

## lettre aux adhérents

## ADEP

LE MOT DU PRÉSIDENT

Chers Adhérents,

Chacun a repris ses activités après ces grandes vacances.

C'est le moment des bonnes résolutions : en voici quelques unes !

Assurons nos enfants contre les risques graves d'invalidité ou d'accident. Ayons le réflexe multirisque scolaire ADEP, nos chers bambins le méritent bien ! Leur responsabilité civile, quant à elle, est garantie par le contrat multirisque habitation souscrit auprès de votre courtier habituel.

Reprenons une activité physique régulière car le sport est le meilleur allié de notre santé.

Mangeons sainement car malheureusement nous négligeons trop souvent ce que nous mettons dans nos assiettes.

Nous avons une pensée toute spéciale pour nos adhérents qui ont subi le cyclone Dean, dans les Antilles.

L'association est là aussi pour les aider si des situations dramatiques se présentent à eux. N'hésitez pas à nous écrire en cas de grosses difficultés, l'ADEP étudiera ces demandes et vous apportera son soutien, si elle le peut !

"Bonne reprise à tous"

le Président

## questions sur

## LA CELLULITE

## qu'est ce que c'est ?

elle touche 90 % des femmes et est d'origine hormonale. Ce que nous appelons cellulite, dans le langage courant, est généralement localisé sur les cuisses, hanches et fesses et peut se voir même chez des femmes très minces. Cet amas de graisses contenu dans des fibres conjonctives peu extensibles finit par former des capitons que l'on appelle communément peau d'orange.

## comment la vaincre ?

il n'y a pas de secret, une alimentation mieux équilibrée et de l'activité physique régulière, ne serait-ce qu'une demi-heure de marche à pied rapide par jour, est l'un des moyens les plus sûrs pour perdre cet excédent de graisse. La cosmétologie et la pharmacologie peuvent également aider dans cette démarche. Il existe en effet sur le marché toutes sortes de produits, crèmes, boissons drainantes... qui peuvent se révéler être de bons alliés. Ces produits sont actifs, n'hésitez surtout pas à demander conseil à votre pharmacien ou votre médecin.

## pourquoi en avons nous ?

**A la base, la graisse apparaît lors de changements hormonaux et est aussi une résultante de notre patrimoine génétique.**

Le fait que nous ajoutions à cela une alimentation riche et sucrée fait que notre organisme transforme ce trop plein d'énergie en graisse et la stocke en attendant que l'on vienne puiser dedans. Cet excès de graisse, consécutif, la plupart du temps à notre comportement alimentaire, a une fâcheuse tendance à accentuer l'aspect "peau d'orange".

mangez  
et  
bougez !

## DE L'ÉTÉ 2007

LA NOUVEAUTÉ

MULTIRISQUE  
SCOLAIRE  
ADEP

Vous avez été nombreux à manifester votre intérêt pour la garantie multirisque scolaire ADEP.

Merci de votre confiance !

En effet, depuis cet été tous les titulaires d'un contrat santé ADEP peuvent souscrire pour leurs enfants scolarisés de 3 à 21 ans cette option. Pourquoi est-elle intimement liée au contrat complémentaire santé ADEP ? Tout simplement pour vous faire bénéficier de la meilleure protection au meilleur prix, 2 €/mois/enfant. Ainsi vos enfants sont couverts pendant leurs activités scolaires et extra-scolaires tant sur le plan corporel que matériel et bénéficient d'une assistance en cas d'accident (\*).

Les voilà prêts pour la rentrée !

N'hésitez pas à contacter un conseiller ADEP partout sur l'île.

(\*) sous réserve de validité de votre contrat santé ADEP.

Pour la responsabilité civile reportez vous à votre contrat multirisque habitation.

# de Sainte Marie en Martinique

Retrouvez toute l'équipe  
de Marie-Lynne ELIAZORD

de gauche à droite :

Bénita JEAN-BAPTISTE  
Béatrice NEWTON  
Eric FLORENTINI  
Annie FLORENT  
Marie-Lynne ELIAZORD  
Yannick MARIE SAINTÉ  
Jean-Jacques DETERVID.



11 Rue Schoelcher  
97230 SAINTÉ MARIE  
MARTINIQUE

Tél. 05 96 78 81 68 - Fax : 05 96 78 98 13



Interview de  
Delphine TRUDELLE

Madame qualité de l'ADEP

Afin d'améliorer le service au quotidien, l'ADEP met en place une démarche qualité. Delphine TRUDELLE a été nommée animatrice qualité dans un seul but :

**la satisfaction de nos adhérents.**

**Pourquoi mettre en place une démarche qualité à l'ADEP ?**

Delphine TRUDELLE : ADEP veut satisfaire au mieux ses adhérents. Notre objectif premier est de leur proposer un service commercial et des produits performants. La démarche qualité ADEP permet donc de connaître le degré de satisfaction de nos adhérents afin de toujours leur offrir un service irréprochable.

**Quelle est la mission qualité ADEP ?**

DT : La qualité commence par l'identification des besoins de notre clientèle et la formation de nos équipes commerciales pour répondre au mieux aux questions de nos adhérents.

La qualité est un suivi au quotidien. Je veille à ce que nos processus de vente et de gestion se déroulent correctement : remboursements rapides, meilleure écoute, service de proximité avec l'ouverture régulière de nouveaux points de vente, réponses sous 24h. Tous ces services seront optimisés dans le futur par la mise en place d'un portail Web .

**Comment allez vous procéder ?**

DT : Dès le mois de Septembre, je vais réaliser des contrôles en choisissant des échantillons de personnes au hasard que je contacterai pour connaître leur avis sur l'ADEP.

Je suis aussi amenée à me déplacer en Guadeloupe, Martinique et à la Réunion pour former les équipes commerciales à la qualité.

Pour finir, l'engagement qualité de l'ADEP, c'est l'écoute de nos clients, l'accueil dans nos points de vente et le professionnalisme de nos équipes commerciales pour mieux servir nos adhérents.

propos recueillis par Julie