



Rapport annuel 2007

Sommaire

3	Message du Conseil d'Administration
4	Généralités Statut Mission Organes Conseil d'Administration Comité de Direction Chefs de Division
5	Chargés de Direction
6	Philosophie de SERVIOR
8	Principes généraux de fonctionnement Idée générale de l'exploitation Conditions d'agrément Conseil de Maison
9	La Philosophie de Soins chez SERVIOR
14	Sinfonie - Factis
16	Chiffres clés En général Organisation financière Le prix de pension
17	Nombre de lits
19	Résidents Nombre de résidents
20	Taux d'occupation
21	Chiffres clés du bilan 2007 Chiffre d'affaires Frais de personnel Nombre d'agents (au 31 décembre)

23	Projets réalisés en 2007 et attentes pour 2008 Division des Soins
24	Division des Relations avec les Clients
25	Division de l'Accueil Gériatrique
26	Division de l'Économie Domestique
27	Division de la Formation
29	Division de la Comptabilité
30	Division des Ressources Humaines Division Technique
32	Division Informatique L'audit interne
34	Conseil d'Administration
35	Comité de Direction
36	Direction Générale
38	Chargé(e)s de Direction
39	Président(e)s des Conseils de Maison
41	Rapport du réviseur d'entreprises
42	Rapport de gestion
59	Organisation de SERVIOR Direction générale
60	Les structures de SERVIOR

Luxembourg, le 22 mai 2008

Message du Conseil d'Administration

Un extraordinaire exercice 2007 ?

C'est le terme qui s'impose au lecteur des comptes annuels de l'année écoulée avec un résultat de 17.767.359,39€.

Il est clair que ce chiffre réclame des explications. En effet, la loi modifiée du 23 décembre 1998, portant création de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » stipule que l'Etat prend en charge, pendant dix ans à partir de la mise en vigueur de la loi, le coût de construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures qui ont été affectées par l'Etat à l'établissement.

En contrepartie, SERVIOR a été obligé de constituer au fil des années une provision pour grosses réparations afin de palier au dépenses au-delà de cette période.

Malheureusement, ces grands travaux n'ont pas tous pu être entamés au cours des 10 années écoulées de sorte que les dispositions de l'article 17 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 ont dû être prolongées pour une nouvelle période de 10 ans.

Par conséquent, SERVIOR a été amené à prévoir une adaptation voire une réduction de la provision pour grosses réparations, dont question ci-avant, pour les exercices 1999 à 2006 de sorte qu'un retour extraordinaire et unique à raison de 17.746.464,97€ a été comptabilisé en 2007, créant ainsi un résultat exceptionnel.

Il va de soi que cette « manne » inattendue sera intégralement investie au profit des clients de SERVIOR.

2007 a été pour SERVIOR également une grande année dans le sens que deux projets élaborés suivant des concepts nouveaux ont pu être réalisés et ont pu démarrer.

Un des projets, financé à 100 % par SERVIOR, à savoir la Résidence Seniors « Liewensbam » à Troisvierges, a accueilli les premiers résidents en 2007. Le conseil d'administration est persuadé que cette nouvelle forme de logements encadrés connaîtra un fort succès, ce qui se confirme d'ores et déjà par les déclarations des clients.

A côté de ce « nouveau né », le conseil d'administration de SERVIOR a aussi eu le grand plaisir d'inaugurer en 2007 le nouveau Centre Intégré pour personnes âgées « Grand-Duc Jean » à Dudelange. Cette structure moderne, qui répond aux dernières technologies et au plus récents standards dans le domaine, a été réalisée en collaboration étroite avec l'Administration des Bâtiments Publics.

Ces deux maisons, qui de par leur concept se distinguent fondamentalement, constituent des structures de toute première qualité et ce aussi bien en ce qui concerne l'architecture que leur fonctionnalité.

Au niveau de la qualité des prestations et des services, SERVIOR a introduit en 2007, à côté de sa philosophie d'entreprise qui existe déjà depuis 2001, une nouvelle philosophie d'encadrement et de soins fondée sur des théories et méthodologies modernes dans le domaine.

Cet outil de travail, ensemble avec le nouveau système informatique, vise l'harmonisation et l'uniformisation des techniques professionnelles au niveau des aides et soins.

La compréhension, l'acceptation et l'application de ces nouveaux projets et de toutes ces nouvelles techniques exigent une bonne formation du personnel. Au cours de l'exercice écoulé, notre personnel a suivi, à côté de sa charge de travail journalière, des formations à raison de quelques 14.000 heures.

Le conseil d'administration profite de cette occasion pour remercier tout le personnel pour ses efforts quotidiens, son grand engagement et sa persévérance dans le soutien et l'encadrement des pensionnaires.

Pour SERVIOR
établissement public
« Centres, Foyers et Services pour personnes âgées »


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


Serge EBERHARD
Président
du Conseil d'Administration

Généralités

Statut

L'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » est créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998. Il dispose de sa propre personnalité juridique et jouit d'une autonomie financière et administrative. Il est géré dans les formes et selon les modalités du droit privé, sous la tutelle du 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 modifiée du 23 décembre 1998 ainsi qu'au règlement d'ordre intérieur, plusieurs organes sont responsables de la stratégie et de la gestion journalière de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées ».

Conseil d'Administration

Sous la tutelle du Ministre ayant dans ses attributions la Famille, l'établissement est administré par un Conseil d'Administration qui se compose de cinq membres effectifs nommés par le Grand-Duc. 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 Présidents des Conseils de Maisons.

Comité de Direction

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

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

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

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

Chefs de Division

Les chefs de division sont membres de la direction générale.

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

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

Chargés de Direction

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

CIPA Wiltz



Philosophie de SERVIOR (Leitbild)

En qualité de prestataire social de services, l'établissement est en tout premier lieu obligé envers ses résidents. Il s'agit de leur procurer chaleur et cordialité telles 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.

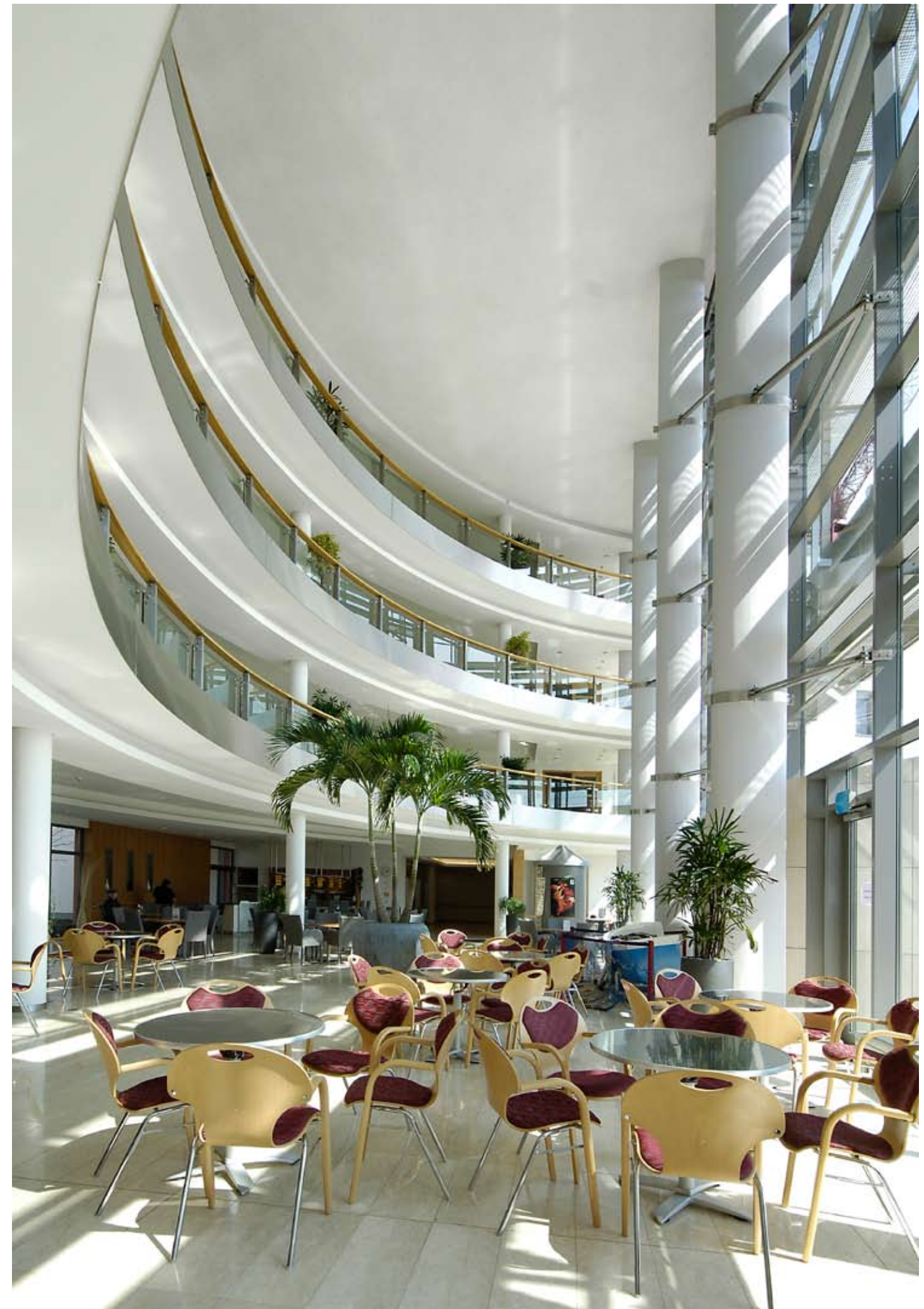
L'entreprise veut être le garant d'un avenir serein et dans la mesure du possible sans encombre pour les pensionnaires.

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:

- Conscient 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.



CIPA Dudelage

Principes généraux de fonctionnement

Idée générale de l’exploitation

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

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

Conditions d’agrément

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

Conseil de Maison (= Heemrot)

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

- consultation de 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 un représentant qui est nommé membre du Conseil d’Administration de SERVIOR par le Grand-Duc.

La Philosophie de Soins chez SERVIOR

Actuellement SERVIOR occupe environ 800 soignants dans les services des soins et d’animation des 17 centres.

Parmi les agents travaillant dans ces services, SERVIOR compte de nombreux frontaliers, sortant d’écoles et de formations diverses, émanant des différents systèmes de santé publique (surtout allemand, belge, français et luxembourgeois). Ainsi, des soignants se basant souvent sur des principes et des méthodologies professionnels forts divergents, se rencontrent chez SERVIOR. Il en est de même pour les responsables des sites, les chefs de département assistance et soins respectivement les chefs de service, qui sont tous détenteurs d’un diplôme reconnu équivalent au diplôme d’infirmier (gradué) au Grand-Duché. Leurs formations de base, ainsi que leurs formations de cadre et par analogie leurs principes et leurs méthodes se distinguent néanmoins au même degré que celles de leurs agents.

Les développements techniques et méthodologiques des soins en géronto-gériatrie font que la complexité et les attentes aussi bien des professionnels de santé que du grand public ont fortement évolué durant les dernières années. La convention cadre, les textes officiels formulant les conditions en matière d’organisation et de documentation des prestations réalisées dans le cadre de l’assurance dépendance ne font que refléter cette évolution.

Le souhait profond de professionnaliser, de rationaliser, d’uniformiser ses démarches a motivé la division des soins de SERVIOR d’intervenir de façon plus systématique en vue de favoriser la collaboration entre les différents centres.

La complexité en matière des soins fait que nul ne peut être expert universel. SERVIOR dispose néanmoins parmi son personnel de soins de nombreux experts hautement spécialisés. En canalisant leurs efforts et en partageant leurs connaissances, les soignants exercent leurs métiers de façon concertée, soucieux d’offrir des prestations adaptées aux clients et de haute qualité.

SERVIOR compte donc actuellement 17 institutions. Lors du regroupement dans l’établissement public, suite à leurs historiques différents, les centres ont connu des expériences et des approches multiples vis-à-vis de leur clientèle. Le texte proposé est en somme la synthèse écrite des lignes directrices, du modèle de base et des idées conceptuelles propagés depuis la création de SERVIOR. Ainsi les idées communes en matière de soins des institutions ont été résumées pour une première fois dans la philosophie d’encadrement et de soins. La philosophie d’encadrement et de soins prend parfaitement en considération les objectifs principaux de la **philosophie d’entreprise**. Ce premier papier stratégique SERVIOR de l’année 2001 a retenu:

- le respect de la dignité humaine dans l’encadrement et dans les soins des personnes âgées
- la transparence des méthodes de travail et de décision face aux pensionnaires, aux agents, aux familles des pensionnaires et au public
- le professionnalisme des soignants qui assurent leurs prestations avec congruence et continuité
- le développement et le maintien de la qualité (SERVIOR est le garant de prestations de haute qualité dans tous les domaines d’encadrement et de soins)

Le texte de la philosophie d’encadrement et de soins a été présenté lors de la quinzaine de présentation “SERVIOR” en juin 2007. Il comprend les chapitres suivants:

- 1 Introduction
- 2 Principes
- 3 Formes d’hébergement et d’encadrement
- 4 Modèle de base
- 5 Conceptions de base
- 6 Conférence de soins / Visite de soins
- 7 Documentation des soins
- 8 Personnes de référence / Agents
- 9 Management de qualité

La philosophie d’encadrement et de soins s’adresse à tout le personnel de SERVIOR, soignant ou non-soignant. La dynamique de la philosophie est voulue. Les adapta-



Maison de Soins Vianden

Maison de Soins Echternach

tions concertées du texte reflèteront le développement continu de l'établissement public dans son souci d'adaptation aux développements professionnels.

La théorie de base utilisée par SERVIOR est celle qui a été développée par la scientifique **Virginia Henderson** et qui est enseignée dans les écoles d'infirmiers(ères) du Grand-Duché de Luxembourg. Inspirée par la théorie de la motivation du psychologue Abraham Maslow (avec sa pyramide des besoins), elle a commencé à publier depuis 1947. Selon le modèle de Virginia Henderson, les besoins fondamentaux de l'être humain peuvent être classés selon une liste ordonnée: la grille des **14 besoins**. Cette dernière est utilisée par les soignant(e)s pour établir l'anamnèse, c'est-à-dire pour réaliser le recueil des données personnelles et spécifiques de la personne, qui est demandeuse de soins. Aujourd'hui, cette grille peut aussi être utilisée pour classer les diagnostics infirmiers, les objectifs et les interventions y afférents.

La philosophie d'encadrement et de soins de SERVIOR basée sur la théorie de Virginia Henderson est complétée par des conceptions de différents auteurs et des méthodologies de travail visant à optimiser les services aux clients. La diversité des besoins de nos clients nous oblige à rencontrer nos clients par le biais d'une multitude de techniques et de méthodes complémentaires. De même les apports scientifiques des différents domaines de l'encadrement et des soins font que seule l'utilisation

simultanée de différents instruments de travail permet de satisfaire les attentes professionnelles pluridisciplinaires.

Le **processus de soins** de SERVIOR peut être illustré par une boucle fermée comprenant six étapes (selon V. FIECHTER u. M. MEIER).

Le but du processus est l'approche systématique des besoins du client par les soignants. Le processus se compose d'une suite logique de réflexions, de décisions et d'actions visant la solution d'un problème, donc poursuivant un objectif, construite de façon à provoquer une réaction par une évaluation et une adaptation.

Les six étapes sont:

- 1 **récolte des données:** l'anamnèse, la considération de toutes les données pertinentes et objectives (médicales et sociales) ainsi que les informations subjectives (émotionnelles) dans une documentation de soins diversifiée.
- 2 **identification des problèmes et des ressources des pensionnaires:** les restrictions du client dans un domaine de la vie, lesquelles peuvent être équilibrées par des interventions de soins, en considérant les capacités, les possibilités, les ressources. Ce volet fait partie intégrante des visites respectivement des conférences de soins en se basant sur la documentation de soins.

- 3 **décision des objectifs à atteindre:** les objectifs peuvent se référer à des états, des compétences, des connaissances, des valeurs mesurables ou des comportements. Ce volet fait également partie intégrante des visites respectivement des conférences de soins et de la documentation des soins.
- 4 **planification des prestations:** la décision quant aux interventions de soins, lesquelles visent à mener à l'objectif visé. Ce volet fait également partie intégrante des visites respectivement des conférences de soins et de la documentation des soins.
- 5 **exécution des prestations:** la réalisation des interventions de soins planifiées avec la documentation y relative.
- 6 **évaluation des résultats:** le contrôle de l'efficacité des prestations planifiées et exécutées quant à l'atteinte de l'objectif y relatif.

Par « **milieu** », SERVIOR entend une conception très large, touchant tous les volets de l'encadrement. Les principes de la réalisation du milieu mettent en évidence l'importance de l'environnement et du cadre, dans lesquels vit le pensionnaire, pour l'évolution et le maintien de ses capacités, ainsi que pour sa qualité de vie.

Le **travail biographique** est un concept global, déterminant les actions et les réactions. Ce concept fait partie intégrante de nos soins et de notre encadrement. La biographie ne se limite pas à une simple récolte de données chronologiques, mais comprend surtout la saisie et

l'intégration des spécificités personnelles. Ceci demande des connaissances des habitudes de vie et des coutumes individuelles et collectives, qui interfèrent directement avec la situation actuelle dans laquelle se trouve le pensionnaire. Par ce biais SERVIOR entend organiser des soins et vivre un encadrement spécifique aux clients de chaque institution.

L'encadrement adapté des clients déments chez SERVIOR se traduit par le fait que le pensionnaire concerné garde à tout moment son statut de « Personne », base de toute vie en dignité. Même dans un stade avancé de la démence, il reste possible d'entrer en contact, d'établir des relations, d'échanger des émotions avec le client. Ainsi, nous ne cessons de chercher l'accès vers le « Moi », vers la « Personne » du pensionnaire. La congruence, la continuité, la normalité et la compensation sont quelques principes moteurs de notre encadrement des clients déments.

La congruence est la véracité, l'honnêteté, la présence avec lesquelles le soignant rencontre le pensionnaire. La continuité des soins et les habitudes transmettent au pensionnaire l'impression de sûreté dont il a besoin pour lutter contre le sentiment d'insécurité. Le principe de normalité signifie que le client se sent « chez soi » à l'institution, s'il vit le déroulement normal d'une journée. La compensation se traduit par les adaptations de l'environnement que constitue l'institution, en vue de permettre un maximum d'autonomie au client.

L'entrée en contact avec des clients atteints de démences à un stade avancé demande à l'intervenant professionnel d'adapter ses moyens de communication et ses formes de relations. Les agents ont ainsi recours à différentes techniques de communication basées sur les ressources des clients: la validation de Naomi Feil, l'approche centrée sur la personne de Tom Kitwood ainsi que la Mäeutik de Cora van der Kooij.

L'importance du déploiement de moyens de communication thérapeutique, cherchant à entrer en contact avec le client via des stimulations sensorielles, augmente avec la réduction progressive des moyens cognitifs des pensionnaires. Les techniques utilisées chez SERVIOR sortent des concepts de la stimulation basale, du « Snoezelen » et de l'aromathérapie.

En collaboration avec les médecins et d'autres experts, nos équipes multidisciplinaires élaborent une vue objective de l'évolution des pathologies et des symptômes de nos pensionnaires. En effet, nous utilisons des instruments de mesure et d'**assessment** internationalement reconnus.

SERVIOR définit l'assessment interdisciplinaire en gériatrie/gérontologie comme un système, cherchant à identifier les risques individuels des syndromes de la vieillesse pour chaque client, tout en se basant sur les moyens fonctionnels disponibles. Ces moyens sont d'une importance essentielle pour le maintien respectivement le recouvrement de l'autonomie de la personne âgée. Le but est de favoriser les réactions précoces à des syndromes typiquement liés à la vieillesse, afin de réduire au minimum les conséquences et de pouvoir traiter les causes primaires, ce qui lors de réactions tardives respectivement lors de décompensations pourraient s'avérer comme non indiqués, voire impossibles. Les questionnaires et tests retenus sont internationalement reconnus, valides, sensibles et spécifiques.

SERVIOR conçoit les soins et l'encadrement des personnes âgées comme une mission multi- et interdisciplinaire. Pour approcher le pensionnaire dans son intégralité et afin de pouvoir prêter tous les soins indiqués, il est nécessaire de recourir à une équipe. La collaboration et l'intégration des compétences spécifiques professionnelles des divers agents sont les garants d'une prise en charge de qualité.

Lors de **conférences de soins**, un relevé de la situation actuelle et individuelle de chaque pensionnaire est établi et selon la démarche de soins, l'équipe fixe les objectifs à atteindre, ainsi que les interventions à planifier. SER-

VIOR diffère entre la visite de soins et la conférence de soins, par une anamnèse complémentaire, plus concrètement la récolte d'informations directement auprès du pensionnaire, des proches respectivement des spécialistes externes lors de la visite de soins.

La **documentation des soins et de l'encadrement** est un moyen de communication interne et externe. Le pensionnaire concerné, son médecin traitant, ainsi que le personnel d'encadrement et de soins ont accès à cette documentation. Elle est la traduction sur papier de la prise en charge professionnelle des soins de chaque pensionnaire en individuel.

La documentation des soins est la plate-forme de la mission interdisciplinaire de la prise en charge de nos clients. Les anamnèses, les démarches de soins, les décisions et les plans de soins sont repris de façon transparente. Le travail des visites respectivement des conférences de soins est illustré, de façon à garantir un suivi continu et congruent des soins et de l'encadrement. Les soins et l'encadrement de personnes âgées nécessitent du personnel responsabilisé, formé et organisé. Chaque soignant est ainsi appelé à devenir « référent », terme auquel SERVIOR attribue une importance particulière:

- 1 Pour mieux refléter les responsabilités individuelles des agents, est attribué à chaque pensionnaire un membre du personnel de l'équipe de soins et d'encadrement comme **soignant de référence**. Ainsi, cet agent devient l'intervenant principal pour le suivi général de ce pensionnaire.
- 2 Les prestations de soins et d'encadrement à réaliser lors d'une journée de travail sont organisées et réparties préalablement en fonction du nombre des agents intervenants. Grâce à cette planification transparente, chaque agent est informé de ses tâches et responsabilités individuelles à réaliser lors de sa journée de travail. Un **agent référent à la direction** reprenant la guidance générale est désigné pour chaque partie de la journée.
- 3 Les spécialistes des soins et de l'encadrement développent par l'intermédiaire de formations continues des connaissances approfondies et spécifiques. Les agents concernés partagent leurs connaissances avec toute l'équipe et deviennent ainsi **expert de référence** en la matière dans leur unité.



CIPA Wiltz

Sinfonie - Factis

En 2004, SERVIOR a pris la décision d'informatiser la plupart de ses services par un logiciel unique et centralisé, permettant de réaliser le suivi complet des clients en matière:

- de la gestion des demandes d'admission
- du dossier unique par client avec différents niveaux d'accès selon l'utilisateur
- de la planification des interventions auprès des pensionnaires: soins, activité d'encadrement et de soutien, toute autre prestation
- de l'organisation de différentes tâches d'organisation
- de la gestion des consommations tout au long du séjour
- de l'établissement des factures d'hébergement et des factures opposables à l'Union des Caisses de Maladie
- de la transmission des données dans le logiciel informatique
- du dossier de soins informatisé

Le « customizing », l'adaptation du produit allemand aux exigences luxembourgeoises avait déjà commencé en 2005.

En 2007, le développement du logiciel retenu, « Sinfonie », a été particulièrement axé sur les besoins des services d'encadrement et de soins de SERVIOR. La traduction partielle du produit en langue française mais surtout les changements légaux concernant l'assurance dépendance et leurs adaptations techniques en matière de facturation vis-à-vis de l'Union des Caisses de Maladie ont à multiples reprises failli retarder le projet de façon considérable.

En collaboration avec la firme allemande SHI SystemHaus für Integration GmbH, SERVIOR a réussi à remplacer au cours d'une année le logiciel existant dans 16 institutions. Ainsi, Sinfonie couvre actuellement la documentation externe, prévue par la convention cadre, tout en introduisant des éléments nouveaux d'organisation et de planification des prestations dans les services concernés.

Dans la phase préparatoire, les services administratifs ont saisi les coordonnées principales des résidents, permettant de gérer de façon centralisée les contacts, les absences, l'occupation des chambres et autres.

Au niveau de l'encadrement et des soins, les responsables en concertation avec leurs équipes établissent une convention individualisée par client. Ces conventions



sont l'image codifiée du besoin en prestations hebdomadaires à planifier par client. Le terme « prestation » regroupe ici: les actes à réaliser selon les nomenclatures infirmiers respectivement de kinésithérapie, les actes à exécuter selon la nomenclature des relevés types de l'assurance dépendance, ainsi que tous les autres services que les équipes d'encadrement et de soins de SERVIOR prestent auprès des clients (services sur demande ou suite à l'état de santé du client: p.ex. l'administration des gouttes ophtalmiques). Les plans de bains respectivement les plans des prises de paramètres ont donc été informatisés au même degré que l'administration d'injections et les aides pour l'hygiène.

La préparation rigoureuse des conventions, avec toutes les prestations, vise à empêcher les oublis et elle prépare la deuxième étape de la planification des soins. Lors de cette deuxième démarche, les différents actes regroupés en interventions sont planifiés dans des tournées. En principe, une tournée est l'équivalent du travail planifié par soignant et par journée de travail. Lors de l'établissement des tournées, les responsables complètent les tournées en intégrant les temps d'organisation. Au cours d'une journée, les soignants réalisent un grand nombre



CIPA Vianden

de travaux non directement liés à un client spécifique mais qui sont des travaux collectifs ou des travaux en série (ex. rangement de chariots ou rapports en équipe). Dans l'objectif d'une transparence maximale, vis-à-vis des clients aussi bien que vis-à-vis du personnel, les responsables des centres partagent donc la totalité des tâches parmi le personnel disponible par service.

Chaque soignant chez SERVIOR est équipé d'un GSM, permettant de réceptionner la tournée planifiée à son nom à l'aide du logiciel « FACTIS ». Dès le début de sa journée de travail, l'agent est donc informé des prestations programmées, qu'il est invité à réaliser. Le soignant est libre d'exécuter et de valider les prestations ou non (p.ex. en cas de refus), respectivement de saisir des prestations non planifiées. Le professionnalisme de nos collaborateurs prime à tout moment. L'appareil portable est en somme un outil de travail flexible permettant de réaliser la saisie des prestations exécutées pratiquement à la minute (réduisant ainsi les oublis d'encodage et réduisant aussi le temps investi en étalant le travail pénible de la saisie sur la journée). De même, le GSM permet de répartir clairement et de façon équitable le travail et les responsabilités des différents acteurs.

Par l'intermédiaire de certains travaux de contrôle, les responsables des sites profitent maintenant des

données introduites ou validées par les différents agents et ils utilisent ces informations pour les facturations.

Afin de préparer les responsables de soins, chacun(e) a profité de cinq jours de formation en la matière durant l'année 2007. Lors du lancement du produit dans les centres, chaque soignant a participé à une formation de deux heures.

Motivées par le succès du produit et persuadées des avantages d'un traitement informatique des données, les divisions de l'informatique et des soins préparent actuellement le projet de la documentation interne (le dossier de soins proprement dit). Ce projet sera lancé au cours de l'année 2008 et il comprendra tous les volets de la documentation (saisies des paramètres, gestion des médicaments, échelles d'évaluation ...). Les objectifs visés à court et à moyen terme sont l'uniformisation du système de documentation chez SERVIOR, une meilleure accessibilité des données pour tous les intervenants professionnels et des facilités lors de la planification des soins respectivement de la mise en œuvre des outils de l'assessment. L'outil informatique « Sinfonie » permettra donc de faciliter la mise en musique des théories et des concepts de la philosophie de soins.

Chiffres clés

En général

Organisation financière

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

L'exercice social coïncide avec l'année civile. La comptabilité de l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » 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 Fonds National de Solidarité;
- 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 1er 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 l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » s'efforcera à ne jamais devoir y recourir.

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

Le prix de pension

Le prix de pension est calculé conformément au budget établi pour l'année 2007. Le prix de pension mensuel

pour 2007 était fixé à 1.826,81 € (2006: 1.781,81 €) pour un lit de référence pour les CIPA's. Comme les CIPA's de Niederanven et de Howald fonctionnent sur base d'une convention d'exploitation, 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 travaux.

Il est à noter que dans le cadre de la loi budgétaire de l'Etat pour 2008, l'Etat luxembourgeois a prolongé son engagement fixé à l'article 17 de la loi modifiée du 23 décembre 1998.

Art. 17: Pendant dix ans, à partir de la date d'entrée en vigueur de la présente loi, l'Etat prend en charge le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures définies aux articles 2, 3, 4 et 5 de la présente loi selon les conditions et modalités d'une convention à passer entre l'établissement concerné et l'Etat représenté par le ministre de tutelle compétent et le ministre des Finances. Les montants afférents doivent être inscrits chaque année au budget de l'Etat et, pour autant qu'ils dépassent le seuil prévu aux termes de l'article 99 de la Constitution, être autorisés par une loi spéciale.

En effet, l'article 39 de la loi budgétaire de l'Etat dispose ce qui suit:

Art. 39. – Prorogation de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création de deux établissements publics

L'article 17 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création de deux établissements dénommés:

- 1 Centres, Foyers et Services pour personnes âgées
- 2 Centre de Gériatrie

est prorogé pour une nouvelle durée de 10 ans.



Maison de Soins Differdange

Cette prorogation est basée sur le fait que les multiples projets de construction ou de transformation indispensables des bâtiments anciens, voire suivants, sont toujours en phase de préparation ou de construction, mais loin encore d'être achevés.

Avec cette prolongation, la base de calcul pour les provisions pour grosses réparations mises en place tous les ans pour faire face aux grosses réparations des sites affectés par l'Etat à l'établissement public après le 31 décembre 2008 se trouve modifiée. Le changement a pour impact dans la comptabilité commerciale de SERVIOR une reprise des provisions. Suite à cette modification, le conseil d'administration a pris la décision d'adapter le niveau des provisions aux aides étatiques usuellement appliquées en 2007 dans le secteur social se chiffrant à 70% des coûts engagés.

Nombre de lits

En 2007, SERVIOR était à même de mettre à disposition quelques 1.513 lits (capacité maximale 1.547 lits si occupation des appartements par 2 personnes) (2006: 1.539 lits).

Il est à mentionner que le nombre de lits disponibles précité est fortement conditionné par le projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham, qui a nécessité le transfert de quelques 135 clients dans d'autres centres de SERVIOR.

L'ouverture en 2007 du CIPA de Dudelange, réalisé en collaboration avec l'Administration des Bâtiments Publics, a permis de combler une grande partie de cette réduction temporaire du nombre de lits. Une nouvelle structure appelée Résidence Seniors « Liewensbam », avec une philosophie différente de celle des CIPA's et Maisons de soins, a été finalisée à Troisvierges. Financée intégralement par SERVIOR, cette structure comporte 30 appartements pouvant accueillir jusqu'à 60 clients.

Par ailleurs, le nombre de lits proposés en 2007 évoluait au cours de l'année et ce en fonction des conditions à respecter par loi dite « ASFT », de l'extension et des transformations entreprises au cours de l'année dans les divers établissements.

Avec ses 17 centres, SERVIOR offre à ses clients respectivement clients potentiels un choix diversifié de chambres aussi bien en ce qui concerne le lieu de résidence



CIPA Dudelange

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.

		2007	2006
CIPA	Bofferdange	132	123
	Dudelange	165	92
	Echternach	72	72
	Esch-sur-Alzette	167	167
	Mertzig	36	36
	Nidercorn	154	155
	Rham	40	175
	Rumelange	70	70
	Vianden	40	41
	Wiltz	45	45
	Sous-Total CIPA	921	976
MS	Differdange	85	85
	Echternach	56	56
	Esch-sur-Alzette	35	35
	Vianden	107	107
Sous-Total MS		283	282
Gestion externe	Niederanven	157	157
	Howald	118	119
Sous-Total Gestion ext.		275	276
Résidences Seniors	LPA Bofferdange	4	4
	RS Troisvierges	30	0
	Sous-Total LPA	34	4
Total		1.513	1.539

Il est à noter que le nombre de lits des différentes struc- tures a été calculé à chaque fois au 31 décembre.

Résidents

Nombre de résidents

Pendant l’année 2007, SERVIOR a admis 410 nouveaux résidents (2006: 283) dont 42 personnes victimes du nazisme (2006: 23) qui se répartissent comme suit:

10 CIPA's	240 clients
4 Maisons de soins	97 clients
CIPA's Howald et Niederanven	47 clients
Résidence Seniors « Liewensbam »	26 clients
Total	410 clients

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.

Suite aux travaux de transformation entamés au Centre du Rham, 45 personnes ont été relogées dans les autres centres au cours de la première partie de l’année 2007.

La capacité maximale des lits étant limitée à 40 lits, il s’ensuit que le Centre du Rham n’a admis que 6 nouveaux clients durant la deuxième moitié de l’année 2007.

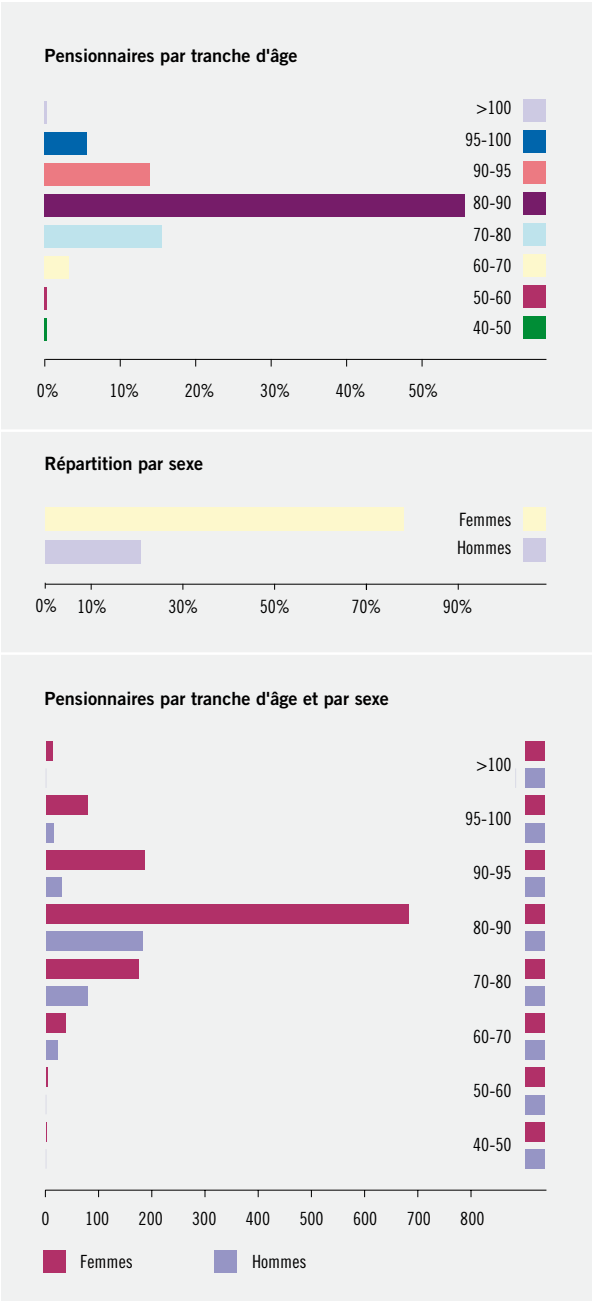
Avec l’ouverture de la 1ère phase de la nouvelle construc- tion à Dudelange, 94 nouveaux clients provenant du do- micile et des cliniques ont pu être admis.

Durant le deuxième semestre 2007, 26 clients ont été ad- mis à la Résidence Seniors « Liewensbam » à Troisvierges.

Du tableau des résidents par tranche d’âge découle un âge moyen de 83,34 ans (2006: 84,32 ans) (85,05 ans pour les CIPA’s, 83,95 ans pour les Maisons de Soins, 86,25 ans pour le CIPA de Niederanven, 84,98 ans pour le CIPA de Howald et 76,45 ans pour la Résidence Se- niors à Troisvierges).

Il est à noter que le pensionnaire le plus jeune est âgé de 47,68 ans (Maison de Soins) tandis que le doyen des pensionnaires est âgé de 104,71 ans (CIPA).

Quant à la répartition par sexe, le taux des résidents fé- minins hébergés sur les sites est bien supérieur à celui des résidents de sexe masculin. En effet, les résidents de sexe féminin représentent 78,21% de la population totale dans les 17 centres.

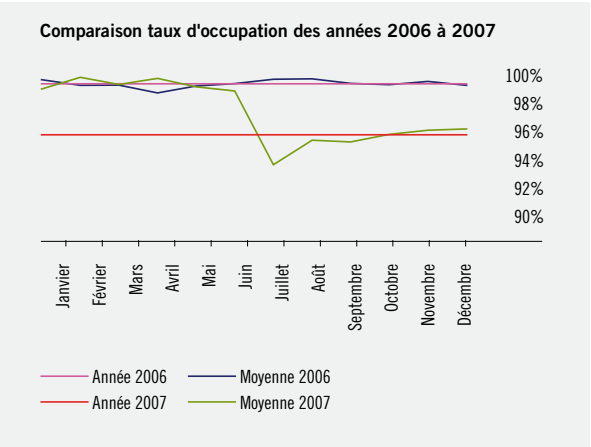


Taux d'occupation

En l'an 2007, le taux d'occupation moyen des chambres au sein de SERVIOR était de 95,99% (2006: 99,60%).

Le taux d'occupation n'a pas atteint la capacité maximale définie pour l'année 2007 du fait que le nombre de lits budgétisés a seulement été atteint au courant de l'année 2007 en raison de l'ouverture de la nouvelle construction à Dudelange en juin 2007. En plus, l'occupation des chambres pour couples s'est avérée difficile.

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



CIPA Vianden



Chiffres clés du bilan 2007

Chiffre d'affaires (en montant net)

En 2007, SERVIOR a réalisé un chiffre d'affaires 78.865.238,29 € ce qui représente une légère hausse de 0,19 % par rapport à l'exercice 2006.

A première vue, le chiffre d'affaires net semble avoir stagné tout en sachant que différents facteurs ont été revus à la hausse comme:

- adaptation du prix de pension à l'indice de coût de vie de 2007;
- hausse du prix de pension des Centres intégrés pour personnes âgées et des Centres intégrés pour personnes âgées de Howald et de Niederanven, afin de pouvoir maintenir en équilibre le budget des structures concernées;
- adaptation des facteurs de calcul de l'Assurance Dépendance;
- croissance du taux de dépendance des résidents et par là une augmentation de la recette au niveau de l'Assurance Dépendance.

La quasi-stagnation s'explique par:

- diminution de 135 lits au Centre du Rham pour cause de rénovation;
- en juillet, ouverture de 72 lits supplémentaire au CIPA Dudelange après achèvement de la première phase de construction;
- ouverture de la Résidence Seniors à Troisvierges avec 30 appartements.

Frais de personnel

Les frais de personnel ont subi une croissance de 2006 à 2007. Les frais de personnel, s'élevant à 53.665.852,01€ pour l'année 2006, sont passés à 56.525.675,55€ en l'an 2007 (croissance de 5,33%) dont les causes sont les suivantes:

- nouveaux engagements au courant de l'année dont la majeure partie dans les services « Assistance et Soins »;
- avancement des carrières;
- accords salariaux au niveau de l'Etat.

L'effectif moyen est passé en 2007 à 1.164 agents (2006: 1.143 agents). Les nouveaux postes créés en

2007 se situent surtout au niveau des services « Assistance et Soins », afin de satisfaire aux besoins des soins à prester dans le cadre de l'Assurance Dépendance.

Avec un effectif supérieur à 1.000 salariés, SERVIOR fait partie des 25 plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg.

Nombre d'agents (au 31 décembre)

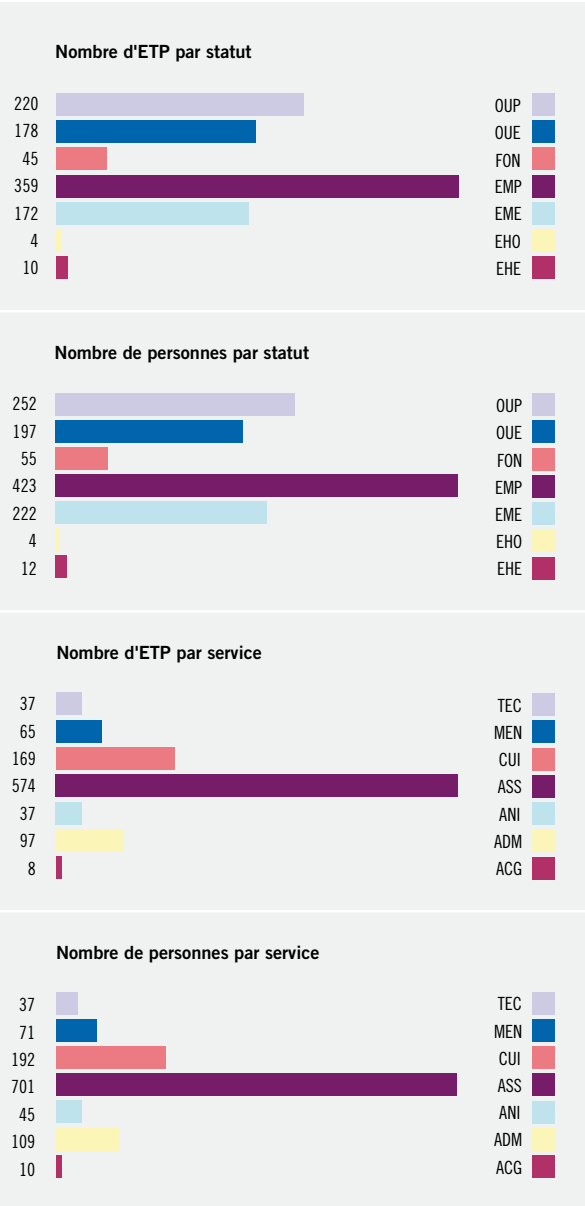
SERVIOR a connu en 2007 une certaine stagnation de ses effectifs et a occupé au 31 décembre 2007 quelques 987,58 équivalents temps plein (2006: 985,05). A ce nombre correspondaient 1.164 agents (2006: 1.167). Ce statu quo s'explique notamment par la diminution des effectifs au Centre du Rham qui a été compensée par l'ouverture d'une partie du nouveau bâtiment à Dudelange.

Du fait que l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » a été créé par l'Etat, les agents ont des statuts très différents. Cette diversité est due à l'historique de SERVIOR. En effet, tout agent engagé avant le 1er janvier 1999, dispose d'un des statuts suivants :

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

Les agents engagés à partir du 1er janvier 1999 ont le statut d'employé ou d'ouvrier privé, tombant sous la Convention Collective du Secteur Social d'Aides et de Soins (SAS).

Rappelons que tout agent engagé avant le 1er janvier 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 (convention EHL). Ce pourcentage diminue donc constamment pour passer à 41,35% à fin 2007. Ceci résulte aussi du fait que les nouveaux postes créés sont exclusivement occupés par du personnel sous convention SAS. En 2007, quelques 70 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. 559 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).



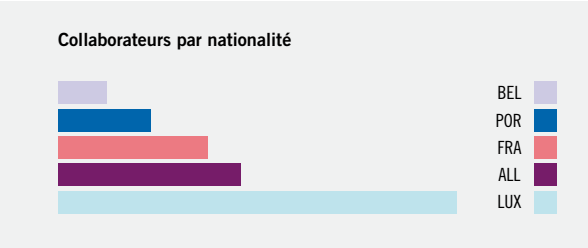
Tous ces agents travaillent au sein des différents services de SERVIOR. Au niveau des structures, nous distinguons entre les centres proprement dits (CIPA et Maison de soins) et les services régionaux qui sont actuellement la cuisine régionale du sud ainsi que le centre logistique à Schieren.

- Au niveau des centres, on distingue les services suivants :
- Assistance et Soins ;
 - Accueil Gérontologique ;
 - Ménage ;
 - Restauration ;
 - Administration ;
 - Technique.

Les agents travaillant pour SERVIOR sont souvent de diverses origines. En effet, 28 différentes nationalités travaillent auprès de SERVIOR, dont 5 représentent la majorité de l'effectif :

Nationalité luxembourgeoise	43,61%
Nationalité allemande	19,95%
Nationalité française	16,32%
Nationalité portugaise	10,07%
Nationalité belge	5,35%
Autres nationalités	4,70%

Total	100,00%
-------	---------



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

Projets réalisés en 2007 et attentes pour 2008

Divisions des Soins

En 2007, la division des soins a concentré ses efforts au développement des lignes conductrices de la philosophie de soins ainsi qu'à la planification informatisée et la saisie mobile des prestations de soins par l'intermédiaire du logiciel « Sinfonie ».

Durant toute l'année SERVIOR a poursuivi la campagne de vaccination en collaboration avec le service national de la santé au travail multisectoriel. Ainsi le niveau de vaccination de tout le personnel travaillant sous statut privé a été revu. Dans le cadre de l'hygiène de travail, SERVIOR offre à ses collaborateurs les vaccinations contre les hépatites A et B ainsi que contre la grippe. Ainsi SERVIOR a investi 42.747,71€ dans la santé de ses agents.

En collaboration avec la Protection Civile, SERVIOR a organisé durant l'année 2007 des cours de rappel en matière de secourisme pour tout le personnel infirmier. Pour la pratique quotidienne, les experts de référence ont développé les standards et procédures suivants au cours de l'année 2007: précautions standards en matière d'hygiène, hygiène des mains, des standards pour l'isolement infectieux en cas de transmission par contact direct, l'isolement infectieux en cas de transmission par gouttelettes, l'isolement infectieux en cas de transmission par l'air, mesures à mettre en place lors d'une infection avec un germe type M.R.S.A., mesures à mettre en place lors d'une infestation avec la gale, mesures à

mettre en place lors d'une gastro-entérite et plus spécialement lors du diagnostic du clostridium difficile.

Dans le cadre de l'assessment gériatrique, le volet du contrôle de l'état nutritionnel et l'utilisation standardisée des compléments alimentaires furent développés et mises en œuvre. Ainsi le contrôle régulier du poids et du B.M.I. (body mass index), combiné avec l'évaluation par le M.N.A. (mini nutrition assessment) en cas de besoin permettent de repérer les clients pour lesquels un bilan nutritionnel complet avec une adaptation au niveau des apports nutritionnels s'impose.

Attentes 2008

Pour 2008, la division des soins concentrera ses efforts sur les projets principaux de la prévention et de la gestion des chutes, de la prévention et du traitement des plaies, ainsi que du concept des soins palliatifs. Le deuxième volet du logiciel Sinfonie, plus précisément l'adaptation et l'introduction de la documentation des soins informatisée dans la maison pilote (CIPA Echternach), ayant comme objectif d'instaurer une documentation uniforme dans tous les centres SERVIOR, nécessitera également un déploiement important en temps et en efforts. Un autre investissement majeur sera certainement l'accompagnement et le suivi lors de la mise en pratique des concepts et des standards afin de garantir le développement continu de la qualité de l'encadrement et des soins de SERVIOR.



CIPA Dudelange

Division des relations avec les clients

En 2007, SERVIOR a admis 410 nouveaux clients:

- 240 dans les CIPA's;
- 97 dans les MS
- 47 dans les Centres externes
- 26 dans la Résidence Seniors à Troisvierges

Depuis sa création SERVIOR porte une attention particulière aux admissions prioritaires des victimes du Nazisme.

SERVIOR a admis 42 personnes victimes du Nazisme au cours de l'année 2007.

En l'an 2007, le taux d'occupation moyen des chambres était de 95,99%.

L'occupation des chambres pour couples s'avère de plus en plus difficile. Suite aux réseaux d'aide et de soins à domicile, les clients restent dans leur milieu habituel aussi longtemps que possible; c'est seulement quand les deux personnes dans un couple sont fortes dépendantes, qu'une admission urgente s'impose.

A cause des travaux de transformation, de rénovation et de construction prévus au Centre du Rham, 45 personnes du Centre du Rham ont été relogées dans les autres

centres SERVIOR durant la première partie de l'année 2007. La capacité maximale des lits étant limitée à 40 lits, il s'ensuit que le Centre du Rham n'a admis que 6 nouveaux clients durant le deuxième semestre 2007.

Avec l'ouverture de la nouvelle construction à Dudelange en juin 2007 avec une capacité de 117 lits, le CIPA Dudelange a admis 94 nouveaux clients provenant principalement du domicile et quelques uns des cliniques.

En ce qui concerne les appartements encadrés à Troisvierges, des journées de présentation et de portes ouvertes ont été organisées en début d'année 2007 afin de mieux faire connaître ce nouveau concept aux clients. Les premiers clients ont été admis durant le deuxième semestre 2007.

En 2007, le département a procédé à la préparation des listes d'attente en vue de l'installation d'un nouveau système informatique dénommé Sinfonie.

Expectatives 2008

Pour faciliter le contact avec les futurs clients, SERVIOR continue à inviter les clients potentiels aux différentes activités telles que: festivités, semaines à thèmes, portes ouvertes, chambres de vacances et autres.

Aussitôt que toutes les questions d'ordre technique de Sinfonie seront résolues, le département va procéder à une actualisation des listes d'attente en contactant chaque client y inscrit.

Des réunions avec les familles des clients sont prévues dans tous les centres afin d'améliorer le contact avec les familles et proches des clients et de faciliter l'échange de vues et les doléances des familles.

A Troisvierges, quelques appartements seulement restent à louer. Dans le but de mieux faire comprendre encore ce nouveau concept d'habitation, SERVIOR propose la location à courte durée de 2 appartements.

Les premiers intéressés ont pris contact avec SERVIOR pour essayer cette forme d'habitation.

Division de l'accueil gérontologique

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

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

SERVIOR souhaite avant tout développer le volet rela-

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

Pour l'année 2008, SERVIOR a budgétisé une dotation de 13 ETP pour le service accueil gérontologique.

Quel est le profil de la gouvernante ?

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

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

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

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

Elle entretient surtout un contact individuel avec les clients.

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

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

Division de l'économie domestique

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

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

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

De nombreuses communes, clientes de longue date, ont montré un grand intérêt à se tourner vers ce système innovateur.

En 2007, SERVIOR a décidé de perfectionner le service au client en proposant deux plats journaliers ainsi qu'un choix de trois féculents.

Pour rendre ceci possible et pour devancer la loi dans les normes HACCP, la préparation des repas sur roues est organisée dès octobre 2007 au nouveau CIPA de Dudelange. Une équipe spécialisée prépare 340 repas journaliers de 15 communes différentes dans des locaux réfrigérés spécifique au service des repas sur roues.

Au-delà, SERVIOR propose un nouveau système de livraison qui facilite aux communes d'offrir la prestation du repas sur roues. SERVIOR fournit donc l'ensemble de la prestation, la production, la livraison, le contrôle et le suivi. Sept communes ont profité de suite de ce service. En 2008, la production des repas sur roues de SERVIOR est estimée à plus de 160.000 repas, soit une progression de plus de 7% par rapport à 2007.

Actuellement, SERVIOR dessert les clients des communes de Bascharage, Bech, Berdorf, Consdorf, Contern, Differdange, Dudelange, Echternach, Hesperange, Lintgen, Lorentzweiler, Mertzig, Mompach, Niederanven,

Reckange-sur-Mess, Rosport, Rumelange, Sandweiler, Schuttrange, Steinsel, Vianden, Walferdange et Weiler-la-Tour.

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

L'idée des quinzaines à thèmes, lancée pour la première fois en 2003 et le grand succès connu par les premières tentatives a livré la motivation de développer ces activités au cours des années futures.

En 2007, la promotion « Mer » a été déclinée autour de la Provence avec les produits de la mer, les vacances et de nombreuses activités qui envahissaient tous nos sites.

La promotion « Terre » a abordé les traditions et produits culinaires de la Suisse. Un master chef de cuisine suisse a formé nos chefs et les a accompagnés lors de la présentation de cette quinzaine culinaire.

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

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

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

Au cours de l'année écoulée, SERVIOR a fermé ses buanderies régionales à Esch-sur-Alzette et Vianden. Il s'est avéré que les infrastructures n'étaient plus adaptées aux exigences actuelles. Les buanderies auraient dû être modernisées et l'acquisition de nouvelles machines se serait imposée également. Un tel investissement aurait engendré un prix de revient trop élevé à supporter par nos clients. Dans un souci de proposer un bon service à un prix raisonnable, il a été décidé de faire appel à des firmes spécialisées ayant pour mission le ramassage, l'entretien et la livraison du linge de corps des clients. Le personnel qui a travaillé dans les buanderies a été transféré dans d'autres centres de SERVIOR.



CIPA Niederkorn

Deux sociétés externes ont répondu aux critères de qualité exigés par SERVIOR et disposent d'infrastructures modernes correspondantes aux plus hautes normes d'hygiène. Ces deux sociétés, qui traitent également le linge plat des centres SERVIOR, livrent 2 fois par semaine et prennent en charge le linge de corps des clients ainsi que le nettoyage à sec.

Division de la Formation

En 2007, l'implémentation du nouveau programme informatique Sinfonie-Factis a eu lieu dans tous les centres SERVIOR. En conséquence, les formations dans cette matière pour tous les membres des équipes soignantes primaient durant toute l'année.

Après avoir préparé l'introduction du système informatique au CIPA Belle-Vue d'Echternach en 2006, les formations initiales ont commencé à partir du mois d'avril pour les responsables des services de soins de trois centres germanophones de la région Nord.

Dans une première phase, le personnel cadre a suivi une formation sur cinq jours afin de se familiariser avec le nouveau logiciel.

Toutefois, avant d'aborder la saisie des tâches à exécuter auprès des clients, les responsables ont revu l'organisation de la charge de travail de leur centre par la configuration du site avec les différentes unités de soins.

Ils ont ensuite appris à mettre les plans de prise en charge en tournées avec la dénomination des différentes tournées, sous-tournées et temps d'organisation. L'attribution des tournées aux différents agents, la finalisation des tournées et l'envoi au serveur Factis étaient les prochaines étapes.

Enfin, ils ont vu les démarches à entamer pour changer des tournées en cas d'absence de l'agent initialement prévu pour cette tâche, la nouvelle répartition des tâches et l'impression des différentes tournées.

Lors du lancement de la deuxième phase dans les centres, chaque agent du service assistance et soins a suivi



CIPA Wiltz

une formation de deux heures afin de s’habituer à la manipulation du téléphone portable.

Il fallait d’abord que chaque agent apprenne à introduire le code d’identification, pour trouver ensuite la visualisation de la tournée planifiée à son nom avec les actes à prester chez le client à prendre en charge. Venaient ensuite les tâches de la validation et de la modification des actes et l’utilisation en cas de validation des actes non-planifiés.

Après la première étape des centres germanophones, les 12 centres restants ont été formés après que le logiciel ait été traduit en langue française à partir de l’été. En général, les agents du service assistance et soins ont bien accepté la nouvelle méthode de travail, bien que la manipulation des portables fût moins aisée pour les agents d’un certain âge.

Pour l’année 2008, le projet Sinfonie-Factis sera élargi par la formation du personnel d’encadrement et de soins dans le domaine de la documentation informatique de soins. L’emploi informatisé de la gestion des médica-

ments, de la saisie des différents paramètres et de l’emploi des échelles d’évaluation sera déterminant pour la bonne mise en pratique du logiciel.

A part de ce projet important qui a touché la grande majorité des agents de SERVIOR, les projets suivants ont été entamés ou poursuivis durant l’année 2007:

- Durant la quinzaine de présentation, une formation a eu lieu pour tous les cadres du personnel concernant la philosophie de soins de SERVIOR, qui veille à garantir le respect envers la personne âgée, le professionnalisme du personnel soignant et le développement de la qualité des prestations.
- 24 agents de SERVIOR ont entamé une formation interne pour les aides socio familiales. Ensemble avec la fondation « Hellef Doheem », SERVIOR organise cette formation en cours d’emploi qui s’étend sur deux ans.
- En ce qui concerne les formations en matière de sécurité, la formation de base qui se compose de mo-

dules théoriques et d’exercices pratiques a été poursuivie de façon conséquente durant toute l’année. Par des visites régulières de leur centre, la manipulation des extincteurs et de la chaise d’évacuation, les agents commencent à perdre leurs incertitudes par rapport à leurs premiers réactions et gestes en cas d’incident majeur.

- Une journée de recyclage en matière de premiers secours a été réalisée en collaboration avec la protection civile, afin de rappeler aux professionnels de santé certaines techniques professionnelles qu’ils risquent d’oublier en travaillant durant de longues années dans le milieu du long séjour.

Pour se mettre en conformité par rapport aux exigences légales concernant l’obligation de s’exprimer et de comprendre la langue luxembourgeoise, SERVIOR a continué de former 52 agents francophones dans quatre cours différents. La méthodologie utilisée est axée sur le milieu de vie du long séjour et aide les agents à maîtriser des situations de soins de tous les jours. Il a cependant été constaté que les agents qui travaillent dans des équipes francophones ont beaucoup plus de persévérance dans l’acquisition de notre langue, s’ils ont un tuteur luxembourgeois.

Durant l’année 2007, les agents des différents centres ont suivi une multitude de différentes formations de la catégorie « Métier ». La plupart de ces formations étaient en relation avec des projets ou des nécessités du centre en question.

Au niveau du département de l’économie domestique, une séance de formation concernant l’économie de l’énergie a eu lieu dans chaque centre. Le cours qui traitait de l’approvisionnement en énergie jusqu’aux gestes de la vie quotidienne suscitait un vif intérêt pour le sujet. Les responsables compteront intensifier le projet d’ECO-SERVIOR, afin d’attirer une attention toute particulière à ce grand défi du futur.

Comme le nombre de clients qui présentent des déficiences cognitives ne cesse d’augmenter, surtout les formations visant la prise en charge de la personne démente comme p. ex. l’aromathérapie, la communication par le toucher, la stimulation basale et le snoezelen étaient des sujets qui furent souvent abordés.

Des formations en soins palliatifs ont été offertes dans deux centres afin de sensibiliser le personnel sur un sujet auquel ils sont confrontés régulièrement dans leur vie professionnelle.

Pour les années à venir, SERVIOR veillera à ce que tous les agents du service assistance et soins suivent une formation de base en soins palliatifs et à ce que chaque centre dispose de quelques agents experts afin de partager et de propager les bonnes pratiques dans cette matière.

Division de la Comptabilité

Le 1er août 2007, un nouveau Chef de la Division Comptabilité a été engagé pour mettre en place les lignes directrices, politiques et pratiques en matière de comptabilité, automatiser davantage les processus comptables et faire face aux défis de qualité de l’information financière.

L’automatisation de la comptabilité a été poursuivie par la création d’un interface entre le logiciel comptable et le logiciel gérant les prestations de services au client, permettant d’importer les informations clients, de même que la facturation « hébergement » et « Assurance Dépendance ». L’importation des données a réduit considérablement le travail de double encodage ainsi que les erreurs provenant de saisies multiples.

Les efforts au niveau de l’utilisation plus poussée des fonctionnalités du logiciel comptable ont été maintenus et ont permis de mettre en place, en phase test, la gestion des bons de commandes ainsi que la gestion des domiciliations.

La volonté de mettre en place de nouveaux outils de gestion a été confirmée par l’élaboration d’un plan financier qui permettra aux dirigeants, non exclusivement, de réaliser des simulations pour faciliter les décisions à prendre dans le cadre des projets de construction futurs mais aussi de valider des choix stratégiques et d’évaluer les performances de l’établissement.

La mise en place de reporting réguliers notamment dans le domaine des créances clients a permis de donner un cadre aux risques encourus par l’établissement et de minimiser avec l’aide de son conseil juridique les

pertes éventuelles liées au non recouvrement de ces créances.

Situation des pièces comptables respectivement écritures comptables traitées en 2007:

Catégorie	2007
Pièces ventes	19.668
Pièces achats	24.109
Ecritures financières	62.497
Ecritures comptables	382.578

En 2008, la Division de la Comptabilité s'occupera entre autre des matières suivantes:

- automatisation des processus comptables avec comme objectif d'éliminer les saisies multiples et de favoriser les tâches à valeur ajoutée.
- formalisation des procédures avec comme objectif d'uniformiser les processus et procédés comptables.
- mise en place des clôtures trimestrielles avec comme objectif de fournir des chiffres plus fiables, d'alimenter le plan financier et de mieux suivre l'engagement des frais par rapport au budget accordé.

Division des Ressources Humaines

La division des ressources humaines gère les dossiers administratifs de quelques 1.200 collaboratrices et collaborateurs de SERVIOR. Au 31 décembre 2007, 1.164 agents étaient occupés par un contrat à durée indéterminée. S'y ajoutent 40 jeunes collaborateurs se trouvant dans une mesure d'insertion au travail (CAT ou CAE).

Grâce à une étroite collaboration entre les dirigeants du Centre du Rham, les représentants syndicaux et le personnel concerné, le transfert du personnel (100 collaborateurs) du Rham vers d'autres centres s'est passé dans un esprit constructif et sans aucun accroc.

Même si de nombreux transferts ont dû être réalisés, il reste que quelques 70 nouveaux agents ont été recrutés pendant l'exercice écoulé. Les absences pour maladie, maternité, congé de maternité et diminution des heures de travail ont nécessité l'émission de 559 contrats ou avenants à durée déterminée.

La notoriété croissante de SERVIOR entraîne que de plus en plus de candidats y postulent pour un emploi. Le nombre de candidatures reçues en 2007 est passé à 3.000.

Une étude sur l'absentéisme a été réalisée par une étudiante auprès du CIPA et de la Maison de soins d'Echternach. L'audit interne et les divisions formation et ressources humaines ont accompagné la stagiaire. Les conclusions intéressantes de cette analyse pourront à l'avenir servir de base à un projet destiné à améliorer sensiblement la situation de l'absentéisme chez SERVIOR

L'un des grands dossiers à préparer en 2008 est celui du statut unique. Celui-ci aura un impact important sur la gestion des dossiers du personnel et sur les coûts salariaux de SERVIOR. Une nouvelle délégation unique du personnel entamera ses travaux à l'issue des élections sociales d'automne.

Division Technique

Les projets de construction de SERVIOR

Résidence Seniors Troisvierges

Le bâtiment de la Résidence Seniors « Liewensbam », comprenant 30 appartements encadrés, a été terminé et réceptionné le 31 mai 2007.

Dès mi-juin, les premiers pensionnaires ont pu être admis et l'inauguration officielle du centre a eu lieu le 22 octobre en présence de tous les représentants des autorités officielles et des intervenants à ce projet.

Le 18 décembre 2007, le centre a eu l'honneur d'accueillir S.A.R. la Grande-Duchesse Maria Teresa qui a porté un grand intérêt à la visite de ce nouveau centre.

Résidence Seniors Bascharage

Ce projet d'une Résidence Seniors, comprenant 30 appartements encadrés, est à l'étude dans sa phase d'avant projet définitif (APD) et pour sa réalisation une demande de changement du plan d'aménagement particulier (PAP) a été introduite auprès des autorités compétentes.

Espace Seniors Rham

Après avoir déménagé les pensionnaires dans divers centres SERVIOR, le personnel de la Direction Générale a été transféré vers l'annexe du Centre du Rham rue Vau-ban. Le projet de construction, de rénovation et de modernisation du centre du Rham a pu débuter le 1 octobre 2007 par les travaux de désamiantage.

La soumission pour les travaux préparatoires a pu être publiée courant octobre 2007.

Espace Seniors Rumelange et Maison de soins Vianden

Des projets de nouveaux centres pour ces deux communes sont prévus et les bureaux d'architectes sont en train d'élaborer les plans des Avant Projets Sommaires (APS) sur base des programmes réduits que SERVIOR a remis à ces bureaux.

Les projets SERVIOR avec comme maître d'ouvrage l'Administration des Bâtiments Publics

CIPA Bofferdange

Sur base d'un programme d'extension et de transformation de ce centre que SERVIOR a transmis à l'Administration des Bâtiments Publics, cette dernière a fait établir une étude de faisabilité qui présentera plusieurs possibilités d'intégration de ce programme.

CIPA Dudelange

Ce projet de CIPA pouvant héberger 117 pensionnaires dans sa première phase, s'est terminé au mois de juin et les pensionnaires de l'ancien centre ont pu directement emménager dans la nouvelle structure.

De nouveaux pensionnaires ont également pu être accueillis.

En septembre 2007, les travaux de démolition ont pu commencer afin de réaliser la deuxième phase de ce projet qui augmentera sa capacité d'hébergement à 157 pensionnaires. Suivant les plannings actuels, la fin des travaux est prévue pour mi 2009.

L'inauguration officielle du centre a eu lieu le 26 novembre en présence de tous les représentants des autorités officielles et des intervenants à ce projet.

Pour honorer ce nouveau centre qui porte son nom, le centre a eu l'honneur d'accueillir S.A.R. le Grand-Duc Jean le 13 décembre qui, au cours de la cérémonie, a dévoilé une plaque commémorative.

CIPA Echternach

Des transformations sont envisagées au CIPA et de ce fait SERVIOR a transmis le programme de construction

en octobre 2007 à l'Administration des Bâtiments Publics qui se chargera des études, de la planification et de la réalisation des travaux.

En ce qui concerne l'extension de la Maison de Soins, SERVIOR a demandé le 8 juin à la Commune d'Echternach de bien vouloir réexaminer son Plan d'Aménagement Général (PAG) afin de permettre cette réalisation.

CIPA Esch-sur-Alzette

SERVIOR a demandé à un bureau d'architectes une étude de faisabilité sur l'ajout d'une annexe au CIPA actuel afin d'en augmenter la capacité d'accueil.

CIPA Niedercorn

Après l'agrandissement du CIPA par l'ajout de 60 chambres supplémentaires et de ces localités annexes, les études pour les aménagements extérieurs et un parking ont été exécutées et les commandes ont été passées afin de débiter les travaux courant 2008.

En parallèle, des études pour la construction d'un nouveau bâtiment annexe qui abritera le hall d'entrée, le nouveau restaurant et la nouvelle cuisine, ont été menées par les services de l'Administration des Bâtiments Publics.

CIPA Wiltz

Ce projet de 120 chambres CIPA en cours de réalisation a vu en 2007 la fin de la construction du gros œuvre et avec le commencement des travaux de toiture, la mise en place des techniques sanitaires, chauffage, ventilation et électriques a pu commencer.

Suivant les plannings prévisionnels de l'Administration des Bâtiments Publics, la fin des travaux serait fixée pour début 2010.

Coordination de sécurité

Sécurité

Après les centres du Centre du Rham, d'Esch-sur-Alzette, de Howald et de Niederanven et afin de renforcer la sécurité dans nos centres, 2007 a vu la mise en place du gardiennage statique et/ou par rondes dans les centres de Dudelange, Luxembourg/Pfaffenthal, Rumelange et Troisvierges.

Formation

Egalement pour renforcer la sécurité des pensionnaires et personnel transportés par des véhicules SERVIOR, des stages de formation spéciale de conduite au centre de Colmar-Berg ont été organisés pour les conducteurs de nos minibus.

Les cours de formation continue à la prévention aux accidents et à la sécurité ont vu quelque 1575 personnes y assistées.

Pour la première fois des cours de remise à niveau en « interventions premiers secours » ont été mis en place pour le personnel soignant. Environ 220 personnes ont pu suivre cette formation.

Division Informatique

Exploitation

En 2007, la division informatique a traité 1.715 incidents ou demandes de changement.

Il est intéressant de noter que l'accroissement n'est pas proportionnel au nombre d'utilisateurs rajoutés, qui lui a plus que doublé au cours de 2007. On a dépassé les 850 utilisateurs informatiques en fin d'année.

Projets

Une fois que la maison pilote du CIPA Echternach avait validé le paramétrage, le module Sinfonie - Administration a été mis en œuvre pour tous les sites. Les différents types d'utilisateurs ont été formés pour leurs tâches afin d'être prêts à saisir les données clients et de pouvoir ainsi se baser sur le nouvel outil dans leur travail journalier.

La division informatique a installé dans ce développement 10 livraisons complétant soit des fonctionnalités, soit des traductions pour nos utilisateurs francophones, soit tout simplement des réparations (bug fixes), le tout sans un problème majeur en production.

La discipline respectée de validation en pré-production avant installation a ici pleinement portée ses fruits.

La division a aussi aidé le CIPA Rham à déménager leur infrastructure informatique en vue du projet de construction sur ce site.

Un autre déménagement plus compliqué et autrement plus volumineux était celui de la direction générale au site rue Vauban qui impliquait même un changement important du réseau VPN SERVIOR tout en sachant que la division informatique déménageait elle aussi. Un annuaire téléphonique électronique a été mis en production pour tous les utilisateurs.

Un upgrade essentiel de notre programme base de données SQL a été réalisé conjointement avec notre hébergeur.

Un support a été donné au développement du projet Repas sur Roues au CIPA Dudelange, où en même temps à la fin du projet de construction l'ouverture du nouveau site a imposé de multiples changements au niveau de l'infrastructure locale.

Expectatives 2008

- D'après une priorité décroissante
- assurer une exploitation journalière des solutions informatiques en production,
 - préparer la mise en œuvre de SINFONIE Betreuung, module de documentation de soins,
 - assurer les bases d'une nouvelle infrastructure informatique au centre de calcul,
 - refonte du réseau VPN SERVIOR,
 - donner le support informatique nécessaire pour lancer la solution GEOCON, solution de gestion horaire,
 - coordonner les tests d'acceptance sur le module Logistique de NAVISION,
 - faire le support informatique pour les solutions « Economie Domestique » au niveau du repas sur roues (RCS), et de la production de repas (CALCMENU),
 - préparer une réponse à la demande de refonte de notre système de courrier (Gestion électronique de documents).

L'audit interne

L'audit ? L'affaire de tous...

Lors de la création de l'audit en 2004, un souhait essentiel des membres du comité d'audit* était de mettre en place une démarche qui puisse donner une vue globale de l'entreprise.

C'est ainsi que l'audit interne chez SERVIOR, bien plus qu'un contrôle interne, est en contact avec les différents partenaires et acteurs. Il questionne, écoute et relaye l'information entre la direction, les clients et les agents.

La démarche de l'audit est une preuve incontestable du souci de transparence de SERVIOR et est gage de confiance vis-à-vis des agents et clients.

L'audité** doit avoir conscience de l'importance de son activité individuelle et donc de son impact sur la manière dont il contribue au fonctionnement de l'entreprise. Sa voix est importante et entendue. Il intervient à plusieurs niveaux du processus de l'audit et notamment lors:

- 1 des interviews
- 2 de la validation du rapport; dans le cas d'un désaccord, l'audité prend position par écrit, note qui sera intégrée dans le rapport d'audit final
- 3 de l'élaboration du plan d'action
- 4 de la présentation du rapport au comité d'audit, l'audité est représenté par le responsable hiérarchique (le plus souvent le chargé de direction) et un coach de région

Le regard des agents de terrain et le regard extérieur de l'auditeur permettent à SERVIOR d'identifier les axes de progrès nécessaires à l'amélioration du système. Cette collaboration, mutuellement bénéfique, augmente les capacités des deux parties à créer de la valeur:

- la transparence de la structure et de son fonctionnement;
- l'adhésion à l'amélioration continue;
- le développement de l'esprit qualité dans l'entreprise.

Le bon fonctionnement de l'entreprise est l'affaire de tous, mais surtout l'affaire de chacun. Afin de garantir une cohérence et une transparence dans la stratégie et le contrôle de gestion de l'établissement, il est essentiel de concentrer les efforts sur la collecte, l'uniformisation et l'élaboration de procédures de fonctionnement. Le personnel en place bénéficie de cette clarté dans l'exécution de ses tâches.

Les audits 2007

En 2007, l'auditeur a effectué, en coopération avec les spécialistes internes des domaines concernés:

- des audits des centres SERVIOR suivants: CIPA Esch-sur-Alzette, CIPA Echternach, CIPA Rumelange, MS Differdange et MS Vianden;
- des audits transversaux: plus particulièrement de la comptabilité de la direction générale et de deux centres, une analyse de l'absentéisme professionnel et une analyse des vacances SERVIOR;

- des enquêtes ad-hoc particulières, relatives à des incidents liés aux clients et/ou au personnel, et une étude comparative de la dotation de personnel SERVIOR par rapport à certains pays européens.
- Un suivi des mises en place des plans d'actions réalisés à des dates butoirs.

Quoi de neuf pour 2008?

Quatre années après sa mise en place et dans l'esprit d'amélioration continue, 2008 sera pour l'audit l'année de l'autoévaluation et du regard critique externe. Dans le respect des normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne selon The Institute of Internal Auditors, Floride / USA, l'audit tentera, à l'aide des divisions de la direction générale, d'apprécier, de compléter, de hiérarchiser et de chiffrer ses « check ». Pour 2008, l'objectivation, la rationalisation et la standardisation du fonctionnement de l'audit seront mises en avant. Concrètement, l'accent sera mis sur:

- la mise en place d'indicateurs dans un souci de rendre plus objectif les audits
- l'adaptation et l'intégration dynamique des « check-list » dans le fonctionnement de l'Audit
- le diagnostic de l'audit par les divisions de la direction générale et la hiérarchisation des « check »
- le partenariat avec un stagiaire auditeur permettant de restituer une vision tridimensionnelle de l'audit tout en continuant à relayer les constats à travers le regard de chaque acteur (client, famille, agent, cadre).

*Le comité d'audit interne se compose:

- des quatre représentants du conseil d'administration siégeant au comité des finances; le président du conseil d'administration exerce la fonction de président du comité d'audit interne
- du directeur général
- de deux directeurs
- du secrétaire général
- et alternativement pour la durée d'un an, d'un des quatre coaches régionaux.

**Audité
Structure ou centre faisant l'objet d'une mission d'audit et, par extension, l'interlocuteur de l'auditeur qui peut être tout agent SERVIOR.

Conseil d'Administration



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

Les membres du Conseil d'Administration

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

Comité de Direction



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

Les membres du Comité de Direction

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

Direction Générale



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

Directeur Général François THOMA

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

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

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

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

Direction des finances, de la comptabilité et des ressources humaines

Directeur Alain DICHTER
Chef de la division «Finances» Alain DICHTER
Chef de la division «Comptabilité» Robby JHARI
Chef de la division «Ressources Humaines» Henri LEMMER

Secrétariat Général

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

Audit interne

Auditeur interne



Tove THYES

Chargé(e)s de Direction

* des Centres Intégrés pour Personnes Âgées (CIPA)

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

* des Maisons de Soins

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

Président(e)s des Conseils de Maison



Les Président(e)s des Conseils de Maison debout de gauche à droite : Philomène ABENS-DICKEN, Catherine MILLANG-WEIS, Elise DAX-SCHMIT, Ronald DUSCHINGER, Alice APEL-JEGEN (en remplacement de Pierre BAUSCH), Cécile LUCAS-PLEIMLING, René ZEIMET, Julie LAPLUME
Assis de gauche à droite : René KERSCHEN, Yvonne DOSTERT, Léonie CLOOS-STEFFEN, Elise KAUTH-LALLEMAND, Marie-Louise BERENS-MARX, Joséphine RONK-HAAG, Justine HOFFMANN-RALINGER, Odette WALDBILLIG

*des Centres Intégrés pour Personnes Âgées (CIPA)

CIPA de Bofferdange	M. Pierre BAUSCH
CIPA de Dudelange	Mme Yvonne DOSTERT
CIPA d'Echternach	Mme Julie LAPLUME
CIPA d'Esch-sur-Alzette	Mme Odette WALDBILLIG
CIPA de Howald	M. René KERSCHEN
CIPA de Mertzig	M. René ZEIMET
CIPA de Niederanven	Mme Elise DAX-SCHMIT
CIPA de Niedercorn	M. Ronald DUSCHINGER
CIPA Centre du Rham	Mme Catherine MILLANG-WEIS
CIPA de Rumelange	Mme Cécile LUCAS-PLEIMLING
CIPA de Vianden	Mme Philomène ABENS-DICKEN
CIPA de Wiltz	Mme Elise KAUTH-LALLEMAND

* des Maisons de Soins

Maison de Soins de Differdange	Mme Marie-Louise BERENS-MARX
Maison de Soins d'Echternach	Mme Justine HOFFMANN-RALINGER
Maison de Soins d'Esch-sur-Alzette	Mme Joséphine RONK-HAAG
Maison de Soins de Vianden	Mme Léonie CLOOS-STEFFEN



CIPA Niederkorn

RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES

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

Rapport sur les comptes annuels

Conformément au mandat donné par le Conseil d'Administration du 18 octobre 2005, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'Etablissement Public Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées (« l'Etablissement »), comprenant le bilan au 31 décembre 2007 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et l'annexe contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives.

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

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

Responsabilité du réviseur d'entreprises

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

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes annuels. Le choix des procédures relève du jugement du réviseur d'entreprises, de même que l'évaluation du risque que les comptes annuels contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, le

réviseur d'entreprises prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des comptes annuels.

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

Opinion

A notre avis, les comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Etablissement au 31 décembre 2007, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Sans pour autant émettre une réserve sur notre attestation, nous attirons votre attention sur la note 12 de l'annexe aux comptes annuels ; le montant net du chiffre d'affaires au 31 décembre 2007 inclut des recettes d'EUR 42.324.529,86 provenant de l'Union des Caisses de Maladie (UCM) – Assurance Dépendance. Le montant de EUR 42.324.529,86 n'a pas encore été accepté par l'UCM - l'Assurance Dépendance par voie d'un décompte, mais l'Etablissement est confiant quant à la réalisation des recettes de EUR 42.324.529,86.

Rapport sur d'autres obligations légales ou réglementaires

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

ERNST & YOUNG
Société Anonyme
Réviseur d'Entreprises

Jeannot WEYER

Le 17 avril 2008

RAPPORT DE GESTION

SERVIOR - établissement public « Centres Foyers et Services pour personnes âgées » créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998, gère actuellement 17 structures d'hébergement à savoir douze Centres Intégrés pour personnes âgées (Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch sur Alzette, Howald, Mertzig, Niederanven, Niederborn, Centre du Rham, Rumelange, Vianden, Wiltz) quatre Maisons de Soins (Differdange, Echternach, Esch sur Alzette et Vianden), ainsi qu'une structure d'appartements pour personnes âgées à Troisvierges.

L'année 2007 fut une année qui a demandé de gros efforts des clients comme du personnel et ce à différents niveaux.

1) Les projets de construction

Dans le cadre du projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham, SERVIOR a continué et intensifié le transfert des clients et des salariés débuté en 2006. Après un transfert de quelques 135 clients et de quelques 100 agents, les travaux au niveau du site ont pu démarrer avec en premier les préparations du site et puis le désamiantage pour trouver son réel début des travaux de transformation et de rénovation au mois de mars 2008. L'objectif du transfert des clients était atteint au mois de mai 2007 et ce dans le plus grand respect des désirs des clients. Pour ce qui du transfert des salariés, l'absorption des effectifs du Centre du Rham par les sites a été retardée et une surdotation temporaire a engendré des surcoûts. Cette surdotation temporaire a pu être réduite à un minimum et s'est résolue avec l'ouverture de la phase 1 du projet de construction à Dudelange.

En effet, en juillet 2007 la première phase du projet de construction à Dudelange portant sur 117 unités a pu être achevée et rendue opérationnelle. Avec ce nouvel immeuble, il fallait à nouveau déménager des clients, au nombre de 48, et ce de l'ancienne structure vers la nouvelle. Ce transfert était nécessaire pour pouvoir débiter la phase 2 du projet, nécessitant justement la démolition d'une partie de l'ancienne structure. Le transfert était réalisé en 2 jours et au mois de septembre le site était au complet aussi bien du côté du personnel que des clients. L'ouverture a augmenté la capacité sur le site de 72 lits, tout en sachant que la perte de la capacité au niveau du Rham est de 135 lits en total.

Le projet de construction de Troisvierges dénommé "Résidence Seniors Troisvierges" compte trente appartements pour personnes âgées, un restaurant et un groupe socio-gérontologique. Comme annoncé en 2006, le projet géré et financé intégralement par SERVIOR a admis ses premiers clients au 01 juillet 2007.

2) Projet informatique

Dans le cadre du projet informatique, l'année était cruciale dû à une mise en production du logiciel visant à optimiser la gestion des dossiers de tous les clients hébergés dans les centres SERVIOR. En effet, ce logiciel permet à tous les collaborateurs, sous condition d'avoir les autorisations nécessaires, de disposer des mêmes informations en temps réel. Cet outil intervient aussi bien dans le cadre des soins que dans le domaine de l'administration. En effet, dans les soins la nouvelle technologie est la plus visible du fait que les collaborateurs ont été équipés de téléphones mobiles permettant au personnel de disposer des données actuelles des clients et de faire les encodages des soins prestés en temps réel. La mise en production a nécessité, hormis le coût non négligeable des outils, la formation de plus de 700 salariés. Le dernier site a été équipé de l'outil en décembre 2007.

3) Assurance Dépendance

Avec le nouvel outil, il est possible de fournir plus rapidement les données requises de l'Assurance Dépendance dans le cadre de la facturation. Comme SERVIOR, l'Assurance Dépendance a en 2007 travaillé sur l'amélioration de ses systèmes informatiques et ce dans le souhait d'optimiser les systèmes pour leur suivi comme pour la communication avec les gestionnaires. Cette mesure avait pour conséquence que SERVIOR a seulement pu commencer la facturation de l'année 2007 au mois de juin 2007, ce qui n'a pas facilité le contrôle et le suivi de la gestion financière et organisationnelle de l'entreprise. Il est à noter que 25% des recettes de l'Assurance Dépendance sont estimées faute de données définitives au niveau de la facturation des sites.

Un autre point en relation avec l'Assurance Dépendance est l'abolition de la prise en charge des tâches domestiques par une disposition légale entrée en vigueur au 01 janvier 2007. Pendant l'année 2007, SERVIOR s'est efforcé dans l'intérêt de ses clients à prouver que la prise en charge financière des tâches domestiques dans le cadre de l'Assurance Dépendance est indispensable. En effet, sans cette prise en charge, le prix de pension connaîtra des fortes hausses de l'ordre de 200 à 300 euros par

client par mois. SERVIOR n'a pas procédé à une telle augmentation en 2007, mais s'est limité à une augmentation normale due à l'évolution des frais de fonctionnement; en même temps SERVIOR a continué à intervenir aux instances compétentes avec pour résultat que l'Etat a finalement réintroduit la prise en charge moyennant l'article 46 de la loi budgétaire cité ci-après:

Art. 46. - Prise en charge des tâches domestiques dans les établissements d'aides et de soins

Par dérogation à l'article 357, paragraphe 2, du Code des assurances sociales, l'assurance dépendance prend en charge les tâches domestiques à raison de deux heures et demie par semaine au profit des personnes dépendantes séjournant dans un établissement d'aides et de soins au sens des articles 390 et 391 du Code des assurances sociales

- rétroactivement au 1er janvier 2007, à condition que l'établissement en cause ait renoncé à une augmentation des prix ou procède avec effet à cette date à une réduction correspondante du prix d'hébergement et au remboursement du trop-perçu éventuel aux bénéficiaires ou à leurs ayants droit ;
- pour l'exercice budgétaire 2008, à condition que le prix d'hébergement appliqué aux bénéficiaires de l'assurance soit exempt d'une mise en compte des tâches domestiques et que l'établissement d'aides et de soins souscrive à l'engagement formel de participer à l'étude financière, mise en place par le Gouvernement, en vue d'analyser les différents postes de coûts et éléments susceptibles de rentrer ou non dans la détermination du prix d'hébergement ou la prise en charge de l'Assurance Dépendance.

Les modalités de la souscription à l'engagement prévu ci-avant ainsi que celles relatives aux rapports avec l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance pour l'exécution des présentes dispositions sont déterminées dans la convention-cadre visée à l'article 388 bis du Code des assurances sociales.

4) Loi modifiée du 23 décembre 1998

Dans le cadre de la loi budgétaire de l'Etat pour 2008, l'Etat luxembourgeois a prolongé son engagement fixé à l'article 17 de la loi modifiée du 23 décembre 1998.

Art. 17: Pendant dix ans, à partir de la date d'entrée en vigueur de la présente loi, l'Etat prend en charge le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures définies aux

articles 2, 3, 4 et 5 de la présente loi selon les conditions et modalités d'une convention à passer entre l'établissement concerné et l'Etat représenté par le ministre de tutelle compétent et le ministre des Finances. Les montants afférents doivent être inscrits chaque année au budget de l'Etat et, pour autant qu'ils dépassent le seuil prévu aux termes de l'article 99 de la Constitution, être autorisés par une loi spéciale.

En effet l'article 39 de la loi budgétaire de l'Etat dispose ce qui suit:

Art. 39. – Prorogation de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création de deux établissements publics

L'article 17 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création de deux établissements dénommés: 1) Centres, foyers et services pour personnes âgées 2) Centre de gériatrie est prorogé pour une nouvelle durée de 10 ans.

Cette prorogation est basée sur le fait que les multiples projets de construction ou de transformation indispensables des bâtiments anciens, voire suivants, sont toujours en phase de préparation ou de construction, mais loin encore d'être achevés. Avec cette prorogation la base de calcul pour les provisions pour grosses réparations mises en place tous les ans pour faire face aux grosses réparations des sites affectés par l'Etat à l'établissement public après le 31 décembre 2008 se trouve modifiée. Le changement a pour impact dans la comptabilité commerciale de SERVIOR une reprise des provisions. Cet impact se chiffre à 12.558.214,23 €. Avec cette modification, le Conseil d'Administration a en plus pris la décision d'adapter le niveau des provisions aux aides étatiques usuellement appliquées en 2007 dans le secteur social se chiffrant à 70% des coûts engagés et ainsi cette décision a comme conséquence une reprise supplémentaire de 5.036.466,70 €. La reprise totale se chiffre à 17.594.680,93 €. Considérant encore un ajustement de l'année 2006, le montant total s'élève à 17.746.464,97 €.

Compte tenu de tous les points précités, SERVIOR présente un résultat global, reprises extraordinaires comprises, de 17.767.359,39 €. En considérant seul le résultat de l'exercice, il est à noter que celui-ci est négatif de 391.747,59 €. Ce résultat négatif est aussi bien dû à une surdotation temporaire qu'à une réduction du nombre de lits disponibles. Ce phénomène se reproduira sans doute les années à venir alors que SERVIOR est en train de transformer, respec-

tivement de construire des nouveaux sites pour proposer à ses clients des structures confortables et adaptés aux besoins des générations actuelles et à venir.

Conformément à son objectif décrit dans la loi, SERVIOR ne manquera pas d'engager les fonds libérés par une reprise des provisions au bénéfice de la personne âgée. Ces fonds seront utilisés entre autres pour améliorer encore l'encadrement de l'accueil gériatrique, pour constituer un fond de roulement nécessaire au préfinancement des projets de construction et pour servir d'investissement dans des projets de constructions en cours et des projets de prestations de services.

Cette initiative s'inscrit dans la recherche permanente et conséquente d'améliorer ses prestations et services offerts en faveur de ses clients, en veillant scrupuleusement à ce que ses prix se situent à un niveau correct et abordable pour tous ses clients.

Pour SERVIOR
établissement public
« Centres, Foyers et Services pour personnes âgées »


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


Serge EBERHARD
Président
du Conseil d'Administration



CIPA Vianden

ACTIF	2007	2006
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles (Notes 2, 3)		
Concessions, Brevets, Licences, Marques	366.079,30	176.023,38
Immobilisations corporelles (Notes 2, 4)		
Terrains et Constructions	8.104.760,89	8.285.062,66
Installations techniques et machines	1.824.706,28	1.612.733,50
Autres installations, outillages et mobilier	3.876.894,00	4.417.524,92
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	8.299.103,76	4.703.182,42
	-----	-----
	22.471.544,23	19.194.526,88
 Actif circulant		
Créances		
Créances résultant de ventes et prestations de services (Notes 2, 5)	7.956.158,55	6.610.443,37
Autres Créances	525.861,50	474.065,30
Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	53.320.576,46	54.755.418,73
	-----	-----
	61.802.596,51	61.839.927,40
 Comptes de régularisation	506.070,16	100.551,59
	-----	-----
TOTAL ACTIF	84.780.210,90	81.135.005,87

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

PASSIF	2007	2006
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
Résultat reportés	2.731.121,45	922.150,62
Résultat de l'exercice (Note 17)	17.767.359,39	1.808.970,89
Subventions d'investissement en capital (Notes 2, 4 et 7)	1.145.958,08	69.760,26
Subventions Fondation Aide et Assistance aux Personnes Agées (Notes 2, 7)	5.730.421,87	5.730.421,87
	-----	-----
	41.063.450,25	22.219.893,10
 Provisions pour risques et charges (Notes 8 & 13)		
Provisions pour grosses réparations	2.730.452,42	19.904.950,69
Autres provisions	6.330.425,15	5.530.942,66
	-----	-----
	9.060.877,57	25.435.893,35
 Dettes (Note 9)		
Dettes envers des établissements de crédit		
dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	6.190.033,21	2.431.671,01
dont la durée résiduelle est supérieure à un an	5.535.180,71	5.897.545,20
Dettes envers clients	2.336.385,50	2.090.037,80
Dettes sur achats et prestations de services	3.322.393,04	2.873.021,90
Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale	1.138.470,78	1.192.362,27
Dettes envers Institutions Publiques (Notes 1, 9)	16.121.983,62	18.831.155,29
	-----	-----
	34.644.446,86	33.315.793,47
 Comptes de régularisation	11.436,22	163.425,95
	-----	-----
TOTAL PASSIF	84.780.210,90	81.135.005,87

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

CHARGES

	2007	2006
Autres charges externes	19.463.796,45	16.769.334,81
Frais de personnel (Note 10)	56.525.675,55	53.665.852,01
Corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles (Notes 3, 4)	3.293.366,55	2.836.285,64
Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant (Note 2)	73.824,73	214.015,69
Autres charges d'exploitation (Notes 1, 8)	1.445.261,16	1.919.906,82
Intérêts et charges assimilées	406.715,24	244.195,34
Dotations aux provisions pour grosses réparations (Note 8)	571.966,70	3.922.136,64
Corrections sur exercices antérieures, nettes (Notes 7, 11)	38.248,38	0,00
Résultat de l'exercice (Note 17)	17.767.359,39	1.808.970,89
	-----	-----
TOTAL CHARGES	99.586.214,15	81.380.697,84

PRODUITS

Montant net du chiffre d'affaires (Notes 1, 2 & 12)	78.865.238,29	78.712.850,62
Autres produits d'exploitation	848.436,35	374.101,53
Intérêts et produits assimilés (Note 7)	1.713.432,53	1.126.960,90
Corrections sur exercices antérieurs, nettes (Notes 7, 11)	0,00	306.664,21
Produits exceptionnels (Note 13)	18.159.106,98	860.120,58
	-----	-----
TOTAL PRODUITS	99.586.214,15	81.380.697,84

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

NOTE 1 - ORGANISATION ET OBJET DE L'ETABLISSEMENT

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

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

Au moment de la mise en vigueur de la Loi, l'Etablissement a repris la gestion des centres intégrés de l'Etat pour personnes âgées de Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch-sur-Alzette, Mertzig, Niedercorn, Rumelange, Vian-den, 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 avait 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 avait été conclue pour une durée de 6 ans. Le 18 décembre 2006, l'Etablissement a signé une nouvelle convention avec la Commune de Niederanven pour une période de 6 ans, applicable à partir du 1er janvier 2007.

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

Conformément à la loi du 22 décembre 2000 portant :

a) reprise de l'Etablissement Public « Centres de Gériatrie » par l'Etablissement Public « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées » et,

b) modification de la loi du 23 décembre 1998 portant création de deux Etablissements Publics dénommés « Centres de Gériatrie » et « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées »,

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

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

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

Selon la convention signée, l'Etablissement doit à l'Administration Communale de Hespérange, à partir du mois suivant celui durant lequel l'exploitation effective commence, un loyer mensuel de 12.394,68. Le loyer correspond

à l'indice des prix à la consommation, moyenne semestrielle, au 1er avril 2001. Le 1er juin de chaque année le loyer sera adapté en fonction de la variation de l'indice, moyenne semestrielle, au 1er avril de la même année, par rapport à celui du 1er avril de l'année précédente.

NOTE 2 - RESUME DES PRINCIPALES REGLES D'EVALUATION

Présentation des comptes annuels

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

En conformité avec la loi, la présentation des comptes annuels tient compte de la spécificité des activités de l'Etablissement. L'Etablissement utilise notamment les règles d'évaluation suivantes:

a) Immobilisations incorporelles

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

Concessions, brevets, licences et marques 25 %

b) Immobilisations corporelles

b.1) Biens immobiliers

En matière de biens immobiliers, l'Etablissement distingue entre les biens immobiliers qui lui ont été affectés par l'Etat et les biens immobiliers acquis par l'Etablissement :

a) 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.

Toutefois, 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 dans son rapport du 17 avril 2000, parce que l'affectation des éléments d'actifs tels que définie par la Loi n'a pas donné implicitement lieu à un transfert de propriété desdits éléments et le changement de propriétaire n'a pas été enregistré au cadastre.

b) Les immobilisations corporelles acquises par l'Etablissement après le 1er janvier 1999 sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition. Elles sont amorties linéairement en fonction de leur durée présumée d'utilisation.

b.2) Biens mobiliers

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

- le matériel de transport a été valorisé sur base de sa valeur d'acquisition, déduction faite des amortissements cumulés correspondant aux années d'utilisation;

- le mobilier a été valorisé forfaitairement à 10% de la valeur de chaque immeuble affecté à l'Etablissement. La valeur d'un immeuble a été établie sur base du prix de revient unitaire des chambres par immeuble en tenant compte de leur état neuf, rénové ou ancien.

b.3) Dotations d'amortissements

Le coût d'acquisition des biens immobiliers et mobiliers, inscrits par l'Etablissement à l'actif du bilan sont amortis linéairement sur base de leur durée de vie estimée aux taux annuels suivants :

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

b.4) Subsidies de l'Etat

Les subsides relatifs à l'acquisition d'immobilisations corporelles inscrits par l'Etablissement à l'actif de son bilan 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 subventions s'effectue sur la même durée et au même rythme que l'amortissement de la valeur des immobilisations corporelles acquises au moyen de ces subventions (Note 7).

b.5) Prise en charge par l'Etat du coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et extensions des immeubles affectés par l'Etat

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 a pris 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. Par la loi budgétaire de l'Etat pour 2008, l'Etat a renouvelé son engagement pour une période de 10 ans, à partir du 1ier janvier 2009.

c) Créances

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

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

d) Dettes

Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement respective.

e) Conversion des comptes exprimés en devises étrangères

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

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

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

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

NOTE 3 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les mouvements dans les immobilisations incorporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2007 ont été les suivants:

	Concessions, brevets, licences et marques
Coût d'acquisition	
Coût d'acquisition au début de l'exercice	398.319,56
Entrées au cours de l'exercice	365.486,74
Sorties au cours de l'exercice	---
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	763.806,30
Corrections de valeur	
Corrections de valeur au début de l'exercice	(222.296,18)
Corrections de valeur de l'exercice	(175.430,82)
Reprises des sorties de l'exercice	---
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(397.727,00)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	366.079,30

NOTE 4 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les mouvements dans les immobilisations corporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2007 ont été les suivants:

	Terrains et constructions	Installations	Autres installations,	Acomptes versé en cours et	Total
	techniques et machines	techniques et machines	outillages et mobilier	immobilisations corporelles	
				(2)	
Coût d'acquisition					
Coût d'acquisition au début de l'exercice	8.776.942,35	4.153.352,38	16.323.621,23	4.703.182,42	33.957.098,38
Entrées au cours de l'exercice	347.896,23	974.630,36	1.321.367,23	3.595.921,34	6.239.815,16
Sorties au cours de l'exercice	-	-	-	-	-
Transferts de l'exercice	-	-	-	-	-
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	9.124.838,58	5.127.982,74	17.644.988,46	8.299.103,76	40.196.913,54
Corrections de valeur					
Corrections de valeur au début de l'exercice	(491.879,69)	(2.540.618,88)	(11.906.096,31)	-	(14.938.594,88)
Corrections de valeur de l'exercice (1)	(528.198,00)	(762.657,58)	(1.861.998,15)	-	(3.152.853,73)
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(1.020.077,69)	(3.303.276,46)	(13.768.094,46)	-	(18.091.448,61)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	8.104.760,89	1.824.706,28	3.876.894,00	8.299.103,76	22.105.464,93

(1) Les amortissements annuels des subventions s'élèvent à un montant de 34.918,00 pour l'exercice 2007 (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 2007, le total des créances s'élève à 7.956.158,54 (2006 - 6.610.443,37). L'intégralité de ces créances présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

Des corrections de valeur pour un montant total de 400.580,00 (2006 - 538.790,87) sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement de créances nées sur la période du 1er janvier 2002 au 31 décembre 2007.

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 2007, 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

a) Subventions Fondations Aide et Assistance aux Personnes Agées

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 286.286,09 (2006 - 193.015,63), 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. Une fois que les investissements de construction et/ou de rénovation du Centre Rham seront achevés, les subventions y afférentes seront amorties en fonction de la durée de vie des biens auxquels ils se rapportent en application de la loi du 19 décembre 2002.

b) Subventions d’investissements en capital

L'Etablissement a aussi reçu de la part de l'Etat des subventions de 392.540,18 en vue de l'acquisition de mobilier, des subventions de 1.036.115,82 en vue de la transformation du « Centre du Rham » et un montant de 75.000,00 de la part de l'Administration Communale de Troisvierges comme participation aux frais de raccordement électrique et de renaturation du ruisseau sur le site « Résidence Seniors Troisvierges ». 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. En conséquence, le cumul d’amortissement au 31 décembre 2007 s’élève à 357.697,92 et pour l’année 2007, l'Etablissement a comptabilisé un amortissement de 34.918,00 (2006 – 34.918,00) (Note 4).

NOTE 8 - PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

A) Provision pour Grosses Réparations

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

Dans ce contexte, l'Etablissement avait enregistré jusqu'au 31 décembre 2006 des provisions pour un montant de 19.904.950,69 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 à partir du 1ier janvier 2009; Les immeubles concernés étaient ceux dont l’état actuel, de l’avis du Conseil d’Administration, ne justifiait, en principe, pas de gros travaux de réparations ou d’aménagements pendant la période entre le 1ier janvier 1999 et le 31 décembre 2008.

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

Dans la loi budgétaire de l'Etat pour 2008, l'Etat a renouvelé son engagement de prendre en charge le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures dont la gestion incombe à l'Etablissement pour une période de 10 ans, à partir du 1ier janvier 2009. Ainsi, la base pour la constitution de la provision a changé et la réduction de la provision pour grosses réparations se chiffre à 12.558.214,23. De plus, le Conseil d'Administration a décidé d’adapter la constitution des provisions aux aides financières étatiques usuelles appliquées actuellement par l'Etat luxembourgeois pour ce domaine d’activité. L’application des aides a été estimée à 70% du coût ayant ainsi pour impact supplémentaire une reprise de 70% des provisions restantes après l’application de la prorogation. L’impact pour 2007 est donc augmenté de 5.036.466,70 et se chiffre à un montant total de 17.594.680,93. Considérant encore une modification sur l’année 2006, le montant total de la reprise de provision pour grosses réparations d’élève à 17.746.464,97 (voir aussi note 13) tandis que la dotation annuelle 2007 pour la provision pour grosses réparations s’élève a 571.966,70 (2006 – 3.922.136,64).

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

B) Autres provisions

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

En 2005, des discussions avec l'UCM, ont donné comme résultat que pour l’année 1999 aucun remboursement n’est à effectuer et que pour les années 2000 à 2003 un montant total de 2.716.609,00 est à rembourser à l'UCM. Durant l'exercice 2007 un montant total de 474.718,70 (2006 - 1.899.586,50) a été déduit sous forme de mensualités des factures des différents centres. Le montant restant à rembourser pour les années 2000 à 2003 de 342.303,80 sera déduit de la même façon des factures des différents centres en 2008.

Comme les discussions entre l'Etablissement et l'UCM sont actuellement encore en cours, la provision pour les exercices 2004 à 2007 d’un montant total de 5.988.121,35 (2006 - 4.713.920,16) a été calculée sur les mêmes bases que pour les exercices 2000 à 2003. Le Conseil d'Administration estime que cette provision est adéquate et suffisante pour couvrir le risque potentiel de remboursement.

Ainsi, au 31 décembre 2007, les autres provisions incluent une provision pour remboursement d’actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance d'un montant total de 5.988.121,35 (2006 - 5.530.942,66). La charge correspondante pour l'exercice 2007 de 1.274.201,19 (2006 - 1.489.134,16) a été intégrée au compte de profits et pertes dans le poste « Autres charges d’exploitation ».

Il est à noter que parmi les centres concernés par la mesure précitée figure aussi le CIPA de Niederanven pour un montant total au 31 décembre 2007 de 346.887,40 (2006 - 213.864,31).

NOTE 9 - DETTES

A) Dettes envers des établissements de crédit

En date du 25 mai 2005, l'Etablissement a contracté un emprunt auprès d’un établissement de crédit, sous forme d’un crédit de caisse au taux de marché, avec un remboursement trimestriel des intérêts, pour un montant total de 7.054.142,00. A partir de la conversion du crédit de caisse en prêt en date du 6 avril 2006, le contrat prévoit des remboursements mensuels constants sur base du taux de marché avec une échéance finale du contrat au 10 avril 2021. Le montant à rembourser s’élève à 5.862.498,34 (2006 – 6.232.795,27).

En date du 16 juin 2006, l'Etablissement a contracté une convention de crédit auprès d’un établissement de crédit, sous forme d’un crédit de caisse au taux de marché, avec un remboursement trimestriel des intérêts, pour un montant total de 5.854.000,00. Ce crédit est réservé au financement des travaux de construction d’un projet en cours. Après l’achèvement des travaux de construction, le solde du crédit sera converti en un prêt à long terme de 25 ans à partir de la date de conversion en prêt. Au 31 décembre 2007, le montant à rembourser s’élève à 4.645.348,34 (2006 – 1.568.877,24).

Au 31 décembre 2007, l'Etablissement n’a plus d’autre crédit de caisse (2006 - 158.830,04).

En date du 28 mars 2003, le Ministre de Tutelle a marqué son accord pour une ligne de crédit auprès d'un établissement de crédit portant sur un montant de 12.500.000,00 en vue de la transformation du « Centre du Rham ». Au 31 décembre 2007, l'Etablissement a un découvert bancaire de 1.217.367,24 (2006 – 368.713,66) liée à cette ligne de crédit.

Au 31 décembre 2007, les dettes envers les établissements de crédit supérieures à 5 ans s’élèvent à 4.062.013,56 (2006 – 4.378.453,47).

B) Dettes envers clients

Au 31 décembre 2007, le total des dettes envers clients s'élève à 2.336.385,50 (2006 - 2.090.037,80). Ces dettes se composent principalement des garanties payées par les clients.

C) Dettes sur achats et prestations de services

Au 31 décembre 2007, le total des dettes sur achats et prestations de services s'élève à 3.322.393,04 (2006 - 2.873.021,90). 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 2007, le total des dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale s'élève à 1.138.470,78 (2006 - 1.192.362,27). 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 16.121.983,62 (2006 - 18.831.155,29) 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 2007 et pour l'année se terminant à cette date, les frais de personnel s'élèvent à 56.525.675,55 (2006 - 53.665.852,01) se présentent comme suit:

	2007	2006
Traitements, salaires et charges sociales	55.992.466,54	53.387.401,52
Autres frais de personnel	533.209,01	278.450,49
	56.525.675,55	53.665.852,01

Durant l'année se terminant au 31 décembre 2007, l'Etablissement employait en moyenne 1.164 personnes (2006 – 1.143) dont 708 employés (2006 – 693) et 456 ouvriers (2006 – 450).

NOTE 11 - CORRECTIONS SUR EXERCICES ANTERIEURS, NETTES

Les corrections sur exercices antérieurs d'un montant net total de 38.248,38 (2006 - 306.664,21) représentent principalement des ajustements de cautions clients, des ajustements des notes de crédits relatives à des factures clients, des ajustements relatifs au Fonds National de Solidarité, des reprises de provisions des années antérieurs.

NOTE 12 - MONTANT NET DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Pour l'exercice 2007, le montant net du chiffre d'affaires, s'élèvent à 78.865.238,29 (2006 – 78.712.850,62), se compose comme suit:

	2007	2006
Recettes provenant des clients dont une partie du Fonds National de la Solidarité	35.542.968,13	35.031.571,45
Recettes provenant de l'Assurance Dépendance	42.324.529,86	43.133.989,45
Recettes provenant de l'Union des Caisses de Maladie	997.740,30	547.289,72
	78.865.238,29	78.712.850,62

Pour l'exercice 2007, les recettes provenant de l'Assurance Dépendance sont constituées des montants dont les factures ont déjà été soumises à l'Assurance Dépendance, ainsi que d'un montant estimé par les responsables de l'Etablissement relatif aux factures non encore soumises à l'Assurance Dépendance. L'établissement des décomptes finaux n'a pas encore effectué par l'Assurance Dépendance, mais le Conseil d'Administration de l'Etablissement est confiant quant à sa réalisation.

NOTE 13 - PRODUITS EXCEPTIONNELS

Au 31 décembre 2007 et 2006, les produits exceptionnels correspondent essentiellement à des annulations de provisions pour grosses réparations pour un montant total de 17.746.464,97 (2006 – 0) (voir aussi note 8), des remboursements de l'Assurance Dépendance relatifs à l'année 2004 pour un montant total de 356.007,83 (2006 – 849.414,68) ainsi qu'à des reprises de provisions pour créances douteuses pour un montant de 9.034,20 (2006 - 10.705,90).

NOTE 14 - AUTRES ENGAGEMENTS ET HORS BILAN

En date du 7 mars 2005, l'Etablissement a signé un contrat de bail emphytéotique avec l'Administration Commu-nale 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.

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 2007 et 2006.

NOTE 16 - DONATIONS

En 2007, l'Etablissement a reçu certains dons mobiliers et immobiliers.

NOTE 15 - IMPÔTS

Au 31 décembre 2007, le résultat de l'exercice, s'élevant à 17.767.359,39 (2006: 1.808.970,89), se compose comme suit:

	2007	2006
Résultat de l'exercice sans produits exceptionnels	(391.747,59)	948.850,25
Produits exceptionnels	18.159.106,98	860.120,58
	17.767.359,39	1.808.970,89

Abstraction faite des produits exceptionnels, le résultat de l'exercice s'élèverait à (391.747,59) (2006: 948.850,25).

Organisation de SERVIOR

Direction Générale

61, rue Vauban
L-2663 Luxembourg

Directeur Général 46 70 13 - 2204

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

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

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

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

Direction des finances, de la comptabilité et des ressources humaines

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

Secrétariat Général

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

Les Structures de SERVIOR

Les Centres Intégrés



CIPA BOFFERDANGE
Monsieur Jean-Marie WIRTH

154, rue de Luxembourg
L-7374 BOFFERDANGE

Tél. 33 17 17 - 1
Fax 33 54 94



CIPA HOWALD
Monsieur Xavier THIERY

48, rue du Couvent
L-1363 HOWALD

Tél. 26 84 48 44
Fax 26 84 48 45



CIPA DUDELANGE
Monsieur Raoul Vinandy

9, rue Pierre Dupong
L-3449 DUDELANGE

Tél. 51 87 87 - 1
Fax 51 19 31



CIPA MERTZIG
Madame Denise POOS

8, rue Principale
L-9168 MERTZIG

Tél. 88 81 91 - 1
Fax 88 90 30



CIPA ECHTERNACH
Monsieur Raphaël SCHMITZ

27A, rue Duchscher
L-6434 ECHTERNACH

Tél. 72 83 11 - 1
Fax 72 74 37



CIPA NIEDERANVEN
Monsieur Steve INFALT

« Am Sand »
L-6906 NIEDERANVEN

Tél. 34 72 70 - 1
Fax 34 72 70 - 9000



CIPA ESCH/ALZETTE
Monsieur Claude GERIN

10, op der Léier
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 55 65 72 - 1
Fax 55 95 70



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 Jean-Paul FRISER

55, rue Emile Mayrisch
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 57 03 03 - 1
Fax 57 03 03 - 216



MS VIANDEN
Monsieur Jean-Claude MEYERS

L-9440 VIANDEN

Tél. 83 44 84 - 1
Fax 83 44 84 - 3030

Les Logements pour personnes âgées



CIPA BOFFERDANGE

154, rue de Luxembourg
L-7374 BOFFERDANGE

Tél. 33 17 17 - 1
Fax 33 54 94



RS TROISVIERGES

12, rue Massen
L-9907 TROISVIERGES

Tél. 26 90 68 - 1
Fax 26 90 68 - 55

Les Services de SERVIOR



CUISINE REGIONALE

10, op der Léier
L-4240 ESCH/ALZETTE

Tél. 55 65 72 - 1
Fax 55 95 70



CENTRE LOGISTIQUE

19, rue de la Gare
L-9122 SCHIEREN

Tél. 26 37 03 20
Fax 26 37 03 21