

Accusé de pratiques commerciales agressives, Happytal est bouté hors des hôpitaux parisiens

La conciergerie hospitalière Happytal essuie le contre-coup de deux enquêtes du Monde et de France 2 qui ont mis au jour les pratiques commerciales agressives de la startup.

Temps de lecture : minute

20 septembre 2019

C'est la déroute pour Happytal. "La direction des Hôpitaux de Paris a annoncé sa décision de ne pas renouveler ses contrats avec Happytal", écrivent nos confrères de Franceinfo pour conclure une enquête sur la startup spécialisée dans la conciergerie hospitalière. La sanction est tombée après deux salves médiatiques, du Monde mi-août et de France 2 il y a quelques jours, qui ont mis au jour les dessous de la pépite. "Cette startup promet d'"apporter de la douceur" aux patients. Mais son vrai business est l'optimisation de la facturation des chambres individuelles", soulignent ainsi nos confrères du quotidien.

Les deux médias indiquent que si Happytal se présente comme une conciergerie permettant aux patients hospitalisés d'accéder à un certain nombre de services (livraison de courses ou de journaux, massages...), son principal cheval de bataille réside dans le démarchage de patients logés dans des chambres individuelles. En effet, s'ils le sont pour raisons médicales, les chambres sont prises en charge par la sécurité sociale ou la Mutuelle. Mais si le patient fait la demande pour des raisons de confort, la chambre reste à sa charge et l'hôpital peut alors la lui facturer.

Plusieurs témoignages recueillis par nos confrères laissent entrevoir une mécanique rôdée et des pratiques commerciales particulièrement agressives : démarchage de patients y compris très âgés, explications alambiquées et des factures parfois très salées à la clé.

Les journalistes de France 2 qui se sont penchés sur le sujet ont rappelé que ce modèle était particulièrement juteux : l'hôpital d'Orléans a doublé ses revenus liés à la facturation des chambres individuelles depuis l'arrivée d'Hapital dans ses couloirs. De quoi provoquer une levée de boucliers des syndicats et émouvoir certains patients qui se sont sentis floués. Au point de provoquer la rupture entre l'AP-HP et Happytal, alors que la startup était présente dans neuf hôpitaux de la capital depuis pas moins de deux ans.

Article écrit par Maddyne