



Les Nivernais peuvent faire appel à la société PapyHappy pour trouver une solution d'hébergement

Des clients mystère pour juger les maisons de retraite

Pour éviter aux personnes âgées et à leurs familles le casse-tête du choix d'un établissement pour seniors, la société icaunaise PapyHappy (*) engage des clients mystère - experts dans ce domaine - pour recueillir des avis.

Ces anonymes visitent des maisons de retraite, résidences en se faisant passer pour des proches de futurs résidents. Joachim Tavares, fondateur de la société, explique le dispositif en cours de déploiement dans toute la France.

n Des Nivernais ont-ils déjà joué les clients mystère ou fait appel à vos services pour trouver une solution d'hébergement pour seniors ? Il nous est arrivé d'accompagner des personnes de la Nièvre dans leur recherche d'un hébergement pour seniors, mais nous n'avons jamais travaillé avec des clients mystère nivernais.

n Quelle est la motivation principale des seniors et de leurs familles lorsqu'ils vous contactent ? Gain de temps ? Assurance d'obtenir des avis éclairés ? C'est un mélange des deux. Il faut énormément de temps pour voir ce qui existe, déterminer le

type d'établissement souhaité (Ehpad, résidence pour seniors ou autonome, logement de type colocation ou habitat partagé). On ne sait pas trop qui fait quoi, où aller, on ne connaît pas les prix, les aides. Nous débrouillons le terrain avec nos clients mystère qui visitent les établissements, restituent les informations collectées et donnent des avis honnêtes et fiables sur notre site que chacun peut consulter gratuitement. Si un établissement n'est pas bien, ils vont le dire. Ce sont de vrais avis, formulés par de vrais clients mystère. Chaque mois, cinquante mille internautes visitent notre site. Si les gens préfèrent nous contacter, nous échangeons avec eux pour comprendre leurs besoins et cherchons dans notre base de données.

n Qui sont ces clients mystère ? Ce sont des gens bienveillants, avec une éthique, qui savent s'exprimer, bien écrire et ont une expérience professionnelle dans ce type d'établissements pour seniors ou ont vécu une expérience personnelle en lien avec ce secteur d'activité. Ils visitent les Ehpad (privés, publics ou associatifs) et toutes résidences

accueillant des personnes âgées en se faisant passer pour des proches de futurs résidents et posent des questions. Nous avons une dizaine de clients mystère en France. Ce travail prend du temps et est rémunéré. Ce sont des salariés et de jeunes retraités. Nous en recherchons d'autres. Nous sommes hyper sélectifs.

n Des Nivernais peuvent-ils devenir clients mystère ? Bien sûr. Dans la Nièvre, qui compte une cinquantaine de solutions de logements pour seniors, nous avons cherché des personnes pour devenir clients mystère, mais n'avons jamais eu de retours. Nous n'avons pas encore trouvé de personnes ici, comme en Saône-et-Loire et en région Centre. Renseignements. Pour tout contact, 03. 72. 60. 57. 00. ■