

Communiqué de presse – Verdun, 19 septembre 2016

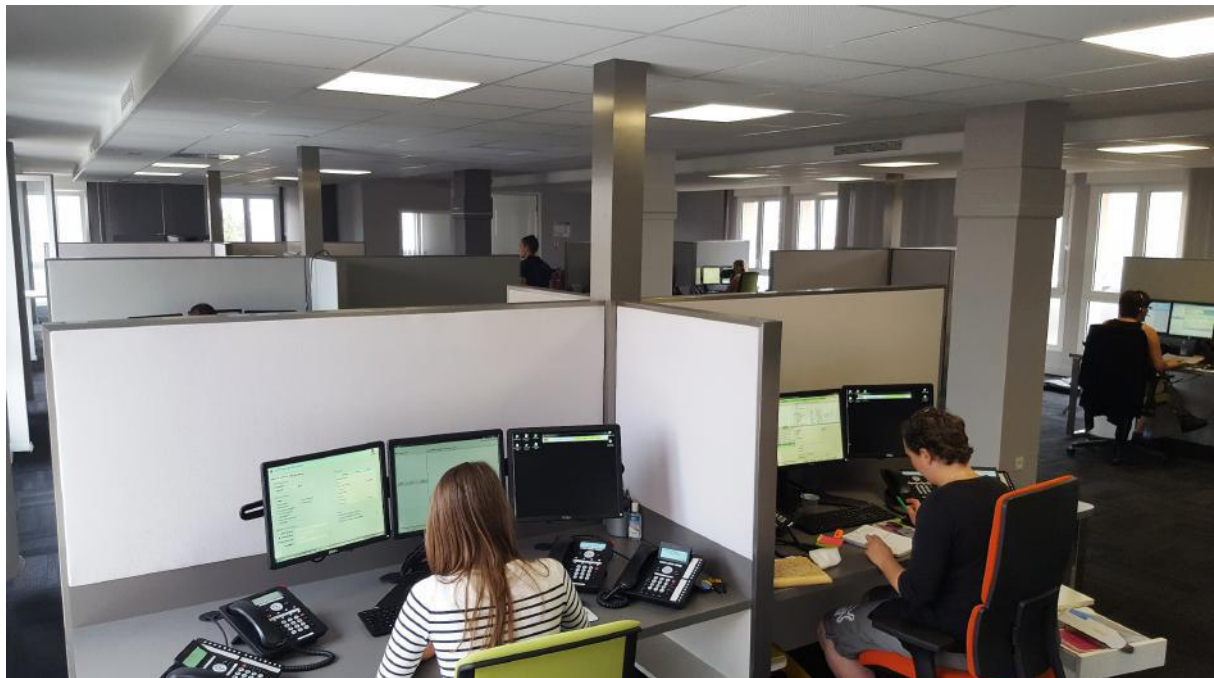
Face au succès de son offre, Filien ADMR emménage dans un nouveau centre d'écoute plus grand

Filien ADMR, l'un des leaders de la téléassistance en France, a connu une croissance très importante ces deux dernières années. Pour répondre de façon optimale aux demandes quotidiennes des abonnés, de plus en plus nombreux, Filien ADMR poursuit son processus de recrutement et a construit son centre d'écoute. L'emménagement des équipes dans le nouveau bâtiment – qui demeure à Belleville-sur-Meuse sur le site actuel de la société – est prévu ce lundi 19 septembre.

De plus en plus d'abonnés pour Filien ADMR, qui séduit par la qualité de ses services

« Ces derniers mois, nous avons bénéficié d'une croissance importante de notre activité » explique Hervé Meunier, Directeur général de Filien ADMR avant de poursuivre : « cela nous conforte dans la satisfaction du travail réalisé par les équipes de Filien ADMR et nous encourage à poursuivre nos efforts pour rendre les meilleurs services possibles à ceux qui bénéficient aujourd'hui de nos offres, et à ceux qui en bénéficieront demain ».

Une croissance qui va dans le sens de la dernière enquête de satisfaction réalisée cette année par Filien ADMR : près de **99% des abonnés au service de téléassistance de Filien ADMR sont satisfaits de la prestation fournie.**



En pleine croissance, Filien ADMR agrandit son centre d'écoute

Ce succès, Filien ADMR le doit en grande partie au travail réalisé par les opératrices qui traitent, en moyenne, plus de **2 000 appels par jour**. Un chiffre amené à augmenter face au nombre croissant d'abonnés aux services de Filien ADMR.

Contacts presse :

LauMa Communication • tel : 01 73 03 05 20 • @laumacom
Laurent Mignon • laurent.mignon@lauma-communication.com • tel : 01 73 03 05 21
Marie Latirre • marie.latirre@lauma-communication.com • tel : 01 73 03 05 25

Situé à Belleville-sur-Meuse, l'ancien centre d'écoute possédait une capacité de 12 postes en simultané, un seuil maximum atteint récemment avec le recrutement de nouvelles opératrices. **Le nouveau centre est une extension des bâtiments de la société et offre quant à lui une capacité de 28 postes en simultané** : une manière **d'envisager des nouveaux recrutements** avec sérénité et de « continuer à répondre d'une manière optimale à nos ambitions en terme de qualité » selon Hervé Meunier.

L'écoute, le premier des services

La même enquête de satisfaction révèle que plus de **99% des abonnés se disent satisfaits, voire très satisfaits de l'accueil et l'amabilité des opératrices**. Un résultat qui s'explique par le déploiement de ressources importantes, qui offre notamment plus de **disponibilité des opératrices** : « nous sommes évidemment là pour répondre aux appels d'urgence des abonnés, mais pas seulement. Nous les encourageons à joindre le centre d'écoute dès qu'ils en ressentent le besoin, qu'ils éprouvent un sentiment de solitude, d'angoisse, ou simplement lorsqu'ils désirent parler avec quelqu'un. Chez Filien ADMR, nous privilégions la qualité à la quantité » explique Séverine Armanini, responsable du centre d'écoute.

Priorité est donc donnée à la solidarité et à la convivialité : certainement l'une des grandes forces de Filien ADMR.

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 est un acteur engagé de la Silver Economie. Cette filière française permet de développer un marché qui répond aux besoins, aux attentes et aux exigences des personnes âgées.

Chiffres clés Filien ADMR :

- 28 ans d'expérience, 84 salariés, chiffre d'affaires 2015 : 9 M€
- 136 000 personnes équipées depuis le début de l'activité dans toute la France
- 780 000 appels traités en 2015, dont 10% ont nécessité l'intervention d'un tiers