

## TOUJOURS PLUS DE QUALITE POUR LA TELEASSISTANCE ADMR

Filien ADMR, qui détient la certification NF Service « téléassistance au domicile » depuis 2016, annonce l'extension de son périmètre de certification. Ce sont désormais 191 structures ADMR (145 en 2017) qui sont certifiées sur toute la France.

### Un périmètre étendu pour une meilleure prestation auprès des abonnés téléassistance

46 nouvelles associations ADMR des départements du Tarn, des Deux-Sèvres et du Finistère, viennent grossir les rangs des 145 structures déjà certifiées NF Service « téléassistance au domicile ». L'ensemble des interventions auprès des abonnés téléassistance sont structurées, présentent une meilleure traçabilité et garantissent une qualité de service indéniable à tous les abonnés et leurs aidants. Ce périmètre s'étend progressivement. La démarche est simplifiée grâce à la certification NF Service « Services à la personne » déjà détenue par ces structures. Ainsi, c'est le bouquet global des services ADMR qui est certifié.

### Une récompense décernée par l'AFNOR, reconnue au sein de l'activité

En 2018, ce sont plus de 550 000 français qui bénéficient de la téléassistance (source : Association Française de Téléassistance - AFRATA). Dans cette activité où l'offre est florissante, l'AFNOR a souhaité instaurer un véritable gage de confiance et de crédibilité pour les abonnés, souvent en situation de fragilité, et leurs aidants. La certification NF Service « téléassistance au domicile » permet ainsi de vérifier plusieurs points : déontologie, gestion du matériel, rapidité de la prise des appels...



« Mes activités au sein de l'AFRATA m'amènent à échanger régulièrement avec d'autres prestataires de téléassistance. La certification est unanimement connue, cependant nous sommes seulement une poignée à la détenir. En effet, les exigences qui lui sont liées sont très fortes que ce soit en amont dès la prise de contact avec la personne souhaitant s'abonner, qu'au cours du contrat avec un haut niveau de professionnalisme devant être opéré par l'ensemble de nos équipes et, en particulier, le Centre d'écoute. Pour Filien ADMR, cette certification est à la fois une fierté et une vraie reconnaissance de la valeur du service fourni. » souligne Hervé MEUNIER, Directeur général de Filien ADMR.

### 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

Pour en savoir plus : [www.filien.com](http://www.filien.com)

Youtube : <https://youtu.be/xbqUntYerM>

### Contact presse :

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