



Rosny-sous-Bois, le 14 novembre 2024
Communiqué de presse

HEPPNER PUBLIE SON NPS FOURNISSEURS ET ATTEINT DES RECORDS DE SATISFACTION

Le Groupe annonce les résultats de sa deuxième enquête de satisfaction fournisseurs. Après de premiers résultats prometteurs en 2023, Heppner confirme ses excellentes relations avec ses partenaires, en atteignant un NPS (Net Promoter Score) de 61 points, en hausse de 10 points sur un an. Un score record, qui confirme la stratégie déployée par l'ETI en matière d'Expérience Fournisseur. En les plaçant au cœur de sa stratégie, Heppner ambitionne de nouer des relations de confiance avec ses partenaires, fondées sur des valeurs communes d'excellence et d'entrepreneuriat.

Des taux de satisfaction qui témoignent de l'engagement du Groupe envers ses partenaires

Réalisée pour la deuxième année consécutive, l'enquête de satisfaction fournisseurs d'Heppner s'adresse à l'ensemble des partenaires du Groupe, incluant les affrétés, tractionnaires, transporteurs du dernier kilomètre, et partenaires nationaux et internationaux. Accessible au plus grand nombre par mail ou QR code, afin de permettre aux conducteurs d'y répondre, elle vise à offrir une analyse complète et évolutive de la satisfaction des fournisseurs d'Heppner, pour adapter les initiatives déployées par le Groupe en la matière.

Avec un score de 61 points en 2024 (contre 51 en 2023), Heppner continue de renforcer ses relations-fournisseurs. Ainsi, 43% d'entre eux considèrent que leurs liens avec le Groupe s'améliorent dans le temps. Cette dynamique irrigue l'ensemble des unités opérationnelles de l'ETI, pour lesquels les scores ont été calculés afin de bénéficier d'une analyse sectorielle fine. En particulier, les marchés d'Europe du Nord voient leur NPS en hausse de 14 points par rapport à 2023, signe que la stratégie qui lui est dédiée fonctionne. C'est également vrai pour Safram, rachetée par Heppner en 2022, et dont le NPS a augmenté de 19 points pour atteindre 84, qui prouve les efforts réalisés par le Groupe dans le cadre de ses acquisitions.

Une stratégie dédiée aux fournisseurs qui portent ses fruits

Ces résultats illustrent l'approche pragmatique choisie par Heppner pour améliorer ses relations avec ses fournisseurs et atteindre ses objectifs en la matière. Pilier stratégique du Groupe, l'Expérience Fournisseur vise à créer des liens de confiance et de proximité entre les partenaires, fondée sur l'excellence opérationnelle et l'entrepreneuriat.

Heppner a ainsi déployé de nombreuses initiatives spécifiques aux besoins de ses agences et partenaires locaux, visant à réduire les irritants et à fluidifier leurs relations, incluant par exemple :

- La mise en place d'une porte à quai dédiée aux livraisons sur rendez-vous, pour faciliter la recherche du fret à La Courneuve,
- L'organisation de réunions avec les conducteurs partenaires tous les deux mois à Grenoble,
- L'installation de matériel d'impression sur les quais pour faciliter l'étiquetage et éviter les déplacements à Toulouse.

« Nos partenaires jouent un rôle essentiel dans nos activités, et nous avons à cœur de créer des synergies entre leur expertise et nos valeurs. Nous sommes convaincus que c'est en renforçant toujours davantage nos liens avec nos fournisseurs, en construisant une culture commune de confiance et de proximité, que



nous pourrions continuer à viser l'excellence opérationnelle pour nos clients », souligne Cédric Frachet, Directeur des Opérations du Groupe Heppner.

A propos d'Heppner

Heppner, créateur de solutions de transport et logistique, est le spécialiste et le leader indépendant des échanges internationaux, au départ et à destination de la France. Nos réseaux de transport terrestre, solides et puissants relient plus de 40 pays européens, avec des livraisons en 24/72h sur les principales villes européennes. Fortement connecté à l'international, nos accords de partenariats exclusifs nous permettent également de proposer l'organisation du transport par voie maritime et aérienne depuis et vers 157 pays à travers le monde. Forts d'un CA près de 938M€ réalisé en 2023, après bientôt 100 ans d'aventure entrepreneuriale, nous comptons plus de 3570 collaborateurs dont 111 alternants, près de 80 agences en France, 14 en Allemagne, une présence en propre aux Pays-Bas, en Espagne, en Belgique, en Suisse, en Hongrie, au Royaume-Uni, au Sénégal et plus de 10 000 clients. Chaque jour, Heppner œuvre à Encourager l'Esprit d'Entreprise de ses collaborateurs, partenaires, clients et fournisseurs sur tous ses territoires d'activité. www.heppner-group.com

Contact presse – Fatine Bouhsina / 06 59 89 70 44 / heppner@edelman.com
