

## Une grosse machine

La société Servior a vu le jour en 1999. Elle est placée sous la tutelle du ministère de la Famille.

Cet établissement public est au service de la personne âgée. À ce titre, Servior est présent sur trois créneaux : celui des Centres intégrés pour personnes âgées (CIPA), des maisons de soins et des logements encadrés pour personnes âgées.

Le siège social de Servior est au Rham. Pas mal de monde s'y est retrouvé hier matin pour une conférence de presse qui se veut celle de l'information et de la transparence. Aux premières loges, on pouvait y voir le président du conseil d'administration, Serge Eberhard, le vice président, Claude A. Hemmer – qui arrivant un peu en retard restera en retrait dans la salle –, Maria Niederprum, membre du conseil d'administration qui n'aura pas la moindre occasion de s'exprimer, alors que le gros de la présentation revient à Alain Dichter.

Il est le directeur général de Servior qui mène depuis quatre années une chasse aux coûts, et a mis en place une nouvelle organisation structurelle. Les mots tels que rationalisation et synergie ont été repris plus d'une fois.

# À grand renfort de Servior

**LUXEMBOURG** Spécialisée dans l'hébergement des personnes âgées, Servior a tissé sa toile à travers le pays. L'affaire est florissante : 2,3 millions de bénéfice.



Photos : Isabelle Finzi

Le plateau du Rham, qui abrite le siège de Servior, ressemble à un morceau de Gruyère qui offre un superbe point de vue sur la capitale.

## Montée en puissance

Quand Servior a vu le jour en 1999, son chiffre d'affaires dépassait les 23 millions d'euros. La société gérait alors 10 centres d'hébergement, soit 370 lits.

Le bilan 2012 fait état d'une très nette évolution. Servior est aujourd'hui le gestionnaire de 16 centres (soit 1 603 lits). Son chiffre d'affaires s'est envolé dans la même proportion puisque la société a brassé au cours de l'année dernière pas loin de 115 millions.

## L'équipe suit le mouvement

Pour faire face à ses nouveaux engagements, Servior a ouvert le robinet. La société compte aujourd'hui 1 610 employés. Leurs rangs ont été renforcés grâce à l'arrivée de 150 salariés supplémentaires engagés en contrat à durée indéterminée. Comme on peut logiquement s'y attendre, cette main-d'œuvre est largement constituée de femmes (80%).

Les Luxembourgeois y occupent une part importante (38%), devant les Allemands (22%), les Français (20%) et finalement les Portugais (8%).

## Toujours au top niveau

Le prix de la pension (hébergement et restauration) dans une chambre simple va de 71,25 euros à 85 euros. Dans une chambre double, il varie entre 62 et 77 euros.

Le pensionnaire a droit à un maximum d'attention et Servior tient à ce que son personnel bénéficie d'un maximum de formation. Pas loin de 1,5 million d'euros y ont été consacrés l'année dernière. Cette même année a vu l'embauche de 150 personnes qui ont signé un contrat à durée indéterminée.

La société héberge 1 581 pensionnaires. Quatre cent quatre admissions ont été enregistrées au cours de l'année dernière.

**Transparence, communication et information. Servior, qui a son siège dans les hospices du Rham, se coupe en quatre pour présenter son bilan. Il est tout autant honorable que discutable.**

De notre journaliste Jacques Paturet

Il n'est pas de se leurrer, la première question qui n'est pas posée d'emblée, alors que l'élu socialiste, Armand Drews en avait fait tout un foin au conseil communal, est sous-jacente. Pas tombé de la dernière pluie, Serge Eberhard, président du conseil d'administration sait parfaitement qu'il est attendu au tournant. Il sait aussi comment prendre la balle au bond.

«Nos tarifs n'ont pas augmenté depuis quatre années. Ils ont tout simplement été indexés.» Ni plus, ni moins, se défend le président qui précise encore que Servior se doit de dégager un bénéfice pour autofinancer le renouvellement de ses structures et de leur mobilier. «Les projets ne manquent pas. Et il faut bien

se retirer une idée de la tête, l'État ne verse rien.» Voilà qui est dit et à le mérite d'être rappelé.

### ➤ Rationaliser pour plus d'efficacité

Dans le cadre d'une prestation all inclusive, comme pour des vacances, le prix de la pension journalière est compris entre 71 et 85 euros, pour une chambre simple. Ce montant est revu à la baisse pour les chambres doubles. Il faut tout de même compter entre 62 et 77 euros pour avoir le droit d'avoir un toit au-dessus de la tête, et un encadrement en prime.

Le patron de la maison a des mots qui lui reviennent régulièrement dans la bouche : rationalisation, maîtrise des coûts, synergie. Plusieurs pistes sont explorées, et des négociations sont en cours, comme actuellement avec le CHEM – le Centre hospitalier Emile-Mayrisch d'Esch – en vue de lui livrer ses repas.

«Il faut prendre le temps de la réflexion et trouver de nouvelles synergies pour brider les coûts», martèle le président du conseil d'ad-

## Plus âgés et un séjour plus court

Tous les progrès de la médecine qui ont conduit à un vieillissement de la population font que les hôtes sont de plus en plus âgés quand ils sollicitent une place aux Hospices civils ou dans l'un des CIPA (Centres intégrés pour personnes âgées) gérés par Servior.

Les résidents ont une moyenne d'âge qui tourne entre 76 et 80 ans. Ce grand âge induit une dé-

pendance plus grande et une demande en soins plus importante. Pour une raison basement mathématique, et qui découle de la logique, les résidents passent de moins en moins de temps – une moyenne de quatre années – dans ce type de structure obligée de s'adapter et de réagir face à des changements que l'on est tout juste en train de prendre en compte.

ministration. Ces efforts ne cessent de porter leurs fruits. À l'issue de l'exercice précédent, Servior a dégagé un bénéfice de quelque 2,3 millions d'euros.

Pas question de s'en offusquer. Bien au contraire, ces recettes tombent à pic pour être réinjectées dans la quinzaine de centres qui sont sous la coupe de Servior, et dont certains

ont bien besoin d'une cure de jouvence.

En effet, plusieurs de ces centres d'hébergement ont pris un coup de vieux. Il faut les reconstruire ou les transformer. Cette alternative concerne des structures qui se trouvent à Rumelange, Differdange, Niederkorn, Echternach, Bofferdange et Esch-sur-Alzette.

## Bien plus loin que le bout de son nez

Le grand chambardement qui bat toujours son plein sur le Plateau du Rham n'est qu'une facette faisant oublier que Servior nourrit d'autres ambitions.

Servior va bien au-delà de l'hébergement et de l'encadrement proposés aux personnes âgées. En matière de livraisons de repas sur roues, la société affirme qu'elle arrive au tout premier rang.

Forte de son savoir-faire, Servior pourrait bien tenter de gagner des points dans ce secteur.

Le président du conseil d'administration ne s'en cache d'ailleurs pas, des négociations sont actuellement en cours avec le centre hospitalier Emile-Mayrisch d'Esch (CHEM) afin de voir comment de nouvelles synergies pourraient progressivement se mettre en place.

L'objectif est d'assurer une complémentarité qui pourrait réduire les coûts. Avec 143 500 repas sur roues livrés pour le compte de 19 communes au cours de l'année précédente, Servior estime être un champion du genre et le premier partenaire du



La maison des Seniors du plateau du Rham a adopté un tout nouveau style qui la distingue des autres bâtiments.

pays à qui s'adresser. Le volume des matières achetées par Servior au cours de l'an passé laisse pantois : 20

tonnes de beurre, 300 000 pots de yaourt, 25 tonnes de fromage blanc, 22 tonnes de volailles (et autant de

confiture), 92 tonnes de pommes de terre et 8,5 tonnes de bananes.

Au niveau des projets figure en bonne place la transformation, la reconstruction ou le renouvellement des différents centres d'hébergement. À côté de celui du Rham qui ressemble toujours à un grand morceau de gruyère, des objectifs sont déjà plus ou moins clairement définis pour des hébergements qui se trouvent à Rumelange, Differdange, Niederkorn, Echternach, Bofferdange et Esch-sur-Alzette. Dès ce printemps, des travaux pourraient être entrepris à Rumelange et les discussions devraient se poursuivre à Bascharage. L'enjeu est la fermeture du site de Niederkorn ((20 lits) dans des murs qui ne sont plus adaptés pour les installer dans une structure plus adéquate. «Mais attention, ce n'est pas encore pour demain», prévient Serge Eberhard.