

## REACTION D'ORPEA SUITE AU RAPPORT FINAL DE LA MISSION D'INSPECTION CONJOINTE IGAS - IGF

Puteaux, le 26 mars 2022 (20h00 CET)

Orpea prend acte de l'annonce par Mme Brigitte Bourguignon, Ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'Autonomie de sa décision de transmettre au procureur de la République le rapport de la mission de contrôle menée par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et l'Inspection générale des finances (IGF). Cette transmission nous permettra de nous expliquer dans la sérénité, faire valoir nos droits et bien entendu collaborer avec la Justice à chaque fois que cela sera nécessaire.

Nous regrettons que le rapport de la mission d'inspection, ainsi que les 177 pages [hors pièces justificatives] de réponses très circonstanciées que nous lui avons apportées, ne soient pas rendus publics, ni mis à la disposition de l'ensemble des parties-prenantes. Les seuls éléments qui en ont été divulgués sont effet un pré-rapport présenté de manière accablante pour Orpea et ne prenant pas en compte nos réponses.

Or, si le rapport définitif qui nous a été transmis dans la nuit du 25 au 26 mars 2022 met en effet en lumière certains dysfonctionnements, il permet de conclure qu'il n'y a pas de « système » organisé qui aboutirait à une maltraitance généralisée et dément plusieurs allégations particulièrement graves portées contre nous dans l'ouvrage *Les Fossoyeurs*.

**Philippe Charrier, PDG d'Orpea, précise :**

*“ Nous avons pris toute la mesure de l'émotion légitime suscitée par ces dysfonctionnements, dont beaucoup proviennent de la pénurie de professionnels du soin et de l'accompagnement qui nous touche fortement comme elle touche tout le secteur des EHPAD.*

*Nous les regrettons profondément. Nous tenons à renouveler nos sincères excuses aux résidents et à leur famille. Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les actions relatives à l'ensemble des éléments apportés par le rapport IGF-IGAS. Nous appliquerons également dans les meilleurs délais les recommandations formulées suite à l'ensemble des rapports attendus”.*

La justice étant saisie, nous ne pouvons pas aujourd'hui entrer dans le fond de tous les sujets sur lesquels nous sommes mis en cause. A ce stade nous voulons toutefois apporter les précisions suivantes :

### **1. La mission d'inspection nous a permis d'identifier des marges de progrès et nous nous engageons d'ores et déjà sur des actions correctrices :**

- Nous allons faire évoluer notre organisation pour donner plus d'autonomie et de moyens à nos directeurs d'établissement, qui sont les forces vives du Groupe.
- Nous devons assurer une mise en œuvre systématique de nos projets d'établissements et des process qualités qui ne sont pas toujours appliqués de manière homogène dans tous nos établissements.
- Nous devons nous ouvrir davantage sur nos parties prenantes. Nous allons le faire notamment en instituant des médiateurs familles, en rapprochant les comités éthiques du terrain, en améliorant le fonctionnement et en promouvant notre plateforme d'alerte.
- Nous allons faire évoluer notre procédure de déclaration des événements indésirables et sensibiliser davantage les équipes sur le sujet pour raccourcir le délai de ces déclarations.

- Nous allons travailler à la simplification des process qualité afin de permettre une meilleure appropriation par les équipes de terrain.
- Nous allons agir avec plus de vigueur et de détermination sur le problème du manque chronique de personnel qui affecte tout le secteur et **pour cela améliorer l'attractivité d'Orpea et mieux fidéliser nos collaborateurs** même si notre taux de turn-over est au même niveau que celui de l'ensemble des Ehpad français.
- Nous allons améliorer les relations sociales et l'attention portée à l'exercice des droits **syndicaux** en négociant des accords avec l'ensemble des organisations syndicales présentes dans l'entreprise.

## **2. Le rapport de la mission permet de conclure qu'il n'y a pas de « système » organisé qui aboutirait à une maltraitance généralisée et dément clairement certaines des allégations les plus choquantes du livre Les Fossoyeurs.**

- Concernant un prétendu rationnement des protections de l'incontinence, la mission « *n'a pas mis à jour d'anomalie majeure dans la fourniture de protections contre l'incontinence* » et précise que « *les récentes remontées des Agences régionales de Santé ne relèvent aucun système organisé de rationnement des produits d'incontinence* ».
- Le rapport réfute l'accusation d'une mauvaise prise en charge des escarres et note que « *la surveillance cutanée des points d'appui et la prévention des escarres n'est pas un point critique* ». La mission estime que le pourcentage de résidents portant un ou des pansements d'escarre (3,42%) « *n'apparaît pas excessif* ».
- Le nombre de médecins coordonnateurs dans les Ehpad d'Orpea est bien supérieur à la moyenne du secteur : ils sont présents dans 82% de nos établissements contre 67% dans l'ensemble du secteur<sup>1</sup>

## **3. Des griefs figurant dans le rapport appellent des commentaires d'Orpea**

### **A. Concernant la qualité et les soins**

- Orpea conteste que le taux d'encadrement dans ses établissements soit inférieur à la moyenne du secteur. Entre 2017 et 2021, le ratio d'encadrement calculé par Orpea sur le personnel de soin, de dépendance et d'hébergement s'est accru en continu, passant de 0,621 à 0,704. Par ailleurs, le taux d'encadrement ne saurait définir à lui seul la qualité de prise en charge et il conviendrait a minima de corriger celui-ci de facteurs susceptibles d'en expliquer la variation selon les établissements (état de dépendance et de pathologie des résidents, nombre de lits, ancienneté de l'immobilier et caractère fonctionnel des résidences)<sup>2</sup>.
  - La politique nutritionnelle mise en place par Orpea répond en tout point aux besoins protéino-énergétiques des résidents et respecte les normes de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) et de la Haute Autorité de Santé (HAS). La mission de l'IGAS a établi son appréciation sur la nutrition à partir d'un outil de commandes qui sont passées en kg, alors que ce sont les apports nutritionnels protéino-énergétiques qui importent<sup>3</sup>. Le plan alimentaire élaboré

<sup>1</sup> Cf. La prise en charge médicale des personnes âgées en EHPAD – Cour des Comptes Février 2022

<sup>2</sup> Cf. Les dossiers de la DREES n° 68 • décembre 2020 - Le taux d'encadrement dans les EHPAD : ses déterminants et ses alternatives

<sup>3</sup> Cf. dernier avis du Haut Conseil de la Santé Publique (18 mai 2021, mis à jour le 24 août 2021)

par la Direction médicale, la Responsable Nutrition et le service Restauration d'Orpea, sur 5 semaines, vise à garantir l'équilibre alimentaire des résidents et permet de vérifier que tous les apports nutritionnels sont garantis et parfaitement conformes aux recommandations officielles en matière d'apports en protéines, calories, lipides, et glucides.

L'apport énergétique moyen hebdomadaire des menus Orpea se situe entre 2037 kcal / jour et 2147 kcal/jour, versus 1950 kcal à 2275 kcal / jour recommandés. La politique nutritionnelle comprend également un suivi mensuel du poids et des contrôles d'albumine et de l'IMC dès que nécessaire.

- **Le Groupe a mis en place un protocole buccodentaire intégré dans le plan de soins**, avec une évaluation auprès du médecin coordonnateur lors de son Evaluation Gériatrique Standardisée [EGS] d'entrée, puis une fois par an.

### **B. Concernant l'utilisation des fonds publics**

Orpea dément formellement l'existence d'un système visant à optimiser l'utilisation des dotations publiques :

- Les excédents constatés dans les établissements sur la période 2017 - 2020 ont été pour l'essentiel constitués sur 2019 et 2020, et s'expliquent par la conjonction de :
  - La convergence tarifaire qui, attribuant aux établissements privés une allocation complémentaire, a généré des excédents budgétaires non prévus par les établissements. Chaque année, ces dotations n'étant validées qu'en milieu d'année, les directeurs ne les engagent pas durant la première partie de l'année.
  - Et la crise sanitaire qui, ayant entraîné à la fois une réduction du nombre de résidents entrant au sein des Ehpad et du nombre d'aides-soignants disponibles lors de cette période, a eu pour conséquence une réduction des dépenses prévues sur la période.
- Face à cette situation de pénurie d'aides-soignants et pour continuer à accompagner au mieux les résidents, les établissements ont fait appel à des auxiliaires de vie faisant fonction d'aide-soignant, pratique généralisée du secteur<sup>4</sup>. Nous avons donc imputé sur les dotations publiques de la partie soin ces charges salariales correspondantes aux besoins de soins accrus.
- Le coût de ces imputations a toujours été déclaré aux ARS en charge du contrôle des établissements concernés.
- **Les 20 M€ d'excédents générés mécaniquement durant cette période ont donné lieu à la constatation d'une charge visant à en neutraliser l'impact favorable sur les comptes du groupe.**
- Bien loin des sommes avancées par la mission d'inspection, sur les quatre années étudiées, 4,6M€ pourraient relever d'imputations non conformes sur les dotations de soin et dépendance, soit 0,3% des dotations perçues entre 2017 et 2020.
- La mission considère que les prestations de service sont imprécisément décrites dans les contrats ou inhérentes à la prestation contractuelle. Cette appréciation est, à notre sens, discutable.  
Ceci étant, pour éviter à l'avenir toute difficulté, ORPEA a décidé d'exclure désormais, de l'assiette de calcul des redevances dues au titre des prestations de services, le montant des commandes de produits du secteur de soin et dépendance. Plus aucune redevance ne

<sup>4</sup> Cf. La prise en charge médicale des personnes âgées en EHPAD – Cour des Comptes Février 2022

sera donc désormais calculée et perçue sur la base du montant des produits financés par dotations publiques.

Comme elle s'y est engagée, la société communiquera le résultat des enquêtes externes indépendantes que le Conseil d'administration a diligentées ainsi que, en mai 2022, son plan de transformation pour mieux servir les résidents et leur famille.

## A propos d'ORPEA ([www.orpea-corp.com](http://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

Steve Grobet  
EVP Communication and Investor Relations  
[s.grobet@orpea.net](mailto:s.grobet@orpea.net)

Benoit Lesieur  
Responsable Relations Investisseurs  
[b.lesieur@orpea.net](mailto:b.lesieur@orpea.net)

### Relations investisseurs

#### NewCap

Dusan Oresansky  
Tél. : 01 44 71 94 94  
[orpea@newcap.eu](mailto:orpea@newcap.eu)

### Relations Médias

#### Image 7

Laurence Heilbronn  
Tél. : 06 89 87 61 37  
[lheilbronn@image7.fr](mailto:lheilbronn@image7.fr)

Charlotte Le Barbier  
Tél. : 06 78 37 27 60  
[clebarbier@image7.fr](mailto:clebarbier@image7.fr)