

Sommaire

Message du Conseil d'Administration	1
Généralités	3
Statut	3
Mission	3
Organes	3
Conseil d'administration	3
Comité de direction	4
Chefs de division	4
Chargés de direction	4
Philosophie de SERVIOR	5
SERVIOR en chiffres	6
En général	6
Résidents	7
Chiffres clés du bilan 2009	10
Projets réalisés 2009 et expectatives 2010	14
Division des Soins	14
Division de l'Accueil Gérontologique	16
Division des Relations avec les Clients	18
Division de l'Economie Domestique	19
Division de la Formation	20
Division des Finances	24
Division de la Comptabilité	25
Division des Ressources Humaines	27
Division Technique	28
Division Informatique	30
Audit Interne	32
Comptes annuels au 31 décembre 2009	33
Rapport du Réviseur d'Entreprises	33
Rapport de Gestion	35
Bilan au 31 décembre 2009	40
Compte de profits et pertes pour l'exercice	
se terminant le 31 décembre 2009	42
Annexe au 31 décembre 2009	43
Organisation de SERVIOR	58

Message du Conseil d'Administration

2009 a été pour SERVIOR une année des réformes avant tout dans le domaine des soins par l'introduction de nouvelles conceptions et de nouvelles procédures, dont surtout l'approfondissement du concept des soins palliatifs et l'introduction à l'intérieur de l'entreprise, de standards en matière d'évaluation et de traitement de la douleur. Cet effort de réforme sera poursuivi en 2010 en ce qui concerne le domaine des soins e.a. en ce qui concerne la gestion et la distribution des médicaments, et en ce qui concerne le domaine de l'encadrement des pensionnaires en général et plus particulièrement des pensionnaires n'ayant pas de plan de prise en charge, par une intensification des prestations offertes.

Au niveau de ses finances et de son avenir du point de vue financier, et ce malgré la crise financière et économique, SERVIOR connaît en 2009 un point positif: un excédent de € 433.478,11.

Bien entendu il faut positionner cet excédent à sa juste place : En effet, l'excédent est minime par rapport à un chiffre d'affaires de plus de € 93.500.000,-, soit 0,5% de ce dernier.

Au vu du fait que d'un côté l'entreprise, à l'instar de toute entreprise commerciale ne saurait bénéficier d'aides financières en ce qui concerne son fonctionnement, et que de l'autre côté SERVIOR doit générer soi-même les fonds nécessaires constituant sa propre participation aux différents projets de construction et de rénovation de ses immeubles, il est clair, qu'à côté des efforts réalisés et à réaliser pour améliorer constamment les prestations, tout devra être mis en œuvre pour améliorer également, et ce de façon sensible, le résultat financier à la fin de l'année, sinon toute réflexion sur de nouveaux projets ou sur des améliorations du fonctionnement sera vaine et sans objet.

Ce défi sera à résoudre moyennant une politique de gestion des prix bien équilibrée, combinée d'un côté à une restructuration dans le sens d'économies à réaliser dans les différents domaines d'activités de l'entreprise et ce sans toucher à la qualité des prestations, et de l'autre côté à l'ouverture de nouveaux domaines d'activités répondant à de nouvelles demandes d'encadrement et d'hébergement des générations de personnes âgées à venir.

Le défi n'est donc pas des moindres, mais avec la même forte détermination qui a animé les responsables de SERVIOR depuis la création de l'entreprise, il pourra être maîtrisé, à moins que d'autres éléments, notamment une redéfinition de la prise en charge du coût des prestations fournies – assurance-dépendance ou prix de pension – rendent à néant tout effort ou même au pire des cas, mette en cause la formidable réussite de la nouvelle politique pour personnes âgées – dans ce domaine le Luxembourg a atteint un niveau incomparable et ce à un coût plus que raisonnable pour le client – et rejette cette même politique au niveau guère enviable d'avant 1985.

Pour les responsables de SERVIOR le risque de voir émerger, dans cette hypothèse, des centres pour personnes plus « aisées » et des centres pour pensionnaires « moins fortunés » n'est nullement le but à atteindre. Ils continueront leur politique orientée exclusivement vers le bien être du pensionnaire et s'engagent à tout mettre en œuvre pour maintenir et même améliorer l'actuel haut niveau des prestations en faveur des personnes âgées.

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 », dénommé par la suite SERVIOR, est créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998.

Il dispose de sa propre personnalité juridique et jouit d'une autonomie financière et administrative. Il est géré dans les formes et selon les modalités du droit privé, sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille.

<u>Mission</u>

La mission attribuée à SERVIOR est définie dans l'article 2 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 à savoir:

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

- 1º 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 SERVIOR.

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 un membre est proposé par le personnel par le biais d'un scrutin direct et secret. Le Conseil d'administration est complété par un sixième membre proposé par les pensionnaires.

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 dépendant 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 sont nommés par le conseil d'administration sous réserve d'approbation par le ministre de tutelle (art. 8 de la loi modifiée du 23 décembre 1998).

Ils sont responsables de la gestion journalière de leur centre respectif ainsi que de sa représentation auprès des clients et de leurs proches, du personnel, des autorités et organisations locales.

Philosophie de SERVIOR

En sa qualité de prestataire social de services, SERVIOR est d'abord 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 un centre intégré pour personnes âgées, une maisons de soins ou une résidence seniors, SERVIOR offre un nouveau chez soi dans lequel elles sont accompagnées. Il importe que les personnes puissent légitimement prétendre continuer à vivre selon leurs désirs et leurs capacités. Au cas où une plus grande assistance est nécessaire, le personnel compétent est en mesure de répondre aux attentes des résidents ainsi qu'aux propres exigences de qualité de l'établissement.

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

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

SERVIOR en chiffres

<u>En général</u>

Organisation financière

Conformément à l'article 1 de la loi modifiée du 23 décembre 1998, SERVIOR dispose d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière.

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

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

- du prix de pension payé par les résidents, respectivement par le 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 1^{er} janvier 1999 l'établissement bénéficie d'une prise en charge de la part de l'Etat quant à un éventuel déficit, SERVIOR n'a jamais du 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 2009. Le prix de pension moyen pour 2009 était de € 2.184,72 (2008: € 2.099,36) par mois pour les CIPA's. Comme les CIPA's de Niederanven et de Hesperange fonctionnent sur base d'une sous-traitance, des prix spécifiques existent. De même les maisons de soins, au nombre de quatre, gérées par SERVIOR connaissent des prix différents.

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

Nombre de lits

En 2009, SERVIOR était à même de mettre à disposition quelque 1.559 lits (capacité maximale 1.583 lits si occupation des appartements par 2 personnes) (2008: 1.517 lits).

Le nombre de lits proposés en 2009 évoluait au cours de l'année et ce en fonction des conditions à respecter par la 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 que l'infrastructure de l'immeuble. En effet, SERVIOR gère des centres situés dans des châteaux, des cloîtres, des anciennes fermes, des casernes ou des immeubles de type moderne à travers tout le Grand-Duché du Luxembourg.

	2009	2008
Bofferdange	127	132
Dudelange	206	164
Echternach	72	72
Esch-sur-Alzette	167	167
Mertzig	35	36
Niederkorn	153	154
Rham	40	40
Rumelange	70	69
Vianden	39	40
Wiltz	45	45
Sous-total CIPA	954	919
Differdange	85	85
Echternach	56	56
Esch-sur-Alzette	-	35
Vianden	107	107
Wiltz	42	-
Sous-total MS	290	283
Niederanven	158	158
Howald	119	118
Sous-total Gestion externe	277	276
LPA Bofferdange	8	9
RS Troisvierges	30	30
Sous-total LPA / RS	38	39
Total	1.559	1.517
	Dudelange Echternach Esch-sur-Alzette Mertzig Niederkorn Rham Rumelange Vianden Wiltz Sous-total CIPA Differdange Echternach Esch-sur-Alzette Vianden Wiltz Sous-total MS Niederanven Howald Sous-total Gestion externe LPA Bofferdange RS Troisvierges Sous-total LPA / RS	Bofferdange 127 Dudelange 206 Echternach 72 Esch-sur-Alzette 167 Mertzig 35 Niederkorn 153 Rham 40 Rumelange 70 Vianden 39 Wiltz 45 Sous-total CIPA 954 Differdange 85 Echternach 56 Esch-sur-Alzette - Vianden 107 Wiltz 42 Sous-total MS 290 Niederanven 158 Howald 119 Sous-total Gestion externe 277 LPA Bofferdange 8 RS Troisvierges 30 Sous-total LPA / RS 38

Il est à noter que le nombre de lits des différentes structures a été calculé au 31 décembre.

<u>Résidents</u>

Nombre de résidents

Pendant l'année 2009, SERVIOR a admis 353 nouveaux résidents (2008: 362 (189 pour les CIPA's, 117 pour les Maisons de soins, 43 pour les CIPA's de Niederanven et de Howald, 4 pour la Résidence Seniors à Troisvierges) dont 38 (2008: 42) personnes victimes du nazisme. En tant que successeur juridique de l'Etat dans les contrats conclus entre les Enrôlés de Force et le Conseil national d'une part et l'Etat d'autre part, une attention particulière est portée aux admissions prioritaires des victimes du nazisme.

Avec la reprise des 42 lits de la Maison de soins de Wiltz le 1^{er} janvier 2009, le nombre des admissions dans les maisons de soins a augmenté durant la première partie de l'année 2009.

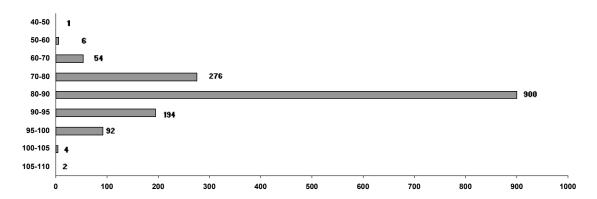
A partir du mois de juin 2009, sachant que la MS d'Esch-sur-Alzette fermera ses portes fin de l'année 2009, SERVIOR n'a pratiqué que des admissions de court séjour pour diminuer ainsi le nombre de personnes à reloger en dernière phase. Les clients de la MS d'Esch-sur-Alzette ont été transférés à la MS Differdange(1), au CIPA Rumelange(2), au CIPA d'Esch-sur-Alzette(6) et à l'Annexe du CIPA Dudelange(18).

Malgré l'ouverture de la nouvelle aile de 39 chambres à Dudelange en octobre 2009, le nombre des admissions n'a guère varié en raison des transferts internes des clients de l'Annexe vers la nouvelle aile du CIPA Dudelange.

Du tableau des résidents par tranche d'âge découle un âge moyen de 83,05 ans (2008: 83,51 ans) (84,66 ans pour les CIPA's, 83,36 ans pour les Maisons de Soins, 86,28 ans pour le CIPA de Niederanven, 85,81 ans pour le CIPA de Howald et 75,16 ans pour la Résidence Seniors à Troisvierges).

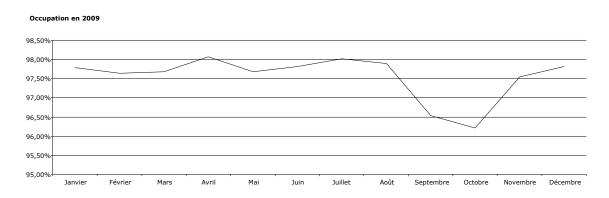
Il est à noter que le pensionnaire le plus jeune est âgé de 49,34 ans (dans une Maison de Soins) tandis que le doyen des pensionnaires est âgé de 105,92 ans (dans un CIPA). Quant à la répartition par sexe, le taux des résidents féminins hébergés sur les sites est bien supérieur à celui des résidents de sexe masculin. En effet, les résidents de sexe féminin représentent 73,59% de la population.

Pensionnaires par tranches d'âge



Taux d'occupation

En 2009, le taux d'occupation moyen des chambres au sein de SERVIOR était de 97,56 %. Le taux d'occupation n'a pas atteint la capacité maximale définie pour l'année 2009 du fait que l'occupation des chambres pour couples s'avère de plus en plus difficile.



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

Chiffres clés du bilan 2009

Chiffres d'affaires (en montant net)

En 2009, SERVIOR a réalisé un chiffre d'affaires de € 93.511.607,17 ce qui représente une hausse de 10,42% par rapport à l'exercice 2008.

Cette hausse est principalement due aux facteurs suivants:

- reprise de la Maison de Soins Wiltz au 1^{er} janvier 2009, ainsi que de l'ouverture de la nouvelle aile du CIPA de Dudelange lors du dernier trimestre 2009.
- La hausse du prix de pension effectuée au 1^{er} décembre 2009, afin de pouvoir maintenir en équilibre le budget des structures concernées ne représente que 0,15% de la hausse du chiffre d'affaires.
- croissance du taux de dépendance des résidents, liée en partie à la reprise des pensionnaires de la Maison de Soins Wiltz. Ainsi on constate une hausse de 8% du chiffre d'affaires, liée aux seules recettes provenant de l'Assurance Dépendance.

Frais de personnel

Les frais de personnel sont passés de € 59.496.952,93 en 2008 à € 67.405.166,96 en 2009, ce qui correspond à une augmentation de 13,29%.

L'augmentation s'explique par les éléments suivants:

- nouveaux engagements;
- avancements des carrières;
- indice du coût de la vie;
- accords salariaux pour les agents sous statut étatique;
- accords salariaux de la convention collective SAS;
- engagement du personnel suite à la reprise de la Maison de Soins Wiltz en date du 1^{er} janvier 2009;
- nouveau statut unique en place depuis le 1^{er} janvier 2009.

L'effectif moyen a progressé de 1.200 agents en 2008 vers 1.295 agents en 2009.

Les nouveaux postes crées en 2009, se situent essentiellement au niveau des services « Assistance et Soins », afin de combler les exigences en terme de prestations de soins dans le cadre de l'Assurance Dépendance.

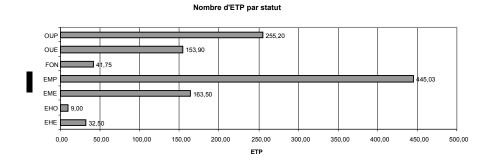
Avec un effectif supérieur à 1.300 salariés, SERVIOR fait partie des 25 plus grands employeurs au Grand-Duché du Luxembourg.

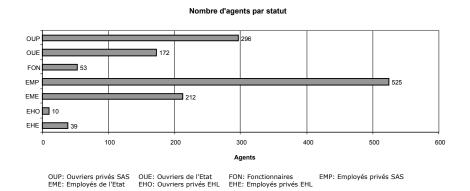
Nombre d'agents

Suite à la reprise de la Maison de soins de Wiltz, l'ouverture de la nouvelle aile au CIPA Dudelange, la croissance continue du personnel travaillant dans les soins et malgré la fermeture de la Maison de soins d'Esch-sur-Alzette, les effectifs de SERVIOR ont progressé de 1.039,83 agents en équivalents temps plein¹ en 2008 à 1.100,88 au 31 décembre 2009.

La plupart des agents travaillent sous le statut de la Convention Collective du Secteur d'Aides et de Soins et du Secteur Social (SAS), à savoir 63,61%. Les agents avec un statut public (fonctionnaires, employés et ouvriers de l'Etat) ne représentent plus que 32,62%. Du fait de la reprise de la Maison de soins de Wiltz, qui occupait exclusivement des agents sous statut de la convention collective des Etablissements Hospitaliers Luxembourgeois (EHL), la part de cette catégorie a progressé à 3,77%.

En 2009, SERVIOR a procédé au recrutement de 132 nouveaux agents à durée indéterminée et ce pour assurer le remplacement du départ des agents ou pour occuper des postes nouvellement créés. 641 contrats ou avenants à durée déterminée ont été émis pour suffire aux remplacements de personnel absent (maladies, congés de maternité et parentaux). 189 avenants sur des contrats à durée indéterminée ont été émis dans le cadre de changements d'affectation, d'augmentations de tâches ou d'autres modifications administratives. La division des ressources humaines a donc émis en tout 962 pièces liées aux contrats de travail.





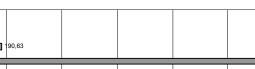
¹ ETP = équivalent temps plein

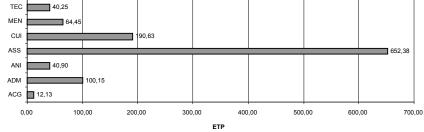
_

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, le service repas sur roues sud ainsi que le centre logistique à Schieren.

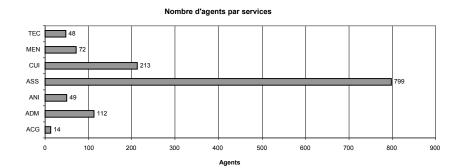
Au niveau des centres, on distingue les services suivants :

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



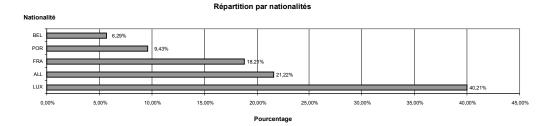


Nombre d'ETP par service



Les agents employés par SERVIOR sont de diverses origines. En effet, 27 différentes nationalités travaillent auprès de SERVIOR, dont 5 représentent la majorité de l'effectif:

Luxembourgeois	40,21%
Allemand	21,22%
Français	18,21%
Portugais	9,43%
Belge	6,29%
Autres	4,64%



La langue véhiculaire 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 2009 et expectatives pour 2010

Division des Soins

En 2009, la division des Soins a réussi à renforcer les efforts de la mise en pratique des outils de travail initiés en 2008, tout en poursuivant le développement de nouvelles conceptions et procédures.

Ainsi les sujets suivants ont été abordés dans des formations continues pour tout le personnel de soins et d'encadrement:

- Mesures d'hygiène (avec standardisation des produits d'hygiène selon le plan d'hygiène, standards des isolements, hygiène des mains).
- Prévention des chutes des clients (avec algorithme du risque de chute, protocole de chute et surtout la mise en place des mesures préventives en promouvant la mobilité et/ou en mettant à disposition du matériel spécialement adapté comme par exemple des lits abaissables jusqu'au sol (acquisition d'une trentaine de lits au cours de l'année 2009)).
- Evaluation de l'état nutritionnel des pensionnaires (avec l'utilisation du B.M.I. (Body Mass Index), le M.N.A. (Mini Nutritionnel Assessment), l'anamnèse alimentaire et la grille de l'apport protéique et la standardisation des compléments alimentaires).

Parmi les travaux de développement réalisés par les infirmières de référence des différentes spécialités, il convient de soulever les résultats des infirmières de référence en soins palliatifs.

Ainsi le concept de soins palliatifs de SERVIOR et les standards en matière d'évaluation et du traitement de la douleur ont été rédigés. Suite aux tests pratiques de plusieurs instruments, SERVIOR a décidé de travailler avec les échelles de l'évaluation de la douleur E.V.S. (Echelle Verbale Simple) et E.C.P.A. (Echelle Comportementale de la douleur chez la Personne Âgée).

Les formations continues des infirmières de référence en soins palliatifs, visant à atteindre les 160 heures de formation en la matière, en vue de l'organisation de la permanence prévue dans le règlement grand-ducal du 10 décembre 2009, ont débuté en 2009.

L'introduction du logiciel « Sinfonie Betreuung » a été réalisée dans les 7 centres travaillant avec une documentation en langue allemande: les centres intégrés pour personnes âgées d'Echternach, de Vianden, du Rham, de Howald, de Niederanven et les maisons de soins d'Echternach et de Vianden. Ainsi, la documentation journalière (rapport de soins, paramètres, outils de l'assessment etc.) et la démarche en soins ont été informatisées afin de permettre le flux rapide et ciblé des informations.

En 2009, SERVIOR a procédé, ensemble avec son fournisseur, à la traduction en langue française de la solution informatique « Sinfonie Betreuung » respectivement « Sinfonie

Soins ». L'implémentation et la mise en production du logiciel dans les 9 centres à documentation en langue française suivront au cours de l'année 2010.

La reprise de la gestion de la maison de soins de Wiltz et la fermeture définitive de la maison de soins d'Esch-sur-Alzette ont été deux événements marquants. En effet, avec la reprise de la maison de soins de Wiltz, SERVIOR a pu accueillir une équipe d'une quarantaine de soignants (toutes qualifications comprises). Suite à la fermeture de la maison de soins d'Esch-sur-Alzette, SERVIOR a réussi à transférer tous les clients dans d'autres centres et à trouver une nouvelle affectation pour tout le personnel (avec une majorité des clients et du personnel ayant rejoint le CIPA de Dudelange).

Des défibrillateurs semi-automatiques ont été introduits dans 7 centres et une formation spécifique a été organisée en collaboration avec la Protection Civile.

Suite aux difficultés d'adapter les systèmes informatiques aux modifications légales concernant la facturation à l'assurance dépendance pour l'année 2007 et suite aux retards dus aux négociations et à la médiation en matière de la valeur monétaire 2008, les départements des soins ont été amenés à facturer les deux années 2007 et 2008 en 2009. Un travail administratif hors du commun a été presté et en 2010 de même les départements de soins devront procéder à la facturation de 2 années, celle de 2009 (retard qui n'a pas pu être rattrapé en 2009) et celle de 2010. Ainsi tous les responsables espèrent retrouver la normalité administrative vers la mi- fin 2010 en facturant au mois le mois (sans devoir recourir à des estimations et des provisions annuelles).

L'étude mandatée par les ministères de la famille et de l'Intégration et de la sécurité sociale, préparant l'introduction d'une comptabilité analytique uniforme dans les établissements à séjour continu, a été poursuivie. 3 centres SERVIOR avaient participé à l'étude pilote en 2008. Durant toute l'année 2009, plusieurs groupes de travail ont été constitués afin de préparer la saisie des activités par des questionnaires à remplir par le personnel des centres (telle que prévue par la loi du budget des recettes et dépenses de l'Etat pour l'année 2010). SERVIOR a participé à tous les groupes de travail et au « Steuerungsausschuss ».

La division « Soins » de SERVIOR a été renforcée par le recrutement d'une infirmière coordinatrice en développement et en formation.

A la fin de l'année 2009, SERVIOR a procédé à la création d'un service « Assistance » dans les Centres intégrés pour personnes âgées. Ces services ont la mission concrète d'assurer les soins auprès des pensionnaires ayant besoin d'aide au niveau des actes essentiels de la vie, mais n'étant pas encore reconnus comme dépendants au sens de la loi.

Division de l'Accueil Gérontologique

SERVIOR a lancé depuis l'exercice 2004 un nouveau service, celui de l'accueil gérontologique. Le service accueil gérontologique a comme mission d'encadrer les clients ne bénéficiant pas de l'assurance dépendance dans les CIPA de SERVIOR.

Dans les CIPA, approximativement 38% des clients sont autonomes et se prennent pratiquement seuls en charge. SERVIOR a constaté qu'il est pourtant important d'accompagner régulièrement ces clients afin d'éviter un glissement vers un état de dépendance qui ne serait dès lors pas remarqué par le personnel soignant.

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, promouvoir l'échange avec les associations de la commune de résidence.

Partie intégrante du service accueil gérontologique sont la gouvernante et le service animation.

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.

La gouvernante 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.

Le service animation

Le service animation a pour objectif principal de stimuler les ressources psychiques et physiques des clients.

Comme l'année précédente, une semaine de santé a été organisée dans tous les centres SERVIOR au mois d'octobre. Cette semaine d'informations, de motivations de sensibilisations et de démonstrations autour de la santé a de nouveau été soutenue par le label interministériel « Gesond iessen, méi bewegen ». Un comité interministériel (Département ministériel des sports, Ministère de la famille et de l'Intégration, Ministère de l'Education nationale et de la Formation professionnelle et la Ministère de la santé) accorde l'utilisation de ce label pour des actions promouvant la nourriture saine et l'activité physique. Pendant une semaine les centres SERVIOR ont thématisé les domaines suivants: l'activité physique, la relaxation, la stimulation des cinq sens, la promotion de la nourriture saine, le bilan de l'état physique par une fiche de santé (poids, BMI, tension artérielle, glycémie, capacité pulmonaire), l'entrainement de la mémoire et les activités culturelles.

Dans le cadre du projet de prévention des chutes, en collaboration avec le service assistance et soins, une formation Qi-Gong pour plusieurs agents SERVIOR a été organisée, ces agents à leur tour proposent des cours dans leurs centres respectifs. Il est prévu pour 2010 de former d'avantage de personnel SERVIOR.

Dans le même but d'une conservation et d'une amélioration des aptitudes physiques des clients SERVIOR, mais avec l'idée de diversifier l'offre d'activités il est planifié d'installer en 2010 une série d'appareils de musculation « gérofit » au CIPA Dudelange. Ces appareils ont été spécialement développés pour une population âgée. Ils fonctionnent sur base de résistances hydrauliques et sont conçus de façon ergonomique.

Le service animation organise depuis 2008 le projet SERVIOR « Kultur ». Mensuellement des activités culturelles pour des petits groupes de clients (Philharmonie, théâtre, restaurants gastronomiques, visites musées, etc...) sont organisés au niveau régional ou national de SERVIOR. En 2009 ces excursions ont rencontré un grand succès, notamment une excursion « les sentiers des passeurs », a été organisée que pour les clients masculins.

Durant l'année 2009, « SERVIOR on tour » a organisé plusieurs séjours à l'étranger. Un groupe de 13 clients valides a fait un voyage en avion d'une semaine à Théoule-sur-Mer. Trois groupes de clients semi-valides sont partis 5 jours à la côte belge (Ostende, De Haan) et un dernier groupe de clients déments a passé 3 jours dans un « Center Park » à la côte belge.

Division des Relations avec les Clients

En 2009, SERVIOR a admis 353 nouveaux clients:

- > 189 dans les CIPA's
- ➤ 117 dans les MS
- > 43 dans les Centres externes
- 4 dans la Résidence Seniors à Troisvierges

Depuis sa création, SERVIOR porte une attention particulière aux admissions prioritaires des victimes du Nazisme. Durant 2009, SERVIOR a admis 38 personnes victimes du Nazisme.

Avec la reprise des 40 lits de la maison de soins de Wiltz le 1^{er} janvier 2009, le nombre des admissions dans les maisons de soins a augmenté durant la première partie de l'année 2009.

A partir du mois de juin 2009, sachant que la Maison de soins d'Esch-sur-Alzette fermera ses portes fin de l'année 2009, SERVIOR n'a pratiqué que des admissions de court séjour pour diminuer ainsi le nombre de personnes à reloger en dernière phase. Les clients de la Maison de soins d'Esch-sur-Alzette ont été transférés à la Maison de soins Differdange(1), au CIPA Rumelange(2), au CIPA Esch-sur-Alzette(6) et à l'Annexe du CIPA Dudelange(18).

Malgré l'ouverture de la nouvelle aile de 39 chambres à Dudelange en octobre 2009, le nombre des admissions n'a guère varié à cause des transferts internes des clients de l'Annexe vers la nouvelle aile du CIPA Dudelange.

En 2009, la division a procédé à une mise à jour de la liste d'attente des futurs clients actuellement gérée dans Sinfonie.

Toutes les personnes inscrites ont été informées des offres promotionnelles lors de séjours de vacances à la Résidence Seniors de Troisvierges.

Durant les mois de décembre 2009 et janvier 2010, SERVIOR avait lancé des promotions sur les prestations chambre de vacances et journées découvertes dans tous les centres.

Expectatives 2010

Pour faciliter le contact avec les futurs clients, SERVIOR continue à inviter les futurs clients aux différentes activités/festivités/semaines à thèmes/journées découvertes/chambres de vacances.

Des journées de présentation, de portes ouvertes et de visites guidées seront organisées régulièrement afin de mieux faire connaître nos centres aux clients.

Davantage le nouveau concept des appartements encadrés doit être promu aux clients. Dans le but d'améliorer encore le confort et la sphère privée du client, il est prévu de transformer un certain nombre de chambres doubles en chambres simples

Les réunions avec les familles des clients, qui ont connu un grand succès dans le passé, vont être poursuivies en 2010 dans le but d'améliorer le contact avec les familles et proches des clients et de faciliter l'échange de vues et les doléances des familles.

Vu la concurrence et la panoplie des offres toujours croissantes, SERVIOR doit accentuer davantage les privilèges de ses prestations.

Division de l'Economie 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.

En juin 2010, SERVIOR va desservir pour la commune de Dudelange son 1.000.000^{ème} repas sur roues depuis 1975.

Depuis 2009, toutes les communes sont servies sous liaison froide, un système exemplaire qui donne au client la liberté et la flexibilité quant à l'heure à laquelle il désire prendre son repas.

L'idée des quinzaines à thèmes est 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 2009, le thème du printemps a été incliné autour de la Hollande en proposant des produits traditionnels comme le Bitterballen, des salades et beaucoup de plats de volaille. Cette destination de vacances, a éveillé des rêves, souvenirs et une certaine émotion en relation avec les sentiments de nos pensionnaires. Ce fût ainsi une grande réussite.

La promotion d'automne s'est fondée sur l'inspiration des Etats-Unis d'Amérique. Son bison, ses homards et sa cuisine créole du sud, les Etats-Unis d'Amérique ont eu un succès auprès de notre clientèle. Ce pays connu pour sa grande diversité de cultures, cosmopolite en musique, est un véritable héritage international. Ses paysages divers ont permis d'illuminer et d'envahir nos centres avec de nombreuses activités.

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 que présentées pendant ces semaines, mais reviennent aussi régulièrement aux menus.

Les quinzaines à thèmes ne s'expriment pas seulement par leur présentation culinaire, mais aussi par la décoration et par des activités d'encadrement thématiques dans tous les centres SERVIOR. Les quinzaines à thèmes sont un voyage pour nos saveurs ainsi que pour notre âme.

Le grand succès des semaines à thèmes encourage tous les agents à continuer de s'investir davantage dans l'organisation de ces manifestations.

En 2009, SERVIOR a réalisé pour la seconde fois sa quinzaine de promotion à la « Al Sééerei » à Diekirch. Comme l'année précédente, la soirée des amicales, la fête des pensionnaires ainsi que la soirée du personnel furent un véritable succès. Le thème de cette quinzaine était « les produits du terroir » et de nombreux fournisseurs ont participé en exposant leur produit et en donnant à nos clients la possibilité de les déguster.

Sur le plan d'hygiène les agents de SERVIOR ont continué à suivre une formation en HACCP. Cette formation ne se limitait pas seulement au personnel de cuisine mais aussi au personnel soignant qui participent à des repas thérapeutiques et aux chefs de département qui sont en charge de la formation dans leur centre.

SERVIOR a aussi poursuivi son projet pilote du leasing des serviettes, gants et draps de bain en éponge sur 3 centres supplémentaires. Actuellement quatre centres SERVIOR participent à ce projet bénéfique.

Les bienfaits majeurs de ce projet sont la bonne qualité constante des serviettes, gants et draps de bain ainsi que la garantie que ces pièces sont toujours disponibles en quantités suffisantes. Il est prévu d'offrir en 2010 cette prestation à d'autres centres.

Dans l'objectif de travailler davantage avec des produits du terroir, SERVIOR a invité plusieurs « petits » producteurs locaux à présenter leurs produits. Ces dégustations donnent aux centres la possibilité de travailler encore plus avec des produits locaux que ce soit en boucherie, charcuterie, laiterie ou fruits et légumes.

En vue de motiver les clients a bien se hydrater, tous les centres SERVIOR ont été équipés d'une machine qui permet de purifier, désinfecter, réfrigérer et gazéifier l'eau du robinet. Ainsi tous les clients SERVIOR profitent d'une eau plate ou gazeuse et ce, à une température constante et avec l'intensité de « Bulles » souhaitée.

Division de la Formation

Le Plan de formation 2009, élaboré en étroite collaboration avec les Divisions de la Direction générale et les chargés de direction des sites SERVIOR, constitue la traduction opérationnelle et budgétaire des moyens affectés au développement de la compétence individuelle et collective au sein de l'entreprise.

Sur le plan opérationnel, les formations sont regroupées dans les catégories suivantes:

- Technique/ Métier;
- Qualité/ Sécurité;
- Informatique/ Bureautique/ Finances/ Comptabilité;
- Management/ Gestion des Ressources Humaines;
- Adaptation au poste de travail;
- Langues

Pour faire face aux exigences législatives, en matière de formation pour les professions de santé et dans le but de performer nos agents pour réaliser nos objectifs, de maintenir la qualité des prestations, un planning annuel et individuel a été mis en place. Les formations prestées par nos formateurs internes et ayant comme sujet: Nutrition de la personne âgée, Hygiène, Prévention de chutes et Activités de courte durée ont été agréées par le Ministère de la Santé.

Avec nos formateurs internes et en collaboration avec des fournisseurs externes, nous avons ainsi réalisé les objectifs posés.

Les grands sujets abordés:

Technique/Métier

- Nutrition de la personne âgée, préventions de chutes et hygiène pour tous les agents du service assistance et soins de nos centres;
- Documentation des soins, Processus et Standards, Assessment;
- Formation des agents référent en matière d'hygiène, nutrition, mobilité et soins de plaies; agents ayant pour fonction de veiller à la bonne mise en pratique des techniques sur le site;
- Soins palliatifs de sensibilisation et d'approfondissement et formation formateurs en soins palliatifs, ceci pour répondre par nos propres moyens au grand besoin en matière.
- Encadrement de la personne démente; activités des courte durée;
- Formation HACCP, cuisine luxembourgeoise.

Qualité/ Sécurité: E-Qalin[©]

- Après l'introduction de cet outil de gestion de qualité dans 3 maisons dans le passé, les agents des CIPA's de Rumelange, Niederkorn et la Maison de soins de Differdange ont eu la formation de base;
- Sécurité dans l'entreprise et préventions d'incendies: dans tous nos centres et pour tous nos agents, des modules de la prévention d'incendies, suivis avec des exercices pratiques de la manipulation de l'extincteur et de la chaise d'évacuation ont eu lieu.
- Des cours de rappel de premiers secours dans tous les Centres et la réanimation cardio-pulmonaire avec la manipulation du défibrillateur externe pour les 7 Centres qui ont été équipés en 2009, d'un défibrillateur automatique externe.
- Nos chauffeurs de Minibus ont effectué un stage de conduite au Centre de formation à Colmar-Berg.
- Informatique/ Bureautique/ Comptabilité: suivi des formations et mise à jour des connaissances dans l'application des nouveaux outils informatiques pour la

documentation des soins dans « Sinfonie Betreuung », gestion des horaires de travail dans Geocon et comptabilité dans Navision.

Management/ Gestion des Ressources humaines

Pour les agents cadres et dirigeants, SERVIOR organise annuellement 2 séminaires où les sujets de Management et Gestion des Ressources humaines sont abordés, dont un séminaire portait sur E-Qalin[©] et de sa mise en pratique. Un coaching individuel et pour les équipes dirigeantes pour répondre, entre autres, aux enjeux actuels de l'entreprise et de ses salariés.

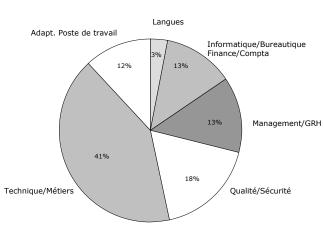
Adaptation poste de travail

 Pour nos nouveaux engagés des formations individuelles d'embauche sont organisées, soit sur le site ou pour les agents comptables à la division comptabilité de la Direction Générale.

Langues

 Comme dans le passé, SERVIOR a organisé des cours de langue luxembourgeoise sur 3 niveaux; débutants, intermédiaires et avancés, prioritairement pour les agents en contact direct avec le client.

Avec la nécessité de former ses agents, l'investissement de SERVIOR a progressé en continuité. Les dispositions de la législation concernant le soutien et le développement de la formation professionnelle continue, permettent cependant de récupérer une partie de l'investissement réalisé.



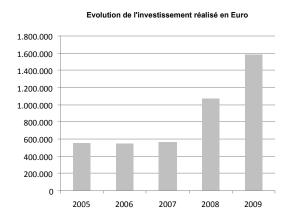
Répartition des heures par type de formation 2009

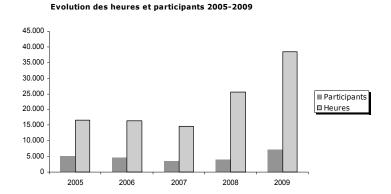
Pour 2010, le plan de formation par site et individuel a été affiné en collaboration avec les sites et les diverses Divisons de SERVIOR, afin de répondre au mieux aux exigences législatives et évolutions professionnelles.

Nos priorités pour 2010:

- Encadrement de la personne démente, formation modulaire pour tous les agents et tous les sites;
- soins des plaies pour tous les sites;
- « Sinfonie Betreuung » pour 10 sites non encore formés;
- prévention des chutes pour 6 sites;
- école du dos pour toutes les aides-soignantes, formation pluriannuelle en collaboration avec le service Santé au travail;
- soins palliatifs: dans l'objectif que 40% de nos agents sont formés en soins palliatifs, 3 formateurs de SERVIOR ont acquis les compétences et l'agrément nécessaire pour réaliser par nos propres moyens les formations. Ainsi, il est planifié que 130 agents suivront un premier module en 2010 auquel s'ajoute un second en 2011. Avec les formations auprès de Omega 90, nous réaliserons notre objectif en 2013/2014;
- encadrement de nouveaux collaborateurs: une formation d'insertion et d'adaptation au poste de travail de deux à trois jours est offerte à tous nos nouveaux collaborateurs, à laquelle s'ajoutent des stages pratiques sur les sites ou dans les diverses divisions de SERVIOR à la Direction Générale.

A part ses projets exemplaires, des formations pour toutes les divisions de SERVIOR pour la mise à niveau des compétences et du savoir faire sont inscrites dans le plan de formation.





Division des Finances

La principale mission de la division des Finances est la mise en place et le suivi budgétaire. A côté de cette mission, la gestion quotidienne est déterminée par le suivi des placements et de la trésorerie, ceci en étroite collaboration avec la division comptabilité, ainsi que la mise en place et analyse de reporting pour les organes de décision.

La division des finances est également en charge de différentes polices d'assurances et en 2009 des nouveaux contrats ont été négociés en coopération avec un courtier en assurances.

Dans le cadre des différents projets de construction qui sont à l'étude actuellement, des analyses poussées ont été réalisées.

SERVIOR a évalué le montant total des engagements dont question ci-dessous à EUR 152.881.763 abstraction faite des projets Dudelange, Wiltz, Rumelange et Differdange qui, conformément à la loi, sont pris en charge intégralement par l'Etat.

Ce montant se compose donc de subventions en provenance de l'Etat estimées à EUR 103.867.466 et d'engagements de fonds propres évalués à EUR 49.014.298.

Les engagements de fonds propres se présentent comme suit:

Projets réalisés	EUR 10.162.927
Projets en cours	EUR 15.818.769
Projets en phase de planification	EUR 23.032.602
	EUR 49.014.298

Grâce à l'outil mis en place avec une firme de consultance, il a été possible d'établir une première version du plan financier sur 5 ans, dont les premiers résultats ont été présentés et discutés au Comité de Direction et au Comité des Finances.

Moyennant l'outil du plan financier et en prenant en compte les données des différents chefs de division pour leur domaine de compétence, il a également été possible de calculer la faisabilité et la rentabilité pour chaque projet de construction.

Le tableau de bord est établi par la division des finances sur base trimestrielle et présenté avec les clôtures trimestrielles au comité de direction ainsi qu'au Conseil d'Administration. Il comporte des indicateurs clefs qui ont été déterminés en concertation avec les autres divisions de la Direction ce qui permet d'avoir d'une part un aperçu des différentes activités et d'autre part d'assurer un suivi au niveau des différentes entités de SERVIOR.

Le plan financier comme les différents reportings ainsi que le tableau de bord devront permettre au Comité de direction d'assurer une gestion journalière à la hauteur des besoins actuels et au Conseil d'Administration de prendre les décisions stratégiques nécessaires à l'évolution future de SERVIOR.

Division de la Comptabilité

En 2009, la division de la comptabilité a concentré ses efforts sur l'optimisation des travaux comptables avec l'objectif d'éliminer les tâches répétitives sans valeurs ajoutées, de créer des économies d'échelle et d'améliorer la qualité des services.

Comptabilité centralisée

L'évolution de la complexité des travaux comptables, l'obligation de devoir fournir des données de plus en plus détaillées à divers acteurs dans le secteur (IGSS, CNS, Ministère de la Famille et de l'Intégration,...) ainsi que les impacts financiers y découlant, ne nous permettent plus de tenir notre comptabilité de façon décentralisée, respectivement d'être dépendants des priorités et intérêts des sites en ce qui concerne le respect du timing et de la livraison des travaux à exécuter.

Une comptabilité centralisée, tenue de façon uniforme, est non seulement nécessaire pour pouvoir subvenir aux diverses demandes de l'extérieur mais apporte de plus les avantages suivants:

- production comptable 365jrs/365jrs;
- spécialisation des compétences;
- optimisation plus poussée des ressources (réduction des coûts et efficacité accrue);
- standardisation des processus opérationnels comptables;
- comparabilité des données;
- élimination des tâches sans valeur ajoutée;
- amélioration du contrôle interne;
- meilleur respect des contraintes réglementaires;
- flexibilité envers de nouvelles obligations stratégiques et législatives.

Suite au succès du projet pilote au CIPA Howald, ayant pour objectif d'analyser la faisabilité d'une comptabilité centralisée au niveau de la Direction Générale de SERVIOR, la reprise de la comptabilité de différents centres de SERVIOR a été entamée.

Parallèlement au rapatriement de la comptabilité des différents centres, cinq agents de grands sites sont détachés à la Direction Générale pour pouvoir assurer la production comptable. Ceci a le grand avantage de ne pas engendrer d'autres coûts à SERVIOR que ceux déjà engagés.

Au 31 décembre 2009, quatre centres et un agent ont déjà été rapatriés vers la Direction Générale.

Du 1^{er} janvier 2010 au 1^{er} octobre 2010, par étapes de trois mois, les autres centres respectivement agents seront intégrés au niveau de la Direction Générale.

Multiline

Suite à la centralisation de la gestion des domiciliations au niveau de la Direction Générale en 2008, le processus jusque là manuel au format papier a été remplacé en 2009 par de l'automatique au format électronique.

L'échange des fichiers électroniques entre SERVIOR et l'institution financière se faisaient par l'intermédiaire d'un CD-ROM.

En vue de l'entrée en vigueur de la directive européenne relative aux services de paiement en date du 1er novembre 2009, nous avons installé l'outil Multiline pour être en mesure de procéder à l'encaissement des factures d'hébergement moyennant domiciliation par voie électronique.

Les premières domiciliations ont pu être effectuées à travers l'outil Multiline courant du mois de janvier 2010.

Migration du logiciel comptable

Depuis la mise en place de Navision en janvier 2004, la migration vers une version plus avancée du programme comptable n'a pas été envisagée, comme les nouveaux développements n'apportaient pas d'optimisation de la production comptable.

Or l'implémentation de la version 5.0 de Navision, apporte des gains de productivité sous forme de réduction de temps de traitement et d'allègement logistique entre les sites et la Direction Générale.

Les nouvelles fonctionnalités les plus importantes sont notamment:

- documents attachés aux écritures;
- exports directs vers Excel et Word;
- délettrage des comptes clients et fournisseurs;
- nouvelle interface utilisateur de type Outlook.

Evolution des pièces et écritures comptables

L'évolution des pièces comptables respectivement écritures comptables traitées se présente comme suit:

Catégorie	2009	2008	Variation	Variation
Pièces ventes	24.707	23.905	+812	+3%
Pièces achats	25.031	23.878	+1.153	+5%
Ecritures financières	56.337	53.838	+2.499	+5%
Ecritures comptables	396.599	386.637	+9.958	+3%

Expectatives 2010

En 2010, la division de la Comptabilité sera en charge entre autre des matières suivantes:

- intégration des centres respectivement agents, non encore rapatriés au niveau de la Direction Générale, dans le cadre de la centralisation de la comptabilité;
- mise en place de la gestion des paiements des factures fournisseurs par multiline;
- implémentation du nouveau plan comptable uniforme entrant en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2011;
- participation à la mise en place du plan comptable uniforme par le biais de participation au groupe de travail prévu dans le cadre de l'étude IGSS.
- formalisation des procédures;
- optimisation des travaux comptables;

Division des Ressources Humaines

La division des Ressources Humaines gère les dossiers administratifs de quelque 1.325 collaboratrices et collaborateurs de SERVIOR. Au 31 décembre 2009, 1.307 agents étaient engagés sous contrat à durée indéterminée. S'y ajoutent des jeunes collaborateurs en apprentissage CATP ou se trouvant dans une mesure d'insertion au travail (CAE).

132 nouveaux agents ont été recrutés pendant l'exercice écoulé. Les absences pour maladie, maternité ou congé parental ont nécessité l'émission de 641 contrats ou avenants à durée déterminée.

La notoriété croissante de SERVIOR entraîne que de nombreux candidats y postulent pour un emploi. Le nombre de candidatures a de nouveau atteint les 2.800 en 2009.

Le nouveau statut unique en place depuis le 1er janvier 2009 ainsi que l'introduction de la Mutuelle ont apporté des changements importants dans la gestion administrative du personnel et ont sensiblement augmenté la charge de travail incombant à la division des Ressources Humaines.

La division a commencé sa restructuration en 2009 et la nouvelle organisation qu'elle se donnera changera fondamentalement le déroulement de son travail en 2010. L'introduction d'un logiciel de gestion des plans de travail (GEOCON) a été prise en main en 2009 et nécessitera encore un suivi très étroit en 2010.

Division Technique

Les projets de construction SERVIOR

CIPA Esch-sur-Alzette

Le bureau d'architecture EXPRESSION 3 a élaboré les plans concernant l'extension du CIPA Esch-sur-Alzette. Les plans de l'avant projet sommaire (APS), qui prévoient un nombre total de 66 lits, sont achevés et ont été approuvés par le conseil d'administration de SERVIOR. La convention entre l'Etat luxembourgeois et SERVIOR concernant l'extension du CIPA d'Esch-sur-Alzette a été signée en avril 2009. Le dossier d'autorisation de bâtir a été introduit à la commune d'Esch-sur-Alzette en avril 2009.

Il y a lieu de noter que les travaux de transformation à l'intérieur du CIPA d'Esch-sur-Alzette en particulier, l'agrandissement du restaurant actuel, le nouvel office et la partie thérapie seront planifiés et financés par l'Administration des Bâtiments Publics.

Maison de Soins Vianden

Les plans de l'avant projet définitif (APD) élaborés par l'association momentanée des bureaux d'architectes Schmiz & Schumacher pour le projet de la Maison de Soins à Vianden, comprenant 72 lits, ont été approuvés par SERVIOR. Le projet a été voté à la Chambre de Députés en avril 2009. La présentation officielle du nouveau projet de la maison de soins de Vianden a eu lieu au Centre culturel Larei à Vianden en présence de Madame la Ministre Marie-Josée JACOBS.

L'appel de candidature pour les travaux d'entreprise générale a été lancé en décembre 2009.

Espace Seniors Rham

Le projet du Centre du Rham a pu débuter en février 2008 avec les travaux de terrassement. Les travaux de gros-œuvre ont débuté au mois de novembre de la même année et sont en cours. La soumission publique pour les travaux de toitures inclinées et les travaux de toitures plates a été ouverte en octobre 2009.

Espace Seniors à Rumelange

Sur base du programme de construction réduit et sur demande de SERVIOR de faire respecter le budget total disponible et de réaliser les travaux de chantier en deux phases, l'architecte Pawlowski a élaboré un nouveau projet (APS) en respectant le nombre de lits à 120 unités, le programme de construction et le budget total disponible. Le projet a été présenté au collège échevinal de la Ville de Rumelange. L'architecte et les ingénieurs sont en train d'élaborer les plans de l'APD.

Maison de soins Differdange

SERVIOR a élaboré un programme de construction réduit et sur demande de SERVIOR de

réaliser les travaux de chantier en deux phases, de respecter le nombre de lits à 112 unités, l'architecte Perry WEBER est en train d'élaborer un nouveau projet APS toujours en respectant le programme de construction et le budget total disponible. Il a été convenu que le site de la maison de soins de Differdange sera opérationnel durant toute la durée des travaux de chantier. Après finition des travaux de construction de la première phase, il est envisagé de transférer tous les clients dans les ailes du nouveau bâtiment. Les travaux de la deuxième phase ne pourront commencer qu'après le déménagement des pensionnaires dans la nouvelle aile.

Résidence Seniors Bascharage

Ce projet de résidence séniors, comprenant 29 appartements encadrés, est à l'étude dans sa phase de l'APD. Une demande d'autorisation de bâtir a été introduite auprès de la commune de Bascharage en septembre 2009.

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

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 présente plusieurs possibilités d'intégration de ce programme. Une variante a été présentée au comité d'analyse critique (CAC) en mars 2009. Le comité d'analyse critique a demandé des informations complémentaires concernant ce nouveau projet.

CIPA Dudelange

Les travaux de la deuxième phase ont été achevés en août 2009. Après les travaux de réception en septembre 2009, les nouveaux pensionnaires ont pu directement déménager dans la nouvelle structure.

CIPA Echternach

Les travaux de renouvellement de la toiture et de la façade ont débuté en 2009. Un bureau d'architecture a été choisi par l'Administration des Bâtiments Publics pour élaborer le projet en particulier la planification d'un nouveau restaurant, une cafeteria et une nouvelle cuisine de production.

CIPA Niederkorn

Les travaux d'aménagements extérieurs et un parking ont été réalisés au courant de l'année 2008.

Actuellement, l'Administration des Bâtiments Publics est dans l'attente des autorisations pour la construction d'un nouveau bâtiment annexe qui abritera le hall d'entrée, le nouveau restaurant et la nouvelle cuisine.

CIPA Wiltz

Les travaux de toiture, la mise en place des techniques sanitaires, chauffage, ventilation,

électriques et parachèvement ont pu commencer.

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

Coordination de sécurité

- Sécurité

Des plans d'intervention ont été élaborés pour les sapeurs-pompiers des sites CIPA Mertzig, Wiltz, Vianden, la Maison de soins Vianden, la Résidence Seniors Troisvierges et la Direction Générale.

Les CIPA Bofferdange, Centre du Rham, Niederanven, Howald, Dudelange, Esch-sur-Alzette et Niederkorn ont été équipés de défibrillateurs semi-automatiques.

- Formation

Pour renforcer la sécurité des clients qui sont transportés par les véhicules (Van, minibus), SERVIOR a organisé pour le personnel (33 stagiaires) des stages de formation spéciale de conduite au centre de formation pour conducteurs à Colmar-Berg.

Les cours de formation continue à la prévention aux accidents et à la sécurité ont vu quelque 1.389 personnes y assister.

Des cours de remise à niveau en « interventions premiers secours » (42 collaborateurs) ont été mis en place pour le personnel soignant. 89 membres du personnel ont fréquentés une formation de la défibrillation précoce, tenu par l'administration des services de secours.

Division Informatique

Exploitation

En 2009, la division informatique a traité 2.195 (2008: 1.742) incidents ou demandes de changement.

On gère 1.018 (2008: 958) utilisateurs informatiques en décembre 2009.

Le nombre de tickets a augmenté de 26%, mais plus de la moitié (54%) sont des demandes de changement et excèdent donc les incidents. La gestion des utilisateurs à elle seule donne lieu à 403 demandes de créations, changements et de suppressions.

Projets

Au niveau infrastructure, un système de monitoring a été mis en place qui contrôle pour l'instant au niveau hardware le bon fonctionnement des serveurs.

Toujours au niveau infrastructure, les nouveaux serveurs installés en 2008, ont permis de migrer pendant toute l'année divers services informatiques comme p.ex. le serveur SQL pour NAVISION ou la migration de notre ancien serveur de fichiers. En fin de l'année, on

a changé la procédure technique de login pour permettre plus de flexibilité au niveau des politiques.

Au niveau de notre solution de gestion des clients et des soins, plusieurs upgrades ou correctifs de SINFONIE ont été installés dont un en production permettant enfin la facturation UCM 2008.

Une nouvelle version du module « Sinfonie Betreuung » a aussi été installée en TEST pour les besoins du pilote au CIPA Echternach.

Un important upgrade de la solution Comptabilité a eu lieu fin avril. L'application NAVISION est maintenant virtualisée et l'upgrade à la version « Microsoft Dynamics NAV 5.0 » a été exécuté avec succès.

Pour les besoins de la gestion horaire, l'application GEOCON a été rendue accessible à tous nos cadres après que les centres avaient saisi les données de bases telles que par exemple la signalétique des agents. Une vingtaine de journées de formations a été donnée aux collaborateurs n'ayant pas encore été formés pour les lancer dans la création et le suivi de plans de travail. Leur feedback a donné lieu à plusieurs implémentations de correctifs.

Les solutions de sécurité anti-virus, anti spam et filtrage Internet ont été mises à jour et ont pu être migrées sur la nouvelle infrastructure virtualisée.

Fin décembre, on a aussi assisté à l'installation de la solution MULTILINE permettant dans une première phase d'exécuter les domiciliations de façon électronique.

Expectatives 2010

D'après une priorité décroissante

- Assurer une exploitation journalière des solutions informatiques en production
- Mettre en place le module Soins de SINFONIE en deux langues
- Migrer tous les services de l'ancienne infrastructure informatique sur les nouveaux serveurs dans une architecture virtualisée
- Assister au déménagement de l'infrastructure informatique dans un nouveau centre de calcul
- Assurer la mise en place d'un échange de données en XML de la facturation Assurance Dépendance
- Installer une nouvelle solution plan financier et suivi de budget
- Mise à jour de la version du programme de l'encodage mobile sur les GSM
- Démarrer le projet Gestion électronique de données
- Améliorer les possibilités de collaboration des utilisateurs à l'aide de SharePoint
- Améliorer le plan de reprise en cas de désastre
- Préparer un projet d'archivage de données
- Assister au développement du système de gestion Restauration CALCMENU

Audit Interne

La mission de l'audit interne, est d'accompagner continuellement et d'une façon indépendante et objective toutes les démarches engagées par SERVIOR avec l'objectif :

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

2009 au rythme du programme prévisionnel

Le programme des audits 2009 a porté sur les domaines classiquement attendus et a également visé des audits plus spécifiques.

- Les CIPA Dudelange, Niederkorn, Vianden et MS Vianden ont fait l'objet d'un audit.
- L'analyse de thèmes choisis dans le cadre d'audits transversaux a porté notamment sur le plan d'urgence.

Les rapports mènent à des plans d'actions arrêtés en accord avec les audités et déterminent les mesures à entreprendre par les responsables concernés jusqu'à une date déterminée. Les plans d'action en-cours sont suivis à fréquence annuelle.

 Des études thématiques
 En 2009, l'audit interne a réalisé, en partenariat avec la division économie domestique et un spécialiste externe de renommée, une analyse comparative des forces et des faiblesses des systèmes de restauration mis en place chez SERVIOR.

2010 en perspective

Pour 2010, il est prévu d'auditer les centres et d'analyser des thèmes de manière transversale conformément au programme prévisionnel d'audit retenu. Si le thème le nécessite, l'audit fera appel à des spécialistes externes ayant l'expertise du domaine analysé.

Un diagramme des points cruciaux

Sur base des normes internationales² et des rapports d'audit préalables, l'audit réalise en coopération avec les acteurs concernés, un relevé des risques encourus par SERVIOR. Pour chaque risque relevé, est apprécié la probabilité qu'il puisse avoir lieu, l'impact et les moyens mis en œuvre afin de maîtriser les domaines critiques. Cette démarche préalable permet d'établir un programme d'audit en fonction des risques relevés.

Le diagramme des risques établi pourra servir, le cas échéant, au développement d'un système de pilotage global des données de management, regroupant à côté de celles de l'audit, les informations des divisions de la Direction générale et du Système qualité (E-Qalin[©]).

 $^{^2}$ D'après les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de "The Institute of Internal Auditors, Floride/USA"

Rapport du Réviseur d'Entreprises

Au Conseil de Gouvernement et au Conseil d'Administration de l'Etablissement Public Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées 1, Plateau du Rham L-2427 Luxembourg

Rapport sur les comptes annuels

Conformément au mandat donné par le Conseil d'Administration du 15 octobre 2008, 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 2009 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 2009, 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 2009 inclut des recettes pour un montant de d'EUR 50.356.829,08 composées pour la majeure partie de factures à établir envers l'Assurance Dépendance et la Caisse Nationale de Santé. Ces recettes ont été estimées par les responsables de l'Etablissement et le Conseil d'Administration de l'Etablissement est confiant quant à la réalisation de ce chiffre d'affaires.

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

Luxembourg, le 15 avril 2010

Rapport de Gestion

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

L'année 2009 fut une année marquée par des travaux en dehors du quotidien et par des incertitudes financières.

1) Recettes et résultat

Assurance Dépendance

L'Assurance Dépendance, une des recettes principales de SERVIOR, a causé problème en 2009. En effet, tout comme en 2008, ce n'est qu'en mars 2009 que la valeur monétaire des établissements à séjour continu relative à l'année 2008 a été publiée et ce suite à un litige entre la Confédération des Organismes Prestataires d'Aides et de Soins ASBL (COPAS) et la Caisse Nationale de Santé (CNS).

La valeur monétaire est une moyenne, négociée annuellement. Même si le secteur bénéficie de la convention collective du secteur d'aide et de soins et du secteur social, certains gestionnaires sont historiquement tributaires d'une convention collective plus onéreuse. Ces gestionnaires ont évoqué que la valeur monétaire actuelle ne permettrait pas de couvrir les coûts à engager dans le cadre des prestations d'aides et soins à réaliser.

Suite au litige précité et à la publication retardée de la valeur monétaire 2008, SERVIOR était seulement en mesure de débuter la facturation de 2008 après cette publication. Le retard précité a également différé la négociation de la valeur monétaire de l'année 2009 qui a seulement trouvé un accord en août 2009. Il est à noter que la facturation d'une année peut seulement être débutée une fois celle de l'année précédente achevée. De ce fait, les recettes de l'année 2009 se présentent majoritairement sous forme de provisions (EUR 47.000.000 d'EUR 53.000.000) ; en effet, fin 2009, SERVIOR avait à peine terminé sa facturation pour l'année 2008.

Tout comme en 2008, ce retard a eu également en 2009 des impacts non négligeables sur la trésorerie. En effet, la différence résultant des estimations et les avances reçues de la part de l'Assurance Dépendance est d'EUR 14.465.000. (EUR 14.456.000 en 2008). Les recettes de l'Assurance Dépendance représentent quelques EUR 53.000.000 (56% du chiffre d'affaires en 2009) dont EUR 47.000.000 ont été estimés et qui n'ont ainsi pas encore été approuvés par la CNS. Une telle situation alourdit considérablement la gestion financière d'une entreprise.

Dans ce contexte, il faut également noter que SERVIOR a finalisé en accord avec la CNS des recalculs dans le cadre de l'Assurance Dépendance jusqu'en 2005. De 2006 à 2009 inclus, SERVIOR estime que des remboursements de l'ordre d'EUR 4.705.000 pourraient être à réaliser. SERVIOR est en étroite collaboration avec la CNS afin de régulariser ces années.

Un autre point en relation avec l'Assurance Dépendance est l'abolition de la prise en charge par l'Assurance Dépendance du coût des tâches domestiques par une loi entrée en vigueur au 01 janvier 2007. Pendant l'année 2007, SERVIOR, dans l'intérêt de ses clients, s'était efforcé de prouver que la prise en charge des tâches domestiques dans le cadre de l'Assurance Dépendance était très importante et plus que justifiée. En effet, sans cette prise en charge, le prix de pension aurait connu des hausses de l'ordre d'EUR 200 à EUR 300 par client par mois.

Débutée en 2008, une étude, lancée par l'IGSS en collaboration avec différentes administrations de l'Etat a pour objet la détermination en détail des coûts à prendre en charge par les différents intervenants dans le cadre de l'Assurance Dépendance. L'étude a été poursuivie en 2009. Les premiers résultats de l'étude ont permis de conclure que des tâches domestiques de base sont dues et que leur prise en charge ne constitue nullement un double financement. Les premiers résultats sont mis en application en 2010, à savoir précisément la poursuite de la prise en charge des tâches domestiques de base.

Prix de pension

Le prix de pension constitue, à côté de l'Assurance Dépendance, le 2e pilier principal des recettes. Presque 40% des recettes de SERVIOR sont générées par le prix de pension.

Comme tous les ans, SERVIOR a mis en place un budget pour l'année 2009 tenant compte des évolutions régulières des coûts dont les plus importants sont les glissements de carrière des agents et l'indice à la consommation.

Sur base d'une recommandation du Conseil de Gouvernement au mois de février 2009, SERVIOR a accepté de ne pas procéder dans l'immédiat à une quelconque hausse du prix de pension (ni une hausse du prix de pension et ni une adaptation du prix à l'évolution de l'indice à la consommation) et a essayé de réduire ses coûts de gestion au courant de l'année tout en sachant que les montants à économiser se chiffraient à quelques EUR 1.900.000.

Au mois de septembre 2009, les économies réalisées au détriment de la qualité de différents services au niveau des prestations en 2009 montraient leur effet sans tout de même arriver à couvrir toutes les dépenses opérationnelles. En effet, sachant que plus de 95% des coûts de l'entreprise sont des coûts fixes (alimentation, frais énergétiques, entretien des immeubles, dotations aux amortissements, loyers, emprunts, masse salariale, sous-traitances, ...) des mesures d'économies s'avèrent difficilement réalisables. Ainsi, déjà 81% des coûts de l'entreprise sont en relation directe (masse salariale) ou indirecte (sous-traitances) avec le personnel nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise et permettant de garantir la livraison des prestations.

Tenant compte de la marge de manœuvre restreinte possible dans le cadre précité, les mesures entamées étaient et sont entre autres:

à court terme

- la mise en suspens de différentes acquisitions pour le remplacement de matériels ayant pour impact une réduction des dotations aux amortissements comme un besoin moins important en liquidités;

à moyen et long terme

- le non engagement de 11 nouveaux postes équivalent temps plein (ETP) prévus dans le budget de l'année 2009;
- le non remplacement de certains postes devenus vacants;
- l'analyse en vue d'une restructuration de différents services pour réduire les coûts soit dans l'immédiat, soit dans le futur; une première démarche de ce genre a été et est réalisée au niveau du service comptabilité moyennant une centralisation des compétences.

Il va de soi que selon l'évolution des besoins, les responsables de SERVIOR ne pourront pas éviter de revoir leur position quant à l'un ou l'autre des points précités, ce qui ne manqué-ra pas d'avoir un impact sur le prix de pension.

Au vu de ce qui précède, SERVIOR a informé au mois d'octobre son ministre de tutelle de sa décision d'augmenter les prix de pension de l'ordre d'EUR 80 par mois et par client. Le ministre de tutelle, après en avoir informé le Conseil de Gouvernement, y a donné son aval au mois de novembre 2009.

Résultat

Au vu de ce qui précède, le résultat positif d'EUR 433.000 (EUR 1.119.000 en 2008) de SERVIOR pour 2009, représentant 0,5% du chiffre d'affaires d'EUR 93.512.000 (1,3% du chiffre d'affaires d'EUR 84.685.000 en 2008), doit être fortement nuancé.

En effet, il ne peut s'agir que d'un résultat estimé car 50% des recettes sont seulement évaluées, tout en sachant que les responsables de SERVIOR sont confiants quant à la réalisation de ce chiffre d'affaires.

Le Conseil d'Administration tient à rappeler que dans l'intérêt d'une gestion financière saine d'une entreprise, un résultat positif s'impose; bien plus, SERVIOR contribue dans l'intérêt de ses clients actuels et futurs par ses fonds propres à un certain nombre de projets de grande envergure, soit partiellement, soit pour la totalité, et doit par conséquent générer une recette lui permettant de subvenir à ces engagements.

SERVIOR a évalué le montant total des engagements dont question ci-dessous à EUR 152.881.763 abstraction faite des projets Dudelange, Wiltz, Rumelange et Differdange qui,

conformément à la loi, sont pris en charge intégralement par l'Etat.

Ce montant se compose donc de subventions en provenance de l'Etat estimés à EUR 103.867.466 et d'engagements de fonds propres évalués à EUR 49.014.298.

Les engagements de fonds propres se présentent comme suit:

Projets réalisés EUR 10.162.927
Projets en cours EUR 15.818.769
Projets en phase de planification EUR 23.032.602

EUR 49.014.298

2) Les projets

a. Constructions

Le projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham a été poursuivi et l'achèvement des travaux est prévu pour l'année 2014 et plus, comme initialement prévu en 2013. En effet, en 2009, des changements importants au niveau de l'équipe en charge de la gestion du projet ont eu lieu. L'architecte en charge du projet, l'architecte pilote et le bureau d'ingénieur en charge du volet technique se sont retirés du dossier.

La mise en place du projet de construire à Bascharage une résidence senior similaire à celle de Troisvierges, le projet de construire une nouvelle Maison de Soins à Vianden et la planification pour des nouvelles constructions à Rumelange et Differdange ont été continués. Il est également prévu d'agrandir le CIPA Esch/Alzette par la construction d'une aile supplémentaire de quelque 66 unités.

SERVIOR a concrétisé ses négociations avec le promoteur qui projette de réaliser la construction d'une Maison de Soins à Diekirch. Les négociations sont allées de pair avec les discussions menées avec la Ville de Diekirch en vue d'une reprise par SERVIOR de l'actuel CIPA géré par la ville.

La construction du CIPA de Dudelange a été achevée en octobre 2009 ; et avec l'ouverture de la nouvelle aile, SERVIOR a profité de l'ouverture de cette nouvelle aile pour fermer la Maison de Soins d'Esch/Alzette qui ne répondait plus aux besoins de confort pour sa clientèle.

La construction du CIPA de Wiltz a été continuée et s'achèvera en 2011.

b. Reprise

En vue de l'ouverture du nouveau site à Wiltz en 2011, SERVIOR avait déjà négocié en 2008 avec la Clinique St. Joseph la reprise de la Maison de Soins de Wiltz. Cette reprise s'est- réalisée telle que planifiée au 01/01/2009. En effet, il est prévu d'intégrer dans le nouveau site à Wiltz en 2011 aussi bien le CIPA actuel que la Maison de Soins de Wiltz.

c. Soins

Le domaine des soins a participé activement à la mise en place de l'étude lancée par l'Inspection Générale de la Sécurité Sociale (IGSS). Par ailleurs, SERVIOR a veillé à la mise en vigueur de la loi sur les soins palliatifs et a commencé les formations de son

personnel.

L'informatisation des dossiers de soins est également un projet qui a été poursuivi en

2009.

Un autre impact important pour la division des soins fut la facturation des prestations

réalisées en 2008 et 2009.

Afin de répondre au besoin accru de personnel soignant qualifié suite à l'augmentation des dépendances de nos clients, SERVIOR a créé en 2009 un nombre important de postes

supplémentaires dans le domaine des soins.

d. Repas sur roues

Avec la mise en place et le développement d'une cellule spécifique à Dudelange en charge, ensemble avec la cuisine régionale d'Esch/Alzette, de la production, de l'emboîtement et de la livraison des repas sur roues, SERVIOR a su desservir quelque 130.000 repas en

2009.

3) Adhésion à diverses associations

En 2008, SERVIOR a adhéré à l'ASBL Seniors - Secteur communal, association qui regroupe des gestionnaires dépendant du secteur public et œuvrant dans le long séjour que ce soit les infrastructures lourdes ou les appartements encadrés. Comme l'ASBL Seniors - Secteur communal est membre de la COPAS, SERVIOR a également adhéré via

la précitée à la COPAS en mars 2009.

Avec la nouvelle composition, l'ASBL Seniors - Secteur communal a pu mandater 6

personnes pour le Conseil d'Administration de la COPAS.

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

39

Bilan

au 31 décembre 2009 (exprimé en EUR)

ACTIF	2009	2008
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles (Notes 2, 3)		
Concessions, Brevets, Licences, Marques	88.035,78	213.879,93
Immobilisations corporelles (Notes 2, 4) Terrains et Constructions	12.141.393,91	12.775.849,03
Installations techniques et machines	1.703.707,24	1.815.348,64
Autres installations, outillages et mobilier	2.739.264,38	2.732.733,29
Acomptes versés et immobilisations corporelles	12 600 075 02	6 500 306 00
en cours	12.609.075,82	6.598.296,00
	29.281.477,13	24.136.106,89
Actif circulant		
Créances		
Créances résultant de ventes et prestations	24 722 054 00	17.662.100.00
de services (Notes 2, 5) Autres Créances	21.723.951,98	17.663.100,80
Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques	977.918,11	931.201,77
postaux, chèques et en caisse	36.608.969,50	39.824.508,68
		-
	59.310.839,59	58.418.811,25
Comptes de régularisation	259.412,20	252.187,20
Total de l'actif	88.851.728,92	82.807.105,34

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

Bilan

au 31 décembre 2009 (exprimé en EUR)

PASSIF	2009	2008
Capitaux propres		
Dotation en capital (Note 6)	9.688.589,46	9.688.589,46
Autres réserves (Note 6)	10.000.000,00	10.000.000,00
Résultats reportés	15.617.268,30	14.498.480,84
Résultat de l'exercice	433.478,11	1.118.787,46
Subventions d'investissement en capital (Notes 2, 4, 7) Subventions Fondation Aide et Assistance	8.834.996,55	3.500.239,57
aux Personnes Agées (Notes 2, 7)	5.730.421,87	5.730.421,87
	50.304.754,29	44.536.519,20
Provisions pour risques et charges (Notes 8, 13)		
Provisions pour grosses réparations	4.105.877,52	3.402.689,16
Autres provisions	4.766.654,35	6.933.706,52
Autres provisions	4.700.034,33	0.555.700,52
	8.872.531,87	10.336.395,68
Dettes (Note 9)		
Dettes envers des établissements de crédit		
dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	2.839.586,63	2.398.271,77
dont la durée résiduelle est supérieure à un an	9.536.807,96	10.822.919,63
Dettes envers clients	2.585.426,84	2.429.163,85
Dettes sur achats et prestations de services	3.855.870,73	2.757.487,85
Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale	1.585.746,53	1.231.905,95
Dettes envers Institutions Publiques (Notes 1, 9)	7.469.701,72	7.684.059,62
Autres dettes	1.801.302,35	610.381,79
	29.674.442,76	27.934.190,46
Total du passif	88.851.728,92	82.807.105,34

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

Compte de profits et pertes pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2009 (exprimé en EUR)

<u>CHARGES</u>	2009	2008
Autres charges externes	22.179.946,37	20.852.198,60
Frais de personnel (Note 10)	67.405.166,96	59.496.952,93
Corrections de valeur sur immobilisations corporelles		
et incorporelles (Notes 3, 4)	2.993.458,05	3.654.155,01
Corrections de valeur sur éléments		
de l'actif circulant (Note 2)	84.139,46	35.683,08
Autres charges d'exploitation (Notes 1, 8)	80.370,34	91.219,71
Intérêts et charges assimilées	206.029,94	571.518,11
Dotations aux provisions pour grosses réparations (Note 8)	703.188,36	672.236,74
Corrections sur exercices antérieures,		
nettes (Notes 2, 5, 11)	0,00	624.993,92
Charges exceptionnelles (Note 15)	881.099,25	0,00
Résultat de l'exercice	433.478,11	1.118.787,46
Total des charges	94.966.876,84	87.117.745,56

<u>PRODUITS</u>	2009	2008
Montant net du chiffre d'affaires (Notes 1, 2, 12) Autres produits d'exploitation Intérêts et produits assimilés (Note 7) Reprise de corrections sur exercices	93.511.607,17 499.625,82 496.271,98	84.685.103,72 493.318,84 1.921.779,10
antérieures, nettes (Notes 2, 5, 11) Produits exceptionnels	446.641,26 12.730,61	0,00 17.543,90
Total des produits	94.966.876,84	87.117.745,56

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

au 31 décembre 2009

Note 1 - Organisation et objet de l'établissement

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 1^{er} 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, Niederkorn, Rumelange, Vianden, Wiltz et des foyers de jour de l'Etat ainsi que du Centre du Rham, section regroupant les maisons de retraite et les foyers pour personnes âgées ou handicapées.

En date du 4 octobre 2000, l'Etablissement 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 1^{er} 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 1^{er} octobre 2005. Les adaptations se font chaque année au 1^{er} janvier sur base de l'indice au 1^{er} 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.

au 31 décembre 2009

Note 1 - Organisation et objet de l'établissement - suite

Conformément à la loi du 22 décembre 2000 portant :

- a) Sur la reprise de l'Etablissement Public « Centres de Gériatrie » par l'Etablissement Public « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées » et,
- b) Sur la 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 en date du 3 janvier 2001.

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

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

En date du 3 décembre 2008, l'Etablissement a signé avec la Clinique Saint-Joseph à Wiltz une convention portant sur la reprise de la gestion de la maison de soins de Wiltz, entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2009 et prenant fin le jour du déménagement dans le nouveau centre intégré pour personnes âgées à Wiltz actuellement en état d'achèvement.

Selon la convention signée, l'Etablissement doit à la Clinique Saint-Joseph à Wiltz à partir du 1^{er} janvier 2009 un loyer annuel de 99.850. Le loyer correspond à l'indice des prix à la consommation au 1^{er} mars 2008.

au 31 décembre 2009

Note 2 - Résumé des principales règles d'évaluation

Présentation des comptes annuels

L'Etablissement tient ses livres en Euro (« EUR »). Les comptes annuels cijoints 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.

au 31 décembre 2009

Note 2 - Résumé des principales règles d'évaluation - suite

b) Les immobilisations corporelles acquises par l'Etablissement après le 1^{er} 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) Subsides 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).

au 31 décembre 2009

Note 2 - Résumé des principales règles d'évaluation - suite

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 1^{er} 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.

Note 2 - Résumé des principales règles d'évaluation - suite

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.

f) Reclassements de certains montants concernant l'exercice précédent

Pour des besoins de comparaison, certains postes du bilan au 31 décembre 2008 ont été reclassés conformément à la loi commerciale luxembourgeoise.

Note 3 - Immobilisations incorporelles

Les mouvements dans les immobilisations incorporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2009 ont été les suivants:

	Concessions, brevets, licences et marques
Coût d'acquisition	
Coût d'acquisition au début de l'exercice	766.511,61
Entrées au cours de l'exercice	6.170,04
Sorties au cours de l'exercice	(146.136,60)
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	626.545,05
Corrections de valeur Corrections de valeur au début de l'exercice Corrections de valeur de l'exercice	(552.631,68) (132.014,17)
Reprises des sorties de l'exercice	146.136,60
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(538.509,27)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	88.035,78

Annexe au 31 décembre 2009

Note 4 - Immobilisations corporelles

Les mouvements dans les immobilisations corporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2009 ont été les suivants:

	Torraine of	Installations	Autres installations,	Acomptes versés et immobilisations	
	constructions	machines	mobilier	cours (2)	Total
Coût d'acquisition Coût d'acquisition au début de					
l'exercice	14.533.536,72	6.019.188,86	18.398.996,58	6.598.296,00	45.550.018,16
Entrées au cours de l'exercice	44.706,68	902.915,03	994.155,37	8.058.180,17	9.999.957,25
Sorties au cours de l'exercice	(261.528,80)	(1.709.760,16)	(801.657,85)	(1.698.342,21)	(4.471.289,02)
Transferts de l'exercice	349.058,14	ï	į	(349.058,14)	1
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	14.665.772,74	5.212.343,73	18.591.494,10	12.609.075,82	51.078.689,39
Corrections de valeur					
Corrections de valeur au début de					
l'exercice	(1.757.687,69)	(4.203.840,22)	(15.666.263,29)	•	(21.627.791,20)
Corrections de valeur de l'exercice (1)	(901.907,40)	(1.016.196,84)	(987.920,57)	ī	(2.906.024,81)
Reprises des sorties de l'exercice	135.216,26	1.711.400,57	801.954,14		2.648.570,97
Corrections de valeur à la fin de					
l'exercice	(2.524.378,83)	(3.508.636,49)	(15.852.229,72)		(21.885.245,04)
Valeur nette comptable à la fin de					
l'exercice	12.141.393,91	1.703.707,24	2.739.264,38	12.609.075,82	29.193.441,35

⁽¹⁾ Les amortissements annuels des subventions s'élèvent à un montant de 3.000,00 pour l'exercice 2009 (Note 7). (2) Les « Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours » représentent principalement des travaux réalisés sur des nouveaux sites de l'Etablissement.

au 31 décembre 2009

Note 5 - Créances résultant de ventes et de prestations de services

Au 31 décembre 2009, le total des créances s'élevant à 21.723.951,98 (2008 - 17.663.100,80), se compose comme suit:

	2009	2008
Créances sur clients	4.992.847,18	3.727.819,01
Provisions pour créances douteuses	(385.066,61)	(390.821,00)
Créances sur l'Assurance Dépendance	16.942.491,65	13.922.934,75
Créance sur la Caisse de Maladie U.E.	0,00	217.500,00
Créances sur le Fonds National de la Solidarité	173.679,76	185.668,04
	21.723.951,98	17.663.100,80

L'augmentation des créances provient essentiellement de l'augmentation des créances sur l'Assurance Dépendance.

Durant 2009, toutes les factures relatives à l'exercice 2008 ont été soumises à l'Assurance Dépendance. Suite à la réception de la majorité des décomptes finaux de l'exercice 2008 en début 2009, la créance sur l'Assurance Dépendance a été revue à la baisse pour un montant non matériel de 2.139,12 comptabilisée en « Reprises de corrections sur exercices antérieurs, nettes » du compte de profits et pertes de l'année 2009.

La charge correspondante pour l'exercice 2007 de 532.724,00 a été intégrée, en 2008, au compte de profits et pertes dans le poste « Corrections sur exercices antérieures, nettes ».

Pour l'exercice 2009, les recettes provenant de l'Assurance Dépendance et de la Caisse Nationale de Santé sont constituées pour la majeure partie de montants estimés par les responsables de l'Etablissement (voir aussi note 12). La créance résultant de la différence entre les estimations et les avances reçues de la part de l'Assurance Dépendance est de 14.464.916,21 (2008 – 14.455.658,75).

L'intégralité de ces créances présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

Des corrections de valeur pour un montant total de 385.066,61 (2008 - 390.821,00) sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement de créances nées sur la période du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2009.

Note 6 - Dotation en capital et autres réserves

a) Dotation en capital

L'Etablissement a été créé avec effet au 1^{er} 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.

au 31 décembre 2009

Note 6 - Dotation en capital et autres réserves - suite

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 2009, 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.

En date du 24 avril 2008, le Conseil d'Administration a décidé de rajouter à cette réserve la somme de 6.000.000,00 comme fonds de roulement pour assurer certains préfinancements lors des phases de construction de nouveaux projets.

La dotation à cette réserve est faite par allocation de résultats reportés.

Note 7 - Subventions

a) Subventions Fondations Aide et Assistance aux Personnes Âgées

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 105.809,63 (2008 - 347.221,88), 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.

au 31 décembre 2009

Note 7 - Subventions - suite

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 5.337.756,98 (2008 – 2.391.373,75) 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 2009 s'élève à 397.790,18 (2008 - 394.790,18) et pour l'année 2009, l'Etablissement a comptabilisé un amortissement de 3.000,00 (2008 - 37.092,26) (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 1^{er} 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 1^{er} janvier 1999. Elle est reconduite tacitement à son terme pour une durée de deux ans chaque fois.

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 1^{er} janvier 2009.

Dans ce contexte, l'Etablissement enregistre des provisions 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 1^{er} janvier 2019.

au 31 décembre 2009

Note 8 - Provisions pour risques et charges - suite

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.

En 2008, 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, de 70 % à 30 % du coût. La dotation annuelle 2009 pour la provision pour grosses réparations s'élève à 703.188,36 (2008 – 672.236,74).

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

Le montant de 4.766.654,35 (2008 – 6.933.706,52) concerne des provisions pour couvrir un risque potentiel de remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance relatifs aux années 2006 à 2009 (4.705.356,35) et un montant restant à rembourser de 61.298,79 pour l'année 2005 relatif au CIPA Dudelange.

Les dotations de l'année 2009 concernent les provisions pour couvrir le risque potentiel de l'exercice 2009 et a été intégrée au compte de profits et pertes en diminution du poste « Montant net du chiffre d'affaires ».

Les reprises de l'exercice de 3.431.352,17 sont liées aux décomptes reçus par l'Etablissement en 2009 pour les exercices 2000 à 2005. La différence positive entre le total des provisions pour les années 2000 à 2005 et le montant total des décomptes reçus s'élève à 102.789,12 et a été comptabilisée dans le poste « Reprise de corrections sur exercices antérieurs, nettes » du compte de profits et pertes de l'année 2009 (voir aussi note 11).

En conséquence, le poste « Autres provisions » a évolué de la façon suivante pendant l'année 2009:

	2009
Balance au 1er janvier Dotation de l'exercice Reprises de l'exercice	6.933.706,52 1.264.300,00 -3.431.352,17
	4.766.654,35

au 31 décembre 2009

Note 8 - Provisions pour risques et charges - suite

Comme les discussions entre l'Etablissement et la CNS sont actuellement encore en cours, la provision pour les exercices 2006 à 2009 a été calculée sur les mêmes bases que pour les exercices 2000 à 2005. Le Conseil d'Administration estime que cette provision est adéquate et suffisante pour couvrir le risque potentiel de remboursement.

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 2009 de 517.464,90 (2008 – 404.249,44).

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 5.075.674,34 (2008 – 5.539.447,50).

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. A partir de la conversion du crédit de caisse en prêt en date du 16 avril 2008, le contrat prévoit des remboursements mensuels constants sur base du taux de marché avec une échéance finale du contrat au 30 mai 2033. Le montant à rembourser s'élève à 5.087.252,21 (2008 – 5.785.195,84).

Au 31 décembre 2009, l'Etablissement n'a plus d'autre crédit de caisse.

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 2009, l'Etablissement a un découvert bancaire de 2.213.468,04 (2008 – 1.896.548,06) liée à cette ligne de crédit.

Au 31 décembre 2009, les dettes envers les établissements de crédit supérieures à 5 ans s'élèvent à 6.283.857,24 (2008 – 8.265.607,33).

B) Dettes envers clients

Au 31 décembre 2009, le total des dettes envers clients s'élève à 2.585.426,84 (2008 - 2.429.163,85). Ces dettes se composent principalement de garanties payées par les clients.

au 31 décembre 2009

Note 9 - Dettes - suite

C) Dettes sur achats et prestations de services

Au 31 décembre 2009, le total des dettes sur achats et prestations de services s'élève à 3.855.870,73 (2008 - 2.757.487,85). 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 2009, le total des dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale s'élève à 1.585.746,53 (2008 – 1.231.905,95). 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 7.469.701,72 (2008 - 7.684.059,62) 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).

F) Autres dettes

Au 31 décembre 2009, le total des autres dettes s'élève à 1.801.302,35 (2008 – 610.381,79). Ces dettes se composent principalement de salaires à payer relatives au renouvellement de la convention collective SAS, non encore signée jusqu'à date, d'heures supplémentaires à payer relatives aux agents sous statut étatique, ainsi que de TVA à payer sur des achats intracommunautaires.

Note 10 - Frais de personnel

Au 31 décembre 2009 et pour l'année se terminant à cette date, les frais de personnel s'élevant à 67.405.166,96 (2008 - 59.496.952,93) se présentent comme suit:

	2009	2008
Traitements, salaires et charges sociales	66.239.485,61	58.905.141,23
Autres frais de personnel	1.165.681,35	591.811,70
	67.405.166,96	59.496.952,93

Durant l'année se terminant au 31 décembre 2009, l'Etablissement employait en moyenne 1.295 personnes (2008 – 1.200).

au 31 décembre 2009

Note 11 - Reprises de corrections sur exercices antérieurs, nettes

Les reprises de corrections sur exercices antérieurs d'un montant net total de 446.641,26 (2008 – 624.993,92) représentent principalement des ajustements des recettes en provenance de l'Assurance Dépendance (Notes 8, 12), des produits et des charges diverses relatives aux années antérieures, et des reprises de provision des années antérieurs.

Note 12 - Montant net du chiffre d'affaires

Pour l'exercice 2009, le montant net du chiffre d'affaires de 93.511.607,17 (2008 – 84.685.103,72), se compose comme suit:

	2009	2008
Recettes provenant des clients dont une partie du Fonds National de la Solidarité Recettes provenant de l'Assurance Dépendance Recettes provenant de la Caisse Nationale de Santé	40.662.461,33 50.356.829,08 2.492.316,76	38.638.978,94 43.618.924,78 2.427.200,00
	93.511.607,17	84.685.103,72

Recettes provenant de l'Assurance Dépendance et de la Caisse Nationale de Santé

Pour l'exercice 2009, les recettes provenant de l'Assurance Dépendance et de la Caisse Nationale de Santé sont constituées de montants dont les factures ont déjà été soumises à l'Assurance Dépendance et la CNS, ainsi que d'un montant estimé par les responsables de l'Etablissement relatif aux factures non encore soumises à l'Assurance Dépendance et la CNS. L'établissement des décomptes finaux n'a pas encore été effectué par l'Assurance Dépendance, mais le Conseil d'Administration de l'Etablissement est confiant quant à sa réalisation.

Pour l'exercice 2008, les recettes provenant de l'Assurance Dépendance et de la CNS n'étaient constituées que de montants estimés par les responsables de l'Etablissement. En 2009, toutes les factures relatives à l'exercice 2008 ont été soumises par l'Etablissement à l'Assurance Dépendance et la CNS.

Note 13 - Autres engagements et hors bilan

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

En date du 22 décembre 2008, l'Etablissement a signé un contrat de bail emphytéotique avec l'Administration Communale de Vianden. 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 12.503,98.

au 31 décembre 2009

Note 14 - 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 2009 et 2008.

Note 15 - Charges exceptionnelles

En 2009, des modifications importantes et incontournables dans la gestion du projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham sont devenues nécessaires.

L'architecte en charge du projet, l'architecte pilote et le bureau d'ingénieur en charge du volet technique se sont retriés du dossier entraînant un décalage dans l'achèvement des travaux, initialement prévu pour 2013, à 2014, ainsi que des coûts supplémentaires d'EUR 881.099,25 qui ne sont pas directement imputables au projet du fait que le surcoût ne génère pas une plus-value du projet. Ces coûts supplémentaires ont été comptabilisés dans le poste « Charges exceptionnelles » du compte de profits et pertes de l'année 2009.

Note 16 - Projets de construction

Au 31 décembre 2009, le montant total des projets de constructions a été évalué par les responsables de l'Etablissement à 152.881.763,00.

Ce montant se compose de subventions en provenance de l'Etat estimés à 103.867.466,00 et d'engagements de fonds propres évalués à 49.014.298,00.

Les engagements de fonds propres se présentent comme suit:

	2009
Projets réalisés (Note 9) Projets en cours Projets en phases de planification	10.162.927,00 15.818.769,00 23.032.602,00
	49.014.298,00_

Organisation de SERVIOR

Conseil d'Administration

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

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

61, rue Vauban L-2663 Luxembourg Tél.: 46 70 13 – 1

e-mail: direction@servior.lu

Directeur Général François THOMA

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

Directeur

Chef de la division Soins

Chef de la division Relations avec les Clients

Chef de la division Technique

Bernard BRAUN

Robert WILDANGER

Marie-Paule HEMMEN

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 Denise POOS

Direction des finances, de la comptabilité et des ressources humaines

Directeur

Chef de la division Finances

Chef de la division Comptabilité

Chef de la division Ressources Humaines

Alain DICHTER

Robby JHARI

Henri LEMMER

Secrétariat Général

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

Centres Intégrés pour personnes âgées

CIPA Bofferdange

154, route de Luxembourg

L-7374 BOFFERDANGE

Tél.: 33 17 17 - 1

e-mail: cipa.bofferdange@servior.lu

Chargé de direction: Jean-Marie WIRTH

CIPA Dudelange «Grand-Duc Jean»

9, rue Pierre Dupong L-3449 DUDELANGE Tél.: 51 87 87 – 1

e-mail: cipa.dudelange@servior.lu

Chargé de direction: Raoul VINANDY

CIPA Echternach «Belle-Vue»

27A, rue Duchscher L-6434 ECHTERNACH Tél.: 72 83 11 – 1

e-mail: cipa.echternach@servior.lu

Chargé de direction: Raphaël SCHMITZ

CIPA Esch-sur-Alzette «Op der Léier»

10, op der Léier

L-4240 ESCH-SUR-ALZETTE

Tél.: 55 65 72 - 1

e-mail: cipa.eschalzette@servior.lu

Chargé de direction: Claude GERIN

SERVIOR - CIPA Howald

48, rue du Couvent L-1363 HOWALD

Tél.: 26 84 48 44

e-mail: cipa.howald@servior.lu

Chargé de direction: Xavier THIERY

CIPA Mertzig

8, rue Principale

L-9168 MERTZIG

Tél.: 88 81 91 - 1

e-mail: cipa.mertzig@servior.lu

Chargé de direction: Jean-Paul FRISER

CIPA Niederanven «Gréngewald»

Am Sand

L-6906 NIEDERANVEN

Tél.: 34 72 70 - 1

e-mail: cipa.niederanven@servior.lu

Chargé de direction: Steve INFALT

CIPA Niederkorn 1, rue de Pétange L-4645 NIEDERKORN

Tél.: 58 36 21 - 1

e-mail: cipa.niederkorn@servior.lu

Chargé de direction: Claude PARISI

CIPA Centre du Rham 1, plateau du Rham L-2427 LUXEMBOURG

Tél.: 47 20 21 - 1

e-mail: cipa.rham@servior.lu

Chargé de direction: Marcel BAUSCH

CIPA Rumelange

7, rue Nic. Pletschette L-3743 RUMELANGE

Tél.: 56 48 01 - 1

e-mail: cipa.rumelange@servior.lu

Chargé de direction: Jean-Marc WELTER

CIPA Vianden

49, Grand-Rue L-9410 VIANDEN

Tél.: 83 47 57 - 1

e-mail: cipa.vianden@servior.lu

Chargée de direction: Gertrud SCHNEIDER

CIPA Wiltz

Rue du Château L-9516 WILTZ Tél.: 95 83 33 - 1

e-mail: cipa.wiltz@servior.lu

Chargé de direction: Robert ORIGER

Maisons de soins

Maison de Soins de Differdange 35, rue de l'Hôpital L-4581 DIFFERDANGE

Tél.: 58 47 58 - 1

e-mail: mds.differdange@servior.lu

Chargé de direction: Marcel BOSSI

Maison de Soins d'Echternach

19, rue Maximilien L-6463 ECHTERNACH

Tél.: 72 64 26 - 1

e-mail: mds.echternach@servior.lu

Chargé de direction: Marcel NOE

Maison de Soins de Vianden

L-9440 VIANDEN Tél.: 83 44 84 - 1

e-mail: mds.vianden@servior.lu

Chargé de direction: Jean-Claude MEYERS

Maison de Soins de Wiltz

10, rue Grande-Duchesse Charlotte

L-9515 Wiltz

Tél.: 95 95 49 - 1

e-mail: mds.wiltz@servior.lu

Chargé de direction f.f.: Paul CAPRASSE

Résidence Seniors

Résidence Seniors «Liewensbam»

12, rue Massen

L-9907 TROISVIERGES

Tél.: 26 90 68 - 1

e-mail: rs.troisvierges@servior.lu

Chargée de direction: Ine DORMANS

Président(e)s des Conseils de Maison

CIPA Bofferdange M. Pierre BAUSCH
CIPA Dudelange M. Marcel EICHER

CIPA Echternach M. Guillaume KERSCH

CIPA Mertzig Mme Suzanne LEMMER

CIPA Niederanven M. Roger EICHER

CIPA Niederkorn Mme Suzanne KIWY-GINTER
CIPA Centre du Rham Mme Catherine MILLANG-WEIS

CIPA Centre du Rham Mme Catherine MILLANG-WEIS
CIPA Rumelange M. Charles BERG

CIPA Vianden Mme Marguerite MAY-STRECKER

CIPA Wiltz Mme Elise KAUTH-LALLEMAND

Maison de Soins Differdange M. Jean-Pierre KOETZ
Maison de Soins Echternach Mme Justine HOFFMANN-RALINGER

Maison de Soins Vianden M. Pierre RAPP
Maison de Soins Wiltz Mme Anita HUT

Résidence Seniors Troisvierges M. Mathias BOCK

NOTES		
9		

NOTES		
-		
_		
_		