



# Code de déontologie

## **Sommaire**

---

- Préambule
- Introduction
- Les principes généraux
  - Compétences
  - Responsabilité
  - Probité
  - Indépendance professionnelle
  - Respect et confidentialité
  - Pratiques professionnelles Helpévia
- Les domaines d'application
  - Conduite et comportement
  - Cadeaux et invitations
  - Référencement
  - Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
  - Respect des lois et des réglementations
- L'évaluation de nos engagements
- Annexes

## Préambule

---

Helpévia est une centrale de référencement dédiée aux établissements du secteur de santé privé. Au nom et pour le compte de nos adhérents, nous agissons en intermédiaire dans la négociation de contrats d'achats de produits et de services en vue d'optimiser la gestion de nos adhérents.

Créée en 1980 et depuis lors, nous portons les valeurs de notre charte d'adhésion au groupement. La participation de nos adhérents à toutes les étapes de nos processus marchés et ce jusqu'aux décisions de référencement, le respect des engagements adhérents et fournisseurs, la confidentialité des échanges et le partage d'expertise ont façonné une aventure humaine et d'entreprise unique.

La croissance de l'entreprise et de ses équipes, la diversité des sujets et marchés abordés, nous conduisent aujourd'hui à formaliser et porter à la connaissance de tous nos interlocuteurs internes et externes, notre code de déontologie. Ce code exprime nos valeurs, guide notre action de tous les jours, et en toutes circonstances :

- Adhérents, nous souhaitons exercer notre métier en toute transparence pour recueillir votre confiance. Notre intérêt est d'abord le vôtre.
- Fournisseurs, nous souhaitons traiter avec équité et confidentialité vos réponses à nos consultations pour établir des relations de partenaires sur le long terme. Nos accords, fondés sur le respect et l'équilibre, donneront alors les résultats attendus.
- Collaborateurs, par votre engagement, nous souhaitons que chacun d'entre vous puisse se réaliser et progresser dans un principe d'équité. Notre relation devient ainsi la base de la réussite de chacun et de l'entreprise.

Nos comportements professionnels forment une cohérence dans laquelle l'ensemble de nos tiers partenaires se reconnaissent.

Ce guide est également une aide à la décision dans les situations où le comportement adapté n'est pas évident : ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas, ce qui peut être dit, ce qui doit être retransmis, et comment l'information doit être partagée.

Les valeurs Helpévia traduisent une vision long terme de notre métier, de la façon de l'exercer et de notre relation aux autres. Ce code de déontologie s'inscrit donc naturellement dans la démarche RSE d'Helpévia.

Convaincue de sa nécessité, La Direction s'engage à respecter et à faire respecter ce code.



Eric Tabouelle  
Président Directeur Général

# **Introduction**

---

## **En quoi consiste le code de déontologie ?**

La déontologie est l'ensemble des règles qui régissent une profession et la conduite de ceux qui l'exercent. Autrement dit, elle est l'énoncé et la mise en pratique des règles de bonne conduite dans les situations concrètes du métier.

Ainsi, la déontologie ou l'éthique professionnelle a pour ambition de faire valoir une exigence générale d'intégrité et de cohérence dans la pratique. Il faut donc la comprendre comme l'adhésion à un code de comportements, ceux-ci étant eux-mêmes les reflets de valeurs communément partagées, à savoir l'honnêteté, l'équité et l'intégrité.

## **À qui s'applique le code de déontologie ?**

Le code de déontologie s'applique à chaque collaborateur Helpévia. Chaque métier présente des situations professionnelles internes autant qu'externes où une question d'ordre éthique ou déontologique peut apparaître.

## **A qui s'adresse le code de déontologie ?**

Ce code de déontologie s'adresse d'abord à chaque collaborateur Helpévia pour formaliser nos pratiques professionnelles et notre façon de travailler.

Il s'adresse ensuite aux personnes avec qui nous sommes en relation : nos adhérents, fournisseurs et, de manière générale, l'ensemble de nos parties prenantes externes, pour renforcer leur confiance dans les pratiques et le professionnalisme d'Helpévia, en toute transparence.

## **Ce que n'est pas le code de déontologie**

Le code de déontologie n'a pas pour vocation à dicter le comportement de chacun. La personnalité de chaque collaborateur Helpévia enrichit le projet de l'entreprise, les informations fournies dans le présent code doivent être comprises comme une aide à la décision.

Le code de déontologie n'a pas non plus valeur de sanction. Son ambition est d'aider à faire partager de manière univoque les principes qui nous portent et les pratiques professionnelles que nous souhaitons pour chaque collaborateur.

## **Comment le code de déontologie peut-il vous aider ?**

Articulé autour de 6 principes généraux, ce code permet à chaque collaborateur de trouver des repères, une aide pour choisir le comportement adapté et prendre la décision en toutes circonstances. Pour nos parties prenantes externes, il permet de partager en toute transparence ce qui guide la pratique de nos métiers. Ces 6 principes généraux sont les suivants :

- Compétences
- Responsabilité
- Probité
- Indépendance professionnelle
- Respect et confidentialité
- Pratiques professionnelles Helpévia

Ces principes s'appliquent ensuite dans 5 domaines qui permettent de décrire de façon concrète les situations professionnelles où une question déontologique se pose :

- o Conduite et comportement,
- o Cadeaux et invitations,
- o Référencement,
- o Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE),
- o Respect des lois et des réglementations.

## **Les principes généraux**

---

### **Développement personnel et professionnel**

Chaque collaborateur Helpévia est reconnu pour son expertise métier et son savoir faire. Aussi pour maîtriser ses domaines de responsabilité, il se forme régulièrement et tient à jour ses compétences. Il connaît et respecte l'ensemble des processus et méthodologies de l'entreprise.

Helpévia veille lors de ses recrutements à rechercher les profils les mieux adaptés, puis s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la formation et au développement des compétences de ses salariés.

### **Responsabilité**

Chaque collaborateur répond personnellement de ses choix et des conséquences directes de ses actions professionnelles. Ce principe s'applique dans la mise en œuvre de ses pratiques et méthodologies métier mais également dans son approche environnementale et sociétale.

Chaque collaborateur tend à identifier les attentes des parties prenantes et à évaluer l'impact de ses propres actes et pratiques sur ces mêmes parties prenantes.

### **Probité**

Helpévia entend par probité le respect scrupuleux de ses valeurs, de ses engagements, de son éthique professionnelle. C'est ce respect attentif qui garantit notre professionnalisme et par lequel nous souhaitons nous différencier.

Chaque collaborateur Helpévia a ce devoir de probité dans toutes ses relations professionnelles, devoir qui se fonde sur le respect du présent code de déontologie et doit s'exprimer par un effort continu à le faire respecter.

Par exemple, le collaborateur Helpévia ne doit tirer aucun avantage personnel de l'exercice de sa fonction.

### **Indépendance professionnelle**

Une bonne compréhension et une qualification pertinente de l'offre est une posture indispensable de chaque collaborateur dans sa relation avec le fournisseur.

Ses compétences doivent lui permettre d'extraire avec le plus grand discernement les informations factuelles de l'argumentaire commercial.

Les collaborateurs d'Helpévia doivent s'interdire toute situation pouvant mener à un conflit d'intérêt. Une vigilance accrue est requise afin d'éviter que des relations personnelles ou financières avec un fournisseur n'affectent le jugement professionnel.

## **Respect et confidentialité**

Chaque collaborateur Helpévia se doit, à travers ses relations professionnelles et par les informations auxquelles il pourrait avoir accès, au plus grand respect de l'ensemble des parties prenantes. Par exemple:

- pour les adhérents : ne pas divulguer d'informations individuelles sans l'accord préalable de l'établissement concerné à l'intérieur du groupement et vers les fournisseurs
- pour les fournisseurs : respecter les règles de concurrence, notamment ne jamais transmettre les conditions d'un fournisseur à un autre fournisseur, permettre à tout fournisseur de participer à une consultation
- pour les collaborateurs : respecter la vie privée de chacun, promouvoir l'égalité des chances, la diversité, l'accès à l'emploi et à la formation

## **Pratiques professionnelles Helpévia**

L'entreprise dispose de ses propres référentiels, fruits de 30 ans d'expérience : nomenclature type, chaîne documentaire, méthodologies de consultation... Ces référentiels sont regroupés et évoluent en permanence au sein d'un manuel qualité objet d'une certification ISO 9001 depuis 2003.

Véritable savoir-faire de l'entreprise, ils guident le collaborateur dans sa pratique professionnelle. L'intégration de chaque nouveau collaborateur Helpévia donne lieu à un cursus de formation aux outils et méthodes de travail en rapport à la fonction occupée.

L'analyse rigoureuse d'un marché en termes de fournisseurs et de produits avec une segmentation éclairante de l'offre permet une présentation objective des conditions de marché à négocier. La globalisation des potentiels et la mutualisation des compétences, par la participation active des adhérents dans tout le processus négociation-référencement, sont deux conditions essentielles à la réussite de notre entreprise.

## **Les domaines d'application**

---

### **Conduite et comportement**

En pratique, chaque collaborateur a une attitude attentive et ouverte face à tout interlocuteur de façon à appréhender au mieux ses attentes ou problématiques. Il se donne ainsi la possibilité de lui apporter la réponse la plus pertinente, ou du moins de mettre tout en œuvre pour construire cette réponse.

La mutualisation des compétences est l'un des fondements du fonctionnement Helpévia. Chaque collaborateur saura s'appuyer sur le travail en équipe pour enrichir sa réflexion sans crainte de perdre la maîtrise du dossier. Cette attitude est applicable quelque soit l'interlocuteur, qu'il soit fournisseur, adhérent ou collègue. Cette ouverture n'a de raison d'être que si elle se fonde sur l'assurance d'une confidentialité parfaite à propos des informations reçues. Le collaborateur qui reçoit ces informations donnera les garanties nécessaires auprès de son interlocuteur pour l'assurer de sa discréetion.

Le traitement de l'information est une composante essentielle du savoir-faire et de la valeur ajoutée de l'entreprise. A ce titre, chaque collaborateur s'assure du partage des informations, de leur sauvegarde et le cas échéant de leur suppression.

Chaque collaborateur s'oblige également à ne pas diffuser d'informations réservées à un usage interne ou qui ne sont pas immédiatement destinées à être communiquées en l'état.

Les équipes Helpévia, garantes de l'image de l'entreprise, se doivent d'avoir une conduite exemplaire en toute occasion.

Par ailleurs, elles témoignent par leur comportement d'une utilisation respectueuse des équipements professionnels mis à leur disposition.

De manière générale, chaque collaborateur s'engage au respect de l'autre dans l'acceptation de ses différences qu'elles soient culturelles, ethniques, sexuelles ou religieuses.

## Cadeaux et invitations

Au quotidien nos collaborateurs sont amenés à intervenir comme interface entre de multiples fournisseurs et nos adhérents. Les enjeux pour les uns comme pour les autres peuvent être de taille et sont de nature à conduire nos équipes vers des situations dans lesquelles il est indispensable de conserver une totale objectivité et de ne jamais accepter de compromis à même de mettre en doute leur intégrité.

Si notre activité nous amène à participer à divers évènements (Salons, formations, dîners, ..), il reste à la charge de chaque collaborateur amené à rencontrer de telles situations, à évaluer pour tout cadeau ou invitation qui lui serait proposé, quelle part de cette offre revêt un véritable caractère professionnel. Tout cadeau proposé au collaborateur d'une valeur supérieure à 50€ devra être refusé.

Toute proposition présentant un caractère notamment privé ou pouvant potentiellement introduire une notion de conflit d'intérêt devra être formellement proscrite.

En pratique, toute participation à des évènements organisés par ou pour des industriels fera l'objet d'une demande préalable auprès de son supérieur hiérarchique.

## Référencement

Les journées de référencements durant lesquelles nos adhérents font leurs choix de fournisseurs partenaires sont des temps forts de notre métier qui requièrent une totale objectivité, de la part de l'ensemble de nos collaborateurs. Pour un choix éclairé, nous devons veiller à restituer l'intégralité et la sincérité des informations recueillies lors de la consultation et des négociations. Les critères de différenciation et de choix doivent être transparents et connus de tous.

A l'issue de ces journées, tous les fournisseurs ayant participé à la consultation sont informés des résultats, qu'ils soient retenus ou non. Sur demande d'un adhérent ou du fournisseur concerné, les raisons de non référencement sont communiquées de manière la plus objective possible.

## Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

L'une des dimensions essentielles de la RSE est l'exercice de sa capacité d'influence, dans le but d'élargir et de partager la prise en compte des enjeux RSE à toutes les parties prenantes. Chaque collaborateur dans l'exercice de ses missions participe ainsi à la sensibilisation et au partage des principes RSE avec l'ensemble des partenaires d'Helpévia et en particulier ses adhérents et ses fournisseurs. Les collaborateurs dont c'est la mission entretiennent des relations de veille et d'information auprès des autres principales parties prenantes externes de l'entreprise : tutelles, fédérations professionnelles, pouvoirs publics, producteurs de connaissances et de recherches en lien avec ses diverses activités.

Quoique nécessaire, l'exercice de la capacité d'influence doit cependant se faire dans le respect de la relation tripartite propre aux principes de fonctionnement Helpévia: il ne doit pas, par exemple, mettre à mal le principe d'équité de traitement et déboucher sur la recommandation nominative d'un fournisseur au détriment des autres.

Chaque collaborateur veillera dans sa prise de décision et l'exercice de sa capacité d'influence au respect d'un équilibre des dimensions économiques, environnementales et sociétales :

- De manière à orienter l'action de l'entreprise vers cet équilibre, le comité exécutif s'est doté d'éléments de mesure et de pilotage de la performance RSE.
- Chaque membre du comité exécutif exerce la responsabilité partagée de vigilance dans l'application du présent code de déontologie et des principes RSE au travers de ces indicateurs.

- Les responsables de marchés et les chefs de produits veillent lors des décisions de référencement à l'application équilibrée des quatre critères: produits, prix, services et développement durable.
- En plus de la connaissance du contexte économique et professionnel, les responsables régionaux prennent en compte dans la compréhension des attentes des établissements les éléments réglementaires, environnementaux et sociaux. Ils participent ainsi à la prise en compte de solutions cohérentes avec les principes de la RSE et des achats responsables.
- De manière générale, chaque collaborateur contribue au respect des principes RSE. Il offre à chacun de ses collègues, par l'échange de pratiques et de connaissances, son soutien et son aide à la décision à prendre dans les situations relevant de l'éthique et de la déontologie.

### **Equité sociale**

- Les collaborateurs en situation de recruter s'assurent de l'objectivité et du partage des critères retenus pour une sélection équitable des candidats.
- De même, les critères d'évolution professionnelle et de rémunération, garantissent l'équité, la diversité, la non-discrimination et la richesse des profils.

### **Respect de l'environnement**

- Chaque collaborateur Helpévia veille à limiter et réduire son impact environnemental dans ses choix, qu'il s'agisse de ses déplacements (par exemple : privilégier les transports en commun dès que possible) ou de ses pratiques de travail (par exemple : achats responsables internes, limitation des impressions).

Chaque collaborateur s'engage également au respect de la charte Développement Durable Helpévia.

### **Respect des lois et des réglementations**

Helpévia, pour elle-même comme dans l'exercice de son métier, s'engage au strict respect des lois et réglementations. Elle demande à chacun de ses collaborateurs d'être le relais de ce strict engagement.

A ce titre, l'organisation documentaire et contractuelle des appels d'offres se conforme aux dispositions du Code du Commerce lorsqu'elle concerne nos établissements adhérents de statut privé lucratif. Lorsqu'il s'agit d'établissements de statut privé non lucratif ou ESPIC et à leur demande, Helpévia suit les dispositions de l'Ordonnance du 6 juin 2005.

Chaque collaborateur, et en particulier tout responsable de marché et chef produit, est tenu à une obligation professionnelle de veille réglementaire, technique et économique. Cette obligation, partie intégrante de la définition de fonction, permet d'anticiper les impacts économiques et d'organisation que génère toute nouvelle loi ou réglementation auprès de nos adhérents. Avec eux, nous analysons les enjeux de ces nouveaux textes opposables et construisons les solutions opérationnelles à déployer au sein des structures.

## **L'évaluation de nos engagements**

---

Nous sommes convaincus que le code de déontologie concourt à notre démarche d'amélioration continue, au sens où il affirme et partage en toute transparence notre exigence et nos valeurs. Il invite ainsi chaque collaborateur à rendre ses pratiques toujours plus rigoureuses et professionnelles.

Les principes du code de déontologie n'ont de sens que s'ils sont appliqués au quotidien. Pour en mesurer les effets, il devient alors nécessaire d'évaluer la réalité de nos engagements à intervalles réguliers.

A cette fin, l'évaluation des pratiques et du respect des engagements du code de déontologie sera intégrée à la trame d'entretien individuel annuel, qui fait le bilan des faits marquants de l'année pour le collaborateur.

### **Test d'éthique**

Dans leur ouvrage « Ethique et Management » (Editions d'organisation, 1988) Kenneth Blanchard et Norman Vincent Peale proposent un test d'éthique se résumant à trois questions :

- Est-ce légal ? Est-ce que cela va à l'encontre de la loi ou de la politique de l'entreprise ?
- Cette décision est-elle équilibrée ?  
Est-elle équitable aussi bien à court terme qu'à long terme ?
- Serais-je fier de cette décision ?

## **Annexes**

---

- 1 : Glossaire
- 2 : Charte d'adhésion à Helpévia
- 3 : Charte Développement Durable Helpévia

# Glossaire

---

## Déontologie

- Ensemble des règles et devoirs qui régissent l'exercice d'une activité professionnelle.

## Ethique

- L'éthique constitue l'ensemble des règles morales qui régissent les attitudes et les comportements au sein d'une organisation et qui fixent les limites de ce que cette organisation peut accepter ou ne pas accepter de faire, sur les plans :

- de la probité,
- de la loyauté,
- de l'honnêteté,
- du respect de lois et règlements (refus de l'illicite),
- de la transparence (rejet de la corruption), etc.

## Parties prenantes

- Personne ou groupe qui peut affecter ou être affecté par les stratégies, les actions, les messages (et leurs conséquences) qu'Helpévia met en œuvre.

## Probité

- Observation scrupuleuse des règles de la morale sociale, des devoirs imposés par la justice.



## La Charte Helpévia

**Helpévia** a pour vocation de favoriser et développer avec les établissements de santé, le partage d'expertise s leur permettant de créer de la valeur ajoutée et d'optimiser leur gestion.

Ce service est à la disposition de tous ceux qui, soucieux de développer la cohésion, la crédibilité et l'autorité de leur **club** ...

... **Partagent une même conviction,**

- L'Intérêt de chaque établissement doit être compris dans le cadre d'une stratégie de groupe.
- Une saine politique économique suppose le souci des équilibres des tiers partenaires.

... **Sont animés par une même volonté,**

- Participer activement à la vie de leur **club Régional**.
- Adhérer exclusivement à **Helpévia**.
- Conserver une stricte confidentialité à tout support et/ou information transmis par **Helpévia**.

... **S'engagent à un même effort,**

- Promouvoir et faire respecter, au sein de leur établissement, les référencements et les options économiques pris en commun.
- Diffuser toutes informations présentant un intérêt général.
- Fournir les données économiques qui leur sont demandées.

**S'ENGAGE AUJOURD'HUI POUR PRESERVER DEMAIN**

**Nos engagements :**

- Promouvoir par nos actions le développement durable en santé auprès des instances professionnelles.
- Informer nos adhérents et former nos équipes au développement durable.
- Accompagner les adhérents dans leurs démarches développement durable.
- Intégrer la dimension développement durable dans les critères de choix des marchés.
- Privilégier les supports et présentations numériques.
- Favoriser les impressions encres végétales sur papier recyclé ou issu de forêts gérées durablement.
- Trier les déchets (papier, plastique, verre, cartouches d'encre...).
- Assurer l'entretien des locaux avec des produits éco-labellisés.
- Optimiser les déplacements des collaborateurs (conférences téléphoniques, visio-conférences, co-voiturage...).
- Développer le recours à des prestataires issus de l'économie sociale.