

FILIEN ADMR SIGNE UNE CHARTE DES BONNES PRATIQUES AVEC LE SDIS 54

A l'occasion du Congrès national des sapeurs-pompiers qui s'est déroulé du 21 au 24 septembre 2022 à Nancy, Filien ADMR, service de téléassistance du réseau ADMR, a signé une charte sur l'instauration de pratiques vertueuses initiée par le SDIS 54.

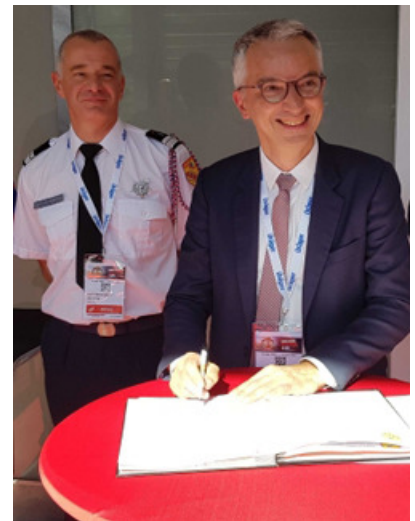
Un gage de qualité reconnu par le SDIS 54

Dans le cadre du maintien à domicile des abonnés au service de téléassistance, téléassisteurs et services de secours publics se doivent de **travailler main dans la main**. Cette coopération est essentielle pour Filien ADMR. Le prestataire fait appel aux pompiers (et aussi SAMU / Police) près de 9000 fois par an pour venir en aide à ses abonnés ayant rencontré un problème à leur domicile. D'ailleurs, Filien ADMR met un point d'honneur à toujours justifier ces interventions afin de **ne pas déranger les services de secours inutilement**. Pour aller encore plus loin dans cette démarche, sous l'impulsion du Colonel Jérôme PETITPOISSON, Directeur du SDIS 54 et Chef du corps départemental de sapeurs-pompiers, Filien ADMR signe le 22 septembre 2022 une charte des bonnes pratiques.

Améliorer encore plus les méthodes de travail

A travers cette charte, Filien ADMR s'engage à effectuer plusieurs vérifications avant toute prise de contact avec le SDIS 54, notamment :

- Recueillir lors de la contractualisation les coordonnées précises de chaque abonné, ainsi que les modalités d'accès à leur domicile de façon à **faciliter l'intervention** des pompiers ;
- S'assurer que chaque abonné à son service de téléassistance dispose d'un réseau d'aidant de proximité d'**au moins 2 personnes** résidant à moins de 30 minutes de son domicile ;
- Respecter une **procédure de levée de doute précise**, annexée à la charte et travaillée conjointement avec le SDIS 54 ;
- Respecter les **exigences de la norme AFNOR NF X50-520** « Qualité de service en téléassistance » pour laquelle Filien ADMR détient la Certification depuis 2016.



Le Colonel Jérôme PETITPOISSON et Hervé MEUNIER, Directeur général de Filien ADMR

« Nous nous réjouissons d'avoir été l'un des premiers prestataires de téléassistance à signer cette charte, résultant d'un projet pilote avec 3 SDIS. Celle-ci renforce nos liens avec le SDIS 54, nous espérons d'ailleurs qu'elle s'étendra à d'autres SDIS en France. En plus, pour nos abonnés, elle contribue à limiter encore plus les coûts de facturation des pompiers en cas d'intervention qui ne relèverait pas de leur mission. Notre rôle est aussi de sensibiliser nos abonnés et leurs aidants : les pompiers ne peuvent pas être appelés juste pour s'assurer que tout va bien. L'appréciation de ces bonnes pratiques se déroulera conjointement via des rapports d'activité et échanges réguliers entre le SDIS 54 et nos équipes. » conclut Hervé MEUNIER – Directeur général Filien ADMR.

À propos de [Filien ADMR](#) :

Filien ADMR a été créé par l'ADMR - 1^{er} 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
- 200 000 personnes équipées depuis le début de l'activité

Contact presse :

Filien ADMR • www.filien.com • Lorène BRAULT ELOY • lbrault@filien.com • tél. : 03 29 86 86 14