



### Les Centres Hospitaliers

#### *L'implantation d'Happytal*

**Une adhérente**, nous explique lors de son séjour à l'hôpital de Charleville Mézières, l'approche d'Happytal pour l'inciter à prendre une chambre particulière. **Elle nous demande notre position sur le sujet.**

#### **1) Tout d'abord qui est Happytal.**

**Société commerciale** (inclus dans le programme French Tech 120 ) créée en 2013, qui propose aux hôpitaux publics des services **très variés** de conciergerie (livraisons en chambre de fleurs, sushis ou de chocolats, pressing, coiffeur etc...) pour leurs patients **ainsi que des prestations administratives** comme la réservation et la facturation de chambres individuelles pour les établissements.

#### **Pour qui ?**

Ainsi, Happytal s'adresse aux patients, à leurs proches et au personnel hospitalier des services (payant) pouvant faire défaut notamment du fait de l'éloignement familiale.

*Permet aux personnes hospitalisées et à leurs proches de ne pas être coupés de leur vie quotidienne. (Happytal)*

#### **La démarche :**

Des hôtes et hôtesse, tout sourire, proposent au futur patient d'enregistrer sa demande de chambre individuelle. A celui hospitalisé de se faire livrer des sushis, ou de réserver une coupe-brushing. En appelant Marielle ou Angélique, le personnel soignant peut, lui, commander du pain, déposer son pressing, et même s'épargner l'achat des fournitures scolaires de la rentrée. On privilégie évidemment les commerçants locaux, (sous contrat avec Happytal) les prix sont alignés sur ceux de l'extérieur.

#### **Implantation :**

**Dans le Grand Est 14 établissements ont passé un contrat avec Happytal, dont CHU Robert Debré et CH Charleville – Mézières.**

#### **2) Le lien avec CHCM**

Le CHCM, a opté via UniHA, (Union des Hôpitaux pour les Achats, est une coopérative d'acheteurs hospitaliers publics français) la mise en place dans l'établissement la société Happytal, conciergerie et réservations de chambres individuelles.

Etant donné qu'il s'agit d'un contrat commercial, non pas une délégation de service public, nous (UFC Que Choisir, CDU) ne pouvons avoir le contenu de ce contrat.

Les appels d'offres ont été gérés par UniHA.

Il faut bien séparer les deux activités (pour le moment d'Happytal)

- La conciergerie. (Commerciale)
- Réservation de chambre particulières

### **La conciergerie. (Commerciale),**

Si nous avons très peu de témoignage et litige pour cette activité, l'analyse des 4 pages des conditions générale de vente, nous a quelque peu intrigué, une analyse plus profonde et en cours.

### **Réservation de chambre particulières.**

**Appelé ' prestations pour exigence particulière,'**

A fait l'objet d'une communication au Conseil de Surveillance comme un élément dans le cadre du Contrat au retour à l'équilibre financier (REF).

Le constat était le suivant, le taux d'occupation des chambres particulière était de 84 %, alors que le taux de facturation était de 37 %. (Exclu l'installation dans une chambre particulière sur prescription médicale)

Tout gestionnaire ne peut pas évidemment accepter cet état de fait.

C'est dans ce sens que nous a été présenter la nécessité d'utiliser les services d'Happytal.

6 lignes dans un volumineux document financier.

Nous n'avons pas connaissance.

- S'il y a des objectifs quantitatifs.
- Le mode de rétribution d'Happytal pour ce service.
- La responsabilité d'Happytal dans cette fonction.
- 

### **3) L'aspect contentieux.**

**L'UFC Ardennes** à très peu de témoignage de problème avec Happytal.

- 1) Sur la facturation qui n'est pas en concordance avec le document 'Réservation chambre particulière '
- 2) L'autre sur la démarche en chambre, non pas en agressivité mais en plutôt en situation d'abus de faiblesse.
- 3) Aucun témoignage de satisfaction de ce service.

C'est la même chose chez nos collègue Grand Est.

### **A la Commission des usagers (CDU)**

Nous notons une recrudescence de problème de facturation, qui font objet d'une analyse. Afin de déterminer l'origine.

Soit lors de la signature de la réservation. (Happytal)

Soit lors du traitement de la demande (service facturation CHCM).

### **4) UFC Que Choisir Ardennes : Notre approche.**

Elle ne peut être que sur des bases factuelles,

- **Sur l'implantation d'Happytal dans les structures Hospitalières.**
- Elle s'inscrit dans trois programmes gouvernementaux.
- 1) Le programme French Tech 120, Start up considérées comme les plus prometteuses de l'écosystème français. L'objectif est d'accompagner leur croissance en leur simplifiant la vie.
- 2) Transition numérique de l'Etat et modernisation de l'action publique » du programme d'investissements d'avenir (PIA)
- 3) Dans le cadre de l'aide à la gestion des service publics. (Hôpital 2022).

- 
- **Sur l'aspect juridique.**
- **Dans son concept commercial**, comme indiqué, sur les conditions générales de ventes, nous avons observé quelques points, qui demandent des éclaircissements.
- **Sur la démarche de chambre particulière.**
- S'agit-il d'un contrat commercial pour l'activité conciergerie et un contrat de délégation de service public.
- S'agit-il d'un contrat unique avec mission de service public.
- Ce contrat définit il la responsabilité d'Happytal dans son rôle commercial 'prestations particulières '
- Dans ce contrat il y a-t-il des objectifs de % d'utilisation de chambre particulières (comme indiqué dans le CREF).
- Qu'elle est la responsabilité dans d Happytal dans son information du ' reste à charge '
- Comment se pratique le consentement de l'utilisateur.

#### **Qu'elle est sa valeur juridique du formulaire. Demande Chambre particulière.**

- 1) Une réservation comme dans les hôtels
- 2) Un bon de commande, mais il n'est signé que de l'utilisateur pas par l'établissement.
- 3) Ce formulaire engage l'utilisateur (c'est sur) l'établissement est t-il engagé,
- 4) La notion de confort c'est quoi (une TV 3 D, un lit super douillet, une meilleures prestation alimentaire, l'insonorisation des chambre .... )
- 5) L'engagement du patient sur tablette (Happytal) que contient il comme information, sont-elles exploités, cet engagement est-il remis sur papier à l'utilisateur.

#### **Nos points de vigilantes**

D'obtenir des témoignages sur l'utilisation des Services Happytal

De lever toute ambiguïté sur la démarche Happytal.

L'accès aux patients dans sa chambre est-il autorisé, par le chef de service,

Cette démarche est-elle associée avec du démarchage hors lieux de vente ?

Quand un utilisateur reçoit la visite d'Happytal ou hôpital (j'entend mal) le fait de prendre une chambre particulière reçoit (ne sait pas qui) un cadeau de 15€. Est il considéré comme une acceptation de chambre particulière.

Comment et avec quelle formalisation les utilisateurs sont-ils informés du reste à charge.

#### ***L'application de la DGOS facturation des prestations***

La facturation au patient de ces prestations doit respecter certaines conditions mentionnées

à l'article R. 162-32-2 du code de la sécurité sociale :

- **Une demande provenant du patient ou de ses ayants-droit** : la réalisation de ces prestations fait suite à la demande expresse du patient. Afin d'éviter tout litige, il est vivement recommandé de recueillir son accord par écrit, mentionnant la prestation délivrée ainsi que ses modalités de facturation.

- **L'information sur le prix et l'émission d'une facture** : préalablement à la délivrance d'une de ces prestations, l'établissement de santé doit informer le patient

du prix de cette dernière. A l'issue du séjour, l'établissement doit établir une facture détaillée dans le respect des conditions de l'article L. 441-3 du code de commerce.

La facturation au patient de ces prestations doit respecter certaines conditions mentionnées à l'article R. 162-32-2 du code de la sécurité sociale :

· **Une demande provenant du patient ou de ses ayants-droit** : la réalisation de ces prestations fait suite à la demande expresse du patient. Afin d'éviter tout litige, il est vivement recommandé de recueillir son accord par écrit, mentionnant la prestation délivrée ainsi que ses modalités de facturation.

· **L'information sur le prix et l'émission d'une facture** : préalablement à la délivrance d'une de ces prestations, l'établissement de santé doit informer le patient du prix de cette dernière. A l'issue du séjour, l'établissement doit établir une facture détaillée dans le respect des conditions de l'article L. 441-3 du code de commerce.

#### **Sur la démarche pour obtenir la signature.**

Le manque de témoignage nous incite à la prudence, notre crainte était une certaine agressivité pour obtenir la signature, ce n'est pas le cas bien au contraire une démarche, amiable, sympathique, rassurante qui s'adresse néanmoins à des personnes vulnérables du fait de sa santé et le stress de l'environnement hospitalier.

#### **À noter :**

Les tribunaux considèrent que l'état de faiblesse doit être démontré.

Le seul fait d'être âgé ou malade ne suffit pas.

#### **Peux être envisager :**

- Dans le cas d'intervention programmée, de différer bien en amont la demande de chambre particulières avec une documentation complète, (nature de la prestation, reste à charge, conditions particulières.)
- Dans le cas hospitalisation urgente l'assistance d'une tierce personne. (Ex Personne de confiance).

Ceci permettrait d'avoir un véritable consentement éclairé du patient.

#### **Mise en place un groupe de travail.**

L'UFC Que Choisir, préside la Commission des usagers CDU du CHCM et a ce titre a mis en place un groupe de travail au sein du Centre Hospitalier Intercommunal des Ardennes comprenant :

- Service économique
- Service facturation,
- Directrice des relations avec les usagers,
- Services juridiques
- Fin de parcours Happytal,

Pour clarifier le rôle chacun d'en regarder les dysfonctionnements, de la régularité de la démarche ...ect .

De regarder l'implication d'Happytal dans la certification v2020, au chapitre Droit des usagers, ' le bien être du patient.'

**Le développement, sur l'ensemble du territoire et dans ses prestations (surtout en HEPAD ) nous amène à faire des actions forte de lobby pour bien encadrer leurs activité et la dépendance résident/ prestataire.**