

## REPENSER SA COMMUNICATION EN 2020 : LE PARI DE FILIEN ADMR

La crise sanitaire que nous avons traversée a entraîné un (r)éveil des consciences sur la condition des personnes âgées, durement touchées par l'épidémie et l'isolement consécutif au confinement. Une situation à laquelle sont déjà sensibles de grands acteurs de la Silver Economie, comme Filien ADMR. Présente depuis plus de 30 ans aux côtés des abonnés à son service de téléassistance et leur entourage, la société décide en 2020 d'effectuer un virage à 360° dans sa communication afin qu'elle soit 100% en phase avec ses valeurs.

### Une évidence face à une situation sans précédent

2020 marquera incontestablement les esprits, en particulier la période de confinement national, une grande première dans l'histoire de France. La soudaineté de la situation a obligé chacun d'entre nous à s'adapter, en particulier les personnes âgées. Il s'agit précisément des personnes à qui s'adresse le service de téléassistance Filien ADMR.

« Notre particularité est notre force. Nous appartenons au réseau ADMR, 1<sup>er</sup> prestataire associatif de services à la personne en France. A ce titre, il nous tient à cœur de délivrer un service qualitatif, correspondant à nos valeurs : écoute, solidarité, engagement et initiative. » commente Hervé MEUNIER – Directeur général Filien ADMR. « Et ce qui est une évidence pour nous, n'était pas flagrant dans notre façon de communiquer. Comme tout un chacun, la crise nous a fait l'effet d'un électro-choc. En interne, tout était clair : c'est notre métier de prendre soin des personnes âgées et de leurs aidants au quotidien. Nous sommes solidaires et nous sommes là ! » termine-t-il.

### Harmoniser communication et valeurs

Jugées trop « techniques » pour les uns, trop « complexes » pour les autres, les brochures méritaient d'être améliorées car trop axées sur les offres et pas suffisamment sur le service rendu. L'objectif de cette refonte était donc limpide : il s'agissait de **mettre en adéquation le service, où l'humain est primordial, et la communication** :

#### LOGO

Placé en position haute sur la couverture du dépliant, il **améliore la visibilité** de la marque

#### ACCROCHE

Une double lecture qui **renforce le nouveau message** «la téléassistance qui a du cœur»

#### VISUEL

Une scène de la vie quotidienne qui **procure des émotions**, comme l'amour et le bien-être



#### COULEUR

Un orange soutenu a été retenu, synonyme d'**optimisme, de bonne humeur et de confiance**

#### ÉLÉMENTS GRAPHIQUES

Des cœurs qui accentuent le message et **s'inscrivent dans les valeurs** de la société

#### MESSAGE

**Une phrase simple et des mots forts** dans lesquels se retrouvent les collaborateurs et autour desquels la nouvelle communication a été élaborée

## Un changement d'identité, pas d'ADN

Cette nouvelle identité assoit la place de Filien ADMR en tant que **service résolument humain**. « La téléassistance qui a du cœur » est un message fort autour duquel la nouvelle communication a été construite. **Il résonne bien au-delà d'un service d'urgence grâce à l'accompagnement personnalisé** délivré chaque jour par les équipes Filien et le réseau ADMR.

L'utilisation d'une couleur dominante simplifie la lisibilité de la marque. L'accroche à double lecture renforce l'engagement pour le bien-être des personnes aidées et rassure leurs aidants. L'adéquation qui s'en dégage tisse progressivement le lien qui s'établit entre Filien ADMR et ses abonnés. D'ailleurs, en 2020, ces derniers renouvellent leur confiance envers la téléassistance ADMR : [plus de 99% d'entre eux se déclarent satisfaits du service](#) !

En plus des supports de communication « print » traditionnels, cette communication sera déclinée au cours de l'année prochaine sur ses supports digitaux, en particulier son site [www.filien.com](http://www.filien.com) qui fera peau neuve pour l'occasion.

### 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 :

- 32 ans d'expérience, 90 salariés
- 250 000 personnes équipées depuis le début de l'activité dans toute la France
- 650 000 appels traités en 2019

---

### Contact presse :

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