

## LA TELEASSISTANCE FILIEN ADMR : 99% DES ABONNES SONT SATISFAITS

Filien ADMR rend public les résultats de sa 4<sup>ème</sup> enquête de satisfaction annuelle réalisée entre avril et juin 2018 auprès de l'ensemble de ses abonnés.

### Une satisfaction des abonnés qui confirme la qualité de service rendu

C'est un panel de 1 739 personnes qui a répondu à cette nouvelle enquête : une légère augmentation par rapport à l'année passée avec 109 répondants supplémentaires. Le taux de satisfaction global reste excellent et avoisine les 99 %. Un signe qui atteste la qualité de service rendue au quotidien par l'ensemble des équipes Filien ADMR. A travers ce très bon chiffre, Filien ADMR note une progression du taux de satisfaction concernant l'accueil réservé par ses opérateurs, à l'écoute des abonnés 24/24, puisque :

- 99,75 % des sondés affirment qu'ils sont toujours aimables (+ 0,08 % par rapport à 2017)
- 99,54 % des sondés affirment qu'ils font preuve de disponibilité (+ 0,39 % par rapport à 2017)

« Ces résultats sont liés à notre volonté de créer au quotidien, avec nos abonnés et leurs aidants, des rapports de confiance. Nos équipes sont formées et sensibilisées régulièrement sur la relation avec le public fragile et la personnalisation de l'appel. Il est évident que l'on doit s'exprimer différemment en fonction du profil de l'appelant qu'il soit âgé, en situation de handicap, isolé, etc. » souligne Hervé MEUNIER, Directeur général de Filien ADMR.

### La certification NF Service « téléassistance au domicile » de Filien ADMR : un gage de confiance

96,10 % des personnes sondées répondent « OUI » à la question « la certification NF Service de Filien ADMR vous apporte-t-elle un gage de confiance supplémentaire ? », soit 2,37 % de plus qu'en 2017. Avec ce retour, Filien ADMR fait une nouvelle fois le constat que ses abonnés, en particulier leur entourage, sont sensibles aux efforts fournis sur la qualité de service. « Les chiffres parlent d'eux-mêmes : nous sommes fiers de nous être engagés dans cette démarche qui porte ses fruits. Une distinction face à la concurrence qui amène les personnes sur lesquelles nous veillons, ainsi que leurs aidants, à faire clairement la différence entre notre service de téléassistance et une simple téléalarme. Nous ne nous contentons pas de répondre uniquement aux appels d'urgence, notre mission est également d'accompagner, d'apporter du réconfort et de la bienveillance. » indique Hervé MEUNIER.

Consultez l'infographie de l'enquête de satisfaction en vous rendant sur [www.filien.com](http://www.filien.com)

### À propos de Filien ADMR :

Filien ADMR a été créé par l'ADMR - 1<sup>er</sup> prestataire de services à la personne - en 1988 dans le but d'assurer une complémentarité à ses services, tout en proposant une téléassistance qui corresponde à ses valeurs sociales : proximité, solidarité et respect de la personne. Filien ADMR porte une ambition d'innovation technologique et sociale pour apporter aux Seniors des solutions adaptées à leur situation et leur environnement. Aujourd'hui, c'est l'un des principaux acteurs nationaux de téléassistance favorisant le maintien à domicile en toute sécurité et solidarité. **L'entreprise a reçu en 2016 la certification NF Service « téléassistance au domicile », véritable gage de qualité et de confiance pour les abonnés et leur entourage.**

Chiffres clés Filien ADMR :

- 30 ans d'expérience, 85 salariés, chiffre d'affaires 2017 : 9 M€
- 155 000 personnes équipées depuis le début de l'activité dans toute la France
- 650 000 appels traités en 2017

### Contact presse :

Filien ADMR

Lorène BRAULT • [lbrault@filien.com](mailto:lbrault@filien.com) • tél. : 03 29 86 86 14