

FILIEN, LA TELEASSISTANCE ADMR, FETE SES 35 ANS !

A l'occasion de son anniversaire célébré en 2023, Filien ADMR retrace 35 ans d'histoire. Animée par des valeurs humaines, son objectif principal a toujours été centré sur la satisfaction des abonnés à son service de téléassistance et celle de leurs aidants.



Evolution du logo Filien de 1988 à nos jours

De l'appartement en centre-ville vers une PME nationale

C'est en 1988 que la téléassistance ADMR naît de la rencontre entre plusieurs fédérations départementales ADMR : Meurthe-et-Moselle, Vosges, Meuse, Haute-Marne, Ardennes et Lozère. Leur ambition ? Proposer un service d'aide technologique, disponible 24/24, complémentaire à l'accompagnement humain apporté au quotidien à leurs clients par les bénévoles et salariés du réseau.

Appelée UES Téléalarme, la téléassistance ADMR s'installe dans un bureau du centre-ville de Verdun (Meuse), puis elle emménage rapidement dans un modeste appartement d'un quartier populaire. L'activité se met doucement en place sur la région Lorraine avec la réception des premiers appels des personnes aidées par une équipe de 5 salariés fraîchement recrutée. Les conditions de travail sont relativement sommaires, mais l'équipe y croit et s'accroche. Elle est fière de venir en aide aux personnes âgées, isolées ou en situation de handicap tout en portant les valeurs humaines de l'ADMR. Elle est fière de **sauver des vies**.

Des débuts prometteurs

Les débuts de l'UES Téléalarme sont très encourageants. Le 28 mars 1989, les équipes fêtent leur 1000^{ème} abonné au service. Au cours de la même année, **une trentaine de Fédérations départementales ADMR et 9 CCAS** optent pour le système. Ce développement rapide requiert l'installation dans des locaux plus spacieux. La nouvelle superficie de 300 m² augmente considérablement les capacités humaines et techniques de l'activité.



La téléassistance ADMR résiste malgré une crise sans précédent

Très vite la téléassistance devient un service incontournable pour le réseau ADMR. En 5 ans, le nombre d'abonnés est triplé. Cependant, au début des années 90 la société connaît une période sombre avec des difficultés financières qui entraînent le départ de l'équipe dirigeante. Une poignée d'irréductibles reste et, grâce au recrutement d'une nouvelle équipe et au soutien de l'ADMR, parvient à redresser la barre. La réorganisation matérielle et financière est en cours, c'est alors que **la marque Filien ADMR naît en 1993**. Cette phase opère un véritable tournant dans la vie de la société et lui permet d'adopter une toute nouvelle stratégie de développement pour étendre son offre à la France entière.

Les années 2000 : la qualité de service est LA règle d'or

C'est grâce à une volonté acharnée que Filien ADMR retrouve un équilibre financier pérenne au début des années 2000. Ce qui lui permet, en 2002, d'emménager dans ses **1000 m² de nouveaux locaux** construits à Belleville-sur-Meuse, à proximité de Verdun, et d'offrir ainsi un environnement de travail favorable à ses collaborateurs. La nouvelle équipe dirigeante en est convaincue : **une équipe heureuse est la clé de la satisfaction client**. C'est alors que l'Association Française de Téléassistance (ou AFRATA) se crée en 2005. Son but est de rassembler les grands acteurs du secteur autour d'une charte commune

Contact presse :

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

garantissant la qualité du service proposé. Sans hésitation, Filien ADMR, forte de ses valeurs humaines, adhère à l'AFRATA et contribue activement à faire évoluer les offres dans le respect de la déontologie fixée par l'association.

Filien ADMR affirme son ambition d'innovation

En 2006, le Gouvernement crée l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) qui permet de prendre en charge partiellement ou totalement un abonnement de téléassistance. Puis, en 2007, la réduction d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile se transforme et s'étend aux services à la personne, dont la téléassistance. Ces 2 dispositifs font décoller la téléassistance en France. « Se reposer sur ses lauriers » n'étant pas dans sa stratégie, Filien ADMR en profite pour travailler sur de nouvelles offres et lance en 2008 **la toute 1^{ère} version de la téléassistance mobile** : un service permettant d'alerter grâce à un boîtier GPS pouvant localiser l'utilisateur. Pionnière dans ce domaine, son offre évolue pour aboutir à Filien Secure en 2014 : la téléassistance mobile avec un véritable téléphone portable. Un dispositif discret et non stigmatisant pour l'utilisateur.



Le 1^{er} dispositif de téléassistance mobile

Depuis 2010 la pérennité et les initiatives sont au rendez-vous

Au cours de ces dernières années, Filien ADMR accélère sa croissance en doublant ses effectifs sur une période de 10 ans, tout en continuant sa démarche de qualité de service. D'ailleurs en 2015, reconnue pour ses pratiques respectueuses, l'AFNOR l'invite à participer à l'élaboration de la **certification NF Service « téléassistance au domicile »** : distinction que Filien ADMR obtient en 2016. La politique qualité de l'entreprise est écrite et une citation de Goethe reflétant le quotidien de ses équipes est adoptée à l'unanimité : « Parler est un besoin, écouter est un art ». Fidèle à ses valeurs d'origine et à sa terre, elle prône le bien-être de ses abonnés et de ses collaborateurs en construisant un tout nouveau centre d'écoute de 200 m². Dynamique et fière de l'être, Filien ADMR c'est aussi un esprit créatif avec des offres innovantes comme Filien Habitat et Filien Connect en 2017.

Esprit d'équipe, aventure collective et vision d'avenir

Devenue l'un des leaders sur son marché et impliquée dans plusieurs projets collaboratifs (AFRATA, Silver Valley...), Filien ADMR continue d'innover en diversifiant ses offres avec les objets connectés ou encore son nouveau service de téléassistance mobile Filien Mobilité sorti en 2021. Aujourd'hui, forte de 35 ans d'expérience, Filien ADMR a su rester une **société à taille humaine**. Chaque collaborateur est à l'écoute de chaque acteur dans un but d'amélioration continue du service... Et cette politique paye ! Grâce à la ligne de conduite qu'elle s'emploie à suivre depuis sa création, la téléassistance ADMR se distingue avec 99% de satisfaction client et des avis très positifs sur la plateforme Aviseniors. A travers ses actions, elle se consacre chaque jour à **construire la téléassistance de demain**.

+ de 300 avis garantis

aviseniors

4,5/5



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 :

- 35 ans d'expérience, 90 salariés
- 650 000 appels traités en 2022
- 200 000 personnes équipées depuis le début de l'activité

Contact presse :

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