

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SERVICES (ACCUEIL - ASSISTANCE - CONSEIL)

SESSION 2002

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée
(circulaire 99-186 du 16.11.99)

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

E1 : ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de prestations de services

Ce dossier comprend :

- La présentation de l'entreprise et la situation pages 2 et 3

- Le sujet
 - Première mission 18 points page 4
 - Deuxième mission 18 points page 5
 - Troisième mission 44 points pages 6 et 7

- 9 documents pages 8 à 15

- 1 annexe (à rendre avec la copie) page 16

Le sujet comporte 16 pages, dont 1 page d'annexe.

Le sujet proposé est inspiré d'une situation réelle dont certaines données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

LA POSTE



Administration rattachée, au cours du XIXème siècle, à divers ministères (Finances ou Intérieur par exemple), les Postes et Télécommunications deviennent, en 1879, un ministère autonome dit « des Postes et Télégraphes ».

A la fin du XXème siècle, de nombreux pays d'Europe réforment leurs administrations respectives des Postes et Télécommunications. La loi Française du 2 juillet 1990 crée 2 établissements distincts : La Poste et France Télécom.

La Poste est aujourd'hui l'un des premiers groupes européens de services. Elle opère dans trois grands métiers dans lequel elle occupe des positions majeures :

- le courrier, sous ses formes physiques et électroniques (numéro 3 européen),
- les services financiers (la Poste est l'un des premiers acteurs sur le marché français),
- le colis et la logistique (numéro 3 européen).

En 2000, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 16,02 milliards d'euros. L'effectif, fin 2000, s'élève à 310 500 personnes.

Face aux attentes d'une société en rapide évolution, La Poste est engagée dans un processus ambitieux de valorisation de la relation client, de développement et de compétitivité. Elle se doit de faire progresser son accueil et sa qualité de service.

Dans cet esprit, une stratégie « Accueil à cœur » a été mise en place depuis plusieurs années. En 2000, la Poste a mis en avant :

- la mobilisation face à l'attente,
- le contact,
- le conseil.

VOTRE SITUATION

Vous êtes employé (e) en tant qu'agent d'accueil au bureau de poste de Salances (département du Loiret).

A ce titre, vous avez en charge les tâches relatives à :

- * l'accueil physique et téléphonique,
- * le conseil,
- * l'assistance,
- * le traitement des réclamations.

Fiche d'identité du bureau de La Poste de SALANCES

✉ 138 rue du Bourg
45880 SALANCES

☎ 02.38.55.22.33

Mail : salances@laposte.net

Chef d'établissement : Didier BRUN

Effectif : 12 personnes

Horaires d'ouverture du bureau de la Poste de SALANCES

du lundi au vendredi : de 8 h 30 à 18 h 30.

le samedi : de 8 h 30 à 12 h 30.

PREMIÈRE MISSION

Les classiques

Vous avez programmé, par téléphone, un rendez-vous avec M. et Mme MARTIN pour lundi prochain.

Ce couple veut des renseignements sur le livret jeune pour leur fils de 14 ans.

Vous avez à votre disposition le texte de loi créant ce nouveau produit (**document 1**) ainsi qu'un extrait d'un dépliant de la Poste (**document 2**). Vous étudiez ces documents afin d'être en mesure de répondre aux questions de M. et Mme MARTIN.

1.1 - TRAVAIL À FAIRE :

Rédigez un argumentaire structuré, réunissant au moins quatre arguments, destinés à convaincre vos interlocuteurs d'ouvrir un livret jeune pour leur enfant.

Votre direction demande à ses employés de vendre la carte SWING (**document 3**). Vous vous renseignez auprès du service commercial de la Poste qui vous communique les freins les plus courants manifestés par les prospects :

1^{ère} objection :

« C'est un peu risqué de donner une carte de retrait à un adolescent. Il risque d'acheter n'importe quoi ».

2^{ème} objection :

« Mon enfant risque de la perdre ou de se la faire voler ».

3^{ème} objection :

« Il ne pourra utiliser la carte SWING que dans les distributeurs de La Poste ».

1.2 - TRAVAIL À FAIRE :

Préparez une réponse à chacune de ces objections en précisant la technique utilisée.

DEUXIÈME MISSION

Les inhabituels

Désireuse de satisfaire au mieux les besoins d'une clientèle au mode de vie contemporain, **La Poste** a mis au point un certain nombre de nouveaux services (**document 4**).

Pour les développer, elle applique les grands principes de la mercatique (marketing) moderne et met en correspondance des profils-types de clients (**document 5**) avec les nouveaux services proposés.

1.1 - TRAVAIL À FAIRE :

Pour vous permettre de proposer avec efficacité le produit adapté au besoin du client, indiquez à quels socio-styles ils peuvent être rattachés. Justifiez votre réponse.

« LA LETTRE SUIVIE : vous savez quand elle est distribuée »

C'est l'un des derniers nés des services-courrier offerts par la Poste. Une cliente, Mme DUVAL, désire des garanties de délai et de sécurité, elle hésite entre la lettre recommandée classique et la lettre suivie pour envoyer à sa filleule la carte grise de son véhicule qu'elle a oubliée le week-end dernier. Elle désire absolument être certaine que l'envoi arrivera à destination.

2.2 - TRAVAIL À FAIRE :

1 - Afin de pouvoir conseiller au mieux les clients, à l'aide du document 6, comparez dans un tableau que vous concevrez, les avantages et les contraintes et/ou inconvénients liés à l'utilisation de chacun de ces services.

2 - A partir de cette analyse, traitez la demande de Mme DUVAL. Justifiez votre réponse.

TROISIEME MISSION

Les branchés

La fonction de chargé(e) d'accueil comporte la participation à un certain nombre de tâches administratives telles que l'organisation des horaires des employés en contact avec le public (agent relation clientèle ou emplois jeunes) ou les communications externes avec le public afin de l'informer des services offerts et du fonctionnement du bureau de poste.

Depuis 1998, un des objectifs de la Poste est d'équiper l'ensemble des bureaux d'une borne Internet. Pour aider les clients à utiliser ce nouvel outil, des agents de contact sont à leur disposition.

Une borne Internet va être installée au bureau de Salances le 1^{er} octobre prochain. Guillaume LEDOU a été recruté pour occuper le nouveau poste d'agent de contact. Son statut lui impose de travailler 35 heures par semaine réparties comme suit : 25 heures consacrées à l'initiation du public et 10 heures réservées aux tâches administratives diverses. La note de M. BRUN, Chef d'établissement vous donne des indications sur ces tâches et les contraintes liées à la fréquentation du bureau (**document 7**).

3.1 - TRAVAIL À FAIRE :

1 - Établissez l'emploi du temps de Guillaume en visualisant très nettement les plages horaires consacrées à Internet. Complétez sa grille d'emploi du temps (annexe 1) que vous joindrez à la copie.

2 - Quel constat faites-vous quant à l'offre de service au public ? Que proposez-vous ?

Les clients de votre agence doivent être informés de l'installation de la borne Internet et encouragés à l'utiliser. La carte cyberposte doit leur être proposée et présentée. Un document publicitaire d'information sera élaboré au sein de l'agence et déposé, par le préposé, dans tous les foyers de la commune (**document 8**).

3.2 - TRAVAIL À FAIRE :

Vous rédigez une présentation publicitaire à visée promotionnelle, valorisant les points suivants :

- la mise en service de la borne Internet
- les services de la Poste accessibles sur le Net
- la carte Cyberposte
- la présence d'un emploi-jeune pour aider à la navigation.

NB : présentez votre proposition sur 1 page de votre copie, format A4.

- Un client se présente à l'accueil pour obtenir des informations complémentaires sur les tarifs de MAILEV@ accessible depuis le site www.telepost.fr (**document 9**).

Il est artisan et connaît déjà ce service mais il veut s'assurer du coût de son utilisation manuelle pour une demande très précise :

- Il utilisera le service, en moyenne 20 jours par mois.
- Il envisage dans un premier temps de prendre un abonnement à Télépost pour trois heures de connexion par mois.
- L'estimation journalière des besoins de courrier et de connexion est chiffrée ci-dessous :
 - 3 courriers de 2 pages chacune et pesant moins de 20 grammes.
 - 1 courrier de 4 pages pesant 45 grammes.
 - 2 télécopies de 3 pages chacune.
- La durée totale de la connexion est estimée à 8 minutes et aura lieu le soir (heures creuses).

3.3 - TRAVAIL A FAIRE :

Présentez sur votre copie le calcul de coût qui correspond à la demande de ce client.

LOI DU n° 96 314 du 12.04.1996 (article 28) portant sur la création du livret jeune.

1. Il est créé un livret d'épargne dénommé « livret jeune ».
2. L'ouverture du livret jeune et les opérations de dépôt et de retrait sur le livret jeune sont réservées aux personnes physiques âgées de douze à vingt-cinq ans et résidant en France à titre habituel. Lorsque ces personnes sont âgées de moins de seize ans, l'autorisation de leur représentant légal n'est requise que pour les opérations de retrait. Lorsqu'elles ont de seize à dix-huit ans, elles peuvent procéder elles-mêmes à ces opérations à moins que leur représentant légal ne s'y oppose.
3. Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul livret jeune.

DOCUMENT 2

Extrait du dépliant de la Poste

Quand on a entre 12 et 25 ans, le Livret Jeune, c'est l'idéal pour se constituer une épargne rentable et toujours disponible.

**Votre Livret Jeune à La Poste
c'est non seulement...**

■ **Une rémunération attractive : 4,25 %***

Le Livret Jeune offre un rendement attractif et totalement défiscalisé.

■ **La possibilité d'épargner jusqu'à 10 000 F (1 524,49 €)**

Le Livret Jeune permet de placer jusqu'à 10 000 F (1 524,49 €) en un ou plusieurs versements (un seul Livret Jeune par personne).

■ **Un placement totalement net d'impôts**

Quel que soit le montant des intérêts acquis, ils s'ajoutent automatiquement au capital le 31 décembre de chaque année et sont totalement défiscalisés.

■ **Aucuns frais**

L'ouverture et la gestion d'un Livret Jeune sont totalement gratuites.

... mais aussi

■ **Une totale disponibilité**

Vous pouvez effectuer des retraits à tout moment, dans votre bureau de Poste, mais aussi dans les distributeurs de billets avec votre carte Swing.

■ **Une formule facilement accessible**

100 F (15,24 €) suffisent pour ouvrir un Livret Jeune.

■ **Des versements libres**

Dans la limite du plafond de 10 000 F (1 524,49 €), vous pouvez alimenter votre Livret Jeune à votre convenance (minimum 100 F (15,24 €)).

En ouvrant à la fois un Livret Jeune et un Livret A, vous profitez de la synergie de l'offre Swing de la Poste.

La possibilité d'épargner jusqu'à 16 900 € nets d'impôt.

- ♦ jusqu'à 1 600 € sur le Livret Jeune avec une rémunération de 4,25 %,
- ♦ jusqu'à 15 300 € sur le Livret A avec une rémunération de 3 %,
- ♦ un seul numéro de compte pour vos deux livrets pour plus de souplesse, le Livret Jeune est crédité en priorité, dans la limite du plafond de versement de 1 600 €. En cas de retrait, le Livret A est débité le premier. Une façon astucieuse de voir ses économies rémunérées au mieux,
- ♦ un relevé de compte détaillé, à chaque opération, en euros,
- ♦ un placement totalement net d'impôt.

La souplesse de la carte de retrait Swing.

Vous retirez de l'argent directement sur votre Livret Jeune et votre Livret A.

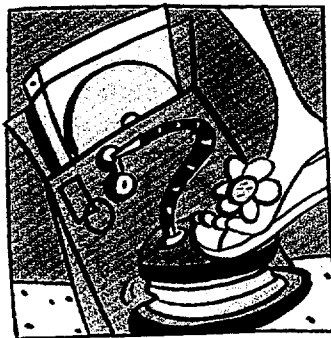
La carte Swing, c'est un accès direct à vos comptes : elle permet de disposer de son argent 24 h/24 h et 7 j/7.

Vous avez accès à tous les distributeurs automatiques de billets en France et à l'étranger.

Avec la carte Swing, vous effectuez vos retraits dans les 2 500 distributeurs automatiques de billets de la Poste. Mieux encore : si vous choisissez la carte Swing internationale (option payante), vous avez accès à tous les distributeurs automatiques, en France (réseau CB) comme à l'étranger (réseau CIRRUS).

Pour votre tranquillité d'esprit, elle comprend une assurance en cas de perte ou de vol ainsi qu'une assistance rapatriement utile lorsqu'on est à l'étranger.

L'idéal quand on aime voyager !

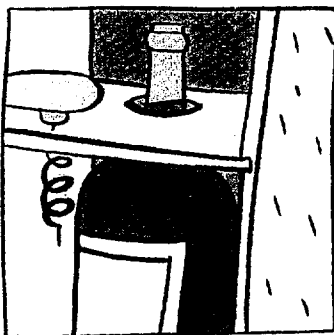


> Une cassette vidéo ou un CD

Un envoi en express ? Les pochettes gonflables de Chronopost (Chronopass® pour la France et Sky-Pak™ pour l'Union européenne) protégeront dans leur coussin d'air CD ou vidéo. Pour une livraison sous 24 ou 48 h selon l'éloignement du destinataire, La Poste met à votre disposition un emballage préaffranchi spécifique dans lequel entreront deux CD ou une cassette vidéo.

> Des bouteilles

Pour expédier grands crus ou autres bouteilles de 75 cl en express, des emballages sur mesure ont été conçus chez Chronopost. Chronopass® bouteille assure une livraison partout en France le lendemain avant midi. Pas d'inquiétude pour le contenu, il voyagera suspendu entre deux films antidérapants.



En service rapide, ColiPoste propose, une triple solution. Qu'il s'agisse d'expédier une, deux ou trois bouteilles standards de 75 cl, trois emballages résistants et préaffranchis sont disponibles.

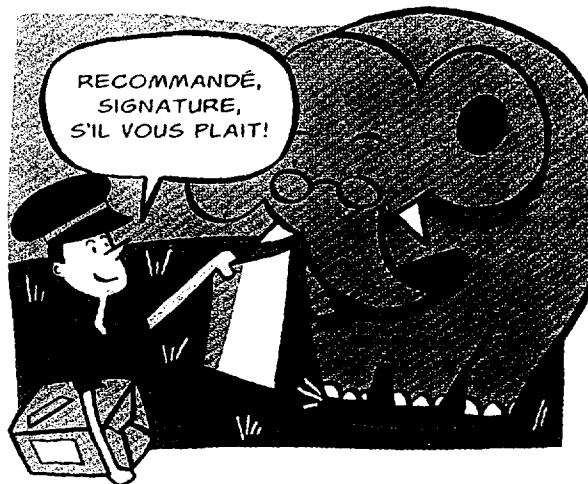
LE RECOMMANDÉ... HORS FRONTIÈRES

«Peut-on envoyer un recommandé à l'étranger ? Si oui, quels en sont les avantages et les garanties ?»

Quelle que soit la destination, vous pouvez bénéficier du service du recommandé pour vos envois internationaux jusqu'à 2 kilos (en service Prioritaire et Economique).

Comme pour la France, ce service vous offre une preuve de dépôt et une remise contre signature du destinataire ou de son représentant conservée au bureau de poste d'arrivée. L'avis de réception est également disponible à l'international.

En cas de perte, La Poste s'engage à vous verser un dédommagement forfaitaire de 45,73 €. En



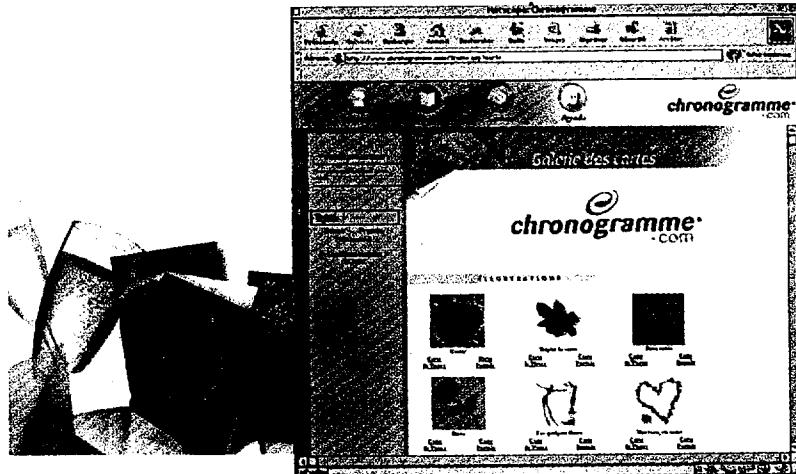
RECOMMANDÉ, SIGNATURE, S'IL VOUS PLAÎT!

cas de spoliation ou de détérioration, le montant du dédommagement sera au maximum de 45,73 €

Le service de la recommandation et l'avis de réception peuvent également être utilisés avec la gamme des Prêt-à-Poster internationaux. A votre disposition : l'Enveloppe internationale

20 g à validité universelle ou les produits Postexport (100 g, 500 g et 2 kg).

Les engagements de La Poste en matière d'indemnités sont identiques si vous optez pour des Prêt-à-Poster recommandés ou pour des envois internationaux recommandés. A vous de choisir !



HTTP://WWW.CHRONOGRAMME.COM

La boutique électronique de Chronopost accessible sur Internet - www.chronogramme.com - propose des télégrammes, des cartes de vœux, des cartes postales et bientôt des cadeaux.

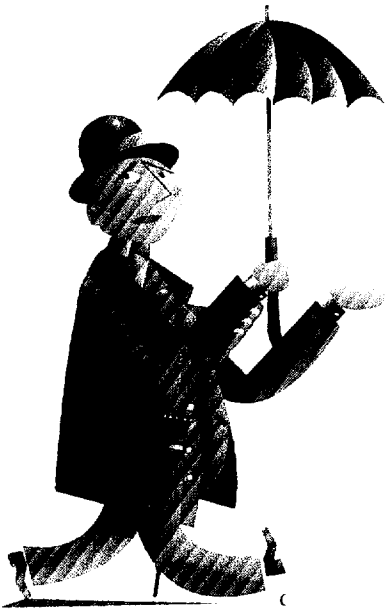
Si votre message est court, optez pour le télégramme. Saisissez votre texte et réglez 11,44 €. Le télégramme sera imprimé et livré par Chronopost dans une pochette spéciale, partout en France, le lendemain (pour une commande passée avant 16 heures) ou le jour de votre choix.

Pour personnaliser votre message avec des photos ou des illustrations, choisissez une carte. Une grande sélection de cartes de vœux et de cartes postales vous permettra de marquer les événements importants.

Vous pouvez la réaliser aussi vous-même en important une illustration de votre choix. Chaque carte est ensuite fabriquée spécialement pour votre commande, puis elle est livrée à son destinataire. La carte de vœux livré en France métropolitaine coûte 15,25 € par Chronopost et 6,86 € par voie postale 7,63 € dans le reste du monde) Pour la carte postale, la livraison se fait uniquement par voie postale : 4,58 € en France et 5,34 € dans le reste du monde.

Petit "plus" de Chronogramme pour tous les clients : la mise à disposition d'un agenda, avec jusqu'à cinq fêtes ou événements par jour, pour programmer vos chronogrammes jusqu'à deux mois à l'avance.

A vos claviers !

LES SOCIOSTYLES DE LA POSTE**LE PRUDENT**

Jean est un inquiet, c'est dans sa nature. Il hante toujours les halls de gare une heure avant le départ, confirme deux fois plutôt qu'une le moindre rendez-vous, tâte avec agitation ses poches de peur d'avoir perdu ses clefs. Mais son angoisse grimpe encore d'un cran lorsqu'il s'agit d'entreprendre le début d'un quart de démarche officielle. Car pour Jean, l'administration, l'assureur ou la caisse de retraite appartient à un monde mystérieux et complexe. D'où sa soif de précaution.

L'EFFICACE

Christiane, 42 ans, pratique un sport très féminin : l'ultra organisation. Du matin au soir, cette mère de deux enfants traque les pertes de temps, les files d'attentes inutiles et les gestes superflus. Entre son travail, les courses au supermarché, un peu de gym, sa fille qu'il faut conduire ici ou là, pas de temps à perdre. Pour tout problème il existe une solution parfaitement adaptée et elle la trouvera.

**LE TECHNO ... CRATE**

Comment vivait Pierre avant l'ordinateur ? Mystère et boule de gomme ! Ce quinquagénaire branché semble lui-même l'avoir oublié. Notes, courrier personnel, recherche d'informations ... : pour lui, tout passe désormais par le clavier. « *Je trouve l'informatique actuelle tellement conviviale que je n'ai plus le réflexe d'écrire à la main.* »

**L'AMOUREUX**

Amoureux, David l'est sans doute 365 jours par an. Avec frissons dans l'estomac, cheveux patiemment peignés devant la glace et tout le bataclan. A 15 ans, il est prêt à déclarer sa flamme à toutes ses copines de vacances. Un peu poète il est prêt à tout donner à ses « juliettes », heureusement qu'il ne peut pas envoyer son cœur par la poste, il doit donc raisonnablement se rabattre sur de petits cadeaux souvenirs.





LE COURRIER RECOMMANDÉ

Le courrier recommandé

- pour obtenir une preuve juridique de dépôt et de remise
- pour assurer vos envois selon le taux que vous aurez retenu

La Lettre Recommandée

Taux	Supplément pour la recommandation	Indemnités forfaitaires ⁽¹⁾
R1	2,36 €	8,00 €
R2	2,90 €	153,00 €
R3	3,66 €	458,00 €
Avs de réception	1,22 €	

Exemple de calcul : Lettre recommandée de 50 g en R1 avec AR : 0,69 € + 2,36 € + 1,22 € = 4,27 €

(1) Indemnisation en cas de perte, spoliation ou détérioration

Le Prêt à Recommander Suivi ⁽¹⁾

Votre lettre recommandée au taux Rⁿ pré-timbree, intégrant le service de suivi :

Quantités	Tarif unitaire
1	4,88 €
2 et +	4,73 €

Pour un envoi dont la valeur excède 458 €, pensez à l'expédition en Valeur Déclarée ou par Chronopost.

Le courrier suivi

- pour garder le contact avec votre courrier

La Lettre Suivie ⁽¹⁾

L'option "Suivi" accessible pour toutes vos lettres urgentes. Un service suivi pour vos lettres urgentes jusqu'à 3 kg et vos "Prêt-à-Poster" vous permettant de savoir quand votre courrier a été distribué (sans signature ni preuve de remise) : une information précieuse permettant de préparer toutes sortes d'actions : relations commerciales, prises de rendez-vous, etc...

Quantités	Tarifs
25 étiquettes (Carnet)	13,72 €
100 étiquettes (1 lot de planches* A4)	45,73 €
1 000 étiquettes (1 lot de planches* A4)	396,37 €

* À éditer sur imprimante.

Distingo Suivi ⁽²⁾

Une offre "Tout en Un" : Votre courrier est protégé par une enveloppe indéchirable, pré-timbree, et vous bénéficiez en plus du service de suivi (sans signature ni preuve de remise).

Prix unitaires sur quantités	20 g*	50 g	100 g	500 g	1 kg
À l'unité	1,37 €	1,83 €	2,29 €	3,81 €	5,03 €
2 à 9	1,22 €	1,68 €	2,13 €	3,66 €	4,88 €
10 à 99	1,14 €	1,52 €	1,98 €	3,51 €	4,73 €
100 à 999	0,99 €	1,37 €	1,83 €	3,43 €	4,65 €

*Distingo Suivi 20 g existe avec ou sans fenêtre.

À partir de 100 exemplaires, Distingo Suivi est également disponible avec planches à éditer sur imprimante.

⁽²⁾ Les 3 services indispensables pour garder le contact avec votre courrier :

☎ Minitel : 3614 code CSUIVI

☎ Audiotel : n° Indigo : 0 820 80 3000

@ www.laposte.fr/csuivi

FICHE ACTIVITÉS
Tâches confiées à Guillaume LEDOU

A partir du 1^{er} octobre, Guillaume LEDOU occupera le nouveau poste créé en raison de l'installation de la borne Internet.

Voici les tâches qui lui seront confiées :

25 h/semaine d'initiation internet :

Plages de 3 heures par 1/2 journée selon la fréquentation de l'agence :

- peu d'affluence le mercredi matin et le jeudi matin : plages réduites à 2 heures.
- nombreux visiteurs les autres jours entre 9 h 30 et 12 h 30 et à partir de 15 h 30 jusqu'à la fermeture.

10 h/semaine de tâches administratives (comptabilité, préparation des colis, guichet, télé-prospection).


- Monique THOMAS ayant demandé à bénéficier d'un temps partiel, Guillaume LEDOU la remplacera le lundi :

- au guichet pendant 2 h à partir de 10 h 30,
- 2 heures au téléphone pour les opérations de télé-prospection.

- le mercredi, prévoir 2 h de préparation des commandes des colis prêt-à-poster et enveloppes pré-timbrees,
- 4 h de tâches informatiques au service comptabilité (à ventiler dans la semaine par groupes de 2 h).

Contraintes à respecter :

- vendredi matin libre,
- 1 h de pause repas, entre 12 h 30 et 14 h 30,
- 3 fois dans la semaine (dont lundi obligatoirement) : début de la journée à 10 h 30,
- minimum de travail par jour : 4 h sauf le samedi.

suivez le guide 

CYBERPOSTE



Cyberposte

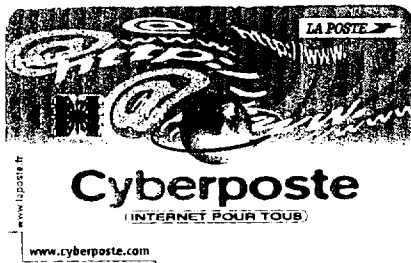
INTERNET POUR TOUS

Demandez votre carte Cyberposte

La carte Cyberposte : votre sésame pour Internet.

Economique et personnelle, elle conserve en mémoire vos sites préférés.

Son prix est de 7,62 Euros et inclut une heure de communication. Puis, la recharge d'une heure coûte 4,57 Euros.



POSTECS TRANSMISSION SÉCURISÉE

Développé par le Groupe La Poste, en partenariat avec les postes canadienne et américaine, PosteCS est une offre de transmission sécurisée de documents sur Internet. Outre la confidentialité, ce service assure le suivi des informations en temps réel. Disponible sur abonnement, PosteCS est accessible sur le web : www.laposte.fr/postecs

www.illiclic.com

Loisirs, information, services bancaires, recherche d'emploi... Lancé en octobre 2000, illiclic de La Poste offre l'accès à un bouquet de services pratiques sélectionnés en liaison avec de grands partenaires (France Télévision, Le Monde, Reuter, ANPE, SNCF, RATP)... Il permet également à chacun de créer son adresse électronique universelle et pérenne* @laposte.net.

@laposte.net

L'ADRESSE UNIVERSELLE

La Poste distribue gratuitement à l'ensemble du public des adresses personnelles permanentes @laposte.net. Objectif : offrir une adresse pérenne* (non liée à un employeur ou à un fournisseur d'accès) et "officielle" sur laquelle puissent transiter tous les courriers choisis. Le courrier papier est ainsi relayé par l'adresse électronique universelle. Renseignements : www.laposte.fr, www.illiclic.com ou www.cyberposte.com

* Pérenne : durable

COURRIER LES "PRÊT-À-POSTER"

Enveloppes "Prêt-à-Poster" plus faciles à utiliser, gamme Distingo offrant pour la première fois un suivi informatique des plis sur www.laposte.fr, Minitel ou Audiotel..., les offres se multiplient autour du courrier papier avec un point commun : plus simple, plus rapide, plus sûr.

N° Azur : 0 801 63 02 01



BANQUE À DISTANCE

Pionnière des services de banque à distance (par courrier, Minitel...), La Poste renforce sans cesse son offre : Allô Poste Bourse permet aux 980 000 clients titulaires d'un compte-titres de passer des ordres d'achat/vente de titres en temps réel par téléphone et avec des taux de commission réduits. Lancé fin 1999, le site www.lapostefinance.fr élargit sa gamme de services pour devenir un outil majeur des services financiers.

MAILEV@ CLIQUEZ, C'EST POSTÉ

Mailev@ est un service souple et efficace qui simplifie les envois en nombre de lettres et télécopies des entreprises, via Internet, depuis un ordinateur. En un seul clic, il est possible d'adresser 3 000 lettres ou télécopies à tout moment de la journée dans le monde entier. Des messages de suivi informent l'émetteur du traitement de sa demande. Ce service est accessible depuis le site www.telepost.fr.



UN COURRIER MULTIFORME

Vous tapez un courrier sur votre ordinateur et pouvez l'adresser sous la forme que vous désirez à votre correspondant, partout dans le monde : e-mail, lettre-papier, télécopie, message sur un téléphone mobile, sur un messenger de poche, le Minitel... La Poste se charge de tout, y compris de la mise sous enveloppe et de l'affranchissement, dans le cas de la traduction de votre message en lettres. Il vous reste juste à payer la prestation téléphonique (numéro Azur). Les communications vous coûteront alors 0,11 € la première minute puis 0,03 € les minutes suivantes aux heures pleines. Soit 1,88 € de l'heure la journée, et 1,29 € de l'heure le soir et le week-end (0,02 € la minute en heures creuses).

Sachez donc vous connecter au bon moment.

Le prix ?

7,72 Euros TTC par mois pour 3 heures de connexion tarifaire à Internet et 15,63 Euros TTC par mois pour une connexion illimitée.

Renseignements : 3615 Télépost, au 01.64.73.61.85.

ACCÉDER A TOUT LE RÉSEAU

En vous abonnant à **Mailev@**, vous disposez également d'une boîte aux lettres... et de l'accès à tout Internet, au prix d'une communication locale*, partout en France et avec un service d'assistance (par exemple, 0,17 Euro la page + 0,46 Euro de timbre dans le cas d'une lettre jusqu'à 20 g et 0,69 Euro jusqu'à 50 g ; 0,32 Euro par page, dans le cas d'une télécopie). Bref, un service qui convient aussi bien aux particuliers qu'à tous ceux qui ont besoin du support courrier traditionnel et du fameux cachet de la Poste qui fait foi (petites entreprises, professions libérales, commerçants ...).

EMPLOI DU TEMPS DE GUILLAUME LEDOU
INITIATION A INTERNET
(à rendre avec la copie)

Heures	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
8 h 30 à 9 h 30						
9 h 30 à 10 h 30						
10 h 30 à 11 h 30						
11 h 30 à 12 h 30						
12 h 30 à 13 h 30						
13 h 30 à 14 h 30						
14 h 30 à 15 h 30						
15 h 30 à 16 h 30						
16 h 30 à 17 h 30						
17 h 30 à 18 h 30						