Les bonnes affaires d'Happytal à l'hôpital

Publication : mardi 13 août 2019 13:50

8 | FRANCE

Le Monde
DIMANCHE 14 AOÛT 2019

Les bonnes affaires d'Happytal à l'hôpital

Les pratiques de la conciergerie présente dans une centaine d'établissements posent des questions éthiques

ENQUÊTE

C'est peu de dire que les comptables qui fleurissent depuis la tarification à l'activité à l'ensemble des hôpitaux veulent du rêve. Des hôtes et hôtesses, tout sourires, proposent au futur patient d'enregistrer sa demande de chambre individuelle. À cette hospitalité de sa Sainte Trinité des temps modernes, s'ajoutent le breaking, la rapatriée Marseille en Angoulême, le personnel soignant peut, lui, commander du pain, déposer son pressing, et même s'équiper l'achat des fournitures scolaires de la nouvelle. On prétend, bien sûr, que tout ce beau monde coûte beaucoup, les prix sont alignés sur ceux de l'extérieur. Du rêve...

Ce service de conciergerie, révélé le *« qui fait du bien à tout le monde »* et supporté de la direction y gagne aussi les malades de longue durée, les personnes âgées en coup par deux années du calcul net de consul. McKinsey, en a fait sa carte de visite. Présente dans une centaine d'établissements de santé et une poignée d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, Happytal, lancé-bébé, qui annonce qu'il y a six mois une levée de fonds de 25 millions d'euros, prétente d'occuper 300 hôtes d'ici 2023.

L'équipe fondatrice du concept vit accompagné d'une petite-fille, Lucie Cor, qui a hérité le scalpe de la ville, le dépeint et les photographies à sous. Mais on gage fer dit pas la belle histoire, c'est que derrière le sourire des pièces de cette conciergerie, se dessine celle d'un business florissant qui bouste les déboussés de l'hôpital public. Les témoignages de patients, de soignants mais aussi d'anciens salariés recueillis par *Le Monde* interrogent sur des pratiques commerciales douteuses, notamment auprès de personnes fragiles. Et ce alors que la conjoncture hospitalière (tarifs à bassé au rouvel appel d'offres pour signer un accord cadre avec une conciergerie, les candidats ont jusqu'à la fin de l'été pour se manifester.

Démarches dans leur chambre

Le modèle économique d'Happytal ne repose en théâtre pas tant sur la conciergerie que sur l'optimisation de la facturation des frais de séjour. Comme le dit Frédéric, Hébergement malade ne finance la chambre particulière que pour raisons médicales. Dans les autres cas, les hôpitaux peuvent facturer les lits, à condition que le patient en ait fait la demande et qu'il ait souscrit à la complémentaire santé qui paie, lé le patient en a une.

Pendant des années, les établissements n'osaient pas vraiment compter sur argent: ça n'était pas la priorité du personnel, qui mettait d'ailleurs quelle chambre seule fait partie des soins et restent à tous. Mais quand Happytal a présenté ses offres, les hôpitaux publics qu'apparemment une politique active de stop opération des consentements, les directions se sont laissé convaincre. D'autant que la carte

> **Les hôpitaux de l'Est parisien versent 756 000 euros par an à Happytal mais, depuis trois ans, cela rapporte 2 millions d'euros**

cadeau (ils peuvent) n'oublie'ou'la conciergerie que la société propose d'offrir pour chaque signature neuf l'établissement attrait.

Bédéemment, tout cela a un coût pour les hôpitaux. Les tarifs ne sont pas connus, et ils ne sont pas publics de stop opération des consentements, les directions se sont laissé convaincre. D'autant que la carte