

## NOTRE DEONTOLOGIE

*garantit la mise en application quotidienne de nos valeurs*

### LE PROFESSIONNALISME

Nos collaborateurs sont recrutés pour leurs compétences professionnelles avérées et reconnues, et également pour leurs valeurs humaines et principes éthiques. Ils sont les garants du respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie auprès de chaque client. Allant bien au-delà de cet aspect, chacun est investi d'un fort sens des responsabilités et bénéficie d'une sensibilisation permanente à la relation avec un public fragile.

### LA FORMATION

Chaque collaborateur Filien ADMR dispose de formations professionnelles en fonction de ses besoins et de l'évolution de son métier. En particulier, dès son entrée dans la société, chaque opérateur du centre d'écoute reçoit une formation initiale théorique et pratique de plusieurs semaines en tutorat. Par la suite, il bénéficie d'une formation périodique sur la compréhension du vieillissement, et la relation avec les personnes fragilisées.

### LA QUALITE DE SERVICE

L'offre de Filien ADMR, fondée sur une qualité de service reconnue, est accessible à tous. Elle se caractérise par des relations de confiance réciproque avec chaque client, acteur du réseau ADMR, partenaire et fournisseur. Nous portons une grande attention à toute remontée d'informations et évaluons régulièrement la satisfaction de nos clients.

### L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Au-delà d'un service de maintien à domicile, nous proposons un accompagnement basé sur l'écoute active, et l'empathie afin de favoriser l'échange avec chacun nos clients.

En plus de s'inscrire dans la philosophie ADMR, l'accompagnement personnalisé répond à un vrai besoin en matière de maintien du lien social, de bien-être et de sécurité des personnes.

### LA COMPLEMENTARITE

Filien ADMR propose un service fidèle aux valeurs sociales du réseau ADMR qui est à l'origine de sa création. Nous nous inscrivons dans un raisonnement de cohérence de nos offres en proposant les aides technologiques complémentaires à l'éventail des services à la personne ADMR. Nous avons construit un mode de coopération efficace : le client, l'installateur et l'opérateur d'écoute. Cette relation d'échange nous conduit aujourd'hui à affirmer notre positionnement en tant qu'acteur social.

### L'OFFRE INDIVIDUALISEE ET INNOVANTE

L'une de nos priorités est de toujours placer l'utilisateur au cœur du dispositif. C'est pourquoi, nous nous attachons à proposer une écoute personnalisée et à prendre en compte chaque besoin quelle qu'en soit la diversité (situation de vie, environnement, etc.), en apportant une solution à toute demande exprimée. Nous intégrons une démarche d'innovation permanente dans les phases de conception et d'amélioration de nos services et de choix de nos équipements, afin d'optimiser notre capacité d'adaptation à toute situation.

### L'IMPLICATION ACTIVE

Filien ADMR est l'un des principaux prestataires de téléassistance en France. Conscients que l'évolution du marché national ne se réalisera pas dans une logique individualiste, nous nous impliquons dans plusieurs projets collaboratifs. Ces actions visent à mettre notre expérience et notre expertise au service de chacun dans le but de construire l'activité de téléassistance de demain.