

- CITIWARE (article 60 - 04/03/2021)
- [Adélaïde Robert](#)

Article réservé aux abonnés
Enquête

Défibrillateurs : des contrats qui donnent mal au cœur

- [Partager](#)
- [Tweeter](#)
- [Envoyer](#)
- [Commentaires](#)

L'entreprise Citycare démarché commerçants et indépendants pour leur louer un défibrillateur cardiaque. Le contrat souscrit, certains déchantent.



iStock/goir

Ils sont infirmiers libéraux, restaurateurs, paysagistes, coiffeurs... Leur point commun ? Ils ont accueilli un jour un commercial de Citycare pour un contrat de location d'un défibrillateur automatique externe (DAE) et s'en mordent les doigts.

L'appareil en lui-même a toutes les vertus. Il peut faire redémarrer un cœur à l'arrêt et sauve tous les jours des vies. C'est d'ailleurs cet argument qui ferre les bons samaritains en herbe. « *On vous prend par l'émotion, par l'humain* », témoigne Élodie [*prénom modifié à sa demande*], ex-proprétaire d'une brasserie près de Marseille.

Mais si ces bons samaritains se sont dits prêts à aider, en hébergeant un DAE dans leur local, c'était sans avoir conscience de ce à quoi ils s'engageaient.

Un contrat de location longue durée

Dans leur histoire, tout est particulier. À commencer par le modèle de défibrillateur qui leur est loué. Il s'agit d'un DAE connecté dont le bon état de fonctionnement peut être contrôlé à distance. Un avantage que la société qui le fournit – Citycare, qui opère également sous la marque Protection Life – fait payer cher.

Avec un contrat sur cinq ans et des mensualités allant de 118 à 154 € TTC dans les témoignages qui nous sont parvenus, la location de l'appareil et sa maintenance reviennent à plus de 7 000 € – contre une fourchette de 2 000 à 2 500 € avec un DAE classique avec maintenance.

« *Un DAE sur deux est inopérant en France (électrodes périmées, batteries hors service). Cet appareil peut sauver des vies, il est important de s'assurer qu'il est en état de fonctionner le jour où il est utilisé* », justifie Patrick Fornas, président de Citycare, pas peu fier de préciser que son DAE a obtenu en 2018 un prix de l'innovation au salon Préventica Lyon.

Trois acteurs pour un contrat

Ensuite, ce contrat de location, quinquennal, n'est pas signé avec Citycare mais avec un établissement partenaire (Locam, Logiq Finance, Asset Lease, DLL...). Citycare n'intervient que pour démarcher le client, établir un devis, fournir le DAE et en assurer la maintenance.

Ce type de contrat entre un loueur, un locataire et un fournisseur est très utilisé pour la location de photocopieurs, imprimantes, matériel médical, secrétariats téléphoniques ou sites Internet. Il est régulièrement critiqué, car il manque de lisibilité et le locataire se retrouve, en cas de litige, coincé entre deux parties qui se renvoient la balle. [Un collectif anti-location financière \(Antilocfin\)](#) s'est d'ailleurs créé pour aider les personnes qui en sont victimes.

Le covid accroît les difficultés associées

Dans le cas de Citycare et de ses établissements partenaires, il s'agit d'un contrat quinquennal quasiment impossible à remettre en cause, y compris en cas de cessation d'activité ou de déménagement. « *Sa durée est fixe, c'est un engagement*, admet Patrick Fornas, *Elle est alignée sur les cinq ans de garantie du matériel.* »

Les locataires qui voient leur situation financière bouleversée par l'épidémie de covid ne peuvent pas mettre un terme à leur contrat, y compris lorsque leur établissement est fermé et le DAE inaccessible.

« Un échéancier de 57 mois et non de 60 »

« *Des efforts significatifs d'accompagnement ont été déployés*, assure le dirigeant de Citycare. *Nos partenaires financiers ont mis en place des reports d'échéance. [...] Ils mouillent leur chemise pour aider celles et ceux qui sont en difficulté dans cette période spéciale.* »

Patrick Fornas précise aussi avoir offert trois mois gratuits à tous les nouveaux clients ayant souscrit entre mai et août 2020, dans le contexte de reprise de leur activité : « *Il s'agit d'une*

aide exceptionnelle financée par nos soins dans un contexte exceptionnel. Nous avons réglé ces trois mois directement auprès de nos partenaires financiers afin que nos clients reçoivent un échéancier de 57 mois et non de 60. »

Résilier, c'est tout solder... avec 10 % d'indemnités

Ces efforts et facilités n'ont pas bénéficié à tous. Quand Jesus Borges, gérante d'un bar dans le X^e arrondissement de Paris, a souhaité résilier, son choix s'est résumé à « *vendre [son] contrat à quelqu'un d'autre ou à payer 6 500 €* » – c'est-à-dire la totalité des loyers impayés plus une clause pénale de 10 % !

Le même choix a été donné à Marie [*prénom modifié à sa demande*], esthéticienne à domicile. Mais le confinement l'a mise à sec et il lui est impossible de payer. Transférer son contrat ? Pas question. « *Moi ça m'a pourri la vie, ça m'a anéantie. Je ne vais pas mettre quelqu'un d'autre en difficulté à ma place !* »

L'arrêt des prélèvements : une fausse bonne idée

Dos au mur, Marie a demandé de l'aide à la chambre des métiers... qui lui aurait conseillé d'annuler les prélèvements, le temps de trouver un moyen d'agir. Résultat : elle a eu la visite d'un huissier.

« *Ce n'est pas la bonne stratégie, met en garde M^e Stéphane Arnaud, avocat au barreau de Marseille. Il ne faut pas se faire justice soi-même. Seul un juge, lorsqu'il est saisi, peut suspendre les loyers en ordonnant leur versement entre les mains d'un séquestre (huissier ou Caisse des dépôts et consignations) dans l'attente d'un jugement au fond. Arrêter les paiements, c'est une violation du contrat, et un très mauvais signal pour le juge.* »

Peu d'échappatoires

« *Moi j'ai eu de la "chance", si je puis dire : suite au covid-19, j'ai subi une liquidation judiciaire. C'est ce qui m'a permis d'arrêter les paiements* », témoigne Élodie.

Mais tous ne peuvent pas s'en sortir comme ça : quand Tiphany a fermé son cabinet d'infirmière libérale, elle n'a pas pu se défaire du contrat. « *Le contrat était à mon nom, j'étais engagée personnellement, je ne pouvais pas faire autrement que de continuer à payer* », explique-t-elle, désabusée.

Ironie de l'histoire : n'ayant plus de cabinet où entreposer son DAE, il n'est même plus référencé sur les applis de premiers secours. Il est en dépôt chez ses beaux-parents, pour ne pas être totalement inutile.

Une technique de vente bien rodée

Mais ce n'est pas tout. La principale particularité de ces histoires, c'est qu'elles découlent toutes d'un entretien commercial dont il ne reste aucune trace, et qui repose sur une technique bel et bien rodée. Les similitudes qui apparaissent au fil des témoignages ne laissent pas place au doute.

Et elle n'est pas le fait de jeunes commerciaux indéclicats isolés : ceux qui sont impliqués travaillent depuis plusieurs années pour Citycare, d'après leur profil LinkedIn. Et les histoires sont les mêmes en Île-de-France, en Moselle, en Auvergne ou dans les Bouches-du-Rhône.

Pour convaincre les clients démarchés, deux leviers reviennent dans les témoignages : l'argument d'une obligation légale ; et la promesse d'une prime d'aide, supposée absorber une grande partie des coûts.

L'obligation légale ? Elle ne les concerne pas

Élodie en témoigne : « *La commerciale m'a dit que les DAE seraient bientôt obligatoires dans les ERP5 [établissements recevant du public de catégorie 5], que je serai dans la légalité avant tout le monde. Elle m'a montré le papier du gouvernement.* »

L'article 2 du [décret du 19 décembre 2018](#) indique bien que les défibrillateurs doivent être installés « *au plus tard le 1^{er} janvier 2022 pour les ERP de catégorie 5* ». Mais tous les ERP5 ne sont pas concernés : cette nuance est précisée à l'article précédent. Typiquement, la brasserie d'Élodie n'en faisait pas partie.

Les premières victimes de cet argument ont été des infirmières libérales. La Fédération nationale infirmière a publié [une mise en garde dès 2017](#). Mais cela n'a pas suffi à faire connaître la manœuvre.

De drôles d'aides

Jesus Borges est, elle aussi, tombée dans le panneau. « *C'était l'époque où je préparais l'ouverture de mon bar. Une commerciale vient et me dit que je dois avoir un défibrillateur, que c'est obligatoire. Mais elle me rassure : il y a un programme d'aide mis en place par le gouvernement. Elle me demande mon RIB pour me virer 800 € sur mon compte.* »

Deux jours après, l'appareil est livré. Cinq jours après, Jesus reçoit tout le détail de ce qui lui reste à verser : 154 € pendant 60 mois, soit 9 240 €. « *J'étais sidérée, je lui ai dit qu'elle pouvait reprendre les 800 €, que je n'en avais rien à faire de ses 800 € !* »

La cerise sur le gâteau : l'assurance

Outre des mensualités importantes et un contrat sur cinq ans, certains clients ont eu aussi la surprise de se voir facturer une assurance supplémentaire. Celle-ci n'est interrompue qu'à réception de l'attestation d'assurance multirisque du local où est placé le DAE, qui doit être envoyée le plus souvent par courrier recommandé, sous sept jours après la réception du matériel. Il est en effet souvent prévu – dans une clause qui passe inaperçue – que le locataire donne mandat irrévocable au bailleur d'adhérer pour lui à un contrat d'assurance...

Des « primes d'indication »

D'un témoignage à l'autre, les termes changent : aide du gouvernement, enveloppe publicitaire... Les sommes aussi : de 300 à 1 000 €. Lorsque *60 Millions* a demandé à voir les contrats, des feuilles ont émergé avec une terminologie plus précise : une « convention d'aide

à l'équipement », versée par Citycare dans le cadre d'un « programme accélérateur de vigilance » ou une « prime d'indication ».

Cette dernière consiste à donner de l'argent au client, qui fournit en échange des contacts susceptibles d'être démarchés. Ou, pour reprendre les termes du document, « *susceptibles d'adhérer à ce projet sociétal visant à sensibiliser la population aux gestes qui sauvent* ».

Interrogé sur ces aides distribuées par les commerciaux de Citycare, son président affirme : « *Une prime a été adressée uniquement à l'intention des clients qui ont souhaité participer et donc fourni des noms sur la fiche d'indication qu'ils nous ont signée.* » Sur la copie de la feuille de Jesus Borges un seul nom figure pourtant : le sien. Mais elle aurait bien touché les 800 €.

Entre Citycare et Sauv Life, un étroit partenariat

Ces primes ne proviennent pas toutes de Citycare. Dans ce système d'aide, un autre partenaire apparaît : Sauv Life. Il s'agit d'une association – et surtout une application mobile – créée par le Dr Lionel Lamhaut, du Samu de Paris, pour fédérer des citoyens-sauveteurs.

Lorsque le Samu est appelé pour une intervention, il alerte les citoyens-sauveteurs recensés dans l'application et géolocalisés à proximité pour qu'ils se rendent sur place, ou qu'ils cherchent un défibrillateur également référencé dans l'application, pour effectuer les gestes de premiers secours.

À LIRE AUSSI >>> [Suivi menstruel : que deviennent les données des applis ?](#)

Une « subvention Sauv Life »

Citycare et sa marque Protection Life sont d'importants donateurs de Sauv Life. En échange, ces derniers recommandent leur matériel. Interrogé sur le partenariat avec Citycare, Stéphane Roche, gestionnaire administratif de Sauv Life, s'en dit très satisfait. « *Ce sont les seuls à nous faire remonter les défibrillateurs installés. Notre base de données a explosé depuis qu'ils collaborent avec nous.* »

Les liens sont étroits. Le logo Sauv Life apparaît aux côtés de celui de Citycare sur un document de prime d'indication datant de 2019 et, avant cela, une « subvention Sauv Life » a été accordée en 2018. Celle-ci est « *destinée à augmenter la densification du réseau de défibrillateurs connectés pour sauver plus de vies* » et versée directement par Sauv Life aux clients de Citycare, sans contrepartie apparente.

Citycare surfe sur la réputation de l'association

Autre aspect : Citycare exploite parfois l'image de marque de Sauv Life dans ses entretiens. Cette association jouit en effet d'une réputation positive, dénuée d'intérêts commerciaux. Et, en Auvergne, une déléguée de Citycare n'a pas hésité à se présenter sous l'égide du Samu.

L'amalgame a choqué Viviane Tavet, conseillère en prévention de la mairie de Cournon-d'Auvergne. « *Elle s'est présentée au camping de Cournon sans présenter sa carte, mais en disant qu'elle travaillait en collaboration avec le Samu. Elle a dit qu'on était hors la loi avec*

nos défibrillateurs, en pointant un appareil effectivement obsolète qui attendait dans un coin d'être retiré. Elle m'a vraiment fait très peur. Heureusement que j'étais sûre de mon fait. Sinon elle m'aurait fait signer n'importe quoi. »

Le droit de rétractation, mal interprété

Dernier point, et non le moindre : les témoignages font état de l'absence de bordereau de rétractation. « *Je n'ai pas eu de droit de rétractation à la signature et je n'ai pas choisi la durée du contrat* », se plaint ainsi Dominique [*prénom modifié à sa demande*], paysagiste. Pourtant, ce droit est bel et bien prévu pour des cas comme le sien.

Toute entreprise ou tout professionnel libéral, démarché dans son établissement, bénéficie du droit de rétractation prévu par le code de la consommation à deux conditions : que l'entreprise ait au plus cinq salariés ; et que l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'application de son activité principale.

Le délai est alors de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat. Si rien n'est communiqué au client pour exercer ce droit, le délai est étendu à 12 mois.

À LIRE AUSSI >>> [Foires et salons : à quand un droit de rétractation ?](#)

Des subtilités alléguées suivant le statut du loueur

« Les contrats de location financière de sociétés qui ne sont pas des établissements financiers mais plutôt des courtiers en financement [comme Logiq Finance, NDLR] intègrent un bordereau de rétractation, explique Patrick Fornas de Citycare. Les contrats de location financière des établissements financiers qui délivrent à travers ces contrats directement un service financier [comme Locam, NDLR] n'ont pas à intégrer ce formulaire de rétractation. »

Des décisions de tribunaux précisent pourtant que le contrat conclu est un contrat de location de matériel, et non un service financier. En conséquence, le droit de rétractation est applicable. La violation de cette disposition a pour conséquence la nullité du contrat.

« Le client peut changer d'avis »

Dans le cas de Locam, la société n'a pas joint un tel bordereau aux contrats qui nous ont été communiqués. Toutefois, Patrick Fornas souligne que le client n'est réellement engagé à payer le loyer qu'à la signature du procès-verbal (PV), laquelle a lieu lors d'un rendez-vous de prise en main postérieur à la livraison du matériel. Il est en effet stipulé sur le PV que « *la date du procès-verbal de livraison et de conformité rend exigible le premier loyer* ».

« Le process est long entre la signature du contrat et le PV, insiste le président de Citycare. Dans l'intervalle, le client peut changer d'avis ou refuser la livraison. »

Des méthodes persuasives, pour ne pas dire agressives

Justement, Marie, l'esthéticienne à domicile, a voulu changer d'avis. « *Après m'avoir contactée par téléphone, la commerciale est venue à mon domicile. Elle m'avait proposé une formation aux gestes de premiers secours totalement gratuite. En vrai, elle m'a montré deux ou trois gestes, mais c'était léger. Elle venait surtout pour me faire signer le contrat et pour que je commande mon DAE.* »

L'opération est un succès : Marie signe le contrat de garantie et reçoit bientôt l'appareil. Mais elle n'a pas encore signé le PV. Rien n'est joué. « *Entre-temps, ma belle-sœur m'a dit de ne pas signer, que c'était une arnaque. Quand la commerciale m'a rappelée, je lui ai donc dit qu'elle pouvait revenir, mais que c'était pour reprendre le DAE et tout annuler.* » Elle est alors revenue... avec son responsable. À eux deux, ils réussissent à « retourner » Marie.

« *Je leur ai dit que financièrement ce serait compliqué et que, même si c'était obligatoire, je préférerais voir s'il n'y avait pas moins cher ailleurs. Mais ils m'ont dit que si je signais tout de suite, j'aurais 1 000 € et que je pourrais résilier quand je voudrais.* » Et elle a signé.

Un objectif louable mais une erreur de cible

Ces histoires sont regrettables, car l'objectif est louable. Rendre accessibles partout sur le territoire des défibrillateurs permet de sauver des vies. Mais pourquoi viser de si petits entrepreneurs, souvent jeunes, sans expérience, en cours d'installation ?

Sans compter que leur établissement est parfois situé, comme le bar de Jesus Borges, à côté d'un établissement (en l'occurrence un hôtel) pour lequel l'obligation d'un DAE est bien réelle.

Idem : pourquoi démarcher deux établissements proches, pour lesquels il n'existe pas d'obligation d'un tel équipement, sans leur parler de la possibilité de le mutualiser ? C'est l'exemple que relate – et regrette – Violante Gomes, propriétaire d'un salon de coiffure à Paris, qui a découvert que le propriétaire d'un bar à vin situé à 81 mètres de chez elle avait été démarché par la même commerciale, alors que [la mutualisation est possible jusqu'à 200 mètres](#).

Au passage, cela soulève la question de savoir comment trouver le DAE le plus proche. En effet, aucune application citoyenne référençant les DAE – que ce soit Sauv Life, Staying Alive ou d'autres – n'est exhaustive. Même la base nationale, [GéoDAE](#), ne l'est pas encore...

Une entreprise en bonne santé

En attendant, Citycare se porte bien. En 2019, son chiffre d'affaires a atteint 8 221 000 €, un bilan en hausse de 12 % en un an. La société est parfois mise en cause au tribunal, mais Patrick Fornas se dit serein sur les procédures en cours.

La plupart des plaignants ont été jusqu'ici déboutés sur l'aspect dolosif : impossible de prouver les manœuvres qui les ont incités à signer. Seuls les aspects liés au droit de rétractation ont été reconnus, mais cela concerne alors le contrat qui les lie à l'établissement loueur. M^e Stéphane Arnaud, qui a déjà eu gain de cause contre Citycare et Locam, n'exclut cependant pas d'engager une action collective.

Six points à retenir

- Ne signez jamais un contrat avant de l'avoir lu.
- Favorisez les échanges écrits, seuls les écrits font foi.
- Renseignez-vous sur les possibilités et délais de rétractation.
- Pensez à envoyer tous les documents requis (copie d'assurance...) dans les délais prévus.
- N'interrompez jamais vos paiements : renseignez-vous sur vos droits (il est parfois possible de remettre en cause un contrat) et, en cas d'impossibilité, demandez plutôt des reports d'échéance.
- En cas de litige, faites-vous aider : médiateur, syndicat, ordre, fédération, chambre de commerce et d'industrie, protection juridique, avocat...

- [Santé](#)
- [Commerce](#)

- [Partager](#)
- [Tweeter](#)
- [En](#)