



# Papy Happy, le trip advisor de la santé pour se faire un avis sur les établissements

Ancien directeur d'Ehpad, il les note. Pour tenter de savoir où l'on met les pieds en Ehpad, la société Papy Happy a été fondée par Joachim Tavares. Son but ? Créer un trip advisor des Ehpad. « Le fonctionnement est simple, on demande aux familles de noter l'établissement et on envoie des clients mystères à l'improviste dans les établissements. Ça nous permet de nous rendre compte de ce qu'il s'y passe », rapporte fièrement ce Bourguignon de 44 ans.

« On recense sur notre site les 12.000 établissements de l'Hexagone. Que ce soit des Ehpad, des collocations pour personnes âgées, toutes sont référencées. Bien sûr, elles ne sont pas toutes notées. Nous sommes encore en plein développement et continuons à chercher des clients mystères », ajoute le spécialiste de la dépendance.

## Des clients mystères

Cette idée ne lui est pas venue par hasard. Il a été directeur d'Ehpad dans des établissements publics et privés. « Lors de ma reconversion, j'ai vu qu'il existait plein de sites de notations pour tout et rien. Mais rien pour les Ehpad. C'est sûr que la fin de vie ne fait pas rêver, mais c'est le lieu où l'on risque tous de finir. Il y a un besoin de transparence dans ce domaine. »

Pour lui, un établissement privé n'est pas forcément un gage de qualité.

« L'actualité récente l'a démontré. Cependant, en établissements privés, il y a bien des choses qu'on ne retrouve pas dans un établissement public souvent moins cher », précise Joachim Tavares.

En revanche, que ce soit dans le privé, public ou associatif, le constat est le même pour cet entrepreneur : « Le manque de personnel est criant et c'est partout pareil. Les autorités, ARS ou départements, n'ont pas modifié depuis vingt ans les ratios de personnel par rapport aux financements ».

Joachim Tavares constate que « les personnes entrant en Ehpad sont de plus en plus âgées, avec des pathologies toujours plus lourdes demandant plus d'investissements et d'accompagnements. Or, il n'y a pas plus de monde pour s'en occuper. De plus, tous les établissements galèrent à trouver du monde. Tout le secteur est à la peine ».

En tant qu'ancien directeur, il comprend les difficultés de certains établissements à recruter des soignants : « Quand vous avez quelqu'un qui vous appelle à 9 h pour dire qu'il ne sera pas à son poste 30 minutes plus tard, c'est tout l'établissement qui est pénalisé. Trouver quelqu'un dans ces délais relève de l'impossible ».

Pour vérifier ce qu'il se passe dans les établissements, Joachim Tavares compte sur ses clients mystères, régulièrement d'anciens médecins ou

professionnels issus de la santé. « On voit qu'on a plus de mal à entrer dans les établissements publics. Mais un constat que l'on a pu faire, c'est qu'un peu moins de 40 % des personnes entrant en Ehpad n'en ont pas forcément besoin. Elles pourraient vivre ailleurs. On se doute que les familles n'ont pas forcément le choix. Mais là encore, il faut trouver des solutions. Les départements ruraux comme la Nièvre offrent peu d'alternatives, hélas. »

Face aux portes fermées, le créateur de Papy Happy a du mal à cerner l'intention des Ehpad : « Le message renvoyé aux familles n'est pas bon. Si elles s'évertuent à en restreindre l'accès, ça devient tout de suite suspect ».

**Différence de prix privé/public**  
Pour avoir travaillé dans les deux types de structures, Joachim Tavares estime que la différence de prix est parfois justifiée.

« En général, on associe le privé à un coût de 3.000 ? et le public à 2.000 ?. Les différences existent. L'entretien des locaux en est le premier témoin. Dans la majorité des établissements privés, tout est en meilleur état. La restauration, également, montre quelques différences. Ce n'est pas de l'étoilé, mais le budget est souvent plus important », se remémore Joachim Tavares.

Pour lui, un Ehpad qui fonctionne,



c'est celui où les familles « sont bien prises en charge. On ne le dit pas toujours, mais un établissement opérationnel doit être plein. On doit donner un bon niveau de satisfaction. Les durées moyennes de séjour ne cessent de baisser. En conclusion, ce n'est pas systématique, mais quand on met un peu plus d'argent, on a meilleure qualité de vie. Comme un hôtel. »  
« **40 % des usagers en Ehpad n'ont pas forcément besoin d'être là** »

Selon cet ancien directeur, ceux qui occupent ce poste dans le privé « sont pris entre le marteau et l'enclume. Dans des groupes qui n'ont jamais communiqué, le directeur s'en prend plein la gueule.

Car il est dans le privé et c'est donc un vendu ».

Pourtant, il justifie aisément les 1.000 ? d'écart entre les deux types d'établissements : « 1.000 ? par mois, c'est 30 ? en plus par jour. Mais pour une animation, un accueil, une chambre plus grande etc. La question de fond, c'est ok, c'est plus cher, mais on se paye un service. Reste à voir s'il est vraiment réalisé ».

Simon Dubos simon.

dubos@centrefrance.com ■

