



Paris, le 1^{er} mars 2022

INFORMATION

SUITE A LA DIFFUSION DE L'EMISSION CASH INVESTIGATION

Suite à la diffusion de l'émission Cash Investigation : « EHPAD : l'heure des comptes », mardi 1^{er} mars sur France 2, le groupe Korian, qui exploite dans 7 pays d'Europe un réseau de plus de 1 000 établissements de santé et médico-sociaux pour les personnes âgées et fragiles, et propose des solutions d'habitat partagé ainsi que des services d'aide à domicile, tient à apporter les précisions suivantes.

Cette émission contient des allégations trompeuses ou inexactes à l'encontre de l'activité maisons de retraite de Korian en France. Ces allégations sont principalement fondées sur les dires de deux anciens salariés, dont l'un reste anonyme et l'autre ancien directeur d'établissement jusqu'en juin 2016, est aujourd'hui en contentieux avec l'entreprise. Ce dernier, venu d'Orpea, était d'ailleurs déjà cité par le journaliste Victor Castanet dans le chapitre de son livre « Les Fossoyeurs » concernant Korian, chapitre auquel nous avons apporté des réponses détaillées.

Les faits et documents dont ces deux personnes font état dans l'émission se réfèrent tous sans exception, à une période ancienne, antérieure à 2016 ou à 2017, pour les plus récents, soit il y a plus de cinq ans. Ils ne correspondent en rien aux méthodes ou à l'organisation actuelle du groupe Korian, profondément remaniée depuis 2016.

Par ailleurs, l'émission contient une séquence en caméra cachée tournée en septembre 2020 par une journaliste qui s'est fait recruter dans une maison de retraite Korian en qualité d'auxiliaire de vie pendant une durée de trois jours, sur la foi d'un CV faisant état d'une expérience de trois ans (2016-2019) comme auxiliaire de vie à domicile auprès de personnes âgées. Cet établissement connaissait alors une pénurie temporaire de personnel, compte tenu du déclenchement de la seconde vague de Covid, et avait dû faire face au décès brutal de sa directrice quelques semaines auparavant.

Korian condamne le recours à de tels procédés, particulièrement déloyaux et irresponsables dans ce contexte.



Voici nos réponses aux principales mises en cause faites par l'émission :

Sur le recrutement de salariés sans vérification de diplôme : Mme Marie Maurice, journaliste pour Cash Investigation, a été embauchée en CDD comme auxiliaire de vie le 5 septembre 2020, poste qui ne requiert pas de diplôme particulier. Dans le contexte d'urgence que connaissait l'établissement, qui recherchait des renforts extérieurs en pleine résurgence de la pandémie de Covid, les équipes locales n'ont pas vérifié les références présentées avant l'embauche. Mme Maurice n'a travaillé que trois jours dans cet établissement.

Sur les « faisant fonction » : Comme toutes les structures du secteur, privées ou publiques, et dans un marché du travail structurellement sous tension dans les métiers de santé, nos établissements sont amenés à employer, par exception, des auxiliaires de vie (AVS) ou des AMP comme « faisant fonction » d'Aide-Soignant diplômé d'Etat (ASDE). Sont alors proposés à ces collaborateurs, dès lors qu'ils sont en CDI, des parcours de validation des acquis de l'expérience visant à leur permettre d'obtenir le diplôme d'ASDE. En 2021, 300 personnes ont suivi un tel parcours. La liste nominative des salariés employés dans un tel cadre dérogatoire est par ailleurs communiquée aux autorités de tutelle (ARS et conseils départementaux). Depuis plusieurs années, le groupe Korian promeut les parcours d'alternance et de qualification professionnelle pour pallier la pénurie de professionnels diplômés dans les métiers du soin et des services à la personne et favoriser la promotion de ses collaborateurs. En 2021, 2 700 personnes, sur les 25 000 salariés du Groupe en France, ont bénéficié d'une telle démarche, avec un taux de réussite particulièrement élevé pour la validation des acquis de l'expérience (78 % en moyenne, et spécifiquement 68 % pour le diplôme d'aides-soignantes, soit le double de la moyenne nationale de 30%).

Sur la politique de remplacement de personnel : Korian incite les établissements à anticiper le remplacement des absences programmées sur l'ensemble des postes permanents, soit en prévoyant sur certaines fonctions un effectif permanent plus important pour internaliser les remplacements (CDI d'appui) soit en faisant appel à des intervenants réguliers dans l'établissement dans le cadre de CDD. En pratique, compte tenu des tensions rencontrées localement sur le marché du travail, notamment durant les périodes de congés d'été ou de fin d'année, le remplacement à 100%, n'est pas toujours possible, surtout en cas d'absences non programmées. Les établissements tiennent compte de cette situation subie lorsqu'ils établissent leur budget prévisionnel.

Sur le circuit du médicament : Conformément à la réglementation applicable, les protocoles du Groupe prévoient que l'administration de médicaments ne peut être faite que par un infirmier diplômé d'Etat (IDE). Celui-ci peut, par exception, déléguer l'acte d'administration à un aide-soignant diplômé d'Etat, l'acte demeurant



néanmoins sous sa responsabilité, conformément l'article R. 4311-4 du Code de santé publique. Une liste des personnes habilitées à la Distribution/Dispensation au sein de chaque établissement doit être disponible et mise à jour régulièrement. L'IDE doit par ailleurs s'assurer que les aides-soignants travaillant sous sa responsabilité ont les connaissances, la compétence et l'information nécessaires pour assurer cette tâche (notamment les nouveaux salariés ou les vacataires). Tout manquement à ces règles constitue une faute susceptible d'être sanctionnée. Nos procédures d'audit et de contrôle interne portent une vigilance particulière sur ce point.

S'agissant du cas spécifique de l'établissement montré dans l'émission, la nouvelle directrice de l'établissement a effectivement identifié et signalé dès son arrivée en septembre 2020 des défaillances dans le circuit d'administration du médicament portant en particulier sur la traçabilité. Des mesures correctrices, assorties de sanctions, allant jusqu'à un licenciement pour faute, ont donc été prises. Elles ont été portées à la connaissance de l'ARS, démontrant ainsi d'une part l'efficacité des systèmes de contrôle en place et d'autre part la totale transparence de Korian à l'égard des autorités de tutelle et de contrôle.

Sur l'utilisation des dotations publiques : Les établissements Korian perçoivent des dotations publiques au titre du soin et de la dépendance conformément à la réglementation. Ces dotations se sont élevées à 532 millions d'euros en 2020. Ces dotations sont intégralement allouées aux dépenses de soin et de dépendance et le Groupe ne réalise aucune marge sur celles-ci.

Pour rendre compte de l'utilisation de ces sommes, doivent être établis chaque année, pour chaque établissement, des états comptables (ERRD) qui sont soumis à l'approbation des autorités de tarification (ARS et conseil départemental) Ces états comptables retracent l'intégralité des dépenses effectivement exposées pour le soin et la dépendance.

S'agissant des frais de personnel, les montants déclarés correspondent aux salaires et charges sociales tels que figurant dans les livres de paie de l'établissement. S'ajoutent à ces montants d'une part les versements effectués au titre de la taxe sur les salaires, de la participation ou des frais de formation ainsi que, d'autre part, les honoraires versés le cas échéant aux professionnels de santé libéraux intervenant dans l'établissement, dans le cadre du remplacement du personnel permanent. Ces différents postes représentent en moyenne environ 10% du total des charges de personnel déclarées dans les ERRD. En aucun cas, d'autres sommes, qui viendraient augmenter artificiellement les dépenses, ne peuvent être ajoutées par le contrôle de gestion comme allégué à tort dans l'émission.

Sur l'alimentation et les achats externes : Korian dément formellement procéder à quelque rationnement que ce soit. Depuis 2016, la gestion de la restauration est



entièrement internalisée au sein du groupe, avec un chef et une équipe dédiée par établissement. Les repas sont cuisinés chaque jour sur place à partir de produits non transformés dans un souci constant d'offrir des produits de qualité, adaptés aux saisons et aux besoins des résidents. Les menus sont revus régulièrement, selon un cycle de quatre semaines.

Les faits allégués dans Cash Investigation, à savoir la suppression, en février 2016, pour des seules raisons d'économie, de croûtons dans une recette de soupe à l'oignon servie lors de la fête des grands-mères, ne correspondent absolument pas à la politique de l'entreprise. Au surplus, le document produit dans l'émission ne vise pas spécifiquement le menu de la fête des grands-mères ; il s'agit d'un ajustement des menus sur trois semaines, avec des modifications apportées sur 23 recettes (substitutions ou modifications de recettes). La présentation faite par Cash Investigation du document apparaît donc totalement tronquée. A titre d'illustration, sont joints à ce présent communiqué les menus servis en 2021 et 2022 pour la même occasion.

Sur les règles d'hygiène pour les résidents : L'hygiène corporelle est bien sûr assurée quotidiennement et plus si nécessaire, de même que l'hygiène bucco-dentaire, effectuée généralement le matin et le soir. Cet accompagnement est réalisé selon les standards et les bonnes pratiques de soin en vigueur dans nos établissements.

Sur les objectifs de marge opérationnelle impartis aux établissements : le Groupe rappelle qu'il a réalisé en 2020 sur le périmètre France une marge opérationnelle avant loyer de 24,9% et un résultat net part du groupe de 4,2% du chiffre d'affaires, et qu'il vise en moyenne une marge opérationnelle de 26%. Il a réalisé un bénéfice net sur chiffre d'affaires de 4%.

Il observe par ailleurs que les chiffres mentionnés par l'ancien directeur intervenant dans l'émission quant aux objectifs très importants de progression de marge opérationnelle qui lui auraient été impartis pour l'établissement qu'il dirigeait alors entre 2013 et 2016 ne correspondent pas aux résultats de cet établissement, dont la marge opérationnelle est restée stable sur ces quatre exercices.

Le Groupe souligne enfin qu'il a investi depuis 2017 plus de 500 millions d'euros pour moderniser et développer le réseau de maisons de retraite français. Il prévoit d'investir 600 millions d'euros supplémentaires sur les quatre prochaines années.



À propos de Korian

Korian, premier Groupe européen de Soins au service des personnes âgées et fragiles.
www.korian.com

Korian est cotée sur le compartiment A d'Euronext Paris depuis novembre 2006 et fait partie des indices suivants : SBF 120, CAC Health Care, CAC Mid 60, CAC Mid & Small et MSCI Global Small Cap
Ticker Euronext : KORI - ISIN : FR0010386334 – Reuters : KORI.PA – Bloomberg : KORI.FP

CONTACTS INVESTISSEURS

Sarah Mingham

Directrice des Relations Investisseurs
et des Financements
sarah.mingham@korian.com
Tél. : +33 (0)1 55 37 53 55

Carole Alexandre

Directrice Adjointe
des Relations Investisseurs
carole.alexandre@korian.com
Tél. : +33 (0)7 64 65 22 44

CONTACTS MEDIA

Cyrille Lachevre

Tél. : 06 20 42 12 08
Clachevre@cylans.ovh

Pascal Jentsch

VP International communications
Tél. 07 65 18 58 55
Pascal.jentsch-ext@korian.com

Marjorie Castoriadis

Responsable relations médias
Tél. : 07 63 59 88 81
Marjorie.castoriadis@korian.fr



ANNEXE

Menus servis en 2021 et 2022 lors de la fête des grands-mères

Menu du Jour – 8 mars 2022

DÉJEUNER

Rillettes de thon et toasts
Blanquette de veau à l'ancienne
Persillade de champignons
Riz Basmati
Plateau de fromages et produits laitiers
Rabote picarde de pomme

Recette gagnante Concours Arts de la Table 2021

GOÛTER

Biscuit de polenta aux fruits rouges

DÎNER

Crème de navets
Jambon fumé braisé sauce robert
Purée de pomme de terre maison
Plateau de fromages et produits laitiers
ou
Salade de fruits frais



Menu du Jour – 7 mars 2021

DÉJEUNER

Croustillant de camembert, chiffonade de salade
Gigot d'agneau rôti à l'ail
Poêlée de panais, carottes glacées et flageolets mijotés
Plateau de fromages et produits laitiers
La Banane étuvée, raisins confits, caramel aux épices et sa bugne

Recette imaginée par l'Ecole Lenôtre

GOÛTER

Gâteau au yaourt

DÎNER

Potage cultivateur
Flan de poisson blanc aux petits légumes
Riz créole
Plateau de fromages et produits laitiers
ou
Ananas Frais

