

Rapport annuel
2012

SERVIOR 

Den Alter liewen





Virwuert

Aktuell wunnen bei SERVIOR ongeféier 1.600 Mënschen. Lauter Mënschen mat hirem eegenen Passé, mat hiren ganz perséinlechen Bedierfnesser a Wënsch. Fotoen un de Maueren erënneren un déi al Zäit, Miwwelen aus der aler Wunneng stinn lo an néien Raim.

Fir e klengen Abléck ze kréien, wéi et ass, bei SERVIOR ze wunnen, stelle mer 2 Bewunner exemplaresch fir. Sie hunn eis hir Dieren opgemeet an eis erzielt. Vu fréier a vun haut. A well d'Liewen an den Haiser net ouni d'Mathëllef vu ganz ville Persounen funktionéiert, kennt och eng benevole Mataarbechterin zu Sproch. Wat beweegt sie, sech fräiwëlleg ze engagéieren an den Alldag vun den eeleren Lait ze beräicheren?

3 Geschichten voller Liewen. 3 Liewen voller Geschichten.

10 01 Présentation de SERVIOR

- 10 Historique
- 12 Mission légale et statut
- 13 Services et prestations
- 16 Organisation structurelle
- 17 Organisation financière
- 18 Organigramme

22 02 Impressions 2012

28 03 Chiffres clés

- 31 Lits et structures d'hébergement
- 32 Résidents
- 34 Collaborateurs

42 04 Services auprès de nos clients

- 42 Soins et encadrement
- 48 Économie domestique
- 52 Relations avec les clients

56 05 Services administratifs et logistiques

- 56 Ressources humaines
- 59 Formation
- 61 Technique
- 63 Informatique
- 65 Finances
- 66 Comptabilité
- 68 Relations publiques

72 06 Service de support et service de contrôle

- 72 E-Qalin®
- 75 Audit interne

80 07 Rapport financier

- 80 Rapport de gestion
- 86 Rapport du réviseur d'entreprises agréé
- 88 Bilan au 31 décembre 2012
- 90 Compte de profits et pertes
- 91 Annexe

118 08 Who is who

- 123 Carnet d'adresses



„Et ass gutt ze wëssen, dass ech net eleng sinn“

Annette Eichwald
Beim Klouschter, Howald p. 8



„Ech hu vill missen opginn, mee lo krit mech hei kee méi fort.“

Marie-Thérèse Schiltz
Sanatorium, Vianden p. 54



„Fir mech ass et ee Privileg, mech op der Rhum ze engagéieren“

Henriette Dichter
Op der Rhum, Luxembourg p. 78

Message du Conseil d'administration

Après presque 15 ans d'existence, SERVIOR a mis à profit les derniers mois pour analyser en profondeur et pour adapter son organisation interne et son fonctionnement en général.

Ces changements se manifestent tout d'abord par la restructuration du Comité de direction de SERVIOR. En effet, le nombre des membres au sein du comité a été rétréci et les compétences ont été nouvellement réparties.

D'un autre côté, les principes de fonctionnement de l'établissement, dont notamment le règlement d'ordre intérieur, ont été revus et, le cas échéant adaptés à la nouvelle organisation interne de SERVIOR. Ce renouveau se poursuit de la Direction générale en passant par l'Administration générale jusqu'aux différentes structures visant en premier lieu l'optimisation des prestations et services offerts par l'entreprise.

Le renouveau entamé comporte également une révision et un élargissement des compétences et activités actuellement offertes. Ainsi, une des priorités de l'entreprise consiste dans la poursuite du programme d'adaptation et de modernisation constante des structures ayant comme conséquence d'un côté des infrastructures de première qualité et d'un autre côté l'abandon des structures non adaptées ou dont la gestion est difficilement réalisable.

Parallèlement à la volonté d'amélioration systématique des prestations combinée à celle d'une stabilité maximale des prix de pension, SERVIOR pratique activement une politique de recherche de synergies ; synergies qui peuvent se situer aussi bien dans le domaine de la gestion qu'au niveau des prestations. Malgré cette constante recherche d'amélioration et sa mise en pratique, l'entreprise se doit de constater – et ce avec une

certaine fierté – qu'elle a gagné ce challenge d'une « politique des prix abordables et stables ».

En effet, à l'exception de certains centres, SERVIOR a pu maintenir stables ses prix de pension et ceci pour la 4^e année consécutive !

Enfin, avec son nouveau slogan « SERVIOR – Den Alter liewen », l'entreprise veut souligner sa volonté d'offrir un accompagnement d'excellence et ceci à tous les stades du grand âge.

Pour l'exercice écoulé, cette devise se reflète à plusieurs niveaux. Ainsi, en 2012, SERVIOR a presté un total de presque 1.200.000 heures de soins et de soutien dans le cadre de l'Assurance dépendance. Afin de réagir à cette croissance permanente des actes de soins et d'encadrement ainsi que de maintenir, voire d'améliorer la qualité de ses services, SERVIOR a engagé en 2012 en tout 150 agents dont 44 postes nouvellement créés. D'un autre côté, SERVIOR investit dans la formation continue de ses agents avec un total de 38.408 heures de formation offertes représentant un coût de l'ordre d'EUR 1.450.000.

Pour les années à venir, les défis sont bien définis.

Dans l'actuel entourage instable, marqué par une situation financière et économique précaire, l'entreprise veille scrupuleusement d'un côté à maintenir une qualité élevée des prestations au

profit de ses clients et de l'autre côté à garantir une stabilité d'emploi et une perspective de carrière pour ses collaborateurs. Il est parfaitement logique qu'une entreprise moderne s'adapte régulièrement aux besoins et demandes de ses clients ainsi qu'à ceux de son personnel.

Il s'en suit que si l'entreprise veut rester performante tant dans l'intérêt de ses clients que de son personnel des réformes et adaptations régulières sont incontournables.

Grâce à l'engagement inconditionnel de chaque agent de l'entreprise, qu'il agisse sur le terrain en encadrant directement les clients ou au niveau des directions, Direction générale ou Conseil d'administration, SERVIOR a réussi ce défi et est confiant de le réussir également à l'avenir.

Que tous les clients soient remerciés pour la confiance qu'ils témoignent à SERVIOR et que tout le personnel et les responsables soient remerciés pour leur engagement constant et infaillible.

Pour le Conseil d'administration de 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

„Et ass gutt ze wëssen, dass ech net eleng sinn“

Annette Eichwald
77 Joer
CIPA „Beim Klouschter“, Howald

E kleng charmanten franséischen Accent ass der Madame Eichwald bliwwen. D'Annette Eichwald, gebierteg vu Yutz bei Diddenuewen, huet quasi hiert d'ganz Liewen zu Hesper verbruecht. Als Néiesch war se 28 Joer beim selwechten Patron. Zwee Kanner, e Bouf an e Meedchen, huet se groussgezunn an och fir sie vill gebitzt: Boxen, Räck, Mäntel... „Je, bal alles, bis d'Kanner 15 Joer al waren“.

Säit 17 Méint ass se lo „Beim Klouschter“. „An nach ëmmer frou, et ass een dach gutt hei“. Wat der Madame Eichwald gefält, ass ze wëssen, net eleng ze sinn. Och wann sie d'Rou op hirem Zëmmer genéisst a gären fir sech ass. D'Zäit verbréngt sie mat Kreuzworträtsel, Bitzen a Strecken. Momentan ass se mat enger grousser Patchwork-Decken am Gang, déi spéider um Bazar verkaaft gëtt. Hir Bitzmaschinn kennt och nach regelméisseg zum Asaz.

Un den ugebuedenen Aktivitéiten aus dem Haus hellt d'Annette Eichwald ganz gezielt deel, sou zum Beispill, déi kreativ Atelierer, wou een säin handwierklecht Geschéck ënner Beweis stelle kann. Dono ass se frou, nees roueg ze sinn.

An eppes ass och nach wichteg, bemierkt d'Madame Eichwald: „Et muss ee vill laachen. Mëttes, ass deen Dësch wou ech mat menger Dësch-Nopesch iessen, meeschtens deen, wou am meeschten gelaacht gëtt.“

Owes, ësst d'Annette Eichwald eleng op hirem Zëmmer. Ee Stéck Kéis, e bëssen Uebst. Villäicht nach eppes, wat mat hiren franséischen Originen ze dinn huet.



01 Présentation de SERVIOR

Historique

SERVIOR est un établissement public luxembourgeois au service de la personne âgée. Ses origines remontent à la fusion de deux services étatiques appartenant initialement à deux ministères différents.

1998 et 1999 :
Deux établissements
publics pour des
missions très proches

La loi modifiée du 23 décembre 1998, en vigueur depuis 1999, crée deux établissements publics distincts au service de la personne âgée.

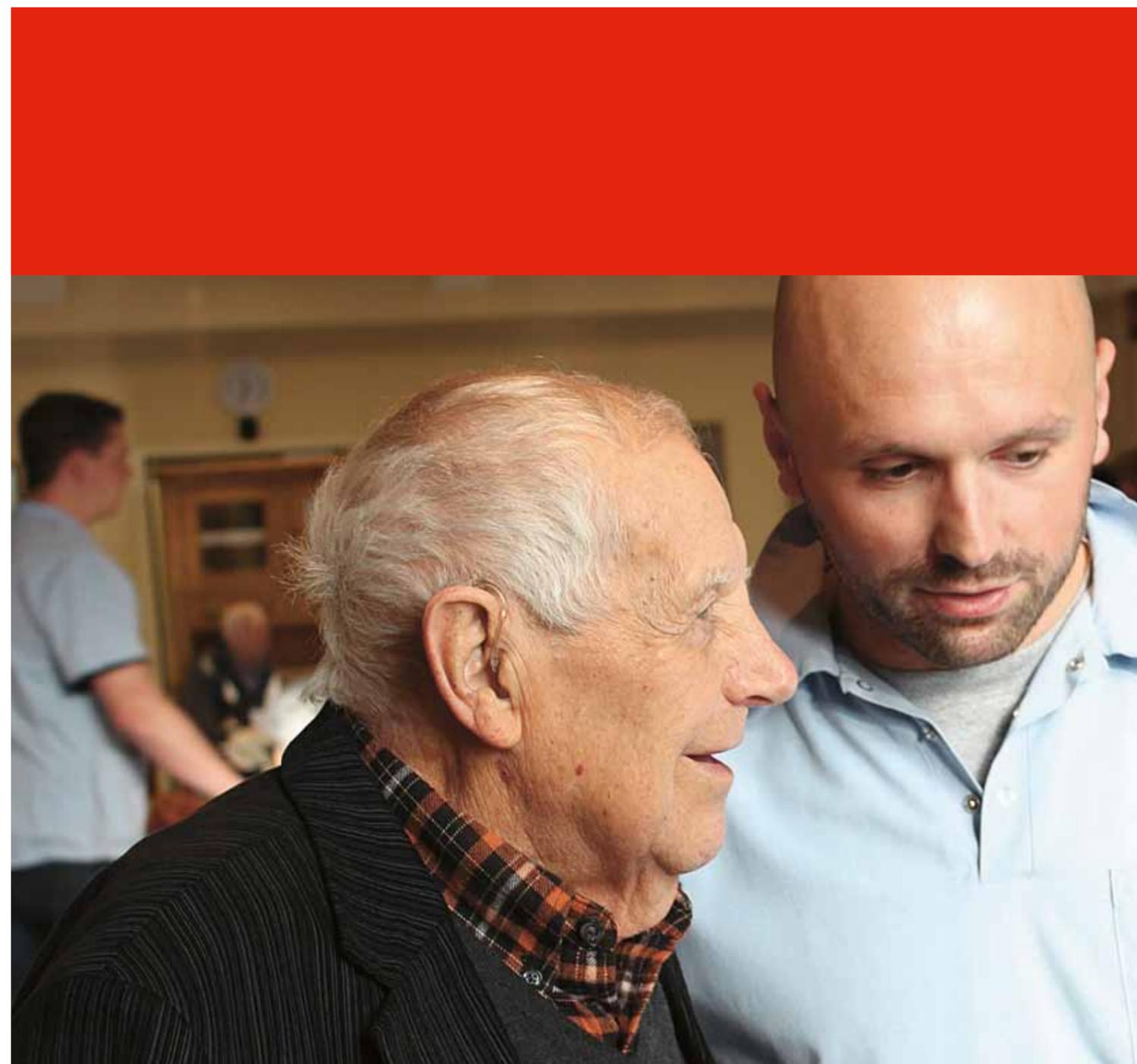
D'abord, l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » qui est responsable des centres intégrés pour personnes âgées (CIPA) jusqu'alors étatiques. Cet établissement fonctionne sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille. Le second établissement public, créé à cette même date, se dénomme « Centres de gériatrie ». Il gère les maisons de soins de l'État et fonctionne sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Santé.

2000 :
Plus qu'un seul
établissement public

Sur recommandation du gouvernement, la politique en faveur des personnes âgées est mise, à partir de 2000, entièrement entre les mains du ministère de la Famille et de l'Intégration. Sans créer un nouvel organe, la loi du 22 décembre 2000 fait ainsi reprendre l'établissement « Centres de gériatrie » par l'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées ». Il n'existe donc plus qu'un seul établissement responsable à la fois des CIPA et des maisons de soins.

2001 :
L'appellation
« SERVIOR »
apparaît

L'établissement public « Centres, Foyers et Services pour personnes âgées » se dote de la dénomination commerciale SERVIOR, inspirée de « services aux seniors » : un nom court, prégnant et facilement mémorisable.



Mission légale et statut

Il revient à SERVIOR de prendre en charge la personne âgée à travers tous les stades du grand âge.

Selon ce principe, SERVIOR a pour mission de créer, de reprendre et de gérer :

- des structures d'accueil, de prise en charge, d'assistance et de consultation au bénéfice de personnes âgées valides ou de personnes âgées invalides présentant notamment des problèmes physiques, psychiques ou sociaux,
- des structures d'accueil destinées à l'hébergement et à la réadaptation de personnes âgées dépendantes de tierces personnes ou relevant de la géro-psycho-geriatrie. (Article 2 de la loi du 22 décembre 2000).

À noter que SERVIOR dispose depuis sa création de sa propre personnalité juridique et jouit d'une autonomie financière et administrative. L'établissement est géré dans les formes et selon les modalités du droit privé et fonctionne, rappelons-le, sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille.

Services et prestations

Conformément aux missions légales, il est du rôle de SERVIOR de gérer des structures d'hébergement de jour et de nuit pour personnes âgées. De plus, il revient à SERVIOR d'offrir des services à l'adresse de seniors vivant toujours à domicile. Le service « Repas sur roues » est le plus représentatif de ces prestations connexes.

Structures d'hébergement : des logements conçus en réponse à différents besoins

SERVIOR est spécialisé dans la gestion de structures d'hébergement pour seniors valides ou dépendants.

Ceci se matérialise par la mise à disposition de différents types de logements qui s'adaptent au degré d'autonomie des pensionnaires.

Logements encadrés pour personnes âgées

Ce type de logement cible des seniors autonomes et valides qui vivent, sous un même toit, dans leur propre appartement. Au niveau de la restauration, seul le repas de midi est assuré par SERVIOR. En cas de besoin, des soins infirmiers ponctuels peuvent être prestés.

Centres intégrés pour personnes âgées (CIPA)

Au niveau des CIPA, SERVIOR accueille des seniors valides au moment de leur entrée en institution. La palette des services couverts par SERVIOR est très complète : prestations de soins, services de restauration et d'hôtellerie, encadrement social et socioculturel.

Maisons de soins

Les maisons de soins sont conçues pour une population dépendante dès leur entrée en institution. La gamme des services pris en charge par SERVIOR couvre les soins, l'encadrement, la restauration et l'hôtellerie. Notamment les soins et l'encadrement social sont adaptés particulièrement à des seniors atteints de troubles physiques ou psychiques.



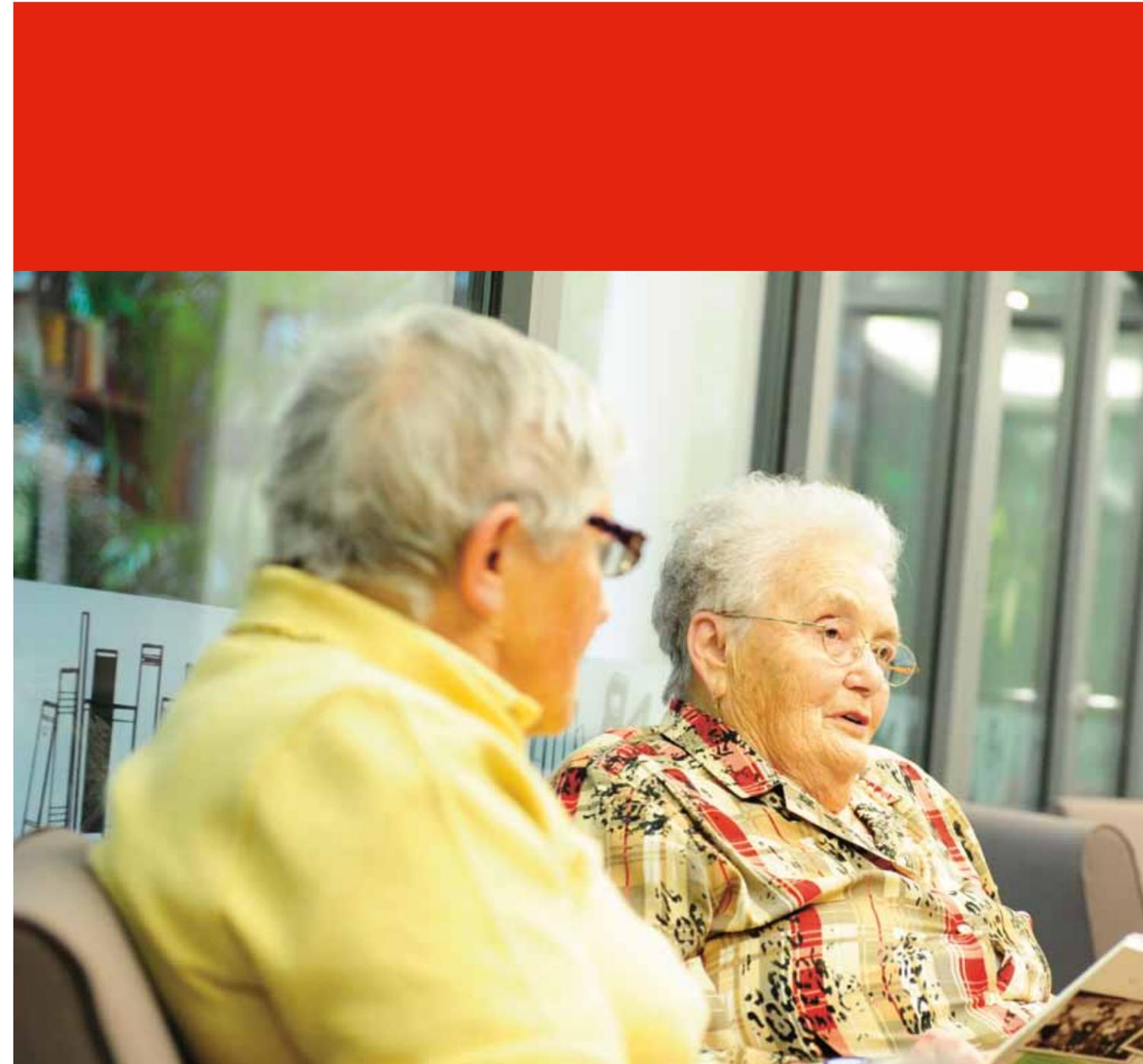
Services connexes : repas sur roues et autres prestations soutenant le maintien à domicile

Si SERVIOR est davantage connu pour ses centres d'hébergement, cela ne signifie pas que l'établissement ne soutient pas le maintien à domicile. Toute une gamme de prestations à destination des seniors qui vivent à domicile en témoigne :

- repas sur roues
- table de midi
- journée découverte
- chambre de vacances

En sa qualité de prestataire de **repas sur roues**, SERVIOR fournit des menus variés et équilibrés à tout senior qui n'est plus en mesure d'en assurer la préparation à son domicile. Ce service fonctionne avec le concours des communes qui ont signé des contrats de collaboration avec SERVIOR.

La formule **table de midi** permet à chaque senior le désirant de prendre le repas principal de la journée dans un des centres de SERVIOR. Selon les envies respectives, il est aussi possible de participer aux activités proposées. Ce service des **journées de découverte** s'adresse prioritairement aux seniors ayant marqué un intérêt d'adhésion dans une des structures de SERVIOR. Enfin, grâce aux **chambres de vacances**, les seniors peuvent disposer temporairement d'un lit (p.ex. après hospitalisation) dans un des centres.



Organisation structurelle

Conseil d'administration

Cet organe de décision suprême se compose de 6 administrateurs nommés par le Grand-Duc. Quatre membres sont proposés par le Conseil de Gouvernement ; les deux autres par les collaborateurs, respectivement par les pensionnaires de SERVIOR.

Ensemble, ils prennent toutes les décisions en relation avec la gestion de SERVIOR.

Comité de direction

Le Comité de direction se compose du directeur général, d'un directeur général adjoint, de deux directeurs ainsi que du secrétaire général de SERVIOR. Notons que deux postes (directeur général et directeur) sont occupés par une même personne.

Le Comité de direction est responsable de l'élaboration des projets et stratégies d'entreprise et a le droit et l'obligation de soumettre au Conseil d'administration des propositions portant sur le fonctionnement, l'organisation et la marche à suivre de l'établissement.

Divisions

La répartition en divisions, présidées pour chacune par un chef de division, tient compte des compétences clés de SERVIOR ainsi que des services administratifs et logistiques.

Les chefs de division assurent notamment la direction et la coordination de leur service respectif. En complément, ils établissent et mettent à jour les lignes directrices, procédures et standards de leur secteur clé. Ce travail a une implication directe sur les centres d'hébergement, lieux de déploiement des procédures et standards développés.

Structures

Les structures de SERVIOR, dirigées pour chacune par un chargé de direction, regroupent notamment les différents centres d'hébergement ainsi que le service « Repas sur roues ».

Organisation financière

Jouissant de sa propre personnalité juridique et d'une autonomie financière et administrative, SERVIOR est géré dans les formes et selon les modalités du droit privé.

Trois sources de financement majeures : prix de pension, assurances dépendance et maladie

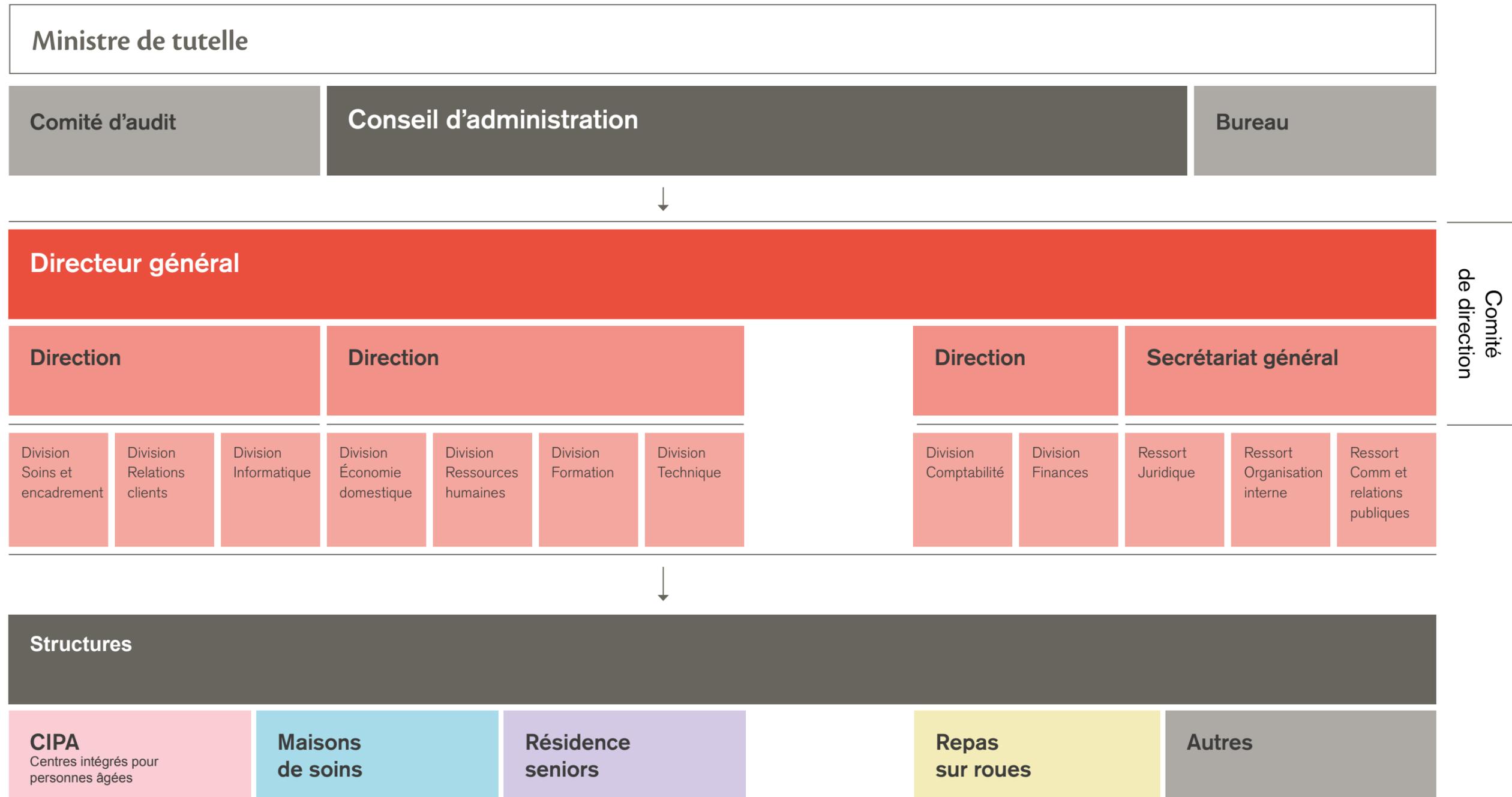
Les recettes générées par le prix de pension contribuent considérablement à l'équilibre financier de SERVIOR. Le prix de pension inclut l'hébergement, la restauration et l'encadrement à l'exception des prestations dans le cadre de l'assurance dépendance.

Les personnes dont les revenus ne suffisent pas à couvrir l'entièreté du prix de pension se voient aidées par le Fonds National de Solidarité.

L'assurance dépendance couvre, entre autres, les frais relatifs aux actes essentiels de la vie. En effet, chaque personne reconnue dépendante et vivant chez SERVIOR dispose d'un plan individuel établi par la cellule d'évaluation et d'orientation sous la responsabilité de l'assurance dépendance. Après prestation, SERVIOR est remboursé de la contre-valeur monétaire calculée pour les différents actes.

Le retour généré par l'assurance maladie couvre les soins de santé.

Si ces trois premières recettes servent à couvrir les frais de fonctionnement interne, notons encore que SERVIOR profite, au niveau des aides financières à la construction, des mêmes avantages que tout autre gestionnaire de services et de structures pour personnes âgées.





02
Impressions
2012

Février



- 1 Projet musical et intergénérationnel « Op der Rhum »
2 Mise à l'honneur d'un pensionnaire centenaire

Mars



- 3 Semaine thématique « Italie »
4 Remise des certificats en matière de soins palliatifs
5 Animation culinaire au centre « Belle-Vue »

Avril



- 6 Les Rhummer Drummerten présentent leur CD « Power »
7 Cours de conduite à Colmar-Berg

Mai



Juin



Juillet



Août



8 Pèlerinage à l'Octave
9 Inauguration officielle du centre « Geenzbléi »

10 Fête du personnel
11 Retour à l'école

12 Excursion dans le cadre de SERVIOR Kultur
13 Projet de jardinage au centre « Roude Fiels »

14 Jardin thérapeutique au centre « Sanatorium »
15 Sortie des nouveaux dépliants

Septembre



16



17



18

Octobre



19



20

Novembre



21



22

Décembre



23



24



25

16 Tournoi de Beach Volleyball (personnel)
17 Schueberfouer
18 Participation des collaborateurs au Escher Kulturlaf

19 Aire de jeux au centre « Beim Klouschter »
20 Semaine thématique « Forêt Noire »

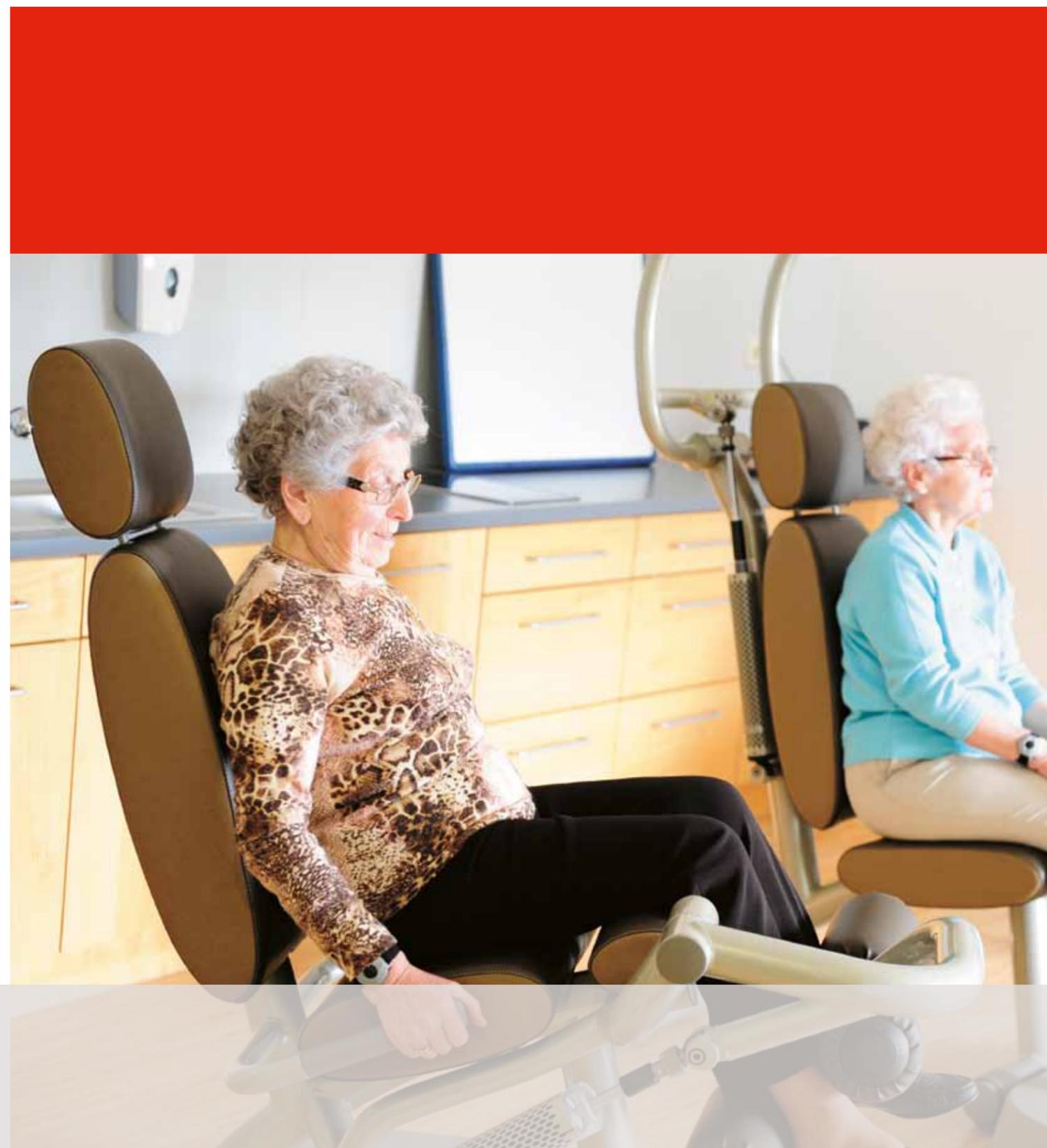
21 Nouvelles camionnettes pour le service « Repas sur roues »
22 Conférence « Chiens d'assistance » lors de la conférence ANIL

23 Le centre « Beim Klouschter » fête ses 10 ans
24 Max Kuborn cuisine au centre « Sanatorium »
25 Cours de cuisine pour jeunes au centre « Roude Fiels »

03 Chiffres clés

Les pages suivantes sont vouées aux chiffres, pour la plupart en relation directe avec nos clients et nos collaborateurs.

Combien de clients vivent chez SERVIOR, quelle est leur répartition en termes de tranches d'âge, de genre ou de nationalité ? Au niveau de nos collaborateurs, nous avons ajouté d'autres indicateurs tels que leur quote-part dans les charges totales de SERVIOR ou encore leur appartenance aux grands secteurs d'activité.



Centres d'hébergement

| | |
|-------------------|----|
| CIPA | 11 |
| Maisons de soins | 4 |
| Résidence seniors | 1 |

Clients

| | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Nombre de clients | 1.561 |
| Hommes | 374 24% |
| Femmes | 1.187 76% |
| Nationalités prépondérantes | luxembourgeoise 91 % italienne 3% |
| Âge moyen | 84 |
| Admissions « Nouveaux clients » | 404 |
| Admissions « Chambres de vacances » | 118 |

Collaborateurs

| | |
|-------------------------------|---|
| Nombre de collaborateurs | 1.610 |
| Hommes | 322 20% |
| Femmes | 1.288 80% |
| Âge moyen | 41 |
| Collaborateurs engagés (CDI) | 150 |
| Nationalités prépondérantes | luxembourgeoise 39 % allemande 22 % française 20 % portugaise 8% |
| Participations aux formations | 5.493 |
| Heures de formation | 38.408 |
| Budget de formation | EUR 1.452.746 |

Données financières

| | |
|-------------------------|-----------------|
| Recettes totales | EUR 118.698.706 |
| dont Chiffre d'affaires | EUR 114.981.281 |
| Dépenses totales | EUR 116.389.948 |
| dont Frais de personnel | EUR 80.957.201 |
| Résultat | EUR 2.308.758 |

Lits et structures d'hébergement**Environ 1.600 lits : la capacité d'accueil reste inchangée**

En 2012, la capacité d'accueil a atteint 1.603 lits tout en restant quasi identique à l'année précédente (2011 : 1.598 lits).

L'augmentation des lits de type « Maison de soins » de 248 unités en 2011 à 375 unités en 2012 s'explique par le changement du type d'agrément au niveau du centre à Wiltz. Antérieurement CIPA, le centre « Geenzebléi » de Wiltz a obtenu le statut de maison de soins courant 2012.

Occupation des chambres : le taux demeure très élevé

Avec une occupation à 97,8%, le taux d'occupation moyen des chambres reste élevé en 2012 et n'a guère connu d'évolution par rapport à l'année précédente (2011 : 97,5%).

Répartition des lits selon les centres d'hébergement

| CIPA | 2012 | 2011 |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| Bofferdange*, Am Park | 132 | 135 |
| Dudelange, Grand-Duc Jean | 206 | 205 |
| Echternach, Belle-Vue | 72 | 72 |
| Esch-sur-Alzette, Op der Léier | 167 | 167 |
| Howald**, Beim Klouschter | 119 | 119 |
| Luxembourg, Op der Rhum | 40 | 40 |
| Mertzig | 35 | 35 |
| Niederkorn, Um Lauterbann | 153 | 153 |
| Niederanven** | 158 | 158 |
| Rumelange, Roude Fiels | 70 | 70 |
| Vianden | 38 | 38 |
| Wiltz | 0 | 120 |
| Sous-total CIPA | 1.190 | 1.312 |

| Maison de soins (MS) | 2012 | 2011 |
|------------------------------|------------|------------|
| Differdange, Thillebiérg | 86 | 86 |
| Echternach, Am Schleeschchen | 57 | 57 |
| Vianden, Schlassbléck | 112 | 105 |
| Wiltz, Geenzebléi | 120 | 0 |
| Sous-total MS | 375 | 248 |

| Résidence seniors (RS) | 2012 | 2011 |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Troisvierges, Liewensbam | 38 | 38 |
| Sous-total RS | 38 | 38 |
| TOTAL | 1.603 | 1.598 |

* Ce chiffre inclut les 8 appartements mis à disposition sans contrat d'aide.

** CIPA communal

Résidents

1.561 pensionnaires (2011 : 1.552) étaient logés dans les différentes structures d'hébergement de SERVIOR au 31 décembre 2012.

Admissions 2012 : plus de 400 nouveaux clients

Tout au long de l'année 2012, SERVIOR a admis 404 nouveaux résidents (2011 : 399).

- 274 admissions au niveau des CIPA
- 115 admissions au niveau des maisons de soins
- 15 admissions au niveau de la résidence seniors

Parmi toutes ces admissions, on a pu identifier 27 personnes victimes du nazisme (2011 : 38). En effet, en tant que successeur juridique de l'État dans les contrats conclus entre les Enrôlés de Force et le Conseil national d'une part et l'État d'autre part, SERVIOR est tenu de porter une attention particulière aux admissions prioritaires des victimes du nazisme.

Ventilation par tranche d'âge : plus de la moitié des pensionnaires ont entre 80 et 90 ans

La ventilation par tranche d'âge met en évidence que plus de la moitié des pensionnaires ont entre 80 et 90 ans. Pour 2012, la moyenne d'âge s'est située à 84,4 ans (2011 : 83,3).

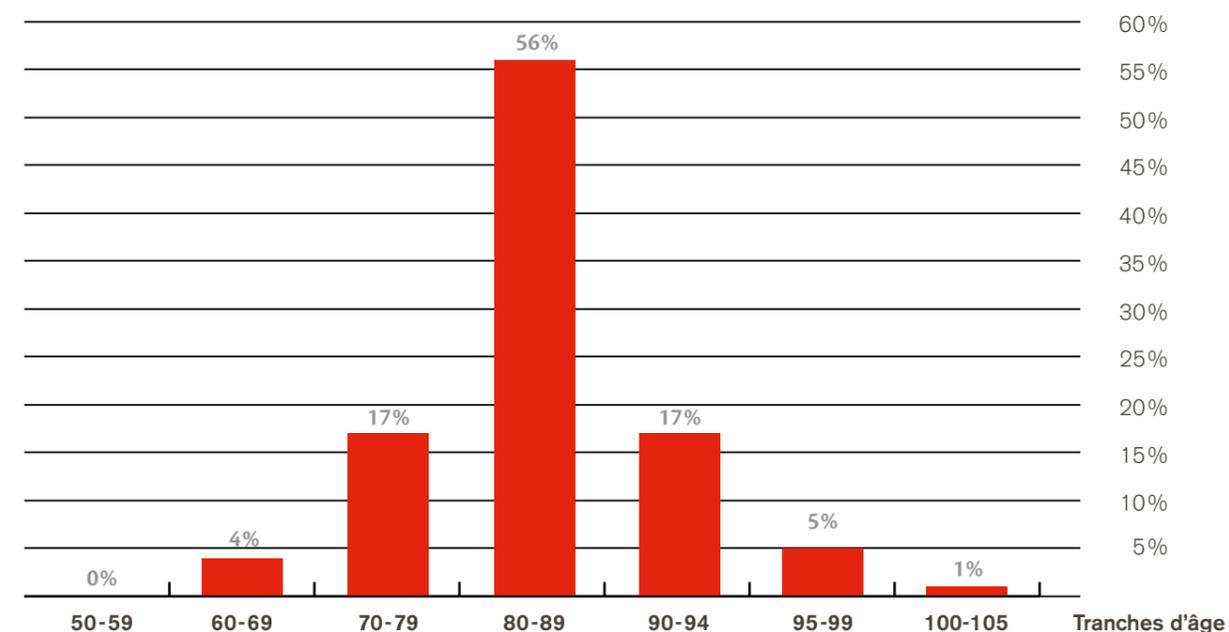
Si on considère la ventilation selon le type d'habitat, on constate les spécificités suivantes : les pensionnaires des CIPA sont les plus âgés (moyenne 2012 : 86 ans), suivis des clients des maisons de soins (moyenne 2012 : 83 ans). Les occupants de la Résidence seniors sont les plus jeunes (moyenne 2012 : 76 ans).

Pour être précis, signalons encore les valeurs extrêmes : le pensionnaire le plus jeune est âgé de 52 ans tandis que le doyen des pensionnaires est âgé de 105 ans.

La durée moyenne de séjour, tous types d'hébergement confondus, se situe à 3,4 ans pour l'an 2012. Avec 3,99 ans, elle est la plus élevée dans les CIPA.

Ventilation des pensionnaires par tranches d'âge

Base de référence : 1.561 pensionnaires au 31.12.2012



Ventilation par sexe : 3/4 de femmes

Quant à la répartition par sexe, l'année 2012 n'a pas révélé de surprises : avec un taux de 76% pour la population de sexe féminin, les résidentes continuent à être largement majoritaires par rapport aux résidents masculins.

Ventilation par nationalité : les Luxembourgeois prédominent

Au 31.12.2012, 91% des résidents étaient de nationalité luxembourgeoise. Avec 3%, les Italiens (48 résidents) ont constitué la communauté étrangère la plus représentée, suivis des Allemands (28 résidents), Français (25 résidents), Belges (23 résidents) et Portugais (11 résidents).

Huit résidents ont une autre nationalité.

Collaborateurs

1.610 collaborateurs : un effectif en constante augmentation

Sa clientèle devenant de plus en plus dépendante, SERVIOR a dû adapter le nombre de ses collaborateurs afin de garantir le niveau de soins et d'encadrement.

L'effectif a donc augmenté de manière significative pour atteindre 1.610 collaborateurs au 31 décembre 2012, soit une augmentation de 2,8% en une année.

Au cours de l'année 2012, 150 nouveaux collaborateurs ont signé un contrat à durée indéterminée, principalement dans la division « Soins et encadrement ». Par ailleurs, la division « Ressources humaines » a rédigé au total près d'un millier de documents contractuels, principalement des avenants au contrat de travail, afin d'adapter les effectifs aux besoins des différents sites.

Comme de coutume, SERVIOR a également accueilli de nombreux étudiants durant les vacances scolaires, de même que des stagiaires de formations diverses et des apprentis.



Frais de personnel : environ 75 % des charges totales

Les frais de personnel ont évolué de EUR 76.058.727 en 2011 pour passer à EUR 80.957.201 en 2012, soit une augmentation de 6,4%.

Cette augmentation s'explique par différents facteurs :

- augmentation des effectifs
- glissement des carrières suivant conventions collectives
- indice du coût de la vie
- accords salariaux de la Convention Collective de Travail du Secteur d'Aide et de Soins et du Secteur Social (CCT-SAS)

Les frais de personnel représentent environ 75 % des charges totales de SERVIOR.

Au-delà du coût qu'ils représentent, les salariés sont la première richesse de la société dans la mesure où SERVIOR, entreprise de services à la personne, emploie du personnel qualifié dans tous ses domaines d'activités.

Effectifs selon le statut : la majorité des salariés travaillent sous le statut de la CCT-SAS

À l'heure actuelle, tous les contrats pour le personnel nouvellement engagé sont régis par la CCT-SAS.

Historiquement, par la reprise des activités de certaines structures et étant donné que SERVIOR émane de services étatiques, il existe une grande diversité de statuts à l'intérieur de l'établissement.

Les salariés sous statut SAS représentent 72% des effectifs. À ceux-ci s'ajoutent des agents sous statut public (fonctionnaires, employés de l'État et ouvriers de l'État) qui représentent 24% du personnel, 45 salariés sous statut EHL et 26 apprentis.

La proportion des salariés sous statut étatique et EHL diminuera progressivement étant donné que les nouveaux engagements se font exclusivement sous le statut SAS.

Effectifs selon le domaine d'activité : deux tiers des salariés travaillent dans les soins et l'encadrement

Conformément à sa mission, la grande majorité des effectifs de SERVIOR (67%) travaille dans le domaine des soins et de l'encadrement.

Ainsi, plus de 1.000 salariés qualifiés s'investissent quotidiennement dans ce domaine. Il s'agit principalement d'infirmiers et d'aides-soignants, mais on retrouve également des auxiliaires de vie, des aides socio-familiales, des infirmiers gradués, des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes et des éducateurs.

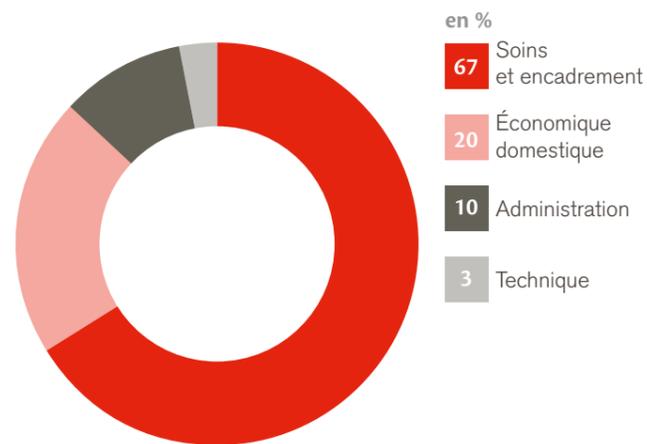
Cette population est par ailleurs en augmentation par rapport à l'année passée étant donné que les besoins de la clientèle ont tendance, eux aussi, à s'accroître.

Le personnel travaillant dans le domaine de l'« Économie domestique » représente quant à lui 20% des effectifs et se constitue des équipes au niveau des services cuisine, service en salle et ménage. Les travaux de nettoyage étant principalement sous-traités, il est à noter que le personnel affecté au service ménage effectue la gestion du linge, l'entretien des plantes et certains travaux de nettoyage.

Enfin, le personnel administratif représente environ 10% des effectifs et près de 3% du personnel travaille dans le domaine technique.

Ventilation des collaborateurs par domaine d'activité

Base de référence : 1.610 collaborateurs au 31.12.2012



Effectifs selon l'âge et le sexe : une population essentiellement féminine

Au total, le personnel féminin représente 80% des effectifs de SERVIOR.

Cette surreprésentation du genre féminin est réservée au domaine des soins et de l'encadrement. Quant aux domaines de l'économie domestique et du technique, la proportion de collaborateurs masculins est prédominante.

La moyenne d'âge du personnel est proche de 41 ans, ce chiffre étant stable par rapport à l'année passée. Soucieux de l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle et afin de répondre dans la mesure du possible aux demandes des salariés, SERVIOR adapte les horaires de travail du personnel.

Ainsi, 38% des salariés travaillent à temps partiel et le temps de travail hebdomadaire moyen du personnel était de 34 heures en décembre 2012.

Effectifs selon la nationalité : une richesse culturelle avec les Luxembourgeois au premier plan

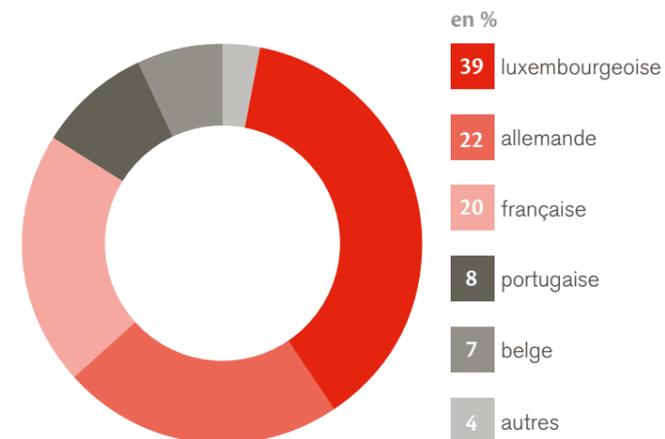
Les salariés de SERVIOR sont d'origines très diverses.

En effet, 30 différentes nationalités travaillent auprès de SERVIOR, dont 5 représentent la majorité de l'effectif.

Nonobstant ces origines variées, le luxembourgeois constitue la langue véhiculaire dans la communication de l'ensemble du personnel. Tous les salariés qui ne disposent pas de connaissances suffisantes en la matière sont tenus à suivre des cours de luxembourgeois.

Ventilation des collaborateurs par nationalité

Base de référence : 1.610 collaborateurs au 31.12.2012



Bénévoles et amicales

Au-delà des collaborateurs rémunérés, les bénévoles et les amicales des différents sites ont à leur tour participé activement au bon fonctionnement de SERVIOR en 2012.

En effet, le bénévolat contribue à rompre l'isolement du résident en établissant avec lui des relations humaines qui lui apportent un support psychologique et moral. Au niveau de SERVIOR, le champ d'action des bénévoles se traduit par des activités à caractère individuel (visites en chambre, promenades...) ou collectif (ateliers créatifs...). Pour les amicales, il y a encore la prise en charge financière de projets qui s'ajoute à l'aspect relationnel : excursion à bord du M.S. « Princesse Marie-Astrid », acquisition d'un piano ou d'un aquarium... Sans oublier bien sûr leur apport précieux au niveau de l'organisation de nombreux événements tels que les kermesses, les marchés de Noël ou encore les fêtes d'anniversaire.

La direction de SERVIOR exprime toute sa gratitude aux nombreux bénévoles et amicales qui se sont investis en 2012 au niveau des centres d'hébergement.



04 Services auprès de nos clients

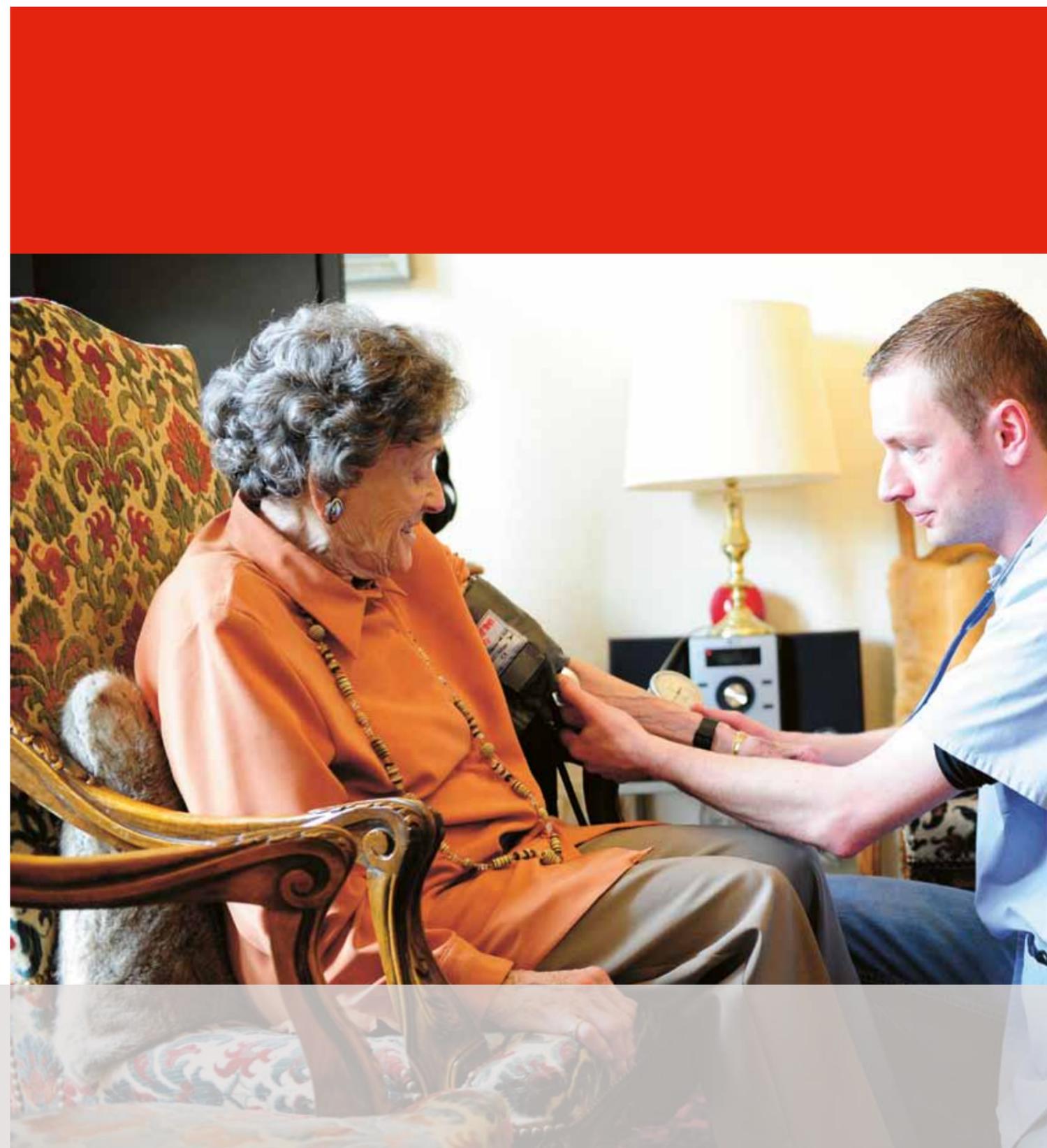
Soins et encadrement

SERVIOR étant au service d'une clientèle qui présente, pour la plupart, un état de dépendance plus ou moins avancé associé à une santé précaire, il est naturel que les projets liés aux soins et à l'encadrement soient très développés.

La philosophie d'encadrement et de soins de SERVIOR place la personne âgée et ses besoins au centre de tous les processus.

Une démarche en soins qui se base sur des concepts théoriques reconnus, une formation continue élaborée ou encore des systèmes de documentation informatisés sont autant de facteurs qui permettent aux collaborateurs de se porter garants, jour après jour, de prestations de haut niveau.

Depuis mi-2012, la division « Soins et encadrement » intègre également les services « Gouvernantes » et « Animation » composant l'« Accueil gérontologique », entité fonctionnant jusqu'alors comme division indépendante. Les missions du service de l'accueil gérontologique restent inchangées et se concrétisent à travers des actions visant prioritairement les clients ne bénéficiant pas de l'assurance dépendance dans les CIPA de SERVIOR.



Soins et encadrement

Heures facturées à l'assurance dépendance : le volume ne cesse d'augmenter

La croissance de la dépendance des clients s'est poursuivie au cours de l'exercice 2012. Comparé à l'année précédente (2011 : 1.140.509 heures), le nombre d'heures liquidées en matière d'actes essentiels de la vie et de soutien a encore augmenté de 50.000 heures (2012 : 1.194.301 heures). Il s'agit là d'une progression annuelle dépassant les 4% pour un nombre de clients quasi identique.

Recensement des gestes soignants : une charge administrative considérable

Tout comme en 2011, le quotidien des centres a été impacté par 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 pour les établissements à séjour continu. Durant les trois vagues de recensement en 2012 (3 x 48 heures), tout geste soignant a dû être relevé et noté dans les registres prévus à cet effet.

Afin d'être complet, signalons que le recensement des gestes s'applique également à tout autre agent exerçant des actes tombant dans le champ d'application de l'assurance dépendance.

Conférences de soins : les besoins des pensionnaires au centre de l'intérêt

Les conférences de soins garantissent l'adéquation entre les besoins du client d'une part et les soins, les aides et l'encadrement offerts d'autre part. À une plage horaire bien précise, tous les soignants se réunissent et décident en équipe pluridisciplinaire des éventuelles adaptations des plans de soins individuels des pensionnaires.

Afin de généraliser ce principe des conférences au niveau de tous les centres d'hébergement de SERVIOR, il a d'abord fallu terminer, en 2012, la mise en place du Régime de Travail par Service (RTS) spécifique aux services de la division « Soins et encadrement ». Le développement des conférences de soins se poursuivra en 2013.

Vers une standardisation du langage des soins

L'amélioration continue de la qualité des soins passe également par l'utilisation d'un langage professionnel standardisé. Ainsi, la situation du résident peut être décrite individuellement tout en étant formulée de manière compréhensible pour un tiers.

S'il existe aujourd'hui plusieurs modèles de langages, SERVIOR a eu au cours de l'année 2012 des contacts réguliers avec les différents fournisseurs afin d'évaluer les avantages et les contraintes de l'implémentation d'un tel langage professionnel standardisé. Le support retenu doit non seulement être bilingue, mais il doit en plus cadrer avec le système actuel des dossiers de soins informatisés.

Nouvelle composition des groupes de soignants primaires

En matière d'organisation des soins et de l'encadrement, il reste à soulever l'élaboration du standard des soins rapprochés par les soignants primaires. Ce concept, déjà abordé dans la philosophie de soins, a connu une évolution au cours de l'année 2012 dans le sens où les tâches des groupes de soignants primaires ont été clarifiées. La pratique a effectivement démontré qu'il est préférable d'affecter un groupe de plusieurs soignants comme soignants primaires à un même client. Dorénavant, les différents membres se concerteront régulièrement afin de garantir un meilleur suivi de l'état de santé, du vécu et du bien-être du pensionnaire.

Préparation des médicaments : diminuer le risque des erreurs potentielles

Un réel changement de pratique concerne la sécurité du traitement médicamenteux. Durant de nombreuses années, les médicaments ont été préparés à l'avance pour plusieurs journées et ce normalement pendant la nuit.

À partir de 2012, la préparation et la distribution des médicaments constituent donc des gestes inséparables réalisés par le même agent du personnel infirmier. Cette nouvelle pratique responsabilise davantage le personnel infirmier chargé de la distribution et lui permet d'observer plus naturellement les effets secondaires éventuels.

Autres projets

Parmi les autres projets menés à bien en 2012, citons la participation à la campagne nationale « Hygiène des mains » et les contrôles de terrain y relatifs ; la centralisation des procédures et des standards en matière de soins sur une même plateforme informatique interne ; l'actualisation du module de la documentation des plaies au niveau du logiciel « Sinfonie » ou encore le rassemblement de l'inventaire du matériel de soins (lits médicalisés, matelas alternating, lève-personnes) en un registre central.

2012 a également vu la mise en place d'une permanence en soins palliatifs. Par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone unique, les soignants peuvent désormais demander directement conseil à une infirmière spécialisée. Ce service fonctionne 24 heures sur 24.

En matière de développement des compétences, deux formations continues importantes ont été développées au cours de l'année 2012 : la formation « Prévention d'escarres » et la formation « Pharmacologie ».

Accueil gérontologique

Adaptation des lignes directrices des gouvernantes

Les gouvernantes accompagnent le client et sa famille dès l'entrée dans l'institution et suivent l'évolution des pensionnaires pendant tout leur séjour. Afin d'évaluer le cadre de travail des gouvernantes, l'analyse de leurs missions entamée en 2010 a été clôturée en 2012 en aboutissant à l'adaptation des lignes directrices relatives à leur poste.

Animations, formations et sensibilisation

En 2012, le service animation a largement contribué à l'organisation et à la coordination d'activités transversales au niveau des différents centres d'hébergement de SERVIOR. Ces **animations** d'ordre physique, social, culturel ou créatif rythment l'année et viennent compléter les calendriers d'activités individuels de chaque centre. À titre d'exemple, citons les « Semaines à thème », le pèlerinage organisé à l'occasion de l'Octave, le championnat des jeux seniors ou encore la « Semaine de santé ». Dans le cadre de « SERVIOR on tour », des visites des villes de Cochum et Cologne (musical Grease) ont été organisées tout comme une excursion au parc d'attraction de Daun.

Le chapitre « Impressions 2012 » renvoie à une multitude d'autres événements réalisés grâce au concours du service en question.

De plus, l'année 2012 ayant été l'« Année européenne 2012 du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle », le service Animation s'est investi de cette thématique en contribuant à deux **projets intergénérationnels**. Un premier, en collaboration avec l'association A'Musée d'Useldange, a réuni des pensionnaires et des enfants de l'enseignement fondamental autour de plusieurs ateliers thématiques : alimentation, peinture, contes... Un second a consisté en des échanges réguliers d'élèves du Lycée Aline Mayrisch avec 5 centres SERVIOR.

En termes de **formation**, mentionnons la suite du projet « Qi-Gong » dans le cadre du programme « Prévention des chutes ». La coordinatrice du service animation, kinésithérapeute de formation, a continué à initier 6 agents de différents centres aux techniques traditionnelles chinoises. Ces collaborateurs peuvent désormais proposer des séances de type Qi-Gong dans leurs centres, adaptées à différentes clientèles : chaise roulante, mobilité réduite... Ceci dans le but d'une conservation et d'une amélioration des aptitudes physiques des clients.

Enfin, en matière de **sensibilisation**, la coordinatrice du service animation est intervenue à trois reprises lors de conférences publiques (Journée « Alimentation saine et Activité physique de la personne vieillissante », Salon des professions de santé / ANIL, Senioreninfodag) afin d'éclairer sur l'importance des activités physiques chez la personne âgée.

Économie domestique

Les services de l'Économie domestique sont comparables aux structures connues dans l'hôtellerie : restauration, ménage, buanderie. Il revient aux collaborateurs de la division d'élaborer des standards et de garantir la qualité des prestations.



Production locale

En 2012, SERVIOR a pu conclure un contrat de collaboration avec un éleveur local de volailles pour la production de viande. Cette collaboration souligne l'effort de SERVIOR de vouloir proposer des produits de qualité issus du terroir luxembourgeois.

Ainsi, 95 % du bœuf consommé chez SERVIOR est d'origine luxembourgeoise, tout comme 60 % du porc. Pour les produits laitiers, SERVIOR traite presque exclusivement avec une laiterie luxembourgeoise.

Hygiène : contrôles externes et formations

Dans le souci d'une transparence complète, SERVIOR a poursuivi sa collaboration avec un partenaire externe qui effectue des contrôles tous les 2 mois. Lors de ces visites non-annoncées, les agents externes contrôlent la propreté des locaux de production, l'hygiène personnelle des agents et soumettent des plats complets à des tests bactériologiques au laboratoire.

Sur le plan de l'hygiène également, les agents de SERVIOR ont poursuivi le cycle de formation en HACCP.

Standardisation du linge de table et de lit

Toujours dans l'optique d'offrir la meilleure qualité au meilleur prix, la division « Économie domestique » a poursuivi ses efforts de standardisation.

Dorénavant, il existe des couleurs standard au niveau des nappes (tables des restaurants et des cafétérias).

Quant au linge de lit, d'importants tests de couettes et de housses ont été réalisés en 2012 afin de fixer un nouveau standard. En effet, la mise à disposition et l'entretien des parures de lit fait partie des services offerts par SERVIOR. Pour garantir une hygiène parfaite, des nouveaux produits ont été retenus à l'issue de la phase de test.

Repas sur roues

Fidèle à une longue tradition auprès de SERVIOR, le service Repas sur roues a continué à se développer tout au long de l'année 2012. La production et l'emboitage des repas sont entièrement assurés par SERVIOR dans des conditions hygiéniques conformes aux prescriptions du ministère de la Santé. Le transport des repas est effectué dans des voitures adaptées à la livraison de repas sur roues.

En 2012, SERVIOR a livré quelque 143.500 repas (2011 : 141.000 repas) pour le compte de 19 communes. En effet, le service Repas sur roues fonctionne exclusivement avec les communes qui ont signé un contrat de collaboration avec SERVIOR.

Notons également que SERVIOR a investi dans la visibilité de sa flotte en créant un habillage personnalisé de ses camionnettes.

Liste d'achats annuels : exemples

| | |
|-----------------|--------------------------|
| Lait | 130.000 litres |
| Beurre | 20.000 kg |
| Yaourt | 300.000 pots individuels |
| Fromage blanc | 25.000 kg |
| Confiture | 22.000 kg |
| Volaille | 22.000 kg |
| Poisson | 19.500 kg |
| Pommes de terre | 92.000 kg |
| Bananes | 8.500 kg |



Relations avec les clients

Organiser l'accompagnement du client pendant la phase d'admission en institution, gérer le suivi administratif, constituer un espace d'écoute et d'orientation pour les questions d'ordre social, législatif ou financier, telles sont quelques-unes des tâches qui relèvent de la responsabilité de la division « Relations avec les clients ».

De plus, la division gère les réclamations et plaintes, qu'elles proviennent des clients, des familles ou des proches. Les actions préventives et correctrices qui en découlent agissent à la fois sur l'amélioration de la satisfaction du client et sur l'amélioration des processus de l'organisation.

La division accompagne aussi de près les Conseils de maison et les amicales et participe activement aux réunions avec les clients et les familles ainsi qu'aux festivités organisées dans les différents centres.

Plus de 400 nouvelles admissions en 2012

Tout au long de l'année, la division « Relations avec les clients » a géré et coordonné les nouvelles admissions au nombre de 404 : premier contact avec le client et sa famille, visites des centres, préparation des contrats d'hébergement...

Au-delà des admissions de nouveaux clients, la division a également coordonné les demandes en termes de lits de vacances. Par ce biais, 118 seniors ont pu être temporairement accueillis dans une des structures de SERVIOR.

Mise à jour permanente des listes d'attente

Dans le même contexte, les collaborateurs sont intervenus dans la mise à jour récurrente de la base de données « Clients ». En effet, avant d'intégrer une structure d'hébergement, chaque personne âgée potentiellement intéressée doit d'abord procéder à une demande d'admission urgente ou préventive. La mise à jour régulière de cette liste s'impose.

C'est ainsi que 1.356 nouvelles demandes d'admission ont été enregistrées courant 2012, portant le nombre à quelque 4.000 unités. Pour la plupart, il s'agit de demandes préventives.

Encadrement et accompagnement des Conseils de maison

Depuis 2012, la division « Relations avec les clients » s'est vue confier l'accompagnement des membres des Conseils de maison, mission accomplie antérieurement par le service de l'accueil gérontologique.

En effet, tous les centres d'hébergement de SERVIOR disposent, à travers leur Conseil de maison (Heemrot), d'un organe qui permet le dialogue constant entre la direction du centre et les clients et qui contribue ainsi à l'amélioration des services tout comme à l'émergence de projets nouveaux. Cette défense des intérêts des clients est même ancrée dans la structure de SERVIOR. C'est ainsi que les clients disposent de leur propre représentant au niveau du Conseil d'administration.

En 2012, la porte-parole des clients au Conseil d'administration, reconfirmée dans son rôle lors des élections 2012, a visité 6 différents Conseils de maison afin d'avoir un échange direct avec les pensionnaires des centres respectifs.

„Ech hu vill missen opginn, mee lo krit mech hei kee méi fort.“

Marie-Thérèse Schiltz,
85 Joer
Maison de soins „Sanatorium“, Vianden

Wann een bei d'Marie-Thérèse Schiltz an d'Zëmmer kennt, mierkt een: Hei wunnt eng Dame mat Goût, mat Sënn fir dat Schéint, eng Dame déi ronderëm kommt ass: Aueren, Spigelen, Figuren aus Porzellan... an eng Büste vum Napoléon.

D'Marie-Thérèse Schiltz ass nach net laang zu Veianen, réischt säit dem leschten Oktober. Uewen um Bierg. Zesummen mam Robert, hirem Mann. Säit 57 Joer hiren Ideal, deem dem Grand-Duc gläicht wann e laacht.

Zesummen waren se zu Lëntgen doheem bis et net méi gong. „Mäi Mann war krank an ech souz de ganzen Dag am Jogging op der Couche a sinn net méi raus gang“. Wann een se lo gesäit, kann en sech dat net virstellen: Flott gekämmt, modern gekleet – d'Jupe muss ëmmer gutt falen –, dezent gefierft, vif d'Esprit a wuertgewannt. Um Dësch läit den Handy. „Ouni deem geet guer näischt“, betount se a kuckt d'Foto

déi hire Fils hir d'läscht Woch drop gesat huet. Déi vun hirer Nopesch, d'Madame aus dem Zëmmer niewendrun, an hir selwer.

Da kennt de Concert zur Sproch, deem vun zwee Deeg am Haus war. „Dee war sou wonnerschéin, dass mer eng Tréin iwwert de Bak gelaf ass“. Sie hätt och vill Elleneg erlieft, erzielt se weider, „mee wat notzt et, wann ech kloen“.

A wann een bei der Madame Schiltz am Zëmmer setzt an hir nolauschtert, da gëtt engem bewosst, dass d'Liewen och vill dat ass, wat ee selwer draus mécht.



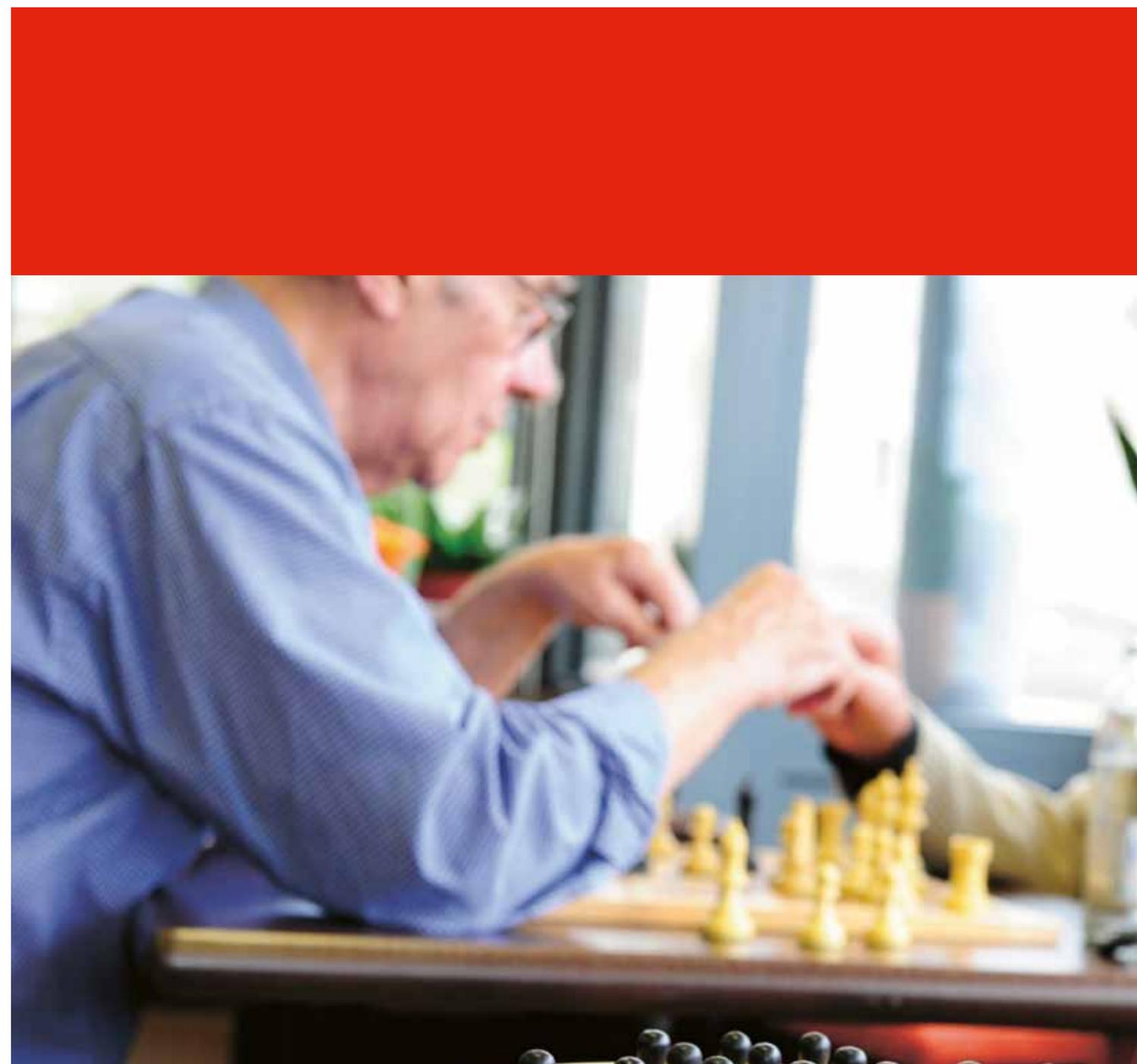
Ressources humaines

Avec plus de 1.600 salariés, SERVIOR fait partie des employeurs les plus importants du Luxembourg. La division « Ressources humaines » assure la gestion de l'ensemble des dossiers du personnel et est impliquée dans les processus d'engagement et d'évolution des salariés en étroite collaboration avec la direction, les équipes dirigeantes des différents sites et les divisions de l'Administration générale. En matière de gestion des compétences et du développement du personnel, la division collabore activement avec la division « Formation ». Concernant la gestion des salaires, elle prépare tous les dossiers et transmet les informations nécessaires à la fiduciaire en charge du calcul des salaires. Elle est également en charge des communications relatives au personnel auprès des institutions telles que le Centre commun de la Sécurité sociale ou le ministère de la Famille.

Gestion des dossiers du personnel

Comme les années passées, le volume de travail réalisé par le personnel de la division a été conséquent. Ainsi, plus d'un millier de documents contractuels pour les salariés ont été rédigés et plus de 4.000 candidatures traitées.

En 2012, 150 agents ont été engagés à durée indéterminée.



Démarches de restructuration et nouveaux outils

Soucieux de s'adapter aux besoins du personnel et des équipes dirigeantes, la division a également entamé des démarches de restructuration de ses activités et de développement de ses outils, notamment informatiques, afin de répondre aux impératifs liés au volume de travail à réaliser. Ainsi, une base de données a été développée en interne pour la gestion du personnel et la gestion des candidatures permettant l'automatisation d'une partie des activités.

Ces développements se poursuivront dans le futur. Priorité sera donnée à l'informatisation des activités et à l'homogénéité des données et des procédures.

Introduction des régimes de travail

La réalisation de régimes de travail pour les services, en collaboration avec la délégation du personnel et l'association du personnel étatique a également été un élément marquant de l'année 2012. Ces documents permettent d'apporter un cadre homogène de travail à l'ensemble des salariés SERVIOR concernant l'organisation de leur temps de travail, la documentation et la communication y relative.

Ces documents ont été transmis et expliqués à l'ensemble du personnel et sont entrés en application au fur et à mesure dans les différents sites jusqu'au début de l'année 2013.

Formation

Le plan de formation constitue la traduction opérationnelle et budgétaire des moyens affectés au développement des compétences individuelles et collectives au sein de SERVIOR. En tant qu'outil stratégique, le plan est élaboré en étroite collaboration avec les divisions de l'Administration générale et les chargés de direction des différents sites.

La formation répond à de nombreux objectifs : d'abord, elle contribue indéniablement à l'évolution de la qualité des prestations de SERVIOR. Puis, les formations constituent une réponse aux exigences législatives dans le domaine des professions de santé. Grâce aux formations, SERVIOR peut finalement satisfaire les nombreuses requêtes imposées dans le cadre de l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

La division « Formation » rassemble tous les besoins en formation détectés au niveau des centres, les traduit en actions de formations pour lesquelles elle cherche et attribue des prestataires et construit un budget et planning prévisionnels. La division est également en charge de l'élaboration des demandes d'aides étatiques en matière de formation.

1,4 millions d'euros investis en formation

En 2012, SERVIOR a investi EUR 1.452.746 (2011 : EUR 1.935.384), dans la formation, ce qui se traduit par 38.408 heures de formation (2011 : 50.036 heures), pour 5.493 participations (2011 : 6.642).

Si cet investissement (salaires, coûts externes...) reste très élevé, il est en baisse par rapport à l'année précédente. Ceci s'explique par plusieurs restructurations internes au niveau de SERVIOR qui ont eu une répercussion sur la réalisation de projets de formation initialement planifiés.

Les formations métiers en interne l'emportent

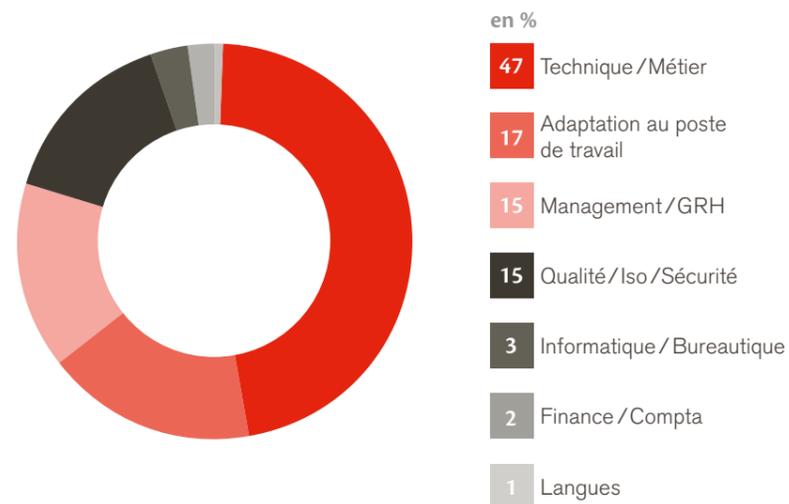
La catégorisation des formations retenue par SERVIOR correspond à la classification fixée dans la législation ayant pour objet le soutien et le développement de la formation professionnelle continue au niveau des entreprises.

Au niveau de SERVIOR, on constate que la catégorie « Technique/Métier » regroupe à elle seule presque la moitié des formations 2012. Une grande majorité de ces formations sont données par des formateurs internes. En effet, SERVIOR dispose de deux formateurs internes à temps plein qui sont habilités à prêter des formations agréées par le ministère de la Santé : « Sensibilisation en soins palliatifs », « Encadrement des personnes atteintes de démence », « Prévention des chutes »...

D'autres agents interviennent régulièrement en tant que formateurs internes occasionnels.

Catégorisation des formations

Base de référence : 5.493 participations



En 2012, SERVIOR a également invité ses collaborateurs à profiter des congés spéciaux en matière de formation, notamment via le congé linguistique. Ce congé permet d'apprendre ou de perfectionner sa connaissance du luxembourgeois.

Focus sur les catégories « Technique/Métier » et « Management/GRH »

Ces formations ont trait au cœur de métier de SERVIOR, c'est-à-dire au volet « Soins et encadrement » de la personne âgée. Comme 67 % des agents sont affectés directement « au lit du client », il va de soi que ces formations ont continué à jouer un rôle primordial en 2012.

Relevons particulièrement les formations « Encadrement de la personne âgée démente » (176 agents) et « Sensibilisation en soins palliatifs » (234 agents). Pour cette dernière, une norme impose que 40 % du personnel d'encadrement doit avoir suivi le cycle de 40 heures jusqu'en 2013/2014. Avec un taux de participation de 45 %, SERVIOR a déjà rempli, voire dépassé ce quota en 2012.

Au-delà, mettons en évidence quelques formations de la catégorie « Management/Gestion des ressources humaines ». Référence est faite notamment aux cours « Entretiens de développement personnel », « Contrat collectif - Régime de travail par service » et « Droit du travail » auxquels une attention particulière a été portée en 2012.

Au final, signalons encore la participation de plusieurs agents à la formation pour tuteurs en entreprise. Les collaborateurs de SERVIOR désignés pour accompagner les apprentis tout au long de leur apprentissage ont suivi une formation de 24 heures afin d'être en mesure d'assurer l'encadrement pédagogique des jeunes gens. En 2012, SERVIOR a accueilli 38 apprentis (17 auxiliaires de vie, 12 cuisiniers, 9 employés de bureau).

Technique

La division « Technique » est en charge des infrastructures de SERVIOR, que ce soit au niveau des nouvelles constructions ou des transformations et modernisations. Dans les deux cas de figure, il lui revient de coordonner la conception, les études et la réalisation des projets. De plus, la division est responsable de l'entretien et de la maintenance des bâtiments, travail qu'elle réalise en collaboration avec les services techniques des différents sites. La coordination de la sécurité au niveau des bâtiments compte également parmi les missions de cette division. Enfin, elle assure le bon fonctionnement du parc véhicule de SERVIOR.

Grands chantiers 2012 : Plateau du Rham, Vianden et Diekirch

Sur le plateau du Rham, SERVIOR réalise depuis 2007 le projet de construction, de rénovation et de modernisation de son centre actuel. Après finalisation, le centre du Rham, constitué de différents bâtiments avec différents types d'habitats (appartements, chambres simples et doubles...) se présentera comme véritable Espace seniors. Au cours de l'année 2012, les travaux de parachèvement de plusieurs bâtiments ont été achevés alors que d'autres sont encore en cours. De même, les travaux d'aménagement extérieurs ont été démarrés tout comme la rénovation des façades historiques. La finalisation de tous les travaux est prévue pour 2014.

À **Vianden**, la construction d'une nouvelle maison de soins avec une capacité de 72 lits a suivi son cours comme prévu. Les premiers clients ont pu emménager début 2013.

À **Diekirch**, le projet de construction d'une nouvelle maison de soins, confié à une firme externe via un contrat d'achat « Clé en mains » a avancé suivant planning. Les travaux de réception ont commencé en décembre 2012. L'ouverture est prévue pour mi-2013.

Futurs chantiers : Differdange et Rumelange

SERVIOR prévoit depuis longtemps de transformer la **maison de soins à Differdange**. En 2012, le projet de transformation a été abandonné au profit d'une nouvelle construction. Il s'agirait d'un centre de 140 lits sur un site de la commune de Differdange. Actuellement, les études de sols sont en cours.

À **Rumelange**, il est prévu de construire en plusieurs étapes une maison de soins de 120 unités sur le site du CIPA actuel. En 2012, la ventilation entre les différents types d'hébergement a encore une fois été revue. En fin d'année, l'avant-projet sommaire a pu être clôturé.

Coordination de la sécurité et formation

Afin de garantir la plus grande sécurité aux clients, collaborateurs et visiteurs, SERVIOR doit veiller, outre à des obligations strictes au niveau des bâtiments, à une mise à jour permanente des compétences des agents.

Dans cet esprit de mesures de sécurité préventive, des formations théoriques et pratiques en matière d'extincteurs, de premiers secours et de défibrillateurs ont été organisées tout au long de 2012. Comme chaque année, les chauffeurs de camionnettes ont également pu bénéficier d'un cours de conduite sur mesure au centre de formation de Colmar-Berg.

Avec l'acquisition de 832 draps de sauvetage, SERVIOR a complété son équipement de sécurité.

Enfin, des plans d'intervention pour les sapeurs-pompiers (Feuerwehrlaufkarten) ont été élaborés pour le compte de la nouvelle maison de soins à Diekirch, laquelle ouvrira ses portes en 2013.

Informatique

Au sein de SERVIOR, l'informatique est depuis longtemps un poste stratégique qui contribue au développement cohérent et intégré de l'établissement.

Ainsi, le premier objectif de la division « Informatique » est de penser les évolutions du système d'information allant de pair avec la stratégie de l'entreprise. Puis, il revient à cette division de gérer le parc informatique et de contribuer à l'informatisation de différents processus de travail, toutes divisions confondues. Au final, la division est chargée de la sécurité de l'environnement informatique.

Infrastructure : des changements importants

L'année 2012 était marquée par le changement du prestataire externe pour tout ce qui concerne l'administration des serveurs et l'infrastructure informatique centrale. De même, un nouveau service « Service Desk » a été créé. Les serveurs physiques ont été déménagés vers un nouveau centre de calcul de type Tier 4 au Luxembourg, les services ont été réorganisés, la documentation a été revue et un nouveau système de ticketing a été implémenté afin de mieux pouvoir gérer la demande de l'utilisateur informatique.

Avec l'aide du prestataire externe, SERVIOR a mis en place un nouveau système de monitoring des systèmes avec des alarmes en cas de pannes ou de dépassement de certaines valeurs critiques. Ainsi, la surveillance 24h/24 facilite le diagnostic d'incidents à la production informatique.

Exploitation informatique : garantir le bon fonctionnement du système

Au 31 décembre 2012, la division informatique a géré 1.379 (2011 : 1.222) utilisateurs informatiques. À chaque fois qu'un utilisateur rencontre un incident ou veut exprimer une demande de service, il le signale au Service Desk, un service externe qui génère un ticket. La requête hors périmètre du prestataire est ensuite communiquée à la division informatique qui s'occupe d'une résolution dans les meilleurs délais. La division informatique et son prestataire externe ont traité par ce biais 3.687 (2011 : 3.176) incidents ou demandes de changement informatiques. Un peu moins que la moitié (43%) des tickets représente des demandes de changement plutôt que des incidents.

Collaboration avec les divisions : faciliter les processus de travail

- Un nouveau pas de qualité a été franchi avec le développement d'une solution maison pour gérer les candidatures et les contrats de travail. Avec l'aide de la division « Ressources humaines », la division « Informatique » a programmé une solution sur mesure qui en plus communique avec l'application de la gestion des horaires. La solution soutient les processus de recrutement jusqu'au moment où le candidat signe son contrat de travail.
- L'application de la gestion des horaires a connu des mises à jour et des changements qui répondent au régime de travail standardisé instauré.

Sécurité de l'information

Finalement, un important chantier de sauvegarde a été mis en route afin de minimiser le risque de perte d'informations à la suite d'un éventuel incident majeur. Après avoir consulté tous les responsables des applications métiers, la division « Informatique » a défini les besoins en cas de désastre majeur qui pourrait frapper l'infrastructure informatique centrale. Une architecture qui répond à tous les besoins a été mise en place avec l'installation d'un deuxième site de production informatique qui va être réalisé en 2013.

Finances

La division Finances a pour mission de préparer le budget annuel, d'établir le contrôle et d'assurer le suivi budgétaire. La division est également en charge des différentes polices d'assurances.

Nouvelle approche pour la planification budgétaire

En 2012, la division « Finances » a pour la première fois adopté le principe d'une planification « Top-Down » du budget 2013. Réalisé avec le support des différentes divisions au niveau de l'Administration générale, un document préparatoire a été élaboré et mis à disposition des centres pour l'établissement de leur budget respectif. Grâce au succès de cette approche, le budget des prochaines années sera ainsi préparé par la division « Finances » pour être discuté et validé ultérieurement par les structures.

Libération de liquidités grâce au leasing

SERVIOR fonctionne avec une flotte automobile de quelque 80 véhicules (minibus pour pensionnaires, camionnettes Repas sur roues, voitures de service...).

Après analyse des avantages et inconvénients d'externaliser le parc automobile, SERVIOR a trouvé un partenaire au niveau du leasing opérationnel. Une opération de « Sale and lease back » a été mise en place au cours de l'année pour le parc véhicule existant.

Fixation des prix de pension pour les nouveaux centres

Deux nouvelles maisons de soins ouvrant leur porte courant 2013, la division « Finances » a déterminé les budgets et prix de pension respectifs. Quant au centre du Rham, une première ébauche budgétaire a été simulée sur une période de 25 ans.

Estimations des engagements

En ce qui concerne les nouveaux projets de constructions à l'étude ou en cours de réalisation, le montant total des engagements se chiffre à EUR 133.926.799, abstraction faite des projets déjà réalisés ainsi que des projets de Rumelange et Differdange. Ces derniers, conformément à la loi, sont pris en charge intégralement par l'État. Le total des engagements se compose de subventions de l'État (EUR 105.076.855) et de fonds propres (EUR 28.849.944).

Comptabilité

Le rôle de la division « Comptabilité » s'articule autour de plusieurs axes : d'abord, elle est responsable de la tenue courante des comptes en comptabilité générale et comptabilité analytique.

Puis elle rassemble, coordonne et vérifie les données comptables et présente sous forme normalisée les documents comptables légaux. Elle fournit également à la Direction générale des analyses financières périodiques. En matière de facturation, la division assure notamment le recouvrement de créances et veille à la mise en place et au suivi du système de facturation. Elle est également en charge de la gestion de la trésorerie.

Optimisation des travaux comptables

En 2012, la division « Comptabilité » a poursuivi ses efforts en vue de l'optimisation des travaux comptables avec l'objectif d'éliminer les tâches répétitives sans valeur ajoutée, de créer des économies d'échelle et d'améliorer la qualité des services.

Dans ce contexte, la division « Comptabilité » a contacté, en collaboration avec les divisions concernées, une partie des fournisseurs opérant par facturation individuelle par commande afin d'implémenter des **facturations mensuelles**. Le résultat de ce travail peut être constaté par la diminution de quelque 3.000 factures.

Aussi, en vue de réduire le temps de traitement des factures fournisseurs, la division « Comptabilité » a incité plusieurs fournisseurs à un **envoi électronique des factures**. Ainsi, ces pièces n'ont plus besoin d'être numérisées par les agents de la division. La transmission pour contrôle et libération pour paiement devient plus rapide. En plus du gain de temps, la facture par voie électronique a un impact écologique positif.

Évolution des écritures comptables

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

| Catégorie des écritures | 2012 | 2011 | Variation | Variation |
|--|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Achats | 53.000 | 58.000 | -5.000 | -9% |
| Ventes | 118.000 | 135.000 | -17.000 | -13% |
| Financières (Banques et caisses) | 108.000 | 107.000 | +1.000 | +1% |
| Opérations diverses (Salaires, provisions, amortissements et divers) | 63.000 | 88.000 | -25.000 | -28% |
| Total | 342.000 | 388.000 | -46.000 | -12% |

La majeure partie de la baisse des écritures comptables est la conséquence de l'implémentation du nouveau traitement analytique arrêté dans le cadre de l'introduction d'une comptabilité par unité d'imputation (KTR « Kostenträgerrechnung ») dans le secteur de soins stationnaires. En effet, ce nouveau traitement exige moins de détails que la comptabilité analytique tenue antérieurement par SERVIOR.

Les autres baisses sont induites, d'une part, par l'implémentation du plan comptable uniforme du secteur social qui prescrit moins de comptes notamment au niveau des comptes de produits et, d'autre part, par la diminution des factures fournisseurs suite à l'introduction d'un système de facturations mensuelles.

Mise en conformité par rapport au dépôt électronique de la déclaration TVA

Suite à l'obligation de déposer la déclaration TVA par voie électronique via le portail « eTVA » à partir du 1^{er} janvier 2013, la division « Comptabilité » a entrepris toutes les démarches nécessaires courant 2012 afin de s'adapter à cette nouvelle situation.

Relations publiques

Ressort instauré en 2010, il est de son rôle de promouvoir l'image de marque de SERVIOR vers l'extérieur en agissant sur différents vecteurs (travail de presse, présence Internet, actions de promotion externe, campagnes de publicité) et cibles de communication (clients actuels et futurs, familles, salariés, public institutionnel).

En même temps, il doit contribuer à la production de supports (dépliants, brochures...) et veiller à la cohérence des messages véhiculés, tant au niveau de la forme que du fond.

Nouvelle identité visuelle

Durant les premiers mois de l'année, SERVIOR a pu présenter sa nouvelle identité visuelle devenue plus moderne et cohérente en termes d'utilisation.

Une première application concrète a consisté en un nouveau dépliant d'entreprises mettant en évidence les différents services de SERVIOR. D'autres produits ont suivi : adaptation du site Internet, annonces presse, cartons d'invitation, matériel d'exposition, gadgets...

L'année 2012 a également servi à préparer d'autres supports qui verront le jour dans les mois à venir : dépliants pour les centres d'hébergement, classeur d'accueil pour les nouveaux clients, nouvelle présence Internet.

Nouveau slogan : Den Alter liewen

Au-delà de la nouvelle ligne graphique, SERVIOR a lancé son nouveau slogan « Den Alter liewen ». Une signature qui traduit parfaitement sa conviction : avancer en âge et bien vivre ne s'excluent pas. SERVIOR fournit un accompagnement d'excellence à tous les stades du grand âge.

Campagne médiatique

Afin d'asseoir la nouvelle identité de SERVIOR dans les esprits, une campagne médiatique a été lancée au cours de 2012.

C'est ainsi qu'un plan média a prévu plusieurs insertions publicitaires tout au long de l'année, tant dans la presse quotidienne que dans les magazines. La radio étant l'outil de notoriété par excellence, SERVIOR a également retenu ce média pour se faire connaître davantage, tant au niveau des clients que des collaborateurs potentiels.

Travail d'information

Tout au long de l'année 2012, le ressort « Relations publiques » a agi sur le travail de presse en produisant des communiqués et en coordonnant les demandes d'interviews de divers organes de presse.

De même, le ressort a entretenu le site Internet www.servior.lu.

Présence à l'extérieur

Au final, le ressort a coordonné plusieurs présences publiques de SERVIOR, dont par exemple la présence à « Moovijob », un salon de recrutement ou encore la présence au « Salon National pour Professionnels de Santé ».



06 Service de support et service de contrôle

E-Qalin®

« European quality-improving, innovative learning in residential care homes for elderly people », E-Qalin® en abrégé, est un modèle de gestion de la qualité développé spécialement pour les établissements hébergeant des personnes âgées.

Le système, introduit en 2008 au sein de SERVIOR, s'articule autour des domaines « Structures & processus » et « Résultats » et permet une approche autocritique de l'institution à partir de cinq perspectives différentes.

La mise en œuvre d'E-Qalin® au niveau de SERVIOR adopte un avancement en boucle : après une phase d'auto-évaluation vient une phase d'application des mesures correctives qui est de nouveau suivie d'une phase de remise en question.

« Un homme seul ne peut rien, il lui faut l'appui de ses semblables pour arriver là où il doit aller. » *(Victor-Lévy Beaulieu)*



2012 : phases d'auto-évaluation et d'application

En 2012, les CIPA « Belle-Vue » d'Echternach et « Beim Klouschter » de Howald ont poursuivi le processus d'auto-évaluation entamé en 2011 auquel chaque collaborateur avait été invité à se porter volontaire.

23 collaborateurs de chacun des deux centres ont ainsi analysé les structures et processus à partir des perspectives « résidents » et « collaborateurs ». Ils ont été accompagnés par un modérateur dans cette démarche dont le but est clairement défini : comprendre davantage son centre ainsi que SERVIOR dans son ensemble afin de contribuer activement au développement de l'entreprise.

Exemples de sujets analysés

Perspective « résidents »

Arrivée à la maison de repos

Transfert vers des institutions externes, emménagement, départ

Processus de soins

Culture de la communication

Assistance médico-thérapeutique

Accompagnement des résidents en fin de vie et adieux

Perspective « collaborateurs »

Participation des collaborateurs

Temps de travail

Communication et information

Encouragement et motivation

Collaboration et participation

Promotion de la santé

Le CIPA « Grand-Duc Jean » de Dudelange et la maison de soins « Sanatorium » de Vianden ont commencé la phase d'application des mesures rectificatives décelées lors de l'auto-évaluation. Afin de lancer le processus, les deux chargés de direction, toujours accompagnés de deux collaborateurs cadres, ont d'abord suivi la formation « Gestionnaire de processus ». Puis, chaque groupe restreint a été complété de quelques représentants de son centre respectif afin de commencer l'auto-évaluation relative aux perspectives « direction », « environnement » et « organisation apprenante ».

Les collaborateurs des CIPA « Am Park » de Bofferdange, « Op der Léier » d'Esch-sur-Alzette, « Um Lauterbann » de Niederkorn, « Op der Rhum » de Luxembourg et « Roude Fiels » de Rumelange ainsi que des maisons de soins « Thillebiert » de Differdange et « Am Schleeschen » d'Echternach ayant clôturé le processus d'auto-évaluation, ont mis en œuvre toute une panoplie d'améliorations proposées lors de la phase d'auto-évaluation.

Audit interne

La mission de l'audit interne consiste à accompagner de manière continue et d'une façon indépendante et objective les démarches engagées par SERVIOR. L'objectif essentiel est de contrôler le fonctionnement des structures, de la Direction générale et de l'Administration générale afin de leur proposer des améliorations.

Instauré en 2004, le service fonctionne avec une auditrice interne et une secrétaire mandatées par un Comité d'audit. Selon les besoins de l'audit, le service, qui dispose de son propre budget, peut s'adjoindre des experts nécessaires.

Un nouveau Comité d'audit

En 2012, le Conseil d'administration de SERVIOR a approuvé un nouveau Comité d'audit dont la composition reflète les spécificités et les exigences auxquelles SERVIOR doit satisfaire. D'un côté, les représentants du Conseil d'administration et de la Direction assurent la supervision et de l'autre part, des experts indépendants du management, de l'art infirmier et du bâtiment apportent leurs compétences au programme d'audit.

Les nouveaux effectifs sont répartis de manière équilibrée entre trois instances.

Représentants du Conseil d'administration

| | |
|------------------|----------------|
| Serge Eberhard | Président |
| Claude A. Hemmer | Vice-président |

Membres de la Direction générale et des structures d'hébergement

| | |
|---------------|---|
| Alain Dichter | Directeur général |
| Robert Origer | Chargé de direction de la maison de soins « Geenzebléi » de Wiltz, élu par les chargés de direction |

Membres indépendants

| | |
|-----------------|---|
| Léon Contato | Président du Comité d'audit, Directeur e. r. de la Société Nationale des Habitations à Bon Marché |
| Marie-Paule Ley | Enseignante au Lycée Technique pour professions de santé |

En termes de perspective, le nouveau président du Comité d'audit, Léon Contato, souhaite veiller aux mesures prises suite aux recommandations formulées, raison d'être de l'audit. Les audits transversaux seront au premier plan, sans pour autant perdre de vue l'audit des structures.

Synthèse des audits des structures

Afin de disposer d'une vue plus globale et transversale, l'audit interne a été chargé de réaliser des synthèses des points faibles et/ou non conformes constatés lors des différents audits des structures.

Les points ont été sélectionnés selon les critères de l'importance des constats, de la fréquence de leur occurrence et du fait qu'ils n'ont pas encore été résolus.

Ces diagnostics transversaux ont porté notamment sur :

- les soins et l'encadrement
- les ressources humaines et la formation
- la restauration
- le domaine technique
- la sécurité et le plan d'urgence

Au-delà de ce travail de synthèse, le CIPA « Op der Léier » d'Esch-sur-Alzette a été audité en détail grâce à 800 critères et indicateurs standardisés.

Analyse du contrôle interne

L'audit interne, en partenariat avec le service qualité, ont réalisé une analyse du contrôle interne. Les différents outils de contrôle et de gestion de qualité diffèrent par leur mode de fonctionnement (analyses, constats quantitatifs et qualitatifs, auto-évaluations...) et par leur pouvoir décisionnel (contrôle direct par le supérieur hiérarchique ; évaluation externe sans pouvoir décisionnel par l'auditrice ; auto-évaluation et implication dans le cadre d'E-Qalin® ...).

Afin de pouvoir prioriser des actions en fonction de critères à définir (selon l'importance, l'urgence, en fonction du bénéficiaire, des critères économiques, écologiques...) et en gérer le suivi, ces informations hétérogènes devraient être visualisées, regroupées et consolidées dans un seul outil de communication partagé.

„Fir mech ass et ee Privileg, mech op der Rhum ze engagéieren“

Henriette Dichter
Fréier Infirmière, haut fräiwëlleg Mataarbechterin
CIPA „Op der Rhum“, Lëtzebuerg

Soubal d'Henriette Dichter iwwert hir Aarbecht schwätzt, klengt an all Wuert hir grouss Passioun fir déi eeler Lait an fir d'Rhum mat. Säit 6 Joer kennt d'Henriette Dichter all Freidegmoien op d'Rhum. Am Gepäck ëmmer derbäi, ee Computer, vollgepaakt mat Fotoen, Bicher, ee Quiz a virun allem Zäit, Versteedemech an Opmierksamkeet. D'Biller an d'Texter mat deenen se schafft, léisen Emotiounen an Erënnerungen aus. Et sinn intensiv Momenter, voller Liewen. D'Henriette Dichter versteet et, sech den eeleren Mënschen unzepassen, se ze intresséieren, hinnen e gutt Gefill ze vermëttelen.

„Mir kucke Fotoen vun den Aktivitéiten aus dem Haus, dann Landschafts- an Déierenbiller. Dono liesen ech eppes Kuerzes fir. Momentan sinn mer mam „Dem Broulli séng Schnoken“ am Gang“. Ech sinn bësse chaotesch, sprangen ëmmer vu Pontius op Pilatus –, sou seet sie vun sech selwer. Dat huet awer och de Virdeel dass fir jiddwereen eppes dobäi ass an dass d'Lait konzentréiert bleiwen.

D'Henriette Dichter kennt d'Rhum iwwer laang Joren, fréier als Infirmière, haut als benevole Mataarbechterin. Déi professionell Distanz zu de Pensionnairen ass ewech gefall, d'Responsabilitéit net méi sou grouss, d'Relatiounen sinn méi intensiv ginn. „D'Lait sinn frou an ech sinn zefridden“, sou resuméiert d'Henriette dat wat sie mécht. D'Henriette kennt d'Bewunner net nëmmen vun de Freidegmoien'en, mee och vun de villen Blumenatelieren fir d'Rhumer Kiermes an aner Événementen; vun den Adventsvéillée'n a vun enger Vakanz wou se mat war.

„Fir mech ass et e Privileg, mech hei kennen ze engagéieren“. Fir d'Rhum a fir SERVIOR ass et ee Privileg esou Lait ze hunn.

An spéiderhin. Kéint d'Henriette sech virstellen, och an engem Altersheem ze wunnen? D'Äntwert léisst net op sech waarden: Ech well op d'Rhum kommen.



07

Rapport financier

Rapport de gestion

SERVIOR – Établissement Public « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées » créé par la loi modifiée du 23 décembre 1998, a géré en 2012 seize structures d'hébergement à savoir onze Centres Intégrés pour personnes âgées (CIPA) à Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch/Alzette, Howald, Mertzig, Niederanven, Niederkorn, Centre du Rham, Rumelange, Vianden, quatre Maisons de Soins (MS) à Differdange, Echternach, Vianden et Wiltz, ainsi qu'une structure d'appartements encadrés pour personnes âgées à Troisvierges.

L'année 2012 doit être considérée comme une année importante, où les jalons pour les années à venir ont pu être mis en place, afin de pouvoir répondre aux défis des prochaines années, notamment au niveau des nouveaux projets de construction.

Pour SERVIOR, l'année 2012 fut entre autres marquée par le changement au niveau de la gouvernance avec la nomination d'un nouveau comité de direction et de la mise en place d'une nouvelle identité visuelle avec le Leitmotiv « SERVIOR – Den Alter liewen ».

Enfin, après longue réflexion, la décision a été prise d'abandonner l'exploitation du CIPA de Mertzig. Des réunions d'information avec les clients, leurs familles et l'amicale d'une part et avec les délégations du personnel et le personnel d'autre part ont eu lieu pour les informer de la clôture du CIPA de Mertzig et de l'organisation des transferts qui seront réalisés au cours de l'année 2013 et pour lesquels SERVIOR a assuré aux clients de respecter, dans la mesure du possible, leurs préférences pour tel ou tel site. Finalement, il est à rappeler que SERVIOR, suivant le courrier de résiliation du contrat d'exploitation adressé à la Commune de Niederanven en date du 21 juin 2010, a abandonné l'exploitation du CIPA de Niederanven au 31 décembre 2012.

Faits marquants en 2012

Résultat

L'exercice 2012 s'est clôturé avec un résultat positif d'EUR 2.308.758 (EUR 3.230.550 en 2011) représentant 2,01 % du chiffre d'affaires d'EUR 114.981.281. Ce résultat tient compte d'une charge exceptionnelle d'EUR 2.115.004.

Assurance Dépendance

L'Assurance Dépendance reste la principale recette de SERVIOR. La valeur monétaire de l'Assurance Dépendance est une moyenne qui est négociée annuellement entre la Caisse Nationale de Santé (CNS) et la Confédération des Organismes Prestataires d'Aides et de Soins (COPAS). En 2012, la valeur monétaire retenue a connu une hausse de 0,8% par rapport à celle de 2011.

Au cours de l'année 2012, un total de 1.194.301 heures de soins et de soutien a été presté. Ce qui représente une croissance de l'ordre de 4,72% par rapport à l'année 2011 qui s'explique par le fait que la clientèle actuelle comme la clientèle nouvellement admise dans les centres requiert davantage de prestations de soins. Afin de pouvoir prester ces heures de soins, il a fallu constamment renforcer les équipes de soins dans les différents centres concernés.

En accord avec la CNS, les recalculs dans le cadre de l'Assurance Dépendance ont été finalisés jusqu'en 2008 et sont en cours de finalisation pour l'année 2009. Les provisions pour couvrir un risque potentiel de remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance relatifs aux années 2008 à 2012 s'élèvent à EUR 6.476.839 (EUR 5.672.805 en 2011).

Tout au long de l'année 2012, les travaux dans le cadre de l'étude KTR (« Kostenträgerrechnung ») se sont poursuivis. Cette étude a été initiée par l'Inspection Générale de la Sécurité Sociale (IGSS) en collaboration avec différentes administrations de l'État, suite à une controverse au niveau du financement des tâches domestiques pour les pensionnaires dépendants par l'implémentation d'une comptabilité analytique. L'objectif poursuivi par cette étude étant de déterminer de façon transparente le prix des tâches domestiques. Au cours de l'étude, le législateur à travers les lois budgétaires prend en charge un forfait pour tâches domestiques pour les personnes dépendantes.

Les travaux se sont portés au niveau de la méthodologie et au niveau des recensements d'activités en établissement qui ont eu lieu à trois reprises pendant une durée de deux jours en 2012. D'ores et déjà, il est à noter que les résultats de cette étude devront être analysés avec une extrême prudence et sous toutes réserves étant donné que les aspects méthodologiques plutôt contestés par les prestataires devront être clarifiés avec la CNS.

Prix de pension

À côté de l'Assurance Dépendance, les recettes liées au prix de pension constituent le second pilier des recettes et représentent presque 41 % du chiffre d'affaires.

Dans le cadre de la présentation du budget au ministre de tutelle pour l'année 2012, SERVIOR a proposé de reporter au 1^{er} janvier 2013 l'application de la tranche indiciaire du mois d'octobre 2012. SERVIOR en tant qu'acteur responsable a aussi cherché à apporter une contribution dans le contexte de la crise financière.

Dans ce cadre, on notera que grâce aux efforts journaliers réalisés dans la maîtrise de l'évolution des coûts, il a été possible de ne pas procéder à une hausse de prix généralisée et ce pour la 4^{ème} année consécutive ; cependant, une adaptation du prix de pension pour le CIPA de Howald n'a pas pu être évitée.

Projets de construction

En ce qui concerne les grands projets, SERVIOR a évalué le montant total des engagements à EUR 142.177.720, abstraction faite des projets de Rumelange et Differdange qui, conformément à la loi, sont intégralement pris en charge par l'État.

Ce montant se compose de subventions en provenance de l'État estimées à EUR 105.076.855 et d'engagements de fonds propres évalués à EUR 37.100.865.

Les engagements de fonds propres de SERVIOR se présentent comme suit :

| | | |
|-----------------------------------|------------|-------------------|
| Projets réalisés | EUR | 8.250.920 |
| Projets en cours | EUR | 23.525.780 |
| Projets en phase de planification | EUR | 5.324.165 |
| | EUR | 37.100.865 |

Ressources Humaines

Fin 2012, SERVIOR figure parmi les vingt plus grands employeurs du Luxembourg avec un effectif de 1.610 agents (1.566 agents, fin 2011). Dans un contexte de conjoncture économique difficile marquée par de nombreux licenciements, SERVIOR a su progresser au niveau de son personnel. Au cours de l'année 2012, SERVIOR a engagé 150 agents sous contrat à durée indéterminée et le nombre total d'agents a progressé de 44 agents par rapport à l'année 2011. En tenant compte des effectifs du CIPA Niederanven, dont l'exploitation fut arrêtée au 31 décembre 2012, le nombre d'agents est de 1.514.

La convention collective de travail SAS qui régit les conditions de travail des salariés du secteur a été dénoncée en 2011. En 2012, des réunions entre représentants du patronat et représentants des

syndicats ont eu lieu et ont porté sur la mise en place d'un nouveau modèle de rémunération basé sur les fonctions présentes dans le secteur. Cependant, aucun accord n'a été trouvé et suite au précité, la prime de 1,5 % calculée sur salaire brut couvrant la période de janvier 2011 à décembre 2012 n'a pas été reconduite.

Comme les années précédentes, SERVIOR en tant qu'acteur majeur dans le secteur de l'hébergement pour seniors, continue à investir au niveau du développement des agents, comme le témoigne le nombre de 5.493 agents ayant participé aux formations proposées, soit au total en 2012 un volume 38.408 heures de formation pour un coût total d'EUR 1.452.746.

Dans le but d'aider les salariés dans leur quotidien et de leur permettre d'évoluer dans leur métier, SERVIOR, à côté des plans de formation déjà en vigueur, a mis en place des entretiens de développement pour l'ensemble de ses collaborateurs afin de mieux cibler la formation professionnelle de ses agents. SERVIOR attache une importance primordiale à la formation de ses agents ; en effet, l'obligation légale de former 40 % du personnel soignant aux soins palliatifs d'ici 2015 a été atteinte en 2012.

Principaux risques et incertitudes

Au niveau des recettes de l'Assurance Dépendance, la principale préoccupation est l'évolution de la valeur monétaire pour les prochaines années. Pour l'exercice 2013, la tarification au niveau de la valeur monétaire de l'Assurance Dépendance pour le secteur à séjour continu est maintenue au niveau de celle fixée pour l'année 2012 par le législateur. Compte-tenu de l'évolution prévisible de la démographie, le législateur a prévu une réforme de l'Assurance Dépendance d'ici 2015.

Le taux d'occupation global des structures avoisine les 98%. En analysant ce chiffre de plus près, on constate que la durée de séjour des nouveaux pensionnaires est en diminution, que l'âge d'entrée dans les structures d'hébergement augmente et que le degré de dépendance est en augmentation. Ce constat s'explique notamment par le développement ces dernières années du secteur ambulatoire, qui permet aux personnes âgées de rester plus longtemps à leur domicile.

Au niveau des ressources humaines, du fait de l'augmentation du nombre de lits disponibles, suite à la réalisation des nouveaux projets et du fait que le nombre d'heures de soins à prester augmente sans cesse dû à l'évolution de l'état de dépendance des pensionnaires, le risque subsiste de trouver le personnel soignant qualifié en nombre suffisant. Dans ce contexte, il faut souligner que la convention collective de travail SAS est moins attractive que celle du secteur hospitalier.

Dans ce contexte, il est également fait référence aux notes relatives aux comptes annuels.

Aucun événement important, qui pourrait avoir un impact significatif sur la situation financière de l'établissement, n'est intervenu depuis la clôture des comptes.

Conclusion

Au cours des dernières années, il s'est avéré que le rôle de l'outil informatique que SERVIOR a mis en place est devenu de plus en plus important dans l'activité de SERVIOR, que ce soit en tant qu'outil de travail à tous les niveaux ou dans l'utilisation et la conservation des données personnelles des pensionnaires et du personnel. Ainsi, pour être en mesure d'assurer une disponibilité permanente de l'outil informatique et d'assurer une sécurité maximale des données, il a été décidé fin 2012 de mettre en place un Disaster Recovery Plan (DRP) qui prévoit notamment que certaines installations informatiques critiques soient doublées.

Grâce aux résultats obtenus tant au niveau des finances qu'au niveau de la satisfaction des clients, SERVIOR - Établissement Public « Centres,

Foyers et Services pour Personnes Âgées » est en permanence à la recherche d'une amélioration, mais aussi d'une extension de prestations offertes pour pouvoir offrir le service le plus complet possible à ses clients.

Fort de sa nouvelle gouvernance, des travaux ont également été menés au niveau de l'organisation de la structure, dans le but de doter l'établissement d'un nouveau règlement d'ordre interne et d'un nouveau règlement financier adaptés aux exigences et au fonctionnement du quotidien.

Ainsi, pour pouvoir répondre aux défis des prochaines années, le développement et la modernisation des structures d'hébergement existantes ou en voie de construction constituent une priorité. Toutes ces mesures visent à garantir la qualité des prestations offertes aux clients actuels ainsi qu'aux clients futurs.

Pour SERVIOR

Claude A. Hemmer
Vice-président du
Conseil d'administration

Serge Eberhard
Président du
Conseil d'administration

Rapport du réviseur d'entreprises agréé

Au Conseil de Gouvernement et
au Conseil d'Administration de l'Établissement Public
Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées

Rapport sur les comptes annuels

Conformément au mandat donné par le Conseil d'Administration du 15 septembre 2011, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'Établissement Public Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées (« l'Établissement »), comprenant le bilan au 31 décembre 2012 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et 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 à l'établissement et la présentation des comptes annuels en vigueur au Luxembourg ainsi que d'un contrôle interne qu'il juge nécessaire pour permettre l'établissement et la présentation de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du réviseur d'entreprises agréé

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 pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier. 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 agréé, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. En procédant à cette évaluation, le réviseur d'entreprises agréé 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 le fonctionnement efficace du contrôle interne de l'entité. 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

À notre avis, les comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'Établissement Public Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement des comptes annuels en vigueur au Luxembourg.

Rapport sur d'autres obligations légales ou réglementaires

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

ERNST & YOUNG
Société Anonyme
Cabinet de révision agréé

Jeannot Weyer

Luxembourg, le 11 avril 2013

Bilan au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

| Actif | 2012 | 2011 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Actif immobilisé | | |
| Immobilisations incorporelles (Notes 2, 3) | | |
| Concessions, brevets, licences, marques | 200.340,41 | 134.904,43 |
| Immobilisations corporelles (Notes 2, 4) | | |
| Terrains et constructions | 10.042.671,95 | 10.530.139,57 |
| Installations techniques et machines | 2.135.730,91 | 1.931.502,60 |
| Autres installations, outillage et mobilier | 1.957.891,77 | 2.104.346,48 |
| Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours | 72.516.507,86 | 44.432.047,90 |
| | 86.853.142,90 | 59.132.940,98 |
| Actif circulant | | |
| Créances (Note 5) | | |
| Créances résultant de ventes et prestations de services (Notes 2, 5) | 10.012.730,24 | 9.202.919,60 |
| Créances envers Institutions Publiques | 8.921.380,38 | 9.268.750,92 |
| Autres créances | | |
| dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an | 3.455.737,54 | 3.787.736,54 |
| dont la durée résiduelle est supérieure à un an | 0,00 | 1.984.107,70 |
| Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse | 68.685.324,57 | 62.073.890,99 |
| | 91.075.172,73 | 86.317.405,75 |
| Comptes de régularisation | 180.532,45 | 177.314,23 |
| Total de l'actif | 178.108.848,08 | 145.627.660,96 |

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

Bilan au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

| Passif | 2012 | 2011 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Capitaux propres | | |
| Capital souscrit (Note 6) | 9.688.589,46 | 9.688.589,46 |
| Autres réserves (Note 6) | 10.000.000,00 | 10.000.000,00 |
| Résultats reportés | 24.893.077,74 | 21.662.527,80 |
| Résultat de l'exercice | 2.308.757,70 | 3.230.549,94 |
| Subventions d'investissement en capital (Notes 2, 4, 7) | 60.026.486,09 | 37.608.417,20 |
| Subventions Fondation Aide et Assistance aux Personnes Agées (Notes 2, 7) | 5.730.421,87 | 5.730.421,87 |
| | 112.647.332,86 | 87.920.506,27 |
| Provisions (Note 8) | | |
| Provisions pour grosses réparations | 7.847.677,35 | 5.840.063,06 |
| Provisions pour impôts | 2.020.000,00 | 1.670.000,00 |
| Autres provisions | 8.434.330,61 | 6.727.536,80 |
| | 18.302.007,96 | 14.237.599,86 |
| Dettes non subordonnées (Note 9) | | |
| Dettes envers des établissements de crédit | | |
| dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an | 7.306.043,75 | 9.956.008,87 |
| dont la durée résiduelle est supérieure à un an | 17.282.676,58 | 13.663.792,49 |
| Dettes envers clients | 2.900.743,09 | 2.945.911,30 |
| Dettes sur achats et prestations de services | 9.861.143,51 | 7.959.182,68 |
| Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale | | |
| Dettes fiscales | 82.255,12 | 210.791,46 |
| Dettes au titre de la sécurité sociale | 2.301.577,75 | 2.255.392,08 |
| Dettes envers Institutions Publiques | 5.214.505,24 | 6.415.591,27 |
| Autres dettes | 74.972,89 | 62.884,68 |
| | 45.023.917,93 | 43.469.554,83 |
| Comptes de régularisation (Note 7) | 2.135.589,33 | 0,00 |
| Total du passif | 178.108.848,08 | 145.627.660,96 |

**Compte de profits et pertes pour l'exercice se terminant le
31 décembre 2012** (exprimé en EUR)

| Charges | 2012 | 2011 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Autres charges externes | 25.652.348,21 | 24.147.874,51 |
| Frais de personnel (Note 10) | 80.957.201,44 | 76.058.727,44 |
| Corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles (Notes 3, 4) | 2.716.676,24 | 2.641.339,57 |
| Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant (Note 2) | 59.316,00 | 95.083,51 |
| Autres charges d'exploitation (Notes 1, 8) | 2.255.219,25 | 728.394,97 |
| Intérêts et autres charges financières | 140.150,53 | 189.070,53 |
| Dotations aux provisions pour grosses réparations (Note 8) | 2.007.614,59 | 954.124,58 |
| Charges exceptionnelles (Note 13) | 2.251.421,98 | 179.975,77 |
| Impôts sur le résultat (Note 8) | 350.000,00 | 670.000,00 |
| Profit de l'exercice | 2.308.757,70 | 3.230.549,94 |
| Total des charges | 118.698.705,94 | 108.895.140,82 |

| Produits | 2012 | 2011 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Montant net du chiffre d'affaires (Notes 1, 2, 11) | 114.981.281,35 | 106.655.266,88 |
| Autres produits d'exploitation | 3.290.481,31 | 499.829,32 |
| Autres intérêts et autres produits financiers | 208.320,57 | 529.236,91 |
| Produits exceptionnels (Note 14) | 218.622,71 | 1.210.807,71 |
| Total des produits | 118.698.705,94 | 108.895.140,82 |

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

Annexe au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

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'Établissement ») avec effet au 1^{er} janvier 1999.

L'Établissement, sous la tutelle du Ministère de la Famille et de l'Intégration (le « Ministère de Tutelle »), 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'Établissement a repris la gestion des centres intégrés de l'État pour personnes âgées de Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch-sur-Alzette, Mertzig, Niederkorn, Rumelange, Vianden, Wiltz et des foyers de jour de l'État 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'Établissement avait signé une convention avec l'Hospice Civil de Niederanven (« l'Hospice ») par laquelle l'Hospice confie à l'Établissement, 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'Établissement 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'Établissement 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'Établissement. 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'Établissement s'est engagé à affecter le solde des bénéfices émanant de l'exploitation, après déduction de la retenue de 15 % revenant à l'Établissement, sur un compte bancaire spécial ouvert par et au nom de l'Établissement. Les fonds placés sur ce compte spécial seront réinvestis exclusivement au profit de l'exploitation du Centre Intégré de Niederanven.

Dans un courrier adressé à la Commune de Niederanven en date du 21 juin 2010, l'Établissement a exprimé son intention de ne plus continuer l'exploitation du Centre Intégré de Niederanven en fin de la convention se terminant le 31 décembre 2012. Le contrat a pris fin au 31 décembre 2012.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Conformément à la loi du 22 décembre 2000 portant :

a) Sur la reprise de l'Établissement Public « Centres de Gériatrie » par l'Établissement Public « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées » ; et

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

L'Établissement Public « Centres de Gériatrie », représentant 4 maisons de soins, est repris par et incorporé dans l'Établissement, sous la tutelle du Ministre ayant dans ses attributions la famille. Cette loi est entrée en vigueur en date du 3 janvier 2001.

En date du 26 juillet 2001, l'Établissement avait signé une convention avec l'Administration Communale de Hesperange confiant à l'Établissement, selon les modalités fixées par la convention susmentionnée, l'exploitation du centre intégré pour personnes âgées de la Commune de Hesperange (le « CIPA Howald »). La convention avait été conclue pour une durée de 10 ans. Le 21 août 2012, l'Établissement a signé un avenant à la convention avec la Commune de Hesperange pour une nouvelle période de 10 ans, applicable à partir du 9 décembre 2012.

Selon l'avenant à la convention signée, l'Établissement doit à l'Administration Communale de Hesperange, à partir du mois durant lequel l'exploitation effective commence, un loyer mensuel de 17.000,00. Le loyer correspond à l'indice des prix à la consommation au 1^{er} octobre 2011. L'adaptation du loyer au nouvel indice se fait au 1^{er} janvier de l'année qui suit le changement de l'indice. Le solde positif émanant de l'exploitation du CIPA Howald sont acquis à l'Établissement dans

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

la limite de 50%. L'Établissement s'est engagé à verser 50% du résultat d'exploitation sur le compte de l'Administration Communale de Hesperange. Les fonds ainsi versés seront réinvestis exclusivement au profit de l'exploitation du CIPA Howald.

En date du 3 décembre 2008, l'Établissement 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. Selon la convention signée, l'Établissement doit à la Clinique Saint-Joseph à Wiltz à partir du 1^{er} janvier 2009 un loyer annuel de 99.850,00. Le loyer correspond à l'indice des prix à la consommation au 1^{er} mars 2008. En date du 20 mai 2011, suite au transfert intégral des clients de la maison de soins de Wiltz vers le nouveau Cipa Wiltz, la convention signée entre parties est devenue sans objet.

Note 2 – Résumé des principales règles d'évaluation

Présentation des comptes annuels

L'Établissement tient ses livres en Euro (« EUR »). Les comptes annuels ci-joints ont été établis conformément aux dispositions légales et réglementaires luxembourgeoises, les règles définies au titre II de la loi du 19 décembre 2002

concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, et en accord avec les principes comptables généralement admis au Luxembourg. Suite à l'introduction de la loi du 10 décembre 2010, la présentation du bilan, du compte de profits et pertes et des chiffres comparatifs a été adaptée pour être conforme à la nouvelle loi.

En conformité avec la loi, la présentation des comptes annuels tient compte de la spécificité des activités de l'Établissement. L'Établissement 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'Établissement distingue entre les biens immobiliers qui lui ont été affectés par l'État et les biens immobiliers acquis par l'Établissement :

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

- 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'État à l'Établissement dans l'intérêt de la réalisation de sa mission.

Toutefois, le Conseil d'Administration de l'Établissement a décidé de ne pas inscrire lesdits éléments à l'actif des comptes annuels de l'Établissement, 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.

- Les immobilisations corporelles acquises par l'Établissement 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

Les immobilisations corporelles sont évaluées au coût d'acquisition, qui comprend les frais accessoires, ou au coût de revient. Les biens dont la valeur d'acquisition est inférieure à 870,00 sont directement amortis et repris au compte de profits et pertes.

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'Établissement. 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.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

b.3) Dotations d'amortissements

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

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

b.4) Subsidés de l'État

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

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

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'État à l'Établissement (la « Convention »), conclue entre l'Établissement, le Ministre de la Famille et de l'Intégration, le

Ministre des Travaux Publics ainsi que le Ministre du Trésor et du Budget, l'État a pris en charge pendant 10 ans, à partir du 1^{er} janvier 1999, le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des immeubles affectés à l'Établissement. Par la loi budgétaire de l'État pour 2008, l'État 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'Établissement 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 « Montant net du chiffre d'affaires » (Note 11).

d) Dettes

Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement respective.

e) Conversion des comptes exprimés en devises étrangères

À l'exception de l'actif immobilisé, les éléments de l'actif exprimés dans une devise autre que l'Euro sont

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

valorisés individuellement au plus bas de la valeur au cours de change historique ou de la valeur au cours de change de fin d'année.

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

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

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

f) Dons
f.1) Dons monétaires

Les dons monétaires sont enregistrés au compte de profits et pertes sous le poste « Montant net du chiffre d'affaires ».

f.2) Dons non monétaires

Les dons non monétaires sont enregistrés à l'euro symbolique sous le poste « Actif immobilisé ». Lors de la cession d'un don non monétaire, la plus value réalisée est inscrite au compte de profits et pertes sous le poste « Produits exceptionnels ».

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 3 – Immobilisations incorporelles

Les mouvements dans les immobilisations incorporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2012 ont été les suivants :

| Coût d'acquisition | Concessions, brevets, licences, marques |
|--|---|
| Coût d'acquisition au début de l'exercice | 821.292,44 |
| Entrées au cours de l'exercice | 186.869,02 |
| Sorties au cours de l'exercice | - |
| Coût d'acquisition à la fin de l'exercice | 1.008.161,46 |
| Corrections de valeur | Concessions, brevets, licences, marques |
| Corrections de valeur au début de l'exercice | (686.388,01) |
| Corrections de valeur de l'exercice | (121.433,04) |
| Reprises des sorties de l'exercice | - |
| Corrections de valeur à la fin de l'exercice | (807.821,05) |
| Valeur nette comptable à la fin de l'exercice | 200.340,41 |

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 4 – Immobilisations corporelles

Les mouvements dans les immobilisations corporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2012 ont été les suivants :

| Coût d'acquisition | Terrains et constructions | Installations techniques et machines | Autres installations, outillages et mobilier | Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours ² | Total |
|--|---------------------------|--------------------------------------|--|--|------------------------|
| Coût d'acquisition au début de l'exercice | 15.277.561,65 | 6.085.441,64 | 18.313.119,93 | 44.432.047,90 | 84.108.171,12 |
| Entrées au cours de l'exercice | 357.273,88 | 1.283.276,65 | 972.111,78 | 28.259.867,78 | 30.872.530,09 |
| Sorties au cours de l'exercice | - | - | (2.051.764,94) | (175.407,82) | (2.227.172,76) |
| Transferts de l'exercice | - | - | (4.562,36) | - | (4.562,36) |
| Coût d'acquisition à la fin de l'exercice | 15.634.835,53 | 7.368.718,29 | 17.228.904,41 | 72.516.507,86 | 112.748.966,09 |
| Corrections de valeur | | | | | |
| Corrections de valeur au début de l'exercice | (4.747.422,08) | (4.153.939,04) | (16.208.773,45) | - | (25.110.134,57) |
| Corrections de valeur de l'exercice ¹ | (844.741,50) | (1.079.048,34) | (673.363,36) | - | (2.597.153,20) |
| Reprises des sorties de l'exercice | - | - | 1.606.561,81 | - | 1.606.561,81 |
| Transferts de l'exercice | - | - | 4.562,36 | - | 4.562,36 |
| Corrections de valeur à la fin de l'exercice | (5.592.163,58) | (5.232.987,38) | (15.271.012,64) | - | (26.096.163,60) |
| Valeur nette comptable à la fin de l'exercice | 10.042.671,95 | 2.135.730,91 | 1.957.891,77 | 72.516.507,86 | 86.652.802,49 |

¹ Les amortissements annuels des subventions s'élèvent à un montant de 3.000,00 pour l'exercice 2012 (Note 7).

² Les « Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours » représentent principalement des travaux réalisés sur des nouveaux sites de l'Établissement et qui ne sont pas encore en service au 31 décembre 2012.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 5 – Créances

a) Créances résultant de ventes et prestations de services

Au 31 décembre 2012, le total des créances s'élevant à 10.012.730,24 (2011 - 9.202.919,60), se compose comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|---|----------------------|---------------------|
| Créances sur clients | 4.222.652,76 | 4.207.236,13 |
| Provisions pour créances douteuses | (299.471,00) | (312.842,00) |
| Créances sur l'Assurance Dépendance | 5.880.370,93 | 5.093.568,89 |
| Créances sur le Fonds National de la Solidarité | 209.177,55 | 214.956,58 |
| Total | 10.012.730,24 | 9.202.919,60 |

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

En 2012, la majeure partie des factures relatives à l'exercice 2012 ont été soumises à l'Assurance Dépendance et l'Assurance Dépendance a émis la majeure partie des décomptes finaux relatifs à l'exercice 2012. La créance de 5.880.370,93 (2011- 5.093.568,89) représente les montants estimés à recevoir par l'Établissement et qui ne sont pas encore soumis à l'Assurance Dépendance, ainsi que les montants ayant fait l'objet du décompte de l'Assurance Dépendance mais n'ayant pas été reçus au 31 décembre 2012.

Des corrections de valeur pour un montant total de 299.471,00 (2011 - 312.842,00) sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement de créances.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

b) Créances envers Institutions Publiques

Les créances envers des institutions publiques s'élevant à 8.921.380,38 (2011 - 9.268.750,92) sont constituées pour la majeure partie de factures prises en charge et non encore remboursées par le Ministère de la Famille et de l'Intégration en relation avec la subvention d'immobilisations pour les en cours de construction.

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

c) Autres créances

Au 31 décembre 2012, le total des autres créances s'élevant à 3.455.737,54 (2011 - 5.771.844,24) se compose comme suit :

Autres créances < 1 an :

Au 31 décembre 2012, les créances présentant une durée résiduelle inférieure à 1 an pour un montant total de 3.455.737,54 (2011 - 3.787.736,54) se composent principalement de créances envers l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines, de créances envers le Centre Commun de la Sécurité Sociale et d'intérêts courus non encore échus.

Autres créances > 1 an :

Au 31 décembre 2012, l'Établissement n'a plus de créance envers la Commune de Diekirch relative au préfinancement d'un terrain du projet d'acquisition et d'aménagement d'une maison de soins à Diekirch. Au 31 décembre 2011, cette créance s'élevait à 1.984.107,70.

En date du 5 janvier 2011, l'Établissement s'est engagé envers un établissement de crédit de céder la TVA récupérée. Au 31 décembre 2012, cet engagement est toujours en vigueur.

Note 6 – Capital souscrit et autres réserves

a) Capital souscrit

L'Établissement 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.

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

Au 31 décembre 2012, 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.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 7 – Subventions**a) Subventions Fondations Aide et Assistance aux Personnes Âgées**

Au cours de l'exercice 2000, l'Établissement 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'Établissement. En contrepartie, l'Établissement a l'obligation d'accorder priorité d'admission aux personnes qui ont subi des souffrances particulières pendant la Deuxième Guerre Mondiale.

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.

Les intérêts reçus sur les placements en banque de ces subventions ont été enregistrés durant les années antérieures dans le compte de profits et pertes sous la rubrique « Autres intérêts et autres produits financiers ». Face à l'avancement des travaux de rénovation du Centre du Rham et dans le contexte des accords entre l'Établissement et la Fondation, le Conseil d'Administration a décidé d'enregistrer ces intérêts au bilan sous la rubrique « Comptes de régularisation –

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Produits à reporter » et de les amortir en ligne avec les subventions. En conséquence, l'Établissement a enregistré une charge exceptionnelle à hauteur de 2.115.003,58 représentant les intérêts courus sur ces subventions depuis leur attribution en 1999 respectivement 2000 et jusqu'au 31 décembre 2011. Les intérêts de l'année 2012 s'élèvent à 20.585,75 et ont été enregistrés au compte « Comptes de régularisation – Produits à reporter ».

b) Subventions d'investissement en capital

L'Établissement a aussi reçu de la part de l'État des subventions de 392.540,18 en vue de l'acquisition de mobilier, des subventions de 12.779.182,70 (2011- 6.260.908,60) en vue de la transformation du « Centre du Rham », des subventions de 6.499.080,75 (2011- 964.207,43) en vue de la construction d'une maison de soins à Vianden, des subventions de 3.142.805,44 (2011 - 6.190.613,17) en vue de la construction d'une maison de soins à Diekirch 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 ainsi que celles à recevoir dont le montant cumulé au 31 décembre 2012 s'élève à 60.026.486,09

(2011- 37.608.417,20) sont inscrites dans les capitaux propres de l'Établissement 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 2012 s'élève à 406.790,18 (2011- 403.790,18) et pour l'année 2012, l'Établissement a comptabilisé un amortissement de 3.000,00 (2011- 3.000,00) (Note 4).

Note 8 – Provisions**a) Provisions pour grosses réparations**

Conformément à l'article 18 de la Loi, l'État 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'Établissement de par la Loi selon les conditions et modalités d'une convention à passer entre l'Établissement et l'État 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.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Dans la loi budgétaire de l'État pour 2008, l'État 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'Établissement pour une période de 10 ans, à partir du 1^{er} janvier 2009.

Dans ce contexte, l'Établissement enregistre des provisions destinées à couvrir les dépenses afférentes aux réparations et entretiens importants pour les immeubles qui lui sont affectés par la Loi et qui ne sont pas susceptibles d'être prises en charge par l'État à partir du 1^{er} janvier 2019.

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.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

En 2008, le Conseil d'Administration a décidé d'adapter la constitution des provisions aux aides financières étatiques usuelles appliquées actuellement par l'État luxembourgeois pour ce domaine d'activité, de 70% à 30% du coût.

Ces provisions sont 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'État.

A cette fin, le Conseil d'Administration a chargé en 2012 un bureau d'étude de réévaluer le montant à prévoir ce qui a résulté en un montant supplémentaire de 939.485,21. La dotation annuelle pour 2012 au titre de provisions pour grosses réparations s'élève ainsi à 2.007.614,29 (2011 - 954.124,58).

b) Provisions pour impôts

Le montant de cette provision a été estimé suite à un courrier de la part de l'Administration des Contributions Directes en date du 13 août 2010, demandant de fournir les comptes annuels au 31 décembre 2009, en vue d'instruire la situation fiscale de l'Établissement de l'année 2009. Par application du principe de prudence, une provision pour impôts d'un montant de 1.000.000,00 pour couvrir le risque d'imposition des années 2009 et 2010 a été comptabilisée dans le poste « Impôts sur le résultat » du compte de profits et pertes de l'année 2010, et 670.000,00 pour l'année 2011. La dotation concernant la provision pour couvrir le risque de l'année 2012 s'élève à 350.000,00.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

c) Autres provisions

Au 31 décembre 2012, ce poste comprend :

| | 2012 | 2011 |
|---|---------------------|---------------------|
| Provision pour litiges | 30.864,42 | 0,00 |
| Provisions pour congés non pris et autres | 1.926.627,34 | 1.054.731,80 |
| Provisions pour remboursement | | |
| Assurance Dépendance | 6.476.838,85 | 5.672.805,00 |
| Total | 8.434.330,61 | 6.727.536,80 |

Ces provisions se composent d'une part de provisions pour couvrir le risque par rapport à un certain nombre de litiges dans le cadre des activités courantes et pour des congés non pris et autres.

D'autre part, les autres provisions comprennent des provisions pour un montant de 6.476.838,85 (2011 - 5.672.805,00) pour couvrir un risque potentiel de remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance relatifs aux années 2009 à 2012. La dotation de l'année 2012 concerne les provisions pour couvrir le risque potentiel de l'exercice 2012 et a été intégrée au compte de profits et pertes en diminution du poste « Montant net du chiffre d'affaires ».

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Les reprises de l'exercice pour un montant de 764.766,15 sont liées aux décomptes reçus par l'Établissement en 2012 pour les exercices 2008 et partiellement 2009. La différence positive entre le total des provisions pour l'année 2012 et le montant total des décomptes reçus s'élève à 804.033,85 et a été comptabilisée dans le poste « Montant net du chiffre d'affaires ».

Les reprises de l'exercice 2011 pour un montant de 741.706,26 sont liées aux décomptes reçus par l'Établissement en 2011 pour les exercices 2007 et partiellement 2008. La différence positive entre le total des provisions pour les années 2007 à 2008 et le montant total des décomptes reçus s'élève à 321.410,62 et a été comptabilisée dans le poste « Produits exceptionnels ».

En conséquence, cette provision a évolué de la façon suivante pendant l'année 2012 :

| | 2012 |
|------------------------------------|---------------------|
| Balance au 1 ^{er} janvier | 5.672.805,00 |
| Dotations de l'exercice | 1.568.800,00 |
| Reprises de l'exercice | (764.766,15) |
| Total | 6.476.838,85 |

Comme les discussions entre l'Établissement et la CNS sont actuellement encore en cours, la provision pour les exercices 2009 à 2012 a été calculée sur les mêmes bases que pour les exercices 2000 à 2008. 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 2012 de 672.695,22 (2011 - 922.200,00).

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 9 – Dettes non subordonnées

a) Dettes envers des établissements de crédit

| Emprunts liés aux constructions achevées | 2012 | | | | 2011 | | | |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| | Moins d'un an | De un an à cinq ans | Plus de cinq ans | Total | Moins d'un an | De un an à cinq ans | Plus de cinq ans | Total |
| Participation propre | 608.787,35 | 3.405.343,29 | 4.236.789,54 | 8.250.920,18 | 603.952,62 | 3.261.944,14 | 5.077.875,59 | 8.943.772,35 |
| Lignes de crédits liées aux constructions en cours | 2012 | | | | 2011 | | | |
| | Moins d'un an | De un an à cinq ans | Plus de cinq ans | Total | Moins d'un an | De un an à cinq ans | Plus de cinq ans | Total |
| Participation Ministère de la Famille et de l'Intégration | 6.546.063,13 | 0,00 | 0,00 | 6.546.063,13 | 7.398.662,99 | 0,00 | 0,00 | 7.398.662,99 |
| Participation propre | 151.193,27 | 2.092.486,44 | 7.548.057,31 | 9.791.737,02 | 1.953.393,26 | 930.196,63 | 4.393.776,13 | 7.277.366,02 |
| Total | 7.306.043,75 | 5.497.829,73 | 11.784.846,85 | 24.588.720,33 | 9.956.008,87 | 4.192.140,77 | 9.471.651,72 | 23.619.801,36 |

Les emprunts liés aux constructions achevées se rapportent au Cipa Niederkorn et à la Résidence Seniors à Troisvierges, tandis que les lignes de crédits liées aux constructions en cours se rapportent au « Centre du Rham », aux maisons de soins à Vianden et Diekirch. Au 31 décembre 2012, l'Établissement n'a plus d'autre crédit de caisse.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)**b) Dettes envers clients**

Au 31 décembre 2012, le total des dettes envers clients s'élève à 2.900.743,09 (2011 - 2.945.911,30). Ces dettes se composent principalement de garanties payées par les clients. L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle supérieure à 1 an.

c) Dettes sur achats et prestations de services

Au 31 décembre 2012, le total des dettes sur achats et prestations de services s'élève à 9.861.143,51 (2011 - 7.959.182,68). 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 2012, le total des dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale s'élève à 2.383.832,87 (2011 - 2.466.183,54). L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

e) Dettes envers Institutions Publiques

Les dettes envers des institutions publiques représentent pour un montant de 5.214.505,24 (2011 - 6.415.591,27) le solde non encore remboursé par l'Établissement des rémunérations et salaires avancés par l'État pour compte des fonctionnaires, employés et ouvriers de l'État. L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

f) Autres dettes

Au 31 décembre 2012, le total des autres dettes s'élève à 74.972,89 (2011 - 62.884,68). Ces dettes se composent principalement de salaires à payer. L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)**Note 10 – Frais de personnel**

Au 31 décembre 2012 et pour l'année se terminant à cette date, les frais de personnel s'élevant à 80.957.201,44 (2011 - 76.058.727,44) se présentent comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|-------------------------|----------------------|----------------------|
| Salaires et traitements | 70.446.103,45 | 66.430.387,84 |
| Charges sociales | 10.511.097,99 | 9.628.339,60 |
| Total | 80.957.201,44 | 76.058.727,44 |

Au 31 décembre 2012, l'Établissement employait 1.610 personnes (2011 - 1.566), incluant les fonctionnaires, employés et ouvriers de l'État.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 11 – Montant net du chiffre d'affaires

Pour l'exercice 2012, le montant net du chiffre d'affaires de 114.981.281,35 (2011 - 106.655.266,88), se compose comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Recettes provenant des clients dont une partie du Fonds National de Solidarité | 46.965.448,66 | 45.441.260,69 |
| Recettes provenant de l'Assurance Dépendance | 65.702.173,95 | 60.886.156,40 |
| Ajustements nets des recettes provenant de l'Assurance Dépendance | (804.033,85) | (2.673.600,00) |
| Recettes provenant de la Caisse Nationale de Santé | 3.117.692,59 | 3.001.449,79 |
| Total | 114.981.281,35 | 106.655.266,88 |

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

Pour les exercices 2011 et 2012, les recettes provenant de l'Assurance Dépendance et de la CNS sont constituées pour la majeure partie de montants dont les factures ont déjà été soumises à l'Assurance Dépendance et à la CNS. L'établissement de la majeure partie des décomptes finaux a été effectué par l'Assurance Dépendance et la CNS.

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 12 – Autres engagements et hors bilan

En date du 7 mars 2005, l'Établissement 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 la redevance annuelle est de 9.404,12. En date du 30 décembre 2011, l'Établissement a accepté une résiliation d'un commun accord de ce bail emphytéotique avec effet au 1^{er} janvier 2012.

En date du 22 décembre 2008, l'Établissement 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 la redevance annuelle est de 12.503,98.

En date du 29 juillet 2010, l'Établissement a signé un contrat de bail emphytéotique avec l'Administration Communale de Diekirch. La durée de l'engagement a été fixée à 49 ans avec possibilité de prolongation sur 98 ans. Le montant total de la redevance annuelle est de 5.500,00.

Au 31 décembre 2012, l'Établissement est engagé pour un montant de 494.941,00 en relation avec des contrats de leasing suite à l'externalisation de la gestion de son parc automobile en 2012. La durée maximale de chaque engagement est de 5 ans.

Note 13 – Charges exceptionnelles

Au 31 décembre 2012, le total des charges exceptionnelles s'élève à 2.213.421,98 (2011 - 179.951,38). Ces charges se composent principalement du traitement des intérêts courus sur subventions (Note 7) ainsi que de frais en relation avec des projets abandonnés.

Note 14 – Produits exceptionnels

Au 31 décembre 2012, les produits exceptionnels de 218.622,71 (2011 - 1.210.807,71) se composent principalement de plus-values de cession d'actifs immobilisés, de rentrées de créances amorties et d'autres produits exceptionnels divers.

L'importance du montant en 2011 provient essentiellement de la réalisation de plus-values de cession d'actifs immobilisés lors de la vente du hall logistique de Schieren, pour un montant de 568.206,72.

En date du 26 octobre 2005, l'Établissement a reçu par héritage des terrains et une maison dont la valeur vénale a été estimée à 700.000,00 et qui ont été inscrits à l'euro symbolique sous le poste « Actif immobilisé ». En 2011, une partie des terrains a été vendue et la plus-value réalisée de 174.600,00 a été inscrite au compte de profits et pertes sous le poste « Produits exceptionnels ».

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 15 – Projets de constructions

Au 31 décembre 2012, le montant total des engagements de l'Établissement pour des projets de constructions a été évalué par les responsables de l'Établissement à 142.177.719,29 (2011 - 126.568.249,80).

Les engagements de fonds se présentent comme suit :

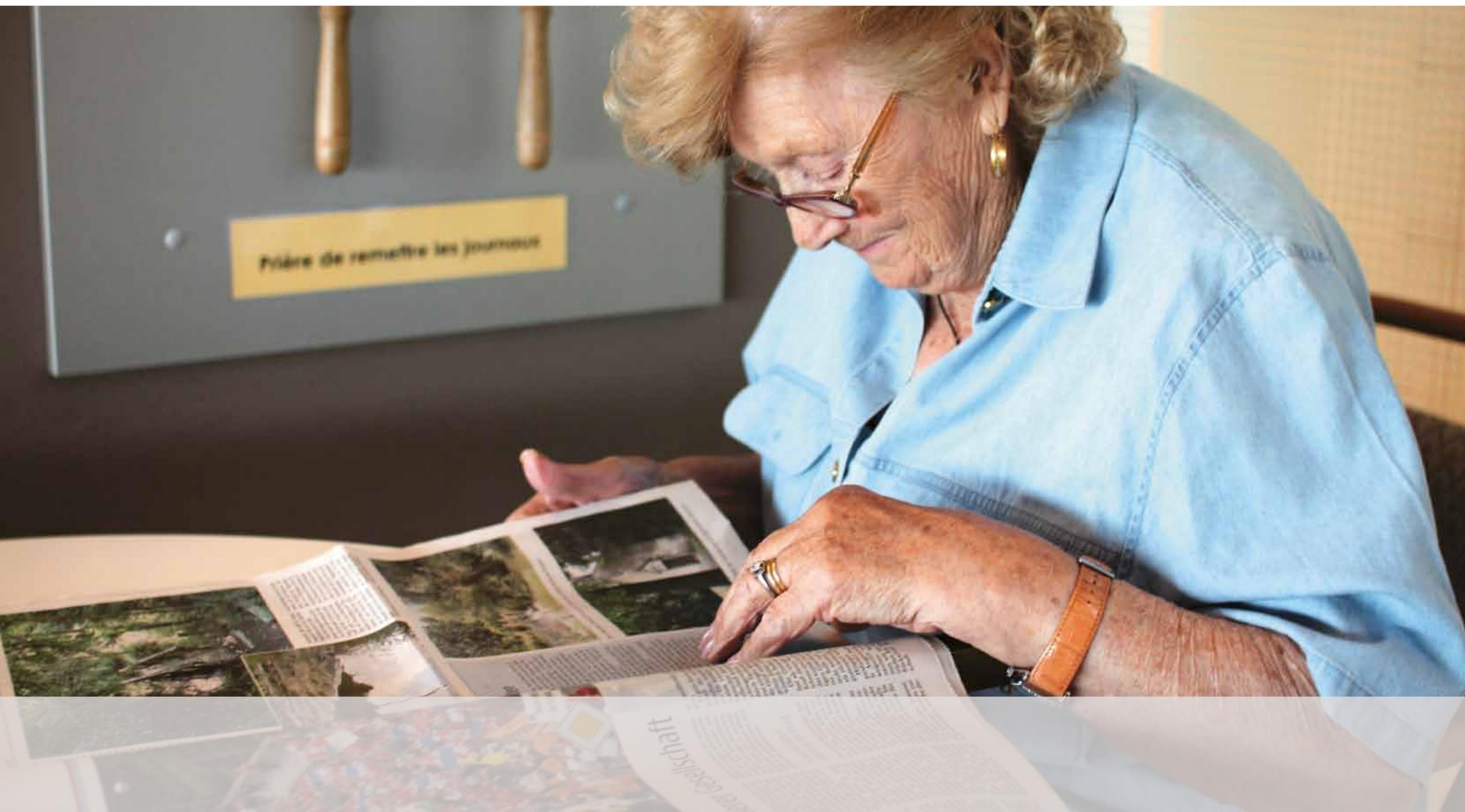
| | 2012 | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|-----------------------|
| | Participation Ministère de la Famille et de l'Intégration | Participation propre | Total |
| Projets réalisés | 0,00 | 8.250.920,18 | 8.250.920,18 |
| Projets en cours de réalisation | 92.653.804,00 | 23.525.780,00 | 116.179.584,00 |
| Projets en phase de planification | 12.423.050,58 | 5.324.164,53 | 17.747.215,11 |
| Total | 105.076.854,58 | 37.100.864,71 | 142.177.719,29 |

Annexe (suite) au 31 décembre 2012 (exprimé en EUR)

Note 16 – Honoraires du Réviseur d'entreprises agréé

Les honoraires d'audit encourus en 2012 au titre de la révision des comptes annuels s'élèvent à 25.720,00 (2011 - 25.100,00) hors TVA.

| | 2011 | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|-----------------------|
| | Participation Ministère de la Famille et de l'Intégration | Participation propre | Total |
| Projets réalisés | 0,00 | 8.943.772,35 | 8.943.772,35 |
| Projets en cours de réalisation | 94.641.206,90 | 22.983.270,55 | 117.624.477,45 |
| Projets en phase de planification | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 94.641.206,90 | 31.927.042,90 | 126.568.249,80 |



Conseil d'administration

Serge Eberhard
Président, Ministère
de la Famille et de l'Intégration

Claude A. Hemmer
Vice-président,
Ministère de la Santé

Serge Hoffmann
Membre, Inspection
générale des Finances

Pierre Jaeger
Membre, Ministère
de la Famille et de l'Intégration

Rui Gomes
Membre,
Représentant du personnel

Maria Niederprum-Ceolin
Membre, Représentante
des pensionnaires

Sylvie Paulus
Secrétaire



De gauche à droite : Serge Hoffmann, Alain Dichter, Sylvie Paulus, Claude A. Hemmer, Serge Eberhard, Maria Niederprum-Ceolin, Pierre Jaeger, Rui Gomes

Comité de direction

Alain Dichter
Directeur général

Bernard Braun
Directeur général adjoint

Corinne Theis
Directeur

Laurent Braun
Secrétaire général



De gauche à droite : Laurent Braun, Corinne Theis, Alain Dichter, Bernard Braun

Chefs de division

Robert Wildanger
Soins et encadrement

Marie-Paule Hemmen
Relations avec les clients

Claude Kettmann
Informatique

Denise Poos
Formation

Christian Zeches
Technique

Max Kremer
Finances

Robby Jhari
Comptabilité



De gauche à droite : Marie-Paule Hemmen, Robert Wildanger, Robby Jhari, Christian Zeches, Denise Poos, Max Kremer
Absent : Claude Kettmann

Président(e)s des Conseils de maison



De gauche à droite : Justine Hoffmann-Ralinger, Suzanne Kiwy-Ginter, Émilie Schmit-Simon, Maria Niederprum-Ceolin*, Marcel Eicher, Camille Martin, Anne Hilbert-Spranck, Élise Kauth-Lallemand, Jeanne Guisch-Steffen, Lucie Limpach-Péporte, Josette Bailleux-Kipgen, Julie Laplume-Bingen, Suzanne Kiwy-Ginter, Elfriede Funck-Schäfer

CIPA – Centres intégrés pour personnes âgées

Émilie Schmit-Simon

Am Park, Bofferdange

Marcel Eicher

Grand-Duc Jean, Dudelange

Julie Laplume-Bingen

Belle-Vue, Echternach

Lucie Limpach-Péporte

Op der Léier, Esch-Alzette

Anne Hilbert-Spranck

Beim Klouschter, Howald

Suzanne Kiwy-Ginter

Um Lauterbann, Niederkorn

Josette Bailleux-Kipgen

Op der Rhum, Luxembourg-Rham

Suzanne Meurisse-Olimar

Roude Fiels, Rumelange

Jeanne Guisch-Steffen

Mertzig

Maisons de soins

Élise Kauth-Lallemand

Geenzebléi, Wiltz

Camille Martin

Thillebiérg, Differdange

Justine Hoffmann-Ralinger

Am Schleeschen, Echternach

Élise Mont-Dengler**

Sanatorium, Vianden

Elfriede Funck-Schäfer

Schlassbléck, Vianden

Résidence seniors

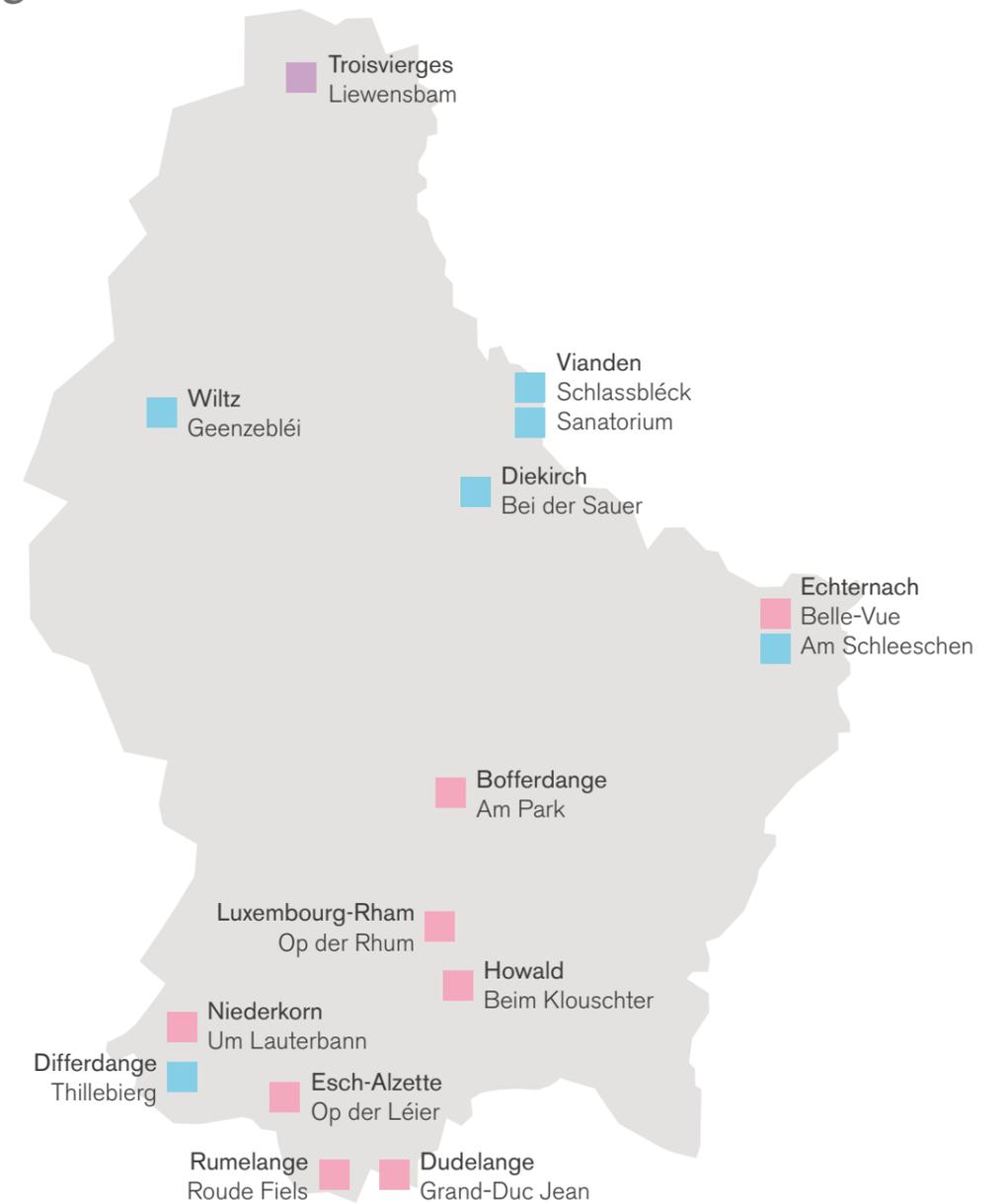
N. N.

Liewensbam, Troisvierges

* Représentante des pensionnaires au Conseil d'administration

** Manque sur la photo

Centres d'hébergement



État : juin 2013

CIPA**Centres intégrés pour personnes âgées****Am Park**

154, route de Luxembourg
L-7374 Bofferdange
Tél. 33 17 17 -1
am-park@servior.lu
Capacité d'accueil : 128 clients



Jean-Marc Welter

**Op der Léier**

10, op der Léier
L-4240 Esch-sur-Alzette
Tél. 55 65 72 -1
op-der-leier@servior.lu
Capacité d'accueil : 167 clients



Claude Gerin

**Beim Klouschter**

48, rue du Couvent
L-1363 Howald
Tél. 26 84 48 44
beim-klouschter@servior.lu
Capacité d'accueil : 119 clients



Xavier Thiery

**Op der Rhum**

1, plateau du Rhum
L-2427 Luxembourg
Tél. 47 20 21 -0
op-der-rhum@servior.lu
Capacité d'accueil : 47 clients



Marcel Bausch

**Belle-Vue**

27A, rue Duchscher
L-6434 Echternach
Tél. 72 83 11 -1
belle-vue@servior.lu
Capacité d'accueil : 72 clients



Raphaël Schmitz

**Roude Fiels**

7, rue Nic. Plitschette
L-3743 Rumelange
Tél. 56 48 01 -1
roude-fiels@servior.lu
Capacité d'accueil : 70 clients



Jean-Paul Friser

**Grand-Duc Jean**

9, rue Pierre Dupong
L-3449 Dudelange
Tél. 51 87 87 -1
cipa.grand-duc-jean@servior.lu
Capacité d'accueil : 206 clients



Raoul Vinandy

**Um Lauterbann**

Route de Pétange
L-4645 Nieder Korn
Tél. 58 36 21 -1
um-lauterbann@servior.lu
Capacité d'accueil : 153 clients



Claude Parisi



Maisons de soins

Am Schleeschen

19, rue Maximilien
L-6463 Echternach
Tél. 72 64 26 -1
am-schleeschen@servior.lu
Capacité d'accueil : 57 clients



Marcel Noé



Bei der Sauer

Rue Alexis Heck
L-9242 Diekirch
Tél. 24 51 -1
bei-der-sauer@servior.lu
Capacité d'accueil : 110 clients



Raymond Coenen



Geenzebléi

1, rue des Pêcheurs
L-9552 Wiltz
Tél. 95 83 33 -1
geenzeblei@servior.lu
Capacité d'accueil : 120 clients



Robert Origer



Sanatorium

L-9440 Vianden
Tél. 83 44 84 -1
sanatorium@servior.lu
Capacité d'accueil : 107 clients



Schlassbléck

Rue de la Frontière
L-9412 Vianden
Tél. 26 872
schlassbleck@servior.lu
Capacité d'accueil : 72 clients



Jean-Claude Meyers



Thillebiërg

35, rue de l'Hôpital
L-4581 Differdange
Tél. 58 47 58 -1
thillebiërg@servior.lu
Capacité d'accueil : 86 clients



Jean Hensel



Résidence seniors

Liewensbam
12, rue Massen
L-9907 Troisvierges
Tél. 26 90 68 -1
liewensbam@servior.lu
Capacité d'accueil : 45 clients



Ine Dormans



Autres services

Audit
Tove Thyès
Tél. 46 70 13 -1

E-Qalin®
Nadine Hastert
Tél. 46 70 13 -1

Relations publiques
Sophie Thomé
Tél. 46 70 13 -1



Tove Thyès



Nadine Hastert



Abréviations

| | |
|----------------|--|
| CIPA | Centre intégré pour personnes âgées |
| MS | Maison de soins |
| RS | Résidence seniors |
| ES | Espace seniors |
| AE | Appartement encadré |
| LPA | Logement pour personnes âgées |
| EHL | Entente des Hôpitaux Luxembourgeois |
| CCT-SAS | Convention Collective de Travail du Secteur d'Aides et de Soins et du Secteur Social |
| CPG | Centre psycho-gériatrique |
| GSG | Groupe socio-gérontologique |
| CNS | Caisse Nationale de Santé |
| FNS | Fonds National de Solidarité |

Impressum

| | |
|-------------------|--|
| Éditeur | SERVIOR* 61, rue Vauban L-2663 Luxembourg T 46 70 13 -1 F 46 70 13 -2200 direction@servior.lu www.servior.lu |
| Rédaction | SERVIOR |
| Conception | Vidale-Gloesener |
| Tirage | 1.200 exemplaires Consultez le rapport annuel également sur notre site www.servior.lu © SERVIOR, juin 2013 |

* Nom officiel : Établissement public
« Centres, Foyers et Services pour personnes âgées »

