

Hôpitaux : le baromètre des patients

l'essentiel Créé il y a deux ans par le Toulousain Loïc Raynal, le site Hospitalidée permet aux patients de donner leur avis sur les établissements de santé. Pour la région Midi-Pyrénées, il affiche jusqu'à 1000 visites par jour.

Alors que les palmarès des hôpitaux et cliniques français est toujours très attendu (le magazine Le Point publie le sien dans le courant du mois d'août), le classement proposé par Hospitalidée propose un autre regard : celui des usagers. Depuis deux ans, ce site lancé par un Toulousain recueille les avis des patients sur les établissements de santé français. Il affiche aujourd'hui un millier de visites par jour dans la région et deux-tiers des établissements français sont notés. « Les besoins sont importants, nous l'avons constaté dès le lancement du site, avec plus de 50 000 visiteurs le premier mois », raconte Loïc Raynal, fondateur et dirigeant d'Hospitalidée. Pour autant, peut-on juger un hôpital comme on juge un hôtel ? Les établissements de santé sont-il

prêts à supporter les avis ? « Je crois qu'il ne faut pas avoir peur et qu'on peut avoir un outil fiable : quand vous cherchez une estimation sur un hôtel et que vous en trouvez plusieurs centaines de positives, les effets de surprise sont marginaux. Si on ne va pas chercher les avis, seuls les mécontents s'exprimeront. C'est peut-être étonnant mais 90 % des avis reçus sur notre site sont positifs. C'est la preuve que les patients sont reconnaissants et qu'ils ont des choses à dire sur ce qu'ils vivent. On ne parle pas que de la qualité des plateaux-repas, la sécurité, l'accompagnement sont importants à leurs yeux », explique le dirigeant qui s'est lancé dans l'initiative à la suite de la naissance de son fils. « Quand il a fallu chercher une maternité pour l'accouchement de ma femme, je n'en connaissais aucune. Je présupposais qu'elles étaient toutes recommandables mais je n'avais que l'avis d'un ou deux collègues, c'était un peu court ! Je suis allé sur Google et je n'ai rien trouvé. Depuis, je n'ai

plus lâché l'idée ». Loïc Raynal raconte avoir entendu les craintes des directions d'établissements. « J'ai beaucoup consulté : hôpitaux, cliniques, conseil de l'ordre, syndicats, associations... J'ai rencontré beaucoup de retenue, c'était comme si on craignait d'ouvrir la boîte de Pandore. Nous avons un des meilleurs niveaux de soins au monde mais avec beaucoup de procédures qui ne prennent pas en compte le besoin des patients. » D'ici un mois, Hospitalidée présentera un nouveau contenu avec

des sous-rubriques pour chaque établissement. « La présentation générale n'a pas d'intérêt, tous les établissements ont un site internet pour ça. En revanche, nous allons mettre en avant les recommandations des patients pour les spécialités médicales en s'extrayant des avis sur les médecins. Aujourd'hui, un patient ne cherche pas un bon établissement mais le bon expert pour sa pathologie », conclut Loïc Raynal.

Emmanuelle Rey



Loïc Raynal, le fondateur d'Hospitalidée. Le site délivrera prochainement des « palmes » aux établissements référencés. /DDM Nathalie Saint-Affre

PRUDENCE DANS LES DIRECTIONS

À son lancement, Hospitalidée a contacté de nombreux établissements de santé pour présenter sa démarche et leur proposer de se présenter sur le site. La clinique Pasteur de Toulouse a été parmi les premiers à répondre favorablement. « Pour l'instant, la présence de la santé sur internet est feutrée mais ça va exploser. Si une start-up française comme Hospitalidée essaye de travailler avec le conseil de l'ordre des médecins, la HAD (Hospitalisation à domicile) et les représentants des professions de santé, c'est positif. Je préfère coopérer avec elle que de me retrouver face à un interlocuteur qui n'aura rien à faire de l'éthique », explique Dominique Pon, directeur de la clinique Pasteur. Mais ce dernier reste prudent. « Il faut manipuler avec précaution les avis. Nos patients sont déjà invités à remplir des questionnaires de satisfaction, le ministère de la Santé réalise des enquêtes, notre Conseil d'administration compte des représentants de patients, etc. Nous respectons nos patients et nous sommes attentifs à leurs remarques mais attention, ils doivent aussi respecter les professionnels de santé ».

Loïc Raynal, le fondateur d'Hospitalidée assure que d'autres établissements toulousains suivront et que des discussions sont en cours.



Représentation en images de synthèse de la station CHU du téléphérique toulousain. /Photo DR

UN TÉLÉPHÉRIQUE URBAIN À TOULOUSE EN 2020: L'INQUIÉTANT EXEMPLE DE BREST

Voilà qui risque de ne pas rassurer les Toulousains qui pourront, à l'horizon 2020, circuler à bord d'un téléphérique urbain de l'université Paul-Sabatier à l'Oncopole via Rangueil. Dans la nuit de mardi à mercredi, l'une des cabines du téléphérique de Brest a fait une chute de plusieurs mètres de haut lors d'une opération de maintenance. Cet incident qui n'a fait aucun blessé a provoqué la fermeture de la liaison de transport aérienne ce jeudi et jusqu'à ce que les conséquences de l'accident soient clairement analysées.

Un téléphérique à Toulouse en 2020

Système pionnier en France, le téléphérique de 500 mètres installé à Brest en 2016 par le constructeur BMF collectionne les déboires depuis sa mise en service. Coupures électriques à répétition survenues dès son lancement, ouvertures des portes anarchiques observées dans l'une des cabines, notamment en phase de transit à 50 mètres au-dessus du sol, et maintenant chute d'une nacelle pendant une opération de maintenance, sans que l'on

sache encore s'il s'agit d'un défaut technique ou d'une erreur humaine...

Le survol du lycée Bellevue contesté

À Toulouse, c'est le constructeur Poma qui a été chargé de mettre au point le téléphérique qui circulera sur trois kilomètres entre l'université Paul-Sabatier et l'Oncopole via Rangueil. Ce projet validé en décembre 2016 par le syndicat de transports de Toulouse métropole représente un investissement de 54,6 M€ auxquels s'ajoute un budget de 38 M€ de frais de maintenance sur 20 ans. Avec sa technologie 3S (un câble tracteur, deux porteurs), le Téléphérique urbain sud sera équipé de cabines de 35 places (un demi-bus) et pourra théoriquement résister à des vents de 108 km/h maximum. Avant même sa construction, ce projet fait l'objet de contestation dans les zones qu'il survole, et notamment autour du lycée Bellevue qui se trouve sous les futures lignes du téléphérique. L'exemple de Brest ne va pas apaiser les inquiétudes.

Lionel Laparade

TICKET À L'UNITÉ : C'EST PLUS CHER DANS LE BUS

Depuis le 3 juillet, acheter un ticket de bus directement auprès du conducteur Tisséo coûte deux euros contre 1,60 € au guichet.

« Ticket dernière minute - 1 déplacement à 2 € TTC sans date limite d'utilisation, vendu uniquement à bord des bus Tisséo », c'est ce que le passager peut lire au verso du ticket bleu spécialement créé pour un déplacement de dernière minute. Plus d'un client se dit « surpris ». L'un d'eux témoigne : « J'ai préparé 1,60 €, que le conducteur a refusé, c'est deux euros, c'est tout. » Raphaëlle, une passagère restée sur le trottoir raconte : « Je n'avais que 1,60 €, le chauffeur a

« Payer un ticket deux euros directement dans le bus au lieu d'1,60 € au guichet, c'est une punition »

refusé que je monte. » Justine a, quant à elle, pu prendre un bus depuis le terminus du métro Basso Cambo, mais là encore en payant deux euros directement dans le bus, alors que, à vingt mètres de là, elle aurait pu payer son déplacement à 1,60 €. « Je n'ai pas encore pu renouveler mon abonnement sur ma carte faute d'argent, je dois donc payer deux euros et je suis dégoûtée parce que c'est cher pour un seul déplacement. Je prends ce « tarif à part » comme une punition » regrette Justine. Ce genre de plaintes, un conducteur de la ligne 53 en a entendu beau-



Un client forcé de prendre un ticket de métro dernière minute à deux euros. /Photo DDM, Sarah Thuault Ney.

coup depuis le 3 juillet dernier : « À cause des travaux de la ligne A qui restreignent l'utilisation du métro, beaucoup de passagers prennent le bus par défaut et expriment un ras-le-bol général. D'une part, les tarifs des abonnements Tisséo ont augmenté, et d'une autre, alors que les clients reviennent d'une station de métro fermée, ils doivent payer plus cher, c'est la cerise sur le gâteau. » Une cerise de deux euros que même un agent d'accueil de la station de métro Basso Cambo dit « ne pas comprendre ». Un responsable du secteur bus Tisséo a quant à lui sa petite idée, « Tisséo veut pousser les gens à s'abonner. » La communication de Tisséo confirme : « En habituant les passagers à acheter leur ticket au guichet, Tisséo les fidélise. »

Mais la raison première du « ticket de dépannage » est de faciliter le rendu de la monnaie du conducteur et donc la vitesse commerciale des lignes », explique la communication de Tisséo. « Les clients n'ont qu'à prévoir leurs déplacements » ajoute le responsable du secteur bus, qui a tenu à rester anonyme. Les touristes qui visitent sans planifier leur parcours n'auront qu'à bien se tenir. Andréa, la responsable du bureau de tabac La Régence implanté face à l'arrêt de bus François Verdier, voit de son côté quadrupler sa vente de tickets à 1,60 € – sur lesquels elle effectue qu'un bénéfice de 0,05 € : « Je vends cinquante tickets en quinze jours contre cinquante tickets en deux mois avant le 3 juillet. »

Morgane Malaterre