

NOTRE ENGAGEMENT À VOS CÔTÉS

CONFIANCE ET PERFORMANCE

Certifié Afaq Iso 9001 depuis 2003, Helpévia est le seul groupement d'achats en santé à avoir engagé une démarche qualité. Celle-ci garantit à nos interlocuteurs écoute et satisfaction client et des processus rigoureux et éprouvés. Dans un objectif d'amélioration continue, nous avons déployé une enquête début 2019 pour connaître votre appréciation. Cette enquête a donc été réalisée selon la méthode des quotas auprès d'un échantillon représentatif d'établissements. Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont accepté d'y répondre.



ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE

Vous êtes sensibles à la qualité de vos échanges avec les équipes marchés que vous sollicitez pour leurs conseils, leur connaissance des produits, les bonnes pratiques, leurs veilles réglementaires et techniques, etc ...

Les responsables en région vous connaissent, ils assurent au quotidien le suivi de vos dossiers, recherchent pour vous la meilleure réponse et savent vous conseiller sur vos problématiques.

VOUS INFORMER

Avec plus de 50 marchés négociés, les informations sont nombreuses et nous nous devons de les partager : mises à jour de prix, évolutions réglementaires, informations fournisseurs (ruptures, retraits...), promotions...

Des supports spécifiques métiers sont également adressés sur des sujets spécifiques :

- *Oui Chef !* aux chefs de cuisine,
- *Solutions Techniques* aux responsables techniques,
- *Vous Dir.* aux directions,
- Sans oublier le bimestriel, la *News*.



VOUS RENCONTRER POUR ANIMER ET CONSTRUIRE UN RÉSEAU

Une programmation de réunions rythme le calendrier Helpévia. Elles vous mettent au cœur du processus de décision des marchés lors des négociations et des référencement. Elles participent également à vous informer sur des sujets spécifiques : Réunions RH, Techniques, RSE, Journées pharmaceutiques et DPC...



DÉPLOYER UNE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre démarche développement durable vise, depuis plusieurs années, à faire avancer les bonnes pratiques dans le secteur de la santé, à vous sensibiliser, à vous accompagner pour les déployer dans vos établissements.



ENCOURAGER UNE ADHÉSION PARTICIPATIVE

Notre fonctionnement repose sur la mutualisation des potentiels et la participation de l'ensemble de nos adhérents. Vous partagez ces fondamentaux, ce qui nous encourage à vous garantir plus encore un accompagnement de qualité. C'est notre engagement à vos côtés pour votre performance.

Merci pour votre confiance.



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).



- 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.