



Une équipe de professionnels qualifiés à votre service

NOTRE POLITIQUE QUALITE

Depuis juillet 2019, Adomi est certifiée NF Service Relation Client, et à ce titre, nous souhaitons vous partager notre politique qualité 2024, approuvée par la Direction, et communiquée aux équipes afin de les guider dans la realisation de leurs missions quotidiennes

Les principaux engagements et services certifiés NF Service Relation Client :

- Assurer la disponibilité et l'accessibilité des points de contacts
- Respecter les délais annoncés
- Apporter des réponses pertinentes et accessibles
- Accompagner les clients lors des interactions
- Informer et protéger les clients lors des interactions
- Prendre en compte la satisfaction et la perception du client
- Analyser et prendre en compte les réclamations des clients

Conformément à ces exigences, ADOMI s'engage à :

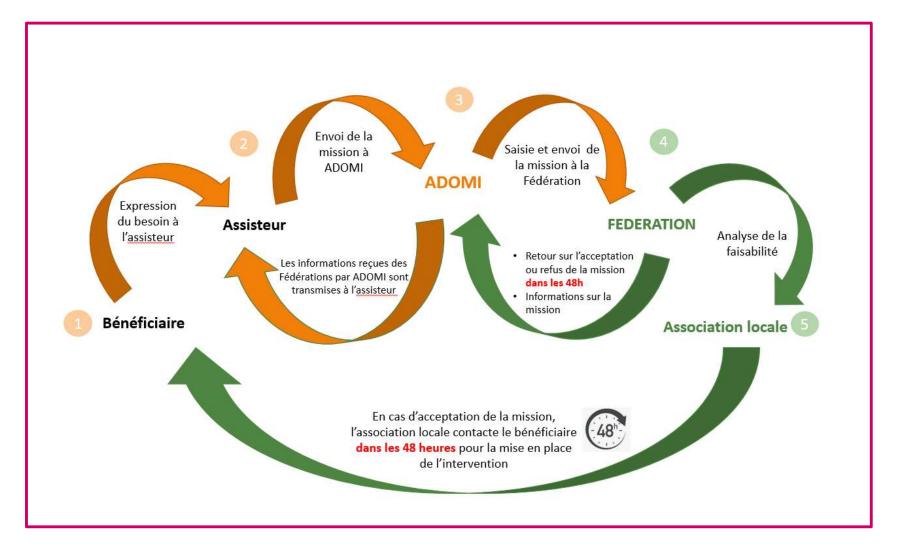
- Vous offrir une qualité de service téléphonique de 90% et prendre en charge vos demandes dans des délais maîtrisés
- ➤ Garantir une démarche d'amélioration continue sur nos procédures de traitement et notre qualité de prise en charge, quel que soit le canal
- > Suivre, évaluer et monter en compétence nos équipes pour qu'elles prennent en charge vos demandes de manière efficace et conforme aux hautes exigences de la Relation Client
- Evaluer annuellement votre satisfaction, et prendre en compte vos avis, remarques ou suggestions
- **Etre réactifs en cas de réclamation et vous apporter une réponse sous 72 h**





Une équipe de professionnels qualifiés à votre service

MODE OPERATOIRE







Une équipe de professionnels qualifiés à votre service

> Comment nous contacter?

Privilégiez vos demandes par mails, à l'adresse suivante : missions@personia.adomi.fr

Notre délai de traitement des demandes reçues par mail, sur l'ensemble de l'année 2023, est en moyenne de 4h.

Vous pouvez également nous joindre par téléphone : 01.44.65.55.00.

Notre plateau est ouvert du lundi au jeudi de 8h à 18h, et de 8h à 17h le vendredi. Fermeture week-ends et jours fériés.

Une relance, une réclamation ?

- Pour une relance:

A partir de 48h suivant l'envoi de la demande, à l'adresse suivante : missions@personia.adomi.fr

- Pour une réclamation (ou après 2 relances sans retour) :

A l'adresse suivante : <u>service.clients@personia.adomi.fr</u>

Un retour vous sera fait sous 72h.

En cas d'urgences, vous pouvez contacter :

- Myriam Lafi, Coordinatrice Plateau, au 01.44.65.55.15
- Louise Derreumaux, Responsable Plateau, au 01.40.40.26.52





Notre Partenaire historique et privilégié : l' ADMR

L'ADMR c'est avant tout une promesse, celle de permettre aux familles et aux personnes de vivre bien chez elles, de la naissance à la fin de vie.

Chaque jour, l'ADMR s'efforce de tenir cette promesse en s'appuyant sur son mode de fonctionnement unique, notre fort ancrage territorial et notre offre de services variée.

Le triangle d'or de l'

Au quotidien, chaque décision, chaque action associent les 3 membres de notre triangle d'or : le bénévole, le salarié et le client. C'est de ce mode de fonctionnement unique et vertueux que notre réseau tire sa force.

Un maillage territorial garant de proximité

Forts de nos 2 600 associations locales regroupées en 87 fédérations, nous sommes ancrés au cœur des territoires, qu'ils soient urbains et ruraux. Véritables acteurs de la vie locale, nous possédons une connaissance précise des spécificités de chaque territoire ce qui nous permet de mettre en place des réponses surmesure adaptées à la réalité du terrain et aux besoins exprimés.

Une offre de services élargie

Depuis toujours, l'ADMR place la qualité de service au cœur de ses activités, avec pour objectif de répondre à l'ensemble des besoins pouvant émerger au sein de la

société. Pour cela, nous nous appuyons sur une offre de services diversifiée répartie en 4 pôles d'activité : services et soins aux seniors, accompagnement du handicap, enfance et parentalité, et entretien de la maison.



Les valeurs de l'ADMR

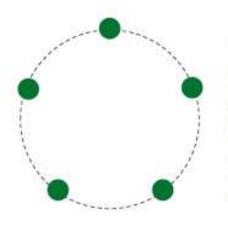


Proximité

Grâce à un réseau dense d'associations locales, nous sommes présents sur l'ensemble du territoire, au plus près des besoins des personnes que nous accompagnons.

Universalité

Nos services s'adressent à tous : quel que soit le territoire où vous vivez, l'ADMR vous accompagne à tous les âges de la vie.



Respect

Parce que chaque personne est unique, nous mettons un point d'honneur à proposer des services personnalisés et adaptés à la situation personnelle de nos clients afin de permettre à chacun d'entre eux de concrétiser leurs choix de vie.

Réciprocité

Au-delà des simples prestations techniques de qualité, nos services sont basés sur la relation et l'échange. Donner et recevoir font partie des piliers de la relation qu'entretiennent nos bénévoles et salariés avec nos clients.

Solidarité

Bénévoles, salariés, clients : ensemble nous œuvrons à une société plus juste et plus inclusive, tout en renforçant le lien social sur les territoires.



