



LETTRE D'ENGAGEMENT QUALITE DE LA DIRECTION

Version 2 - 20 mars 2019

En opérant depuis 1988 le service de téléassistance de l'ADMR, nous avons tous les jours la double ambition d'apporter un service essentiel à nos clients pour leur bien-vieillir et d'incarner les valeurs sociales et humanistes de l'ADMR. Si notre priorité est de toujours mieux répondre aux besoins et aux attentes de nos clients, elle se traduit également par un comportement responsable qui place l'humain au centre de nos décisions et actions. C'est avec l'ambition de témoigner d'un leadership dans notre cœur de métier que nous voulons valoriser et faire connaître la qualité du service que nous opérons.

Tous ensemble, les collaborateurs de FILIEN ADMR sont tournés vers le service de nos clients,

Nous nous engageons à assurer une écoute active et continue 24 h/24 et 7 j/7 par nos propres équipes, dans le respect de la personne et de sa dignité, avec empathie, pour mériter la confiance de nos abonnés et de leur entourage. Nous voulons être utiles et nous mesurons annuellement la satisfaction de nos clients.

Nous nous engageons à former tous nos collaborateurs dès leur arrivée et périodiquement dans un esprit d'excellence, en particulier nos opératrices et opérateurs d'écoute, pour qu'ils maîtrisent la relation avec les personnes fragilisées ou en situation de handicap, et traitent avec rigueur les situations d'urgence. Nous sélectionnons nos collaborateurs sur leurs compétences professionnelles, leur éthique personnelle et le

partage de nos valeurs d'engagement et de solidarité.

Nous nous engageons sur la proximité de nos relations avec nos abonnés pour l'organisation de nos services, en agissant en concertation et en union avec le réseau ADMR, et tous nos partenaires, pour accomplir notre vocation d'apporter la sécurité, l'autonomie et le bien-être à nos clients vivant à leur domicile. Nous croyons au bienfait du lien social et à l'accompagnement des aidants dans leur rôle.

Nous nous engageons à la plus forte réactivité dans la prise des appels de nos abonnés, en mettant en œuvre des équipements techniques performants et en dimensionnant notre centre d'écoute à la hauteur de nos ambitions. Que ce soit pour aider ou pour rassurer, nous voulons être présents immédiatement quand nos clients ont besoin de nous.

La qualité de service aux clients, ce sont des femmes et des hommes, collaborateurs de FILIEN ADMR, qui œuvrent tous les jours de l'année avec dévouement. Nous nous engageons à favoriser les initiatives, à donner à chacun les moyens d'assurer la qualité de ses réalisations, à témoigner de l'exemplarité du management. À travers chaque collaborateur, respecter l'humain dans la richesse et la diversité des motivations et des talents.

Hervé MEUNIER
Directeur Général

LES OBJECTIFS QUALITE DE FILIEN ADMR

Version 2 - 20 mars 2019

Filien ADMR s'engage à être à l'écoute de ses abonnés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Nos opérateurs d'écoute sont dédiés au traitement personnalisé des appels de téléassistance. Chaque abonné est connu individuellement grâce au dossier personnel consulté par l'opérateur d'écoute regroupant ses informations, les données techniques du matériel et l'historique de ses appels.

Notre centre d'écoute principal, opérationnel 24 heures sur 24, bénéficie de ressources sécurisées et adaptées, et conjointement notre centre d'écoute de secours qui permet d'assurer la continuité du service.

Nos collaborateurs exercent leur métier dans le respect des valeurs et de la déontologie de Filien ADMR et de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie. La vocation de notre service est avant tout axée sur la sécurité et le bien-être de nos clients et de leur entourage. Ainsi, nous faisons parvenir chaque année, à nos clients, une enquête permettant de mesurer leur satisfaction et d'améliorer en continu notre service.

Tous nos collaborateurs sont formés pour répondre de façon optimale aux exigences de leur métier.

Avant d'intégrer la société, chaque collaborateur Filien ADMR fait l'objet d'entretiens individuels permettant d'établir la concordance entre ses qualités humaines et principes éthiques avec ceux de Filien ADMR.

Nous maintenons un haut niveau d'exigence sur la formation des opérateurs d'écoute, les premières personnes à être en contact direct avec nos abonnés. Lors de son entrée dans la société, chaque opérateur d'écoute bénéficie d'une formation initiale de 5 semaines en tutorat avec un opérateur d'écoute possédant au moins 2 ans d'expérience. Par la suite, il bénéficie de formations régulières sur l'écoute, la relation avec les personnes fragilisées, les conduites à tenir en cas d'appel de détresse et les aspects techniques de nos équipements.

Nous veillons particulièrement à accompagner l'ensemble de nos collaborateurs dans leurs pratiques professionnelles et l'évolution de leur métier par le biais de formations continues.

La sensibilisation permanente au relationnel avec un public fragile exercée par l'équipe managériale, associée aux formations de nos collaborateurs, répondent efficacement aux besoins de nos abonnés.



Filien ADMR s'engage à être au plus près de chaque abonné pour proposer des solutions adaptées en complémentarité avec les services dédiés au maintien à domicile

La téléassistance Filien ADMR fait partie de la gamme de services dédiée aux Séniors de l'ADMR pour l'accompagnement des personnes dans les actes quotidiens de la vie. L'ADMR propose une offre globale de services à la personne dans toute la France et répond aux besoins de sécurité et de confort de tous, de la petite enfance à la fin de vie.

Nous mettons un point d'honneur à pratiquer notre activité dans la plus grande proximité afin d'offrir à chaque abonné le maintien du lien social tout en conservant un service à dimension humaine. Aujourd'hui, nous proposons la téléassistance avec le réseau des associations locales ADMR, approche complétée par l'abonnement en direct avec notre service clients, ce qui nous permet de couvrir la totalité du territoire français.

Dans le cadre du déploiement de nos offres, nous développons également un réseau de distribution avec des partenaires professionnels. L'expertise de ces intervenants renforce notre capacité à proposer un service moderne et respectueux de la vie privée de l'abonné.

Filien ADMR assure une vraie présence auprès de ses abonnés grâce à des ressources importantes

Nous mettons en œuvre une politique de ressources humaines en adaptant les moyens nécessaires pour assurer la sécurisation optimale de nos abonnés. Chaque collaborateur dispose en outre des outils et d'un poste de travail adaptés à la bonne exécution de sa mission.

Nos modes d'organisation reposent sur des ressources techniques et humaines importantes. Des procédures très détaillées sont mises continuellement à jour afin de rester opérationnel tant sur le plan technique que sur le plan décisionnel et organisationnel. Ces moyens nous donnent la possibilité de proposer à chaque abonné :

- un temps de décroché des appels très court,
- une prise en charge rapide des besoins,
- un suivi efficace jusqu'à sa sécurisation.