

Courrier Industriel

LA LETTRE DES PANÉLISTES

Édito

Cher(e)s panélistes,

Au sommaire de cette newsletter :

- Des conseils pour vous aider dans votre rôle de panéliste...

L'occasion pour nous de saluer les nouveaux panélistes qui nous ont rejoints avec les beaux jours !

Pour vous familiariser avec notre univers, nous vous invitons à lire nos précédentes newsletters. Disponibles en ligne sur votre site internet, elles contiennent tous les conseils et astuces dont vous pourriez avoir besoin.

Pour rappel, quelques règles simples : déclarer chaque courrier le jour de sa réception ou le lendemain et le reporter sur le carnet de bord (cette double opération permet d'avoir une trace écrite de chaque courrier en cas de besoin). Si cette routine est respectée, il n'y aura pas de relance. Mais la hotline peut aussi vous contacter pour une simple vérification, même sans oubli ou erreur de votre part.

- Un point actu : Le Groupe La Poste au service du "bien vieillir".

Vous découvrirez en page 2 le nouveau service à la personne lancé par le groupe La Poste qui souhaite élargir le rôle des facteurs. Déjà largement à l'œuvre sur le terrain, ils auront désormais à leur disposition des outils de proximité innovants via un nouvel accès numérique sur tablette et un service de téléassistance : "Veiller sur mes parents". Ces "acteurs de confiance" favoriseront ainsi le maintien à domicile de nos seniors le plus longtemps possible.

- Une note d'humour pour vous rappeler l'importance de déclarer vos congés d'été, que nous vous souhaitons chaleureux et plein de joie.
- Des nouvelles de votre association. À l'honneur : Légende, le 5^e handi'chien offert grâce à vos dons.

Bel été, portez-vous bien et rendez-vous à la rentrée !

L'Équipe CSA

La Poste toujours plus proche de ses clients :

La Poste, acteur de la silver économie

Le lancement de deux offres destinées aux seniors illustre l'importance de cet axe de développement : la tablette connectée Ardoiz et le service "Veiller sur mes parents". La tablette connectée Ardoiz facilite



l'accès des seniors à Internet, et leur permet de garder plus facilement le contact avec leurs proches.

► Suite en page 2

Mesure MCI :

Rappel de quelques règles

Pourquoi déclarer vos plis le jour-même de leur réception ou au plus tard le lendemain ?

Il vous est recommandé de déclarer vos courriers tests le jour-même ou au plus tard le lendemain de leur réception. Ceci garantit la fiabilité de vos déclarations. L'équipe CSA pour La Poste peut ainsi disposer rapidement des données nécessaires au calcul de la qualité de service du Courrier Industriel, objet de cette étude.

► Mesure MCI : à lire en page 2

Des nouvelles de vos handi'chiens :

Découvrez "Légende", le 5^e handi'chien offert grâce à vos dons.

► Handi'chiens : à lire en page 4

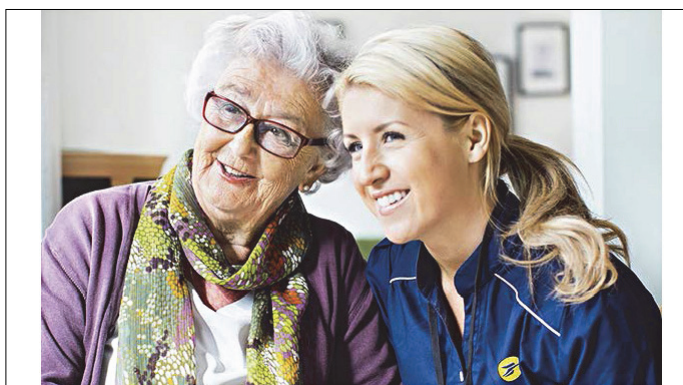
La Poste, acteur de la silver économie

Le service "Veiller sur mes parents" favorise leur maintien à domicile grâce à la visite régulière du facteur, une à six fois par semaine, et à la souscription d'un service de télé-assistance. Afin de mieux faire connaître l'offre au grand public, le service "Veiller sur mes parents" sera porté par une importante campagne de communication nationale tout au long de l'année 2017.

59,8 % des seniors jugent nécessaire de disposer des technologies qui leur permettront de rester chez eux le plus longtemps possible.*

Les facteurs, acteurs de confiance

Les facteurs sont naturellement au cœur de cette stratégie de développement. Comme le souligne Philippe Dorge, Directeur général adjoint en charge de la Branche Services-Courrier-Colis, leur rôle est "d'apporter à chaque Français, partout et chaque jour, un service personnalisé, bâti à la fois sur la proximité humaine et sur nos savoir-faire numériques". L'accord national Facteurs 2017 prend acte de cette évolution du rôle des facteurs vers plus de services de



proximité et il leur permet, par un ensemble de mesures, de le tenir dans les meilleures conditions, pour eux comme pour leurs clients. Quand il s'agit de relations humaines, la qualité de service est essentielle. La formation, l'accompagnement managérial... tout a été mis en œuvre dans les établissements pour que la confiance, qui est associée au facteur dans ses activités traditionnelles, lui soit également accordée quand il "veille sur mes parents".

MESURE

Rappel de quelques règles

Vous êtes parfois relancé...

La mesure fait l'objet d'un suivi permanent. Dès lors que vous n'avez pas déclaré un pli attendu, une relance est générée à votre intention. Vous recevez un mail ou êtes rappelé à cet effet, vous demandant de déclarer votre courrier.

Nous avons conscience des éventuels désagréments que ces relances peuvent occasionner pour certains d'entre vous. Toutefois, ces actions sont indispensables : elles permettent de prendre en compte l'intégralité de vos déclarations afin de produire, dans les délais, les résultats de l'étude. Pour éviter d'être relancé, il vous suffit de bien déclarer votre courrier le jour même ou au plus tard le lendemain de sa réception.

Dans le cas où vous n'auriez pas reçu le courrier indiqué dans le texte de la relance, veuillez nous le signaler par email ou par téléphone en laissant un message si nécessaire sur le répondeur.

Si vous recevez ultérieurement le pli manquant, merci de le déclarer aussitôt.

Le carnet de bord, votre outil pour fiabiliser vos déclarations.

Tous les 15 jours, vous recevez un carnet de bord listant l'ensemble des courriers à recevoir dans le cadre de la

mesure. Ce document doit être complété après chaque réception d'un courrier et conservé pendant 2 mois.

À tout moment, nos équipes peuvent être amenées à vous contacter pour valider avec vous certaines dates déjà déclarées. Pour les vérifier, vous vous appuyerez sur votre carnet de bord dûment renseigné, sans lequel vous ne saurez répondre avec certitude aux questions de votre interlocuteur.

Congés d'été à déclarer :

Si vous connaissez d'ores et déjà vos dates d'absence pendant les vacances d'été, merci de nous les communiquer le plus tôt possible via le site internet ou à défaut par téléphone.

Déclarer vos congés suffisamment à l'avance évite, pendant cette période, de produire inutilement des courriers à votre intention et par là-même d'encombrer votre boîte aux lettres.

Si cette information ne nous parvient pas à l'avance, vous allez recevoir des courriers de l'étude en votre absence. Dans ce cas, nous vous demandons, dès votre retour, de déclarer ces plis en indiquant la date de dépôt et en cochant la mention "date incertaine" à la place de la date de réception.

Questions / réponses

Bonjour, Patrick
du Calvados !
Je vais partir 15 jours
en vacance cet été,
comment déclarer
mon absence ?

Bonjour,
je suis Samia du Var.
Quand et Comment déclarer
mes congés ?

Au plus tôt, dès
que vous connaissez
vos dates d'absence et
au moins 3 semaines
à l'avance.
Le plus simple
c'est de vous connecter
au site internet.
Mais vous pouvez aussi
nous appeler
et d'ailleurs quand
partez-vous cet été ?

Si vous partez en congés,
déclarez les dates de votre absence
sur le site Internet (Onglet "absences")
ou éventuellement par téléphone auprès
des opérateurs. L'appel est gratuit
depuis un poste fixe.
Prévenus suffisamment tôt,
nous ne vous enverrons pas
de courrier sur cette période.



Vous avez bien
déclaré vos congés
mais il se peut que
certains courriers
vous arrivent malgré
tout car ils ont été
programmés avant
votre déclaration. Dans ce
cas, vous devez les déclarer quand
même et si vous ne connaissez
pas la date de réception du fait
de votre absence, vous cochez
"date incertaine".

... Éléonore,
de l'Eure.
J'ai reçu des courriers
pendant mes vacances,
dois-je les déclarer ?

Bonjour,
c'est Robert,
du Nord. Est-ce que je peux
me faire remplacer si je dois
partir un jour ou deux et que
je n'ai pas eu le temps de
prévenir ?

Oui pour
une absence imprévue,
de courte durée,
vous pouvez vous faire
remplacer par un
proche. Dites-lui bien
de relever votre courrier
chaque jour en fin de
journée, de conserver
l'ensemble précieusement
et d'écrire sur
l'enveloppe la date
de réception. Vous
n'aurez plus qu'à faire
la déclaration
dès votre retour.



Le mot de la Présidente



Chers amis Panélistes,
Voici quelques semaines seulement, je vous dévoilais le nom de cet "handi'chien", votre "5ème handi'chien", celui qui, grâce à vous, à votre engagement à nos côtés, se préparait à sa belle mission d'aide et

d'assistance à une personne en situation de handicap. Nous ne savions pas alors que Légende deviendrait un chien d'assistance dit d'accompagnement social !

Son destin s'est scellé entre le 14 et le samedi 20 mai, à l'EHPAD La Roselière à Kunheim qui organisait le premier stage de passation et de transmission de chiens d'accompagnement social de l'année. Légende y a retrouvé ses deux référentes, Catherine, aide-soignante, et Isabelle, la directrice de l'EHPAD Beaulieu situé au Mans, qui l'attendaient avec impatience ! Une semaine de stage pour apprendre à se connaître et à travailler ensemble pour que les résidents de l'établissement puissent bénéficier pleinement de Légende...

Brigitte Lamorte, Présidente d'HANDI'CHIENS

LE CHIEN D'ASSISTANCE DIT D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ...

...UN MODÈLE DE TENDRESSE.

Oui, un modèle de tendresse et de patience pour pallier les conséquences du vieillissement physiologique et psychique des patients âgés, stimuler les fonctions motrices et mentales des enfants, des adultes polyhandicapés ou souffrant de troubles psycho-comportementaux. Le chien d'accompagnement social est là aussi pour rassurer, apaiser et faciliter les soins aux résidents. Il est confié aux professionnels de santé qui en font la demande et qui interviennent dans un établis-

sement sanitaire, social ou médico-social, tel qu'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) ou encore un Institut Médico-Educatif (IME). Ils sont ainsi plus de 13 000 résidents à bénéficier de la présence chaleureuse et bienveillante de nos "handi'chiens". Un sondage effectué auprès de 607 référents a permis de constater que 100 % des professionnels considèrent que le chien stimule leurs patients, tandis que 97 % des résidents se disent

"plus heureux" depuis l'arrivée du chien et ce, grâce à l'amour inconditionnel et sans jugement qu'ils leur témoignent.

Les référents s'engagent. C'est à eux que revient la responsabilité d'assurer à cet auxiliaire d'un genre particulier les conditions de vie qu'il mérite. Car comme n'importe quel autre chien d'assistance HANDI'CHIENS, Légende aura droit, dans sa nouvelle vie à sa part de repos, de détente et de caresses...



Pour nous contacter :

0805 56 44 20 - 01 57 00 57 75
Du lundi au vendredi de 11h à 20h
et le samedi de 10h à 16h.

www.mesure-courrier-industriel.fr

Numéro 24 - juin 2017

Courrier Industriel
LA LETTRE DES PANÉLISTES