

## LA CERTIFICATION NF SERVICE DE FILIEN ADMR RENOUVELEE !

Suite à l'audit qui s'est déroulé dans les locaux de Filien ADMR puis auprès d'un panel de structures ADMR intégrées à son périmètre, l'AFNOR a confirmé le 29 novembre 2019 le renouvellement de la certification NF Service « téléassistance au domicile » de Filien ADMR.

### Un savoir-faire reconnu et valorisé par la certification NF Service

Ce renouvellement couronne les trois années d'actions continues des équipes Filien ADMR depuis l'obtention de la certification NF Service en 2016. « *Je tiens à saluer l'engagement de chacun de nos collaborateurs, et aussi des 186 structures ADMR qui nous accompagnent dans cette quête d'amélioration. Cette certification est le fruit de cette implication dans une approche basée sur les processus associés à nos valeurs éthiques qui font notre force.* » Souligne Hervé MEUNIER, Directeur général de Filien ADMR.



Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, cette certification confirme l'implication de Filien ADMR à fournir une prestation de haute qualité afin de garantir la satisfaction de ses abonnés et de leur entourage. D'ailleurs, d'après sa dernière enquête de satisfaction, près de 96% d'entre eux déclarent que la certification NF Service de Filien ADMR leur apporte un gage de confiance supplémentaire.

### 99% des abonnés Filien ADMR se déclarent satisfaits

Filien ADMR va encore plus loin que les exigences de la certification NF Service pour évaluer la satisfaction de ses clients qui préconise de procéder à un échantillonnage. Chaque année, ce sont l'ensemble des abonnés actifs qui reçoivent l'enquête. Une nouvelle fois, en 2019, les résultats sont plus que positifs. 1994 personnes se sont exprimées (soit une hausse de 255 réponses par rapport à 2018) :

- **Le taux de satisfaction globale est de 99,14% ;**
- 99,78% des sondés affirment que les opérateurs d'écoute sont toujours aimables ;
- 99,59% des sondés affirment que les opérateurs d'écoute font preuve de disponibilité ;
- 98,97% des sondés indiquent que l'installation et la mise en service se sont bien déroulées.

En plus des valeurs de proximité, solidarité et respect de la personne auxquelles Filien ADMR et le réseau ADMR sont attachés depuis leur origine, ces indicateurs attestent de la grande qualité de service rendue au quotidien à l'ensemble des abonnés et leurs aidants.

*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 de maintien à domicile. 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. 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 :*

- 31 ans d'expérience, 85 salariés, chiffre d'affaires 2018 : 10 M€
- 200 000 personnes équipées depuis le début de l'activité dans toute la France
- 650 000 appels traités en 2018

Pour en savoir plus : [www.filien.com](http://www.filien.com) / Youtube : <https://youtu.be/xbqqUntYerM>

### Contact presse :

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