

NOS VALEURS

“ Parler est un besoin, écouter est un art ”

Johann Wolfgang von Goethe

Nos valeurs, partagées et portées par l'ensemble des collaborateurs, s'expriment à travers un service qualitatif proposé quotidiennement à chaque client. Portrait des 4 valeurs fondatrices de Filien ADMR.

Depuis la création de la société, notre cœur de métier est basé sur l'**ÉCOUTE**. Bien au-delà de l'aspect sécuritaire du service et parce que chacun est unique, notre mission est de porter une attention particulière lors de chaque échange avec un client afin de lui procurer bien-être et tranquillité. Écouter, c'est aussi prendre du temps pour donner du réconfort et rassurer. Prêter une oreille bienveillante nous permet de créer une relation de confiance et d'apporter une solution personnalisée à chaque besoin. **Être là, tout simplement...**

Que serait l'écoute si elle n'était pas accompagnée de la **SOLIDARITÉ** ? Incontestablement inscrite dans notre patrimoine génétique grâce à notre appartenance au réseau ADMR, notre solidarité affirmée nous permet de placer le client dans un environnement social connu. Nos opérateurs d'écoute, qui se trouvent toujours à l'autre bout du fil, ont été choisis pour leurs qualités humaines, parce qu'il n'y a pas de solidarité sans une part d'altruisme... La proximité qu'ils créent, étroitement liée à l'accompagnement sur le terrain de l'ADMR et des proches aidants constituant le réseau de solidarité, permet la prise en charge solidaire d'un public fragile. **Filien ADMR ou l'envie d'aider, évidemment.**

L'**ENGAGEMENT** ! L'essence même de notre métier, le maître-mot indissociable du savoir-faire et du professionnalisme de nos équipes. Nous devons faire preuve de disponibilité, de réactivité, de fiabilité et même d'exemplarité pour satisfaire nos clients et mériter leur confiance. Chez Filien ADMR, il n'existe aucune place pour l'approximation. Une implication rigoureuse guide nos pas chaque jour pour veiller sur des milliers de clients, dans le respect de la vie privée de chacun et de la plus stricte confidentialité de leurs données. **Notre sens de la responsabilité, plus qu'une valeur, un devoir.**

Enfin, nous avons ajouté une valeur essentielle à nos yeux, définissant notre quête de l'excellence : l'**INITIATIVE**. Véritable trait d'union entre l'écoute, la solidarité et l'engagement, elle est l'expression d'une synergie collective de talents. Faire preuve d'initiative, avoir l'esprit d'initiative... Allier le corps et l'esprit pour améliorer et adapter continuellement nos services et nos matériels, tout en s'appuyant sur les innovations technologiques. Non sans une pointe d'audace, nous nous inscrivons dans une dynamique novatrice, favorisant la prise d'initiative et l'évolution de nos pratiques. **Notre regard reste résolument tourné vers vous et vers l'avenir.**