

## Le professionnalisme

Nos collaborateurs sont recrutés pour leurs compétences professionnelles ainsi que leurs valeurs humaines et principes éthiques. Ils sont les garants du respect du secret professionnel ainsi que du libre arbitre et de la vie privée de nos clients. 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 bénéficie 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 participe à des formations périodiques sur la compréhension du vieillissement, et la relation avec les personnes fragilisées.

## La qualité 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, association 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 personnalisé

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 sécurité, de maintien du lien social et de bien-être des personnes.

## La complémentarité

Filien ADMR propose un service fidèle aux valeurs sociales du réseau ADMR qui est à l'origine de sa création. Notre service s'inscrit dans un raisonnement de cohérence en proposant les aides technologiques complémentaires et totalement intégrées 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 différence et notre force en tant qu'acteur social.

## L'offre individualisée 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.). Nous intégrons une démarche d'innovation permanente dans les phases de conception et d'amélioration de nos services et de sélection de nos équipements, afin d'optimiser notre capacité d'adaptation.

## 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, notre expertise et nos convictions au service de chacun dans le but de construire l'activité de téléassistance de demain.