

ORPEA PUBLIE LA SYNTHÈSE DU RAPPORT DE LA MISSION D'ÉVALUATION EXTERNE SUR LA PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS DES EHPAD EN FRANCE ET LE VOLET SOCIAL

Puteaux, le 29 juin 2022 (20h00 CEST)

Comme il s'y était engagé, le groupe ORPEA met en ligne sur son [site internet](#) la synthèse des conclusions définitives des audits des cabinets Grant Thornton et Alvarez & Marsal sur la thématique de la prise en charge des résidents des EHPAD et sur le volet social, qui vient clore l'ensemble des enquêtes externes mandatées par le Conseil d'administration.

Cette publication fait suite à celle des résultats préliminaires des audits le 26 avril 2022 et à la mise en ligne, le 8 juin 2022, des conclusions de ces cabinets sur l'usage de fonds publics et les relations commerciales avec des tiers et notamment certains agents publics, auxquelles il est renvoyé en tant que de besoin.

Philippe Charrier, Président-Directeur général, déclare :

« Avec la publication de ces deux derniers volets portant sur la prise en charge des résidents des EHPAD en France et la politique sociale, nous nous attachons à remplir l'engagement pris le 26 janvier dernier de faire toute la lumière sur les allégations portées à l'encontre du groupe ORPEA dans le livre. Mais cet effort de transparence ne trouve pas là son terme : mon successeur à la Direction générale, Laurent Guillot, s'attachera à poursuivre ce dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Le rapport Grant Thornton et Alvarez & Marsal permet d'écarter l'allégation de système de maltraitance généralisée. Il infirme notamment l'existence d'un rationnement des protections ainsi que plusieurs allégations concernant les repas et la nourriture. En revanche, il fait état de manquements et d'insuffisances dans le traitement des événements indésirables, le système d'incitations managériales et la gestion des ressources humaines. Nous avons annoncé et mis en place des premières mesures pour corriger ces dysfonctionnements. Fidèles à notre engagement d'amélioration durable, nous continuons à faire évoluer nos pratiques dans un souci d'exemplarité pour accompagner au mieux les personnes fragiles.

Je tiens une nouvelle fois à remercier l'ensemble de nos résidents, de nos patients et de leurs familles pour la confiance qu'ils continuent de témoigner au groupe, ainsi que tous nos collaborateurs pour l'engagement dont ils font preuve au quotidien. Nous sommes également reconnaissants envers les 1900 personnes qui ont participé à nos Etats Généraux dans nos EHPAD français et dont les échanges, très riches, nourriront les actions du groupe dans les prochains mois. »

La prise en charge des résidents des EHPAD et le volet social

S'agissant des allégations relatives à la prise en charge des résidents des EHPAD du Groupe en France et le volet social, ORPEA observe notamment que les cabinets Grant Thornton et Alvarez & Marsal :

- n'ont pas trouvé d'élément confirmant les allégations suivantes :
 - pénurie systématique de protections ;
 - rationnement sur l'alimentation et en particulier sur les biscottes et madeleines ;
 - restrictions indues sur les commandes de nouveaux équipements ou matériels (dont les protections) ;
 - pratiques discriminatoires dans le processus d'embauche ;

- ont constaté :
 - qu'il existe une procédure de suivi et de prescription du CRJ (Coût de Revient Journalier) alimentaire, mais prévoyant que les repas aux salariés ne viennent pas réduire le CRJ des repas des résidents ;
 - que les portions de viande servies le soir sont réduites, sans pour autant que cette limitation aboutisse à des apports caloriques et protéiniques inférieurs aux recommandations officielles, les protéines étant essentiellement servies le midi ;
 - que l'utilisation systématique de *Protipulse* (complément alimentaire riche en protéines) n'avait concerné qu'un nombre limité d'établissements, et ce pendant la crise sanitaire ;
 - l'existence d'un sous-effectif chronique, qui doit être mis en regard d'un marché de l'emploi tendu dans le secteur des EHPAD, étant précisé que les pratiques du Groupe ORPEA ne permettent pas de pallier ces difficultés touchant le secteur ;
 - un pilotage de la masse salariale soin qui reste trop conditionné par le taux d'occupation et les objectifs de rentabilité ;
 - l'existence de procédures de remontée des informations relatives aux événements indésirables conformes aux exigences réglementaires mais une sensibilisation insuffisante du personnel à leur application, entraînant l'absence ou le retard de signalements ;
 - une procédure trop complexe du traitement des plaintes et réclamations qui n'en permet pas un suivi efficace et exhaustif ;
 - une politique de rémunération et d'incitation comportant un biais, pour les directeurs de régions, avec une approche trop financière, étant précisé que des critères de qualité sont retenus pour les directeurs d'établissements ;
 - une politique privilégiant la récupération des heures supplémentaires à leur paiement, accentuant le problème de sous-effectif ;
 - le caractère incomplet des dossiers du personnel dans 5% des cas et de manquements quant à l'établissement des DPAE dans 49% des cas ;
 - une proportion significative de CDD (22%), en particulier pour les Aides-Soignants (33%), dont 8%, sur la base de l'échantillon analysé, ne respectent pas la réglementation relative au remplacement des CDI absents ou en attente de l'arrivée d'un CDI recruté ;
 - une part majoritaire de licenciements pour faute grave, dont la moitié prononcés en raison d'un abandon de poste, et un taux de contestation des licenciements pour faute grave, faute lourde

- ou cause réelle et sérieuse de 12% conduisant pour une part significative des cas à une requalification du licenciement ;
- o l'existence de cas de dépassement du nombre maximal d'occupants sans que cela relève d'une politique systématique ;
- o des défaillances dans le traitement des questionnaires de satisfaction.

Comme annoncé le 26 mars 2022, ORPEA a, dès avant la remise des conclusions de ces rapports, entrepris une série de mesures de remédiation visant à corriger ses processus internes avec l'objectif d'éradiquer les pratiques identifiées plus haut, lorsqu'elles existaient encore.

Il est rappelé que les travaux des cabinets Grant Thornton et Alvarez & Marsal ont un caractère nécessairement limité et partiel, ayant pour objet de vérifier les allégations figurant dans un livre publié en janvier 2022.

Le Groupe ORPEA, sous l'impulsion de sa nouvelle Direction générale, entend résolument poursuivre et corriger les pratiques défectueuses identifiées plus haut, et se doter des ressources humaines et affecter les ressources financières nécessaires à cet effet.

A propos d'ORPEA (www.orpea-corp.com)

Créé en 1989, le groupe ORPEA est un des principaux acteurs mondiaux de la prise en charge globale de la Dépendance (maisons de retraite, résidences services, cliniques de moyen séjour et de santé mentale, maintien à domicile).

ORPEA est cotée sur Euronext Paris (ISIN : FR0000184798) et membre des indices SBF 120, STOXX 600 Europe, MSCI Small Cap Europe et CAC Mid 60.

Relations investisseurs

ORPEA

Benoit Lesieur
Responsable Relations Investisseurs
b.lesieur@orpea.net

Relations investisseurs

NewCap

Dusan Oresansky
Tél. : 01 44 71 94 94
ORPEA@newcap.eu

Relations Médias

Image 7

Charlotte Le Barbier
Tel.: +33 (0)6 78 37 27 60
clebarbier@image7.fr

Caroline Simon
Tél. : 06 89 87 61 24
Caroline.simon@image7.fr