



Sommaire

3

Généralités

Statut
Mission
Organes
Conseil d'Administration
Direction Générale
Chargés de direction

4

Conseil d'Administration

5

Comité de Direction

6

Direction Générale

7

Chargé(e)s de Direction

8

Président(e)s des Conseils de Maison

9

Message du Conseil d'Administration

11

Philosophie de SERVIOR

12

Principes généraux de fonctionnement

Idée générale de l'exploitation
Conditions d'agrément
Conseil de Maison

13

L'Audit Interne

14

Haute technologie dans une maison de retraite
Objectifs
Moyens
Périmètre

15

Phases
Déroulement du projet

18

Chiffres clés

En général

19

Résidents

20

Nombre d'agents

23

Chiffres clés du bilan 2005

24

Activités 2005

Gestion de l'établissement Public SERVIOR
Gestion des différents sites
Projets réalisés en 2005 et expectatives pour 2006

38

Rapport du réviseur d'entreprises

39

Rapport de Gestion

42

Bilan au 31 décembre 2005

44

Comptes de profits et pertes au 31 décembre 2005

45

Annexe aux Comptes annuels

51

Organisation de SERVIOR

Direction Générale

52

Les structures de SERVIOR

Généralités

Statut

L'Établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » (C.F.S.P.A.) est créé par la loi du 23 décembre 1998. L'Établissement public « C.F.S.P.A. » 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 ministère 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 : « Art. 2. 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 géronto-psychiatrie ».

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, 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.

Direction Générale

La gestion journalière est assurée par une direction générale. Elle gère les centres en question de façon centralisée. Le directeur et les membres de la Direction Générale sont engagés par le Conseil d'Administration sous réserve de l'approbation du Ministre de Tutelle.

Chargés de direction

Les chargés de direction ont pour mission la gestion des Centres Intégrés ou des Maisons de Soins mêmes. Ils sont engagés par le Conseil d'Administration sous réserve de l'approbation du Ministre de Tutelle.

Comme vous avez pu le constater en parcourant cette brochure, une attention toute particulière a été portée cette année sur le site du Centre du Rham qui subira au cours des années à venir d'importants travaux de transformation.

Les amateurs de vieilles pierres et les nostalgiques des bâtiments anciens pourront ainsi se replonger dans cette atmosphère si particulière qui fait tout le charme de notre plateau.

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	Pierre JAEGER
Membre	Serge HOFFMANN
Membre (représentante du personnel)	Nicole WEBER
Membre (représentante des pensionnaires)	Maria NIEDERPRUM-CEOLIN (en remplacement de M. René Schoos † 27.06.2005)
Secrétaire	Sylvie PAULUS

Comité de Direction



Le Comité de Direction de gauche à droite :
François THOMA,
Alain DICHTER,
Laurent BRAUN,
Bernard BRAUN.

Les membres du Comité de Direction

Directeur Général	François THOMA
Directeur des Prestations	Bernard BRAUN
Directeur Administratif et Financier	Alain DICHTER
Secrétaire Général	Laurent BRAUN

Direction Générale



La Direction Générale de gauche à droite : François THOMA, Claude KETTMANN, Laurent BRAUN, Patrick REDING, Bernard BRAUN, Alain DICHTER, Marie-Paule HEMMEN, Corinne THEIS, Henri LEMMER, Christian ZECHES, Marcel NOE, Richard HAAS.
(Robert WILDANGER et Christian FRISCH absents lors de la prise de vue)

Direction Générale

Directeur Général
Secrétaire Général

François THOMA
Laurent BRAUN

Direction des Prestations

Directeur des Prestations
Chef de la Division de l'Accueil Gérontologique
Chef de la Division des Soins
Chef de la Division des Relations avec les Clients
Chef de la Division de l'Economie Domestique

Bernard BRAUN
Corinne THEIS
Robert WILDANGER
Marie-Paule HEMMEN
Patrick REDING

Chef Adjoint de la Division de l'Economie Domestique
Chef de la Division Formation

(en remplacement de René THEISEN, départ en retraite le 01 mars 2006)
Richard HAAS
Marcel NOE

Direction Administrative et Financière

Directeur Administratif et Financier
Chef de la Division Comptabilité (f.f.)
Chef de la Division des Ressources Humaines
Chef de la Division Technique
Chef de la Division Informatique

Alain DICHTER
Christian FRISCH
Henri LEMMER
Christian ZECHES
Claude KETTMANN

Chargé(e)s de Direction

* des Centres Intégrés pour Personnes Âgées (CIPA)

Chargé de direction du CIPA de Bofferdange	Jean-Marie WIRTH
Chargée de direction (f.f.) du CIPA de Dudelange	Corinne THEIS
Chargé de direction du CIPA d'Echternach	Raphaël SCHMITZ
Chargé de direction du CIPA d'Esch/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 (f.f.) de la Maison de Soins d'Esch/Alzette	Carlos DE OLIVEIRA LOPES
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 : Mme HILBERT-SPRANCK Anne, Mme JOCHHEIM-WEBER Catherine, M. BERG Charles, Mme WEIS Thérèse, Mme KIEFFER-MATHIAS Anne, Mme LIBERT Georgette, Mme ANEN-MEDERNACH Henriette, Mme NIEDERPRUM-CEOLIN Maria, Mme FLAMMANG-MEYER Catherine, Mme DAX-SCHMIT Elise. Assis de gauche à droite : Mme HOFFMANN-RAHLINGER Justine, Mme LUDOVICY-WAGNER Catherine, Mme RONCK-HAAG Joséphine, M. PETERS Joseph, Mme STRAUS Josette. (Mme GREIN Marie-Jeanne absente lors de la prise de vue)

*des Centres Intégrés pour Personnes Âgées (CIPA)

CIPA de Bofferdange
CIPA de Dudelange
CIPA d'Echternach
CIPA d'Esch/Alzette
CIPA de Howald
CIPA de Mertzig
CIPA de Niederanven
CIPA de Niedercorn
CIPA Centre du Rham
CIPA de Rumelange
CIPA de Vianden
CIPA de Wiltz

Mme ANEN-MEDERNACH Henriette
Mme GREIN Marie-Jeanne
Mme LUDOVICY-WAGNER Catherine
Mme NIEDERPRUM-CEOLIN Maria
Mme HILBERT-SPRANCK Anne
Mme FLAMMANG-MEYER Catherine
Mme DAX-SCHMIT Elise
Mme KIEFFER-MATHIAS Anne
Mme STRAUS Josette
M. BERG Charles
Mme WEIS Thérèse
Mme JOCHHEIM-WEBER Catherine

* des Maisons de Soins

Maison de Soins de Differdange
Maison de Soins d'Echternach
Maison de Soins d'Esch/Alzette
Maison de Soins de Vianden

Mme LIBERT Georgette
Mme HOFFMANN-RAHLINGER
Mme RONCK-HAAG Joséphine
M. PETERS Joseph

Luxembourg, le 29 mai 2006

Message du Conseil d'Administration

Pendant l'année 2005, SERVIOR - établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » a poursuivi de façon très conséquente sa mission stipulée dans l'article 2 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 qui énonce que l'Etablissement est chargé « 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 géronto-psychiatrie. »

En ce qui concerne la création de nouvelles structures, l'année 2005 a été pour SERVIOR particulièrement intéressante dans le sens qu'un premier projet exécuté en régie propre par l'établissement, c'est-à-dire aussi bien la mise en place du concept, la gestion du chantier de construction et le financement du projet de construction, a pu être mené à bonne fin.

Le concept du projet d'extension du CIPA de Niedercorn, ayant été mis en place en 2004, les travaux ont pu démarrer rapidement en 2005, notamment grâce à la collaboration des administrations compétentes, de sorte que les premiers clients ont pu être admis dans les 60 chambres supplémentaires déjà en octobre de la même année.

A côté de ce projet de construction, le projet d'appartements encadrés à Troisvierges entièrement réalisé par SERVIOR, mérite d'être mentionné. Le but de cette réalisation est non seulement de parer à un besoin de lits, mais surtout de répondre aux nouveaux besoins, à une toute nouvelle demande.

A Troisvierges, le premier coup de pelle a été donné le 28 septembre 2005 pour la construction de quelques 30 appartements encadrés.

Il s'agit en fait d'accueillir aussi bien des clients autonomes que des clients dépendants qui ne souhaitent pas encore intégrer une structure lourde tout en bénéficiant des avantages et services similaires. Sont visés en premier lieu des couples dont l'un des partenaires est en état de dépendance pour le moins légère. Sur place seront installés à part des appartements un centre socio-gérontologique et un restaurant. L'achèvement des travaux est prévu pour juillet 2007.

Le même genre de projet est en préparation dans la commune de Bascharage.

Il va de soi qu'à part les projets dont question ci-avant, de multiples autres projets de construction sont en cours de préparation ou même d'exécution. En effet, le projet Rham est en phase de finalisation en 2005 et la signature de l'APD est prévue pour début 2006. Les sites de Wiltz et de Dudelange sont en voie de réalisation.

Toutefois, même si les projets de construction sont d'une première importance pour une entreprise telle que SERVIOR, ne serait-ce que par leur impact financier, et doivent donc être maniés avec beaucoup de prudence et de réflexion, il est au moins aussi important de planifier et de suivre méticuleusement les projets en relation avec le fonctionnement journalier, c'est-à-dire l'ensemble des activités portant sur l'encadrement des clients. En effet, l'encadrement journalier et l'envergure de l'offre des prestations au client méritent des réflexions innovatives permanentes et un suivi régulier de tout ce qui peut améliorer le séjour d'une clientèle souvent fragile et qui, par la force des choses, doit pouvoir faire entièrement confiance à l'entreprise.

C'est ainsi que le projet de réforme informatique est poursuivi rigoureusement dans le but d'optimiser la gestion de l'entreprise. En 2005, la programmation et le paramétrage du logiciel permettant la « gestion du volet des clients » était prioritaire. Il est prévu de rendre opérationnel le logiciel en 2006 sur tous les sites gérés par SERVIOR. Il permettra une gestion des admissions des clients, ainsi qu'un suivi bien précis des actes de soins à leur délivrer.

Cette partie est d'autant plus importante, qu'en 2005 des discussions portant sur les décomptes de l'assurance dépendance des années 1999 à 2004, ont eu lieu avec l'Union des Caisses de Maladie en vue d'un éventuel remboursement quant aux actes délivrés et facturés pour les périodes concernées. Les discussions ont été finalisées début 2006 et des accords quant à des remboursements ont pu être trouvés. Les provisions nécessaires ont été réalisées en 2005 et le résultat en tient déjà compte.

La valeur de l'encadrement se répercute néanmoins de la façon la plus marquante au niveau de la qualité atteint dans la fourniture de la prestation de l'accueil gérontologique et de l'assistance, d'aides et de soins. Même si le niveau de qualité atteint n'est, comparé aux buts visés par SERVIOR, pas encore entièrement satisfaisant, l'établissement a su faire preuve d'une adaptation continue suite à l'évolution des besoins sociaux, d'assistance et de soins techniques. Aussi, les responsables de l'établissement sont d'avis que dans les années à venir des améliorations et des adaptations permanentes sont inévitables.

En 2005, un projet spécifique visant l'encadrement humain a été lancé dans le cadre de l'accueil gérontologique qui cible plus particulièrement l'aide au niveau des actes simples de la vie quotidienne par des agents spécialisés dans le domaine. Ce projet réconforte les clients et leur confère plus de sécurité.

En dehors des formations continues organisées pour tout le personnel, une formation spécifique pour le personnel soignant à la demande de l'Etat a été effectuée. Quelques 250 aides-soignant(e)s ont suivi les cours de mise à niveau.

Ainsi, il est fort important pour tout le personnel de SERVIOR de communiquer avec les clients dans la langue véhiculaire du pays. Des formations de la langue luxembourgeoise sont organisées régulièrement pour permettre aux agents de l'apprendre ou de l'améliorer. Depuis l'année 2004, environ 170 agents ont suivi les cours.

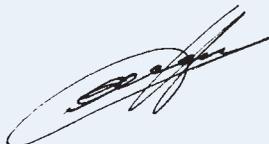
Le confort et la sécurité des clients sont accentués par la communication et la présence d'agents sur le site 24 heures sur 24.

Ainsi, SERVIOR a commencé en 2005 à occuper sur certains sites les réceptions 7 jours sur 7 de 08.00 heures jusqu'à 18.00 heures. A partir de 18.00 heures, la sur-

veillance du site est assurée par des firmes spécialisées en la matière et ce en plus du personnel en place pour encadrer les clients.

Comme les années passées, SERVIOR fait preuve de dynamisme et de motivation dans le but de rendre le séjour des clients le plus agréable possible. De même, SERVIOR ne se lasse pas d'innover au niveau des prestations et de diversifier son offre de services pour faire face au mieux aux besoins des clients actuels et futurs. Aussi, sans le dynamisme et la forte motivation du personnel, SERVIOR ne fonctionnerait pas. Ils méritent un remerciement tout spécial pour leur grand et permanent engagement.

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



Philosophie de SERVIOR (Leitbild)

En qualité de prestataire social de services, l'établissement est d'abord obligé envers ses résidents. Nous entendons leur procurer chaleur et cordialité 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 les Centres Intégrés pour personnes âgées et les Maisons de Soins, l'établissement public 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 :

- Conscients d'avoir une mission sociale, l'établissement 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 la firme, le cas échéant dans un encadrement adapté.
- Le maintien de l'autonomie des résidents est l'une des premières préoccupations de l'établissement notamment à travers la stimulation de leurs capacités.

Un trait caractéristique des efforts consiste à ouvrir 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'Etablissement Public « C.F.S.P.A. », dénommé par la suite SERVIOR 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'Etablissement Public créé par la loi 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. 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 Centre Intégré, voire Maison de Soins organise annuellement un vote parmi tous les pensionnaires pour désigner, suivant la taille du Centre Intégré ou de la Maison de Soins 3 à 6 représentants. La mission du Conseil de Maison est la représentation des résidents et leur permet d'exprimer leurs souhaits et suggestions :

- consulter la direction ;
- médiation entre résidents et direction ;
- 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.





L'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 instruments de l'établissement
- de proposer des améliorations de 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 recommandations qu'il adresse au Conseil d'Administration, ou, pour autant que le dossier concerne la gestion journalière, à la Direction Générale.

Le CAI 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 CAI,
- du directeur général,
- des 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 l'auditeur interne (Arl) 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 direction et dans tous les centres. L'Arl 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. Ses conseils visent la sécurité des actifs, la fiabilité des informations, l'efficacité des opérations et la compétitivité de l'organisation (mais, pas plus que le médecin, l'audit ne met en œuvre la prescription qu'il recommande).



Tove THYES

Lors de sa mission l'Arl, 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'Arl 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.





Haute technologie dans une maison de retraite

Historiquement, l'informatique dans une maison de retraite ou une maison de soins est un parent pauvre. Et pour cause, la mission principale des agents de SERVIOR est le bien-être des pensionnaires. Les fonctions administratives sont secondaires, leur support n'est qu'une commodité. Par tradition donc, le focus est sur le « core business » : Assistance et Soins. Par contre, déjà en 2002, d'une vision qu'une informatique peut servir à tous les niveaux, donc soins et administratifs, est née la volonté d'étoffer le service informatique en terme de personnel et de ressources.

Une étude d'une société de consultance présentée en novembre 2003 recommande une architecture centralisée et une marche à suivre pour sa réalisation.

En février 2003, le concept informatique exposé par le nouveau chef de la division Informatique est accepté au conseil d'administration, en même temps qu'un budget pluri-annuel de 3,9Mio EUR pour le projet informatique.

Objectifs

Les objectifs retenus sont en grandes lignes les suivants:

- rendre exploitables toutes les informations pour l'agent concerné et compétent,
- faciliter la communication au sein de SERVIOR, mais aussi avec le monde extérieur,
- standardiser l'équipement hardware et software afin de simplifier la maintenance et de pouvoir ainsi garantir une croissance contrôlée.

L'exploitation des informations par SERVIOR et ceci à tous les niveaux était diminuée du fait que les quelques applications en utilisation ne se prêtaient pas à une analyse plus approfondie et n'étaient pas reliées entre elles. Dans certains domaines, l'information était carrément encodée une deuxième fois.

L'absence d'une messagerie électronique faisait que certains rapports destinés à la direction p.ex. étaient soit faxés, ou acheminés par chauffeur.

Il fallait donc centraliser les informations pour mieux savoir les distribuer ensuite au demandeur et ceci suivant sa compétence.

Moyens

Pour réaliser rapidement le premier objectif, tout en respectant le budget alloué, la division informatique propose l'utilisation d'applications intégrées et livrées sous forme de package paramétrables. Plusieurs solutions sont en vue, mais aucune n'a été analysée et retenue définitivement au départ.

Le deuxième objectif, qui s'adresse aux flux des données en général, est réalisé avec la mise en œuvre d'un réseau informatique unique et la mise en place d'une messagerie électronique. Il est prévu de structurer plus tard par un site Web interne des informations de type général comme p.ex. des réglementations ou des procédures.

Périmètre

Dans une première approche, trois domaines fonctionnels vont être couverts, le tout sur une infrastructure commune :

- Assistance et Soins
- Ressources humaines et financières
- Economie domestique



Après analyse, on constate que les trois domaines se recoupent.

Exemples:

- Un système d'information Assistance et Soins couvrira certaines prestations du ménage.
- Les plans de travail dépendent des plans de soins.

En cours de route, le conseil d'administration change de priorité et la division informatique est chargé en octobre 2003 de mettre en œuvre un nouveau système de comptabilité pour l'année fiscale 2004.





Phases

Pour les besoins de réalisations, le projet a été séparé en 4 phases :

- **Phase 0**
 - Initialisation projet
 - Etude détaillée
 - Planification
- **Phase 1**
 - Installation
 - Serveurs centraux
 - Serveur messagerie
 - Internet/Intranet
 - Logiciels
 - Paramétrisation
 - Interfaces
 - Tests
 - Direction opérationnelle
- **Phase 2**
 - Installation site pilote distant
 - Tests/Validations
 - Transfert de compétence
- **Phase 3**
 - Déploiements sites distants
 - Tests/Validations
 - Transfert de compétence

L'idée clé du phasage est de réaliser les implémentations importantes dans une maison pilote avant de décliner cette implémentation pour les autres sites.

Une autre bonne pratique est introduite chez SERVIOR. Les nouvelles solutions informatiques sont testées et validées avec l'utilisateur final avant leur mise en production.

Déroulement du projet

Comme recommandé, un partenaire professionnel est cherché afin d'accompagner SERVIOR dans son projet informatique. Cette assistance donne à SERVIOR accès à de l'expertise et des connaissances techniques poussées. Le partenaire est chargé d'assister à la mise en œuvre du projet informatique. Il n'est pas retenu pour fournir des services ou du matériel informatique.



En pratique, un réseau « Virtual Private Network » SERVIOR est créé. Chaque site peut dorénavant communiquer avec chaque autre site à travers le pays en passant par un canal de communication encrypté. De plus, chaque réseau local d'un site est protégé par un pare-feu informatique et une solution centralisée anti-virus.

Pour la première fois, la division informatique sait intervenir à distance sur les serveurs locaux des différents sites.

Afin de rendre possible l'exploitation de la nouvelle solution de comptabilité pour début 2004, deux serveurs sont installés et configurés à la Direction générale. Un serveur gère la base de données commune « Comptabilité », un autre agit comme serveur terminal, rendant possible des sessions de travail à distance.



Un partenaire pour la fourniture et la mise en œuvre d'une solution adaptée de type ERP est recherché, mais seulement le module Comptabilité est mis en chantier.

Tous ces travaux sont terminés pour le 28 janvier 2004 et la comptabilité et une messagerie électronique commune sont en production pour tous les sites.

L'année 2004 est employée à chercher une solution pour le domaine d'activité « Assistance et Soins » et de définir un cahier de charge y relatif. En même temps la division informatique exécute la préparation conceptuelle et technique d'une infrastructure informatique centrale.

L'analyse indique que SERVIOR a intérêt à chercher un partenaire pour héberger le matériel informatique et faire le monitoring et les travaux de maintenance sur le matériel et certains logiciels.

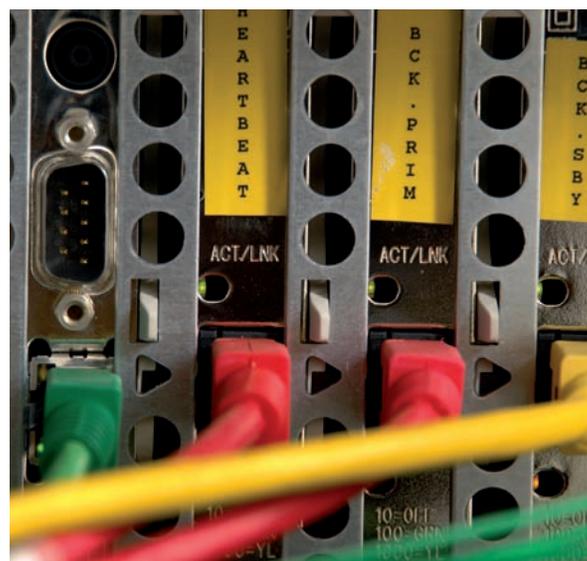
Un cahier de charge est créé dans ce sens et le partenaire se voit chargé de mettre en œuvre le centre de calcul SERVIOR pour la fin de l'année.

En 2005, commence la migration des données des sites et les utilisateurs se voient confrontés à un nouveau monde informatique où l'on peut aisément travailler. Les fonctionnalités bureautiques sont rapidement acquises par les utilisateurs, de plus en plus nombreux. En effet, SERVIOR n'a pas choisi le « big bang », mais préfère migrer les sites sur la nouvelle infrastructure informatique l'un après l'autre, de façon à pouvoir réconcilier les nombreuses demandes, et petits défauts aux possibilités de réaction de l'équipe informatique plutôt réduite.

Le contrat d'hébergement de l'installation informatique couvre un service Helpdesk qui aide l'utilisateur dans ses problèmes et requêtes qui sont immanquables dans un environnement informatique d'une certaine taille.

En parallèle, une équipe de projet « Assistance et Soins » s'occupe de la mise en chantier du système qui va le plus révolutionner la vie professionnelle : le système d'information Assistance et Soins. Ce système doit pouvoir gérer d'une façon intégrale les demandes d'admission, le client dans ses besoins d'hébergement, mais surtout le volet administratif et paramédical qui accompagne nos pensionnaires dépendant de soins.

La technologie disponible aidera le personnel soignant à pouvoir faire de l'encodage mobile des prestations.



SERVIOR compte ainsi libérer des heures de travail précieuses pour pouvoir les mettre au service des clients, tout en augmentant la qualité des documentations internes et les possibilités de planification d'un service aussi complexe et ardu que celui de notre activité d'hébergement de personnes âgées.

L'informatique aidera à son tour à bien mieux structurer les informations disponibles tout en facilitant les échanges de données via interfaces diverses comme p.ex. la comptabilisation des détails faramineux des factures d'hébergement et de l'assurance dépendance.

Pour l'heure, SERVIOR projette de clôturer ce dernier chantier fin 2006. Du reste, les premiers résultats sont prometteurs, et l'équipe projet persiste obstinément dans ses efforts de chercher les bonnes réponses à la complexité posée de la matière en question.

2007 sera donc l'année principalement consacrée à la mise en oeuvre de deux autres domaines déjà cités : l'économie domestique et les ressources humaines.







Chiffres clés

En général

Organisation financière

Conformément à l'article 1 de la loi modifiée du 23 décembre 1998, SERVIOR - établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées », dénommé par la suite SERVIOR, 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 01 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 mensuel pour 2005 était fixé à 1.681,31 € (1.632,50 € au 31/12/2004) pour un lit de référence pour les CIPAS's. Comme les CIPAS'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 modifiée du 23 décembre 1998, ne prend plus à sa charge ces frais.

Nombre de lits

Pour l'an 2005, SERVIOR était à même de mettre à disposition quelques 1.537 lits (1.453 lits en 2004). La hausse du nombre de lits et surtout des lits dans les Centres Intégrés est due en majeure partie aux transformations finalisées en 2005 et à l'extension du Cipa Niedercorn, mais aussi en partie à la finition des transformations de l'aile C du CIPA de Bofferdange.

Par ailleurs, le nombre de lits proposés en 2005 évoluait en cours d'année et ce en fonction des conditions à respecter par la 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.

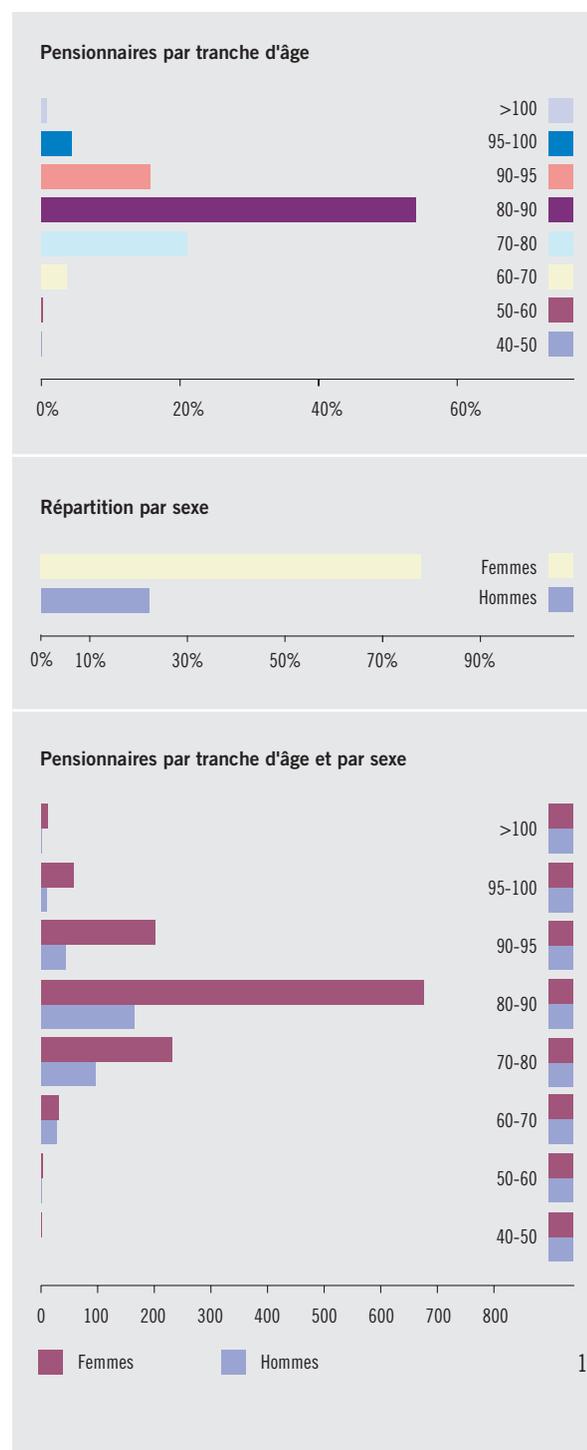
		2005
CIPA	Bofferdange	123
	Dudelange	92
	Echternach	72
	Esch/Alzette	167
	Mertzig	36
	Niedercorn	155
	Rham	174
	Rumelange	70
	Vianden	41
	Wiltz	45
	Sous-Total CIPA	975
Maison de Soins	Differdange	85
	Echternach	55
	Esch/Alzette	35
	Vianden	107
	Sous-Total MS	282
Gestion externe	Niederanven	157
	Howald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

Résidents

Nombre de résidents

Pendant l'année 2005, SERVIOR a admis 406 nouveaux résidents (397 en 2004) (263 pour les CIPA's, 106 pour les maisons de soins, 37 pour les CIPA's de Niederanven et de Howald) dont 50 (28 pour l'année 2004) personnes victimes du nazisme. En tant que successeur juridique de l'Etat dans les contrats conclus entre les Enrôlés de Force et le Conseil national d'une part et l'Etat d'autre part, une attention particulière est portée aux admissions prioritaires des victimes du nazisme.

Du tableau des résidents par tranche d'âge découle un âge moyen de 84,26 ans (84,18 ans en 2004) (84,51 ans pour les CIPA's, 83,11 ans pour les Maisons de Soins, 85,26 pour le CIPA de Niederanven et 83,76 pour le CIPA de Howald).



Il est à noter que le pensionnaire le plus jeune est âgé de 45,71 ans (dans une Maison de Soins) tandis que le doyen des pensionnaires est âgé de 103,50 ans (dans une Maison de Soins).

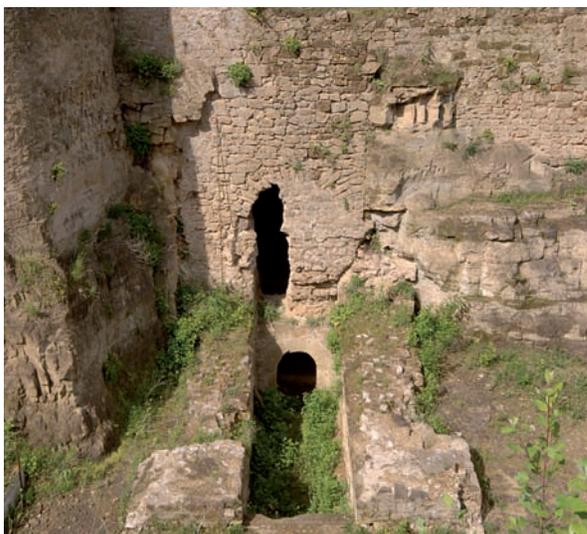
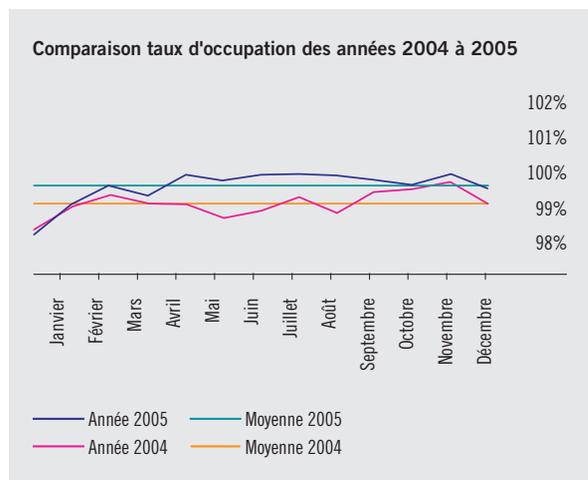
Quant à la répartition par sexe, le taux des résidents féminins hébergés sur les sites est bien supérieur à celui des résidents de sexe masculin. En effet, les résidents de sexe féminins représentent 77.86% de la population.

Taux d'occupation

En l'an 2005 le taux d'occupation moyen des chambres au sein de SERVIOR était de 99,69% (99,23% en 2004). Le taux d'occupation n'a pas atteint la capacité maximale définie pour l'année 2005 du fait que le nombre de lits budgétés a seulement été atteint au courant de l'année 2005 et en raison de :

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

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



Nombre d'agents

En 2005, le nombre d'agents était de quelques 942,58 équivalents temps plein (880,15 en 2004). A ce nombre correspondaient quelques 1.112 agents (1.052 en 2004). Le nombre de contrats à temps partiels est toujours très important. Les nouveaux postes créés en 2005 se situent surtout au niveau des services « Assistance et Soins » et sont partiellement compensés par une diminution des prestations propres de SERVIOR au niveau du service « Ménage ».

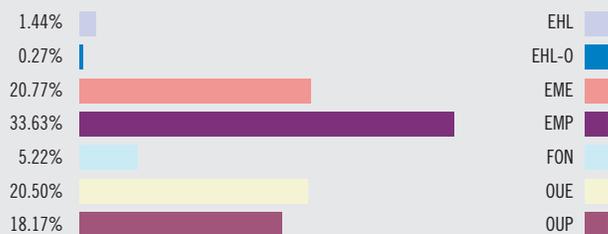
Du fait que SERVIOR a été créé par l'Etat, la population des agents est bien différente par leurs statuts. Cette diversité est due à l'historique de SERVIOR. En effet, tout agent engagé avant le 01.01.1999, dispose d'un des statuts suivants :

- Fonctionnaire d'Etat (FON) ;
- Employé d'Etat (EME) ;
- Ouvrier d'Etat (OUE) ;
- Employé privé selon la convention collective EHL ;
- Ouvrier privé selon la convention collective EHL.

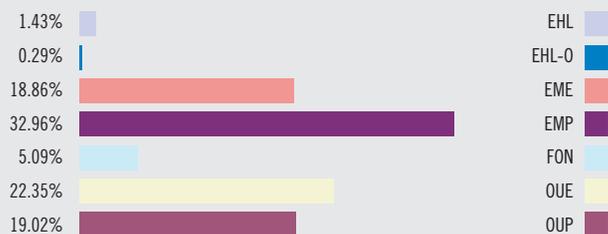
Les agents engagés à partir du 01.01.1999 ont le statut d'employé (EMP) ou d'ouvrier privé (OUP), tombant sous la Convention Collective du Secteur Social d'Aides et de Soins (SAS).

Il est à noter que tout agent engagé avant le 01.01.1999 est remplacé lors de son départ pour quelque raison que ce soit 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. En 2003, ce pourcentage est encore de 55,31%, en 2004 de 54,18 %, pour passer à 48,20 % en 2005. Ceci résulte du fait que les nouveaux postes créés sont exclusivement occupés par du personnel sous convention SAS. En 2005 quelques 118 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. 551 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).

Nombre de personnes par statut



Nombre de ETP par statut



Nombre de personnes par service



Nombre de ETP par service



Au niveau des centres, on distingue les services suivants :

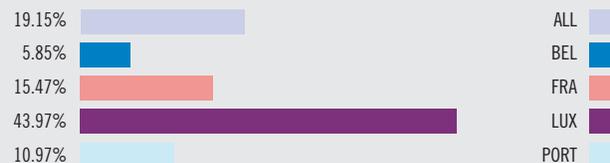
- Administration (ADM) ;
- Animation (ANI) ;
- Assistance et Soins (ASS) ;
- Accueil Gérontologique (ACG) ;
- Ménage (MEN) ;
- Restauration (CUI) ;
- Technique (TEC).

Les agents travaillant pour SERVIOR sont souvent de nationalités différentes. En effet, 25 différentes nationalités travaillent auprès de SERVIOR, dont 5 représentent la majorité de l'effectif :

- Nationalité luxembourgeoise	43,97%
- Nationalité allemande	19,15%
- Nationalité française	15,47%
- Nationalité portugaise	10,97%
- Nationalité belge	5,85%
- Autres nationalités	4,59%

- Total 100,00%

Nombre de personnes par service



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.





Chiffres clés du bilan 2005

Chiffre d'affaires (en montant net)

Le chiffre d'affaires en montant net a subi une croissance de 8,48% de 2004 (67.773.109,37€) à 2005 (73.517.156,39€). Cette croissance est due à différents facteurs:

- adaptation du prix de pension à l'indice du coût de vie de 2005 ;
- augmentation de 60 lits supplémentaires au Cipa Niedercorn ;
- hausse du prix de pension des Centres intégrés pour personnes âgées, afin de pouvoir maintenir en équilibre le budget des structures concernées ;
- croissance du taux de dépendance des résidents et par ainsi une augmentation de la recette au niveau de l'Assurance Dépendance ;
- adaptation des facteurs de calcul de l'Assurance Dépendance.

Résultat

Le résultat de l'exercice 2005 étant de -2.001.710,76€, cette perte est notamment due à l'ajustement de la provision de remboursement à effectuer à l'Assurance Dépendance de 4.120.040,00€ pour les années 2000 à 2004. Sans tenir compte des remboursements à effectuer à l'Assurance Dépendance pour les années 2000 à 2004, SERVIOR aurait un résultat positif de 2.118.329,24€.

Frais de personnel

Les frais de personnel ont subi une croissance de 2004 à 2005. Les frais de personnel, s'élevant à 45.899.789,95€ pour l'année 2004, sont passés à 49.748.610,92€ en l'an 2005 (croissance de 8,39%) 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 » ;
- nouveaux engagements suite à l'extension du Cipa Niedercorn de 60 lits ;
- de l'avancement des carrières ;
- de l'indice des salaires.

L'effectif moyen étant de 1.052 agents en 2004 est passé à un effectif moyen de 1.083 agents en 2005. Les nouveaux postes créés en 2005 se situent surtout au niveau des services « Assistance et Soins » et se sont réalisés par de nouveaux engagements suite à l'extension du Cipa Niedercorn et par le transfert du personnel du service ménage à qui il a été offert la possibilité de valoriser leur expérience acquise et approfondie chez SERVIOR en se formant à la fonction d'aide socio-familiale.

Avec un effectif supérieur à 1.000 salariés, SERVIOR fait partie des 20 plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg.



Activités 2005

Gestion de l'établissement public SERVIOR

L'encadrement des personnes âgées est la mission première et la plus importante de SERVIOR. Comme les années précédentes, l'année 2005 a été marquée par la recherche et la mise en pratique des procédures et des techniques pour améliorer encore davantage la vie des personnes âgées, clients de SERVIOR. Toutes les approches réalisées au bénéfice des clients ont seulement pu être réalisées par les agents bien formés et motivés dont dispose SERVIOR. Ce sont ces derniers qui constituent la ressource la plus importante.

Mais aussi, grâce à la collaboration avec les personnes œuvrant dans les amicales et les bénévoles dont peut compter chaque site, ont pu être proposées des activités les plus diversifiées aux résidents.

Toujours en est-il que les principes de la gestion tels que définis dans le règlement d'ordre intérieur ainsi que les instruments dont s'est investie la Direction Générale et qui se basent sur les principes de gestion par la participation et la fixation d'objectifs (Management by participation and objectives) moyennant stratégie transparente, associés à sa politique financière bien équilibrée et une gestion compétitive et responsable, ont porté leurs fruits et permettent de réaliser les objectifs sociaux de l'entreprise, ainsi que des investissements durables. C'est pourquoi SERVIOR a réussi à maintenir le prix de pension mensuel à un niveau raisonnable et se situe parmi le premier tiers des prix les moins élevés des prestataires similaires.

Gestion des différents sites

Au 31 décembre 2005, SERVIOR gère les structures suivantes :

les centres :

- les logements pour personnes âgées ;
- les 10 CIPA's repris suivant les dispositions de la loi du 23 décembre 1998 ;
- les 4 maisons de soins reprises suivant les dispositions de la loi du 22 décembre 2000 ;
- le CIPA de Niederanven (attribution de la gestion après appel de candidatures le 04.11.2000) ;
- le CIPA de Howald (attribution de la gestion après appel de candidatures le 04.10.2001) ;

les services régionaux :

- la cuisine régionale ;
- les 2 buanderies régionales ;
- le hall logistique.

Projets réalisés en 2005 et attentes pour 2006

Suite au dynamisme de SERVIOR, de multiples projets ont pu être menés à bonne fin en 2005 ou du moins être débutés. De même, les objectifs pour l'avenir ne manquent pas et ce dans les divers domaines de la gestion quotidienne.

Accueil Gérontologique

Des améliorations considérables ont été réalisées dans le domaine de l'assistance et des soins au profit des clients de SERVIOR. L'objectif essentiel de l'encadrement doit être celui de procurer chaleur et cordialité aux personnes âgées, telles qu'elles les ont connues au sein de leurs familles. Avec le concours de leur entourage, il leur est offert sécurité et sérénité au nouveau lieu de vie qu'elles ont choisi et où elles peuvent se sentir prises en charge et protégées, tout en continuant à vivre selon leurs désirs et leurs capacités.

Dans le cadre de ce nouveau chez-soi, SERVIOR propose de les accompagner. Au cas où une plus grande assistance est nécessaire, le personnel compétent est en mesure de répondre aux attentes de résidents, conformément aux exigences de la qualité de l'établissement.

Conscient que le maintien de l'autonomie des résidents est l'une des premières préoccupations de SERVIOR, notamment à travers la stimulation de leurs capacités, il est prévu d'adapter encore la dotation du personnel.

Il est également veillé à ce que la qualité des différentes prestations techniques et professionnelles soit adaptée aux besoins et demandes des clients.

Dans le contexte de l'amélioration de la prise en charge des clients valides et en vue de les stimuler et de maintenir leur autonomie, il est prévu, dans le cadre de l'accueil gérontologique, d'offrir une attention particulière à cette clientèle en les sécurisant au maximum dans leurs besoins spécifiques.

Un autre élément de confort et de sécurité est prévu être réorganisé en 2006. Lors d'une analyse des temps de réaction des agents aux appels, il a été révélé qu'une grande partie des appels correspondent non pas à des appels d'urgence, mais plutôt à une demande spécifique reliée à des situations de confort (assistance, aides, prise de contact, transport). Ces résultats ont amené SERVIOR à instaurer un système visant à améliorer et à accélérer les réactions du personnel quant à l'appel malade. Dans certains centres ont été instaurés les premiers projets-



pilotes. Leur évaluation confirment une plus grande satisfaction des clients quant au respect de leurs besoins journaliers et quant à la disponibilité des agents face à la demande des problèmes qu'ils rencontrent lors de la vie quotidienne.

Assistance et Soins

La division assistance et soins a connu en 2005 un remaniement profond.

La division a été scindée en deux : une division « Soins » et une division « Accueil gérontologique » dans un souci d'amélioration de l'encadrement.

Par ailleurs, différents projets ont pu être réalisés et contribuent à une nette amélioration de la plus importante mission de SERVIOR dont notamment :

- L'augmentation de l'effectif du service « Soins » suite à des nouveaux engagements et suite à des transferts de postes du service « Ménage » par l'intermédiaire de la formation A.S.F. ;
- L'organisation de la formation des aides-soignant(e)s dans le cadre du règlement grand-ducal du 25 juillet 2002 portant sur l'exercice de la profession d'aide-soignant ;
- La mise en route des premiers check qualités (gestion des médicaments, hygiène personnel soignant, assurance dépendance, bloc fonctionnel) ;
- La réalisation et la mise en œuvre de la procédure concernant les mesures de contention ;
- Le développement du projet « SINFONIE Verwaltung » dans la maison pilote, le Cipa Echternach. Le logiciel est destiné à assurer la gestion des données concernant les pensionnaires, à permettre le suivi des actes à prester dans le cadre de l'assurance dépendance et à réaliser la facturation aussi bien vis-à-vis des clients que vis-à-vis de l'assurance dépendance.

Pour l'exercice 2006 sont prévues les réalisations suivantes :

- L'amélioration des prestations aux niveaux
 - de la qualité ;
 - de la sécurité ;
 - du confort ;par la création des procédures et standards.
- Réactions adaptées des agents envers les clients moyennant formation, discussion et « Selbsterfahrungsgruppen » ;
- La formation des agents dans le domaine géronto-gérontologique ;
- L'implantation du projet « SINFONIE » dans toutes les institutions SERVIOR ;
- Analyse de la nature et de l'approche à prendre vis-à-vis des urgences chez SERVIOR et formation des soins d'urgence en collaboration avec la Protection Civile ;
- Une analyse et une approche de la façon de l'accom-

pagnement des clients SERVIOR déments au niveau de la prise en charge. Ceci comprend le développement d'un concept de soins, d'un plan de formation et l'accompagnement du projet dans les centres ;

- Une campagne de vaccination auprès du personnel en collaboration avec les services de santé au travail. (Hépatites A B, tétanos) ;
- Le développement du module « gestion clients » (documentation des soins) ;
- La création d'outils de gestion interne (tableau de bord pour le service « Soins ») ;
- Mise en place d'un concept en vue d'optimiser l'encadrement des clients valides et semi-valides. Ce concept vise principalement à augmenter le bien-être et le confort du client et de le sécuriser dans les besoins individuels.

Relations avec les clients

En 2005, SERVIOR a admis 406 nouveaux clients:

- 263 dans les Cipa's; cet accroissement par rapport aux années précédentes est dû à l'admission de 60 nouveaux clients dans la nouvelle construction à Niedercorn durant les 3 derniers mois de 2005 ;
- 106 dans les MS ;
- 37 dans les Centres externes.

Depuis sa création, SERVIOR porte une attention particulière aux admissions prioritaires des victimes du Nazisme. Ainsi, SERVIOR a admis 50 personnes victimes du Nazisme durant 2005.

En 2005, le taux d'occupation moyen des chambres était de 99,69%.

L'occupation des chambres pour couples s'est avérée un peu plus difficile. A Bofferdange, lors de l'ouverture du bâtiment transformé avec la création de 14 lits supplémentaires, le nombre de lits pour couples était temporairement plus élevé.

En août/septembre, un audit interne de la division Relations avec les clients a été réalisé dans le but de faciliter certaines procédures et d'augmenter la qualité du travail.

De même, durant les mois de juin à août, la division a procédé à une actualisation des listes d'attente en contactant chaque client inscrit sur la liste d'attente.

Gestion des admissions

Pour l'année 2006 au niveau du Cipa de Dudelange, SERVIOR n'admet en principe plus de clients définitifs ceci en vue de l'ouverture du nouveau CIPA. Dans l'ancien bâtiment seulement des clients intéressés à un court séjour (1,2 ou 3 mois) y sont encore admis.

Dans le même ordre d'idées, il est prévu qu'à partir du 1er mars 2006, en cas de chambre vacante au Centre





du Rham et à l'Annexe Pfaffenthal, SERVIOR n'admet également plus de clients externes, mais procède au relogement de tous les pensionnaires soit au Plateau du Rham soit dans un des autres centres SERVIOR. Cette démarche est rendue nécessaire en raison des travaux de transformation, de rénovation et de construction à venir aux sites en question.

Sont possibles tout au plus des courts séjours à l'Annexe Pfaffenthal aussi longtemps que le personnel requis y est encore disponible.

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

Il est également envisagé d'améliorer le contact avec les familles et proches des clients en vue de faciliter l'échange de vues avec le souci de pouvoir assurer une prise en charge mieux adaptée aux besoins des clients et de pouvoir leur offrir un meilleur encadrement social et affectif.



Animation : « Mat SERVIOR an d'Vakanz »

Depuis 2003, SERVIOR organise des vacances pour ses clients. Cette organisation est une offre supplémentaire et implique une importante préparation pour trouver des sites non seulement intéressants, mais aussi adaptés aux besoins des pensionnaires âgés (accessibilité, repas, sanitaire, etc). Ainsi, SERVIOR offre 3 séjours différents focalisés sur le degré de dépendance et la mobilité des personnes âgées.

Les voyages s'agencent en principe autour des repères suivants :

- Voyage culturel ;
- Voyage pour clients avec dépendance physique ;
- Voyage pour clients avec dépendance psychique ;
- Voyage en avion.

En 2005 ont eu lieu 3 voyages :

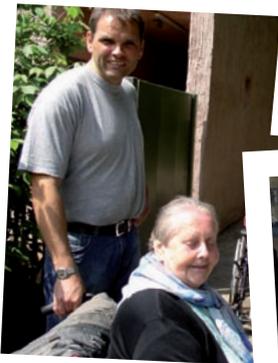
Voyage 1 :

Destination : Hooidonk, du 27/05/2005 au 02/06/2005

Moyen de transport : Bus pour handicapés

Nombre de pensionnaires : 9

Nombre d'agents : 11



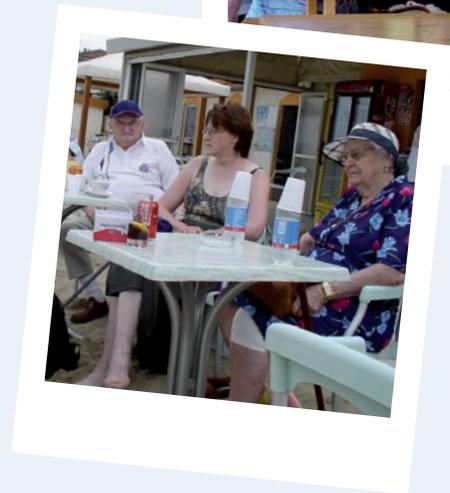
Voyage 2 :

Destination : Rimini, du 13/09/2005 au 20/09/2005

Moyen de transport : Avion

Nombre de pensionnaires : 16

Nombre d'agents : 5



Voyage 3 :

**Destination : Königswinter,
du 19/09/2005 au 25/09/2005**

Moyen de transport : Bus

Nombre de pensionnaires : 16

Nombre d'agents : 5



Le premier voyage pour les pensionnaires en fauteuils roulants les a conduit à la Côte Belge précisément à Hoodonk, l'ambiance qui régnait dans ce groupe était formidable, chaque client avait sa propre personne de compagnie.

Le deuxième voyage était un voyage en avion à Rimini qui fut fort apprécié par les 16 pensionnaires venant de 11 Centres de SERVIOR. Le voyage a été une réussite et cette formule trouvera toujours ses amateurs. Pour l'année prochaine, un retour à cette destination est éventuellement à envisager.

Pour le troisième voyage, la destination a été Königswinter. Lors de ces vacances destinées aux pensionnaires valides, 16 clients de 4 Centres de SERVIOR y ont participé. Les vacances se sont déroulées dans une très bonne ambiance. Les pensionnaires étaient satisfaits de ce séjour.

Pour l'année 2006 sont prévues les vacances suivantes:

- Rimini
- Breisach/Rhin
- Bad Peterstal

Réclamations (suite) :

Durant l'année 2005 ont eu lieu les sondages relatifs au domaine: « restauration ».

Les questions ne faisaient référence qu'aux aliments : qualités gustatives, température, composition des menus, etc. De ce fait, l'intervention de facteurs socio-émotionnels dans l'évaluation n'est pas à exclure.

Le domaine de la restauration se voit confronté d'un côté aux goûts des clients et d'autre part à des impératifs diététiques et d'hygiène alimentaire qui ne sont pas toujours compatibles.

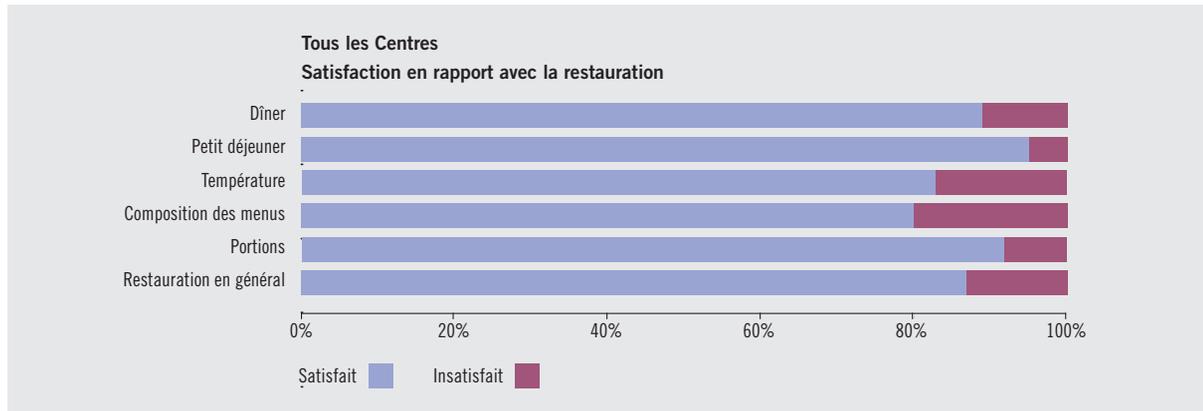
SERVIOR a décidé d'offrir à ses clients le meilleur compromis possible en leur offrant une cuisine saine et variée qui tient néanmoins compte de souhaits spécifiques.

Pour toutes les institutions, il apparaît que les critiques formulées portent surtout sur le repas principal de midi. 20% des résidents se montrent insatisfaits de la composition des menus.

17% déplorent la température des aliments. Ces critiques proviennent surtout des institutions plus grandes qui impliquent un acheminement plus long des plats.

Conclusion:

Les résultats observés montrent une tendance positive dans les différents domaines. Toutefois, on a pu constater une plus grande variation que prévue de la satisfaction à l'intérieur même de chaque institution. C'est surtout une comparaison entre les anciens bâtiments non



rénovés et les institutions nouvelles et modernes qui a démontré contre toute attente que la satisfaction dans les nouveaux établissements était moindre. Cela pourrait signifier que les clients des nouveaux établissements ont une attente qualité restauration et hôtellerie plus élevée que celles des autres maisons.

À noter que des résultats comme ceux démontrés ne peuvent donner lieu qu'à des interprétations très prudentes

étant donné que dans certaines institutions le nombre et la sélection des participants ne remplissaient pas les critères nécessaires à une étude statistique. Toutefois ces résultats devraient servir à des améliorations et orienter une future étude plus approfondie.

Relevons également que les clients sont invités à participer activement aux propositions de menus au moyen des Conseils de Maison et des « Poterstonn ».



Economie Domestique

La prestation du repas sur roues commence à prendre une importance et un impact de plus en plus importants. Le client a la possibilité de pouvoir prendre ses repas chez lui, ce qui signifie bénéficier d'un bon service de restauration et ce à un rapport qualité prix très concurrentiel. En 2005, SERVIOR a délivré plus de 126.911 repas sur roues dans 23 communes différentes du pays. Pour 2006, la production de repas sur roues est estimée à plus de 140.000 repas, soit une progression de plus de 10% par rapport à l'année 2005.

Actuellement, SERVIOR dessert les clients des communes de Bascharge, Bech, Berdorf, Consdorf, Contern, Differdange, Dudelange, Echternach, Hesperange, Lintgen, Lorentzweiler, Mertzig, Mompach, Niederanven, Reckange-sur-Mess, Rosport, Rumelange, Sandweiler, Schuttrange, Steinsel, Vianden, Walferdange et de Weiler-la-Tour.

SERVIOR travaille de plus en plus suivant la méthode de la « liaison froide » (système « Inducook »), où le client lui-même peut décider à quel moment il désire prendre son repas, et ceci avec une qualité irréprochable.

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

Sous peu, il est prévu que les clients profitant des repas sur roues peuvent également choisir leur menu parmi plusieurs propositions. SERVIOR est en train de mettre en place cette infrastructure.

L'idée des quinzaines thématiques avec des thèmes les plus variés a été lancée pour la première fois en 2003 et le grand succès connu par les premières tentatives livrait la motivation de développer ces activités au cours des années futures.

En 2004, SERVIOR a opté pour les orientations « MER et TERRE » dans le cadre de ses activités. La promotion « MER » du printemps 2005 a été déclinée autour du Portugal avec les produits de la mer, des vacances au bord de mer et la culture du pays thématique. Puisque beaucoup d'agents de SERVIOR sont d'origine portugaise, ces activités représentaient vraiment une fête culturelle envahissant tous nos sites et étaient appréciées de tous.

La promotion « TERRE » 2005 a abordé les traditions et produits culinaires gastronomiques de l'Alsace.

Le but initial des semaines thématiques est de mettre l'accent sur une restauration adaptée à la saison et de 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 thématiques 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 de promotion encourage tous les agents à continuer de s'investir davantage dans l'organisation des quinzaines thématiques pour apporter le sentiment du voyage à l'étranger à nos clients.

Administration et Comptabilité

Le logiciel comptable opérationnel depuis 2004 a été affiné en 2005. Des interfaces avec d'autres logiciels sont en cours de réalisation ou ont été réalisés et ce dans le but de simplifier le travail, d'améliorer davantage le suivi et le contrôle. A titre d'exemple, les salaires calculés par une fiduciaire sont importés automatiquement dans le logiciel.

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 du projet et ce dès la commande jusqu'à la livraison et ensuite à la facturation et ce tout au long des différentes phases de la construction. 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 permettra également d'affiner le suivi de l'inventaire.

Comme énoncé en 2004, le gain de temps dans le traitement de données au sein des sites a pu être réinvesti dans d'autres préoccupations, à savoir par une occupation plus régulière des points d'accueil et le suivi des dossiers entre autre.

Le projet-pilote pour l'occupation des réceptions 24 heures sur 24 a été lancé au CIPA Howald et a permis de tirer les premières conclusions. En effet, une occupation de la réception 24 heures sur 24 permet 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 pendant la nuit par une firme spécialisée sécurise les clients comme le personnel. Pour 2006, il est prévu d'étendre le système sur les sites Bofferdange, Esch/Alzette et Niederanven.

Pour 2006, il est prévu de démarrer le module « Gestion de projets » dont la mise en place a été décidée en 2005. Les formations nécessaires seront organisées en faveur du personnel des divisions techniques et comptables.

L'automatisation de la comptabilité sera poursuivie. En effet, avec le démarrage du logiciel en 2006 qui traitera le volet « client », il est prévu d'automatiser la comptabilisation des factures « clients » et des factures « Assurance Dépendance ». 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.

Ressources humaines

Dans la division des ressources humaines l'équipe en place a été renforcée par le recrutement d'un agent supplémentaire qui est chargé principalement de l'exécution des travaux de secrétariat du département. De ce fait, il a été possible d'améliorer la réactivité de la division, notamment au niveau des accusés de réception des candidatures, auxquelles une réponse est donnée en principe dans les huit jours.

- Un suivi plus proche de l'évolution du coût salarial par rapport au budget a été mis en place sous forme d'un tableau de bord.
- Les nouveaux horaires de travail harmonisés applicables à tous les centres, départements et services ont été définis. Ils seront appliqués au fur et à mesure de la mise en place d'un environnement de travail adapté (organisation, nouveau logiciel informatique) et devraient fonctionner dans tous les centres pour fin 2006.
- La variation dans la structure du personnel a connu un essor encore plus important en 2005. Quelques 118 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. 551 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). S'y sont ajoutés encore 50 avenants pour d'autres raisons diverses (p.ex. changement de grade) pour en arriver ainsi à un total de 719 pièces émises.

- Outre les travaux administratifs, dont la croissance ne sera certainement pas freinée en 2006, le département suivra de plus près l'évolution des effectifs. Ainsi, ensemble avec le département assistance, des contrôles réguliers seront mis en place pour surveiller l'adéquation entre la dotation occupée et les besoins définis par les plans de prise en charge.
- Suite au constat d'un absentéisme trop élevé chez SERVIOR, cet aspect sera suivi de plus près, afin que des mesures d'amélioration puissent être mises en place.
- Le département se chargera aussi de l'élaboration de nouvelles procédures au niveau du comportement au travail, notamment en ce qui concerne le sujet de l'alcoolisme et du tabagisme.
- Un projet d'évaluation annuelle des collaborateurs sera entamé ensemble avec le département de la formation et les représentants du personnel.

Afin d'intensifier le dialogue social, une collaboration encore plus étroite avec les représentants du personnel est recherchée. Ceux-ci participent déjà à des réunions et à des groupes de travail et y seront invités régulièrement







Construction et Technique

Les travaux pour la réalisation des logements encadrés pour personnes âgées à **TROISVIERGES** ont démarré après le premier coup de pelle qui a eu lieu en présence de Madame la Ministre Marie-Josée JACOBS, le 28 septembre 2005 à Troisvierges. Les travaux de gros-œuvre avancent suivant le planning retenu, la fin du chantier étant programmée pour juillet 2007.

groupe socio gérontologique interne pour 8-12 clients, des espaces communs (Porte ouverte + GSG), d'un restaurant, d'une cuisine de distribution, d'un séjour, d'un bloc fonctionnel et d'un grand parc.



Bascharage : terrain



Troisvierges : en construction

Bascharage : projet



Le projet de **WILTZ** est en réalisation et les travaux de construction sous la responsabilité de l'Administration des Bâtiments Publics ont débuté en octobre 2005.



Troisvierges : projet (vue face avant)



Wiltz : en construction

Un projet identique est en cours de planification à **BASCHARAGE**. Le programme de construction prévoit les fonctionnalités suivantes : 30 appartements encadrés avec possibilité d'une extension sur 40 logements, un



Wiltz : projet (vue face arrière)





Concernant les nouveaux centres à DIFFERDANGE et à RUMELANGE, SERVIOR a été chargé directement de leur réalisation, mais avec des budgets réduits par rapport aux budgets initialement prévus. Pour ce faire, des études sont en cours, afin d'étudier les économies à réaliser tant sur le plan des surfaces, des volumétries et des fonctionnalités, sans pour autant nuire à l'esprit des projets initiaux et avec le but que les projets pourront commencer dans les plus courts délais.

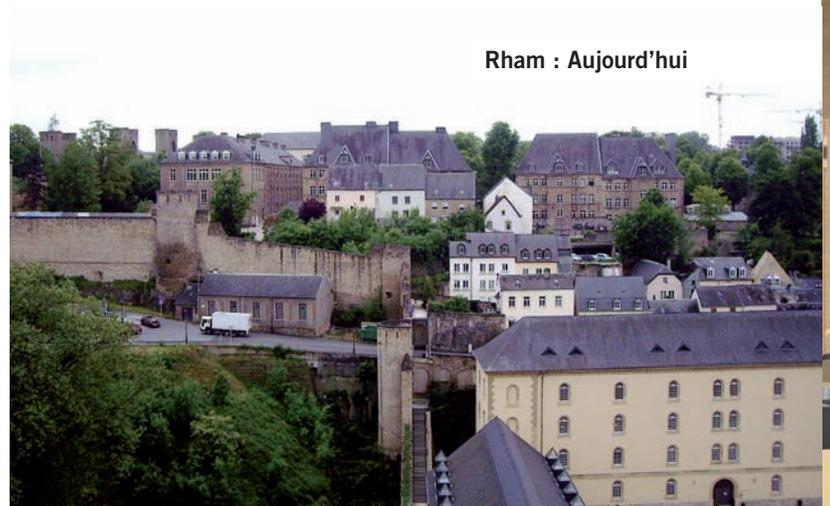
Les travaux de terrassement concernant le projet d'extension du CIPA de **NIEDERCORN** ont débuté en avril 2005, les travaux de pose du premier module étaient programmés pour mi-juin 2005 et les travaux de parçèvement étaient achevés fin septembre. Les premiers pensionnaires ont déménagé en octobre 2005.

Les études et les réalisations des travaux de transformations dans l'ancien bâtiment encore projetées comprennent notamment un nouveau restaurant, une nouvelle cuisine de distribution, des chambres supplémentaires, un nouveau GSG et le réaménagement des locaux de l'administration et de la structure thérapeutique. Les travaux seront réalisés en plusieurs phases par l'Administration des Bâtiments Publics. Le début de la première phase de ces travaux est programmé pour début 2007.

Les études concernant la modernisation et la transformation du centre du **RHAM** sont bien avancées et les documents au niveau de l'APD ont été signés par les architectes, les bureaux d'études et SERVIOR. Les demandes d'autorisations ont été introduites auprès des autorités ministérielles et communales. Le début des travaux est programmé en principe pour septembre 2007.



Niedercorn : en construction



Rham : Aujourd'hui



Niedercorn : projet

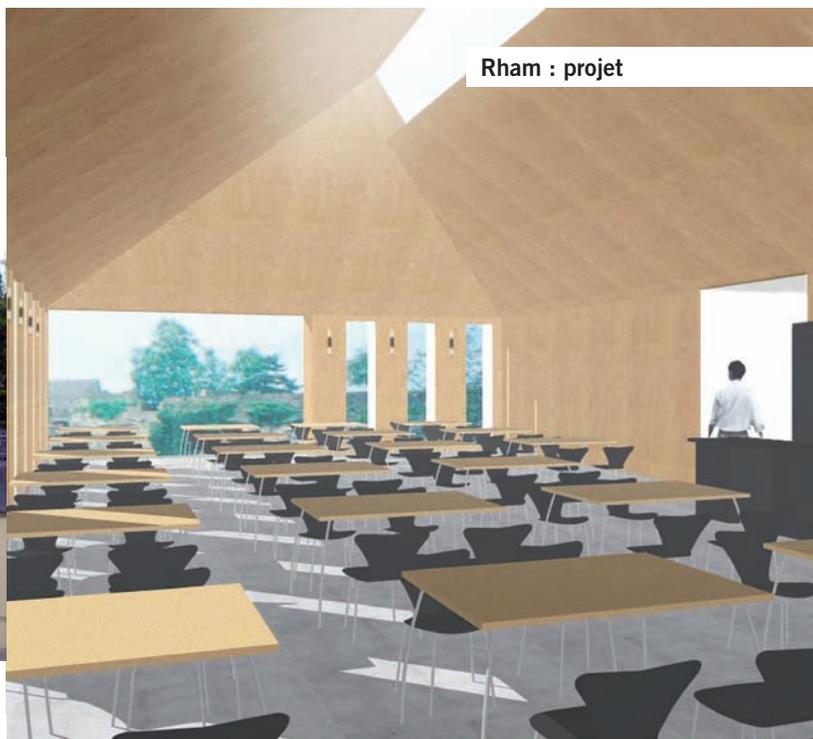


Rham : projet





Rham : projet



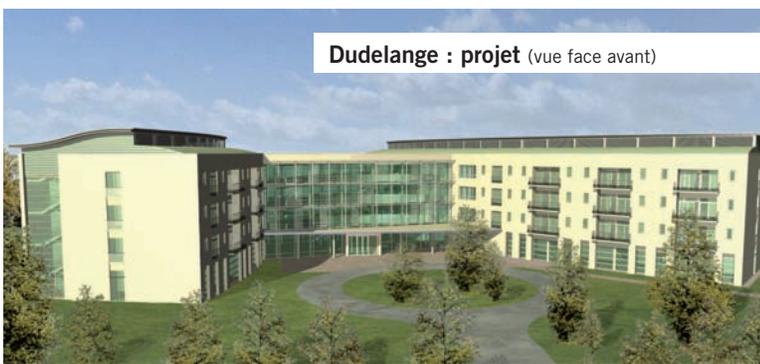
Rham : projet

Un bureau d'architectes a été désigné par SERVIOR pour réaliser une pré-étude concernant le centre de MERTZIG. Cette pré-étude s'étend sur la conservation du bâtiment existant et la construction d'une extension du bâtiment du CIPA dans le but de transformer l'actuel CIPA en Maison de Soins. Le programme de base prévoit la réalisation de 45 à 60 chambres avec blocs fonctionnels, restaurant et cuisine de distribution.

L'annexe du PFAFFENTHAL faisant partie du CIPA Centre du RHAM ne répond plus aux normes modernes d'accueil gérontologique. Une étude détaillée concernant la transformation et la rénovation du bâtiment est en cours.



Dudelange : en construction



Dudelange : projet (vue face avant)



Dudelange : projet (vue face arrière)

Les nouvelles études concernant la création d'une nouvelle Maison de Soins à ESCH/ALZETTE reliée au CIPA actuel et respectant des budgets sont en train d'être approfondies.

Le projet de construction de **DUDELANGE**, en particulier les travaux de gros-œuvre, de menuiserie extérieure et de couverture sont terminés. Les travaux de parachèvement sont en cours. La fin des travaux de la première phase est prévue pour décembre 2006. Le déménagement des premiers pensionnaires est programmé pour début 2007.





Après acquisition des terrains nécessaires à l'agrandissement de la MAISON DE SOINS D'ECHTERNACH, une étude de faisabilité est programmée pour fin 2006. Il est prévu de transformer le centre en espace senior avec une augmentation de la capacité de la maison de soins de quelques 60 unités et de la création d'un centre de compétence et d'un GSG.

Le projet de transformation et d'extension, planifié sur le site actuel du CIPA de VIANDEN a dû être abandonné, suite à l'avis négatif de la commune. Un nouveau site a été recherché avec l'aide de la commune pour réaliser un nouveau centre SERVIOR comprenant 80 lits au maximum. Ces travaux sont en train d'être planifiés par les architectes sur l'ancien site ELECTROLUX. Les travaux de construction devraient pouvoir démarrer début 2007 et après obtention des autorisations nécessaires.

Informatique

En 2005, le département informatique avait pour objectifs de:

- démarrer et stabiliser l'exploitation informatique externalisée en migrant les sites sur cette nouvelle infrastructure ;
- négocier et conclure un contrat de trois ans réglant l'infogérance externalisée avec l'exploitant ;
- conclure avec un partenaire en vue d'une réalisation d'un système d'information « Assistance et Soins » basé sur le cahier de charge réalisé en 2004 ;
- conclure avec un partenaire en vue d'une introduction d'un nouvel instrument de support pour la gestion horaire.

Dans le cadre de ces activités, la direction générale de SERVIOR dispose depuis le 17 janvier 2005 d'une nouvelle infrastructure informatique centralisée hébergée chez une firme spécialisée en la matière.

Après plusieurs mois d'exploitation et de négociations, les conditions cadres de l'exploitation sont déterminées et SERVIOR signe un contrat d'hébergement de son installation informatique de 3 ans le 1 août 2005.

Le projet « Système d'information Assistance et Soins » est devenu le projet « SINFONIE » avec la signature du contrat avec un partenaire allemand le 28 avril 2005.

Le 10 mai 2005, le projet est lancé en interne avec la participation du CIPA Echternach qui a été déclaré maison pilote pour l'introduction de l'application « SINFONIE ».





De nombreuses formations ont précédé les workshops afin de paramétrer la première maison. D'autres sessions de travail précisent les analyses et résultats réalisés pour le cahier de charges et aident à définir de plus près le cadre de fonctionnement du programme « SINFONIE ».

En août, la division prépare l'infrastructure informatique pour permettre l'encodage mobile qui se fera via GSM.

Les objectifs de démarrer en décembre le site d'Echternach et de démarrer les travaux sur «Geocon Dienstplaner» ne sont pas atteints. Le volume de travail pour la préparation de l'infogérance, les exigences du projet « SINFONIE » et le manque temporaire de ressources humaines en sont les raisons principales.

En outre, trois sites ont migré tous les services informatiques de type bureautique et comptabilité vers le site hébergé. Les autres sites profitent seulement de la messagerie électronique centralisée et de la comptabilité centralisée.

Une interface vers le système comptabilité a été implémentée afin de permettre de comptabiliser les salaires transmis mensuellement par notre fiduciaire qui gère les salaires avec plus de détails permettant ainsi des contrôles et des analyses plus approfondies.

Au niveau de l'infogérance, un nouvel outil permet d'enregistrer les problèmes informatiques. SERVIOR ou le calldesk de la firme spécialisée enregistre aussi bien les incidents que les demandes de changement aux systèmes informatiques. 892 demandes ont été reçues en 2005, et 855 appels ont été clôturés. (95,85%) Ceci représente une nette amélioration par rapport aux performances de l'année précédente.

Pour 2006, il est prévu de:

- migrer les solutions bureautiques de tous les sites vers le site d'hébergement ;
- démarrer dans la maison pilote en mai 2006 avec «SINFONIE» et «Facts» ;
- conclure avec la firme proposant une solution de gestion horaire ;
- faire la prospection et les premiers plans pour une solution spécifique « Economie Domestique ».

Audit Interne

La charte d'audit interne

En mars 2005, le Conseil d'Administration a officiellement adopté la Charte de l'Audit Interne et ses trois annexes, proposées par le Comité d'Audit Interne.

La Charte définit la mission, les pouvoirs et les responsabilités du Comité d'Audit Interne et de l'Auditeur Interne ainsi que le fonctionnement de l'activité d'Audit Interne auprès de SERVIOR.

Les annexes I. « Code de Déontologie » et II. « Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'Audit interne » déterminent les caractéristiques, les procédures et les activités essentielles pour la pratique de l'audit interne. Des définitions supplémentaires relatives à l'audit figurent à l'annexe III.

Le diagnostic SERVIOR

Les entretiens avec les membres de la direction générale, les chargés et les autres agents ont permis à l'auditeur (Arl) d'élaborer un diagnostic de l'établissement début 2005. Dans un premier temps l'Arl a analysé les principes du contrôle interne tels qu'ils sont appliqués par SERVIOR. En plus le rapport a porté sur l'étude de la performance économique et l'analyse des principaux intervenants internes et externes de l'établissement : les clients, les fournisseurs et les salariés. Une liste récapitulative des mesures conseillées et des risques a clos le document. Après une discussion au sujet du diagnostic, le programme prévisionnel d'audit a été soumis au Comité d'Audit Interne pour accord.

Les audits SERVIOR

En 2005 le programme prévisionnel de l'audit portait notamment sur :

- des audits des centres CIPA Howald, MS Differdange, CIPA Niedercorn, MS Echternach, CIPA Vianden, CIPA Rham et CIPA Dudelange,
- des audits transversaux,
- des audits ad hoc.

Les rapports ont mené à des plans d'action arrêtés en accord avec les audités et déterminant les actions à entreprendre par les responsables concernés jusqu'à une date déterminée.

Pour 2006 l'Auditeur interne projette d'auditer les neuf centres restants et d'analyser trois thèmes à préciser lors d'audits transversaux. Aux situations urgentes il pourra réagir par des audits ad hoc. Par ailleurs, il dressera un tableau récapitulatif de l'état de progrès des plans d'action arrêtés en 2005.

Pour permettre à l'Auditeur interne de présenter un travail plus détaillé, le budget prévoit qu'il sera assisté en 2006 par un agent supplémentaire, de préférence de formation paramédicale.



Rapport du réviseur d'entreprises

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

Conformément au mandat donné par le Conseil d'Administration du 18 octobre 2005, nous avons contrôlé les comptes annuels ci-joints de l'établissement public CENTRES, FOYERS ET SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES (« l'Etablissement ») pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2005 et avons pris connaissance du rapport de gestion y relatif. Les comptes annuels et le rapport de gestion relèvent de la responsabilité du Conseil d'Administration. Notre responsabilité est, sur base de nos travaux de révision, d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels et de vérifier la concordance du rapport de gestion avec ceux-ci.

Nous avons effectué nos travaux de révision selon les normes internationales de révision. Ces normes requièrent que nos travaux de révision soient planifiés et exécutés de façon à obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Une mission de révision consiste à examiner, sur base de sondages, les éléments probants justifiant les montants et informations contenus dans les comptes annuels. Elle consiste également à apprécier les principes et méthodes comptables suivis et les estimations

significatives faites par le Conseil d'Administration pour l'arrêté des comptes annuels, ainsi qu'à effectuer une revue de leur présentation d'ensemble. Nous estimons que nos travaux de révision forment une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, les comptes annuels ci-joints donnent, en conformité avec les prescriptions légales et réglementaires en vigueur au Luxembourg, une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Etablissement au 31 décembre 2005 ainsi que des résultats de l'exercice pour l'année se terminant à cette date.

Le rapport de gestion est en concordance avec les comptes annuels.

ERNST & YOUNG
Société Anonyme
Réviseur d'Entreprises

Jeannot WEYER

Le 27 avril 2006

Luxembourg, le 27 avril 2006

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, Niederaanven, 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 2005, 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 centres.

L'année 2005 était largement marquée par la réalisation de projets de construction gérés et financés intégralement par SERVIOR, à savoir l'extension du Cipa Niedercorn et la construction d'appartements encadrés à Troisvierges. Le chantier au Cipa Niedercorn a été entamé en avril 2005 et déjà en octobre 2005, les premiers clients ont été admis. Le nombre de lits disponibles est ainsi passé de 95 à 155 (augmentation de 60 unités).

Suite à la finalisation des plans de construction pour les appartements encadrés à Troisvierges en 2004 et l'obtention de toutes les autorisations nécessaires de construction et d'exploitation auprès des différentes administrations compétentes, le premier coup de pelle a eu lieu le 28 septembre 2005. L'achèvement des travaux, ainsi que l'accueil des premiers clients au site Troisvierges sont prévus pour l'automne 2007.

Au 31 décembre 2005 SERVIOR a géré un total de 1.537 lits, générant la majorité du chiffre d'affaires de 73.517.156,39 EUR. Le chiffre d'affaires a ainsi connu une nette progression de 8,48% due à différents facteurs :

- adaptation des facteurs de calcul de la part de l'Assurance Dépendance;
- adaptation des prix de pension;
- augmentation du nombre de lits disponibles suite à l'extension du Cipa de Niedercorn.

En 2005, dans le cadre du projet informatique portant sur environ 4.000.000 EUR, SERVIOR a commencé 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 mise en production seront dé-

butées en 2006 et finalisées en 2007. D'autres logiciels comme ceux pour la gestion des projets de construction et la gestion des ressources humaines vont suivre au cours des années 2006 et 2007.

A part les réalisations précitées, en 2005 une continuation conséquente dans les projets de construction de SERVIOR a été poursuivie:

- suivi de la construction par l'administration des Bâtiments Publics du Centre Intégré pour personnes âgées de Dudelange en cours de réalisation suite au premier coup de pelle donné en novembre 2003;
- finalisation des plans de construction et l'avant projet détaillé pour la construction, rénovation et agrandissement du Centre Intégré pour personnes âgées du Rham Luxembourg-Ville, loi du 13 décembre 2004;
- suivi de la construction par l'administration des Bâtiments Publics du Centre Intégré pour personnes âgées de Wiltz en cours de réalisation suite au premier coup de pelle donné en octobre 2005;
- en vue de la construction de 30 appartements encadrés à Bascharage, le bureau d'architecte a été sélectionné au cours de l'année 2005.

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 des 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 au cours de l'année 2005 et ainsi, il figure au 31 décembre 2005 un montant de 15.982.814,05 EUR concernant la provision pour grosses réparations dans les livres de SERVIOR.

Au cours de l'année 2005, les communes de Niederaanven et Mertzig se sont ralliées au système des repas sur roues, à savoir le système « Cook & Chill ». Les semaines à thème mises en place au cours de l'année 2004 et ayant connues un très grand succès auprès de la clientèle existante et externe ont encouragé SERVIOR à poursuivre cet événement culinaire. Les thèmes proposés étaient en printemps « la cuisine du Portugal » et en automne « la cuisine de l'Alsace ».

Lors de l'exercice 2004, SERVIOR a inscrit une provision pour couvrir un éventuel remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'assurance dépendance. Cette situation a été discutée au cours de l'année 2005 dans de nombreuses réunions avec l'assurance dépen-



dance, ayant également débuté ses activités en 1999. Aussi, pour l'année 1999, l'assurance dépendance ne réclame aucun remboursement.

Pour ce qui est des années 2000 à 2003, en moyenne 52,55% des recettes provenaient de l'assurance dépendance et il a été arrêté qu'un remboursement de 2,56% de ces recettes réalisées est à effectuer en faveur de l'assurance dépendance.

En ce qui concerne les années 2004 et 2005, en moyenne 54,67% des recettes provenaient de l'assurance dépendance et afin de couvrir au maximum un risque de remboursement éventuel, 4,34% des recettes réalisées ont été inscrites comme provision de remboursement, vu que les discussions avec l'assurance dépendance au sujet de ces années n'ont pas encore abouti.

Finalement il est à souligner que SERVIOR est à la recherche permanente et conséquente d'amélioration de ses prestations et services 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

	2005	2004
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles (Notes 2, 3)		
Concessions, Brevets, Licences, Marques	174.550,17	152.635,63
Immobilisations corporelles (Notes 2, 4)		
Terrains et Constructions	1.995.038,99	2.044.008,31
Installations techniques et machines	1.840.670,25	1.450.055,31
Autres installations, outillages et mobilier	5.171.077,09	5.216.379,04
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	8.045.912,16	272.845,21
	<u>17.227.248,66</u>	<u>9.135.923,50</u>
Actif circulant		
Créances		
Créances résultant de ventes et prestations de services (Notes 2, 5)	6.286.820,49	8.484.104,40
Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	47.330.521,14	42.413.935,88
	<u>53.617.341,63</u>	<u>50.898.040,28</u>
Comptes de régularisation	150.882,78	134.374,05
	<u>70.995.473,07</u>	<u>60.168.337,83</u>
TOTAL ACTIF	70.995.473,07	60.168.337,83

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

PASSIF

	2005	2004
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	2.923.861,38	898.324,26
Résultats de l'exercice	-2.001.710,76	2.025.537,12
Subventions d'investissement en capital (Notes 2, 4 et 7)	104.678,26	392.540,18
Subventions Fondation Aide et Assistance aux Personnes Âgées (Notes 2, 7)	5.730.421,87	5.730.421,87
	-----	-----
	20.445.840,21	22.735.412,89
Provisions pour risques et charges (Note 8)		
Provisions pour grosses réparations	15.982.814,05	11.683.585,56
Autres provisions	6.029.632,63	473.584,78
	-----	-----
	22.012.446,68	12.157.170,34
Dettes (Note 9)		
Dettes envers des établissements de crédit	6.155.693,09	-
Dettes envers clients	2.105.035,36	1.662.321,58
Dettes sur achats et prestations de services	3.467.306,06	1.926.787,53
Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale	1.198.274,42	868.394,16
Dettes envers Institutions Publiques (Notes 1, 9)	15.478.870,97	20.702.203,34
	-----	-----
	28.405.179,90	25.159.706,61
Comptes de régularisation	132.006,28	116.047,99
	-----	-----
TOTAL PASSIF	70.995.473,07	60.168.337,83

CHARGES

	2005	2004
Charges externes	15.226.868,45	13.839.929,48
Frais de personnel (Note 10)	49.748.610,92	45.899.789,95
Corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles (Notes 3, 4)	2.127.370,47	1.933.957,60
Autres charges d'exploitation (Note 1)	797.895,62	1.087.562,09
Intérêts et charges assimilées	92.237,54	26.594,75
Dotations aux provisions pour grosses réparations (Note 8)	4.299.228,49	2.943.346,51
Corrections sur exercices antérieurs, nettes (Note 11)	-	2.083.762,77
Charges exceptionnelles (Note 8)	5.695.810,22	245.584,78
Résultat de l'exercice	-	2.025.537,12
	-----	-----
TOTAL CHARGES	77.988.021,71	70.086.065,05

PRODUITS

Montant net du chiffre d'affaires (Note 12)	73.517.156,39	67.773.109,37
Autres produits d'exploitation	268.257,07	676.153,79
Intérêts et produits assimilés (Note 7)	666.855,71	534.920,05
Corrections sur exercices antérieurs, nettes (Notes 7, 11)	1.318.022,40	-
Produits exceptionnels (Note 13)	216.019,38	1.101.881,84
Résultat de l'exercice	2.001.710,76	-
	-----	-----
TOTAL PRODUITS	77.988.021,71	70.086.065,05

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, Rumlange, 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.

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 2005, l'Etablissement a une dette envers l'Hospice pour un montant de 243.219,34 (2004 - 936.554,81) 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 8, 9 et 11).

Conformément à la loi du 22 décembre 2000 portant :

a) reprise de l'établissement public « Centres de gériatrie » par l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » et,

b) 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 Hesperange, 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 Hesperange, 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 »). La présentation du bilan, du compte de profits et pertes ainsi que celle concernant les données comparatives a été adaptée afin de tenir compte des dispositions de la loi du 19 décembre 2002, entrant en vigueur à partir des exercices ouverts au et après le 1er janvier 2005. En conformité avec la loi, la présentation des comptes annuels tient compte de la spécificité des activités de l'Etablissement.

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, utilisant notamment les règles d'évaluation suivantes:

a) Comparaison des comptes annuels

Conformément à l'article 29 de la loi commerciale luxembourgeoise, certains postes du bilan et du compte de profits et pertes au 31 décembre 2004 ont été re-classifiés pour des besoins de comparaison.

b) 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 %

c) Immobilisations corporelles

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

c.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.

c.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 %

d) 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 « Autres charges externes » (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).

e) Dettes

Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement respective.

f) 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 2005 ont été les suivants:

	Concessions, brevets, licences et marques
Coût d'acquisition	
Coût d'acquisition au début de l'exercice	197.670,81
Entrées au cours de l'exercice	96.354,54
Sorties au cours de l'exercice	-
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	<u>294.025,35</u>
Corrections de valeur	
Corrections de valeur au début de l'exercice	(45.035,18)
Corrections de valeur de l'exercice	(74.440,00)
Reprises des sorties de l'exercice	-
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	<u>(119.475,18)</u>
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	<u>174.550,17</u>

NOTE 4 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les mouvements dans les immobilisations corporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2005 ont été les suivants:

	Terrains et constructions	Installations techniques et machines	Autres installations, outillages et mobilier	Acomptes versés en cours et immobilisations corporelles (2)	Total
Coût d'acquisition					
Coût d'acquisition au début de l'exercice	2.103.795,00	2.746.119,66	13.942.891,77	272.845,21	19.065.651,64
Entrées au cours de l'exercice	494,68	936.178,36	1.447.519,10	7.773.066,95	10.157.259,09
Sorties au cours de l'exercice	-	-	-	-	-
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	<u>2.104.289,68</u>	<u>3.682.298,02</u>	<u>15.390.410,87</u>	<u>8.045.912,16</u>	<u>29.222.910,73</u>
Corrections de valeur					
Corrections de valeur au début de l'exercice	(59.786,69)	(1.296.064,35)	(8.726.512,73)	-	(10.082.363,77)
Corrections de valeur de l'exercice (1)	(49.464,00)	(545.563,42)	(1.492.821,05)	-	(2.087.848,47)
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	<u>(109.250,69)</u>	<u>(1.841.627,77)</u>	<u>(10.219.333,78)</u>	<u>-</u>	<u>(12.170.212,24)</u>
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	<u>1.995.038,99</u>	<u>1.840.670,25</u>	<u>5.171.077,09</u>	<u>8.045.912,16</u>	<u>17.052.698,49</u>

(1) Les amortissements des subventions s'élèvent à un montant de 34.918 pour l'exercice 2005 (Note 7).

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

NOTE 5 CREANCES RÉSULTANT DE VENTES ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Au 31 décembre 2005, le total des créances s'élève à 6.286.820,49 (2004 - 8.484.104,40). L'intégralité de ces créances présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

Des corrections de valeur pour un montant total de 622.955,86 (2004 - 654.940,56) sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement de créances nées sur la période du 1er janvier 1999 au 31 décembre 2005.

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 2005, 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 138.379,35 (2004 - 132.652,31), 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 2005, l'Etablissement a comptabilisé un amortissement de 287.861,92, dont 252.943,92 sont liés aux années antérieures à 2005 (Notes 4 et 11).

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 2005 des provisions pour un montant de 15.982.814,05 (2004 - 11.683.585,56) 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

Au 31 décembre 2005, les autres provisions sont constituées d'une provision pour remboursement de salaires d'un employé de l'Etat, affecté à l'Etablissement et dont les salaires sont avancés par l'Etat et remboursables par l'Etablissement. Le montant total de ces frais à rembourser est estimé à 88.237,63 (2004 - 228.000,00).

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 est à effectuer et que pour les années 2000 à 2003 un montant total de EUR 2.716.609 est à rembourser à l'UCM. Ce montant sera déduit sous forme de mensualité des factures des différents centres, commençant en avril 2006.

Comme les discussions entre l'Etablissement et l'UCM sont actuellement encore en cours, la provision pour les exercices 2004 et 2005 d'un montant total de 3.224.786,00 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 2005, les autres provisions incluent une provision pour remboursement d'actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance d'un montant total de 5.941.395 (2004 - 245.584,78) pour la période 2000 à 2005. La charge correspondante a été intégrée au compte de profits et pertes dans le poste « Charges exceptionnelles ».

Il est à noter que parmi les centres concernés par la mesure précitée figure aussi le CIPA de Niederanven pour un montant total de 310.392 pour les années 2000 à 2004.

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 de 7.054.142,00. A partir de la conversion du crédit de

caisse en prêt en date du 6 avril 2006, le contrat prévoit des remboursements mensuels constants sur base du taux de marché avec une échéance finale du contrat au 10 avril 2021. Le premier remboursement aura lieu en avril 2006 et au 31 décembre 2005, le montant à rembourser s'élève à 6.155.693,09.

Au 31 décembre 2005, les dettes envers les établissements de crédit d'une durée résiduelle inférieure à un an s'élèvent à 286.232,02 (2004 - 0,00).

B) Dettes envers clients

Au 31 décembre 2005, le total des dettes envers clients s'élève à 2.105.035,36 (2004 - 1.662.321,58). 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 2005, le total des dettes sur achats et prestations de services s'élève à 3.467.306,06 (2004 - 1.926.787,53). 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 2005, le total des dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale s'élève à 1.198.274,42 (2004 - 868.394,16). 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 15.478.870,97 (2004 - 20.702.203,34) 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 Niederanven dans le contexte de la convention signée avec l'Hospice Civil de Niederanven (Note 1).

NOTE 10 FRAIS DE PERSONNEL

Au 31 décembre 2005 et pour l'année se terminant à cette date, les frais de personnel s'élevant à 49.748.610,92 (2004 - 45.899.789,95) se présentent comme suit:

	2005	2004
Traitements, salaires et charges sociales	49.490.086,69	45.654.578,34
Autres frais de personnel	258.524,23	245.211,46
	<u>49.748.610,92</u>	<u>45.899.789,95</u>

Durant l'année se terminant au 31 décembre 2005, l'Etablissement employait en moyenne 1.083 personnes dont 656 employés et 427 ouvriers.

NOTE 11 CORRECTIONS SUR EXERCICES ANTERIEURS, NETTES

L'Etablissement a enregistré en 2004 des corrections sur exercices antérieurs pour ajuster des créances envers l'Assurance Dépendance pour un montant total de 1.007.911,51 ainsi que pour ajuster les dettes envers la Sécurité Sociale pour un montant total de 948.631,58.

En 2005, les corrections sur exercices antérieurs d'un montant net total de 1.318.022,40, représentent principalement des reprises de provisions, l'amortissement des subventions relatif 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).

NOTE 12 PRESTATIONS DE SERVICES

Pour l'exercice 2005, le montant net du chiffre d'affaires, s'élevant à 73.517.156,39 (2004 - 67.773.109,37), se compose comme suit:

	2005	2004
Recettes provenant des clients dont une partie du Fonds National de la Solidarité	33.243.964,29	30.799.743,13
Recettes provenant de l'Assurance Dépendance	39.741.485,91	36.428.856,57
Recettes provenant de l'Union des Caisses de Maladie	531.706,19	544.509,67
	<u>73.517.156,39</u>	<u>67.773.109,37</u>

NOTE 13 PRODUITS EXCEPTIONNELS

Au 31 décembre 2004, les produits exceptionnels correspondent à des remboursements de l'Assurance Dépendance relatifs aux années 1999 à 2002 pour un montant total de 1.101.881,84.

Au 31 décembre 2005, les produits exceptionnels correspondent à des remboursements de l'Assurance Dépendance relatifs à l'année 2003 pour un montant total de 196.564,10, à des reprises de provisions pour créances douteuses pour un montant de 19.455,28.

NOTE 14 AUTRES ENGAGEMENTS ET HORS BILAN

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 ».

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 2005 s'élève à 193.068,52.

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 2 décembre 2005, l'Etablissement s'est engagé pour un montant de 1.582.232,35 dans le cadre de travaux de gros œuvre fermé 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 2005 et 2004.

Organisation de SERVIOR

Direction Générale

1, Plateau du Rham, L-2427 Luxembourg

Directeur Général	46 70 13 - 2204
Secrétaire Général	46 70 13 - 2204

Direction des Prestations

Directeur des Prestations	46 70 13 - 2204
Division de l'Accueil Gérontologique	46 70 13 - 2116
Division des Soins	46 70 13 - 2129
Division des Relations avec les Clients	46 70 13 - 2102
Division de l'Economie Domestique	46 70 13 - 2115
Division Formation	46 70 13 - 2204

Direction Administrative et Financière

Directeur Administratif et Financier	46 70 13 - 2204
Division Comptabilité	46 70 13 - 2112
Division des Ressources Humaines	46 70 13 - 2111
Division Technique	46 70 13 - 2120
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
Madame Corinne THEIS

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 MERTZIG

Madame Denise POOS

8, rue Principale
L-9168 MERTZIG

Tél. 88 81 91 - 1
Fax 88 90 30



CIPA NIEDERANVEN

Monsieur Jean PAQUET

« Am Sand »
L-6906 NIEDERANVEN

Tél. 34 72 70 - 1
Fax 34 72 70 - 9000



CIPA NIEDERCORN

Monsieur Claude PARISI

1, rue de Pétange
L-4645 NIEDERCORN

Tél. 58 36 21 - 1
Fax 58 00 63





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 RUMELANGE
Monsieur Jean-Marc WELTER

7, rue Nic Pletschette
L-3743 RUMELANGE

Tél. 56 48 01 - 1
Fax 56 22 22



CIPA VIANDEN
Madame Gertrud SCHNEIDER

49, Grand Rue
L-9410 VIANDEN

Tél. 83 47 57 - 1
Fax 84 91 85



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 Carlos DE OLIVEIRA LOPES

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

Les services de SERVIOR



CENTRE LOGISTIQUE

19, rue de la Gare
L-9122 SCHIEREN

Tél. 22 37 03 20
Fax 26 37 03 21



BUANDERIE REGIONALE

10, op der Léier
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 55 65 72 - 1
Fax 55 95 70



CUISINE REGIONALE

10, op der Léier
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 55 65 72 - 1
Fax 55 95 70