

happytal

LE CONFORT EN PLUS



DOSSIER DE PRESSE

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. Le confort en plus... qu'est-ce que ça veut dire ?.....	3
1. La Happystory : une histoire vécue.....	3
2. HAPPYTAL : Une initiative à vocation sociale, pour mieux vivre l'hôpital.....	3
A. Quand l'hôpital prend en compte tous les besoins essentiels des patients... ..	3
B. Faciliter le lien entre les patients et leurs proches	4
C. Faire de l'hospitalisation une expérience plus humaine.....	4
2. HAPPYTAL qu'est-ce que c'est, comment y accéder?.....	4
1. L'offre de services de proximité la plus complète, pensée pour l'hôpital.....	4
2. Une offre globale pour l'hôpital à destination des patients, de leurs proches et des personnels.....	6
3. Des services à portée de main, 7 jours sur 7, en quelques clics ou sur simple appel téléphonique.....	6
3. HAPPYTAL, comment ça marche ?	7
4. Quels sont les avantages d'HAPPYTAL ?	7
1. Une tarification grand public, non discriminatoire	7
2. Une centralisation et une lisibilité accrue de l'offre de services hôteliers des établissements.....	7
A. Centraliser toutes les demandes non médicales et valoriser l'offre de services ...	8
B. Proposer une offre de services plus lisible et plus visible pour le patient et ses proches	8
C. Simplifier le processus de commandes et de livraison en chambre	8
D. Permettre aux personnels soignants de se décharger des demandes non médicales	8
3. Sécurité et qualité	9
A. Un processus de sélection draconien des partenaires.....	9
B. ... Complété par une évaluation continue.....	9
C. Le recours prioritaire aux prestataires locaux.....	9
5. HAPPYTAL, partenaire des hôpitaux	9
1. Des partenariats privilégiés avec des hôpitaux	9
2. Quel intérêt pour les établissements de santé ?	10
3. Une ambition : étendre ces services d'exception à l'ensemble des patients hospitalisés en France	10
5. L'équipe dirigeante	11
6. Comité Stratégique.....	11

1. Le confort en plus... qu'est-ce que ça veut dire ?

1. La Happystory : une histoire vécue

Le concept HAPPYTAL trouve son origine dans un constat : les établissements de santé (en particulier les hôpitaux publics) proposent très peu de services hôteliers, ceux-ci sont très difficilement accessibles et sont souvent de mauvaise qualité.

Pierre LASSARAT & Romain REVELLAT, deux anciens de McKinsey, ont eux-mêmes été confrontés à ce problème. Des expériences d'hospitalisation de proches les amènent à réfléchir aux moyens qui permettraient d'améliorer la qualité de vie des patients et de faciliter le lien entre patients et leurs proches à distance : l'idée d'HAPPYTAL est née ! Nos « happyfondateurs » quittent tous les deux leurs fonctions dans le conseil et se lancent dans l'**aventure entrepreneuriale**.

Très vite, les choses s'accélèrent, et plusieurs hôpitaux montrent un grand intérêt pour le projet. Le modèle HAPPYTAL est validé par un premier site qui ouvre au Centre Hospitalier des Quatre Villes à Sèvres (92). Puis, rapidement, un deuxième voit le jour à Saint-Cloud. Le succès se confirme, et les hôpitaux d'Antoine Béclère (AP-HP) et André Mignot (CH de Versailles) adoptent également HAPPYTAL.

C'est en effet la première fois qu'un hôpital peut proposer à ses patients (et à son personnel), de façon simple, professionnelle et centralisée, toute une gamme de services permettant de répondre à des besoins non médicaux. Auparavant, il était très difficile pour des patients d'obtenir un coiffeur ou une esthéticienne au pied de leur lit, ou de se faire livrer un plateau repas, des journaux ou du linge propre.

2. HAPPYTAL : Une initiative à vocation sociale, pour mieux vivre l'hôpital

A. Quand l'hôpital prend en compte tous les besoins essentiels des patients...

La prise en charge des patients par les établissements de santé ne se limite pas à leurs besoins de base (ex., soins médicaux). D'autres besoins essentiels rythment le quotidien à l'hôpital, et leur satisfaction peut sensiblement améliorer l'expérience des patients ainsi que leur moral. Chez HAPPYTAL, nous sommes convaincus que faciliter le quotidien des patients et leur permettre de vivre des **instants** de **détente** et de **plaisir** est un progrès. Ces facteurs contribuent notamment à réduire le stress et la tension dans un environnement anxigène.

Des études récentes ont en effet montré que les services que nous proposons ont des effets bénéfiques pour le **moral** et favorise la guérison. Notamment, les personnes âgées apprécient

d'avoir un coiffeur ou une esthéticienne aux petits soins dans leur chambre. Cela peut aussi être l'occasion pour des femmes qui viennent d'accoucher de s'offrir un moment de détente approfondie avec une réflexologie pour se détendre après un travail souvent épuisant.

Cette possibilité qu'offre HAPPYTAL marque un véritable progrès dans la prise en compte des besoins de **confort** et d'**estime de soi** des patients hospitalisés. C'est une vraie révolution pour l'hôpital, qui renforce sa mission en complétant son champ d'action !

B. Faciliter le lien entre les patients et leurs proches

Nous avons également fait le constat que les exigences du quotidien (ex., distance, activité professionnelle) rendaient souvent compliqué pour les proches d'être présents tous les jours au chevet des patients. Par conséquent, l'amélioration de la qualité de vie à l'hôpital, passe aussi par le fait de donner la possibilité aux proches de démontrer leur présence et leur affection à travers diverses attentions en **gérant à distance** certains éléments clés du **quotidien du patient**.

C. Faire de l'hospitalisation une expérience plus humaine

Les services proposés par HAPPYTAL permettent au patient de **garder un lien avec le monde extérieur**, et de ne pas rompre totalement avec ses habitudes de consommation ou de gestion du quotidien. Par exemple, en permettant de louer une tablette pour se connecter sur internet, d'envoyer des vêtements à la teinturerie ou de commander une pédicure.

Il s'agit de rendre ce moment d'hospitalisation propice aux échanges avec des personnes et services qui ne sont pas issus du monde médical, et d'ouvrir une brèche vers l'extérieur.

HAPPYTAL offre donc la possibilité de faire de l'hospitalisation une expérience plus acceptable et agréable pour les patients, notamment en rompant l'isolement et en étendant l'expérience au-delà du champ strictement médical.

2. HAPPYTAL qu'est-ce que c'est, comment y accéder?

1. L'offre de services de proximité la plus complète, pensée pour l'hôpital

HAPPYTAL se positionne comme l'**interlocuteur de référence** pour toutes les demandes non médicales. HAPPYTAL propose des services aussi divers que des soins d'esthétique, des séances de réflexologie, la livraison de corbeilles de fruits...

Les **services de bien-être** en chambre (coiffure, réflexologie, soins d'esthétique, pédicure) offrent un moment d'évasion pour des patients : ils permettent de s'échapper le temps d'une séance de l'univers médical. C'est souvent l'occasion de se détendre en profondeur.

Les **services du quotidien** (nettoyage des vêtements, garde d'enfant, garde d'animaux...)

sont largement plébiscités par les personnes qui ne sont plus en mesure d'assurer elles-mêmes ces tâches ou qui n'ont simplement pas le temps ! Les concierges prennent en charge tout le processus.

La **livraison en chambre** de petites courses ou de cadeaux (parapharmacie, corbeilles de fruits, plateaux-repas, fleurs,...) ont également un grand succès, puisque ce service de conciergerie rend accessible toute une gamme de produits absents des hôpitaux.

Les **services de divertissement** (journaux en chambre, Internet et location de tablettes) sont très appréciés par les patients dans leur ensemble. Ils constituent un remède efficace contre l'ennui !

Aperçu de l'offre de services (non exhaustif)

 PATIENTS	 PROCHES	 PERSONNEL
<p>Se simplifier le quotidien</p>     <p><i>garde enfants lessive aide domicile animaux</i></p>		<p>Se simplifier le quotidien</p>    <p><i>pressing retouches aide admin.</i></p>
<p>Se divertir</p>     <p><i>TV VOD WIFI journaux livres</i></p>		<p>Se faire livrer à l'hôpital</p>    <p><i>babysitting animaux car wash</i></p>
<p>Se faire livrer en chambre</p>     <p><i>habillement pharmacie douceurs repas plaisir</i></p>		<p>Se faire livrer à l'hôpital</p>    <p><i>fleurs paniers bio boulangerie</i></p>
<p>Se détendre</p>     <p><i>esthétique coiffure réflexologie pédicurie</i></p>		<p>Animer la vie du service</p>    <p><i>pot de départ petit-déj anniversaire</i></p>

2. Une offre globale pour l'hôpital à destination des patients, de leurs proches et des personnels

HAPPYTAL s'adresse à l'ensemble des personnes qui sont amenées à fréquenter l'hôpital et sont en lien avec les patients. S'adressant aux patients, aux proches et aux personnels hospitaliers, il s'agit donc de devenir le référent unique pour les demandes non médicales.

D'une part, HAPPYTAL sert les **patients**. Ceux-ci sont demandeurs de services et souvent **dépendants** de leurs proches pour y accéder. Ils sont en effet bien souvent **dans l'incapacité de se déplacer**.

D'autre part, avant HAPPYTAL il n'existait pas de vrai dispositif permettant d'**offrir un service à distance** à un proche hospitalisé. HAPPYTAL permet désormais de faire le lien entre les patients et leurs **proches** qui sont souvent dans l'impossibilité de se rendre à l'hôpital.

Enfin, HAPPYTAL est l'équivalent d'une conciergerie pour les **personnels** de l'hôpital. Ceux-ci ont souvent des **horaires décalés** ou évoluent sur des **sites** parfois **isolés**. Cela rend compliqué d'accéder aux commerces et aux services du quotidien quand ils sont déjà fermés ! Avec HAPPYTAL, ils disposent de services délivrés directement sur leur lieu de travail. Cela représente une réelle facilité et un gain de temps appréciable pour les aides-soignants, les infirmiers ou les médecins.

3. Des services à portée de main, 7 jours sur 7, en quelques clics ou sur simple appel téléphonique

Les concierges répondent quotidiennement aux demandes qui leur sont adressées via la plateforme téléphonique, le site internet ou le comptoir HAPPYTAL implanté au sein des hôpitaux partenaires. C'est cette accessibilité inégalée qui permet à HAPPYTAL d'accompagner les patients et leurs familles pendant l'hospitalisation.

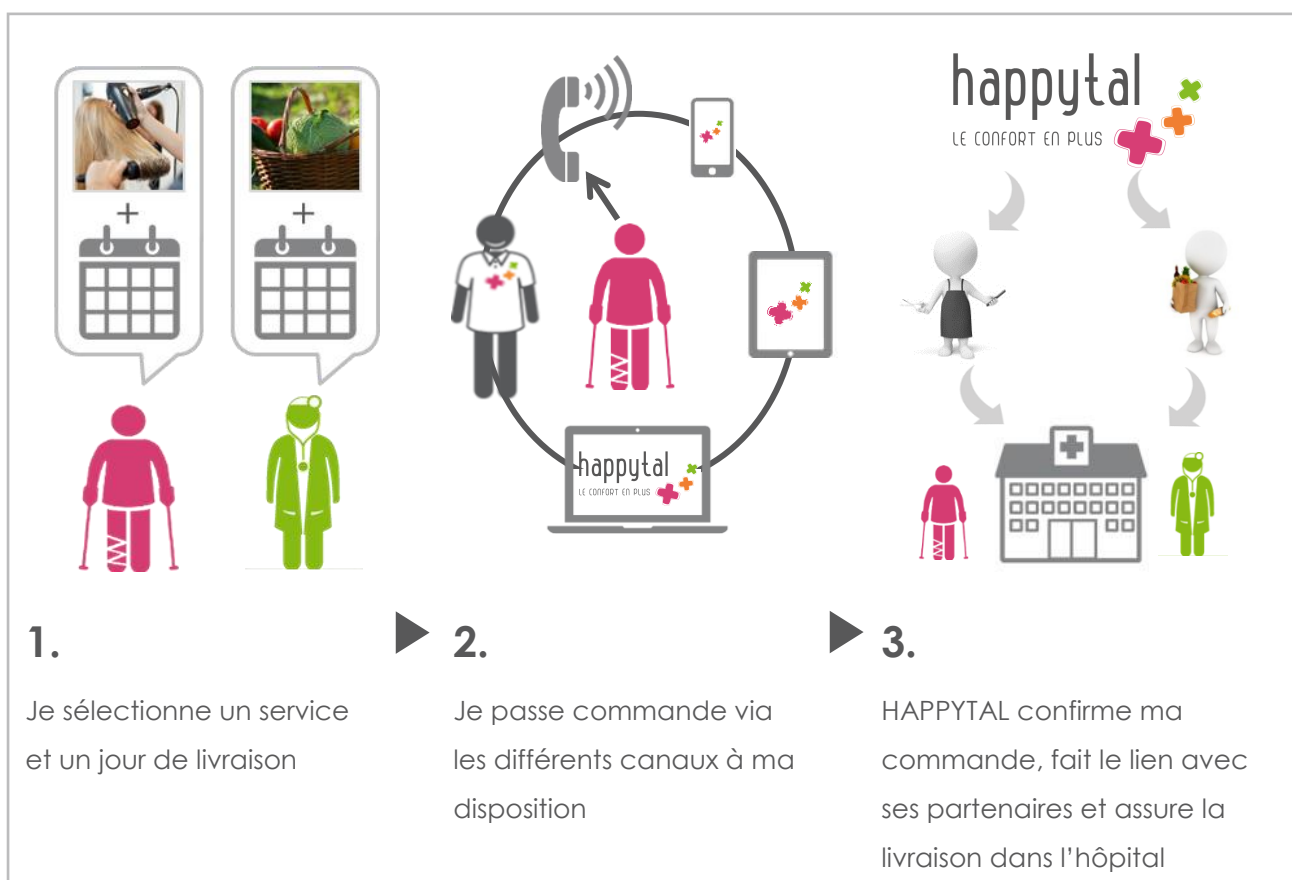
Le **concierge** HAPPYTAL, disposant d'un comptoir dans le hall de l'établissement et mobile jusqu'au chevet des patients, permet de se renseigner et de commander des prestations tous les jours de la semaine de 10h à 19h. Le comptoir permet également aux proches et aux personnels d'accéder facilement aux services. Les concierges sont bien souvent d'anciens professionnels issus des meilleures écoles hôtelières et ont tous reçu une formation de concierge hospitalier par HAPPYTAL.

Un numéro de **téléphone** unique permet également de joindre HAPPYTAL, de se renseigner sur les services et de passer commande, tous les jours de la semaine de 10h à 19h.

Via **Internet**, en quelques clics, il est possible de faire livrer directement en chambre des services et des produits. Le site **www.happytal.com** est un outil intuitif, où l'on navigue facilement entre les différentes catégories de produits et de services. Comme sur tout site de eCommerce, il est possible de se créer un compte, afin de gérer facilement et rapidement ses commandes. Tout est

fait pour simplifier et améliorer le quotidien !

3. HAPPYTAL, comment ça marche ?



4. Quels sont les avantages d'HAPPYTAL ?

1. Une tarification grand public, non discriminatoire

HAPPYTAL propose des produits et services accessibles à tous. Du simple journal à 80 centimes à la séance d'une heure de réflexologie à près de 70 euros, la majeure partie des patients peuvent s'offrir ou se faire offrir un peu de confort en plus.

De plus, le prix des services est comparable (voire inférieur) à celui pratiqué par les prestataires et commerçants de proximité. En effet, HAPPYTAL négocie des réductions avec ces acteurs locaux afin de ne pas répercuter sa marge sur l'utilisateur. HAPPYTAL parvient même souvent à des tarifs préférentiels pour ses utilisateurs.

2. Une centralisation et une lisibilité accrue de l'offre de services hôteliers des établissements

A. Centraliser toutes les demandes non médicales et valoriser l'offre de services

Aujourd'hui les quelques services existants sont souvent éclatés et invisibles. Il est difficile de savoir à quelle personne il faut s'adresser. HAPPYTAL permet désormais à l'établissement hospitalier de se doter d'un **interlocuteur unique** pour toutes les demandes de ce type.

Ainsi, HAPPYTAL devient l'interlocuteur privilégié pour toute demande non médicale à l'hôpital et dispose de la taille critique pour rendre l'**offre de services** beaucoup **plus visible**.

B. Proposer une offre de services plus lisible et plus visible pour le patient et ses proches

La gamme des services proposés par HAPPYTAL est présentée de manière **claire et synthétique**, de manière à ce que le patient ou ses proches puissent choisir leur prestation en toute sérénité. HAPPYTAL est ainsi en mesure de donner des détails précis aux utilisateurs sur les services qu'il délivre. De même, la grille des tarifs est simple à lire : pas de surprise à l'arrivée !

C. Simplifier le processus de commandes et de livraison en chambre

La commande d'un service à l'hôpital (ex., téléphone, télévision) relève souvent du parcours du combattant : les horaires sont généralement contraignants et les personnels des acteurs traditionnels des services à l'hôpital sont souvent peu mobiles en chambre. Il est également compliqué de faire venir à l'hôpital un intervenant extérieur et celui-ci n'est pas toujours prêt à se déplacer.

HAPPYTAL permet désormais de simplifier le parcours du client. Celui-ci n'a qu'à exprimer son souhait, et HAPPYTAL s'engage à lui répondre dans les meilleurs délais.

Toute l'organisation de la commande est prise en charge par HAPPYTAL, qui vérifie les disponibilités des prestataires, passe commande auprès des nombreux partenaires et négocie avec eux tarifs et délais de livraison. Par conséquent, cela limite le nombre d'étapes dans le processus de commande et évite aux clients de perdre du temps au téléphone...

D. Permettre aux personnels soignants de se décharger des demandes non médicales

Le personnel médical, qui est au plus près des patients, est souvent sollicité pour répondre à des demandes ne relevant pas de leurs compétences ni de leur fonction (ex., réservation de taxis, petites courses, aide pour installer le WIFI).

Grâce à HAPPYTAL, infirmiers et aides-soignants peuvent se consacrer entièrement à leur cœur de métier et rediriger sereinement les patients vers le concierge HAPPYTAL.

3. Sécurité et qualité

A. Un processus de sélection draconien des partenaires...

Chacun de nos partenaires a été choisi **avec soin**. Après un important travail de prospection, HAPPYTAL s'entretient avec les candidats et teste leur **savoir-faire** ou la qualité de leurs produits. HAPPYTAL s'assure ainsi de la **qualité** des services qu'il propose à ses clients, mais aussi de la **motivation** de ses partenaires.

En effet, il est primordial pour nous que nos intervenants s'épanouissent à travailler auprès de personnes malades ou affaiblies. Ils doivent pouvoir mesurer l'importance du **relationnel** dans ce contexte. Cela est particulièrement vrai pour nos prestataires « bien-être », qui sont confrontés à des corps souvent endoloris et meurtris.

Nous choisissons donc des intervenants qui ont à cœur de saisir les enjeux du milieu hospitalier et qui délivreront des prestations de grande qualité.

B. ... Complété par une évaluation continue

La mesure de la **satisfaction client** constitue une priorité pour HAPPYTAL. Ainsi, les livraisons de produits ou des prestations font l'objet d'une étude minutieuse de la qualité. Les clients sont recontactés pour évaluer leur satisfaction.

Ce souci permanent permet à HAPPYTAL de garantir chaque jour un haut niveau pour l'ensemble de l'offre proposée. De plus, il contribue à construire dans la durée une relation de **confiance** avec les personnels, témoins de la satisfaction des patients.

C. Le recours prioritaire aux prestataires locaux

HAPPYTAL s'implique dans le développement de l'**économie locale** en sélectionnant des acteurs basés près de l'hôpital, afin de faire bénéficier les acteurs de proximité de la présence de l'hôpital. HAPPYTAL se fournit auprès de boulangeries, primeurs, marchands de journaux, coiffeurs, fleuristes...

5. HAPPYTAL, partenaire des hôpitaux

1. Des partenariats privilégiés avec des hôpitaux

HAPPYTAL noue depuis début 2013 des partenariats privilégiés avec des établissements qui souhaitent bénéficier de la présence d'une **conciergerie** et donc d'un **relais physique** avec un **interlocuteur unique** en leur sein. Ces partenariats permettent en particulier :

- aux patients et à leurs familles d'accéder à l'**intégralité du catalogue** de services HAPPYTAL
- aux établissements d'offrir à leurs **personnels** une véritable conciergerie d'entreprise.

2. Quel intérêt pour les établissements de santé ?

Après plusieurs mois d'expériences réussies au sein de 4 établissements de santé, nous avons validé plusieurs raisons pour un hôpital d'utiliser la solution HAPPYTAL :

En premier lieu, HAPPYTAL renforce l'**attractivité** d'un établissement en proposant des services facilement accessibles qui contribuent à améliorer le confort, le mieux-être et la satisfaction des patients dans leur vie quotidienne à l'hôpital.

De plus, HAPPYTAL accompagne les établissements dans le **développement de recettes**, avec un impact positif sur leur **santé financière**,

Un autre avantage, apporté notamment par la formule de conciergerie, est d'**améliorer** sensiblement le **cadre de travail** et la **satisfaction** du **personnel** hospitalier, en facilitant leur vie quotidienne au travers de services d'aide, de livraison, ou encore pour l'organisation des événements internes

Enfin, sur les aspects de gestion, HAPPYTAL permet de simplifier les **processus d'achat** et de gestion de services en intégrant l'ensemble des services de l'établissement sur une plate-forme centrale,

De façon générale, HAPPYTAL permet aux établissements de santé de **réinventer** leur façon d'aborder le **service hôtelier** et de rayonner en tant qu'acteur **pionnier** sur leur bassin de santé en devenant un lieu de vie connecté à la communauté.

3. Une ambition : étendre ces services d'exception à l'ensemble des patients hospitalisés en France

Par son développement et ses innovations, HAPPYTAL souhaite **étendre ses services à l'ensemble des patients hospitalisés** en France et à leurs familles, ainsi qu'au personnel hospitalier. HAPPYTAL proposera en 2015 plusieurs services uniques permettant de se rapprocher de cet objectif ambitieux.

5. L'équipe dirigeante

Pierre LASSARAT
Co-CEO & Fondateur



Romain REVELLAT
Co-CEO & Fondateur



Irwin LAN HING WAH
DSI



Alexandra BELLIARD
Direction des Opérations



6. Comité Stratégique

Pierre LASSARAT
Co-CEO & Fondateur



Romain REVELLAT
Co-CEO & Fondateur



Irwin LAN HING WAH
DSI & Fondateur



Olivier DOUSSET
Compagnie d'Anjou,
Léonardo



Pierre Rispoli
Nixen, Directeur Général



Anne-Sophie CANTREL
CFC, Avocate



Thomas London
McKinsey, Partner





CONTACT PRESSE

Pierre LASSARAT
+33 (0)1 84 17 23 59
pierre.lassarat@happytal.com