

A VOTRE ÉCOUTE POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER !

Afin de connaître l'appréciation de notre accompagnement, la performance de nos services, nous avons déployé une enquête auprès de nos adhérents début 2021.

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de notre politique qualité pour garantir écoute et satisfaction grâce à des processus rigoureux et éprouvés.

Helpévia reste le seul groupement d'achat en santé à être certifié AFAQ ISO 9001.

LA QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTÉES ...

Au-delà du pilotage des appels d'offres et des négociations de prix, l'expertise des équipes est reconnue sur différents les sujets :

- choix de produit,
- bonnes pratiques,
- aspect réglementaire & technique,
- innovation...

9 responsables de région restent vos interlocuteurs privilégiés de proximité avec une parfaite connaissance de vos problématiques.

Ils sont soutenus par les équipes marchés, 12 responsables de marchés et chefs de produits en pilotage quotidien des 76 marchés que nous déployons.

... PAR LES ÉQUIPES MARCHÉS :

76%

TRÈS BIEN/BIEN

... PAR LES RESPONSABLES DE RÉGION :

84%

TRÈS BIEN/BIEN

VOUS ACCOMPAGNER, C'EST VOUS INFORMER



89%

ESTIMENT ÊTRE TRÈS BIEN
OU BIEN INFORMÉS

Les informations sont nombreuses mais indispensables. Nous nous attachons à les sélectionner, les rendre claires, accessibles et vous les diffuser avec efficacité. Pour cette raison, nous avons créé des supports spécifiques correspondant à vos centres d'intérêt, à vos fonctions.

Vous restez toujours exigeants sur les fonctions du site internet.

Nous y sommes attentifs : dès l'été 2021, nouvelle refonte du site Adhérent : nouvelle ergonomie, navigation plus efficace, accès à l'information facilité...

LA DYNAMIQUE D'UN RÉSEAU DE DÉCISIONS ET D'ÉCHANGES

Vous êtes au cœur des décisions qui vous concernent directement : les achats. Vous négociez avec nous, vous décidez des référencement entre adhérents. Vous appréciez cette ouverture participative qui reste notre ADN.

92%

SONT SATISFAITS VOIRE TRÈS SATISFAITS
DES CONTENUS ET DE L'ORGANISATION



Des réunions thématiques : RH, techniques, RSE, ateliers culinaires, Journées pharmaceutiques, DPC... ponctuent nos calendriers pour capitaliser expertises, dernières actualités, etc.

97%

SONT SATISFAITS VOIRE TRÈS SATISFAITS
DES CONTENUS ET DE L'ORGANISATION

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

47%

D'ENTRE VOUS CONSIDÈRENT COMME ACTIF
SON NIVEAU D'ENGAGEMENT RSE
(+ 8% VS 2019)



Votre niveau d'exigence sur ce sujet progresse.

Nous vous proposerons fin 2021 de nouveaux outils et plus encore d'accompagnement sur le DD.

4^{ème} critère de choix pour Helpévia lors des référencements, le développement durable est important, voire très important :



UN PARTENARIAT RECONNU

POUR

87%



D'ENTRE VOUS
HELPEVIA EST UN PARTENAIRE
(+ 3.5% VS 2019)

Notre engagement à vos côtés pour votre performance achats est un véritable partenariat bien au-delà d'une prestation classique de référencement. Le partage de valeurs et d'expertise fait la richesse de nos relations.

Merci pour votre confiance !

LE NET PROMOTER SCORE

« Quelle est la probabilité que vous recommandiez Helpévia à un confrère/une consœur ? »
Les réponses sont données sur une échelle de 0 (tout à fait improbable) à 10 (tout à fait probable).

+44



- Promoteurs = répondants donnant un score de 9 ou 10
- Passifs = répondants donnant un score de 7 ou 8
- Détracteurs = répondants donnant un score de 0 à 6

NET PROMOTER SCORE = % PROMOTEURS - % DÉTRACTEURS

Le NPS est exprimé par un nombre absolu.

Supérieur à 0, il est considéré comme l'indication d'une bonne satisfaction des clients.