

DÉPÊCHE DU 06/11/2019

Happytal: "entrer dans une logique de protocoles" sur l'optimisation des chambres individuelles (cofondateurs)

Mots-clés : #établissements de santé #médico-social #prévisions-stratégie #hôpital #CHU-CHR #patients-usagers #éthique-déontologie #achats #Ehpad #Korian #AP-HP #informatique

(Par Maryannick LE BRIS)

PARIS, 6 novembre 2019 (APMnews) - La société Happytal compte "entrer dans une logique de protocoles" pour son service permettant aux établissements de santé d'optimiser la gestion et la facturation des chambres individuelles, dans l'idée de formaliser davantage ses procédures et de les rendre plus visibles, ont expliqué lundi dans un entretien à APMnews ses cofondateurs Romain Revellat, président, et Pierre Lassarat, directeur général, à la suite de la polémique sur cette prestation.

Les pratiques commerciales d'Happytal, en particulier les questions éthiques posées par son service favorisant l'orientation des patients vers des chambres individuelles, ont été pointées du doigt dans une enquête du quotidien Le Monde publiée mi-août, puis fin septembre dans "L'Oeil du 20 heures" de France 2, rappelle-t-on.

Sollicitée par APMnews en août sur les accusations de démarchage "agressif" pour recueillir le consentement écrit du patient en chambre, la société n'avait pas donné suite (cf [dépêche du 14/08/2019 à 18:47](#)). "Aujourd'hui, on sait que l'on a un gros travail à faire pour mieux expliquer ce que l'on fait", a souligné Romain Revellat, regrettant "un lynchage public infondé et d'une violence extrême" que la société n'a pas, dans un premier temps, souhaité commenter.

"Rien n'est caché, tout est contractualisé, toutes nos procédures sont travaillées avec chacun des services" hospitaliers, a-t-il fait valoir. "On n'entre pas dans un service si on n'a pas eu l'accord du cadre de santé et sans *process* qui ait été validé."

L'objectif est désormais "de remonter les pratiques, service par service, dans un protocole cosigné par l'établissement", afin d'apporter "de la transparence globale" sur ces procédures et de "les partager", a ajouté Pierre Lassarat.

Dans le même "objectif d'ouverture et de transparence", la société souhaite constituer une forme de "conseil de surveillance", avec notamment des associations de patients et des acteurs hospitaliers.

Elle prévoit "d'échanger avec la FHF [Fédération hospitalière de France] sur les sujets des chambres individuelles et du service plus globalement, [afin de] de mieux [les] normaliser au niveau national".

Les deux cofondateurs ont rappelé que la société Happytal est née en 2013 à partir de leur propre expérience d'aidants, pour "être au service des patients", avec l'idée de cibler l'hôpital public, "qui

représente le plus grand nombre".

Après son offre de conciergerie hospitalière est rapidement venue la prestation de recueil de la demande et d'optimisation de la facturation de chambres particulières, qui "rencontre à la fois l'expérience patient" et l'intérêt des établissements, ont-ils exposé.

Celle-ci entraîne "moins de 0,5% de réclamations" de patients, a chiffré Pierre Lassarat. "Sur ces 0,5%, un peu moins de la moitié, 0,2%, sont jugées recevables par les établissements de santé."

Il évoque essentiellement des problèmes liés à des facteurs "humains". "Est-ce que l'infirmière nous a autorisés à voir un patient alors qu'il y avait une raison médicale [l'interdisant] et qu'elle l'a mal évaluée, est-ce que nos équipes ont bien fait leur travail jusqu'au bout, est-ce que la personne a bien compris ce que lui a dit sa mutuelle?"

Lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables, "bien souvent les proches ou les tuteurs font les demandes", a complété Romain Revellat. "On a une charte éthique signée par chacun de nos salariés, que l'on va mettre dans le contrat de travail".

Celle-ci, qu'APMnews a pu consulter, comprend des engagements sur le respect du choix du patient, des interdictions de visite, l'obligation d'adapter les modalités de visite aux différentes catégories de personnes, de "fournir aux patients une information loyale et complète", ou encore de respecter la confidentialité des données personnelles. Les personnels n'ont pas accès aux données médicales, a précisé Romain Revellat.

Les deux cofondateurs ont expliqué que la démarche qualité d'Happytal devrait notamment être renforcée au sein d'un programme de formation en e-learning.

Les deux tiers des demandes de chambres individuelles en amont du séjour

Les demandes de chambres individuelles représentent 20% de l'activité d'Happytal, ont-ils indiqué. Les deux tiers de ces demandes sont recueillies par la société "en amont du séjour et non en chambre".

Sur la question des objectifs chiffrés des personnels, Romain Revellat a répondu que la part de variable dans la rémunération des concierges, soit 10% au total, "est de 2,5% en lien avec les chambres individuelles". Le reste, "7,5%, est lié au comportement [des salariés] et à la satisfaction des patients", a-t-il précisé, réfutant tout risque de dérive.

La facturation des chambres individuelles par les établissements "représente au total 1,2 milliard d'euros, avec entre 30 et 40 millions d'euros" pour la part liée à Happytal. "On ne va pas faire bouger les équilibres entre ce que facture un hôpital et ce que doivent payer les complémentaires santé."

"On considère qu'un établissement faisant 300 millions d'euros [de chiffre d'affaires] réalise à peu près 2 à 3 millions d'euros d'activité de chambre individuelle, dont 1 million lié à Happytal", a chiffré Romain Revellat.

La société est désormais présente sur 110 sites "grâce à un bouche-à-oreille positif", a fait valoir Pierre Lassarat.

En septembre, l'Assistance publique-hôpitaux de Paris (AP-HP) a déclaré à APMnews que ses expérimentations en cours avec Happytal ne seraient pas renouvelées (cf [dépêche du 20/09/2019 à 18:27](#)).

"Cela ne veut pas dire que l'AP-HP va arrêter de travailler avec Happytal", ont estimé les deux cofondateurs, considérant que "les contours de cette collaboration seront a priori revus".

Ils ont précisé que les contrats en cours dans 7 hôpitaux de l'AP-HP "n'étaient pas interrompus" et qu'ils courront jusqu'en 2021 pour les sites de l'ex-groupe hospitalier Hôpitaux universitaires de l'Est parisien et jusqu'en 2023 pour les hôpitaux Bichat et Beaujon.

Egalement sollicitée cet été, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avait signalé avoir été "saisie par des consommateurs sur les pratiques de cette société" et avoir "diligenté des contrôles, ayant entraîné des suites administratives".

"Nous avons été étonnés [de cette information] car nous n'avons pas eu de notification de leur part", a réagi Romain Revellat. "On les a rencontrés il y a plusieurs jours". D'après leurs informations, "il y a une enquête globale menée sur les sujets des chambres individuelles et des sociétés de service qui peuvent contribuer à cette activité". "On n'a pas eu d'injonction ni de sanction."

Interrogés sur les incidences de la polémique sur l'activité d'Happytal, ses responsables ont répondu qu'il n'y a "pas eu de contrat rompu", mais que quelques prospects ont suspendu leurs discussions.

L'expérimentation menée dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) de Korian sur sa solution SaaS (*software as a service*, mise à disposition des outils de gestion de services, sans qu'Happytal soit opérateur) "a été interrompue pour des raisons opérationnelles, mais n'a pas été reprise en raison du contexte médiatique", ont-ils affirmé.

Le lancement de l'offre prévue à l'hôpital de Gap (Hautes-Alpes) en novembre a en revanche été annulé. "Nous espérons pouvoir l'ouvrir" après avoir rencontré "les gens qui n'ont pas compris notre activité", a commenté Romain Revellat.

Happytal compte poursuivre sa stratégie de croissance (cf [dépêche du 06/07/2018 à 12:11](#) et [dépêche du 01/03/2019 à 16:06](#)). "On est un peu moins de 400, on était 220 l'année dernière", a-t-il relevé. "Pour l'année prochaine on prévoit une petite quarantaine d'ouvertures en tant qu'opérateur et une vingtaine sur la partie non opérateur".

Son ambition est d'améliorer ses produits existants (la préadmission en ligne, le recueil des demandes de chambre individuelle, la conciergerie, la gestion des flux d'accueil et de sortie, le retour à domicile) et d'investir le marché des Ehpad. La société est actuellement présente en tant qu'opérateur dans un Ehpad public et avec son outil SaaS dans quatre Ehpad mutualistes.

"Outre les Ehpad, il y a certainement des établissements qui préféreront [recourir à] tout ou partie de notre solution sans que l'on soit opérateurs", a expliqué Pierre Lassarat.

Avec les Ehpad, l'enjeu est de "faire le lien avec la ville", a complété Romain Revellat, évoquant l'objectif de "constituer un réseau de partenaires au niveau national".

"On double de taille chaque année", a souligné Romain Revellat, sans vouloir communiquer le résultat de la société. "On perd de l'argent depuis le début, car on investit énormément dans l'innovation et dans la qualité de service".

Selon Infogreffe, Happytal a généré en 2018 un chiffre d'affaires de plus de 11 millions d'euros, avec un résultat net en déficit (-3,8 millions d'euros).

mlb/cb/nc/APMnews

[MLB2Q0HUFJ]

POLSAN - ETABLISSEMENTS INTERVIEW

©1989-2019 APM International -

https://www.apmnews.com/story.php?objet=343043&idmail=PjsxFe42fDtm_2R4a6TVPSoxvg-C12KtcpRp0Cm28CV8Lkyszvua67ZwKfm6iW3hYmM_Bs9Ry4JyqZyR5cnDzD_Op8QlQbymTjt0ylrM3josRO3EtjxKXU7dMNBKI8xvhh2ADlt3jRqM3TQwddhBzWtWo4oEXmh_4eFUG7Zd6l5KQnGS9fwUxw1W4U6uA7_zQBNBksft-N77q_0flH1Aoh74A8ZcEg0n

Copyright Apmnews.com