Rapport annuel 2011

SERVIOR

Den Alter liewen

Virwuert

Bei SERVIOR liewen iwwer 1.500 Mënschen.

Alleguerten hunn se hir Erliefnesser, hir Geschichten. An och hir Gewunnechten a kleng Eegenaarten, déi si onverwiesselbar machen.

An de SERVIOR-Haiser kommen all déi Mënsche mat hire verschiddene Biografien zesummen. An sou kennt et zu neie Kapitelen an de Liewensgeschichten. An och zu eenzegaartege Momenter am Liewe vun de SERVIOR-Haiser.

Well et sinn d'Menschen, déi bei SERVIOR liewen a schaffen, déi SERVIOR ausmaachen.

Exemplaresch stelle mir 3 SERVIOR-Bewunner vir. Wéi beräichert hiert Liewen, dat fréiert an dat heitegt, den Oflaf an den Haiser?

3 kleng Geschichten aus 3 laange Liewen.

8 01 Présentation de SERVIOR

8 Historique
10 Mission légale et statut
11 Services et prestations
13 Organisation structurelle
17 Organisation financière

20 02 Impressions 2011

26 03 Chiffres clés

26 Indicateurs rapides
29 Lits et structures d'hébergement
30 Résidents
32 Collaborateurs

40 04 Services auprès de nos clients

40 Soins et Encadrement
46 Économie domestique
50 Accueil gérontologique
54 Relations avec les clients

58 05 Services administratifs et logistiques

58 Ressources humaines
60 Formation
64 Technique
66 Informatique
68 Finances
69 Comptabilité
71 Relations publiques

74 06 Services de support

74 E-Qalin®
78 Audit interne

82 07 Rapport financier

82 Rapport de gestion
88 Rapport du réviseur
90 Bilan au 31 décembre 2011
92 Compte de profits et pertes
93 Annexe

118 08 Who is who

123 Carnet d'adresses

Een Hutt an 1.000 Ideeën
„Da spieren ech dass ech liewen"

Joséphine Cazzaro
CIPA Esch-Alzette p. 6

„Mat der Pensioun krut ech den éischte Computer"

Jos Steimens
Résidence seniors – Ëlwen p. 56

„Den Här mat der Harmonika"

Jos Becker
CIPA Echternach p. 80

Message du Conseil d'administration

L'année 2011 a été pour SERVIOR l'année des progressions et des changements.

Ainsi, au cours de l'année écoulée, les pensionnaires du château de Wiltz, comme ceux de la maison de soins de Wiltz ont enfin pu emménager dans leur nouvelle demeure alors qu'en mai 2011 le nouveau centre intégré pour personnes âgées Geenzebléi à Wiltz a ouvert ses portes. Cet immeuble moderne et fonctionnel offre une qualité de vie très élevée et a pu trouver en peu de temps la forte approbation de ses habitants.

Deux autres grands projets, à savoir la nouvelle maison de soins de Vianden, ainsi que la nouvelle maison de soins de Diekirch ont été mis en route par la pose de première pierre fin 2010, respectivement début 2011. L'achèvement de ces deux nouvelles structures, qui offriront un nouveau chez-soi pour les pensionnaires de l'actuel CIPA de Vianden respectivement du CIPA Résidence du Parc à Diekirch, est prévu pour fin 2012 et début 2013.

Enfin, le projet de la nouvelle construction d'un CIPA moderne et adapté aux besoins des pensionnaires actuels et futurs à Rumelange a pu être présenté au grand public lors d'une séance d'information ; la phase de planification pourra bientôt se terminer et les travaux pourront débuter.

Il s'en suit qu'au niveau des infrastructures la phase de transformation et de modernisation des structures que SERVIOR a reprises de la part de l'État en 1999 est en pleine réalisation.

À côté de l'évolution et des efforts réalisés en 2011 en matière des infrastructures, le Conseil d'administration a continué à pousser ses efforts en matière de politique d'entreprise, entamés en 2010.

Ainsi des changements au niveau de la Direction générale ont conduit le Conseil d'administration à accélérer ses efforts en matière de réorganisation de l'entreprise en chargeant l'équipe de la Direction générale en place à revoir l'organisation interne de l'entreprise et à restructurer l'entièreté de tous les services ainsi que leurs processus de fonctionnement.

Cette réorganisation se prolongera jusqu'à début 2012 et à partir de mi-2012, SERVIOR pourra repartir sur de nouvelles bases.

Rappelons enfin qu'avec un total de 1.140.508 heures en 2011, les soins délivrés dans le cadre de l'assurance dépendance ont connu une augmentation de 5,17% par rapport à 2010. L'encadrement et les soins, ainsi que l'hôtellerie étant le cœur de métier de SERVIOR, tous les efforts - en sont visés notamment ceux de la restructuration dont question ci-avant - du Conseil d'administration, ensemble avec la Direction générale, se concentrent à fournir une prestation d'une qualité très élevée, mais ce à un prix abordable.

Ce leitmotiv a permis à l'entreprise de maintenir le prix de pension à payer par les clients de SERVIOR à un niveau inchangé, donc stable depuis deux ans. Tout comme pour l'année 2010, hormis l'adaptation indiciaire, le prix de pension n'a pas augmenté, à l'exception de trois centres. Et cette tendance se poursuit du fait qu'en 2012 aucune hausse du prix de pension ne sera appliquée, résultat d'importants efforts de restructuration et de rationalisation.

Grâce à cette situation, SERVIOR peut se prévaloir de fondements financiers solides, ce qui est à l'avantage en fin de compte des clients et des salariés de SERVIOR.

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

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

Serge Eberhard
Président du
Conseil d'administration

Een Hutt an 1.000 Ideeën „Da spieren ech dass ech liewen“

Joséphine Cazzaro
92 Joer
CIPA Esch-Alzette

D’Finny, an Italien gebuer, war fréier Modistin zu Esch an an der Stad. Mat 88 Joer koum si an de CIPA op Esch. Et war zu dem Moment, wou d’Finny nees ugefaang huet, Hitt ze entwerfen.

„Ob si da keng Loscht hätt, beim Défilé fir de Catherinetten-Dag ze hëllefen?“, gouf si gefrot. An ob si Loscht hat! An 1.000 Ideeën derbäi.

Huet d’Joséphine Cazzaro fréier virun allem Hitt fir Häre gemat, sou sinn hir Kreatiounen haut d’Sënnbild vun hirem Wiesen: liewensfrou, faarweg, soignéiert an dat ganzt gewierzt mat enger gewësser Dosis Extravaganz.

„Dat do ass Seid, dëst Stréi, dëst war eng Bande Stoff aus där ech ee Putsch gemat hunn“. Wann d’Finny iwwer hir Hitt schwëtzt, blénken hir An. Hir Energie ass ustiechend an et vergësst een, dass d’Joséphine Cazzaro 92 Joer huet.

„Wann ech u mengen Hitt schaffen, da spieren ech dass ech liewen“, erzielt d’Finny a laacht derbäi. An da péckt se d’Hitt nees ganz virsiichteg an de grousse Schaf um Gang virun hirem Zëmmer.

01
Présentation de SERVIOR

Historique

SERVIOR, un établissement au service de la personne âgée, est une institution luxembourgeoise de longue date. 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 géronto-psychiatrie.
  (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

D'abord, SERVIOR est spécialisé dans la gestion de structures d'hébergement pour seniors valides ou dépendants[1].

Ceci se matérialise par la mise à disposition de différents types de logements stationnaires :

- logements encadrés pour personnes âgées
- centres intégrés pour personnes âgées (CIPA)
- maisons de soins

Dans les logements encadrés, le volet « Soins et Encadrement » qui reprend deux des compétences clés de SERVIOR est moins développé que dans les autres structures. La raison est toute simple : la population cible des logements encadrés se compose de seniors autonomes et valides qui vivent, sous un même toit, dans leur propre appartement en maintenant leur rythme habituel. Le repas de midi est pris en commun, en cas de besoin, des soins ponctuels peuvent être prestés.

Au niveau des CIPA et des maisons de soins, SERVIOR déploie tous ses atouts, que ce soit au niveau des soins, de la restauration, de l'encadrement social et socioculturel ou encore de la prise en charge de seniors atteints de troubles physiques ou psychiques.

Afin d'offrir un cadre de vie agréable à ses clients et aussi dans un but de préservation et de stimulation des capacités, SERVIOR encourage les relations avec les autres résidents, les contacts avec les familles et les proches ainsi que la participation aux activités de loisir.

1 Référence est faite ici à la dépendance telle que définie par l'assurance dépendance introduite en 2000. Une fois que la cellule d'évaluation et d'orientation compétente en la matière a déterminé le degré de dépendance de la personne, le bénéficiaire, qu'il vive en institution ou à domicile, a droit à une prise en charge pour les actes dénommés « Actes essentiels de la vie – AEV » classifiés en trois domaines :

hygiène corporelle : se laver, se brosser les dents, se rendre aux toilettes...
nutrition : manger, boire...
mobilité : s'habiller, se lever, se coucher...

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.

Trois autres services permettent de découvrir les avantages d'un centre d'hébergement : la formule **table de midi** permet ainsi 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.

Philosophie d'entreprise

Les fondements de la philosophie d'entreprise de SERVIOR se résument comme suit :

- Offrir aux résidents un lieu de vie agréable et sécurisant
- Garantir des soins de qualité en toutes phases de vie
- Proposer aux résidents un encadrement social varié et adapté
- Maintenir l'autonomie des résidents à travers la stimulation des capacités
- Fonctionner comme réseau social ouvert à tous, sans considération de la situation sociale ou de l'état de santé de la personne
- Jouer le rôle de lieu d'intégration, indépendamment des origines, des vécus et des modes de vie des résidents
- Constituer des endroits tournés vers l'extérieur et ancrés dans l'environnement socioculturel et local

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, des trois directeurs ainsi que du secrétaire général de SERVIOR.

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 en général la marche à suivre de l'établissement.

Il est également en charge de la mise en œuvre des décisions du Conseil d'administration, de leur transposition à la vie intérieure et de la gestion journalière de SERVIOR.

Les trois directeurs ainsi que le secrétaire général sont responsables de la gestion opérationnelle et organisationnelle des divisions respectivement des services relevant de leurs compétences.

Chefs de division

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

Hiérarchiquement, les divisions fonctionnent sous les trois directeurs de l'établissement qui se partagent les divisions selon leurs compétences respectives.

Le tableau complet des divisions se présente comme suit :

- Soins et Encadrement
- Économie domestique
- Relations avec les clients
- Ressources humaines
- Formation
- Finances
- Comptabilité
- Informatique
- Technique

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.

Chargés de direction

Les chargés de direction sont responsables de la gestion journalière de leur centre. Il leur appartient de représenter leur structure auprès des clients et de leurs proches, des collaborateurs et des autorités et organisations locales.

Ils pilotent également les équipes dirigeantes des différents centres. Ces équipes se composent, outre du chargé, des chefs de département et des chefs de service. À ce titre, notons que chaque centre est, en principe, organisé selon deux grands départements : « Soins et Encadrement » et « Économie domestique ».

De ces départements dépendent les autres services que l'on retrouve à l'intérieur des centres.

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 AEV (voir note page 10). 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-partie 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 2011

Mars

Diekirch : SERVIOR fête la pose de la première pierre d'une nouvelle maison de soins avec une capacité de 110 lits. La fin du chantier est prévue pour 2013.

Semaine thématique : Dans tous les centres d'hébergement, la cuisine, l'animation et la décoration se mettent au diapason du thème de la Mer du nord.

Avril

Sport a Spill : Quelque 90 seniors participent aux épreuves finales de « Sport a Spill », des jeux sportifs conçus spécialement pour les personnes âgées.

Mai

Vianden : Durant toute une semaine, la maison de soins héberge un camp d'indiens dans le cadre d'un projet pédagogique. Les animations plaisent aux enfants comme aux seniors.

Octave : 273 seniors venus de tous les centres de SERVIOR se retrouvent à la Cathédrale. C'est le jour de l'Octave, le pèlerinage annuel en l'honneur de Notre Dame de Luxembourg.

Juin

Wiltz : Après une période marquée par les emménagements, le service du centre « Geenzebléi » devient plus routinier à partir du mois de juin. Le centre accueille les seniors du « Château », de l'ancienne maison de soins et une trentaine de nouveaux pensionnaires.

Juillet

Quinzaine de promotion : Les amicales, les « Heemrot », les pensionnaires et les collaborateurs se retrouvent à la « Al Seeërei » à Diekirch pour faire la fête.

Août

Schueberfouer : Traditionnellement, tous les centres de SERVIOR organisent un tour à la Schueberfouer pendant les mois d'août et de septembre.

Septembre

Semaine de santé : « Mit allen Sinnen » – tel est le thème de la semaine de santé organisée dans tous les centres de SERVIOR.

SERVIOR on tour : Plusieurs centres profitent des beaux jours de l'automne pour passer des vacances à Breisach.

Novembre

Esch-Alzette : L'Amicale organise pour la 10e fois déjà son défilé de chapeaux. Les différents chapeaux sont confectionnés par Joséphine Cazzaro, talentueuse modiste retraitée de 92 ans résidant au CIPA d'Esch.

Festival du gibier : La semaine thématique de l'automne est dédiée au gibier. À l'affiche: des plats typiques et des animations qui évoquent la nature et la chasse.

Décembre

EME – Écouter pour mieux s'entendre : Grâce à cette initiative de la Philharmonie, des musiciens de grand talent se déplacent dans les CIPA et maisons de soins.

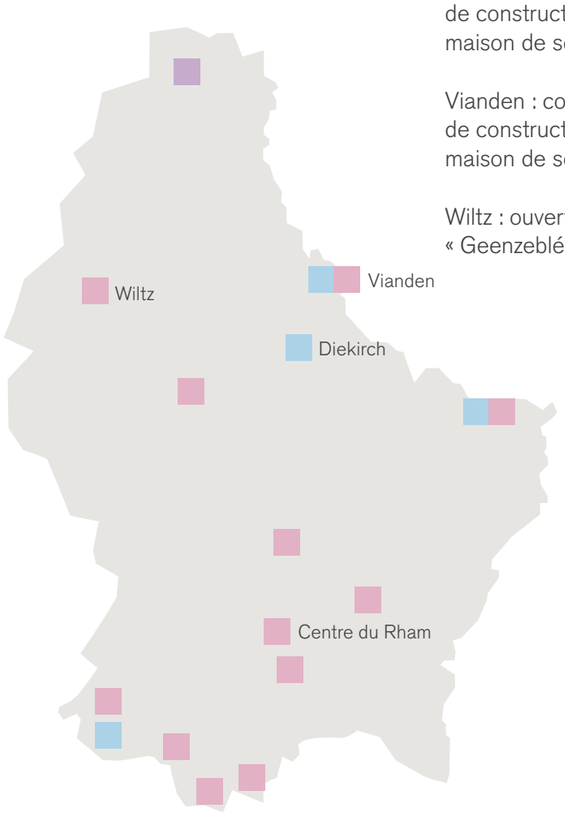
Centre du Rham : Les « Rhummer Drummerten » enregistrent un CD. Au programme : des sons de djembés accompagnés de chansons africaines et luxembourgeoises.

03
Chiffres clés

Indicateurs rapides

Infrastructures d'hébergement

- CIPA : 12
- Maisons de soins : 3
- Résidence seniors : 1



Grands chantiers

Centre du Rham : continuation du projet de construction et de transformation de l'espace seniors

Diekirch : continuation du projet de construction d'une nouvelle maison de soins

Vianden : continuation du projet de construction d'une nouvelle maison de soins

Wiltz : ouverture du CIPA « Geenzebléi » en mai 2011

Clients		
Nombre de clients	1.552	
Hommes	365	27 %
Femmes	1.187	73 %
Âge moyen	83	
Clients nouvellement admis	399	

Collaborateurs		
Nombre de collaborateurs	1.566	
Hommes	341	22 %
Femmes	1.225	78 %
Collaborateurs nouvellement engagés (CDI)	191	
Nationalités prépondérantes	luxembourgeoise allemande française	39 % 22 % 20 %
Participations aux formations	6.642	
Heures de formation	50.036	
Budget de formation	EUR 1.935.384	

Économie domestique	
Nombre de repas sur roues servis par an	141.000 dans 19 communes
Nombre de repas servis dans les institutions par jour	1.570
Nombre de recettes (entrées, plats, desserts)	850
Nombre de cuisiniers qualifiés	49

Données financières	
Recettes totales	EUR 108.677.460
dont Chiffre d'affaires	EUR 106.011.878
Dépenses totales	EUR 105.447.410
dont Frais de personnel	EUR 76.537.491
Résultat	EUR 3.230.550

Lits et structures d'hébergement

Nombre de lits : augmentation de capacité grâce à un nouveau centre

En 2011, SERVIOR a pu occuper 1.598 lits (2010 : 1.567 lits), soit une augmentation de 31 unités par rapport à 2010.

Cette augmentation de capacité est induite par l'ouverture du nouveau centre « Geenzebléi » dont la capacité totale est supérieure aux capacités respectives des centres (Château de Wiltz et ancienne maison de soins) dont il a repris les clients.

Taux d'occupation

Le taux d'occupation moyen 2011 des chambres s'est situé à 97,5 % et demeure quasi inchangé par rapport à l'année dernière (2010 : 97,7 %).

Répartition des lits selon les centres d'hébergement

CIPA	2011	2010
Bofferdange*	135	135
Dudelange	205	206
Echternach	72	72
Esch-Alzette	167	167
Howald**	119	119
Mertzig	35	35
Niederkorn	153	153
Niederanven**	158	158
Rham	40	40
Rumelange	70	70
Vianden	38	39
Wiltz	120	45
Sous-total CIPA	**1.312**	**1.239**

Maison de soins (MS)	2011	2010
Differdange	86	85
Echternach	57	56
Vianden	105	107
Wiltz	0	42
Sous-total MS	**248**	**290**

Résidence seniors (RS)	2011	2010
RS Troisvierges	38	38
Sous-total RS	**38**	**38**
TOTAL	**1.598**	**1.567**

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

Résidents

1.552 pensionnaires étaient logés dans les différentes structures d'hébergement de SERVIOR au 31 décembre 2011.

Admissions 2011 : beaucoup de mouvements

Tout au long de l'année 2011, SERVIOR a admis 399 nouveaux résidents (2010 : 383)

- 298 admissions au niveau des CIPA
- 92 admissions au niveau des maisons de soins
- 9 admissions au niveau de la Résidence seniors à Troisvierges

Parmi toutes ces admissions, on a pu identifier 38 (2010 : 38) personnes victimes du nazisme. 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 que la moitié des pensionnaires ont entre 80 et 90 ans

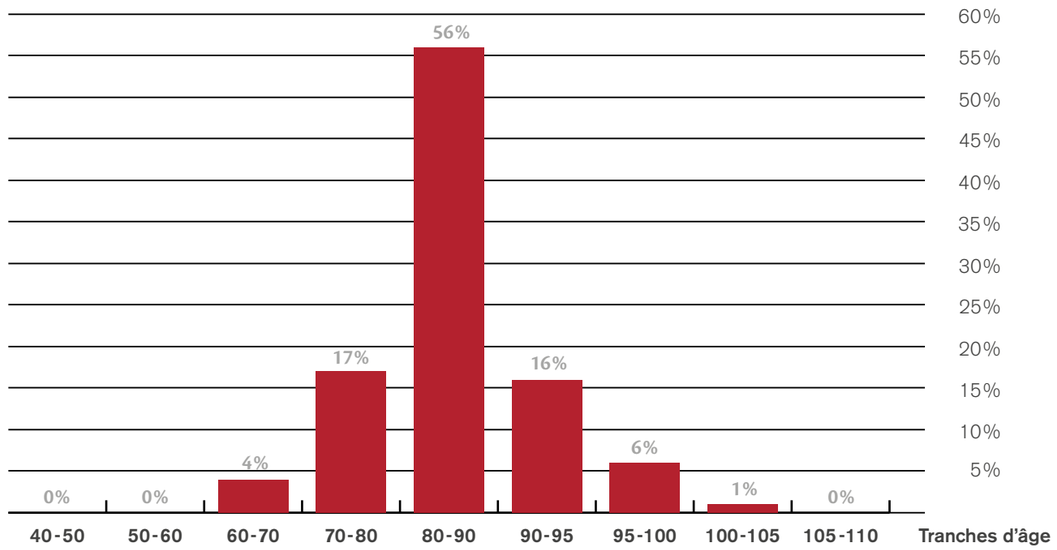
La ventilation par tranche d'âge met en évidence que plus que la moitié des pensionnaires ont entre 80 et 90 ans. Pour 2011, la moyenne d'âge s'est située à 83,31 ans (2010 : 83,20).

Si on considère la ventilation selon le type d'habitat, on constate les spécificités suivantes : les pensionnaires des CIPA sont les plus âgés, suivis de près des clients des maisons de soins. Les occupants de la Résidence seniors sont les plus jeunes.

Afin d'être complet, signalons encore les valeurs extrêmes : le pensionnaire le plus jeune est âgé de 51 ans tandis que le doyen des pensionnaires est âgé de 104 ans.

Ventilation des pensionnaires par tranches d'âge

Base de référence : 1.552 pensionnaires au 31.12.2011



Ventilation par sexe : presque 3/4 de femmes

Quant à la répartition par sexe, l'année 2011 n'a pas révélé de surprises : avec un taux de 73 % pour la population de sexe féminin, ces résidents continuent à être largement majoritaires par rapport aux résidents masculins.

Collaborateurs

1.566 collaborateurs : un effectif en augmentation permanente

Avec l'ouverture du nouveau centre à Wiltz, SERVIOR a encore augmenté son effectif de collaborateurs par rapport à l'année précédente. Ainsi, 1.566 collaborateurs, (2010 : 1.416) ont travaillé chez SERVIOR au 31 décembre 2011. Avec ces chiffres, SERVIOR continue à figurer parmi les 20 plus grands employeurs au Luxembourg.

En termes d'engagements, 191 nouveaux collaborateurs ont pu signer un contrat de travail à durée indéterminée en 2011. Ces engagements se situent essentiellement au niveau du département « Assistance et soins ». D'autres collaborateurs ont eu des avenants à leur contrat existant ou ont été engagés à durée déterminée.

Outre des contrats de travail classiques, SERVIOR propose bien d'autres formes de conventions de collaboration: des contrats d'apprentissage, des contrats de stage ou encore des contrats de stage et d'initiation.

Finalement, les bénévoles, ensemble avec les amicales contribuent largement au bon fonctionnement de SERVIOR.

Frais de personnel : presque 3/4 des dépenses totales

Les frais de personnel sont passés de EUR 70.269.185 en 2010 à EUR 76.537.491 en 2011, ce qui correspond à une augmentation de 8,9%.

L'augmentation s'explique par les éléments suivants :

- nouveaux engagements
- avancements des carrières
- 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) et de l'EHL (Entente des Hôpitaux Luxembourgeois)

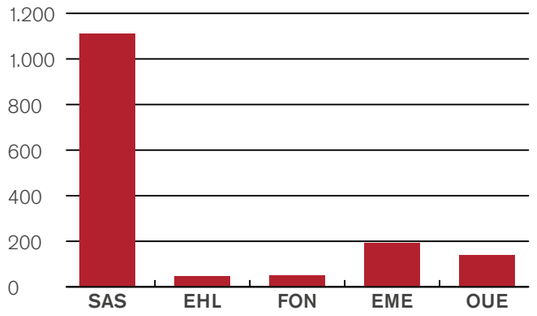
Les frais de personnel (sous contrat SERVIOR) constituent 73% des dépenses.

Ventilation par statut : la majorité des salariés travaillent sous le statut de CCT-SAS

Aujourd'hui, chaque personne nouvellement engagée auprès de SERVIOR travaille sous le statut de la CCT-SAS. Cependant, au vu de quelques reprises d'autres structures et au vu de l'histoire – SERVIOR émane de services étatiques – il existe une grande diversité de statuts à l'intérieur de l'établissement.

Ventilation des collaborateurs par statut

Base de référence : 1.566 collaborateurs au 31.12.2011



SAS Salariés privés engagés sous la CCT-SAS
EHL Salariés privés engagés sous la convention collective de l'EHL
FON Fonctionnaires
EME Employés de l'État
OUE Ouvriers de l'État

La plupart des agents travaillent sous le statut de la CCT-SAS à savoir 70,10%. Les agents avec un statut public (fonctionnaires, employés et ouvriers de l'État) ne représentent plus que 26,80%. La part des agents sous statut de la convention collective des EHL représente 3,10%.

Ventilation par service : presque 2 collaborateurs sur 3 travaillent au niveau de l'assistance et des soins

SERVIOR étant au service du bien-être de la personne âgée, la majorité des collaborateurs travaillent dans le domaine de l'**assistance et des soins** (+/- 60%). Les tâches sont multiples et variées, que ce soit dans le domaine des soins (préparation des médicaments, pansements, injections...) ou dans l'assistance (aide à l'hygiène corporelle, aide aux repas, techniques de rééducation...). Le personnel soignant collabore de près avec les agents impliqués dans l'organisation des programmes d'**animation** (activités thérapeutiques et occupationnelles) et avec ceux du service de l'**accueil gérontologique**. Référence est faite ici aux collaborateurs qui interviennent prioritairement dans l'encadrement de personnes âgées autonomes.

Comme SERVIOR attribue une grande importance à la **restauration**, le nombre des collaborateurs en charge de la préparation des repas et du bon fonctionnement des restaurants est aussi conséquent.

Même si SERVIOR travaille avec des sous-traitants pour le nettoyage des locaux et du linge, il reste assez de travail pour occuper tout un pool de personnes actives dans le **ménage** : travail de nettoyage, changements des parures de lits, entretien des plantes...

Au niveau des différentes structures d'hébergement, le **service technique** est en charge de travaux classiques d'entretien et de réparation. Il garantit en plus la surveillance et l'entretien des installations électriques. Le personnel du service de repas sur roues qui désert les repas aux clients fait également partie de cette catégorie.

Enfin, chaque centre dispose d'une direction et d'un **service administratif** où ce dernier intervient notamment dans les tâches suivantes : accueil, correspondance, commandes, travaux informatiques, réception et distribution du courrier, facturation...

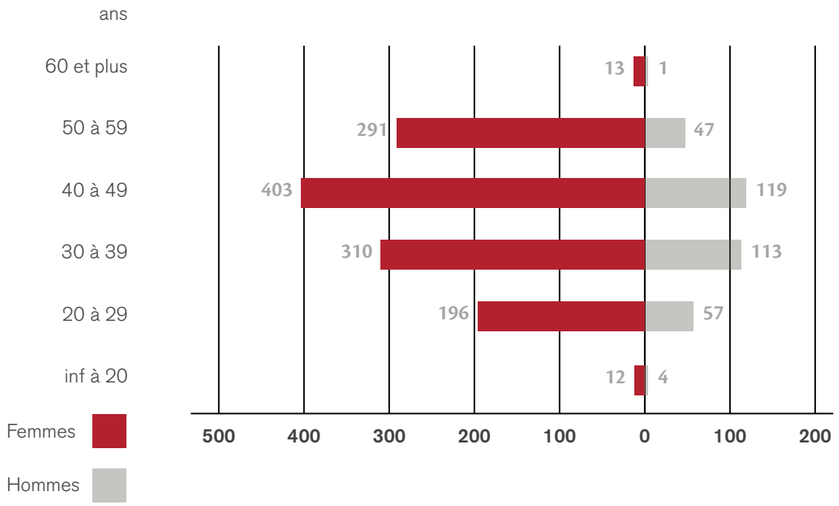
Ventilation par âge et par sexe : surtout des femmes avoisinant les 41 ans

En analysant de près l'effectif de SERVIOR au 31.12.2011, on constate que l'effectif est composé à 78% de femmes et que les hommes représentent une minorité.

En ce qui concerne l'âge moyen des collaborateurs, ce dernier se situe à 40,6 ans. Pour les femmes, l'âge moyen se situe exactement à 41 ans tandis que l'âge moyen pour les hommes est de 38,9 ans.

La pyramide des âges au 31.12.2011, permet bien de visualiser ces chiffres.

Ventilation des collaborateurs par âge et par sexe
Base de référence : 1.566 collaborateurs au 31.12.2011



Ventilation par contrat de travail : plus d'un tiers des agents travaillent partiellement

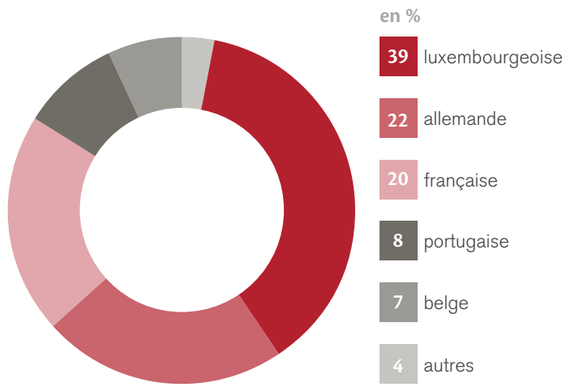
Soucieux de l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle, SERVIOR en tant qu'employeur permet également à ses collaborateurs, dans la mesure du possible, de recourir au travail à temps partiel. Ainsi sur les 1.566 agents en place fin 2011 un peu plus d'un tiers ont choisi un contrat à temps partiel.

Ventilation par nationalité : une composition très diversifiée avec les Luxembourgeois en tête de liste

Les collaborateurs sont d'origines très diverses.

En effet, 27 différentes nationalités travaillent auprès de SERVIOR, dont 5 représentent la majorité de l'effectif :

Ventilation des collaborateurs par nationalité
Base de référence : 1.566 collaborateurs au 31.12.2011



Nonobstant la grande variété de nationalités, le luxembourgeois est la langue véhiculaire au sein de SERVIOR et ce dans le but de servir au mieux les clients.

Tous les agents qui ne maîtrisent pas la langue sont invités à suivre des cours de luxembourgeois.

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 couplé à une santé précaire, il est normal que les prestations liées aux soins et à l'encadrement soient très développées.

La philosophie d'encadrement et de soins de SERVIOR place la personne âgée et ses besoins au centre de tous les processus. Au-delà, une démarche en soins qui se base sur des concepts théoriques reconnus, une formation continue élaborée, 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.

La division « Soins et Encadrement » considère l'année 2011 comme une année de consolidation professionnelle et d'adaptation permanente à la progression de la dépendance des clients.

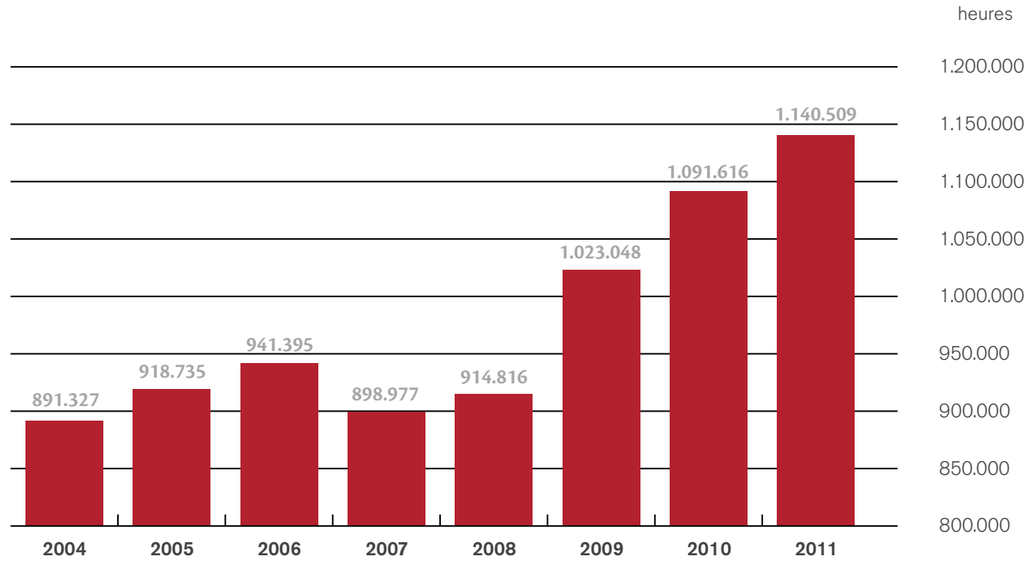
Dépendance des clients : une progression ininterrompue

Avec un nombre de clients quasi inchangé, le volume des prestations de SERVIOR réalisées dans le cadre des plans de prise en charge accordés aux seniors dépendants a fort évolué au cours des dernières années. Ceci est illustré par les volumes des heures facturées annuellement à l'assurance dépendance au niveau des « actes essentiels de la vie – AEV » et des actes de soutien. Conséquence : les équipes soignantes doivent s'adapter en continu.

Réunions d'échange : consolider le présent et préparer le futur

Dans chaque CIPA et chaque maison de soins de SERVIOR, un échange d'une journée a été organisé entre les membres de la division « Soins et Encadrement » de l'Administration générale et les responsables concernés du site. Les objectifs de ces rencontres ont été l'évaluation de la mise en pratique des standards et des procédures arrêtés, les expériences marquantes et plus fondamentalement le vécu au quotidien des valeurs et des principes de soins. Cinq ans après sa publication, la philosophie de soins et d'encadrement de SERVIOR nécessite en effet une révision afin de refléter fidèlement l'évolution professionnelle des dernières années.

Total des heures liquidées par SERVIOR auprès de la CNS (AEV et soutien)



Travail administratif : la charge augmente

Tout comme en 2010, le recensement des gestes soignants, une étude mandatée par les ministères de la Famille et de l'Intégration et de la Sécurité sociale et préparant l'introduction d'une comptabilité analytique uniforme dans les établissements à séjour continu a impacté le quotidien des 16 centres de SERVIOR. Durant les trois vagues de recensement (3 x 48 heures) qui ont eu lieu en 2011, chacun des gestes soignants a dû être relevé et noté dans les documents prévus à cet effet. Les premiers résultats sont attendus pour mi-2012.

Depuis janvier 2011, la participation statutaire aux prestations infirmières selon la modification de l'article 48 du code des assurances sociales est en vigueur. Ceci a un impact considérable sur la facturation. La division « Soins et Encadrement » doit depuis lors adresser des factures individuelles et à titre personnel aux clients non dépendants ayant bénéficié de soins infirmiers. Le temps à investir au niveau de la gestion est donc en augmentation.

Nouveaux sites : des défis supplémentaires pour les équipes soignantes

L'ouverture de nouveaux sites demande toujours une logistique très élaborée.

Ceci est d'autant plus vrai pour le centre « Geenzebléi » à Wiltz qui a entraîné la fusion de deux entités séparées, à savoir l'ancienne maison de soins logée à l'Hôpital Saint Joseph et l'ancien CIPA situé au Château de Wiltz. En vue du déménagement, les deux équipes en place se sont réunies pour garantir le bon déménagement et l'accueil chaleureux de leurs pensionnaires au nouveau centre. Grâce à l'investissement personnel de tous les soignants, les imprévus de ces jours exceptionnels ont pu être rencontrés avec professionnalisme et gentillesse, tout en assurant la sécurité et l'encadrement des clients en continu.

Il est prévu que SERVIOR ouvre, début 2013, une nouvelle maison de soins à Diekirch avec une capacité de 110 lits. Ce site accueillera également les clients de l'actuel CIPA communal « Résidence du Parc ». Sur base de la convention signée entre la commune de Diekirch et SERVIOR, les premiers soignants ont été recrutés.

Hygiène des mains : informations aux clients et collaborateurs

2011 était l'année d'une campagne nationale pour l'hygiène des mains dans le cadre des soins organisée conjointement par le ministère de la Santé et le ministère de la Famille et de l'Intégration en collaboration avec de nombreux partenaires. Depuis la première réunion de concertation, SERVIOR a participé activement aux préparations au sein du groupe national.

En interne, les infirmières de référence « hygiène » ont accompagné le lancement de la campagne dans les institutions et elles ont réalisé les relevés nécessaires pour le suivi au terrain.

Assessment gériatrique : progresser grâce à une documentation de qualité

Plusieurs documents ont été préparés, voire finalisés en 2011 :

- le guide pour l'utilisation du MMST qui est un test d'évaluation des fonctions cognitives et de la capacité mnésique d'une personne
- le guide pour la formation des soignants de référence « mobilité » et des ergothérapeutes
- un assessment spécifique pour les ergothérapeutes de SERVIOR avec implémentation dans le programme « sinfonie Soins »
- des standards « évaluation du risque d'escarre » et « prévention d'escarre »
- un catalogue des activités à organiser dans le cadre du soutien accordé par l'assurance dépendance et dans le cadre de l'accueil gérontologique

Économie domestique

Les services de l'Économie domestique sont comparables aux structures connues dans l'hôtellerie : restauration, hygiène, ménage, buanderie. La division travaille étroitement avec le service de l'animation du fait que les plaisirs gourmands vont souvent de pair avec un encadrement associé.

SERVIOR propose

Menu 1
Menu traditionnel. Ce menu standardisé est le garant d'une ligne saine et équilibrée et spécialement adaptée aux besoins nutritifs de la personne âgée.

Menu 2
Menu à discrétion du chef et se basant sur les propositions des commissions de cuisine.

Petite carte
Place aux grands classiques ou aux spécialités luxembourgeoises : tête de veau, foie, pieds de cochon

Repas : des tests de qualité pour se rapprocher des goûts des clients

En 2011, SERVIOR a concentré ses efforts sur la qualité de la matière première. Des tests en matière de produits, de légumes frais et de poissons ont été réalisés ensemble avec les clients pour tenir compte de leurs goûts et préférences.

Comme d'habitude, le recensement des suggestions s'est fait lors des commissions de cuisine : il s'agit ici d'entrevues régulières entre les pensionnaires avec le chargé de direction et les équipes de cuisine en place.

Notons encore que SERVIOR travaille étroitement avec ses fournisseurs pour garantir la meilleure qualité au meilleur prix tout en respectant dans la mesure du possible, la saison, les produits du terroir et l'écologie.

Desserts : révision de la variété et de la présentation

De grands efforts ont été portés aux desserts. Notamment, la variété (produits laitiers, fruits, gâteaux…) et la présentation standard de chaque dessert ont été reconsidérées en 2011. Dans ce contexte, il y a lieu de mentionner encore la réalisation d'un livre de cuisine interne rassemblant tous les desserts fabriqués au sein de SERVIOR.

Alimentation orale mixée : pour reprendre goût aux repas

Des problèmes de mastication et de déglutition empêchent souvent une alimentation saine. Si les plats moulinés ne sont pas agréables au regard, ils ne stimulent pas l'appétit et le risque de dénutrition est imminent. Afin d'y pallier, les chefs de cuisine, avec l'apport des diététiciennes de SERVIOR, ont consacré beaucoup de soins à la création de plats répondant aux critères suivants : une présentation appétissante, une texture appropriée et un apport nutritionnel optimal.

Hygiène : des contrôles et des formations

Dans le but d'une transparence complète et en vue d'assurer un bon suivi au niveau de l'hygiène, SERVIOR a décidé de travailler avec un partenaire externe pour faire des visites et contrôles des cuisines tous les 2 mois. Lors de ces visites non-annoncées, les agents contrôlent la propreté des locaux de production, l'hygiène personnelle des agents et prennent des plats complets pour les soumettre à des tests bactériologiques au laboratoire.

Également sur le plan de l'hygiène, les agents de SERVIOR ont poursuivi le cycle de formation en HACCP entamé en 2009. À noter que cette formation ne s'est pas limitée au seul personnel de cuisine. En effet, le contenu s'est également adressé au personnel soignant impliqué dans les repas thérapeutiques ainsi qu'aux chefs de département en charge de la formation dans leur centre respectif.

Leasing du linge de bain : un projet qui se poursuit

SERVIOR a poursuivi son projet du leasing des serviettes, des gants et des draps de bain en éponge et l'a étendu à l'ensemble des centres. De plus, chaque client nouvellement admis dans une structure de SERVIOR reçoit depuis 2010 un lot de linge de bain. Pour les clients sans plan de prise en charge par l'assurance dépendance, ce service est inclus dans le forfait « Entretien linge de corps » ; pour les autres, les frais sont couverts par l'assurance dépendance.

Les avantages de ce projet sont la qualité constante du linge ainsi que la garantie de disponibilité des pièces en nombre suffisant.

Repas sur roues : presque 10.000 repas livrés en plus

Le service de repas sur roues a une longue tradition auprès de SERVIOR et a continué à se développer tout au long de l'année 2011. Installée à Esch-Alzette fin 2010, la ligne de production a atteint sa vitesse de croisière au courant de l'année. En 2011, SERVIOR a livré quelque 141.000 repas (2010 : 132.000 repas) pour le compte de 19 communes. 560 clients profitent de ce service.

Accueil gérontologique

La division « Accueil gérontologique » est composée de deux services, le service des gouvernantes et le service animation.

L'Accueil gérontologique a comme mission d'encadrer prioritairement les clients ne bénéficiant pas de l'assurance dépendance dans les CIPA de SERVIOR.

À partir de mi-2012, la division « Accueil gérontologique » est intégrée dans la division « Soins et Encadrement ».

La gouvernante : évaluation des lignes directrices

Les gouvernantes, en majorité des infirmières, travaillent sous la responsabilité hiérarchique du chargé de direction et en collaboration avec tous les services dans les CIPA de SERVIOR. Les gouvernantes accompagnent le client et sa famille dès l'entrée dans l'institution. Elles entretiennent un contact individuel avec les clients et surveillent le client dans sa globalité.

Après avoir défini en 2010 les lignes directrices, les responsables de la division ont commencé fin 2011, d'évaluer ses lignes directrices en faisant des interviews individuelles avec les gouvernantes sur leur organisation de travail.

Cette analyse se poursuit en 2012 et se finalisera avec l'adaptation des lignes directrices.

Le service animation : trois réalisations 2011

Le service animation garantit l'organisation d'activités en groupe adaptées aux besoins spécifiques des personnes âgées et l'encadrement social des clients de SERVIOR. Ces activités se composent d'activités physiques, sociales, culturelles, créatives...

Dans le cadre du projet de **prévention des chutes** et en collaboration avec le département « Assistance et soins », le service « Accueil gérontologique » a formé en 2011 une série de 8 agents en Qi-Gong dans le but d'une conservation et d'une amélioration des aptitudes physiques des clients SERVIOR. Ces agents peuvent proposer désormais des séances de Qi-Gong adaptées à différentes clientèles : chaise roulante, mobilité réduite... Afin que chaque centre SERVIOR puisse offrir des séances de Qi-Gong, il est prévu de former en 2012 une deuxième série d'agents.

En 2011, le service animation a **recensé, regroupé et catalogué** l'ensemble des activités proposées à sa clientèle.

Notons également que le service animation veille au bon fonctionnement et aux doléances des membres des **Conseils de maison** (Heemrot). À cette fin, la représentante des clients au Conseil d'administration visite régulièrement les différents Conseils de maison afin d'avoir un échange avec les pensionnaires et de défendre leurs intérêts au Conseil d'administration. En 2011, elle a visité 14 centres SERVIOR, toujours accompagnée d'une collaboratrice du service animation.

SERVIOR au fil des saisons : activités transversales

Comme de tradition, le service animation a proposé en 2011 toute une palette d'activités s'adressant alternativement aux clients de tous les centres ou à ceux d'une région géographique déterminée.

- Au mois de mars et de novembre, SERVIOR a invité tous ses clients à participer aux **semaines à thème** : des spécialités culinaires venues d'ailleurs, une décoration associée, un encadrement thématique en accord... tel est le principe de ces voyages de découverte imaginaire. Les destinations 2011 : la mer du nord et la chasse.

- Le mois d'avril constitue le rendez-vous traditionnel pour **la finale des championnats des jeux seniors.** Pendant toute une saison, les différents centres se mesurent au cours d'un tournoi de jeux sportifs (quilles, darts...) adaptés aux personnes âgées. En 2011, les matchs de la finale ont eu lieu à Soleuvre réunissant une soixantaine de clients venus de 9 centres d'hébergement différents.

- Pendant le mois de mai, quelque 370 clients et agents de SERVIOR se sont retrouvés lors de **l'Octave** à la cathédrale de la ville de Luxembourg pour assister à un salut célébré à l'intention des clients de SERVIOR. Ensuite, SERVIOR offrait au CIPA Howald des gaufres et du café à tous les pèlerins.

- La **quinzaine de promotion** a eu lieu cette année fin juin, début juillet. C'est dans cet espace de temps que les Conseils de maison (Heemrot) ensemble avec les amicales, les pensionnaires et les collaborateurs se sont réunis à la « Al Seeërei » à Diekirch pour trois fêtes différentes placées sous le thème central de la Minette. Une journée de formation s'adressant au Comité de direction, aux chefs de division et aux équipes dirigéantes des centres a compté également parmi le programme de la quinzaine 2011.

- Comme l'année précédente, une **semaine de santé** a été organisée au mois d'octobre dans tous les centres de SERVIOR. Ce projet se situe dans le cadre de l'initiative « Gesond iessen, méi bewegen », entamée en 2006, entre plusieurs ministères, dont celui de la Famille et de l'Intégration et celui de la Santé. L'objectif majeur de la campagne est la promotion d'une alimentation saine et d'une activité physique soutenue. Le plan d'action 2011, doté du label interministériel spécialement créé pour l'occasion, était orienté vers des activités sur les 5 sens.

- Le service animation organise depuis 2008 le projet **SERVIOR « Kultur ».** Mensuellement, des activités culturelles pour des petits groupes de clients sont organisées au niveau régional ou national de SERVIOR. En 2011, les pensionnaires ont pu profiter des événements suivants : visite du grand théâtre, visite de la laiterie Luxlait, visite du marché de Noël à Luxembourg ville...

- Dans le cadre de **« SERVIOR on tour »**, le service animation a également beaucoup contribué à l'organisation de plusieurs excursions et voyages pour l'ensemble des centres SERVIOR : une excursion à Maastricht, une excursion à Paris et un voyage d'une semaine à Breisach.

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 client et sur l'amélioration des prestations et 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.

2011 : presque 400 nouvelles admissions

Tout au long de l'année, la division « Relations avec les clients » a géré et coordonné les nouvelles admissions au nombre de 399 : contact avec le client et sa famille, coordination avec les centres respectifs, préparation des contrats d'hebergement…

Listes d'attente : mise à jour permanente

Dans le même contexte, les collaborateurs sont intervenus dans la mise à jour récurrente des listes d'attente. En effet, avant d'intégrer une structure d'hébergement, chaque personne âgée potentiellement intéressée doit d'abord procéder à une demande d'admission. Elle est ajoutée sur la liste d'attente des demandes urgentes ou préventives. La mise à jour régulière de cette liste s'impose.

Ouverture du centre à Wiltz :
à la recherche de nouveaux clients

En vue de l'ouverture du centre de Wiltz, la division « Relations avec les clients » est intervenue activement dans la recherche de clients cadrant au mieux au profil recherché. En effet, outre des pensionnaires venant du Château de Wiltz et de l'ancienne maison de soins, le centre « Geenzebléi » a également accueilli une trentaine de nouveaux clients.

„Mat der Pensioun krut ech den éischte Computer“

Jos Steimens
78 Joer
Résidence seniors – Ëlwen

„Technik huet mech nach ëmmer interesséiert“. Bis 1991 huet de Jos Steimens bei der Arbed Dummeldeng geschafft, am technesche Bureau. Gewunnt huet en zu där Zäit zu Steesel. Do war en och als Tenor an der Chorale.

Op der Aarbecht koum de Jos Steimens fréi an de Kontakt mat Computeren. Schonn an den 60-70er Joren, mat enger HP, déi programméierbar war. „Main éischte Computer fir doheem krut ech, wéi ech pensionéiert gouf“. Mat engem Apple huet en ugefaang, réischt puer Joer drop ass en op Windows ëmgeklommen.

Säit engem gudde Joer wunnt de Jos Steimens zu Ëlwen, zesumme mat sengem Hond a senger Kaz. D’Géigend kennt hie vu fréier, seng Fra war vu Klierf. „Mat mengem Schwoer sinn ech och oft op Ëlwen schwamme komm, et muss Mëtt der 60er Joer gewiescht sinn“.

Natierlech huet hie saïn Computer matbruecht. Fotoe kuckt en drop. A mat Musek experimentéiert en. Just Internet, där Saach traut en net sou richteg. Dofir ass e säit kuerzem Member an der Ëlwenter Chorale. „Do weess een, wou een drun ass“.

05
Services administratifs et logistiques

Ressources humaines

Avec plus de 1.500 collaborateurs, SERVIOR compte parmi les employeurs les plus importants du Luxembourg. La division « Ressources humaines » assure la gestion de tous les dossiers du personnel et est impliquée dans les engagements, promotions et sanctions. En matière de gestion des compétences, la division collabore étroitement avec la division « Formation ». Quant à la gestion des rémunérations, elle prépare tous les dossiers avant qu'ils ne soient transmis à une fiduciaire.

Employeur de taille : presque 200 personnes nouvellement engagées

Pendant 2011, la division a géré les dossiers administratifs des 1.566 agents de SERVIOR. De plus, elle a émis 1.004 pièces liées aux contrats de travail des collaborateurs.

En premier lieu, SERVIOR a procédé au recrutement de 191 nouveaux agents à durée indéterminée et ce pour assurer le remplacement du départ des agents ou pour occuper des postes nouvellement créés.

Puis, 572 contrats ou avenants à durée déterminée ont été émis pour suffire aux remplacements de personnel absent (maladies, congés de maternité et parentaux).

Au final, 241 avenants sur des contrats à durée indéterminée ont été signés dans le cadre de changements d'affectation, d'augmentations ou de réductions de tâches respectivement d'autres modifications administratives.

Formation

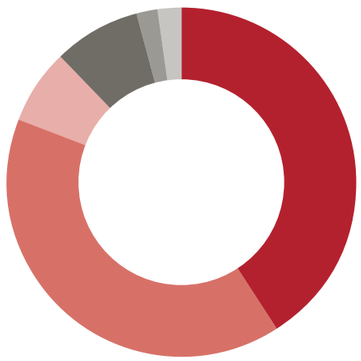
Le plan de formation, élaboré en étroite collaboration avec la Direction générale et les centres d'hébergement constitue la traduction opérationnelle et budgétaire des moyens affectés au développement des compétences individuelles et collectives au sein de SERVIOR.

La formation poursuit plusieurs objectifs : elle contribue d'abord 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.

En 2011, SERVIOR a investi EUR 1.935.384 dans la formation, ce qui se traduit par 50.036 heures de formation se répartissant sur 6.642 participants. Les catégories[1] « Technique/Métier » et « Qualité/Sécurité » regroupent à elles seules plus de 80% des participations.

Réparatition des participations par catégorie de formation

Base de référence : 6.642 participations aux formations



en %

41	Technique / Métier
40	Qualité / Sécurité
7	Management / GRH
8	Informatique / Bureautique
2	Finance / Compta / Droit
2	Adaptation au poste de travail

Technique / Métier

Cette catégorie regroupe toutes les formations ayant trait au cœur de métier de SERVIOR : soins, assistance et encadrement.

Comme environ 60% des agents SERVIOR sont affectés directement « au lit du client » , il va de soi que ces formations ont continué à jouer un rôle primordial en 2011.

Suivent quelques exemples :

Formations	Population formée
• Nutrition de la personne âgée* • Prévention de chutes* • Hygiène*	• Tous les agents « Assistance et soins »
• Documentation des soins • Processus et Standards • Assessment	• Agents référents en matière d'hygiène, nutrition, mobilité et soins de plaies • Agents ayant pour fonction de veiller à la mise en pratique des techniques
• Soins palliatifs – sensibilisation* • Aromathérapie en soins palliatifs	• 200 agents (tous métiers confondus) • Agents spécialisés en soins palliatifs
• Encadrement des personnes atteintes de démence*	• 266 agents (tous métiers confondus)
• Formation HACCP	• Agents travaillant en cuisine et en cuisine thérapeutique
• École du dos	• Agents « Assistance et soins »

1 Notons que la catégorisation correspond à la classification retenue dans la législation ayant pour objet le soutien et le développement de la formation professionnelle continue au niveau des entreprises.

*Formations prestées par des formateurs internes et agréées par le ministère de la Santé.

Qualité / Sécurité

Cette catégorie connaît un véritable essor depuis l'introduction en 2006 de E-Qalin®, un outil de gestion de qualité conçu spécialement pour les infrastructures d'hébergement et de soins pour personnes âgées. Depuis, tous les agents des différents centres sont formés successivement à cet outil.

Formations	Population formée
• E-Qalin® - Prozessmanager	• Agents des CIPA de Dudelange, Echternach, Bofferdange et de la maison de soins de Vianden
• E-Qalin® - Fach- und Kerngruppen	• Agents de 8 centres qui ont démarré leurs analyses en 2010
• Cours de rappel de premiers secours • Réanimation cardio-pulmonaire avec la manipulation du défibrillateur externe	• Tous les centres • Agents de tous les centres équipés d'un défibrillateur automatique externe
• Sécurité dans l'entreprise et préventions d'incendies avec exercices pratiques de la manipulation de l'extincteur, de la chaise d'évacuation et de la couverture d'évacuation	• Tous les agents de tous nos centres suivent annuellement cette formation
• Stage de conduite au Centre de formation à Colmar-Berg	• Chauffeurs de minibus

Informatique

Les formations de cette catégorie contribuent à une utilisation optimale des outils informatiques et organisationnels en place.

En 2011, SERVIOR a migré vers Office 2007 ; pour la mise à niveau des connaissances dans l'utilisation des logiciels, 220 utilisateurs ont suivi des formations en Word et Excel.

Outre ces formations de mise à niveau, quelque 1.000 agents ont participé à une formation en vue de l'exécution de l'étude pluriannuelle, demandée par l'Inspection Générale de la Sécurité Sociale (IGSS).

En effet, l'IGSS organise depuis 2008 des recensements afin de déterminer l'ampleur des différents postes de coûts et éléments susceptibles de rentrer ou non dans la détermination du prix d'hébergement ou la prise en charge de l'assurance dépendance. La participation à cette enquête qui exige une formation préalable à l'outil de recensement est obligatoire pour tous les établissements d'aides et de soins.

Management / Gestion des Ressources humaines

Comme de coutume, SERVIOR a également organisé en 2011 deux séminaires en la matière pour les agents cadres et dirigeants. De plus, un système de coaching individuel pour les équipes dirigeantes a été mis en place, ceci afin de répondre, entre autres, aux enjeux actuels de l'entreprise et de ses salariés.

En vue d'implémenter des entretiens de développement professionnel, deux projets pilotes ont été lancés en 2011. Pour faire face à cet outil de gestion des ressources humaines, les cadres de ces projets pilotes ont suivi une formation spécifique à ce sujet.

Introduction du nouveau collaborateur / Adaptation au poste de travail

Afin de faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, SERVIOR organise régulièrement des formations spécifiques :

Formations	Population formée
• Module d'une journée et demie à caractère général sur l'entreprise	• Tout public
• Module « sinfonie » Module « Standards et procédures »	• Nouveaux agents « soins »
• Module « Outils techniques et informatiques »	• Nouveaux agents « administratifs »
• Module « GeoCon – Plan de travail »	• Nouveaux agents responsables de l'élaboration du plan de travail

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 avec l'apport des 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 2011 : Plateau du Rham, Vianden, Diekirch et Wiltz

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 se présentera comme espace seniors, une combinaison de toutes les formes de logement existant chez SERVIOR. Au cours de l'année 2011, les soumissions pour les lots techniques ont été adjugées. Ces travaux ont débuté courant septembre. Les lots pour la partie parachèvement ont commencé en décembre avec l'ouverture de la soumission pour le lot chapes.

À Vianden, la construction d'une nouvelle maison de soins avec une capacité de 72 lits suit son cours. Après le premier coup de pelle fin 2010, les travaux de gros-œuvre ont été achevés en décembre 2011. De même, les premières menuiseries extérieures ont été posées. Les corps de métier techniques et de parachèvement ont commencé à l'intérieur du bâtiment.

En mars 2011 a eu lieu la pose de la première pierre d'une nouvelle maison de soins à Diekirch (110 lits). Depuis, les travaux avancent suivant planning et seront achevés en mars 2013. Le déménagement des pensionnaires est programmé pour juin 2013.

La construction du nouveau CIPA de Wiltz a été finalisée début 2011. Les pensionnaires ont pu emménager en mai. La nouvelle structure a une capacité d'hébergement pour 120 pensionnaires. L'Administration des Bâtiments Publics était le maître d'ouvrage de ce projet.

Le projet de construction d'une Résidence seniors à Bascharage, comprenant 31 appartements encadrés au stade (APD) a été abandonné, vu le manque d'intérêt de futurs clients. Le terrain sera recédé à la commune.

Futurs chantiers : Differdange, Rumelange et Esch-Alzette

SERVIOR prévoit depuis longtemps de transformer la maison de soins à Differdange. Dans sa version actuelle, le projet prévoit la création de 120 lits, dont 80 lits type maison de soins et 2 x 20 lits en chambres doubles GSG. À l'heure actuelle, des pourparlers concernant le nouveau projet sont en cours avec les responsables de la ville de Differdange.

À Rumelange, il est prévu de construire en plusieurs étapes un Espace seniors de 120 unités sur le site du CIPA actuel. En 2011, la ventilation entre les différents types d'hébergement a été revue et a été arrêtée comme suit : 60 lits CIPA, 24 lits MS, 20 lits AE et 16 lits CPG.

Coordination de la sécurité et formation

Afin de limiter le temps de réaction en cas d'un arrêt cardiaque, SERVIOR a acquis 10 défibrillateurs et a garanti la formation pour le personnel.

Des plans d'intervention (Feuerwehrlaufkarten) ont été élaborés pour les sapeurs-pompiers du site CIPA Wiltz. Pour des raisons de familiarisation avec le nouveau centre à Wiltz, des visites avec les membres du corps des sapeurs-pompiers et les membres de la protection civile de Wiltz ont été organisées.

Au niveau de la formation et pour renforcer la sécurité des pensionnaires transportés en véhicules (VAN, minibus), SERVIOR a organisé pour son personnel des stages de formation spéciale de conduite au centre de Colmar-Berg. 28 personnes y ont participé au cours de l'année 2011.

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 upgrades importants

Une mise à jour radicale vers *Windows Server 2008* a été réalisée au niveau de tous les serveurs de l'infrastructure informatique. En même temps, la présentation des applications se fait dorénavant via *Citrix Xenapp 6.5*. Les utilisateurs profitent en même temps d'une mise à jour de *Microsoft Office* longuement attendue.

Exploitation informatique : garantir le bon fonctionnement du système

Au 31 décembre 2011, la division « Informatique » a géré 1.222 (2010 : 1.057) utilisateurs informatiques. À chaque fois qu'un utilisateur rencontre un incident ou veut exprimer une requête de changement, il le signale au helpdesk, un service externe qui génère un « ticket ». La requête hors périmètre du prestataire est ensuite communiquée à la division « Informatique » qui a traité par ce biais 3.176 (2010 : 3.003) incidents ou demandes de changement informatique. Un peu moins de la moitié (46 %) des tickets représente des demandes de changement.

L'accroissement des tickets à hauteur de 6 % par rapport à 2010 nous semble être en ligne avec l'accroissement des services et des utilisateurs desservis (+21 %).

La gestion des utilisateurs a fortement augmenté en 2011 et a donné lieu à 526 (2010 : 382) demandes de création, de changement et de suppression.

Collaboration avec les divisions : faciliter les processus de travail

L'année 2011 a été marquée par une importante mise à jour de la gestion des clients au niveau de la documentation de soins. En effet, la mise en place d'une documentation électronique des soins a généré la nécessité de changer une certaine partie du programme *sinfonie* afin de l'adapter aux besoins définis par différents professionnels de la santé de SERVIOR.

Un nouvel outil de planification financière *(Professional Planner)* est entré en production et servira la division « Finances » dans ses besoins de projections financières.

Accès à l'information : partout et n'importe quand

Grâce à la mise en place d'accès nomades, il est désormais possible que certains collaborateurs accèdent à leurs données sans qu'ils se trouvent à leur poste de travail au bureau. La solution retenue permet un accès à distance qui garantit une manipulation aisée et qui respecte les consignes de sécurité grâce à la gestion des droits d'accès.

Un problème récurrent dans le passé était la synchronisation des nombreux rendez-vous des cadres de SERVIOR. À partir de 2011, un système de téléphones portables dernière génération et adapté à un usage professionnel permet aux collaborateurs concernés d'accéder partout, et sans intervention de leur part, à leurs rendez-vous, leurs emails et leurs contacts.

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.

En vue de l'implémentation du nouveau plan comptable uniforme du secteur social (1er janvier 2012) au niveau du logiciel comptable, des formations ont été organisées en collaboration avec la division « Comptabilité » afin de préparer les agents de SERVIOR amenés à travailler sur le nouveau plan comptable. Par ailleurs, il est à signaler que le budget de l'année 2012 a entièrement été établi suivant la nouvelle nomenclature.

En ce qui concerne les nouveaux projets de construction qui sont à l'étude ou en cours de réalisation, le montant total des engagements se chiffre à EUR 126.568.249,80. Cette somme se compose de subventions de l'État de EUR 94.641.206,90 et d'engagement de fonds propres de EUR 31.927.042,90.

En 2011 des nouveaux contrats pour les différents risques ont été négociés en coopération avec un courtier en assurances.

En date du 1er décembre 2011, la division « Finances » a accueilli un nouveau chef de division qui a comme objectif d'augmenter la qualité de l'information financière et d'automatiser davantage les processus de reporting et d'analyse.

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 comptabilisation et du paiement des pièces fournisseurs.

En 2011, 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.

Implémentation du plan comptable uniforme du secteur social

Début 2011, sur base de la version du plan comptable uniforme du secteur social arrêté au mois de juillet, SERVIOR a commencé la mise en place du plan. Dans un premier temps, il a fallu déterminer les comptes du plan comptable appropriés à l'activité de SERVIOR, travail particulièrement difficile avec un plan des comptes extrêmement détaillé et en l'absence d'un manuel de comptes, contenant les instructions nécessaires à l'usage des comptes y appartenant. Ce travail a abouti dans une table de correspondance entre le plan comptable utilisé et le plan comptable uniforme à implémenter.

Ensuite, le 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 a dû être connecté au nouveau plan comptable. Cette comptabilité par unité d'imputation s'appuie sur la comptabilisation des coûts par nature et la comptabilité par centre de coûts pour décompter toutes les prestations effectuées à l'intérieur de l'entreprise. Ces résultats servent d'instrument de pilotage et de prise de décision.

Finalement, un planning d'implémentation a été élaboré incorporant à la fois le timing, les parties et les outils touchés par le changement du plan comptable.

Les travaux de mise en place ont été achevés avec succès à la mi-janvier 2012.

Évolution des pièces et écritures comptables

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

Catégorie	2011	2010	Variation	Variation
Pièces ventes	26.556	25.597	+959	+3,7 %
Pièces achats	25.654	25.072	+582	+2,3 %
Écritures financières	34.798	55.023	-20.225	-36,8 %
Écritures comptables	387.811	397.874	-10.017	-2,5 %

La baisse considérable en écritures financières est la conséquence de l'implémentation du payement électronique.

Relations publiques

Tout jeune service au niveau de SERVIOR, il est de son rôle de promouvoir l'image de marque de l'entreprise 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, 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.

2011 : analyser le présent pour préparer le futur

Les premiers mois de l'année ont surtout servi à faire un diagnostic de la communication en place au niveau de SERVIOR : quels sont les outils mis en œuvre, quelles cibles, quelle fréquence de communication, quel budget ?

Après cet état des lieux et après définition des objectifs et cibles de communication, il a été possible d'établir un plan d'action à court et moyen terme.

Déjà en 2011, la dynamisation du site Internet www.servior.lu a commencé par la mise en ligne régulière d'articles rendant compte de l'activité de SERVIOR. Souvent, ces mêmes textes ont servi de communiqués de presse pour contribuer par ce biais à la notoriété de l'entreprise. Dans le même contexte, plusieurs espaces publicitaires ont été achetés dans divers médias luxembourgeois. Au niveau du message véhiculé, l'accent a été mis sur la Résidence seniors à Troisvierges pour laquelle un spot vidéo a été produit.

Comme il s'agit aussi de véhiculer une image moderne et attrayante, une partie importante des efforts a été investie dans un briefing d'agence en communication. En effet, en étroite collaboration avec un prestataire externe, SERVIOR dévoilera tout au long des mois à venir les nouvelles facettes de son identité visuelle.

06
Services de support

E-Qalin®

« European quality-improving, innovative learning in residential care homes for the eldery », 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 qui est de nouveau suivie d'une phase de remise en question.

« Connaître, ce n'est pas démontrer, ni expliquer. C'est accéder à la vision. Mais pour voir, il convient d'abord de participer. »
(Antoine de St Exupéry)

2011 : phases d'auto-évaluation et d'application

En 2011, 4 centres (CIPA Centre du Rham, CIPA Vianden, CIPA Echternach et CIPA Howald) ont poursuivi l'auto-évaluation entamée en 2010 alors que les CIPA Dudelange et la MS Vianden ont commencé la phase d'application.

À cette fin, plusieurs groupes pluridisciplinaires se sont formés dans les centres respectifs, à savoir des groupes centraux et des groupes spécialisés.

En guise d'introduction, chacun des chargés de direction, accompagnés toujours de deux collaborateurs cadres ont 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 deux perspectives « résidents » et « collaborateurs » ont d'abord été évaluées par les groupes spécialisés.

Chaque collaborateur de chacun des centres impliqués a eu l'opportunité de participer volontairement aux auto-évaluations. Le but de cette démarche est clair : comprendre davantage son centre ainsi que SERVIOR dans son ensemble afin de contribuer activement au développement de l'entreprise.

Ci-dessous un tableau illustrant la participation aux groupes d'auto-évaluation des différents centres :

Année 2008 / 2009	Participants	ETP*	%
CIPA Bofferdange	12	68,25	18 %
MS Differdange	24	87,50	27 %
CIPA Esch-Alzette	23	87,75	26 %

Année 2009 / 2010	Participants	ETP*	%
CIPA Niederkorn	22	90,60	24 %
CIPA Rumelange	24	50,50	48 %
MS Echternach	20	43,00	47 %

Année 2010 / 2011	Participants	ETP*	%
CIPA Howald	22	69,35	32 %
CIPA Vianden	11	30,75	36 %
CIPA Centre du Rham	15	30,60	49 %
CIPA Echternach	23	43,00	53 %

L'auto-évaluation révèle les points forts et les potentialités d'amélioration – elle ne résout pas les problèmes – elle génère un flux de suggestions et d'idées de développement que l'organisation peut alors exploiter et mettre en œuvre. Lors de cette étape, il consiste à prendre les mesures appropriées. Il est important d'effectuer une sélection judicieuse parmi toutes les potentialités d'amélioration repérées. La pondération des propositions et la définition des priorités sont laissées en partie au CIPA respectivement aux maisons de soins et en partie à la Direction générale. En effet, échéancier et envergure des mesures d'amélioration doivent être adaptés à l'organisation.

* Équivalent temps plein

Audit interne

La mission de l'audit interne consiste à accompagner de manière continue et d'une façon indépendante et objective toutes les démarches engagées par SERVIOR.

L'objectif essentiel est de contrôler le fonctionnement des structures et des ressources de l'établissement et de proposer des améliorations concernant leur efficacité et leur efficience.

Instauré en 2004, le service fonctionne avec un auditeur interne mandaté par un Comité d'audit qui se compose de membres du Conseil d'administration, du Comité de direction et d'un coach régional.

L'audit des centres

En 2011, en plus des audits auprès de centres internes de SERVIOR, à la demande d'une commune, SERVIOR a pour la première fois réalisé l'expertise d'un centre externe, centre dont les activités seront intégrées dans les structures SERVIOR dans un futur proche.

Les directeurs et les chefs de division se sont rendus sur le site afin de réaliser un état des lieux du fonctionnement de l'institution étudiée. La grille d'analyse utilisée a eu pour source les tests appliqués lors des audits internes des centres SERVIOR :

- des **critères** d'évaluation qui reprennent des obligations légales, des bonnes pratiques professionnelles, mais aussi des procédures internes de SERVIOR
- des **constats** relatifs aux critères d'évaluation
- une **appréciation** sur le degré de conformité par rapport à l'objectif
- des **priorités** de réalisations associées, le cas échéant, de conseils pratiques préconisés pour améliorer la situation

Les résultats de l'analyse ont été présentés à la commune en question.

En ce qui concerne les rapports internes de SERVIOR, les critères et indicateurs étudiés sont standardisés (800 items adaptés et peaufinés de manière continue). Ainsi, le rapport, le suivi et l'évaluation dans le temps peuvent être objectivés.

Des plans d'actions sont arrêtés en accord avec les audités et suivis quant à la mise en place des mesures prises.

Analyse globale des risques

Suite à la demande du Comité d'audit, un projet de risk management a été développé en 2011 qui devait aider à identifier et évaluer les risques significatifs encourus par SERVIOR.

À l'aide de spécialistes de la Direction générale et des centres regroupés autour de douze sujets de leur compétence, comme l'économie domestique, les relations clients..., des catégories de risques ont été identifiées et classées selon leur priorité.

Une cinquantaine d'indicateurs ont été proposés, dont certains ont permis de donner des indications stratégiques nouvelles sur le développement de SERVIOR par rapport à ses concurrents.

La mise en place d'une cellule de risk management n'ayant pas été retenue à l'heure actuelle au profit d'autres projets plus urgents, la démarche a néanmoins permis de sensibiliser les acteurs à ce sujet important. Les facteurs de risque récoltés sont à disposition de SERVIOR pour les futures études et pourront ainsi guider l'audit dans ses analyses et l'E-Qalin® dans la détermination des indicateurs de référence.

„Den Här mat der Harmonika“

Jos Becker
93 Joer
CIPA Echternach « Belle-Vue »

Mat 13 Joer krut de Jos Becker seng éischt Harmonika. Gesinn haat hien d’Instrument bei engem Nopeschjong, deen och zu Giischt gewunnt huet. A well dem jonke Jos dat esou gutt gefall huet, hun seng Elteren him eng Harmonika an Däitschland bestallt.

Bei engem Bekannten, dee richteg spille konnt, huet de Jos sech villes ofgekuckt. Mat 16 Joer huet hien dunn mat Danzmusek ugefaang. Zu Bur an engem Café - um Buedem ëmmer geschrootene Mais, dass et soll gutt glat si fir ze danzen - soutz en oft bis an d’Nuecht. A moies haat en déi riets Hand wéi vun de Bass-Tasten.

No der Evakuatioun, op Esebuer war e komm, war seng Harmonika net méi do. De Jos Becker huet och keng Danzmusek méi gespillt. Réischt vill méi spéit, an den 90er Joer krut en nees eng Harmonika.

An lo, all éischte Sonnden am Mount, setzt en an der Entrée vun der Belle-Vue a spillt drop. Bësse melancholesch, de Bléck verluer. De Jos Becker spillt „Tanze mit mir in den Morgen“, an d’Läit aus der Belle-Vue sange mat...

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, gère actuellement seize structures d'hébergement à savoir douze centres intégrés pour personnes âgées (CIPA) à Bofferdange, Dudelange, Echternach, Esch-Alzette, Howald, Mertzig, Niederanven, Niederkorn, Centre du Rham, Rumelange, Vianden et Wiltz, trois maisons de soins (MS) à Differdange, Echternach et Vianden, ainsi qu'une structure d'appartements encadrés pour personnes âgées à Troisvierges.

Malgré un environnement économique difficile, dû aux nombreuses incertitudes liées essentiellement aux efforts de dénouement de la crise de la dette souveraine européenne, 2011 s'inscrit pour SERVIOR dans la continuité des années précédentes.

Ainsi a-t-il été possible de ne pas procéder à une hausse spécifique sur les prix de pension hormis pour les CIPA d'Echternach, de Niederanven et de Howald. Cette situation est le fruit des efforts poursuivis ces dernières années pour maîtriser l'évolution des coûts tout en maintenant un niveau élevé des prestations offertes aux clients.

Ce résultat est d'autant plus appréciable qu'il faut prendre en considération le fait que la valeur monétaire de l'assurance dépendance a connu une baisse de 1,99 % par rapport à la valeur monétaire de l'année 2010.

Pour SERVIOR un événement marquant de l'année 2011 fut le démarrage au mois de mai du nouveau centre pour personnes âgées à Wiltz. Cette nouvelle structure d'une capacité de 120 lits, vient renforcer l'offre de nouvelles structures que SERVIOR souhaite offrir à ses clients. Dans un futur proche, des capacités additionnelles viendront s'ajouter à cette gamme de centres notamment à Diekirch, Vianden et Luxembourg-ville.

1 Recettes et résultat

Résultat
L'exercice 2011 s'est clôturé avec un résultat positif opérationnel de EUR 2.514.758 (EUR 5.489.052 en 2010), représentant 2,37 % du chiffre d'affaires d'EUR 106.011.878. Considérant en plus les éléments exceptionnels ainsi que des corrections sur les années antérieures, le résultat de 2011 se chiffre à EUR 3.900.550 (EUR 6.611.781 en 2010). Finalement, en tenant compte de la provision pour impôt, le résultat net après impôt généré pour l'exercice 2011 est d'EUR 3.230.550.

Assurance Dépendance
L'Assurance Dépendance est actuellement 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 2011, la valeur monétaire négociée a connu une baisse de 1,99 % par rapport à celle de 2010.

Au cours de l'année 2011, un total de 1.140.508 heures de soins et de soutien a été presté. Ce qui représente une croissance de l'ordre de 5,17 % par rapport à l'année 2010 et s'explique principalement par l'ouverture du nouveau CIPA Wiltz et par le fait que la clientèle actuelle comme la clientèle nouvellement admise dans les centres requière 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.

Relevons également que l'impact du différentiel dans la valeur monétaire de 2011 est restée identique à celle de l'année précédente. Ce dispositif est accordé aux gestionnaires qui sont historiquement tributaires d'une convention collective plus onéreuse que la convention collective SAS, et dont la valeur monétaire négociée ne permet pas de couvrir les frais relatifs aux prestations d'aides et de soins. Sous condition d'appliquer la convention collective SAS, les gestionnaires concernés peuvent bénéficier de cette contribution financière.

Bien que SERVIOR soit contraint, conformément à la loi du 19 juin 1985 concernant les allocations familiales et portant création de la caisse nationale des prestations familiales, de cotiser à hauteur de 1,7 % de sa masse salariale, cette charge n'est pas prise en compte dans le cadre du différentiel. Rappelons également que cette cotisation n'est pas à supporter par un gestionnaire sous statut privé de la même taille et ne tombant donc pas sous le champ d'application de ladite loi.

En accord avec la CNS, les recalculs concernant SERVIOR dans le cadre de l'Assurance Dépendance ont été finalisés jusqu'en 2007 et sont en cours de finalisation pour l'année 2008. Les provisions pour couvrir un risque potentiel de remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance relatifs aux années 2008 à 2011 s'élève à EUR 5.672.805 (EUR 3.740.911 en 2010).

En outre, la CNS a procédé en début d'année à la conversion des plans de prise en charge sur base

des relevés-type 1999 voire 2004 vers des plans de prise en charge sur base du relevé-type 2007.

L'étude lancée par l'IGSS en collaboration avec différents ministères et administrations de l'État a été poursuivie en 2011 et les données ont été collectées dans tous les centres de SERVIOR. Cette étude a pour objet de déterminer en détails les coûts à prendre en charge par les différents intervenants dans le cadre de l'Assurance Dépendance. Les résultats détaillés de cette étude sont attendus au courant de l'année 2012.

Prix de pension
À côté de l'Assurance Dépendance, les recettes liées au prix de pension constituent le second pilier des revenus de l'établissement. Presque 42% des recettes de SERVIOR sont générées par ce biais.

Dans le cadre des discussions budgétaires avec la ministre de tutelle pour l'année 2011, il a été retenu – suite à la prise en compte de l'évolution des coûts dont les plus importants sont les glissements de carrières des agents, l'augmentation des minima sociaux et les frais énergétiques – que SERVIOR ne procède pas à une hausse spécifique des prix de pension à part les CIPA d'Echternach, de Howald et de Niederanven et que SERVIOR mettra tout en œuvre pour trouver des moyens de réduire les coûts sans toutefois réduire la qualité des prestations.

Sur base de l'analyse stratégique de SERVIOR, il a été décidé de concentrer actuellement les efforts sur la mission principale de SERVIOR respectivement de se consacrer prioritairement à la modernisation et transformation des sites existants. Ainsi, diverses nouvelles pistes abordées en 2010 ont momentanément été suspendues.

En ce qui concerne les grands projets, SERVIOR a évalué le montant total des engagements à EUR 131.788.346 abstraction faite des projets de Rumelange et Differdange qui, conformément à la loi, sont pris en charge intégralement par l'État.

Ce montant se compose de subventions en provenance de l'État estimées à EUR 94.641.207 et d'engagements de fonds propres évalués à EUR 31.927.043. Le pourcentage des subventions accordées à SERVIOR et portant sur les seuls projets de constructions sont identiques à ceux accordées à tout autre gestionnaire privé ou public.

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

Projets réalisés	EUR 8.943.772
Projets en cours	EUR 22.983.271
	EUR 31.927.043

2 Faits marquants en 2011

Projets de construction
En mai 2011, le nouveau centre intégré pour personnes âgées à Wiltz avec 120 unités a été achevé et rendu opérationnel. Avec cette nouvelle ouverture, et suite aux déménagements des pensionnaires, les deux anciens sites existants à Wiltz ont pu être fermés.

Le projet de rénovation et d'agrandissement du Centre du Rham a été marqué en 2011 par la faillite d'une entreprise de construction qui a dû être remplacée pour pouvoir assurer la poursuite du chantier. Suite à l'engagement d'une nouvelle entreprise de construction, l'achèvement des travaux pourra être assuré comme prévu pour l'année 2014.

Suite aux résultats réalisés lors des dernières années, la décision a été prise pour affecter EUR 6.000.000 des résultats reportés au projet du Centre du Rham.

Les constructions des maisons de soins à Vianden de 72 unités et Diekirch de 110 unités ont débuté et les mises en service de ces deux projets sont prévues pour l'année 2013.

En juillet, une séance d'information en présence de la Ministre de la Famille et de l'Intégration et du Bourgmestre a eu lieu à Rumelange pour présenter le projet du nouvel Espace seniors à Rumelange.

Ressources humaines
Un avenant à la convention collective de travail SAS a été signé et prévoit que tous les salariés travaillant dans le secteur recevront mensuellement une prime

de 1,5 % calculée sur leur salaire brut, couvrant la période de janvier 2011 à décembre 2012.

Fin 2011, SERVIOR figure parmi les vingt plus grands employeurs du Luxembourg avec un nombre de 1.566 agents (1.416 agents, fin 2010). Dans un contexte de conjoncture économique difficile qui est marquée par de nombreux licenciements, SERVIOR a su progresser au niveau de son personnel. Au cours de l'année 2011, SERVIOR a engagé 191 agents sous contrat à durée indéterminée et le nombre total d'agents a progressé de 150 agents par rapport à l'année 2010. Cette augmentation s'est effectuée surtout dans le domaine des soins, où le recrutement s'est avéré nécessaire, d'une part suite à l'ouverture du nouveau CIPA Wiltz et d'autre part du fait de l'augmentation du nombre d'heures de soins à prester dans les différents centres.

Les agents sont la première richesse de l'entreprise et sont le garant du maintien de la qualité des prestations. SERVIOR investit de plus en plus dans le développement des agents, ainsi le nombre d'heures de formations est passé de 40.783 en 2010 à 50.036 en 2011.

Conclusion

Les efforts réalisés ces dernières années au niveau de la gestion des coûts seront poursuivis dans le futur. C'est ainsi qu'on peut d'ores et déjà retenir qu'en 2012, comme cela a été le cas en 2010 et en 2011, il sera possible de ne procéder à aucune hausse spécifique sur les prix de pension hormis un centre.

Aussi il s'agira de continuer le développement, voire la modernisation des structures d'hébergements existantes ou en voie de construction et d'autre part d'accompagner les agents dans leur développement professionnel.

Ces initiatives ont comme objectif final de permettre à SERVIOR d'assurer sa mission principale ; offrir à ses clients et aux futurs clients des services et des prestations de haute qualité au meilleur prix possible.

Pour SERVIOR

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

Serge Eberhard
Président du
Conseil d'administration

Rapport du réviseur d'entreprises

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

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 2011 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 2011, 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 19 avril 2012

Bilan au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Actif	2011	2010
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles (Notes 2, 3)		
Concessions, brevets, licences, marques	134.904,43	89.561,27
Immobilisations corporelles (Notes 2, 4)		
Terrains et constructions	10.057.069,51	11.345.682,00
Installations techniques et machines	2.323.827,63	1.837.990,30
Autres installations, outillage et mobilier	2.185.091,51	2.397.409,38
Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	44.432.047,90	22.202.570,52
	59.132.940,98	37.873.213,47
Actif circulant		
Créances (Note 5)		
Créances résultant de ventes et prestations de services (Notes 2, 5)	9.202.919,60	9.183.317,80
Créances envers Institutions Publiques	9.268.750,92	5.424.687,06
Autres créances		
dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	3.787.736,54	1.178.703,70
dont la durée résiduelle est supérieure à un an	1.984.107,70	3.952.793,15
Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et en caisse	62.073.890,99	54.869.574,20
	86.317.405,75	74.609.075,91
Comptes de régularisation	177.314,23	205.038,23
Total de l'actif	**145.627.660,96**	**112.687.327,61**

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

Bilan au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Passif	2011	2010
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	21.662.527,80	16.050.746,41
Résultat de l'exercice	3.230.549,94	5.611.781,39
Subventions d'investissement en capital (Notes 2, 4, 7)	37.608.417,20	20.573.275,08
Subventions Fondation Aide et Assistance aux Personnes Agées (Notes 2, 7)	5.730.421,87	5.730.421,87
	87.920.506,27	67.654.814,21
Provisions (Note 8)		
Provisions pour grosses réparations	5.840.063,06	4.885.938,48
Provisions pour impôts	1.670.000,00	1.000.000,00
Autres provisions	5.672.805,00	3.740.911,26
	13.182.868,06	9.626.849,74
Dettes non subordonnées (Note 9)		
Dettes envers des établissements de crédit		
dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	9.956.008,87	7.630.440,46
dont la durée résiduelle est supérieure à un an	13.663.792,49	10.906.145,99
Dettes envers clients	2.945.911,30	2.729.092,23
Dettes sur achats et prestations de services	7.959.182,68	3.499.781,24
Dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale		
Dettes fiscales	210.791,46	110.165,97
Dettes au titre de la sécurité sociale	2.255.392,08	1.758.360,73
Dettes envers Institutions Publiques	6.415.591,27	6.655.533,34
Autres dettes	1.117.616,48	2.116.143,70
	44.524.286,63	35.405.663,66
Total du passif	**145.627.660,96**	**112.687.327,61**

Compte de profits et pertes pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Charges	2011	2010
Autres charges externes	24.171.162,38	22.401.206,17
Frais de personnel (Note 10)	76.537.491,51	70.269.184,55
Corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles (Notes 3, 4)	2.641.339,57	2.759.449,47
Corrections de valeur sur éléments de l'actif circulant (Note 2)	95.083,51	63.355,58
Autres charges d'exploitation (Notes 1, 8)	2.500,70	2.716,90
Intérêts et autres charges financières	195.756,32	82.408,95
Dotations aux provisions pour grosses réparations (Note 8)	954.124,58	780.060,96
Charges exceptionnelles (Note 14)	179.951,38	119.320,82
Impôts sur le résultat (Note 8)	670.000,00	1.000.000,00
Profit de l'exercice	3.230.549,94	5.611.781,39
Total des charges	**108.677.959,89**	**103.089.484,79**

Produits	2011	2010
Montant net du chiffre d'affaires (Notes 1, 2, 12)	106.011.878,22	101.131.270,33
Autres produits d'exploitation	904.582,59	633.755,46
Autres intérêts et autres produits financiers	529.465,40	206.265,59
Reprises de corrections sur exercices antérieurs, nettes (Notes 2, 5, 11)	429.127,50	1.050.880,08
Produits exceptionnels (Note 15)	802.906,18	67.313,33
Total des produits	**108.677.959,89**	**103.089.484,79**

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

Annexe au 31 décembre 2011 (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 1er 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-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 1er 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 1er octobre 2005. Les adaptations se font chaque année au 1er janvier sur base de l'indice au 1er 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.

Annexe au 31 décembre 2011 (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.

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

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

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 1er 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 1er janvier 2009 un loyer annuel de 99.850,00. Le loyer correspond à l'indice des prix à la consommation au 1er 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 au 31 décembre 2011 (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 1er janvier 1999 sont portées à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition. Elles sont amorties linéairement en fonction de leur durée présumée d'utilisation.

b.2) Biens mobiliers
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.

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

b.5) Prise en charge par l'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 1er 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 1er 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 « Reprises de corrections sur exercices antérieurs, nettes » (Note 11).

d) Dettes
Les dettes sont enregistrées à leur valeur de remboursement respective.

e) Conversion des comptes exprimés en devises étrangères
À l'exception de l'actif immobilisé, les éléments de l'actif exprimés dans une devise autre que l'Euro sont

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

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

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

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

f) Dons

g.2) Dons monétaires

Les dons monétaires sont enregistrés au compte de profits et pertes sous le poste « produits exceptionnels ».

g.3) 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 au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Note 3 – Immobilisations incorporelles

Les mouvements dans les immobilisations incorporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2011 ont été les suivants :

Coût d'acquisition	**Concessions, brevets, licences, marques**
Coût d'acquisition au début de l'exercice	698.130,68
Entrées au cours de l'exercice	123.161,76
Sorties au cours de l'exercice	-
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	821.292,44

Corrections de valeur	**Concessions, brevets, licences, marques**
Corrections de valeur au début de l'exercice	(608.569,41)
Corrections de valeur de l'exercice	(77.818,60)
Reprises des sorties de l'exercice	-
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(686.388,01)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	**134.904,43**

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Note 4 – Immobilisations corporelles

Les mouvements dans les immobilisations corporelles pour l'année se terminant au 31 décembre 2011 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	14.670.565,03	6.382.902,98	18.066.395,67	22.202.570,52	**61.322.434,20**
Entrées au cours de l'exercice	11.243,79	1.552.280,75	583.352,68	22.410.463,76	**24.557.340,98**
Sorties au cours de l'exercice	(907.485,28)	(63.917,53)	(619.214,87)	(180.986,38)	**(1.771.604,06)**
Transferts de l'exercice	-	8.070,68	(8.070,68)	-	**-**
Coût d'acquisition à la fin de l'exercice	13.774.323,54	7.879.336,88	18.022.462,80	44.432.047,90	**84.108.171,12**
Corrections de valeur					
Corrections de valeur au début de l'exercice	(3.324.883,03)	(4.544.912,68)	(15.668.986,29)	-	**(23.538.782,00)**
Corrections de valeur de l'exercice[1]	(711.063,00)	(1.067.227,58)	(520.403,30)	-	**(2.298.693,88)**
Reprises des sorties de l'exercice	318.692,00	63.917,53	344.731,78	-	**727.341,31**
Transferts de l'exercice	-	(7.286,52)	7.286,52	-	**-**
Corrections de valeur à la fin de l'exercice	(3.717.254,03)	(5.555.509,25)	(15.837.371,29)	-	**(25.110.134,57)**
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	10.057.069,51	2.323.827,63	2.185.091,51	44.432.047,90	**58.998.036,55**

1 Les amortissements annuels des subventions s'élèvent à un montant de 3.000,00 pour l'exercice 2011 (Note 7).
2 Les « Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours » représentent principalement des travaux réalisés sur des nouveaux sites de l'Établissement.

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Note 5 – Créances

a) Créances résultant de ventes et prestations de services
Au 31 décembre 2011, le total des créances s'élevant à 9.202.919,60 (2010 - 9.183.317,80), se compose comme suit :

	2011	2010
Créances sur clients	4.207.236,13	4.011.121,13
Provisions pour créances douteuses	(312.842,00)	(351.796,00)
Créances sur l'Assurance Dépendance	5.093.568,89	5.320.057,38
Créances sur le Fonds National de la Solidarité	214.956,58	203.935,29
Total	**9.202.919,60**	**9.183.317,80**

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

En 2011, la majeure partie des factures relatives à l'exercice 2011 ont été soumises à l'Assurance Dépendance et l'Assurance Dépendance a émis la majeure partie des décomptes finaux relatifs à l'exercice 2011, résultant dans une créance de 5.093.568,89 (2010 - 5.320.057,38).

Des corrections de valeur pour un montant total de 312.842,00 (2010 - 351.796,00) sont enregistrées pour tenir compte des risques spécifiques de non-recouvrement de créances (Note 11).

b) Créances envers Institutions Publiques
Les créances envers des institutions publiques s'élevant à 9.268.750,92 (2010 - 5.424.687,06) 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 en cours de construction.

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

c) Autres créances
Au 31 décembre 2011, le total des autres créances s'élevant à 5.771.844,24 (2010 - 5.131.496,85) se compose comme suit :

Créances < 1an :
Au 31 décembre 2011, les créances présentant une durée résiduelle inférieure à 1 an pour un montant total de 3.787.736,54 (2010 - 1.178.703,70) 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.

Créances > 1 an :
Au 31 décembre 2011, l'Établissement a une créance envers la Commune de Diekirch relative au préfinancement d'un terrain du projet d'acquisition et aménagement d'une maison de soins à Diekirch. La Commune s'est engagée de rembourser ce préfinancement à l'échéance le 31 mars 2012.

En date du 5 janvier 2011, l'Établissement s'est engagé envers un établissement de crédit de céder la TVA récupéré.

Note 6 – Capital souscrit et autres réserves

a) Capital souscrit
L'Établissement a été créé avec effet au 1er janvier 1999 avec une dotation en capital de 7.883.709,33 correspondant à la valeur nette des éléments apportés à celui-ci et constatés dans le bilan d'ouverture.

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

Au 31 décembre 2011, 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 au 31 décembre 2011 (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.

Les intérêts reçus sur les placements en banque des montants reçus de la part de la Fondation, s'élevant à un montant total de 74.399,22 (2010 - 40.601,33), ont été enregistrés dans le compte de profits et pertes sous la rubrique « Autres intérêts et autres produits financiers ».

L'intégralité des fonds est destinée à être investie, au profit des personnes âgées, dans la construction ou la rénovation profonde de bâtiments au Centre du Rham. Une fois que les investissements de construction et/ou de rénovation du Centre Rham seront achevés, les subventions y afférentes seront amorties en fonction de la durée de vie des biens auxquels ils se rapportent en application de la loi du 19 décembre 2002.

b) Subventions d'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 6.620.908,60 (2010 - 6.435.980,17) en vue de la transformation du « Centre du Rham », des subventions de 964.207,43 (2010 - 0,00) en vue de la construction d'une maison de soins à Vianden, des subventions de 6.190.613,17 (2010 - 0,00) 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 2011 s'élève à 37.608.417,20 (2010 - 20.573.275,08) 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 2011 s'élève à 403.790,18 (2010 - 400.790,18) et pour l'année 2011, l'Établissement a comptabilisé un amortissement de 3.000,00 (2010 - 3.000,00) (Note 4).

Note 8 – Provisions pour risques et charges

a) Provisions pour grosses réparations
Conformément à l'article 18 de la Loi, l'État prend en charge pendant dix ans, à partir du 1er janvier 1999, le coût de la construction, de l'aménagement, des transformations et des extensions des structures dont la gestion incombe à l'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 1er janvier 1999. Elle est reconduite tacitement à son terme pour une durée de deux ans chaque fois.

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 1er 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 1er 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.

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. La dotation annuelle 2011 pour la provision pour grosses réparations s'élève à 954.124,58 (2010 - 780.060,96).

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.

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

b) Provisions pour impôts
Le montant de cette provision à 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 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. La dotation concernant la provision pour couvrir le risque de l'année 2011 s'élève à 670.000.

c) Autres provisions
Le montant de 5.672.805,00 (2011 - 3.740.911,26) concerne des provisions pour couvrir un risque potentiel de remboursement de certains actes liquidés et contestés par l'Assurance Dépendance relatifs aux années 2008 à 2011.

La dotation de l'année 2011 concerne les provisions pour couvrir le risque potentiel de l'exercice 2011 et a été intégrée au compte de profits et pertes en diminution du poste « Montant net du chiffre d'affaires ».

Les reprises de l'exercice 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 « Reprises de corrections sur exercices antérieurs, nettes » du compte de profits et pertes de l'année 2011 (Note 11).

En conséquence, le poste « Autres provisions » a évolué de la façon suivante pendant l'année 2011 :

	2011
Balance au 1er janvier	3.740.911,26
Dotations de l'exercice	2.673.600,00
Reprises de l'exercice	(741.706,26)
Total	**5.672.805,00**

Comme les discussions entre l'Établissement et la CNS sont actuellement encore en cours, la provision pour les exercices 2009 à 2011 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 2011 de 922.200,00 (2010 - 1.026.473,61).

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Note 9 – Dettes

a) Dettes envers des établissements de crédit

Emprunts liés aux constructions achevées	2011 Moins d'un an	2011 De un an à cinq ans	2011 Plus de cinq ans	2011 Total	2010 Moins d'un an	2010 De un an à cinq ans	2010 Plus de cinq ans	2010 Total
Participation propre	603.952,62	3.261.944,14	5.077.875,59	**8.943.772,35**	566.716,63	3.267.332,67	5.688.813,32	**9.522.862,62**

Lignes de crédits liées aux constructions en cours	2011 Moins d'un an	2011 De un an à cinq ans	2011 Plus de cinq ans	2011 Total	2010 Moins d'un an	2010 De un an à cinq ans	2010 Plus de cinq ans	2010 Total
Participation Ministère de la Famille et de l'Intégration	7.398.662,99	0,00	0,00	**7.398.662,99**	5.063.723,83	0,00	0,00	**5.063.723,83**
Participation propre	1.953.393,26	930.196,63	4.393.776,13	**7.277.366,02**	2.000.000,00	1.950.000,00	0,00	**3.950.000,00**
Total	9.956.008,87	4.192.140,77	9.471.651,72	23.619.801,36	7.630.440,46	5.217.332,67	5.688.813,32	18.536.586,45

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 2011, l'Établissement n'a plus d'autre crédit de caisse.

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

b) Dettes envers clients
Au 31 décembre 2011, le total des dettes envers clients s'élève à 2.945.911,30 (2010 - 2.729.092,23). 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 2011, le total des dettes sur achats et prestations de services s'élève à 7.959.182,68 (2010 - 3.499.781,24). 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 2011, le total des dettes fiscales et dettes au titre de la sécurité sociale s'élève à 2.466.183,54 (2010 - 1.868.526,70). 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 6.415.591,27 (2010 - 6.655.533,34) 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 2011, le total des autres dettes s'élève à 1.117.616,48 (2010 - 2.116.143,70). Ces dettes se composent principalement de salaires à payer relatifs au renouvellement de la convention collective SAS, non encore signée jusqu'à date, d'heures supplémentaires à payer relatives aux agents sous statut étatique et de congés à payer. L'intégralité de ces dettes présente une durée résiduelle inférieure à 1 an.

Note 10 – Frais de personnel

Au 31 décembre 2011 et pour l'année se terminant à cette date, les frais de personnel s'élevant à 76.537.491,51 (2010 - 70.269.184,55) se présentent comme suit :

	2011	2010
Salaires et traitements	68.666.271,56	63.214.902,91
Charges sociales	7.871.219,95	7.054.281,64
Total	**76.537.491,51**	**70.269.184,55**

Au 31 décembre 2011, l'Établissement employait 1.566 personnes (2010 - 1.416), incluant les fonctionnaires, employés et ouvriers de l'État.

Note 11 – Reprises de corrections sur exercices antérieurs, nettes

Les reprises de corrections sur exercices antérieurs d'un montant net total de 429.127,50 (2010 - 1.050.880,08) représentent principalement des ajustements des recettes provenant de l'Assurance Dépendance (Notes 8, 12) et des produits et des charges diverses relatives aux années antérieures (Note 5).

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Note 12 – Montant net du chiffre d'affaires

Pour l'exercice 2011, le montant net du chiffre d'affaires de 106.011.878,22 (2010 - 101.131.270,33), se compose comme suit:

	2011	2010
Recettes provenant des clients dont une partie du Fonds National de la Solidarité	45.272.977,30	43.147.962,36
Recettes provenant de l'Assurance Dépendance	57.737.451,13	55.003.143,35
Recettes provenant de la Caisse Nationale de Santé	3.001.449,79	2.980.164,62
Total	**106.011.878,22**	**101.131.270,33**

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

Pour les exercices 2010 et 2011, 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 la CNS. L'établissement de la majeure partie des décomptes finaux a été effectué par l'Assurance Dépendance et de la CNS.

Note 13 – 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 1er 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.

Note 14 – Charges exceptionnelles

En 2010, suite à une décision du collège des bourgmestre et échevins lors de sa réunion du 22 décembre 2010, de demander d'intégrer un ancien bâtiment dans le projet d'agrandissement du CIPA Esch-Alzette, le projet a du être abandonné pour cause de surcoûts.

En 2011, suite à une décision de la Commune de Bascharage lors d'une réunion en date 20 décembre 2011, d'intégrer le terrain sujet a un bail emphytéotique signé entre parties en date du 7 mars 2005, le projet a du être abandonné. Les frais encourus y relatifs de 179.951,38 (2010 - 119.320,82) ont été comptabilisés dans le poste « Charges exceptionnelles » du compte de profits et pertes de l'année 2011.

Note 15 – Produits exceptionnels

Au 31 décembre 2011, les produits exceptionnels de 802.906,18 (2010 - 67.313,33) se composent principalement de reprises de provisions, de produits sur créance irrécouvrables et de plus values de cession d'actifs immobilisés.

L'augmentation provient essentiellement de la réalisation de plus values de cession d'actifs immobilisés lors de la vente du hall logistique de Schieren, 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 vendu et la plus value réalisée de 174.600,00 a été inscrit au compte de profits et pertes sous le poste « produits exceptionnels ».

Note 16 – Projets de constructions

Au 31 décembre 2011, le montant total des engagements de l'Établissement pour des projets de constructions a été évalué par les responsables de l'Établissement à 126.568.249,80 (2010 - 130.182.380,36).

Les engagements de fonds se présentent comme suit :

	Participation Ministère de la Famille et de l'Intégration	Participation propre	2011 Total	Participation Ministère de la Famille et de l'Intégration	Participation propre	2010 Total
Projets réalisés	0,00	8.943.772,35	**8.943.772,35**	0,00	9.522.862,62	**9.522.862,62**
Projets en cours de réalisation	94.641.206,90	22.983.270,55	**117.624.477,45**	91.827.259,74	22.370.020,00	**114.197.279,74**
Projets en phase de planification	0,00	0,00	**0,00**	0,00	6.462.238,00	**6.462.238,00**
Total	94.641.206,90	31.927.042,90	126.568.249,80	91.827.259,74	38.355.120,62	130.182.380,36

Annexe au 31 décembre 2011 (exprimé en EUR)

Note 17 – Honoraires du Réviseur d'entreprises agréé

Les honoraires d'audit encourus en 2011 au titre de la révision des comptes annuels s'élèvent à 25.100,00 (2010 - 25.100,00) hors TVA.

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
Compétences :
Finances et
Comptabilité

Bernard Braun
Directeur général adjoint
Compétences :
Soins et Encadrement,
Relations avec les clients
et Informatique

Corinne Theis
Directeur
Compétences :
Économie domestique,
Ressources humaines,
Formation et Technique

Laurent Braun
Secrétaire général
Compétences :
Organisation interne,
Relations publiques,
Communication et Juridique

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

Administration générale

Direction des Soins et Encadrement, des Relations avec les clients et de l'Informatique

Bernard Braun
Directeur
Robert Wildanger
Chef de la division
Soins et Encadrement
Marie-Paule Hemmen
Chef de la division
Relations avec les clients
Claude Kettmann
Chef de la division Informatique

Secrétariat général

Laurent Braun
Secrétaire général
Sylvie Brescia
Secrétaire de direction

Direction de l'Économie domestique, des Ressources humaines, de la Formation et du Technique

Corinne Theis Directeur
Patrick Reding Chef de la
division Économie domestique
NN Chef de la division
Ressources humaines
Denise Poos Chef de la
division Formation
Christian Zeches Chef
de la division Technique

Direction des Finances et de la Comptabilité

Alain Dichter Directeur
Max Kremer Chef
de la division Finances
Robby Jhari Chef de la
division Comptabilité

De gauche à droite : Claude Kettmann, Robby Jhari, Corinne Theis, Laurent Braun, Denise Poos, Alain Dichter, Marie-Paule Hemmen, Patrick Reding, Robert Wildanger, Max Kremer, Bernard Braun Absents : Sylvie Brescia, Christian Zeches

Président(e)s des Conseils de maison

CIPA – Centres intégrés pour personnes âgées

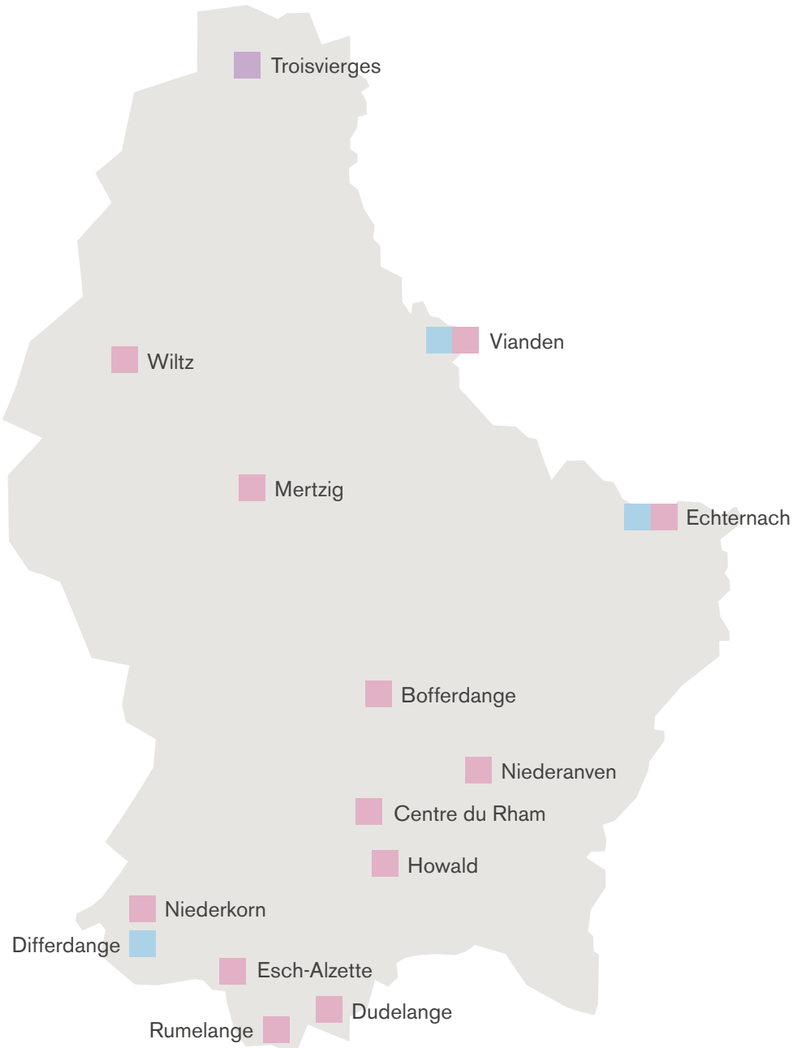
Émilie Schmit-Simon (f.f.)
CIPA Bofferdange
Marcel Eicher
CIPA Dudelange
Guillaume Kersch
CIPA Echternach
Maria Niederprum-Ceolin
CIPA Esch-Alzette
Anne Hilbert-Spranck
CIPA Howald
Jeanne Guisch-Steffen
CIPA Mertzig
Roger Eicher
CIPA Niederanven
Suzanne Kiwy-Ginter
CIPA Niederkorn
Catherine Millang-Weis
CIPA Centre du Rham
Suzanne Meurisse-Olimar
CIPA Rumelange
Marguerite May-Strecker
CIPA Vianden
Élise Kauth-Lallemand
CIPA Wiltz

Maisons de soins

Philippe Ferdinand
MS Differdange
Justine Hoffmann-Ralinger
MS Echternach
Jean-Pierre Deisges
MS Vianden

Résidence seniors

Jos Steimens
RS Troisvierges



Direction générale

61, rue Vauban
L-2663 Luxembourg
Tél. 46 70 13 -1
direction@servior.lu
www.servior.lu

CIPA

Centres intégrés pour personnes âgées

CIPA Bofferdange
Jean-Marie Wirth
154, route de Luxembourg
L-7374 Bofferdange
Tél. 33 17 17 -1
cipa.bofferdange@servior.lu

CIPA Dudelange
« Grand-Duc Jean »
Raoul Vinandy
9, rue Pierre Dupong
L-3449 Dudelange
Tél. 51 87 87 -1
cipa.dudelange@servior.lu

CIPA Echternach
« Belle-Vue »
Raphaël Schmitz
27A, rue Duchscher
L-6434 Echternach
Tél. 72 83 11 -1
cipa.echternach@servior.lu

CIPA Esch-Alzette
« Op der Léier »
Claude Gerin
10, op der Léier
L-4240 Esch-Alzette
Tél. 55 65 72 -1
cipa.eschalzette@servior.lu

CIPA Howald
Xavier Thiery
48, rue du Couvent
L-1363 Howald
Tél. 26 84 48 44
cipa.howald@servior.lu

CIPA Mertzig
Jean-Paul Friser
8, rue Principale
L-9168 Mertzig
Tél. 88 81 91 -1
cipa.mertzig@servior.lu

CIPA Niederanven
« Gréngewald »
Steve Infalt
Am Sand
L-6906 Niederanven
Tél. 34 72 70 -1
cipa.niederanven@servior.lu

CIPA Niederkorn
Claude Parisi
1, rue de Pétange
L-4645 Niederkorn
Tél. 58 36 21 -1
cipa.niederkorn@servior.lu

CIPA Centre du Rham
Marcel Bausch
1, plateau du Rham
L-2427 Luxembourg
Tél. 47 20 21 -1
cipa.rham@servior.lu

CIPA Rumelange
Jean-Marc Welter
7, rue Nic. Pletschette
L-3743 Rumelange
Tél. 56 48 01 -1
cipa.rumelange@servior.lu

CIPA Vianden
Gertrud Schneider
49, Grand-Rue
L-9410 Vianden
Tél. 83 47 57 -1
cipa.vianden@servior.lu

CIPA Wiltz « Geenzebléi »
Robert Origer
1, rue des Pêcheurs
L-9552 Wiltz
Tél. 95 83 33 -1
cipa.wiltz@servior.lu

Maisons de soins

MS Differdange
Jean Hensel
35, rue de l'Hôpital
L-4581 Differdange
Tél. 58 47 58 -1
mds.differdange@servior.lu

MS Echternach «Schleeschen»
Marcel Noé
19, rue Maximilien
L-6463 Echternach
Tél. 72 64 26 -1
mds.echternach@servior.lu

MS Vianden
Jean-Claude Meyers
L-9440 Vianden
Tél. 83 44 84 -1
mds.vianden@servior.lu

Résidence seniors

RS Troisvierges « Liewensbam »
Ine Dormans
12, rue Massen
L-9907 Troisvierges
Tél. 26 90 68 - 1
rs.troisvierges@servior.lu

Audit

Administration générale
Tove Thyes

E-Qalin®

Administration générale
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	Fond 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 1.700 exemplaires

Consultez le rapport annuel également sur notre site www.servior.lu

© SERVIOR, juin 2012

*Nom officiel : Centres, Foyers et Services pour personnes âgées