

Luxembourg, le 17 juillet 2023

Objet : 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. - Amendements parlementaires. (5415quinquiesLMA)**

*Saisine : Ministre de la Famille et de l'Intégration
(12 juillet 2023)*

Quatrième avis complémentaire de la Chambre de Commerce

En bref

- La Chambre de Commerce est favorable à l'instauration d'un système de contrôle de la qualité des prestataires de services pour personnes âgées basé sur des critères prédéfinis, mais réitère ses commentaires, notamment concernant l'amélioration des critères retenus et la prise en compte de l'impact financier pour les prestataires.
- Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements parlementaires sous avis, sous réserve de la prise en compte des remarques déjà formulées dans ses avis précédents.

Les amendements parlementaires sous avis (ci-après, le « Projet ») viennent modifier, pour la quatrième fois, 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 et dans ses versions amendées déjà fait l'objet de quatre avis de la Chambre de Commerce (ci-après, respectivement, l'« Avis Initial »², l'« Avis Complémentaire »³, le « Deuxième Avis

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.](#)

³ [Voir l'avis 5415bisLMA/NJE du 6 décembre 2021 sur le site de la Chambre de Commerce.](#)

Complémentaire »⁴ et le « Troisième Avis Complémentaire »⁵) 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.

Le Projet a pour objet la modification du texte initial afin de redresser certaines erreurs matérielles et de corriger les dispositions faisant l'objet d'oppositions formelles du Conseil d'Etat. Le Conseil d'Etat a confirmé la levée des dernières oppositions formelles dans son deuxième avis complémentaire du 13 juillet 2023 (ci-après, le « Deuxième Avis Complémentaire du Conseil d'Etat »)⁶.

Considérations générales

Comme indiqué dans son Avis Initial, son Avis Complémentaire, son Deuxième Avis Complémentaire et son Troisième Avis Complémentaire, 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.

Elle réitère généralement l'ensemble des commentaires émis dans ses avis susmentionnés qui n'ont pas été suivis, notamment ses remarques concernant les critères retenus par le système d'évaluation et l'impact financier du système prévu pour les prestataires de services pour personnes âgées.

Commentaires des articles du texte coordonné du Projet

Concernant l'article 63, paragraphe 5

Dans la mesure où il n'y a pas de dossier individuel concernant le service repas sur roues mais que les personnes de contact doivent être mentionnées dans le contrat de service conformément à l'article 64, la Chambre de Commerce estime que le point (5) de l'article 63 doit être modifié comme suit, comme ceci a d'ailleurs été suggéré dans le Deuxième Avis Complémentaire du Conseil d'Etat⁷ :

« (5) Le contrat de services est 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 est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de signer le contrat de services pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le contrat de services dans le dossier individuel de l'utilisateur signe provisoirement le contrat de services. Dès recouvrement des capacités à signer par l'utilisateur, le contrat de services est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des

⁴ Voir l'avis 5415terLMA du 20 janvier 2023 sur le site de la Chambre de Commerce.

⁵ Voir l'avis 5415quaterLMA du 27 avril 2023 sur le site de la Chambre de Commerce.

⁶ Voir l'avis 60_123 du 13 juillet 2023 sur le site du Conseil d'Etat.

⁷ Le Conseil d'Etat indique : « Concernant l'article 63, paragraphe 5, le Conseil d'Etat donne à considérer que l'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues n'est pas tenu d'établir un dossier individuel et que les personnes de contact ne sont dès lors pas indiquées dans celui-ci, mais dans le contrat de services conformément à l'article 64, paragraphe 1er, point 4°. Pour ces raisons, le Conseil d'Etat demande de supprimer à l'article 63, paragraphe 5, cinquième phrase, les termes « indiquées dans le dossier individuel ».

capacités à signer, le contrat de services est soumis pour signature au représentant légal de l'utilisateur. »

Concernant l'article 64, paragraphe 1^{er}

La Chambre de Commerce suggère la modification du point 7° comme suit relatif aux services repas sur roues, comme ceci est prévu pour les autres services pour les personnes âgées et comme indiqué dans le Deuxième Avis Complémentaire du Conseil d'Etat⁸:

*« 7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, **les personnes de contact mentionnées dans le contrat de service ou les représentants légaux** »*

* * *

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

LMA/DJI

⁸ Le Conseil d'Etat indique : « À l'instar de ce qui est prévu pour la gestion des réclamations concernant les autres services pour personnes âgées, le Conseil d'Etat demande aux auteurs de prévoir que les réclamations peuvent non seulement être présentées par les usagers, mais également par les personnes de contact ou représentants légaux, en insérant au point 7° nouveau les termes « , les personnes de contact ou les représentants légaux » avant le point final ».