

Filien ADMR étend son périmètre de certification NF Service "Téléassistance au domicile"

Communiqué de presse - Verdun, le 4 décembre 2017 • **L'AFNOR a décerné la certification NF Service "Téléassistance au domicile" à Filien ADMR il y a un an. Aujourd'hui, Filien ADMR annonce étendre son périmètre, et progresse de 102 structures ADMR certifiées à 145. Gage objectif de confiance et de crédibilité, cette certification assure aux personnes en situation de fragilité qui souhaitent avoir recours aux services de téléassistance de Filien ADMR, un maintien à domicile en toute sécurité.**

L'expérience et le professionnalisme de Filien ADMR au service des personnes fragiles

Le périmètre de la certification NF Service – "Téléassistance au domicile", a été étendu au sein des départements ADMR de Meurthe-et-Moselle et de Charente-Maritime. Ainsi il s'agit d'une nouvelle preuve de l'efficacité des services de Filien ADMR. De plus, et ce pour la première fois, une expérimentation d'audit couplé, joignant certification "Services à la personne" et certification "Téléassistance au domicile", s'est déroulée auprès d'une association ADMR dans le Morbihan. *« Il paraît naturel au sein du réseau ADMR d'intégrer l'approche de la téléassistance à l'audit "Service à la personne" à domicile, puisqu'ils en sont les acteurs. Cet audit donne plutôt le sentiment que l'on met en lumière un service qui n'était pas abordé jusque-là puisque qu'il était hors périmètre de certification NF Service "Service à la personne" »,* détaille Antoine Milazzo, auditeur AFNOR Certification.

Cette démarche de certification s'inscrit naturellement dans un projet d'entreprise mobilisant l'ensemble des équipes de Filien ADMR et portant ses pratiques opérationnelles en conformité avec les exigences de la norme, parmi lesquelles un engagement sur la déontologie, la maintenance du matériel, la gestion des appels (alarmes) ou encore le suivi de la prestation. Pour Hervé Meunier, directeur général de Filien ADMR : *« Au-delà de la certification, c'est d'abord la démarche qualité tournée vers les personnes âgées, isolées, dépendantes ou autonomes, qui porte notre action. Il ne faut jamais oublier que la téléassistance ADMR c'est d'abord et avant tout du lien social et de l'humain ».*

Filien ADMR, une référence en matière de téléassistance

Acteur essentiel de la téléassistance, et fort de ses 29 ans d'expérience, Filien ADMR a déjà accompagné et équipé 150 000 personnes fragilisées. Expert dans son domaine, il compte bien continuer à s'employer à leur service et à celui de leur bien-être. L'élargissement de la certification permet de renforcer sa réputation pour demeurer le meilleur de son secteur : *« La certification est une véritable reconnaissance de la qualité de service offerts par Filien ADMR, tant sur la disponibilité et le professionnalisme de nos opératrices d'écoute que sur la qualité du matériel mis à disposition de nos abonnés »,* détaille Hervé Meunier. Antoine Milazzo ajoute d'ailleurs, à propos des audits des sous-traitants de Filien ADMR : *« l'engagement des installateurs bénévoles est reconnu, leur présence assure et renforce le lien social ».*

Contacts presse :

LauMa Communication • tel : 01 73 03 05 20 • @laumacom

Laurent Mignon • laurent.mignon@lauma-communication.com • tel : 01 73 03 05 21

Emeline Veillet • emeline.veillet@lauma-communication.com • tel : 01 73 03 05 25



À propos de Filien ADMR :

En 1988, pour assurer une complémentarité avec sa gamme de services dédiés au maintien à domicile, l'ADMR (1^{er} réseau associatif français de proximité) crée son propre service de téléassistance : Filien ADMR. Filien ADMR s'adresse aux particuliers et professionnels de santé : hébergements pour personnes âgées, structures d'accueil pour personnes en situation de handicap, maisons de retraite pour personnes dépendantes, etc.

Aujourd'hui, c'est l'un des principaux acteurs nationaux de téléassistance favorisant le maintien à domicile en toute sécurité et solidarité. **Filien ADMR 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 :

- 29 ans d'expérience, 84 salariés, chiffre d'affaires 2016 : 9 M€
- 150 000 personnes équipées depuis le début de l'activité dans toute la France
- 780 000 appels traités en 2016, dont 10% ont nécessité l'intervention d'un tiers

Pour en savoir plus : www.filien.com

À propos de la certification NF : Créée en 1938, la certification NF est un signe de qualité volontaire pour les professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients. Elle offre une garantie de la qualité, de la sécurité et de l'aptitude à l'usage des produits et des services sur lesquels elle est apposée. Plus de 8 Français sur 10 connaissent la marque NF, selon une étude réalisée par BVA en 2015 auprès de plus de 1000 individus âgés de 18 ans et plus.