

## AVEC AVISENIORS, FILIEN ADMR EST ENCORE PLUS A L'ECOUTE DE SES CLIENTS

L'avis des abonnés à son service et de leurs aidants a toujours été d'une grande importance pour Filien ADMR. Avec Aviseniors, l'expert de la téléassistance se dote d'une solution de collecte d'avis encore plus efficace et adaptée à son public : les seniors.

### Les avis clients sont souvent décisifs dans le choix d'un service senior

C'est un fait, les seniors sont de plus en plus connectés. Que ce soit pour consulter leurs e-mails ou encore les publications sur un réseau social, Internet n'a plus vraiment de secret pour eux. A l'heure où **78% d'entre eux trouvent que la publicité ne suffit pas pour acheter un service \***, c'est une génération qui se montre de plus en plus à l'aise avec la recherche d'avis en ligne. Elle est très sensible à la transparence dont peuvent faire preuve certains prestataires.

Ceci est d'autant plus vrai dans le domaine de la téléassistance où il est question de sécurité des personnes. Ces professionnels apportent du réconfort aux utilisateurs et surtout **leur sauvent la vie dans les situations les plus critiques**. Ce qui n'est pas à prendre à la légère. Et ça, les internautes l'ont bien compris !

### Donner de la valeur aux avis clients pour faire progresser son offre

Filien ADMR a toujours placé l'humain au cœur de ses missions. La solidarité et la bienveillance sont de véritables moteurs pour ses équipes. C'est pourquoi aujourd'hui, la téléassistance de l'ADMR réunit de véritables gages de confiance envers ses abonnés et leurs aidants :

- Certifiée NF Service « téléassistance au domicile » depuis 2016 ;
- Plus d'un demi-million d'appel traités chaque année par son centre d'écoute ;
- **Plus de 99% d'abonnés satisfaits** en 2021.

Et c'est justement ce dernier chiffre que Filien ADMR souhaite encore plus mettre en lumière. Donner la parole à ses abonnés et leurs aidants, permet à l'enseigne d'**augmenter son niveau d'exigence** et de se différencier. *« Ces avis sont également une source de motivation pour nos équipes ! »* commente Hervé MEUNIER, directeur général de Filien ADMR.



C'est tout naturellement que Filien ADMR s'est tournée vers Aviseniors, une solution d'avis clients dédiée aux services seniors. *« Ce qui nous a séduit chez Aviseniors ? L'authenticité et la qualité de service, deux valeurs dans lesquelles nous nous retrouvons. »* indique Hervé MEUNIER.

*« A l'heure où plus d'un tiers des avis déposés sur Internet sont faux, Aviseniors est le premier site d'avis dédiés aux services seniors certifié NF ISO 20488 par l'AFNOR. Cette norme garantit que les avis diffusés par Aviseniors sont authentiques. »* conclut Jean-Philippe EMERIAU, fondateur d'Aviseniors.

\* Etude Aviseniors / OpinionWay sur les « avis clients vus par les seniors » réalisée en octobre 2021

#### Contact presse :

Filien ADMR • Lorène BRAULT ELOY • [lbrault@filien.com](mailto:lbrault@filien.com) • tél. : 03 29 86 86 14 | 06 73 43 49 49

### **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 :

- 34 ans d'expérience, 90 salariés
- 650 000 appels traités en 2021
- 210 000 personnes équipées depuis le début de l'activité dans toute la France

### **À propos d'Aviseniors :**

Aviseniors est la solution d'e-réputation pour les services seniors certifiée NF Service par l'AFNOR. Elle est développée et animée par une équipe de 12 personnes expertes des avis clients, qui ont fait leur preuve sur un autre domaine d'activité : l'immobilier avec la solution Immodvisor.

Lancée en France en 2021, elle compte parmi ses clients des acteurs majeurs du logement senior (Cogedim Club, Les Résidentiels, Occitalia...), du maintien à domicile (Filien ADMR, Senior Compagnie, Bien Vieillir, Bel'Avie...) et du service aux seniors (Partner Assurances, Accedons, Vivolcab...).

---

### **Contact presse :**

Filien ADMR • Lorène BRAULT ELOY • [lbrault@filien.com](mailto:lbrault@filien.com) • tél. : 03 29 86 86 14 | 06 73 43 49 49