>4</sup> [Lien vers le projet de règlement grand-ducal sur le site de la Chambre de Commerce](#)

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans le domaine social, familial et thérapeutique (ci-après le « Projet de loi n° 7524 »)<sup>5</sup>.

Conformément aux dispositions susmentionnées, le Projet précise les informations que les organismes gestionnaires des structures d'hébergement, des réseaux d'aides et de soins et des centres de jour pour personnes âgées doivent transmettre annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication sur le registre officiel des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 du projet de loi n° 7524.

La Chambre de Commerce souhaite formuler des commentaires qui s'articulent autour de plusieurs axes, à savoir (i) la quantité d'informations à fournir par les prestataires chaque année ainsi que les ressources humaines considérables et le coût non négligeable d'un tel recensement pour les établissements concernés, (ii) la pertinence des informations visées par la collecte et la publication pour l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées et l'effet potentiellement stigmatisant pour certaines structures, et (iii) la conformité du recensement des informations visées avec les règles applicables en matière de protection des données personnelles.

### **Concernant la quantité d'informations à fournir et les ressources nécessaires pour procéder au recensement**

Tout d'abord, la Chambre de Commerce craint que la quantité des informations à recenser annuellement par les différentes structures visées ne soit démesurée et disproportionnée par rapport à l'objectif et à la finalité mis en avant par le Projet sous avis, à savoir de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents, respectivement des usagers. Les objectifs poursuivis par le Projet pourraient être atteints avec une exigence assouplie de communiquer des informations plus restreintes ou ciblées.

De plus, au regard du volume conséquent d'informations à collecter et transmettre, les prestataires vont devoir affecter du personnel, respectivement adapter leurs systèmes informatiques pour pouvoir répondre aux exigences imposées en la matière ce qui impliquera un coût non négligeable tant financier qu'en termes de ressources humaines.

La Chambre de Commerce regrette qu'aucun financement n'a été prévu pour les structures qui vont devoir adapter leur système informatique et dédier du personnel pour la réalisation des recensements prévus.

A cet égard, Chambre de Commerce s'étonne que la fiche financière du Projet sous avis renseigne qu'il n'aura pas d'impact sur le budget de l'Etat. Une telle indication est surprenante alors que la fiche financière annexée aux seconds amendements du projet de loi n° 7524 mentionne un budget prévisionnel annuel de 453.681.- € pour la réalisation des évaluations de la qualité auprès des structures d'hébergement, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées, conformément aux articles 13, 28 et 43 du projet de loi, et que le Projet sous avis s'inscrit dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées.

### **Concernant la pertinence des informations à collecter**

D'autre part, la Chambre de Commerce s'interroge quant à la pertinence des informations visées par la collecte et la publication sur un registre officiel (tel que le pays de résidence du personnel, la nationalité des usagers ou encore le nombre de décès par établissement) par rapport à l'évaluation de la qualité des services offerts par les différentes structures pour personnes âgées.

---

<sup>5</sup> [Lien vers le projet de loi sur le site de la Chambre des Députés : Dossier parlementaire n° 7524](#)

En effet, le pays de résidence des membres du personnel ou leur taux d'absentéisme pour raison familiale ou de maladie (sur lequel l'employeur n'exerce aucune influence) est sans corrélation avec la qualité des services offerts par les différents établissements. De même, le nombre de décès de résidents ou usagers, sans tenir compte de la taille des structures respective ni de la population accueillie, ne représente pas un indicateur de la qualité des services fournis par les prestataires.

La Chambre de Commerce souhaite également souligner l'effet potentiellement stigmatisant et anxiogène de telles publications sur les résidents et les usagers eux-mêmes, leurs familles qui pourraient douter du choix d'établissement, de même les collaborateurs actuels et potentiels dans un contexte de politique de valorisation des professions soignantes.

La publication de ces données pourrait même s'avérer contreproductive. Il ne pourrait notamment pas être exclu que certaines structures procèdent à une sélection déguisée de la population à accueillir (en acceptant par exemple des personnes plus jeunes) afin d'influer indirectement sur les données à recenser par rapport à d'autres structures similaires.

La Chambre de Commerce note que le Projet sous avis prévoit le recensement du nombre et du type d'évènements indésirables et de situations à risque infectieux signalés par les référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaire (§2, point 25° des articles, 1, 2 et 3 du Projet). Or, le projet de règlement grand-ducal portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées ne prévoit pas quant à lui que le critère du nombre et du type d'évènements indésirables intervienne dans l'évaluation de la qualité des services. Ce constat soulève une question de cohérence entre les deux textes ainsi qu'une interrogation de savoir de quelle manière les données recueillies seront exploitées et si l'objectif est de mettre en concurrence les différentes structures.

### **Concernant la conformité du recensement avec les règles applicables en matière de protection des données personnelles**

Pour le surplus, le Projet sous avis soulève des interrogations quant à la conformité du recensement et de la publication de données confidentielles, respectivement des données personnelles détenues par les organismes gestionnaires des structures concernées, par rapport aux dispositions légales en matière de protection des données personnelles ainsi que de l'intérêt pour le public de pouvoir consulter des données telles que le nombre de décès intervenus dans une structure, la nationalité des résidents, le genre ou le pays de résidence du personnel d'encadrement ou encore les présences ou absences du personnel d'encadrement.

Même si aucune donnée personnelle *stricto sensu* ne devrait être transmise ou publiée, il semble évident que des personnes pourraient être identifiées ou seront identifiables. Par exemple, si conformément à l'article 1 § 2, point 14°, une structure communique par mois, par nationalité et par genre le nombre de résidents se trouvant sous tutelle, il serait possible de déterminer que le seul résident de nationalité X de la résidence XYZ est placé sous tutelle.

\* \* \*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver le présent projet de règlement grand-ducal, sous réserve de la prise en compte des remarques formulées dans le présent avis.