



Rapport annuel 2006

Sommaire

3 Message du Conseil d'Administration

4 Généralités
Statut
Mission
Organes
Conseil d'Administration
Comité de Direction
Chefs de Division

5 Chargés de Direction

6 Philosophie de SERVIOR

8 Principes généraux de fonctionnement
Idée générale de l'exploitation
Conditions d'agrément
Conseil de Maison
Audit Interne

10 Résidence Seniors

11 Commodités sur place

14 La Division Technique

15 La cellule Nouvelles Constructions

17 La cellule Transformations et Modernisations

18 La cellule Entretien et Maintenance

19 La cellule Coordination de sécurité

20 La cellule Parc véhicules
Un nouveau défi, l'économie de l'énergie

22 Chiffres clés
En général

23 Résidents

24 Nombre d'agents

26 Chiffres clés du bilan 2006

27 Projets réalisés en 2006 et attentes pour 2007
Division des Soins
Division des Relations avec les Clients

28 Division de l'Accueil Gérontologique

29 Division de l'Économie Domestique

31 Division de la Formation

32 Division de la Comptabilité
Division des Ressources Humaines

34 Division Informatique
L'audit interne

36 Conseil d'Administration

37 Comité de Direction

38 Direction Générale

40 Chargé(e)s de Direction

41 Président(e)s des Conseils de Maison

43 Rapport du réviseur d'entreprises

46 Bilan au 31 décembre 2006

58 Organisation de SERVIOR
Direction générale

59 Les structures de SERVIOR

Luxembourg, le 15 mai 2007

Message du Conseil d'Administration

Le défi d'offrir une bonne qualité des prestations à prix raisonnables a, plus que jamais, marqué l'année écoulée. De l'autre côté, la politique financière doit obligatoirement être agencée de façon à apporter un maximum de qualité d'encadrement et de soins à nos clients.

Aussi, SERVIOR a investi au cours de l'année 2006 dans un de ses piliers les plus importants, à savoir les ressources humaines. En effet, nonobstant la diminution du nombre de lits suite à la fermeture partielle du Centre du Rham, SERVIOR a augmenté son effectif moyen de 1.083 agents en 2005 à 1.143 agents en 2006.

En analysant les chiffres des comptes annuels de l'exercice écoulé, il ressort clairement que SERVIOR s'en tient strictement à sa philosophie d'entreprise qui dit que tout résultat positif est intégralement investi dans la qualité des services et dans l'avenir de SERVIOR. En 2006, SERVIOR a réalisé un chiffre d'affaires de € 78.712.850,62. L'excédent pour 2006 est de € 1.808.970,89 ce qui représente 2,30 % du chiffre d'affaires global. Ce «bénéfice» marginal par rapport au chiffre d'affaires servira comme réserve pour pallier aux éventuels imprévus.

Toutefois, l'année 2006 était surtout marquée par l'entrée en vigueur de la loi du 23 décembre 2005 modifiant différentes dispositions du Code des assurances sociales en matière d'assurance dépendance.

Cette loi prévoit, entre autres, l'abolition à partir du 1^{er} janvier 2007 des deux heures et demie par semaine prévues pour les tâches domestiques auxquelles chaque client tombant dans le champ d'application de la loi sur l'assurance dépendance avait droit.

Les conséquences de ce changement auraient été néfastes notamment au niveau de l'augmentation des coûts à supporter par les clients via le prix de pension.

C'est entre autres sur l'initiative de SERVIOR qu'un accord sur une période transitoire pour les années 2007 et 2008 a pu être trouvé avec les ministres compétents, à savoir la Ministre de la Famille et de l'Intégration et le Ministre de la Sécurité Sociale. SERVIOR a donc réussi à éviter à ses clients une énorme augmentation du prix de pension.

Au niveau des infrastructures, la construction de la première Résidence Seniors à Troisvierges touche à sa fin. En effet, après une phase de construction de quelques 20 mois, l'accueil des premiers clients est prévu pour le mois de juillet 2007. Un immeuble de 30 appartements d'une superficie variant entre 45,83 m² et 84,59 m² est à la disposition des personnes ayant atteint les 60 ans. Cette nouvelle forme de logement offerte par SERVIOR ne sera certes que le début d'une série de structures à travers le Grand-Duché.

A part ce nouveau concept de SERVIOR, les autres projets de construction et de modernisation entamés sont poursuivis avec assiduité. Rappelons notamment les travaux de modernisation et de rénovation du Centre du Rham qui vont débuter fin de l'année 2007. Afin de pouvoir réaliser ce chantier dans un délai raisonnable, quasiment tous les clients ont dû être relogés vers d'autres centres et la majorité du personnel a été transférée à d'autres sites. Vu la grande compréhension de tous les concernés ainsi que la bonne gestion du chargé de direction concerné et de toute son équipe, ces changements ont pu se dérouler sans incident majeur.

Finalement, il importe au Conseil d'Administration de remercier les clients pour la confiance qu'ils ont témoignée à SERVIOR mais aussi d'exprimer son grand merci à tout le personnel et aux responsables pour leur engagement sans lequel, les défis ne pourraient pas être relevés.

Pour SERVIOR
Etablissement public « C.F.S.P.A. »


Claude A. HEMMER
Vice-président
du Conseil d'Administration


Serge EBERHARD
Président
du Conseil d'Administration

Généralités

Statut

L'établissement public «Centres, Foyers et Services pour personnes âgées» est créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998. Il dispose de sa propre personnalité juridique et jouit d'une autonomie financière et administrative. Il est géré dans les formes et selon les modalités du droit privé, sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille.

Mission

La mission attribuée à l'établissement public est définie dans l'article 2 de la loi du 23 décembre 1998 : «L'établissement public «Centres, Foyers et Services pour personnes âgées», sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, a pour mission de créer, de reprendre et de gérer des structures d'accueil, de prise en charge, d'assistance et de consultation au bénéfice de personnes âgées valides ou de personnes âgées invalides présentant notamment des problèmes physiques, psychiques ou sociaux ».

Par la loi du 22 décembre 2000, la mission a été étendue suite à la reprise de l'établissement public « Centres de Gériatrie » :

« L'établissement public «Centres, Foyers et Services pour personnes âgées» a pour mission de créer, de reprendre et de gérer :

1. des structures d'accueil, de prise en charge, d'assistance et de consultation au bénéfice de personnes âgées valides ou de personnes âgées invalides présentant notamment des problèmes physiques, psychiques ou sociaux ;
2. des structures d'accueil destinées à l'hébergement et à la réadaptation de personnes âgées dépendantes de tierces personnes ou relevant de la gériatrie-psi.

Organes

Conformément aux articles 7, 8, 9, 10 et 11 de la loi du 23 décembre 1998, modifiée par la loi du 22 décembre 2000 ainsi qu'au règlement d'ordre intérieur, plusieurs organes sont responsables de la stratégie et de la gestion journalière de l'établissement public «Centres, Foyers et Services pour personnes âgées».

Conseil d'Administration

Sous la tutelle du Ministre ayant dans ses attributions la Famille, l'établissement est administré par un Conseil d'Administration, nommé par le Grand-Duc, qui se compose de cinq membres effectifs. Quatre membres sont proposés par le Conseil de Gouvernement et représentent de par leur fonction le Ministère de la Famille et de l'Intégration, le Ministère de la Santé et le Ministère des Finances. Un membre est proposé par le personnel suite à des élections. Un membre « facultatif » du Conseil d'Administration représente les résidents qui lui est élu par les Conseils de Maisons.

Comité de Direction

Le comité de direction se compose du directeur général, de trois directeurs et du secrétaire général. Il est présidé par le directeur général en vertu de la mission confiée à ce dernier par l'article 11 de la loi.

Le comité de direction est chargé de la mise en œuvre des décisions du conseil d'administration, de leur transposition à la vie intérieure de l'établissement public et de la gestion journalière de l'établissement. Il a le droit et l'obligation de soumettre au conseil d'administration des propositions et des projets portant sur le fonctionnement, l'organisation et en général la marche à suivre de l'établissement.

Les décisions sont prises en tant que collège. Le comité délibère valablement si au moins trois de ses membres sont présents.

La prise de décision se fait à la majorité. En cas d'égalité des voix, celle du directeur général est prépondérante.

Chefs de Division

Les chefs de division sont membres de la direction générale.

- Ils assurent la direction et la coordination de leur division et sont le chef hiérarchique du personnel de leur division.
- Ils assurent l'encadrement professionnel des chefs de département des différentes structures et/ou des responsables dépendants de leur division.
- Ils veillent à l'établissement et à la mise à jour des lignes directrices, procédures et standards en relation avec leur division.

- Ils établissent la partie des prévisions budgétaires relevant de leur compétence.
- Ils veillent à une bonne gestion financière de leur division et des projets en dépendant.
- Ils veillent à l'établissement des statistiques en relation avec leur division.
- Ils informent régulièrement leurs supérieurs hiérarchiques de l'évolution de leur division; toute évolution imprévue est à signaler de suite au supérieur hiérarchique.

Chargés de Direction

Les chargés de direction ont pour mission la gestion des Centres Intégrés ou des Maisons de Soins mêmes.



Philosophie de SERVIOR (Leitbild)

En qualité de prestataire social de services, l'établissement est en tout premier lieu obligé envers ses résidents. Il s'agit de leur procurer chaleur et cordialité tel qu'ils ont connues au sein de leurs familles. Avec le concours de leur entourage, il leur est offert sécurité et sérénité.

Les clients de SERVIOR, à partir de soixante ans, ont choisi pour diverses raisons un nouveau domicile. L'objectif essentiel est d'offrir à ceux-ci un lieu de vie dans lequel ils se sentent pris en charge et protégés tout en continuant à vivre selon leurs désirs et leurs capacités. L'intégration des résidents, indépendamment de leur origine, de leur vécu et de leur mode de vie différents est le principe fondamental de SERVIOR.

L'entreprise veut être le garant d'un avenir serein et dans la mesure du possible sans encombre pour les pensionnaires.

Aux personnes ayant décidé de vivre une phase importante de leur vie dans une Résidence Seniors, un Centre Intégré pour personnes âgées ou une Maison de Soins, SERVIOR offre un nouveau chez soi dans lequel elles sont accompagnées. Il importe que les personnes puissent légitimement prétendre à continuer à vivre selon leurs désirs et leurs capacités. Au cas où une plus grande assistance est nécessaire, le personnel compétent est en mesure de répondre aux attentes des résidents ainsi qu'aux propres exigences de qualité de l'établissement.

Un fondement de la philosophie d'entreprise est l'effort d'intégration réalisé à tous les niveaux:

- Conscient d'avoir une mission sociale, SERVIOR est ouvert à tous. Il doit être considéré comme un réseau social, accueillant également les plus démunis de notre société.
- Il s'agit de relever le défi d'offrir, sous un même toit, un foyer à des personnes d'origines et de caractères différents et variés.
- Au-delà de l'hébergement, il est offert aux résidents une vie digne avec un authentique encadrement social.
- Les personnes nécessitant une assistance ou une aide particulière font partie de notre collectivité et bénéficient de toutes les attentions du personnel de SERVIOR, le cas échéant dans un encadrement adapté.
- Le maintien de l'autonomie des résidents est l'une des premières préoccupations de SERVIOR notamment à travers la stimulation de leurs capacités.

Un trait caractéristique des efforts consiste à ouvrir les Résidences Seniors, les Centres Intégrés et les Maisons de Soins vers l'extérieur et à promouvoir ainsi une insertion poussée sur le plan socioculturel et local. Dans ce contexte, la prise en considération des particularismes locaux est effective.



Principes généraux de fonctionnement

Idée générale de l'exploitation

Un Centre Intégré pour personnes âgées, dénommé par la suite CIPA est destiné à accueillir des personnes âgées, valides ou invalides suivant les critères de l'Assurance Dépendance. Si cependant, en cours de séjour, le pensionnaire valide devient un cas de soins, il bénéficiera, dans le centre intégré, de soins gériatriques au même titre qu'il en aurait eus dans une clinique gériatrique ; le déménagement à l'intérieur de l'établissement et notamment le transfert vers d'autres institutions est évité dans toute la mesure du possible.

L'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » est spécialisé en matière de gestion et d'exploitation de Centres intégrés pour personnes âgées, de Maisons de Soins et de toutes sortes d'institutions et de services pour personnes âgées. En effet, les mêmes agents ayant contribué à l'élaboration du programme national pour personnes âgées en 1987 ainsi qu'aux nouvelles conceptions techniques et fonctionnelles des centres intégrés sont actuellement en charge de la gestion de SERVIOR. L'établissement est en mesure d'assurer une gestion qualitative de haut niveau et dans une bonne relation qualité-prix.

Conditions d'agrément

L'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées », créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998, a pour mission de créer, de reprendre et de gérer des structures d'accueil, de prise en charge, d'assistance et de consultant au bénéfice de personnes âgées valides ou de personnes âgées invalides présentant notamment des problèmes physiques, psychiques et sociaux ainsi que des structures d'accueil destinées à l'hébergement et à la réadaptation de personnes âgées dépendantes de tierces personnes ou relevant de la géronto-psychiatrie. Quoique disposant, quant à ses activités de sa propre loi, l'établissement a requis les autorisations et les agréments nécessaires afin de réaliser les objectifs précités.

Conseil de Maison (= Heemrot)

Le Conseil de Maison est l'organe représentatif des résidents de SERVIOR. Chaque CIPA, voire Maison de Soins organise annuellement un vote parmi tous les pensionnaires pour désigner, suivant la taille du CIPA ou de la Maison de Soins 3 à 9 représentants. La mission du Conseil de Maison est la représentation des résidents et leur permet d'exprimer leurs souhaits et suggestions par le biais de:

- la consultation de la direction ;
- la médiation entre résidents et direction ;
- l'encadrement des résidents nouvellement admis.

Tous les 2 ans, les présidents des Conseils de Maison de SERVIOR désignent parmi eux un représentant qui est nommé membre du Conseil d'Administration de SERVIOR par le Grand-Duc.

Audit Interne

La mission de l'Audit Interne, créé en juillet 2004, est d'accompagner continuellement et d'une façon indépendante et objective toutes les démarches engagées par SERVIOR avec l'objectif :

- de contrôler le fonctionnement des structures et des instruments de l'établissement
- de proposer des améliorations concernant l'efficacité et l'efficience des structures existantes en vue de créer des valeurs ajoutées.

Le Comité d'Audit Interne

Le Comité d'Audit Interne définit le cadre général et le programme prévisionnel de l'audit interne. Il en assure le suivi.

Le Comité d'Audit Interne se prononce par des recom-

mandations qu'il adresse au Conseil d'Administration, ou, pour autant que le dossier concerne la gestion journalière, à la Direction Générale.

Le Comité d'Audit Interne se compose :

- des quatre représentants du Conseil d'Administration siégeant au Comité des Finances ; le président du Conseil d'Administration exerce la fonction de président du Comité d'Audit Interne,
- du directeur général,
- de deux directeurs,
- du secrétaire général,
- et alternativement pour la durée d'un an, d'un des quatre coachs régionaux.

L'Auditeur Interne

Mandaté par le Comité d'Audit Interne, l'auditeur interne intervient pour examiner un sujet précis ou une activité de l'établissement. Cette analyse concerne un centre intégré pour personnes âgées ou une maison de soins, une procédure, une activité transversale telle qu'elle se présente à la fois dans direction que dans



Tove THYES

les centres. L'auditeur interne établit un diagnostic dressant un tableau de la situation sur le terrain: il doit déceler les principales forces et faiblesses, en déterminer les causes et en évaluer les conséquences. Son pronostic incite les responsables et la direction d'agir.

Lors de sa mission l'auditeur interne, après discussion avec les structures concernées, s'exprime par :

- des constats quant au non-respect de méthodes et de procédures en vigueur,
- des conseils quant à la mise en place de méthodes et de procédures ou à l'amélioration de procédures déjà existantes. L'auditeur interne soumet ses propositions soit aux responsables audités et responsables de la Direction Générale concernés en vue d'une éventuelle transposition dans les systèmes de SERVIOR soit au Comité d'Audit Interne.



Résidence Seniors

A partir de juillet 2007, SERVIOR va offrir aux personnes âgées de plus de soixante ans une nouvelle forme d'habitation à savoir la Résidence Seniors à Troisvierges.

L'objectif de cette nouvelle forme d'habitation est d'offrir à la fois un cadre de vie agréable où les clients peuvent mener un style de vie indépendant et autonome, et un domicile où ils se sentent protégés et soutenus pour les cas où une plus grande assistance est souhaitée ou nécessaire.

Résidence Seniors Troisvierges, c'est tout simplement la joie de vivre librement et le bonheur d'être bien encadré. À partir de 60 ans, tout le monde y est le bienvenu. Un personnel qualifié, motivé et soucieux du bien-être des clients veille à créer un cadre de vie accueillant. Le parfait endroit pour entamer une nouvelle étape de vie, riche en rencontres chaleureuses et expériences nouvelles.

Le projet se compose exclusivement d'appartements mis à disposition moyennant un contrat d'hébergement. Plusieurs types d'appartements, aux superficies et aménagements différents, y sont proposés. Tous sont entièrement agencés pour être accessibles en chaise roulante en prévision d'éventuelles demandes de mobilité réduite.

La particularité des appartements encadrés réside dans les grandes facilités y offertes. Chacun peut y mener un style de vie indépendant au sein de son propre appartement et parallèlement compter - si nécessaire - sur l'assistance d'une équipe qualifiée.

Sur place, les clients pourront disposer de nombreux services pratiques proposés dans l'esprit d'une plus grande convivialité et confort de vie: service de restauration, petite épicerie, soirées à thèmes, bistrot ou encore service infirmerie, le cas échéant par téléalarme. Signalons encore que les animaux de compagnie sont acceptés dans tout l'immeuble.

S'il fallait retenir un mot caractérisant SERVIOR Résidence Seniors Troisvierges, ce serait l'indépendance. L'immeuble est entièrement aménagé pour offrir une indépendance complète aux personnes du troisième âge et par conséquent leur assurer une grande qualité de vie. Être bien entouré et libre de recourir aux services proposés, telle est la caractéristique du projet.



Commodités sur place

Au rez-de-chaussée, des services pratiques et conviviaux proposés aux clients, d'agréables sources de rencontres et d'échanges au quotidien sont proposées tels que l'espace restauration, le bistrot et une épicerie.

Le Restaurant

Vaste et très lumineux grâce à des grandes baies vitrées, l'espace restaurant offre quotidiennement un choix de menus complets, avec potage, salade, plat principal et dessert. Sur demande, une restauration à la carte est possible. Une sélection de vins luxembourgeois et internationaux y est également proposée.

En été, la clientèle peut profiter de l'agréable terrasse pour prendre ses repas au soleil. Régulièrement au cours de l'année, le restaurant organise des événements à thème saisonnier.

Le Bistrot

En semaine, notre bistrot invite les clients à passer des moments agréables dans un cadre sympathique et relaxant, où seront également organisées régulièrement des animations.

Pour les petits creux, une restauration légère (Hâmeschmier, Kachkeis, Fiirkelsgelli, etc..) est proposée sur demande tout au long de la journée.



L'épicerie

Dans la petite épicerie, les clients trouveront les articles à usage ménager utiles pour la vie de tous les jours.

Sur demande, les clients peuvent également profiter d'une "Shopping List" grâce à laquelle les produits frais leur seront directement livrés à domicile.

Le service d'accueil et d'encadrement

Généralement, la présence d'une gouvernante ou de sa remplaçante est assurée entre 7:00 heures et 18:00 heures.

La mission principale de la gouvernante est de veiller au bien-être des clients, d'être à leur écoute, de créer et de préserver une ambiance conviviale et sécurisante pour tous.

Les clients peuvent aussi profiter d'une écoute attentive à toutes leurs doléances individuelles et sociales. Au besoin, la gouvernante peut intervenir auprès des clients pour des commodités usuelles p.ex. prise de rendez-vous médical, coiffeur, organisation des courses, organisation d'un déplacement, etc..) mais aussi l'organisation d'activités de rencontre, d'animation et d'excursions.

La prestation de soins

L'infrastructure de la Résidence Seniors de Troisvierges garantit une permanence de soins sur place, du lundi au vendredi de 7:30 heures à 18:30 heures.

Un(e) infirmier(ère) est affectée à plein temps sur le site. Il/elle assure la surveillance globale de l'état de santé des clients des logements et veille, ensemble avec la gouvernante, au bien-être des clients.

Les clients voulant bénéficier ou bénéficiant d'un plan de prise en charge de l'assurance dépendance peuvent recourir à ces prestations par le biais d'un organisme externe spécialisé dûment agréé.

L'infirmière de SERVIOR veille à ce que le prestataire externe applique les standards de qualité de SERVIOR.

SERVIOR assure la gestion des médicaments pour les clients.

Tout acte non opposable à l'Union des Caisses de Maladie (UCM) est facturé au client. La facturation vers l'assurance dépendance et l'UCM est prise en charge par le prestataire externe.

Afin de compléter l'offre de soins sur place, un local pouvant servir de centre de prélèvement sanguin ou de cabinet médical est intégré au centre.

Il est évident que tout prestataire externe doit s'engager à respecter la philosophie SERVIOR au sein de l'infrastructure.

Le service d'appel assistance

Chaque appartement est équipé d'un service d'appel assistance fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le personnel de SERVIOR assure la permanence pendant ses heures de présence sur le site, de 7:30 heures à 18:30 heures et ce en principe 5 jours par semaine.

En dehors de ces heures, le service d'appel est relié directement au système de détection d'appel d'un prestataire externe spécialisé et dûment agréé.

Moyennant une caution, les clients peuvent disposer de 1 à 2 émetteurs par habitation.

Le service «Groupe Socio-Gérontologique»

En annexe aux logements encadrés se trouve une structure dénommée «Groupe Socio-Gérontologique» (GSG) permettant l'accueil de personnes souffrant d'un syndrome de démence sénile. Ce pavillon, géré par un prestataire externe spécialisé et dûment agréé, peut journalièrement prendre en charge entre 8:00 heures et 18:00

heures des clients tant internes qu'externes. Il va de soi que le GSG prendra prioritairement en charge les clients qui habitent la Résidence Seniors et nécessitent un tel encadrement.

Durée de séjour

La durée de séjour est en principe indéterminée. En cas de dépendance majeure définie par les dispositions de la loi du 19 juin 1998 portant introduction d'une assurance dépendance et après concertation avec le client, ses proches et les responsables, un transfert vers un CIPA pourrait devenir nécessaire.

Les clients ont une priorité d'admission dans un centre SERVIOR plus adapté à leur encadrement. Toutes les démarches nécessaires seront entreprises par SERVIOR.

Projet novateur de SERVIOR, Résidence Seniors Troisvierges n'est que le premier modèle d'une série d'habitations encadrées qui seront implantées à travers le pays dans les années à venir.

La Division Technique

La mission de la Division technique est de gérer l'ensemble des aspects techniques présents dans les centres de SERVIOR. Ses nombreuses missions peuvent être classées dans 5 cellules à savoir:

1. Nouvelles Constructions

- Conception, études et réalisation de nouvelles constructions.

2. Transformations et Modernisations

- Conception, études et réalisation de transformations et de modernisations des bâtiments actuels.

3. Entretien et Maintenance

- Entretien et maintenance technique de tous les bâtiments.

4. Coordination de sécurité

5. Parc véhicules

- Achat, gestion, entretien et vente des véhicules du parc, réparti sur l'ensemble des sites.

Pour effectuer toutes ces missions, la division technique de la direction générale est soutenue par les services techniques de chaque site.

Le but principal est de tout mettre en œuvre pour garantir le confort, l'environnement et la sécurité des pensionnaires et du personnel de SERVIOR.



La cellule Nouvelles Constructions

Afin de répondre à la demande de nombreuses personnes âgées et pour remplacer les bâtiments qui ne répondent plus aux normes et exigences actuelles de confort et de sécurité, la construction de nouveaux centres modernes et accueillants s'avère nécessaire.

Pour ce faire, la cellule des nouvelles constructions de la division technique coordonne et gère l'ensemble des projets nécessaires au bon fonctionnement de l'institution, projets autofinancés ou SERVIOR est maître d'ouvrage.

Le personnel de la cellule nouvelles constructions assiste et participe à l'élaboration des projets, en particulier les bâtiments construits et financés par l'État et les bâtiments construits et financés par SERVIOR.

Tous les projets sont planifiés avec des architectes retenus par concours ou appel de candidatures, secondés par tous les bureaux d'études nécessaires à la réalisation de leurs missions.

Actuellement SERVIOR est train planifier et de coordonner les projets suivants :

Nouvelles constructions

I. Projets financés intégralement par le budget de l'Etat / Travaux Publics et pour lesquels l'Administration des Bâtiments Publics est le maître d'ouvrage

Projets en phase de réalisation

CIPA

Dudelange	156 lits
Wiltz	120 lits

II. Projets financés intégralement par l'Etat et pour lesquels SERVIOR est le maître d'ouvrage

Projets en phase d'études

CIPA

Rumelange	140 lits
Differdange	120 lits

III. Projets financés partiellement par l'Etat et pour lesquels SERVIOR est le maître d'ouvrage

Projets en phase de réalisation

CIPA

Centre du Rham 162 lits

Administration

Direction Générale sur plateau du Rham

IV. Projets financés partiellement ou intégralement par SERVIOR et pour lesquels SERVIOR est le maître d'ouvrage

CIPA

Vianden	80 lits > projet en phase d'études
Mertzig	70 lits > projet en phase d'études

MS

Esch/Alzette 60 lits > projet en phase d'études

Appartements encadrés

Troisvierges	30 appartements > projet en phase de réalisation
Bascharage	30 appartements > projet en phase d'études

Dans le cadre des projets propres à SERVIOR, les missions suivantes sont confiées à la cellule « Nouvelles Constructions » :

- Participation dans l'élaboration de la mission APS (avant projet sommaire).
- Elaboration des dossiers APD (avant projet détaillé) avec les bureaux d'architectes et d'ingénieurs.
- Suivi des devis et du budget définitif.
- Suivi du dossier au cas où le projet est soumis à une procédure législative (projet de loi).
- Suivi des demandes et autorisations de bâtir.
- Suivi des dossiers de soumissions, contrôle et mise en soumission.
- Négociations des marchés suivant procédure et chantier (autofinancement ou fonds étatique).
- Rédaction de toutes les commandes architectes, ingénieurs, bureaux de contrôle et sécurité et corps de métiers engagés sur chantier.

- Coordination du chantier.
- Contrôle du planning remis, de l'avancement hebdomadaire et des projections de fin de chantier.
- Contrôle hebdomadaire du chantier et assistance à la réunion de chantier.
- Supervision du coût de la construction.
- Décompte des travaux.
- Contrôle de la facturation des bureaux architectes et ingénieurs et des entreprises suivant avancement des travaux.
- Supervision des missions des architectes et ingénieurs en charge de la direction de chantier.
- Participation à la mission du budget investissement.

Le personnel de la cellule « Nouvelles Constructions » participe également à l'élaboration des projets financés par l'Etat sur base de projet de loi et dont l'Administration des Bâtiments Publics est le maître d'ouvrage.



La cellule Transformations et Modernisations

La cellule « Transformations et Modernisations » supervise les travaux décidés sur des investissements de l'Etat ou de SERVIOR et réalisés dans les différents centres. Le personnel de la division technique coordonne, avec l'ensemble des services de l'Administration des Bâtiments

Publics, les remises en conformité, les transformations et les modernisations importantes décidées lors de réunions de répartition du fond d'investissement pluriannuel d'entretien et de rénovation.



Transformations et Modernisations

I. Projets financés intégralement par le budget de l'Etat / Travaux Publics et pour lesquels l'Administration des Bâtiments Publics est le maître d'ouvrage Projets en phase d'études

CIPA	
Echternach	Transformation
Bofferdange	60 lits dans nouveau bâtiment. Transformation et partielle nouvelle construction
Niedercorn	Transformation et partielle nouvelle construction
MS	
Echternach	40 lits dans nouveau bâtiment. Transformation et partielle nouvelle construction
Vianden	Transformation

II. Projets financés intégralement par SERVIOR et pour lesquels SERVIOR est le maître d'ouvrage

Appartements encadrés	
Dudelange	30 appartements. Transformation. Projet en phase d'études
Centre de Compétence Echternach	
Transformation	Projet en phase d'études
Administration	
Direction Générale Pfaffenthal (provisoire)	
Travaux de réfection	en phase de réalisation

La cellule Entretien et Maintenance

La cellule « Entretien et Maintenance », en collaboration avec les services techniques des centres, supervise et coordonne :

1. l'entretien et la réparation de l'ensemble des installations techniques dont notamment:

- installations de chauffage et de production d'eau chaude ;
- installations sanitaires ;
- installations électriques moyenne et basse tension ;
- installations téléphoniques fixes et mobiles ;
- ascenseurs.

2. les travaux d'entretien des aménagements extérieurs

3. les installations de sécurité en particulier dont notamment:

- Eclairage de secours.
- Détection incendie et de désenfumage.
- Moyens de lutte contre les incendies.
- Appel infirmier et recherche personne.

pour les maintenir en permanence en état de bon fonctionnement et de veiller à leur remise en conformité suivant l'évolution des normes nationales et européennes.

Des contrôles réguliers sont effectués par des firmes externes liées par contrat à SERVIOR et par les organismes de contrôle agréés.

La division technique s'occupe de l'entretien général des bâtiments (« le clos et le couvert »), des rénovations des sols et des murs et des extérieurs (alentours et jardins).

Elle procède de même à tous les contrôles préventifs des eaux sanitaires afin de respecter les normes en vigueur.

Cette cellule gère la planification de la permanence technique des centres de SERVIOR.

Cette permanence est scindée en deux zones géographiques à savoir le Nord et le Sud et couvre toutes les interventions relevant d'un problème technique et ce 24h/24, 7 jours sur 7.



La cellule Coordination de sécurité

A part sa mission de veiller au respect de toutes les lois et réglementations en vigueur concernant la sécurité des bâtiments ainsi que la sécurité des pensionnaires et du personnel de SERVIOR, la cellule « Coordination de sécurité » a dans ses attributions trois points principaux à savoir :

1. La formation du personnel et l'information des pensionnaires

Des réunions de formation sur la sécurité sont organisées lors desquelles l'ensemble du personnel reçoit les instructions sur le matériel disponible en matière de prévention et de lutte contre les incendies. Il participe activement à des exercices d'évacuation et à l'emploi du matériel.

Dans le cadre de ces formations, 2.127 personnes ont suivi les formations théoriques et 791 personnes ont participé au maniement des moyens de lutte contre

les incendies (extincteurs et couverture anti-feu). Des séances d'information aux pensionnaires sensibilisent ces derniers de la conduite à tenir en cas d'incendie et d'évacuation.

2. Le contrôle

Cette cellule planifie des visites ponctuelles et inopinées dans les centres, vérifie que les consignes de sécurité soient appliquées et que les moyens techniques soient parfaitement opérationnels.

3. La mise en place de moyen de surveillance extérieur à SERVIOR

Afin de renforcer la sécurité dans les centres, le préposé coordonne la mise en place de gardiennage statique ou de patrouilles. Ces services sont exécutés par des sociétés externes spécialisées.



La cellule Parc véhicules

La division technique gère plus de 80 véhicules répartis sur l'ensemble des centres. Ce parc se compose de véhicules de service type berline ou break, de fourgons vitrés ou tôleés, de minibus et de camionnettes.

La cellule supervise leur état, décide de leur affectation, de leur remplacement et de leur mise hors service.

Elle s'occupe des appels d'offres et des soumissions pour l'achat de nouveaux véhicules, pour les assurances et pour la fourniture des carburants.

Elle contrôle et gère les contrôles techniques, les vignettes et les cartes de carburants.



Un nouveau défi, l'économie de l'énergie

En raison de l'accroissement du parc immobilier de SERVIOR d'une part, et de la place toujours plus importante des équipements consommateurs d'énergie et d'eau d'autre part, la réduction de la consommation énergétique des bâtiments est un vrai défi. Dans ce contexte, la mise en place d'exigences minimales avec des nouvelles règles relatives à la performance énergétique des bâtiments constitue un premier pas important vers la maîtrise de leurs consommations énergétiques.

Pour 2007, la division technique mettra en place une mission spéciale à savoir ECO-SERVIOR (ECONomies et ECOlogie) qui aura pour but de montrer qu'il est possible de concilier économie et écologie, notamment dans le domaine de l'énergie grâce à des solutions technologiques et/ou organisationnelles.

Les 4 principaux axes de développement seraient les suivants:

- comprendre l'énergie et ses liens avec l'économie ;
- comprendre le problème du réchauffement climatique ;
- informer et réfléchir aux alternatives passées ou futures ;
- donner des solutions d'actions concrètes à tous nos centres: économie d'énergie, consommation responsable et comportement éco citoyen.

Dans le cadre du budget 2007, il a été retenu de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, une politique d'économie sur l'ensemble des centres et une réduction, dans la mesure du possible, de 5% de l'ensemble des budgets eau, gaz et électricité.



Chiffres clés

En général

Organisation financière

Conformément à l'article I de la loi du 23 décembre 1998 modifiée par la loi du 22 décembre 2000, SERVIOR - établissement public «Centres, Foyers et Services pour personnes âgées» dispose d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière.

L'exercice social coïncide avec l'année civile. La comptabilité de SERVIOR est une comptabilité commerciale.

En ce qui concerne le financement de l'établissement, il y a lieu de relever que toutes les dépenses doivent être couvertes par les recettes provenant :

- du prix de pension payé par les résidents, respectivement par le FNS ;
- de l'assurance dépendance.

SERVIOR ne bénéficie quant à son fonctionnement d'aucune aide financière de la part de l'Etat. Même si la loi prévoit que pendant les dix premières années à partir du 1^{er} janvier 1999 l'établissement bénéficie d'une prise en charge de la part de l'Etat quant à un éventuel déficit, aucun crédit afférent n'est prévu au budget de l'Etat à cette fin et SERVIOR s'efforcera à ne jamais devoir y recourir.

Quant à l'engagement des dépenses, SERVIOR s'est donné un règlement financier qui fixe de façon précise les engagements qui peuvent être pris et ce à tous les niveaux hiérarchiques.

Le prix de pension

Le prix de pension est calculé conformément au budget établi pour l'année 2006. Le prix de pension mensuel pour 2006 était fixé à 1.781,81€ (1.723,34 au 31/12/2005) pour un lit de référence pour les CIPAS's. Comme les CIPA's de Niederanven et de Hesperange fonctionnent sur base d'une sous-traitance, des prix spécifiques existent. De même les maisons de soins, au nombre de quatre, gérées par SERVIOR connaissent des prix différents.

A noter que le prix de pension, pour les sites qui ont été affectés par l'Etat à SERVIOR, doit être calculé de façon à inclure également la création d'une provision pour grands travaux pour pouvoir subvenir aux dépenses incombant à l'établissement à partir du jour où l'Etat, conformément à l'article 17 de la loi du 23 décembre 1998 modifiée, ne prend plus à sa charge ces travaux.

Nombre de lits

Pour l'an 2006, SERVIOR était à même de mettre à disposition quelques 1.539 lits (1.537 lits en 2005). Il est à mentionner que le nombre de lits disponibles précité est fortement impacté par le projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham. En effet, ces travaux nécessitent le transfert de quelques 135 clients. Au 31 décembre 2006, SERVIOR est à mi-chemin de cet objectif et ainsi le nombre de lits disponibles au 31/12/2006 est de 1.458. Cette réduction n'est tout de même que temporaire, du fait que SERVIOR est en train de créer de nouvelles structures à travers le pays comme la Résidence Seniors à Troisvierges (30 appartements) financée intégralement par SERVIOR et le CIPA de Dudelange réalisée en collaboration avec l'Administration des Bâtiments Publics et qui permettront en 2007 de proposer quelques 103 unités supplémentaires au marché.

Par ailleurs, le nombre de lits proposés en 2006 évoluait en cours de l'année et ce en fonction des conditions à respecter par loi « ASFT », de l'extension et des transformations entreprises en cours de l'année dans les divers établissements.

SERVIOR offre à ses clients et clients potentiels un choix diversifié de chambres aussi bien en ce qui concerne le lieu de résidence que l'infrastructure de l'immeuble. En effet, SERVIOR gère des centres situés dans les châteaux, des cloîtres, des anciennes fermes, des casernes ou des immeubles du type « moderne » à travers tout le Grand-Duché du Luxembourg.



		2006	2005
CIPA	Bofferdange	123	123
	Dudelange	92	92
	Echternach	72	72
	Esch/Alzette	167	167
	Mertzig	36	36
	Niedercorn	155	155
	Rham	175	174
	Rumelange	70	70
	Vianden	41	41
	Wiltz	45	45
	Sous-Total CIPA	976	975
MS	Differdange	85	85
	Echternach	56	55
	Esch/Alzette	35	35
	Vianden	107	107
	Sous-Total MS	283	282
Gestion externe	Niederanven	157	157
	Howald	119	119
	Sous-Total Gestion ext.	276	276
	LPA Bofferdange	4	4
	Sous-Total LPA	4	4
	Total	1539	1537

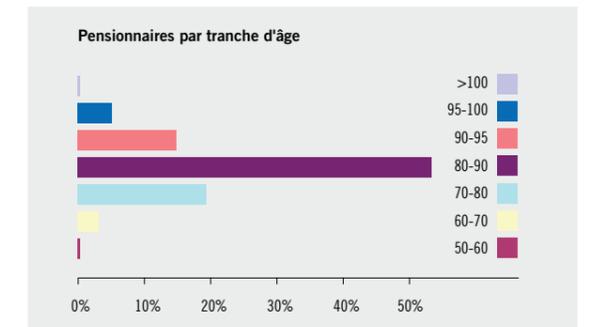
Résidents

Nombre de résidents

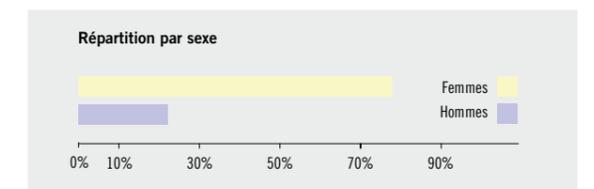
Au cours de l'année 2006, SERVIOR a admis 283 nouveaux résidents (406 en 2005) (171 pour les CIPA's, 64 pour les Maisons de soins, 48 pour les CIPA's de Niederanven et de Howald) dont 23 (50 pour l'année 2005) personnes victimes du nazisme. En tant que successeur juridique de l'Etat dans les contrats conclus entre la Fédération des Enrôlés de Force respectivement le Comité Directeur pour le Souvenir de la Résistance d'une part et l'Etat d'autre part, une attention particulière est portée aux admissions prioritaires des victimes du nazisme.

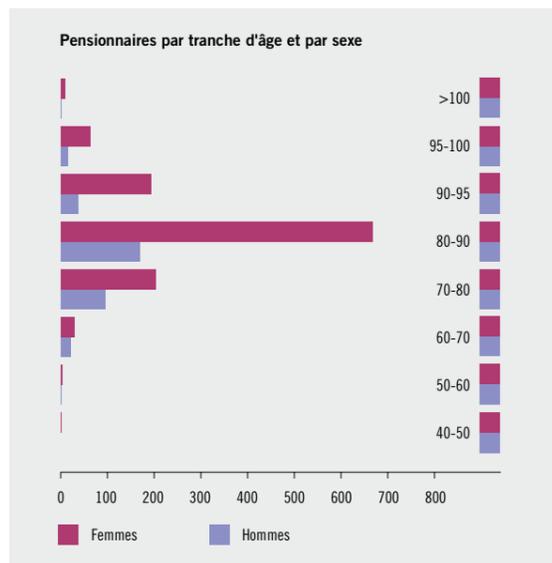
Suite aux travaux de transformations prévus au Centre du Rham, 67 clients ont été relogés du Centre du Rham vers d'autres centres.

En ce qui concerne l'ancien bâtiment du CIPA de Dudelange, SERVIOR n'a admis pratiquement que des séjours de courte durée. Il en résulte que pendant l'année 2006, SERVIOR a admis moins de clients provenant du domicile et des cliniques et donc moins de clients victimes du nazisme.



Du tableau des résidents par tranche d'âge découle un âge moyen de 84,32 ans (84,26 ans en 2005) (84,64 ans pour les CIPA's, 82,90 ans pour les Maisons de Soins, 85,56 ans pour le CIPA de Niederanven et 84,19 ans pour le CIPA de Howald).





Nombre d'agents

SERVIOR a continué à renforcer ses effectifs en 2006, surtout au niveau du service «Assistance et soins», et a occupé au 31 décembre 2006 quelques 985,05 équivalents temps plein (942,58 en 2005). A ce nombre correspondaient quelques 1.167 agents (1.112 en 2005). On constate que le nombre de contrats à temps partiels est toujours très important.

L'augmentation des effectifs aurait été encore plus importante s'il n'y avait pas eu, suite à la fermeture partielle du centre du Rham, déjà la réaffectation d'une première partie de son personnel vers d'autres sites en 2006.

Du fait que l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » a été créé par l'Etat, la population des agents est bien différente par leurs statuts. Cette diversité est due à l'historique de SERVIOR. En effet, tout agent engagé avant le 01.01.1999, dispose d'un des statuts suivants :

- Fonctionnaire d'Etat ;
- Employé d'Etat ;
- Ouvrier d'Etat ;
- Employé privé selon la convention collective EHL ;
- Ouvrier privé selon la convention collective EHL.

Les agents engagés à partir du 01.01.1999 ont le statut d'employé ou d'ouvrier privé, tombant sous la Convention Collective du Secteur Social d'Aides et de Soins (SAS).

Rappelons que les agents engagés avant le 01.01.1999 sont remplacés lors de leur départ par des employés ou ouvriers privés sous statut SAS. En 2002, 64,64% des agents bénéficiaient d'un des statuts étatiques ou privés selon convention EHL. Ce pourcentage diminue donc constamment (55,31% en 2003, 54,18% en 2004, 48,20 % en 2005) pour passer à 44,90% à fin 2006. Ceci résulte aussi du fait que les nouveaux postes créés sont exclusivement occupés par du personnel sous convention SAS.

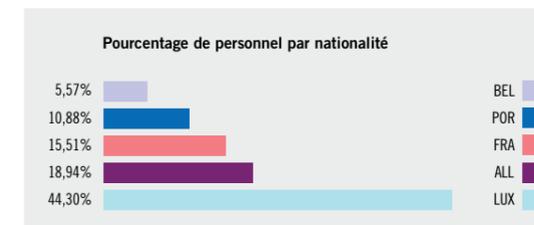
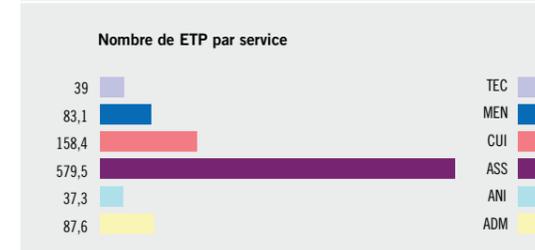
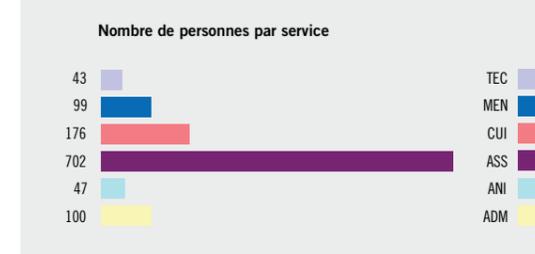
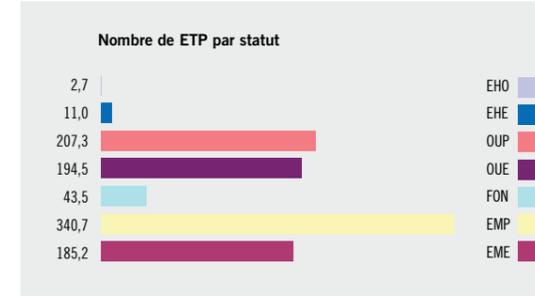
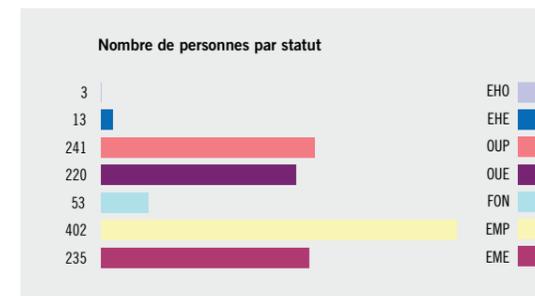
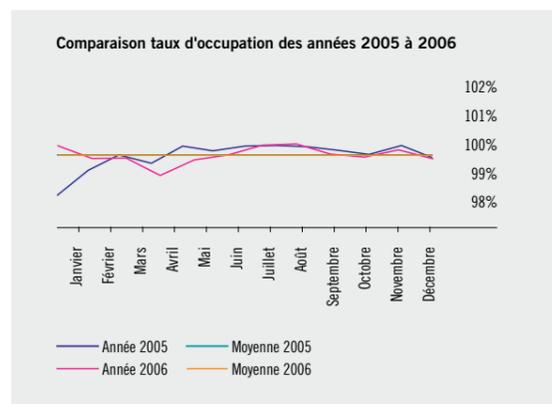
En 2006 quelques 87 nouveaux agents ont été engagés à durée indéterminée et ce pour assurer le remplacement du départ des agents ou pour occuper des postes nouvellement créés. 648 contrats ou avenants à durée déterminée ont été émis pour suffire aux remplacements de personnel absent (maladies, congés de maternité et parentaux, changements d'affectation).

Taux d'occupation

En l'an 2006, le taux d'occupation moyen des chambres au sein de SERVIOR était de 99,60% (99,69% en 2005). Le taux d'occupation n'a pas atteint la capacité maximale définie pour l'année 2006 du fait que le nombre de lits budgétisés a seulement été atteint au courant de l'année 2006 et en raison de :

- divers chantiers au niveau des sites ;
- l'occupation des chambres pour couples s'est avérée difficile.

Le taux d'occupation est basé sur la totalité des sites.



Les agents travaillant pour SERVIOR sont de nationalités différentes. En effet, 27 nationalités différentes travaillent auprès de SERVIOR, dont 5 représentent la majorité de l'effectif :

- Nationalité luxembourgeoise	44,30%
- Nationalité allemande	18,94%
- Nationalité française	15,51%
- Nationalité portugaise	10,88%
- Nationalité belge	5,57%
- Autres nationalités	4,80%
- Total	100,00%

La langue courante utilisée au sein de SERVIOR est le luxembourgeois et ce dans le but de servir au mieux les clients. Tous les agents qui ne maîtrisent pas la langue ou seulement partiellement doivent suivre des cours de luxembourgeois.

Tous ces agents travaillent au sein des différents services de SERVIOR. Au niveau des structures nous distinguons entre les centres proprement dits (CIPA et Maison de soins) et les services régionaux qui sont, pour l'exercice 2006, la cuisine régionale du sud, la cuisine régionale du centre, la buanderie régionale du sud, la buanderie régionale du nord ainsi que le centre logistique à Schieren.

Au niveau des centres, on distingue les services suivants :

- Administration ;
- Assistance et Soins ;
- Accueil Gérontologique ;
- Ménage ;
- Restauration ;
- Technique.

Chiffres clés du bilan 2006



Chiffre d'affaires (en montant net)

Le chiffre d'affaires en montant net a subi une croissance de 7,07% de 2005 (73.517.156,39€) à 2006 (78.712.850,62€). Cette croissance est due à différents facteurs:

- adaptation du prix de pension à l'indice de coût de vie de 2006;
- l'augmentation des 60 lits supplémentaires au CIPA Niedercorn est à compter sur 12 mois;
- hausse du prix de pension des Centres intégrés pour personnes âgées et des Centres intégrés pour personnes âgées de Howald et de Niederanven, afin de pouvoir maintenir en équilibre le budget des structures concernées;
- adaptation des facteurs de calcul de l'Assurance Dépendance;
- croissance du taux de dépendance des résidents et par là une augmentation de la recette au niveau de l'Assurance Dépendance.

Frais de personnel

Les frais de personnel ont subi une croissance de 2005 à 2006. Les frais de personnel, s'élevant à 49.748.610,92€ pour l'année 2005, sont passés à 53.665.852,01€ en l'an 2006 (croissance de 7,87%) en raison:

- de nouveaux engagements au courant de l'année dont la majeure partie des engagements se rapporte aux engagements dans les services «Assistance et Soins»;
- de l'avancement des carrières;
- de l'indice des salaires.

L'effectif moyen étant de 1.083 agents en 2005 est passé à un effectif moyen de 1.143 agents en 2006. Les nouveaux postes créés en 2006 se situent surtout au niveau des services «Assistance et Soins», afin de satisfaire les besoins au niveau de l'Assurance Dépendance.

Avec un effectif supérieur à 1.000 salariés, SERVIOR compte parmi les 20 plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg.

Projets réalisés en 2006 et attentes pour 2007

Divisions des Soins

Au cours de l'exercice écoulé, différents « chantiers » ont été entamés respectivement poursuivis dont notamment :

- implémentation du logiciel SINFONIE dans la maison pilote du CIPA Echternach et coupure définitive du logiciel G.I.. Mise en production de la nouvelle solution informatique ;
- élaboration des adaptations nécessaires du logiciel suite à la mise en vigueur de la loi du 23 décembre 2005 ;
- analyse de la nature et de l'approche des urgences chez SERVIOR (appels 112 en urgence). Uniformisation du matériel (coffre d'urgence et approvisionnement en oxygène). Organisation de cours de premiers secours pour le personnel soignant en collaboration avec la Protection Civile ;
- analyse concernant les testaments de vie, les lieux de décès et les pathologies des pensionnaires décédés ;
- lancement de la campagne de vaccination auprès de tout le personnel SERVIOR en collaboration avec les services de santé au travail (hépatites A et B; tétanos);
- élaboration d'une philosophie de soins propre à SERVIOR ;
- développement et mise en route d'outils de gestion interne dans les 16 institutions (tableau de bord pour le service «Soins»). Enregistrement continu des heures de soins prestées avec adaptation des postes de soignant (tableau synoptique). Enregistrement continu des facteurs de risques des pensionnaires; escarres, incontinence, chutes, contention, alitement et alimentation (tableau seiacco) ;
- création de 40 postes supplémentaires dans 15 centres, sans augmentation du nombre des pensionnaires (le Centre du Rham non considéré en raison de sa fermeture partielle) ;

Division des Relations avec les Clients

En 2006, SERVIOR a admis 283 nouveaux clients:

- 171 dans les CIPA's;
- 64 dans les MS
- 48 dans les Centres externes

Depuis sa création, SERVIOR porte une attention particulière aux admissions prioritaires des victimes du Nazisme. SERVIOR a admis 23 personnes victimes du Nazisme durant 2006.

En l'an 2006, le taux d'occupation moyen des chambres était de 99,60%. L'occupation des chambres pour couples s'avère toujours un peu difficile.

En raison des travaux de transformation, de rénovation et de construction prévus au Centre du Rham, 67 clients du plateau du Rham et de l'annexe Pfaffenthal ont dû être relogés dans les autres centres SERVIOR. En cas de chambre vacante au Centre du Rham et à l'annexe Pfaffenthal, SERVIOR n'a plus admis de clients externes. Tout au plus étaient possibles des courts séjours aussi longtemps que le personnel adéquat y était encore.

Au CIPA de Dudelange, à partir du 1er janvier 2006, en cas de chambre vacante dans l'ancien bâtiment, SERVIOR n'a admis plus de clients définitifs, ceci en vue de l'ouverture du nouveau CIPA. Seuls des clients intéressés à un court séjour (1,2 ou 3 mois) y étaient admis en attendant l'ouverture de la nouvelle construction.

Tout comme pour l'année 2005, la division a procédé, durant les mois de juin à septembre 2006, à une actualisation des listes d'attente en contactant chaque client inscrit sur la liste d'attente.

L'ouverture de la nouvelle construction du CIPA de Dudenlange est prévue pour le mois de juin 2007. Les dossiers d'admission des clients potentiels vont être établis.

Le projet de la Résidence Seniors à Troisvierges va entrer dans sa phase finale. Des journées de présentation et de portes ouvertes vont être organisées afin de mieux faire comprendre ce nouveau concept aux clients.

Pour faciliter le contact avec les futurs clients, SERVIOR envisage d'inviter les futurs clients aux différentes activités/festivités/semaines à thèmes/portes ouvertes/chambre de vacances.

Afin de pouvoir estimer à juste titre l'envergure des demandes d'admission, SERVIOR veut mettre en route en 2007 une étude pour déterminer les besoins et les souhaits des futurs clients.

Des réunions avec les familles des clients sont prévues afin d'améliorer le contact avec les familles et proches des clients et de faciliter l'échange de vues avec le souci de pouvoir assurer une prise en charge adaptée aux besoins des clients et de l'encadrement social et affectif.

Division de l'Accueil Gérontologique

Un des éléments-clés du concept de l'accueil gérontologique est celui de l'accueil des nouveaux clients chez SERVIOR. Une importance certaine est réservée à l'encadrement individuel et ce dès l'admission des nouveaux clients dans un centre géré par SERVIOR. Notre devoir est de veiller à ce que l'ambiance du centre soit chaleureuse et accueillante pour accueillir la personne âgée dans son nouveau logement. Le premier et difficile pas étant franchi en laissant derrière lui son domicile, il appartient au centre d'accueillir au mieux son nouveau résident. Même si certains nouveaux clients restent bien entourés par leur famille, il est cependant nécessaire de rappeler que les moments où le nouveau résident se trouve seul face à son nouvel entourage sont encore fréquents. Pour éviter cette situation, SERVIOR a lancé en 2005 le projet d'engager des gouvernantes pour aider ses clients à surmonter cette étape souvent douloureuse et solitaire.

L'accueil gérontologique prend surtout en charge les clients ne bénéficiant pas de plan de prise en charge par l'assurance dépendance et n'ayant donc pas droit au soutien spécialisé. Les services proposés par l'accueil gérontologique sont complémentaires par rapport aux soins fournis par le service assistance et soins. Les objectifs de l'accueil gérontologique sont : garder le maintien de l'autonomie du client, favoriser le contact avec les autres



clients du centre, promouvoir son indépendance et sa qualité de vie au-delà de ses besoins primaires.

SERVIOR souhaite avant tout développer le volet relationnel et individuel des clients sans plan de prise en charge par l'assurance dépendance. Les clients sans plan de prise en charge sont considérés comme autonomes par l'institution et devraient également avoir le droit de réaliser leurs vies selon leurs convictions, c'est-à-dire de participer ou non à des activités du centre, de se promener, de discuter avec d'autres pensionnaires ou de pouvoir se retirer dans leurs logements et de ne rencontrer personne.

Durant l'année 2006, les centres suivants ont engagé une gouvernante :

CIPA Esch-sur-Alzette	0,50 ETP
CIPA Centre du Rham	0,75 ETP
CIPA Wiltz	1,00 ETP

Pour l'année 2007, SERVIOR a budgétisé en tout 7,5 ETP pour la dotation du service accueil gérontologique.

Quel est le profil de la gouvernante ?

L'encadrement des clients autonomes paraît facile, surtout si l'on considère que le client est physiquement et psychologiquement valide et dispose de ses ressources pour pouvoir s'intégrer en institution de long séjour. Cependant, il s'avère que beaucoup de gens ont des difficultés à s'intégrer dans une institution au vu d'une entrée non volontaire, mais sollicitée par leurs proches. Des sentiments peu chaleureux envers leurs familles se mettent en place et un renfermement sur soi s'ensuit. L'isolement survient, l'ennui surgit et maintes personnes âgées s'embrouillent.

Le personnel encadrant se demande dès lors où sont les limites du respect des volontés des clients et où commence sa responsabilité ?

Cette question peut uniquement se décider individuellement en utilisant un diagnostic concluant (observation, entretien, relation avec les proches, biographie). Cette démarche nécessite une approche professionnelle, de l'empathie et de l'intuition, dans un rapport de confiance et de temps pour affronter ces soucis individuels.

Pour réaliser ce défi, SERVIOR a créé la tâche de gouvernante. Dans l'organigramme, elle ne fait pas partie du département assistance et soins, mais elle est subordonnée au chargé de direction du centre.

Elle entretient surtout un contact individuel avec les clients.

Elle veille également à créer un climat de confiance et de bien-être et supervise la surveillance globale du client (nutrition, santé, aspects physiques, soins de la tenue vestimentaire, entretien du dentier, lunettes, coiffure...) et de sa chambre. De même, elle participe activement à l'élaboration d'un dossier biographique par client. Entre autres, elle favorise une atmosphère accueillante et sécurisante.

SERVIOR mise sur ce concept d'encadrement et entend développer cette idée dans tous ses centres dans les prochaines années.

Division de l'Économie Domestique

À côté des piliers que sont l'hébergement et l'assistance, la restauration s'est développée comme l'une des compétences clés au sein de SERVIOR.

Dans certaines régions du pays, SERVIOR (sous sa forme d'anciennes maisons de retraite de l'Etat) a une tradition de plus de 30 ans dans la délivrance de repas sur roues.

Depuis fin avril 2003, le système du «Menu Mobil» en liaison froide (Cook & Chill) a été introduit en tant que projet pilote à la commune de Bascharage. Depuis lors, il a lieu de noter que le taux de satisfaction des clients a été extrêmement élevé et l'intérêt pour ce service trouve de plus en plus de satisfaction. Les avantages et la qualité supérieure de cette prestation se répandent dans la plupart des communes.

En 2006, quatre communes clientes de longue date, ont montré un grand intérêt de se tourner vers ce système innovateur.

En 2007, la production des repas sur roues de SERVIOR est estimée à plus de 150.000 repas, soit une progression de plus de 8% par rapport à 2006.

Au-delà, SERVIOR propose un nouveau système de livraison qui facilite aux communes d'offrir la prestation du repas sur roues. SERVIOR fournit donc l'ensemble de la prestation, la production, la livraison, le contrôle et le suivi.

Actuellement, SERVIOR dessert les clients des communes de Bascharage, Bech, Berdorf, Consdorf, Contern,



Differdange, Dudelange, Echternach, Hesperange, Lintgen, Lorentzweiler, Mertzig, Mompach, Niederanven, Reckange sur Mess, Rosport, Rumelange, Sandweiler, Schuttrange, Steinsel, Vianden, Walferdange et Weiler la Tour.

Dans les centres SERVIOR, les clients peuvent faire leur choix directement à table, parmi plusieurs menus qui leur sont proposés.

Sous peu, en profitant de nouveaux logiciels et d'une nouvelle infrastructure, les clients profitant des repas sur roues peuvent également choisir parmi plusieurs propositions.

L'idée des quinzaines à thèmes, lancée pour la première fois en 2003 et le grand succès connu par les premières

tentatives a livré la motivation de développer ces activités au cours des années futures.

En 2006, la promotion « Mer » a été déclinée autour de l'Italie avec les produits de la mer, les vacances et de nombreuses activités qui envahissaient tous nos sites.

La promotion « Terre » 2006 a abordé les traditions et produits culinaires de l'Autriche avec concentration sur la région du « Tirol ». Un chef de cuisine, diététicien d'Innsbruck a formé nos chefs et les a accompagné lors de la présentation de cette quinzaine culinaire.

Le but initial des semaines à thèmes est de mettre l'accent sur une restauration adaptée à la saison et la région, tout en faisant profiter les clients de nouvelles saveurs gastronomiques qui ne sont pas seulement présentées

pendant ces semaines, mais reviennent régulièrement aux menus.

Les quinzaines à thèmes ne s'expriment pas seulement par leur présentation culinaire, mais aussi par la décoration et des activités thématiques dans tous les centres SERVIOR.

Le succès des semaines à thèmes encourage tous les agents à continuer de s'investir davantage dans l'organisation des quinzaines thématiques pour apporter le sentiment du voyage de l'étranger à nos clients.

Pour l'exercice 2007, SERVIOR compte fermer ses buanderies régionales à Esch-sur-Alzette et Vianden. Il s'avère que les infrastructures ne sont plus adaptées aux exigences actuelles. Les buanderies devraient être modernisées et l'acquisition de nouvelles machines s'impose également. Un tel investissement engendre un prix de revient trop élevé à supporter par nos clients. Dans un souci de proposer un bon service à un prix raisonnable, il a été décidé de faire appel à des firmes spécialisées ayant pour mission le ramassage, l'entretien et la livraison du linge de corps des clients. Le personnel qui travaille actuellement dans les buanderies serait transféré dans d'autres centres de SERVIOR.

Division de la Formation

Au niveau de la division « Formation », les projets entamés ou poursuivis durant l'année 2006 sont les suivants:

Pour se mettre en conformité par rapport aux exigences légales concernant l'obligation de s'exprimer et de comprendre la langue luxembourgeoise, SERVIOR a poursuivi la formation de 31 agents francophones dans deux cours différents. La méthodologie utilisée est axée sur le milieu de vie du long séjour et aide les agents à maîtriser des situations de soins au quotidien.

Durant la quinzaine de présentation 2006, une série de formations a eu lieu pour tous les membres du personnel.

Lors des Grandes Réunions Régionales, la totalité du personnel de SERVIOR a été initiée au sujet de E-Qalin®.

Basé sur les expériences du CIPA Esch-sur-Alzette, qui fait partie d'un groupe européen des maisons pilotes et qui a lancé une première autoévaluation pour examiner leurs prestations et l'état actuel de leur institution, SER-

VIOR a décidé d'introduire ce modèle de gestion de qualité dans tous ses centres à partir de 2007.

Parce que l'assurance de la qualité s'impose de plus en plus dans le secteur de l'aide aux personnes âgées dans un environnement concurrentiel, les établissements pour personnes âgées devront se munir d'un système de gestion vérifiable pour assurer les exigences élevées de nos clients. E-Qalin® est un projet pilote (European quality-improving innovative learning in residential care homes for the elderly) qui a pour objectif de développer un modèle innovant et qui offre les instruments pour analyser en détail, garantir concrètement et améliorer en permanence le suivi et l'accompagnement spécifiques de personnes âgées et dépendantes. Il est un modèle axé sur la pratique, qui s'oriente vers les besoins des résidents, de leurs familles et des collaborateurs. En analysant de façon ciblée les prestations fournies par les établissements ainsi que leurs résultats en termes de satisfaction de toutes les parties prenantes, E-Qalin® favorise et revendique, par le biais de l'autoévaluation, l'apprentissage au sein de l'organisation, dégageant ainsi des potentiels d'amélioration et de développement. Le modèle E-Qalin® permet une approche critique de l'institution à partir des cinq perspectives suivantes: Résidents, collaborateurs, direction, environnement et organisation apprenante. Le sujet fut approfondi dans la formation des cadres par des jeux scéniques et discussions.

En ce qui concerne les formations en matière de sécurité, la formation de base qui se compose de modules théoriques et d'exercices pratiques a été poursuivie de façon conséquente durant toute l'année. Par cet entraînement systématique, les agents commencent à perdre leurs incertitudes par rapport à leurs premières réactions et gestes en cas d'incident majeur.

Durant l'année 2006, les agents des différents centres ont suivi une multitude de différentes formations de la catégorie Métier. La plupart de ces formations étaient en relation avec des projets ou des nécessités du centre en question. Dans le domaine de l'Assistance et Soins surtout les formations visant la prise en charge de la personne démente, les soins palliatifs ainsi que les kinesthetics ou encore des formations pratiques comme le traitement des plaies ou la manipulation du levier hydraulique étaient des sujets abordés.

Comme les mesures de formation au profit des agents de SERVIOR peuvent être cofinancées par l'Etat dans le cadre de la loi du 22 juin 1999, ayant pour objet le soutien et le développement de la formation professionnelle continue, la demande d'approbation avec le plan

de formation pour l'année 2006 et le rapport final des formations qui ont eu lieu en 2005 ont été établies.

Pour 2007, la formation du nouveau programme informatique SINFONIE est d'une première importance. Le CIPA Belle-Vue d'Echternach a commencé à utiliser le système SINFONIE et a entre-temps abandonné l'ancien logiciel. A partir du mois d'avril, les centres Maison de Soins Echternach, Maison de Soins Vianden et le CIPA Vianden commenceront à utiliser le nouveau logiciel qui remplacera le GI. Les autres centres suivront durant les mois suivants. Comme tout le personnel des services administratifs et d'assistance et soins va commencer à travailler avec le nouvel outil afin d'établir la planification de la démarche de soins, de saisir les actes de soins et la facturation d'hébergement, toute une série de formations d'une à trois journées auront lieu dans trois différentes régions du pays.

Comme les professionnels de santé risquent de perdre certaines techniques professionnelles en travaillant durant de longues années dans le milieu du long séjour, une journée de recyclage en matière de premier secours est prévue en 2007.

En dehors de toutes ces nouvelles exigences, la continuité des formations entamées en cette année s'impose.

Division de la Comptabilité

Le logiciel comptable, opérationnel depuis 2004, a été affiné au cours de l'année 2006. Des interfaces avec d'autres logiciels ont été réalisés respectivement sont en cours de réalisation et ce dans le but de simplifier le travail, d'améliorer davantage le suivi et le contrôle.

Une adaptation, voire modification du logiciel a été envisagée dans le cadre des projets de construction qui sont multiples. En effet, un module est en préparation qui permettra un suivi précis de chaque projet et ce dès la commande jusqu'à la livraison et puis la facturation tout au long des différentes phases de la construction. Ce projet a été débuté en 2005 et trouvera sa fin en 2007. Une fois ce système opérationnel pour les projets, il est envisagé de l'étendre à moyen terme à toute l'entreprise de SERVIOR. Il permettra d'assurer un suivi des commandes et d'affiner le suivi de l'inventaire.

Dans le même cadre, SERVIOR est en train de mettre en place un plan financier permettant aux dirigeants de réaliser des simulations pour faciliter la prise de décision quant aux suites à donner. En 2006, une analyse avec

des recommandations relatives au plan financier établi par SERVIOR a été réalisée par une firme spécialisée en la matière.

En 2006, la mise en place du contrôle et du suivi des impayés a été perfectionné. Manuel jusque là, la procédure du recouvrement des créances ainsi que son suivi ont été automatisés.

Le projet relatif à l'occupation des réceptions 24 heures sur 24 a été poursuivi et ce dans le but de permettre aux clients, familles et proches de recevoir des informations utiles et nécessaires tout au long de la journée. De même, l'occupation de la réception par une firme spécialisée en la matière pendant la nuit sécurise les clients comme le personnel. Les sites bénéficiant actuellement de ce service sont Howald, Niederanven et le CIPA d'Esch-sur-Alzette. Pour 2007, il est prévu d'étendre ce service à Bofferdange, Dudelange et Niedercorn.

Pour 2007, il est prévu de mettre en production le module «Gestion de projets» dont la mise en place a été décidée en 2005. Les formations nécessaires seront délivrées en vue de la mise en production au personnel des divisions techniques et comptables.

L'automatisation de la comptabilité sera poursuivie. Par la création d'interfaces avec le logiciel comptable, la saisie des factures «Hébergement» et «Assurance Dépendance» sera automatisée. Seul le traitement des extraits bancaires et des factures «fournisseurs» restera soumis à une saisie manuelle. L'optimisation du travail administratif est poursuivie et permettra ainsi au personnel en place de se consacrer davantage aux souhaits et besoins des clients, familles et proches.

Afin de permettre aux dirigeants de prendre aussi dans les années à venir les décisions permettant à SERVIOR d'évoluer dans un environnement économique sain, le «plan financier» sera finalisé. Il aura pour but de fonder les décisions et de permettre à SERVIOR comme aux partenaires financiers d'analyser objectivement les suites éventuelles des projets ou de toute autre décision prise.

Division des Ressources Humaines

La division des ressources humaines s'est agrandie d'une unité en fin d'année et compte actuellement 3,5 postes pour gérer les dossiers administratifs des quelques 1.200 collaboratrices et collaborateurs de SERVIOR. Au 31 décembre 2006, 1.167 agents étaient occupés par

un contrat à durée indéterminée. S'y ajoutent 60 jeunes collaborateurs se trouvant dans une mesure d'insertion au travail (CAT).

Un défi tout particulier, qui joue également en 2007, a été entamé en 2006, à savoir la relocalisation du personnel du Rham, qui doit être réaffecté du fait de la fermeture partielle du centre pour rénovation. Ainsi, plus de 100 collaborateurs doivent être transférés vers d'autres sites. Cet effort, une étroite collaboration entre les dirigeants du Centre du Rham, les représentants syndicaux et le personnel concerné, se poursuit dans un esprit constructif par divers aspects.

Même si de nombreux transferts doivent ainsi être réalisés, il reste que quelques 87 nouveaux agents ont été recrutés pendant l'exercice écoulé. Les nombreuses absences pour maladie, maternité, congé parental et diminution des heures de travail ont nécessité l'émission de 598 contrats ou avenants à durée déterminée. Quelques 50 avenants aux contrats ont été émis pour d'autres raisons, comme des changements de grade ou des diminutions des heures travaillées. Ce qui fait un total de 735 pièces émises, soit environ 4 par jour ouvrable en moyenne.

SERVIOR est pour les candidats potentiels un employeur attractif. Ainsi, plus de 2.700 candidatures ont été réceptionnées et traitées par la division des ressources humaines. Il est devenu la règle qu'un accusé de réception est envoyé dans les huit jours dès réception.

La législation sur le reclassement des travailleurs qui ne sont plus aptes à occuper leur dernier poste de travail prend ses répercussions aussi auprès de SERVIOR. Les cas de reclassements deviennent de plus en plus nombreux. Il n'est pas toujours évident de trouver un poste adapté pour les personnes concernées.

Comme le démontrent les nombreux avenants émis pour les remplacements du personnel malade, le sujet de l'absentéisme attire une attention plus particulière de la part de la direction. Une première analyse des chiffres disponibles permettra bientôt de se doter des moyens nécessaires pour améliorer cette situation.

Une formation à l'application des règles de la convention collective a été donnée à tous les cadres des centres de SERVIOR, ceci, en étroite collaboration avec les représentants syndicaux.



Division Informatique

Exploitation

Au cours de l'année 2006, la division informatique a traité 1586 incidents ou demandes de changement.

Les données bureautiques de 11 sites ont été intégrées complètement vers l'infrastructure centralisée du centre de calcul hébergé.

Projets

Le module administratif «Verwaltung» du programme SINFONIE a été lancé avec succès dans la maison pilote qui était le CIPA Echternach. En même temps l'encodage mobile des prestations de soins a été introduit et a donc démontré le concept et sa faisabilité. La mise en production de la facturation Assurance Dépendance via SINFONIE a été reportée en 2007 au vu des changements annoncés en la matière par l'UCM.

Le programme de comptabilité NAVISION a eu une nouvelle fonction de relance permettant de gérer plus efficacement le dossier des relances clients.

Une nouvelle fonction de gestion financière de projets a été développée mais n'a pas encore passé les tests d'acceptance.

Un annuaire téléphonique électronique a été mis en production pour tous les utilisateurs.

Un upgrade essentiel de l'infrastructure CITRIX a été réalisé conjointement avec notre hébergeur.

L'Audit Interne

La culture du contrôle

Afin de garantir une cohérence et une transparence dans la stratégie et le contrôle de gestion de l'établissement, et en vue d'offrir la qualité promise aux clients, il est essentiel de concentrer les efforts sur la collecte, l'uniformisation et l'élaboration de procédures de fonctionnement. Le personnel en place bénéficiera de cette clarté dans l'exécution de ses tâches.

Il est par ailleurs primordial de sensibiliser les agents de l'établissement à l'importance du contrôle interne et

d'étendre le système de contrôle continu. L'introduction d'indicateurs de performance permet de mesurer la qualité, des facteurs organisationnels ou financiers par rapport à certains objectifs fixés.

L'objet de l'audit

Pour s'assurer de la réalisation des objectifs fixés, l'auditeur interne évalue:

- l'application des «lignes directrices internes»
- le suivi des procédures
- la mise en œuvre des standards et des «checks qualité»
- la fiabilité, la réalisation et l'optimisation des opérations
- la conformité aux lois et réglementations en vigueur
- la détection, l'évaluation et le contrôle des risques
- l'information et la communication

Le programme d'audit

En 2006 le programme prévisionnel portait notamment sur :

des audits réalisés dans les centres suivants: CIPA Wiltz, MS Esch-sur-Alzette, CIPA Niederanven, CIPA Bofferdange, MS Vianden et CIPA Mertzig des audits transversaux comme celui de la Cuisine régionale du Sud des audits ad hoc.

Les rapports d'audit aboutissent à des plans d'action concrets arrêtés en concertation avec les audités. Les responsables concernés s'y engagent à prendre des mesures afin de se conformer aux constats dans un délai fixé.

Pour 2007, l'auditeur interne projette d'étudier 6 centres supplémentaires et de procéder à des audits transversaux concernant par exemple la division comptable de la direction générale.

Aux situations urgentes l'auditeur peut répondre par des audits ad hoc.

Finalement, un tableau récapitulatif l'état de progrès des plans d'action arrêtés en 2006 sera dressé.

L'audit des centres

Les rapports d'audit des centres examinent le fonctionnement des structures et de leurs services. Ils soulignent aussi bien les bonnes et les meilleures pratiques que les points à améliorer.

Sont considérés:

1. L'Administration

L'analyse porte notamment sur:

- la comptabilité et les finances
- les relations avec les clients en général
- les ressources humaines

L'auditeur s'intéresse aussi à l'organisation des flux d'information et de communication en place et en souligne l'importance.

2. L'Animation

L'organisation de la grande variété d'activités régulières et extraordinaires au profit des clients est analysée selon des critères quantitatifs.

Des entrevues avec les membres du «Heemrot», porte-parole des clients, renseignent du fonctionnement interne du centre et de la satisfaction des clients avec les services offerts.

3. L'Assistance et les soins

Le contrôle de gestion, l'organisation des soins, la rapidité de réaction et l'adéquation du personnel en place sont étudiées.

La documentation et plus particulièrement les dossiers de soins sont contrôlés quant au fond et à la forme des informations récoltées par les agents du service.

La prise en charge des clients en général, de ceux alités et des clients présentant des maladies démentielles est appréciée.

Finalement la coopération avec les prestataires spécialisés externes est examinée.

4. la Cuisine

La cuisine et la restauration, extensivement réglementées, sont contrôlées quant à leur organisation, aux services offerts, à leur conformité aux règles HACCP et à leur réactivité par rapport aux constats du coordinateur des chefs de cuisine.

5. le Ménage

La capacité du service Ménage de contrôler systématiquement la firme externe chargée du nettoyage est appréciée. Le fonctionnement de ce service a beaucoup changé ces dernières années.

6. le Technique

L'entretien des infrastructures générales et techniques du centre est vérifié. Comme le service Technique est également responsable pour la sécurité, cette fonction importante est examinée aussi.

Conseil d'Administration



Le Conseil d'Administration debout de gauche à droite : Pierre JAEGER, Claude A. HEMMER, Serge HOFFMANN
Assis de gauche à droite : Sylvie PAULUS, Serge EBERHARD, Maria NIEDERPRUM-CEOLIN, Nicole WEBER

Les membres du Conseil d'Administration

Président	Serge EBERHARD
Vice-président	Claude A. HEMMER
Membre	Serge HOFFMANN
Membre	Pierre JAEGER
Membre (représentante du personnel)	Nicole WEBER
Membre (représentante des pensionnaires)	Maria NIEDERPRUM-CEOLIN
Secrétaire	Sylvie PAULUS

Comité de Direction



Le Comité de Direction debout de gauche à droite : Alain DICHTER, Bernard BRAUN, Laurent BRAUN
Assis de gauche à droite : François THOMA, Corinne THEIS

Les membres du Comité de Direction

Directeur Général	François THOMA
Directeur, ayant dans ses compétences les soins, les relations avec les clients et les infrastructures	Bernard BRAUN
Directeur, ayant dans ses compétences l'accueil gérontologique, l'économie domestique et la formation	Corinne THEIS
Directeur, ayant dans ses compétences les finances, la comptabilité et les ressources humaines	Alain DICHTER
Secrétaire Général, ayant dans ses compétences l'informatique	Laurent BRAUN

Direction Générale



La Direction Générale de gauche à droite : François THOMA, Corinne THEIS, Laurent BRAUN, Claude KETTMANN, Patrick REDING, Marie-Paule HEMMEN, Bernard BRAUN, Alain DICHTER, Christian FRISCH, Robert WILDANGER, Christian ZECHES, Henri LEMMER, Marcel NOE

Directeur Général François THOMA

Direction des soins, des relations avec les clients et des infrastructures

Directeur Bernard BRAUN
Chef de la division «Soins» Robert WILDANGER
Chef de la division «Relations avec les Clients» Marie-Paule HEMMEN
Chef de la division «Technique» Christian ZECHES

Direction de l'accueil gérontologique, de l'économie domestique et de la formation

Directeur Corinne THEIS
Chef de la division «Accueil Gérontologique» Corinne THEIS
Chef de la division «Economie Domestique» Patrick REDING
Chef de la division «Formation» Marcel NOE

Direction des finances, de la comptabilité et des ressources humaines

Directeur Alain DICHTER
Chef de la division «Finances» Alain DICHTER
Chef de la division «Comptabilité» (f.f.) Christian FRISCH
Chef de la division «Ressources Humaines» Henri LEMMER

Secrétariat Général

Secrétaire Général Laurent BRAUN
Chef de la division «Informatique» Claude KETTMANN
Secrétaire de Direction Sylvie BRESCIA

Chargé(e)s de Direction

* des Centres Intégrés pour Personnes Âgées (CIPA)

Chargé de direction du CIPA de Bofferdange	Jean-Marie WIRTH
Chargé de direction du CIPA de Dudelange	Raoul VINANDY
Chargé de direction du CIPA d'Echternach	Raphaël SCHMITZ
Chargé de direction du CIPA d'Esch-sur-Alzette	Claude GERIN
Chargé de direction du CIPA de Howald	Xavier THIERY
Chargée de direction du CIPA de Mertzig	Denise POOS
Chargé de direction du CIPA de Niederanven	Jean PAQUET
Chargé de direction du CIPA Niedercorn	Claude PARISI
Chargé de direction du CIPA Centre du Rham	Marcel BAUSCH
Chargé de direction du CIPA de Rumelange	Jean-Marc WELTER
Chargée de direction du CIPA de Vianden	Gertrud SCHNEIDER
Chargé de direction du CIPA de Wiltz	Robert ORIGER

* des Maisons de Soins

Chargé de direction de la Maison de Soins de Differdange	Marcel BOSSI
Chargé de direction de la Maison de Soins d'Echternach	Marcel NOE
Chargé de direction de la Maison de Soins d'Esch-sur-Alzette	Jean-Paul FRISER
Chargé de direction de la Maison de Soins de Vianden	Jean-Claude MEYERS

Président(e)s des Conseils de Maison



Les Président(e)s des Conseils de Maison debout de gauche à droite : Jean-Pierre WALERS, Julie CONER, Cécile LUCAS-PLEIMLING, Maria NIEDERPRUM-CEOLIN, Jos. SCHROEDER, Catherine FLAMMANG-MEYER, Marguerite LOSCH-PILGER, André ZIRVES, Pierre BAUSCH
Assis de gauche à droite : Paul DILK (MS Esch-sur-Alzette), Georgette LIBERT, Elise KAUTH-LALLEMAND, Eugénie BREYER-LASCHETTE (CIPA Centre du Rham), Elise DAX-SCHMIT, Léonie CLOOS-STEFFEN (MS Vianden), Justine HOFFMANN-RAHLINGER

*des Centres Intégrés pour Personnes Âgées (CIPA)

CIPA de Bofferdange	M. Pierre BAUSCH
CIPA de Dudelange	Mme Marguerite LOSCH-PILGER
CIPA d'Echternach	M. André ZIRVES
CIPA d'Esch-sur-Alzette	Mme Maria NIEDERPRUM-CEOLIN
CIPA de Howald	Mme Julie CONER
CIPA de Mertzig	Mme Catherine FLAMMANG-MEYER
CIPA de Niederanven	Mme Elise DAX-SCHMIT
CIPA de Niedercorn	M. Jos. SCHROEDER
CIPA Centre du Rham	M. Edouard RAUSCH (décédé le 30 avril 2007)
CIPA de Rumelange	Mme Cécile LUCAS-PLEIMLING
CIPA de Vianden	M. Jean-Pierre WALERS
CIPA de Wiltz	Mme Elise KAUTH-LALLEMAND

* des Maisons de Soins

Maison de Soins de Differdange	Mme Georgette LIBERT
Maison de Soins d'Echternach	Mme Justine HOFFMANN-RAHLINGER
Maison de Soins d'Esch-sur-Alzette	Mme Joséphine RONCK-HAAG
Maison de Soins de Vianden	Mme Marie-Cécile GOEBEL



RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES

Au Conseil de Gouvernement et au Conseil d'Administration de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées »,

Rapport sur les comptes annuels

Conformément au mandat donné par le Conseil d'Administration du 18 octobre 2005, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'établissement public CENTRES, FOYERS ET SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES (« l'Etablissement »), comprenant le bilan au 31 décembre 2006 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et l'annexe contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

Responsabilité du Conseil d'Administration dans l'établissement et la présentation des comptes annuels

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces comptes annuels, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives aux comptes annuels en vigueur au Luxembourg. Cette responsabilité comprend : la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Responsabilité du réviseur d'entreprises

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes Internationales d'Audit telles qu'adoptées par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique ainsi que de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes

annuels. Le choix des procédures relève du jugement du réviseur d'entreprises, de même que l'évaluation du risque que les comptes annuels contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, le réviseur d'entreprises prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des comptes annuels.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion

A notre avis, les comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Etablissement au 31 décembre 2006, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Rapport sur d'autres obligations légales ou réglementaires

Le rapport de gestion, qui relève de la responsabilité du Conseil d'Administration, est en concordance avec les comptes annuels.

ERNST & YOUNG
Société Anonyme
Réviseur d'Entreprises

Jeannot WEYER

Le 19 avril 2007

Luxembourg, le 19 avril 2007

RAPPORT DE GESTION

SERVIOR - établissement public «Centres Foyers et Services pour personnes âgées» créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998, gère actuellement 16 structures d'hébergement à savoir douze Centres Intégrés pour personnes âgées (Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch-sur-Alzette, Howald, Mertzig, Niederanven, Niedercorn, Centre du Rham, Rumelange, Vianden, Wiltz) ainsi que quatre Maisons de Soins (Differdange, Echternach, Esch-sur-Alzette et Vianden).

Au cours de l'exercice 2006, l'établissement public «Centres Foyers et Services pour personnes âgées» a poursuivi de façon très conséquente sa politique en matière de consolidation et d'optimisation au niveau de ses structures.

L'année 2006 était surtout marquée par la réalisation du projet de construction de Troisvierges et la préparation du projet de rénovation du Centre du Rham.

Le projet de construction de Troisvierges dénommé «Résidence Seniors Troisvierges» compte trente appartements pour personnes âgées, un restaurant et un groupe socio-gérontologique. Le projet intégralement géré et financé par SERVIOR admettra ses premiers clients au 1er juillet 2007.

Quant au projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham, l'avant projet détaillé a été approuvé en 2006. Le début des travaux implique que quelques 135 clients et quelques 100 salariés équivalents temps plein doivent être transférés. En date du 31/12/2006, SERVIOR est à mi-chemin de son objectif pour que les travaux au niveau du site puissent démarrer comme prévu au mois d'octobre 2007. En effet, le transfert des clients est d'autant plus difficile du fait que SERVIOR essaye de respecter les souhaits et désirs des précités dans la mesure du possible. Au niveau du personnel, SERVIOR a réussi et réussira d'intégrer les agents sur d'autres sites en maintenant l'emploi pour l'intégralité du personnel.

Tout en sachant que SERVIOR a réduit son nombre de lits pendant l'année 2006 à quelques 1.458 lits au 31/12/2006, SERVIOR a généré un chiffre d'affaires de 78.712.850,62 €.

Au cours de l'année 2006, dans le cadre du projet informatique portant sur environ 4.000.000 €, SERVIOR

a poursuivi l'implémentation d'un logiciel visant à optimiser la gestion des dossiers clients avec comme objectif une amélioration du suivi administratif dans l'intérêt de tous les clients hébergés dans les centres SERVIOR. Ce logiciel permet entre autres le suivi des prestations de soins et des prestations proposées dans le cadre de l'hébergement. L'installation et la préparation de la mise en production ont débuté en 2006 et seront finalisées en 2007. Des logiciels comme ceux pour la gestion des projets de construction et la gestion des ressources humaines vont suivre au cours de l'année 2007.

A part les réalisations précitées, en 2006 les différents projets de construction ont été poursuivis par SERVIOR:

- suivi de la construction par l'administration des Bâtiments Publics du Centre Intégré pour Personnes Agées de Dudelange en cours de réalisation suite au premier coup de pelle donné en novembre 2003 et achèvement des travaux prévu fin du premier semestre 2007 pour ce qui est la première phase (117 lits);
- suivi de la construction par l'administration des Bâtiments Publics du Centre Intégré pour Personnes Agées de Wiltz en cours de réalisation suite au premier coup de pelle donné en octobre 2005 et dont l'achèvement des travaux est prévu pour l'année 2008 (120 lits);
- en vue de la construction de 30 appartements encadrés à Bascharage, le bureau d'ingénieur a été sélectionné au cours de l'année 2006 et les différentes demandes d'autorisation de construction ont été expédiées;
- en vue de la rénovation de la Maison de Soins de Differdange, le bureau d'architecte a été retenu en 2006 et le dossier se trouve dans la phase projet sommaire;
- en vue de la rénovation du Centre Intégré pour Personnes Agées de Rumelange, le bureau d'architecte a été retenu en 2006 et le dossier se trouve dans la phase avant projet sommaire;

L'article 17 de loi modifiée du 22 décembre 2000, oblige l'Etat à assurer pendant 10 ans à partir de la date d'entrée en vigueur de la loi, le coût de construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures affectées par l'Etat à SERVIOR. En 1999, SERVIOR a pris la décision d'œuvrer en sorte à disposer en temps utile les fonds nécessaires pour pouvoir assurer à l'échéance du délai prévu à la loi la mission incombant actuellement encore à l'Etat. Le dossier finalisé en 2004 servant comme base de calcul pour les charges futures éventuelles à supporter a été maintenu et adapté au

cours de l'année 2006 et ainsi, il figure au 31 décembre 2006 un montant de 19.904.950,69€ pour provisions et grosses réparations dans les livres de SERVIOR.

Dans le domaine de la restauration et suite au grand succès des années précédentes, SERVIOR a maintenu les promotions à thème. Les promotions ont lieu pendant deux semaines au printemps et pendant deux semaines en automne; chaque centre propose pendant ces semaines des spécialités d'une région ou d'un pays. Au-delà de la gastronomie, des activités tout comme la décoration de chaque centre sont mises sous le sigle de la thématique choisie. En printemps 2006, le thème était «la cuisine de l'Italie» et en automne «la cuisine d'Autriche».

Lors de l'exercice 2004, SERVIOR a inscrit une provision, ajustée en 2005 pour couvrir un éventuel remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'assurance dépendance. Dans de nombreuses réunions avec l'Assurance Dépendance, le montant à rembourser pour les années 2000 à 2003 a été défini et déduit mensuellement sur les paiements en faveur de SERVIOR.

En ce qui concerne les années 2004 et 2005, des échanges de courriers ont eu lieu, afin de définir le montant éventuel à rembourser.

SERVIOR a pris lors de l'année 2006 des mesures pour éviter des situations de contestation de la part de l'Assurance Dépendance. Comme ces mesures seront seulement achevées en 2007, une provision a également dû être fixée et ce suivant le mode de calcul requis pour les années 2000 à 2003.

Il est évident que SERVIOR est à la recherche permanente et conséquente d'améliorer ses prestations et services offerts en faveur de ses clients, en veillant scrupuleusement à ce que ses prix se situent à un niveau correct et abordable pour tous ses clients.

Pour SERVIOR -
Etablissement Public «C.F.S.P.A»



Claude A. HEMMER
Vice-président
du Conseil d'Administration



Serge EBERHARD
Président
du Conseil d'Administration

ACTIF

	2006	2005
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles (Notes 2, 3)		
Concessions, Brevets, Licences, Marques	176.023,38	174.550,17
Immobilisations corporelles (Notes 2, 4)		
Terrains et Constructions	8.285.062,66	1.995.038,99
Installations techniques et machines	1.612.733,50	1.840.670,25
Autres installations, outillages et mobilier	4.417.524,92	5.171.077,09
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	4.703.182,42	8.045.912,16
	-----	-----
	19.194.526,88	17.227.248,66
Actif circulant		
Créances		
Créances résultant de ventes et prestations de services (Notes 2, 5)	6.610.443,37	6.286.820,49
Autres Créances	474.065,30	-
Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	54.755.418,73	47.330.521,14
	-----	-----
	61.839.927,40	53.617.341,63
Comptes de régularisation	100.551,59	150.882,78
	-----	-----
TOTAL ACTIF	81.135.005,87	70.995.473,07

L'annexe ci-jointe fait partie intégrante des comptes annuels.

PASSIF

	2006	2005
Capitaux propres		
Dotation en capital (Note 6)	9.688.589,46	9.688.589,46
Autres réserves (Note 6)	4.000.000,00	4.000.000,00
Résultats reportés	922.150,62	2.923.861,38
Résultats de l'exercice	1.808.970,89	-2.001.710,76
Subventions d'investissement en capital (Notes 2, 4 et 7)	69.760,26	104.678,26
Subventions Fondation Aide et Assistance aux Personnes Agées (Notes 2, 7)	5.730.421,87	5.730.421,87
	-----	-----
	22.219.893,10	20.445.840,21
Provisions pour risques et charges (Note 8)		
Provisions pour grosses réparations	19.904.950,69	15.982.814,05
Autres provisions	5.530.942,66	6.029.632,63
	-----	-----
	25.435.893,35	22.012.446,68
Dettes (Note 9)		
Dettes envers des établissements de crédit dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	2.431.671,01	286.232,02
dont la durée résiduelle est supérieure à un an	5.897.545,20	5.869.461,07
Dettes envers clients	2.090.037,80	2.105.035,36
Dettes sur achats et prestations de services	2.873.021,90	3.467.306,06
Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale	1.192.362,27	1.198.274,42
Dettes envers Institutions Publiques (Notes 1, 9)	18.831.155,29	15.478.870,97
	-----	-----
	33.315.793,47	28.405.179,90
Comptes de régularisation	163.425,95	132.006,28
	-----	-----
TOTAL PASSIF	81.135.005,87	70.995.473,07

L'annexe ci-jointe fait partie intégrante des comptes annuels.

CHARGES

	2006	2005
Charges externes	16.769.334,81	15.226.868,45
Frais de personnel (Note 10)	53.665.852,01	49.748.610,92
Corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles (Notes 3, 4)	2.836.285,64	2.127.370,47
Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant (Note 2)	214.015,69	140.143,64
Autres charges d'exploitation (Notes 1, 8)	1.919.906,82	2.479.106,98
Intérêts et charges assimilées	244.195,34	92.237,54
Dotations aux provisions pour grosses réparations (Note 8)	3.922.136,64	4.299.228,49
Charges exceptionnelles (Note 8)	-	3.874.455,22
Résultat de l'exercice	1.808.970,89	-
TOTAL CHARGES	81.380.697,84	77.988.021,71

PRODUITS

Montant net du chiffre d'affaires (Note 12)	78.712.850,62	73.517.156,39
Autres produits d'exploitation	374.101,53	268.257,07
Intérêts et produits assimilés (Note 7)	1.126.960,90	666.855,71
Corrections sur exercices antérieurs, nettes (Notes 7, 11)	306.664,21	1.318.022,40
Produits exceptionnels (Note 13)	860.120,58	216.019,38
Résultat de l'exercice	-	2.001.710,76
TOTAL PRODUITS	81.380.697,84	77.988.021,71

L'annexe ci-jointe fait partie intégrante des comptes annuels.

NOTE 1 - ORGANISATION ET OBJET DE L'ETABLISSEMENT

Par la loi du 23 décembre 1998 (modifiée par la loi du 22 décembre 2000) (la « Loi ») a été créé un établissement public sous la dénomination de Centres, Foyers et Services pour personnes âgées (« l'Etablissement ») avec effet au 1er janvier 1999.

L'Etablissement, sous la tutelle du Ministère de la Famille et de l'Intégration, a pour mission de créer, de reprendre et de gérer des structures d'accueil, de prise en charge, d'assistance et de consultation au bénéfice de personnes âgées valides ou invalides présentant notamment des problèmes physiques, psychiques ou sociaux.

Au moment de la mise en vigueur de la Loi, l'Etablissement a repris la gestion des centres intégrés de l'Etat pour personnes âgées de Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch-sur-Alzette, Mertzig, Niedercorn, Rumelange, Vianden, Wiltz et des foyers de jour de l'Etat ainsi que du Centre du Rham, section regroupant les maisons de retraite et les foyers pour personnes âgées ou handicapées.

En date du 4 octobre 2000, l'Etablissement a signé une convention avec l'Hospice Civil de Niederanven (« l'Hospice ») par laquelle l'Hospice confie à l'Etablissement, selon les modalités fixées par la convention susmentionnée, l'exploitation du centre intégré pour personnes âgées de la Commune de Niederanven (le « Centre Intégré de Niederanven »). La convention est conclue pour une durée de 6 ans. La date de l'effet du transfert de l'exploitation était le 4 novembre 2000 (Note 16).

Selon la convention signée, les bénéfices émanant de l'exploitation du Centre Intégré de Niederanven sont acquis à l'Etablissement dans la limite de 15% des frais engendrés par l'exploitation sans y inclure le loyer annuel de 135.907,32 dû à la Commune de Niederanven et les frais de gestion et d'administration qui seraient mis en compte au Centre Intégré de Niederanven par l'Etablissement. Le loyer est indexé sur base de l'indice semestriel de départ au 1er novembre 2000. Les adaptations se font chaque année au 1er janvier sur base de l'indice au 1er décembre. Dans ce contexte, au 31 décembre 2006, l'Etablissement a une dette envers l'Hospice pour un montant de 296.151,12 (2005 - 243.219,34) qui a été enregistrée au bilan sous la rubrique « Dettes envers Institutions Publiques » et au compte de profits et pertes sous la rubrique « Autres charges d'exploitation » (Notes 9 et 11).

Conformément à la loi du 22 décembre 2000 portant :

- reprise de l'établissement public « Centres de gériatrie » par l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » et,
- modification de la loi du 23 décembre 1998 portant création de deux établissements publics dénommés « Centres de gériatrie » et « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées »,

l'établissement public « Centres de gériatrie », représentant 4 maisons de soins, est repris par et incorporé dans l'Etablissement, sous la tutelle du Ministre ayant dans ses attributions la famille.

Cette loi est entrée en vigueur 4 jours ouvrables après sa publication au Mémorial A le 27 décembre 2000, à savoir en date du 3 janvier 2001.

Suite à l'offre présentée dans le cadre d'un appel de candidatures en date du 24 novembre 2000, l'Etablissement a signé le 26 juillet 2001 avec l'administration communale de Hespérange, une convention d'exploitation du centre intégré pour personnes âgées (le « CIPA Howald »). La convention est conclue pour une durée de 10 ans. La date de début d'exploitation était le 6 décembre 2002.

Selon la convention signée, l'Etablissement doit à l'administration communale de Hespérange, à partir du mois suivant celui durant lequel l'exploitation effective commence, un loyer mensuel de 12.394,68. Le loyer correspond à l'indice des prix à la consommation, moyenne semestrielle, au 1er avril 2001. Le 1er juin de chaque année le loyer sera adapté en fonction de la variation de l'indice, moyenne semestrielle, au 1er avril de la même année, par rapport à celui du 1er avril de l'année précédente.

NOTE 2 - RESUME DES PRINCIPALES REGLES D'EVALUATION

Présentation des comptes annuels

L'Etablissement tient ses livres en Euro (« EUR »). Les comptes annuels ci-joints ont été établis conformément aux dispositions légales et réglementaires luxembourgeoises, les règles définies au titre II de la loi du 19 décembre 2002 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, et en accord avec les principes comptables généralement admis au Luxembourg.

Les comptes au 31 décembre 2005 ont été adaptés à des fins de comparabilité en accord avec l'article 207, de la loi modifiée du 10 août 1915 sur les comptes annuels des sociétés commerciales. En conformité avec la loi, la présentation des comptes annuels tient compte de la spécificité des activités de l'Etablissement. L'Etablissement utilise notamment les règles d'évaluation suivantes:

a) Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition. Les immobilisations incorporelles sont amorties linéairement en fonction de leur durée estimée d'utilisation au taux suivant:

Concessions, brevets, licences et marques 25 %

b) Immobilisations corporelles

Les subsides relatifs à l'acquisition d'immobilisations corporelles sont inscrites dans les capitaux propres au bilan et amortis au même taux que les investissements auxquels ils se rapportent afin que la reprise des subventions s'effectue sur la même durée et au même rythme que l'amortissement de la valeur des immobilisations corporelles acquises au moyen de ces subventions (Note 7).

b.1) Biens immobiliers

Conformément à l'article 6 de la Loi, les biens immobiliers, terrains à construire, bâtiments construits ou en voie de construction ou de planification ainsi que leurs équipements ont été affectés par l'Etat à l'Etablissement dans l'intérêt de la réalisation de sa mission.

L'affectation des éléments d'actifs telle que définie par la Loi n'ayant pas donné implicitement lieu à un transfert de propriété desdits éléments et l'absence de changement de propriétaire enregistré au cadastre, le Conseil d'Administration de l'Etablissement a décidé de ne pas inscrire lesdits éléments à l'actif des comptes annuels de l'Etablissement tel que reflété dans le bilan d'ouverture, établi par un autre réviseur d'entreprises et décrit dans son rapport daté du 17 avril 2000.

Conformément à l'article 18 de la Loi et la convention-cadre du 6 avril 2000 (modifiée le 19 décembre 2003) relative à la propriété, la gestion et la politique d'entretien et de construction des immeubles affectés par l'Etat à l'Etablissement (la « Convention »), conclue entre l'Etablissement, le Ministre de la Famille et de l'Intégration, le Ministre des Travaux Publics ainsi que le Ministre du Trésor et du Budget, l'Etat prend en charge pendant 10 ans, à partir du 1er janvier 1999, le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des immeubles affectés à l'Etablissement.

b.2) Biens mobiliers

Pour les immobilisations corporelles constatées dans le bilan d'ouverture, elles ont été valorisées de la manière suivante:

- le matériel de transport a été valorisé sur base de sa valeur d'acquisition, déduction faite des amortissements cumulés correspondant aux années d'utilisation;
- le mobilier a été valorisé forfaitairement à 10% de la valeur de chaque immeuble affecté à l'Etablissement. La valeur d'un immeuble a été établie sur base du prix de revient unitaire des chambres par immeuble en tenant compte de leur état neuf, rénové ou ancien.

Les immobilisations corporelles acquises par l'Etablissement après le 1er janvier 1999 sont enregistrées à leur coût d'acquisition respectif.

Les immobilisations corporelles sont amorties linéairement en fonction de leur durée estimée d'utilisation aux taux suivants:

Constructions	3 - 20 %
Installations, machines et outillages	20 - 33 %
Mobilier et matériel roulant	10 - 20 %

c) Créances

Les créances sont évaluées à leur valeur nominale. Des corrections de valeur sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement. La charge correspondante a été inscrite dans le poste « Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant » (Note 5).

Au moment de la clôture, des créances envers l'Assurance Dépendance sont estimées de façon prudente par l'Etablissement sur base des informations disponibles. Des régularisations éventuelles au moment de l'établissement des décomptes finaux par l'Assurance Dépendance sont enregistrées dans le compte de profits et pertes sous la rubrique « Corrections sur exercices antérieurs, nettes » (Note 11).

d) Dettes

Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement respective.

e) Conversion des comptes exprimés en devises étrangères

A l'exception de l'actif immobilisé, les éléments de l'actif exprimés dans une devise autre que l'Euro sont valorisés individuellement au plus bas de la valeur au cours de change historique ou de la valeur au cours de change de fin d'année.

Les éléments du passif exprimés dans une devise autre que l'Euro sont valorisés individuellement au plus élevé de la valeur au cours de change historique ou de la valeur du cours de change de fin d'année.

Les pertes de change non réalisées ainsi déterminées sont enregistrées au compte de profits et pertes. Les bénéfices de change non réalisés ne sont pas reconnus.

Les transactions dans une devise autre que l'Euro sont converties au cours de change en vigueur à la date de la transaction. Les bénéfices et les pertes de change réalisés sont enregistrés au compte de profits et pertes.

NOTE 3 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les mouvements dans les immobilisations incorporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2006 ont été les suivants:

	Concessions, brevets, licences et marques
Coût d'acquisition	
Coût d'acquisition au début de l'exercice	294.025,35
Entrées au cours de l'exercice	104.294,21
Sorties au cours de l'exercice	---
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	398.319,56
Corrections de valeur	
Corrections de valeur au début de l'exercice	(119.475,18)
Corrections de valeur de l'exercice	(102.821,00)
Reprises des sorties de l'exercice	---
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(222.296,18)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	176.023,38

NOTE 4 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les mouvements dans les immobilisations corporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2006 ont été les suivants:

	Terrains et constructions	Installations techniques et machines	Autres installations, outillages et mobilier	Acomptes versé en cours et immobilisations corporelles (2)	Total
Coût d'acquisition					
Coût d'acquisition au début de l'exercice	2.104.289,68	3.682.298,02	15.390.410,87	8.045.912,16	29.222.910,73
Entrées au cours de l'exercice	321.216,01	471.054,36	933.210,36	3.612.905,99	5.338.386,72
Sorties au cours de l'exercice (3)	(604.199,07)	-	-	-	(604.199,07)
Transferts de l'exercice	6.955.635,73	-	-	(6.955.635,73)	-
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	8.776.942,35	4.153.352,38	16.323.621,23	4.703.182,42	33.957.098,38
Corrections de valeur					
Corrections de valeur au début de l'exercice	(109.250,69)	(1.841.627,77)	(10.219.333,78)	-	(12.170.212,24)
Corrections de valeur de l'exercice (1)	(382.629,00)	(698.991,11)	(1.686.762,53)	-	(2.768.382,64)
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(491.879,69)	(2.540.618,88)	(11.906.096,31)	-	(14.938.594,88)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	8.285.062,66	1.612.733,50	4.417.524,92	4.703.182,42	19.018.503,50

(1) Les amortissements des subventions s'élèvent à un montant de 34.918,00 pour l'exercice 2006 (Note 7).

(2) Les « Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours » représentent principalement des travaux réalisés sur des nouveaux sites de l'Etablissement.

(3) Les sorties au cours de l'exercice concernent des remboursements de TVA reçus par l'administration au cours de l'exercice.

NOTE 5 - CREANCES RÉSULTANT DE VENTES ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Au 31 décembre 2006, le total des créances s'élève à 6.610.443,37 (2005 - 6.286.820,49). L'intégralité de ces créances présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

Des corrections de valeur pour un montant total de 538.790,87 (2005 - 622.955,86) sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement de créances nées sur la période du 1er janvier 2002 au 31 décembre 2006.

NOTE 6 - DOTATION EN CAPITAL ET AUTRES RESERVES**a) Dotation en capital**

L'Etablissement a été créé avec effet au 1er janvier 1999 avec une dotation en capital de 7.883.709,33 correspondant à la valeur nette des éléments apportés à celui-ci et constatés dans le bilan d'ouverture.

La dotation en capital pour l'établissement public « Centres de gériatrie », correspondant aux apports de l'Etat effectués lors de la création de celui-ci, s'élevait à 1.804.880,13 (Note 1).

Au 31 décembre 2006, la dotation en capital s'élève à 9.688.589,46.

b) Autres réserves

Le Conseil d'Administration a décidé, lors de sa réunion du 22 avril 2004, de prévoir la constitution d'une réserve de 4.000.000,00 dans les comptes annuels au 31 décembre 2003. La dotation à cette réserve est faite par allocation de résultats reportés.

NOTE 7 - SUBVENTIONS

Au cours de l'exercice 2000, l'Etablissement a reçu un montant total de 5.730.421,87 de la part de la Fondation Aide et Assistance aux Personnes Âgées (la « Fondation ») dont la majeure partie suite à une décision gouvernementale du 17 août 1999 et une autre partie suite à la décision du Conseil d'Administration de la Fondation du 26 septembre 2000 d'attribuer le boni de liquidation de la Fondation à l'Etablissement. En contrepartie, l'Etablissement a l'obligation d'accorder priorité d'admission aux personnes qui ont subi des souffrances particulières pendant la Deuxième Guerre Mondiale.

Les intérêts reçus sur les placements en banque des montants reçus de la part de la Fondation, s'élevant à un montant total de 193.015,63 (2005 - 138.379,35), ont été enregistrés dans le compte de profits et pertes sous la rubrique « Intérêts et produits assimilés ».

L'intégralité des fonds est destinée à être investie, au profit des personnes âgées, dans la construction ou la rénovation profonde de bâtiments au Centre du Rham.

En 1999, l'Etablissement a reçu de la part de l'Etat des subventions de 392.540,18 en vue de l'acquisition de mobilier. Ces subventions sont inscrites dans les capitaux propres de l'Etablissement et sont amorties en fonction de la durée de vie des biens auxquels ils se rapportent en application de la loi du 19 décembre 2002. Au 31 décembre 2006, l'Etablissement a comptabilisé un amortissement de 34.918,00 (2005 - 287.861,92) (Note 4).

NOTE 8 - PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES**A) Provision pour Grosses Réparations**

Conformément à l'article 18 de la Loi, l'Etat prend en charge pendant dix ans, à partir du 1er janvier 1999, le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures dont la gestion incombe à l'Etablissement de par la Loi selon les conditions et modalités d'une convention à passer entre l'Etablissement et l'Etat représenté par le Ministère de Tutelle et le Ministère des Finances. Cette convention a été dûment adoptée par le Gouvernement en conseil dans sa réunion du 31 mars 2000 et signée par les parties contractantes le 6 avril 2000 avec effet au 1er janvier 1999. Elle est reconduite tacitement à son terme pour une durée de deux ans chaque fois.

Dans ce contexte, l'Etablissement a enregistré au 31 décembre 2006 des provisions pour un montant de 19.904.950,69 (2005 - 15.982.814,05) destinées à couvrir les dépenses afférentes aux réparations et entretiens importants pour les immeubles lui affectés par la Loi et qui ne sont pas susceptibles d'être prises en charge par l'Etat. Les immeubles concernés sont ceux dont l'état actuel, de l'avis du Conseil d'Administration, ne justifie, en principe, pas de gros travaux de réparations ou d'aménagements pendant la période des 10 ans mentionnée ci-dessus.

Le montant de ces provisions a été déterminé avec prudence par le Conseil d'Administration, sur base des résultats d'une analyse détaillée des besoins prévisibles en matières de grosses réparations. Cette analyse, qui avait été décidée lors de la réunion du Conseil d'Administration du 8 mai 2003 a été achevée en 2004 avec la contribution d'un bureau d'ingénieurs.

Ces provisions seront ajustées chaque année afin de refléter avec le plus de précision possible les dépenses prévisibles afférentes aux grosses réparations qui ne sont pas susceptibles d'être prises en charge par l'Etat.

B) Autres provisions

En 2004, suite à une demande de prise de position par l'Assurance Dépendance, en relation avec des actes liquidés par l'Etablissement pour les années 1999 à 2003, le Conseil d'Administration avait décidé en 2004 d'inscrire une provision de 245.584,78 pour couvrir un risque potentiel de remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance.

En 2005, des discussions avec l'UCM, ont donné comme résultat que pour l'année 1999 aucun remboursement n'est à effectuer et que pour les années 2000 à 2003 un montant total de 2.716.609 est à rembourser à l'UCM. Durant l'exercice 2006 un montant total de 1.899.586,50 a été déduit sous forme de mensualités des factures des différents centres. Le montant restant à rembourser pour les années 2000 à 2003 de 817.022,50 sera déduit de la même façon des factures des différents centres en 2007.

Comme les discussions entre l'Etablissement et l'UCM sont actuellement encore en cours, la provision pour les exercices 2004 à 2006 d'un montant total de 4.713.920,16 a été calculée sur les mêmes bases que pour les exercices 2000 à 2003. Le Conseil d'Administration estime que cette provision est adéquate et suffisante pour couvrir le risque potentiel de remboursement.

Ainsi, au 31 décembre 2006, les autres provisions incluent une provision pour remboursement d'actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance d'un montant total de 5.530.942,66 (2005 - 5.941.395,00). La charge correspondante pour l'exercice 2006 de 1.489.134,16 a été intégrée au compte de profits et pertes dans le poste « Autres charges d'exploitation ». Les comptes de profits et pertes au 31 décembre 2005 ont été reclassés à des fins de comparabilité.

Il est à noter que parmi les centres concernés par la mesure précitée figure aussi le CIPA de Niederaanven pour un montant total au 31 décembre 2006 de 213.864,31.

NOTE 9 - DETTES**A) Dettes envers des établissements de crédit**

En date du 25 mai 2005, l'Etablissement a contracté un emprunt auprès d'un établissement de crédit, sous forme d'un crédit de caisse au taux de marché, avec un remboursement trimestriel des intérêts, pour un montant total de 7.054.142,00. A partir de la conversion du crédit de caisse en prêt en date du 6 avril 2006, le contrat prévoira des remboursements mensuels constants sur base du taux de marché avec une échéance finale du contrat au 10 avril 2021. Le premier remboursement a eu lieu en avril 2006 et au 31 décembre 2006, le montant à rembourser s'élève à 6.232.795,27 (2005 - 6.155.693,09).

En date du 16 juin 2006, l'Etablissement a contracté une convention de crédit auprès d'un établissement de crédit, sous forme d'un crédit de caisse au taux de marché, avec un remboursement trimestriel des intérêts, pour un montant total de 5.854.000,00. Ce crédit est réservé au financement des travaux de construction d'un projet en cours. Après l'achèvement des travaux de construction, le solde du crédit sera converti en un prêt à long terme de 25 ans à partir de la date de conversion en prêt. Au 31 décembre 2006, le montant à rembourser s'élève à 1.568.877,24.

Au 31 décembre 2006, l'Etablissement a encore un autre crédit de caisse de 158.830,04.

En date du 28 mars 2003, le Ministre de Tutelle a marqué son accord pour une ligne de crédit auprès d'un établissement de crédit portant sur un montant de 12.500.000,00 en vue de la transformation du « Centre du Rham ». Au 31 décembre 2006, l'Etablissement a un découvert bancaire de 368.713,66 liée à cette ligne de crédit.

Au 31 décembre 2006, les dettes envers les établissements de crédit supérieures à 5 ans s'élèvent à 4.378.453,47 (2005 - 0,00).

B) Dettes envers clients

Au 31 décembre 2006, le total des dettes envers clients s'élève à 2.090.037,80 (2005 - 2.105.035,36). Ces dettes se composent principalement des garanties payées par les clients. L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

C) Dettes sur achats et prestations de services

Au 31 décembre 2006, le total des dettes sur achats et prestations de services s'élève à 2.873.021,90 (2005 - 3.467.306,06). L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

D) Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale

Au 31 décembre 2006, le total des dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale s'élève à 1.192.362,27 (2005 - 1.198.274,42). L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

E) Dettes envers Institutions Publiques

Les dettes envers Institutions Publiques représentent pour un montant de 18.831.155,29 (2005 - 15.478.870,97) le solde non encore remboursé par l'Etablissement des rémunérations et salaires avancés par l'Etat pour compte des fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat, ainsi que des dettes envers la commune de Niederaanven dans le contexte de la convention signée avec l'Hospice Civil de Niederaanven (Note 1).

NOTE 10 - FRAIS DE PERSONNEL

Au 31 décembre 2006 et pour l'année se terminant à cette date, les frais de personnel s'élevant à 53.665.852,01 (2005 - 49.748.610,92) se présentent comme suit:

	2006	2005
Traitements, salaires et charges sociales	53.387.401,52	49.490.086,69
Autres frais de personnel	278.450,49	258.524,23
	53.665.852,01	49.748.610,92

Durant l'année se terminant au 31 décembre 2006, l'Etablissement employait en moyenne 1.143 personnes (2005 - 1.083) dont 693 employés (2005 - 656) et 450 ouvriers (2005 - 427).

NOTE 11 - CORRECTIONS SUR EXERCICES ANTERIEURS, NETTES

L'Etablissement a enregistré en 2005 des corrections sur exercices antérieurs d'un montant net total de 1.318.022,40, représentant principalement des reprises de provisions, des amortissements des subventions relatifs aux années antérieures (Note 7) ainsi qu'un ajustement des résultats des années antérieures acquis à l'Etablissement dans le cadre de l'exploitation du Centre Intégré de Niederanven (Note 1).

En 2006, les corrections sur exercices antérieurs d'un montant net total de 306.664,21 représentent principalement des ajustements d'impôts, des ajustements relatifs au Fonds National de Solidarité, des reprises de provisions ainsi qu'un ajustement des frais de personnel des années antérieures.

NOTE 12 - PRESTATIONS DE SERVICES

Pour l'exercice 2006, le montant net du chiffre d'affaires, s'élevant à 78.712.850,62 (2005 - 73.517.156,39), se compose comme suit:

	2006	2005
Recettes provenant des clients dont une partie du Fonds National de la Solidarité	35.031.571,45	33.243.964,29
Recettes provenant de l'Assurance Dépendance	43.133.989,45	39.741.485,91
Recettes provenant de l'Union des Caisses de Maladie	547.289,72	531.706,19
	78.712.850,62	73.517.156,39

NOTE 13 - PRODUITS EXCEPTIONNELS

Au 31 décembre 2006 et 2005, les produits exceptionnels correspondent à des remboursements de l'Assurance Dépendance relatifs à l'année 2004 respectivement 2003 pour un montant total de 849.414,68 (2005 - 196.564,19) ainsi qu'à des reprises de provisions pour créances douteuses pour un montant de 10.705,90 (2005 - 19.455,28).

NOTE 14 - AUTRES ENGAGEMENTS ET HORS BILAN

L'Etablissement a souscrit en 2004 à un contrat de leasing avec un établissement de crédit pour l'acquisition de matériel informatique pour un montant total de 665.779,25. La durée de l'engagement a été fixée à 36 mois. Le montant total des redevances versées en 2006 s'élève à 251.070,99. Le montant total restant à rembourser au 31 décembre 2006 s'élève à 184.258,14.

En date du 7 mars 2005, l'Etablissement a signé un contrat de bail emphytéotique avec l'Administration Communale de Bascharage. La durée de l'engagement a été fixée à 50 ans avec possibilité de prolongation sur 99 ans. Le montant total de redevance annuelle est de 9.404,12.

En date du 31 décembre 2006, l'Etablissement a des engagements pour un montant total de 1.995.003,64 dans le cadre de travaux de gros œuvre fermé et de finition à Troisvierges.

NOTE 15 - IMPÔTS

L'Etablissement n'étant imposable ni sur le revenu, ni sur le capital, aucune provision pour impôts n'a été enregistrée aux 31 décembre 2006 et 2005.

NOTE 16 - EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLÔTURE

En date du 18 décembre 2006, l'Etablissement a signé une nouvelle convention avec la Commune de Niederanven pour une période de 6 ans applicable à partir du 1er janvier 2007. Selon la nouvelle convention signée, les bénéfices émanant de l'exploitation du Centre Intégré de Niederanven sont acquis à l'Etablissement dans la limite de 15% des frais engendrés par l'exploitation sans y inclure le loyer annuel de 220.000,00 dû à la Commune de Niederanven et les frais de gestion et d'administration qui seraient mis en compte au Centre Intégré de Niederanven par l'Etablissement. Le loyer est indexé sur base de l'indice semestriel de départ au 1er octobre 2005. Les adaptations se font chaque année au 1er janvier sur base de l'indice au 1er décembre. L'Etablissement s'est engagé à affecter le solde des bénéfices émanant de l'exploitation, après déduction de la retenue de 15% revenant à l'Etablissement, sur un compte bancaire spécial ouvert par et au nom de l'Etablissement. Les fonds placés sur ce compte spécial seront réinvestis exclusivement au profit de l'exploitation du Centre Intégré de Niederanven.

Organisation de SERVIOR

Direction Générale

1, Plateau du Rham
L-2427 Luxembourg

Directeur Général 46 70 13 - 2204

Direction des soins, des relations avec les clients et des infrastructures

Directeur 46 70 13 - 2204
Division des Soins 46 70 13 - 2129
Division des Relations avec les Clients 46 70 13 - 2102
Division Technique 46 70 13 - 2120

Direction de l'accueil gérontologique, de l'économie domestique et de la formation

Directeur 46 70 13 - 2204
Division de l'Accueil Gérontologique 46 70 13 - 2116
Division de l'Economie Domestique 46 70 13 - 2115
Division Formation 46 70 13 - 2204

Direction des finances, de la comptabilité et des ressources humaines

Directeur 46 70 13 - 2204
Division Comptabilité 46 70 13 - 2112
Division des Ressources Humaines 46 70 13 - 2111

Secrétariat Général

Secrétaire Général 46 70 13 - 2204
Division Informatique 46 70 13 - 2121

Les Structures de SERVIOR

Les Centres Intégrés



CIPA BOFFERDANGE
Monsieur Jean-Marie WIRTH

154, rue de Luxembourg
L-7374 BOFFERDANGE

Tél. 33 17 17 - 1
Fax 33 54 94



CIPA DUDELANGE
Monsieur Raoul Vinandy

9, rue Pierre Dupong
L-3449 DUDELANGE

Tél. 51 87 87 - 1
Fax 51 19 31



CIPA ECHTERNACH
Monsieur Raphaël SCHMITZ

27A, rue Duchscher
L-6434 ECHTERNACH

Tél. 72 83 11 - 1
Fax 72 74 37



CIPA ESCH/ALZETTE
Monsieur Claude GERIN

10, op der Léier
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 55 65 72 - 1
Fax 55 95 70



CIPA HOWALD
Monsieur Xavier THIERY

48, rue du Couvent
L-1363 HOWALD

Tél. 26 84 48 44
Fax 26 84 48 45



CIPA CENTRE DU RHAM
Monsieur Marcel BAUSCH

1, plateau du Rham
L-2427 LUXEMBOURG

Tél. 47 20 21 - 1
Fax 47 20 21 - 2000



CIPA MERTZIG
Madame Denise POOS

8, rue Principale
L-9168 MERTZIG

Tél. 88 81 91 - 1
Fax 88 90 30



CIPA RUMELANGE
Monsieur Jean-Marc WELTER

7, rue Nic Pletschette
L-3743 RUMELANGE

Tél. 56 48 01 - 1
Fax 56 22 22



CIPA NIEDERANVEN
Monsieur Jean PAQUET

« Am Sand »
L-6906 NIEDERANVEN

Tél. 34 72 70 - 1
Fax 34 72 70 - 9000



CIPA VIANDEN
Madame Gertrud SCHNEIDER

49, Grand Rue
L-9410 VIANDEN

Tél. 83 47 57 - 1
Fax 84 91 85



CIPA NIEDERCORN
Monsieur Claude PARISI

1, rue de Pétange
L-4645 NIEDERCORN

Tél. 58 36 21 - 1
Fax 58 00 63



CIPA WILTZ
Monsieur Robert ORIGER

Rue du Château
L-9516 WILTZ

Tél. 95 83 33 - 1
Fax 95 00 82

Les Maisons de Soins



MS DIFFERDANGE
Monsieur Marcel BOSSI

35, rue de l'Hôpital
L-4581 DIFFERDANGE

Tél. 58 47 58 - 1
Fax 58 62 39



MS ECHTERNACH
Monsieur Marcel NOE

19, rue Maximilien
L-6463 ECHTERNACH

Tél. 72 64 26 - 1
Fax 72 82 31



MS ESCH/ALZETTE
Monsieur Jean-Paul FRISER

55, rue Emile Mayrisch
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 57 03 03 - 1
Fax 57 03 03 - 216



MS VIANDEN
Monsieur Jean-Claude MEYERS

L-9440 VIANDEN

Tél. 83 44 84 - 1
Fax 83 44 84 - 3030

Les Logements pour personnes âgées



CIPA BOFFERDANGE

154, rue de Luxembourg
L-7374 BOFFERDANGE

Tél. 33 17 17 - 1
Fax 33 54 94



RS TROISVIERGES

12, rue Massen
L-9907 TROISVIERGES

Tél. 26 90 68 - 1
Fax 26 90 68 - 55

Les Services de SERVIOR



CUISINE REGIONALE

10, op der Léier
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 55 65 72 - 1
Fax 55 95 70



CENTRE LOGISTIQUE

19, rue de la Gare
L-9122 SCHIEREN

Tél. 22 37 03 20
Fax 26 37 03 21

