LETTRE D'ENGAGEMENT QUALITÉ DE LA DIRECTION

Version 3 - 31 mars 2022

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 connaitre la qualité du service que nous opérons.

Tous ensemble, les collaborateurs de FILIEN ADMR sont tournés vers le service de nos clients, dans le respect des réglementations en vigueur.

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 maitrisent la relation avec les personnes fragilisées, en situation de handicap ou d'isolement, et traitent avec rigueur et humanité 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 de concert avec le réseau ADMR, et tous nos partenaires, nous apportons la sécurité, l'autonomie et le bien-être à nos clients à leur domicile et dans leur vie quotidienne. Nous croyons aux bienfaits du lien social et à l'accompagnement des aidants dans leur rôle.

Nous nous engageons à une forte réactivité dans la prise des appels de nos abonnés, en mettant en œuvre des équipements techniques performants, en organisant le travail pour assurer un service continu en tout circonstance 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 tout le temps et très rapidement quand nos clients ont besoin de nous.

Nous nous engageons à une forte implication dans une démarche de responsabilité sociale de l'entreprise, tant au niveau environnemental que de la qualité de vie au travail. Nous sommes persuadés que le bien-être de nos collaborateurs, le sens donné à notre métier et l'investissement écologique impactent positivement la performance de notre service.

La qualité de service aux clients, ce sont des femmes et des hommes, une équipe, qui œuvre 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 personnalités, des motivations et des talents.

Hervé MEUNIER
Directeur Général

LES OBJECTIFS QUALITÉ DE FILIEN ADMR

Version 3 - 31 mars 2022

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 confidentiel 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 humaines et techniques sécurisées et adaptées. Conjointement notre centre d'écoute de secours permet d'assurer la continuité du service en cas de nécessité.

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 collectons les avis authentiques et vérifiés de nos utilisateurs et faisons parvenir chaque année à nos clients, une enquête permettant de mesurer leur satisfaction afin 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, le relationnel avec les personnes fragilisées, les conduites à tenir selon le type d'appel de détresse et les aspects techniques de nos équipements.

Notre équipe managériale veille particulièrement à accompagner l'ensemble des collaborateurs dans leurs pratiques professionnelles et l'évolution de leur métier par le biais de formations continues, afin de répondre 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 personnes fragiles 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 soins, 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.

Des procédures rigoureuses et détaillées sont tenues à jour afin d'être en permanence opérationnel tant sur le plan technique que sur le plan décisionnel. Cette organisation assure à nos abonnés une qualité de service identique et harmonieuse par chacun de nos collaborateurs. Ces moyens assurent à chaque abonné :

- un temps de décroché des appels très court,
- une détection et une prise en charge rapides des besoins,
- une qualification précise des situations d'urgence éventuelle,
- un suivi efficace jusqu'à sa sécurisation.

Enfin, nous mettons tout en œuvre pour que nos abonnés soient entourés d'un fort réseau de solidarité. Ces aidants permettent de faire le lien entre l'abonné et le centre d'écoute, pour une levée de doute et une sécurisation rapides grâce à leur proximité. La sollicitation des services de secours est ainsi justifiée et limitée autant que possible aux urgences.

Filien ADMR s'engage dans une démarche de responsabilité sociale de l'entreprise

Nous sommes soucieux de toujours conserver un comportement éthique et transparent à l'égard de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs.
Cette démarche de responsabilité sociale permet également de sécuriser l'entreprise et ses collaborateurs, tout en veillant à leur bien-être, à l'amélioration continue de leur qualité de vie au travail et à la reconnaissance de l'entreprise pour leur engagement.
De tout cela résulte notre forte résistance et capacité de résilience face à toute situation de crise.