

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT

DU 23 FEVRIER 2010

**CONCERNANT LES RESULTATS DE L'ENQUETE DE NOVEMBRE
2009 RELATIVE AU COMPORTEMENT ET DES DESIDERATA DES
PARTICULIERS AU SUJET DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL EN
BELGIQUE**

TABLE DES MATIERES

1. Objet de l'enquête	3
2. But de l'enquête	3
3. Réglementation européenne en matière de service postal universel	4
3.1. Situation actuelle	4
3.2. La directive européenne	4
4. Méthodologie	5
4.1. Le questionnaire	5
4.2. L'échantillon	5
5. Résultats	6
5.1. Les flux de courriers	6
5.1.1. Courrier adressé	6
5.1.2. Envois recommandés	8
5.1.3. Colis	8
5.2. Prix	9
5.3. Délai d'acheminement	12
5.4. Distribution du courrier	14
5.5. Bureaux de poste	15
5.5.1. Fréquentation des bureaux de poste	18
5.5.2. Positionnement face à d'autres opérateurs	24
5.6. Satisfaction par rapport à l'opérateur de Service Universel	25
6. Conclusions	27
Annexes	

1. OBJET DE L'ENQUETE

Conformément à la troisième directive postale (Directive 2008/06/CE), le marché sera totalement ouvert pour le 31 décembre 2010.

Selon la Commission, les services postaux traitent 135 milliards d'envois chaque année dans l'Union européenne, ce qui représente un chiffre d'affaires de 90 milliards d'euros, c'est-à-dire environ 1% du produit intérieur brut de la Communauté.

Les deux tiers environ de ce chiffre d'affaires sont générés par les services de courrier, le reste provenant des services d'expédition de colis et de courrier express, déjà ouverts à la concurrence.

L'objectif annoncé par la Commission est l'amélioration de la qualité du service en ce qui concerne notamment les délais de distribution et la facilité d'accès. Au plan belge, cette libéralisation induira une redistribution des parts de marché de La Poste, opérateur postal principal actuel. Le secteur postal emploie directement quelques 41.000 personnes¹ pour environ 600 acteurs (entreprises et travailleurs indépendants). Le défi sera de garantir un Service Universel de qualité tout en ouvrant à la concurrence les segments de produits en nombre offerts par La Poste.

Dans la perspective de la transposition de la dernière directive postale et conformément à la mission d'étude des questions propres au secteur postal qui lui est dévolue par la loi du 17 janvier 2003 et dans le but de fournir aux autorités compétentes les éléments pertinents d'information pour l'aide à la décision, l'IBPT s'est attaché à broser le tableau du comportement et des desiderata des particuliers quant aux prestations qui caractérisent le Service Universel. Une enquête similaire avait déjà été menée par l'IBPT en 2006.

Le public visé est la population des usagers privés de Belgique. Les prestations postales sur lesquelles porte l'enquête ont été délibérément choisies au sein du Service Universel tel qu'actuellement défini en Belgique. En effet, si certaines obligations de Service Universel postal résultent d'une transposition fidèle des textes européens, d'autres caractéristiques dudit service peuvent faire l'objet d'un arbitrage national. C'est pourquoi il semble important de circonscrire les priorités de l'utilisateur particulier en la matière. De plus, les directives postales insistent en effet sur le caractère évolutif du service universel. Il n'aurait pas de sens de laisser dans le service universel des services qui ont perdu de leur intérêt ou attrait pour le particulier. Cette étude vise à répondre à cette préoccupation.

2. BUT DE L'ENQUETE

Le but de l'enquête est de déterminer le comportement des usagers en termes de volumes d'envois et d'identifier les éléments du Service Universel qui sont incontournables par rapport à ceux qui pourraient être qualifiés « d'accessoires ».

Il a également semblé intéressant de comparer les résultats de 2006 avec ceux de 2009 afin de mettre en évidence l'évolution des prestations postales.

Il faut souligner qu'il s'agit ici d'une enquête de perception de la part des usagers, c'est pourquoi, quand cela est possible, les réponses sont mises en regard de données plus factuelles, européennes par exemple, et/ou de résultats mesurés par La Poste.

¹ Source : ONSS 1er trimestre 2006

3. REGLEMENTATION EUROPEENNE EN MATIERE DE SERVICE POSTAL UNIVERSEL

3.1. Situation actuelle

Le développement du marché intérieur des services postaux de l'Union et l'amélioration de la qualité de service sont actuellement réglementés par la Directive européenne 97/67/CE du 15 décembre 1997². Cette directive précise notamment les conditions de fourniture du Service Universel postal. Elle a été transposée en Belgique en 1999. Aux termes de la loi belge qui matérialise cette transposition³, le Service Universel postal est défini, à la fois, par la nature et les exigences opérationnelles des prestations qui lui sont attribuées. Il s'agit des prestations suivantes :

- la levée, le tri, le transport et la distribution :
 - des envois postaux jusqu'à 2 kg ;
 - des colis postaux jusqu'à 10 kg (pour la Belgique) ;
 - des colis postaux jusqu'à 20 kg (colis reçus des autres États membres) ;
- les envois recommandés ;
- les envois à valeur déclarée.

Les exigences opérationnelles sont les suivantes :

- toutes les communes doivent être pourvues d'un point d'accès pour le dépôt des envois postaux ;
- au minimum une levée et une expédition des envois postaux doivent être assurées 5 fois par semaine ;
- la distribution doit s'étendre à toutes les habitations du Royaume ;
- les usagers se trouvant dans des conditions comparables doivent bénéficier d'un service identique. Les services doivent être disponibles sans discrimination, notamment d'ordre politique, religieux ou idéologique ;
- les services ne peuvent être interrompus, sauf en cas de force majeure.

Afin de garantir la prestation du Service Universel postal, l'État désigne un opérateur spécifique. La Poste a été reconfirmée dans ce rôle - qu'elle assure depuis 1991 - dans le quatrième contrat de gestion liant La Poste et l'État, signé le 2 décembre 2005.

En compensation de la charge financière du Service Universel postal, l'État - conformément à la possibilité offerte par la directive européenne - a accordé un monopole à La Poste. Celle-ci est dès lors autorisée à financer les produits de SU au départ de ses bénéfices sur les produits qui lui sont réservés. Ces produits réservés sont les envois inférieurs à 50 g et dont le prix n'excède pas 2,5 fois le tarif de base de l'envoi du premier échelon de poids dans la catégorie la plus rapide. Cette limite équivaut actuellement en Belgique à 2,5 fois le tarif de la lettre Prior, soit 1,475 EUR.

3.2. La directive européenne

La Commission européenne a adopté le 20 février 2008 une proposition de directive visant à ouvrir totalement à la concurrence les marchés des services postaux de l'Union européenne en 2011. Se fondant sur plusieurs recherches⁴, la Commission estime qu'il s'agit de la meilleure façon de maintenir le Service Universel tout en continuant à améliorer la qualité du délai de distribution et le choix entre différents opérateurs pour les usagers privés et les entreprises de l'Union. Avec l'ouverture totale du marché, les opérateurs nationaux historiques ne disposeront plus du monopole — appelé "domaine réservé" — pour les envois d'un poids inférieur à une certaine limite (50 gr actuellement⁵). Les États membres auront une alternative : soit choisir parmi plusieurs moyens flexibles de financer le Service

² Cette directive a été modifiée en date du 10 juin 2002 par la Directive 2002/39/CE. Les modifications portent sur le contenu du service réservé dont la limite de poids a été fixée à 100 gr à partir du 1^{er} janvier 2003 et 50 gr à partir du 1^{er} janvier 2006.

³ Modification de la loi du 21 mars 1991 : « 9 JUIN 1999 - Arrêté royal transposant les obligations découlant de la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service ».

⁴ Principalement les Etudes PWC et WIC juillet 2006 et la consultation publique de janvier 2006.

⁵ La future Directive n'autorise plus de zone réservée.

Universel, soit répartir le financement des obligations de Service Universel entre tous les opérateurs de SU.

La proposition maintient les obligations qui incombent actuellement aux États membres en matière de prestation d'un Service Universel de qualité, comprenant au moins une distribution et une levée du courrier cinq jours par semaine pour tout habitant de l'Union européenne. Elle renforce par ailleurs la protection des usagers et le rôle des autorités régulatrices nationales. La proposition maintient aussi l'obligation d'offrir les services postaux à des prix abordables, ainsi que la possibilité, pour les États membres, d'imposer un tarif unique pour les envois soumis au tarif unitaire, tels que le courrier ordinaire. Enfin, lorsqu'il s'avère nécessaire de couvrir les coûts nets résiduels du Service Universel, elle laisse aux États membres la possibilité de choisir parmi plusieurs solutions, telles que les aides d'État, les marchés publics, les fonds de compensation et le partage des coûts.

4. METHODOLOGIE

Une enquête téléphonique a été menée du 22 octobre au 13 novembre 2009 auprès de 2090 personnes représentatives de la population belge (entreprises exclues). Les numéros appelés provenaient soit des annuaires publics belges, pour les postes fixes, soit de numéros de GSM aléatoirement générés, pour les GSM.

4.1. Le questionnaire

Le questionnaire (annexe 1) comportait 22 questions.

Les questions portaient sur le comportement en temps qu'utilisateur de services postaux (nombre d'envois, fréquentation des bureaux et des points poste), sur l'utilisation éventuelle d'autres opérateurs postaux que La Poste, sur la satisfaction vis-à-vis des prix, des points de vente et de La Poste en général.

4.2. L'échantillon

L'échantillon sondé, soit 2090 personnes, est effectivement représentatif des habitants de la Belgique étant donné qu'il obéit aux exigences imposées par les critères suivants :

- zones Nielsen⁶ ;
- régime linguistique ;
- âge ;
- sexe ;
- catégorie socioprofessionnelle.

Le profil d'échantillon, tel qu'établi conformément aux quotas⁷ et les critères précités se trouvent en annexe 2.

L'enquête téléphonique s'est déroulée aux mois d'octobre et novembre 2009. Comme mentionné précédemment, les personnes ont été appelées soit sur leur téléphone fixe, soit sur leur GSM en semaine et le samedi. L'enquête a été effectuée par l'entreprise GfK. Il a été procédé à 30.816 appels, lesquels ont abouti à un total de 2090 réponses.

Le traitement des résultats a été effectué par l'entreprise SONECOM.

⁶ Zone1= Oost-Vlaanderen+ West-Vlaanderen; zone 2= Vlaams Brabant+Limburg+Antwerpen; zone 3 = Bruxelles; zone4= Brabant Wallon + Hainaut ; zone5= Liège+Namur+Luxembourg

⁷ Les quotas sont établis conformément aux statistiques de l'INS.

5. RESULTATS

La totalité des réponses par question et des tableaux croisés est présentée en annexe 3.

5.1. Les flux de courriers

5.1.1. Courrier adressé

Le nombre moyen de lettres (ou de tout autre courrier adressé nominativement) expédiées par mois et par personne s'élève à 3,34. Le nombre moyen de lettres reçues par semaine s'élève à 9,67.

Par rapport à l'enquête effectuée en 2006, le nombre de courriers expédiés est en diminution puisque de 6,52 envois par mois en 2006, le nombre est tombé à 3,34 envois en 2009.

La distribution des résultats est reprise aux tableaux I et II.

Tableau I

Q2 - Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois ?

'De 1 à 2' (741 observations)

Moyenne = **3,34** Ecart-type = **4,82**

Médiane = **2,00**

Min = **0** Max = **60**

m (10,0% - 90,0%) = **2,63**

	Nb 2009	% cit.
Aucune	512	24,9%
De 1 à 2	741	36,0%
De 3 à 4	249	12,1%
5 et plus	554	26,9%
Total	2 055	100,0%

Tableau II

Q1 - Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille ?

'De 10 à 14' (539 observations)

Moyenne = **9,67** Ecart-type = **7,18**

Médiane = **9,00**

Min = **0** Max = **50**

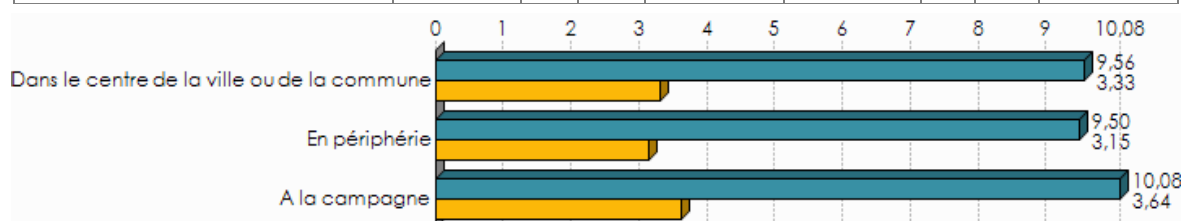
m (10,0% - 90,0%) = **9,29**

	Nb 2009	% cit.	2006
Aucun	9	0,4%	1,3%
De 1 à 2	183	8,9%	17,3%
De 3 à 4	305	14,8%	18,5%
De 5 à 9	536	26,0%	25,7%
De 10 à 14	539	26,1%	20,4%
15 et plus	493	23,9%	16,9%
Total	2 066	100,0%	100,0%

Pour le nombre de courriers expédiés et reçus, le tableau III permet de constater l'existence d'une dispersion faible des réponses en fonction de la nature de l'habitat, les réponses en zone rurale se situant très légèrement au-dessus de la moyenne.

Tableau III

	Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?				Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Dans le centre de la ville ou de la commune	9,56	0	50	8,00	3,33	0	33	2,00
En périphérie	9,50	0	50	8,00	3,15	0	60	2,00
A la campagne	10,08	0	40	10,00	3,64	0	56	2,00



Vous habitez ... ? / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? p = **30,8%** ; F = **1,18 (NS)**

Vous habitez ... ? / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? p = **19,5%** ; F = **1,62 (NS)**

Si on extrapole la moyenne de courriers reçus par semaine à une référence de temps d'une année, on obtient environ 500 lettres reçues par an, ce qui semble être sans doute légèrement surestimé par les répondants, puisque la moyenne européenne est de 200⁸ envois postaux reçus par an. Il est à noter que le nombre d'envois postaux est un indicateur qui est traditionnellement très connecté avec le stade de développement du marché postal national.

⁸ Source : Wik-ITA Consulting : « Evolution of the European Postal Market since 1997 » p. 26

A titre de comparaison indicative, le tableau V ci-dessous reprend le nombre moyen d'envois de la poste aux lettres déposé par habitant et par mois⁹.

Tableau IV

Autriche	ND
Allemagne	ND
Belgique	ND
Bulgarie	1,48
Chypre	6,34
Danemark	ND
Espagne	ND
Estonie	17,09
Finlande	45,76
France	ND
Grande Bretagne	27,91
Grèce	5,02
Hongrie	14,18
Irlande	17,09
Italie	8,98
Lettonie	ND
Lituanie	5,12
Luxembourg	39,52
Malte	ND
Pays-Bas	ND
Pologne	ND
Portugal	14,01
Roumanie	ND
Slovaquie	8,34
Slovénie	ND
Suède	ND
Tchèque (Rép)	21,94

5.1.2. Envois recommandés

Les envois recommandés expédiés s'élevaient en moyenne à 1,85 par an. Le nombre d'envois recommandés reçus s'élève à 3,19 par an. Les résultats de 2006 sont très proches.

5.1.3. Colis

Les colis font partie du Service Universel de par leur catégorie de poids. En revanche, le Service Universel n'impose aucune contrainte, autre que le caractère raisonnable du prix, pour le traitement de ce produit. Le fait d'ajouter des services « annexes » à l'envoi d'un colis - comme par exemple sa

⁹ Source : statistiques des services postaux de l'UPU 2007

réorientation, son maintien en poste restante, une représentation, un scannage avec système de suivi (aussi appelé "track and trace") - pourrait induire l'apparition d'un nouveau produit « colis » non compris dans le Service Universel.

On constate que si le nombre moyen de colis expédiés est de 1,26 par an. 70% des répondants affirment ne jamais envoyer de paquet par La Poste.

En moyenne, l'usager belge reçoit 1 colis tous les trois mois, soit une moyenne de 5,20 par an. Il convient également de noter qu'un tiers des répondants déclare ne jamais recevoir de colis.

Il n'y a pas de différence avec les résultats de 2006.

5.2. Prix

Un peu d'histoire ...

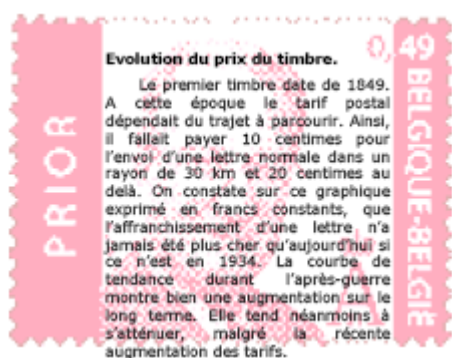
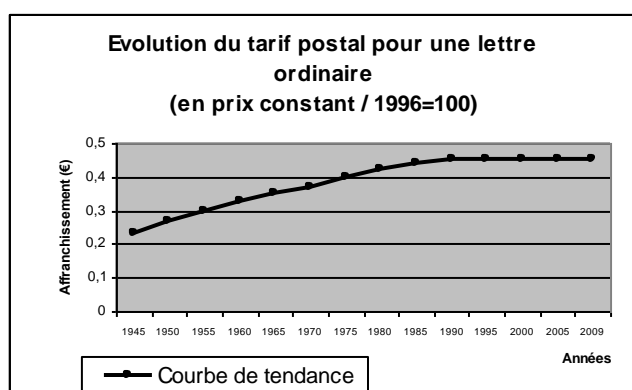


Tableau V



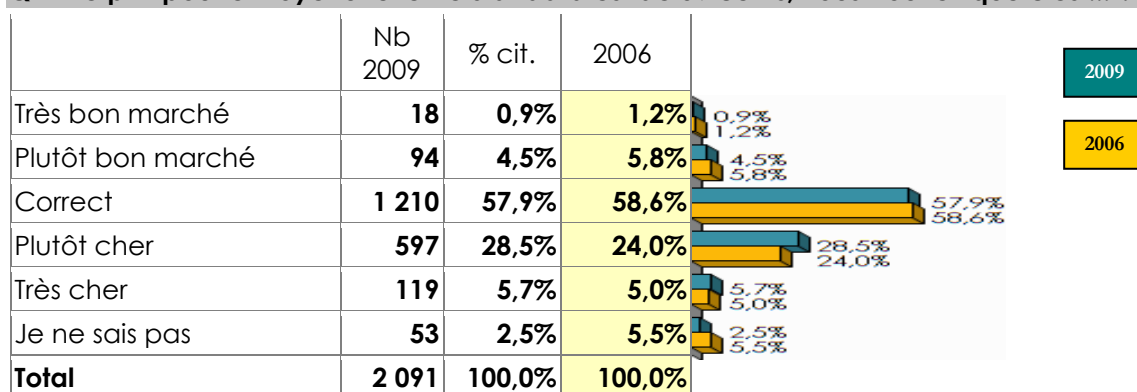
Source : « La géographie de la poste belge » - ULB Faculté des sciences – Département de géographie

La définition du Service Universel précise que les prix doivent être abordables et orientés sur les coûts. Quelle en est la perception des usagers ?

Pour les lettres, 59% des répondants estiment que le prix d'envoi d'une lettre standard est « correct » (voir Tableau V). Le résultat était proche en 2006, mais on constate néanmoins une légère augmentation de la proportion de personnes qui trouvent que ce tarif est plutôt cher, ce qui représente une personne sur trois.

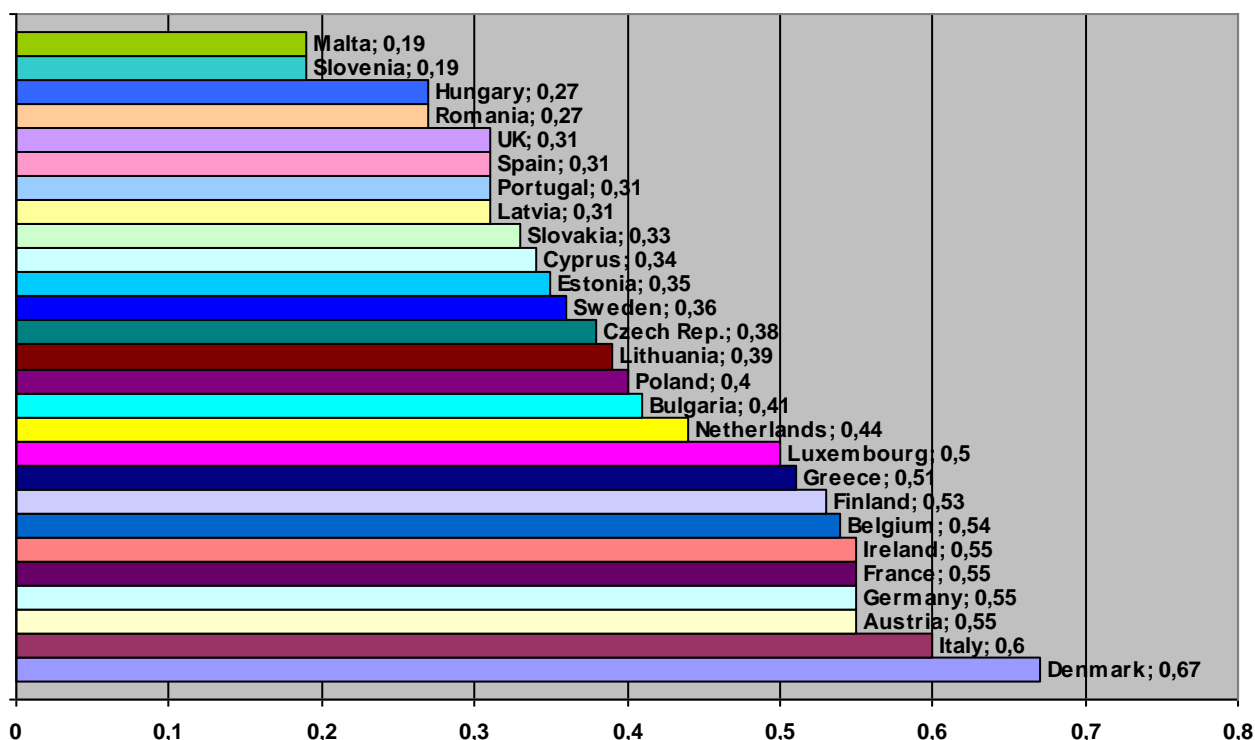
Tableau VI

Q4 - Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?



A titre indicatif : la comparaison avec le prix nominal d'une lettre dans les autres pays européens est présentée dans le Tableau ci-dessous (en EUR, 2008).

Tableau VII

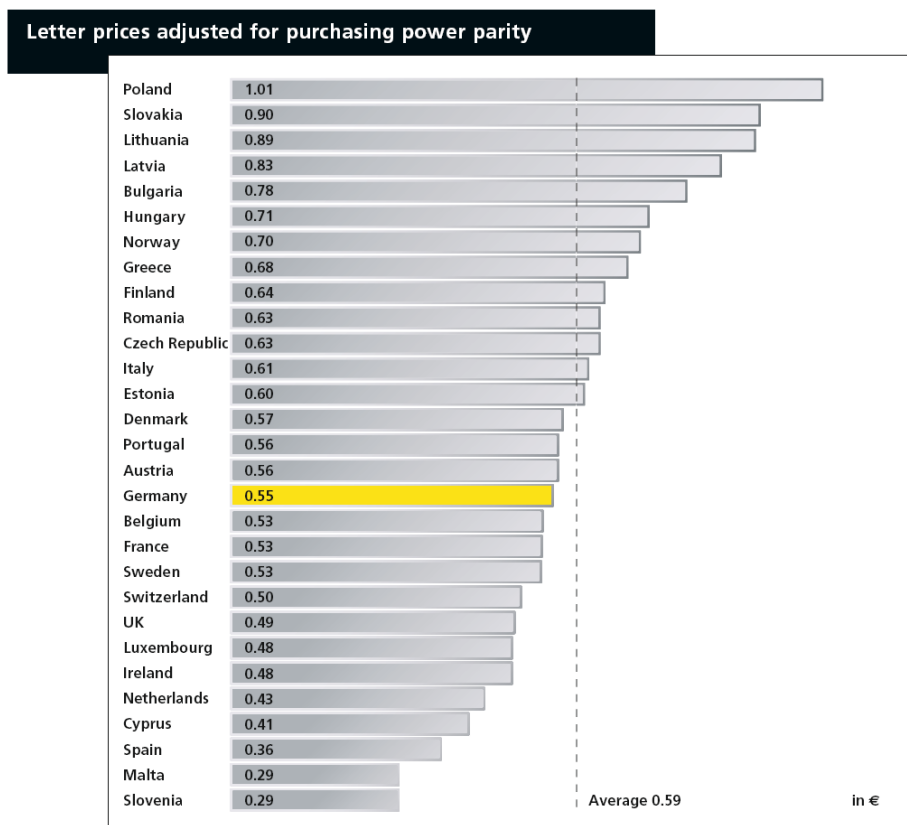


Source : The Free and Fair Post Initiative - FFPI

Si on compare avec le prix nominal d'une lettre dans les autres pays européens, la Belgique se situe parmi les dix pays les plus chers d'Europe.

Il a semblé utile de présenter une comparaison du prix de la lettre corrigé par les parités de pouvoir d'achat (voir tableau VIII ci-après pour l'année 2008). Dans cette comparaison, la Belgique est à la 18^{ème} place, loin derrière des pays de l'Est et le prix du timbre reste inférieur à la moyenne européenne.

Tableau VIII

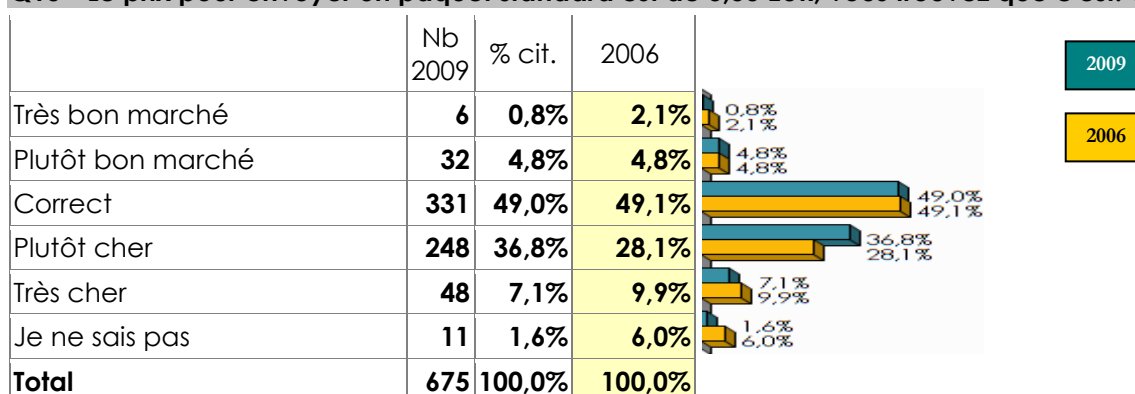


Source : Deutsche Post – « Letter prices in Europe »

Pour les colis, l'appréciation « correct » est fournie dans 49% des cas tandis que le nombre de personnes qui le trouvent plutôt cher et très cher est de 43,9%. Ce chiffre est en augmentation depuis 2006.

Tableau IX

Q10 - Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est ?



Cette opinion relative aux tarifs va probablement de pair avec les augmentations tarifaires des produits concernés qui ont été respectivement, en 2006 et 2009 :

- de 0,52 € à 0,59 € pour la lettre
- et de 3,70 € à 5,50 € pour le paquet.

5.3. Délai d'acheminement

Le délai d'acheminement n'est pas imposé dans le cadre de la définition du Service Universel.

Pour les envois postaux dits « égrenés », c'est-à-dire le courrier déposé par pièce individuelle, les délais d'acheminement sont fixés dans le contrat de gestion entre La Poste et l'État. Pour les lettres « Prior », les envois recommandés et le courrier entrant prioritaire, le délai est de J+1¹⁰ tandis que pour le courrier « Non Prior » et les colis en service intérieur, le délai est de J+2.

Il a semblé intéressant de vérifier auprès des utilisateurs que ces obligations relatives aux délais d'acheminement correspondent à leurs desiderata.

Les questions relatives à la qualité (traduite ici par le délai d'acheminement) portaient à la fois sur les lettres et sur les paquets

35% des personnes qui ont répondu estiment que l'arrivée d'une lettre le lendemain de son envoi est toujours nécessaire. Ce chiffre est en diminution depuis 2006.

Tableau X

Q3 - Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Nb 2009	% cit.	2006
Toujours nécessaire	528	34,2%	45,0%
Parfois nécessaire	925	59,9%	46,7%
Jamais nécessaire	91	5,9%	8,4%
Total	1 544	100,0%	100,0%

- Pour les paquets, la sensibilité au délai d'acheminement est moins grande, comme le montre le Tableau IX. Tout comme pour les lettres, l'importance accordée au délai d'acheminement diminue.

Tableau XI

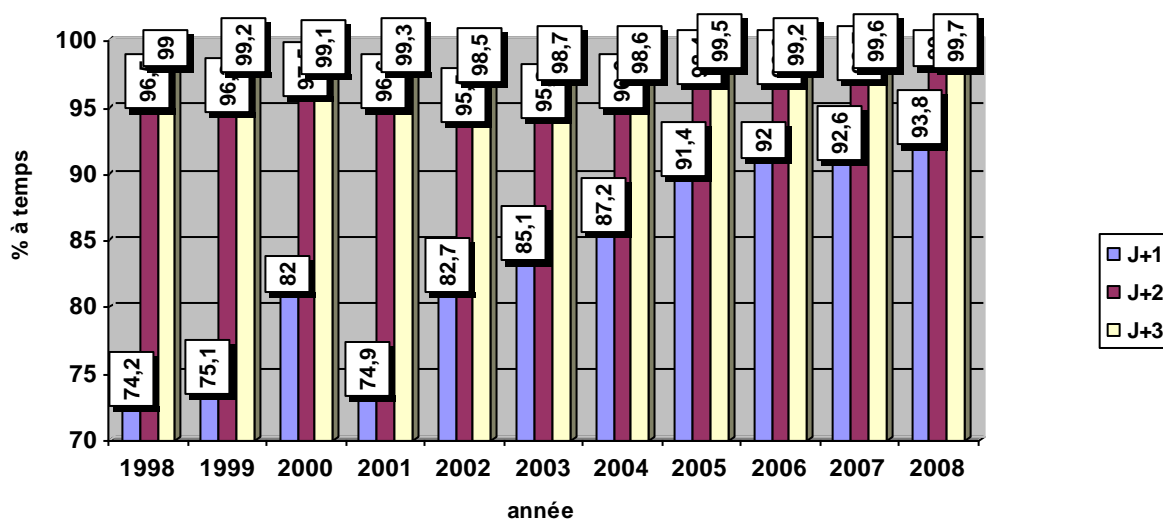
Q9 - Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Nb 2009	% cit.	2006
Toujours nécessaire	149	22,0%	37,2%
Parfois nécessaire	420	62,2%	48,9%
Jamais nécessaire	106	15,8%	13,9%
Total	675	100,0%	100,0%

¹⁰ « Distribution J+1 » : la distribution des envois le premier jour ouvrable suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au point de service postal avant la dernière levée utile dans ce point de service postal ou de leur dernier enlèvement sur place.

Si on compare avec les résultats réels de La Poste belge en matière de mesure de délai d'acheminement de la lettre, on constate que les résultats s'améliorent sensiblement d'année en année. Peut-on dès lors émettre l'hypothèse que les gens n'accordent que peu d'importance aux délais d'acheminement car ceux-ci se sont considérablement améliorés depuis 10 ans ?

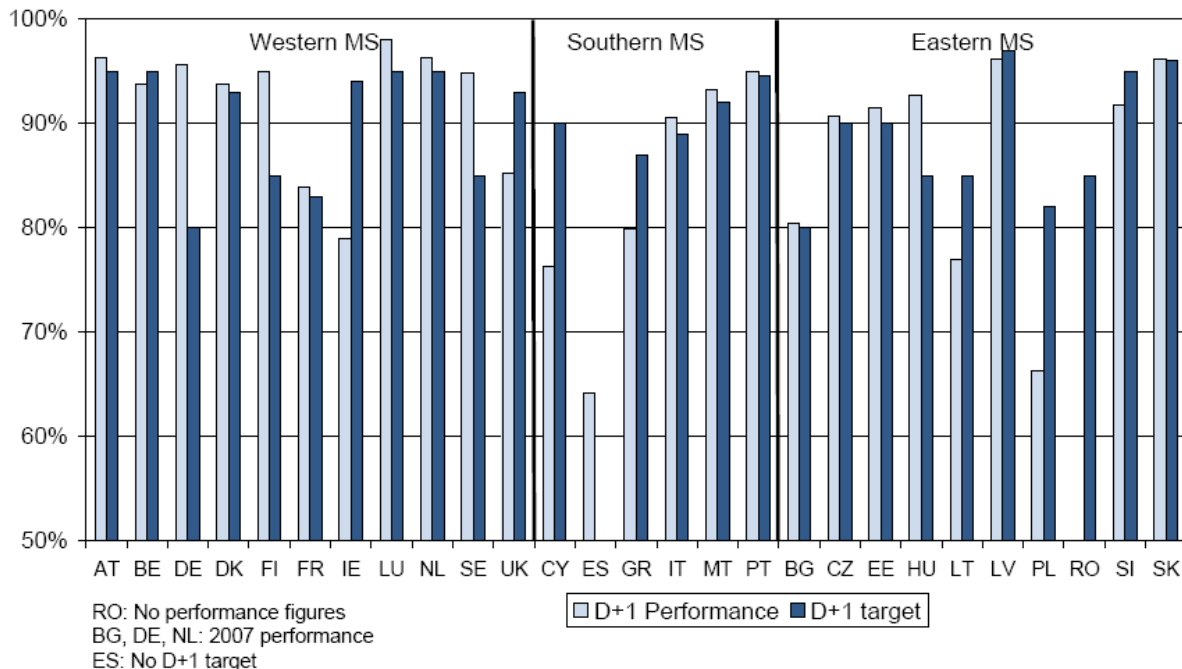
Tableau XII



Résultats relatifs au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires depuis les contrôles de l'IBPT à partir de l'année 1998

Si on compare les résultats de qualité des pays européens, on constate que La Poste belge se situe dans les dix premiers :

Tableau XIII

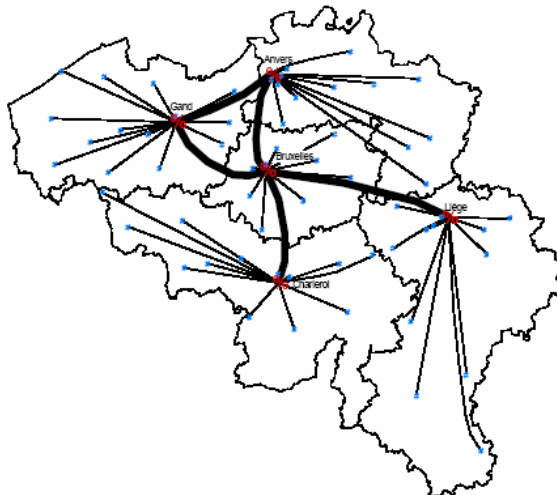


Source : ITA Consulting / Wik-Consult : Evolution of the European postal Market since 1997 p.116.

5.4. Distribution du courrier

En matière de distribution, la seule obligation de Service Universel est qu'il y ait au minimum une levée, une expédition, et une distribution des envois postaux et, ce, au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et jours fériés légaux¹¹.

A cet égard, le réseau postal est organisé afin de couvrir tout le territoire, ceci grâce à une structure en étoile.



Globalement, les personnes interrogées ont souligné l'adéquation de la fréquence de distribution à leurs besoins (voir Tableaux XIV, XV et XVI).

Tableau XIV

Q11 - Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

	Nb 2009	% cit.	2006	
Sans importance pour vous	257	12,3%	12,6%	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #008080; margin-right: 5px;"></div> 2009 <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #ffcc00; margin-right: 5px; margin-left: 5px;"></div> 2006 </div>
Adaptée à vos besoins	1 777	85,0%	82,9%	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #008080; margin-right: 5px;"></div> 2009 <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #ffcc00; margin-right: 5px; margin-left: 5px;"></div> 2006 </div>
Non adaptée à vos besoins	57	2,7%	4,5%	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #008080; margin-right: 5px;"></div> 2009 <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #ffcc00; margin-right: 5px; margin-left: 5px;"></div> 2006 </div>
Total	2 091	100,0%	100,0%	



¹¹ Art 142 §2 de la loi du 21 mars 1991.

¹² Source : Photothèque La Poste (www.post.be)

Tableau XV

Q12 - Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?

'5' (1 583 observations)
 Moyenne = **4,50** Ecart-type = **0,96**
 Médiane = **5,00**
 Min = **1** Max = **5**
 m (10,0% - 90,0%) = **4,65**

	Nb 2009	% cit.
1	35	1,7%
2	67	3,2%
3	300	14,4%
4	105	5,0%
5	1 583	75,7%
Total	2 091	100,0%

Tableau XVI

Q13 - En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	Nb 2009	% cit.	2006	
Sans importance pour vous	908	43,5%	31,9%	
Adaptée à vos besoins	944	45,1%	53,2%	
Non adaptée à vos besoins	238	11,4%	15,0%	
Total	2 091	100,0%	100,0%	

En ce qui concerne les tournées, on se souviendra que l'implémentation de Géoroute a pu induire de fortes modifications dans les horaires de distribution. Néanmoins, seuls 11,4% des répondants estiment que les heures de distribution ne sont pas adaptées à leurs besoins.

Par contre, la population reste fort attachée à une fréquence de distribution de 5 jours par semaine.

5.5. Bureaux de poste

La densité, l'heure d'ouverture et l'accès aux bureaux de poste ne sont pas expressément repris dans la définition du Service Universel (p.m. la loi reprend uniquement l'obligation d'au moins un bureau de poste par commune). C'est le contrat de gestion entre La Poste et l'État qui définit le maillage des bureaux (et les "points de service postal") ainsi que leurs obligations d'heures d'ouverture. En effet, La Poste doit s'assurer que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Depuis 2006, La Poste a fermé 567 bureaux de poste (il en reste 767) et 636 Points Poste ont été ouverts.

Historiquement, le nombre de bureaux de poste le plus élevé a été atteint entre 1940 et 1950, années pour lesquelles le nombre moyen de bureaux se trouvait autour de 1800.

Tableau XVII

Q16 - Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est ?

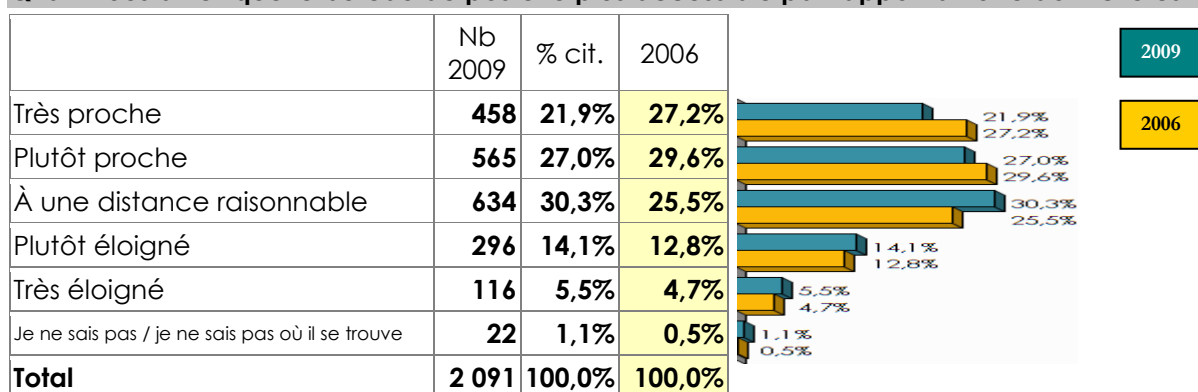
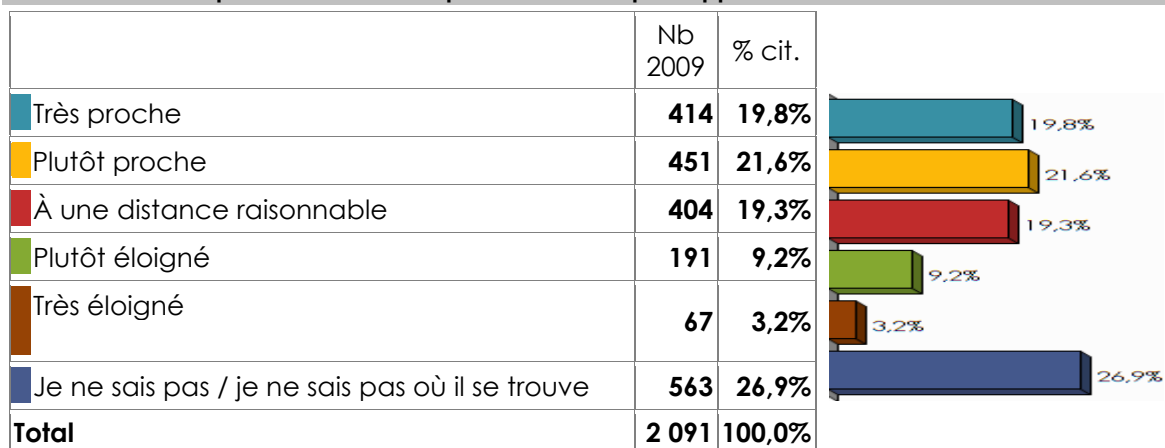


Tableau XVIII

Q17 - Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

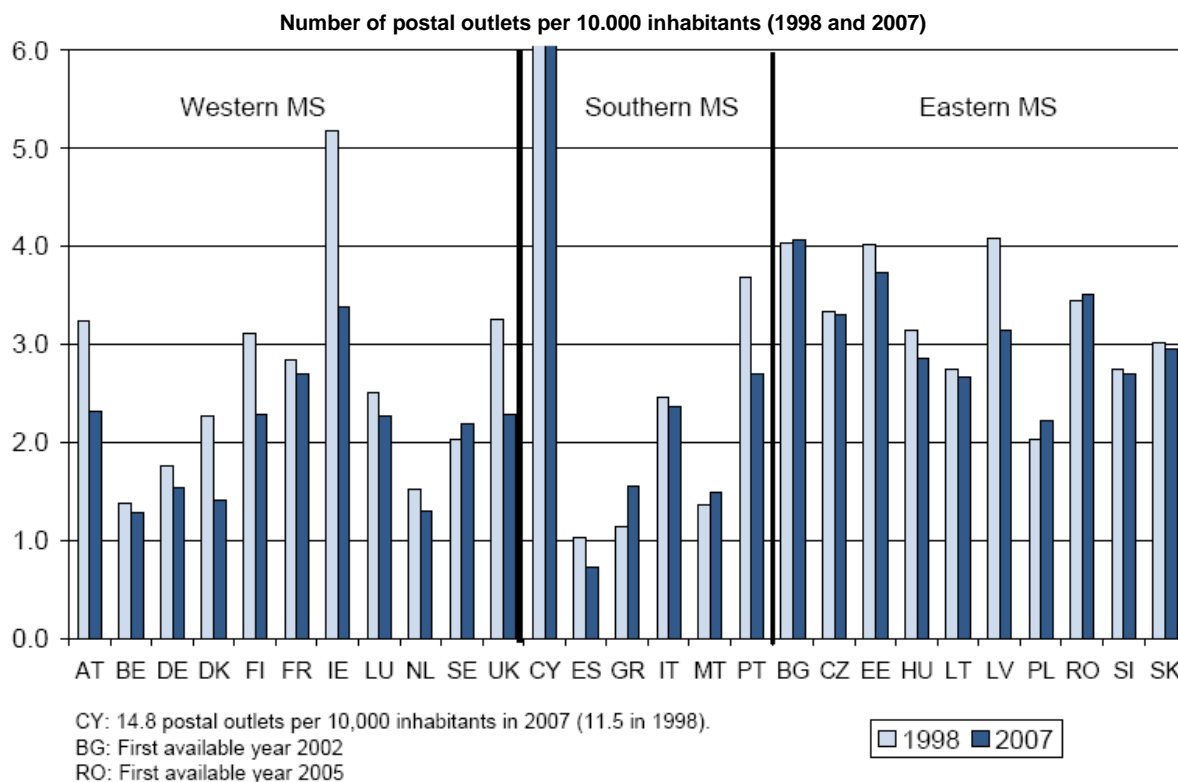


La Belgique étant un pays à forte densité de population, 1200 bureaux sont répartis sur tout le territoire, il n'est dès lors pas étonnant de constater, qu'en total cumulé, 79% des usagers estiment que leur bureau de poste est proche ou à une distance raisonnable.

Qu'en est-il au niveau européen ?

Dans la majorité des Etats membres européens, le nombre de points de vente postaux (bureaux de poste et agences confondus) a fortement décliné entre 1998 et 2007, comme l'illustre le graphe ci-dessous.

Tableau XIX



Source : ITA Consulting / Wik-Consult : Evolution of the European postal Market since 1997 p.124.

La Belgique se situe dans le groupe des cinq Etats membres qui ont la plus haute densité de population (Malte, Pays-Bas, Belgique, Royaume-Uni et Allemagne) et qui ont en moyenne 1,9 point de vente pour 10.000 habitants.

Il est à noter que pour les Points Poste, 30% des répondants disent ne pas savoir où ils se trouvent.

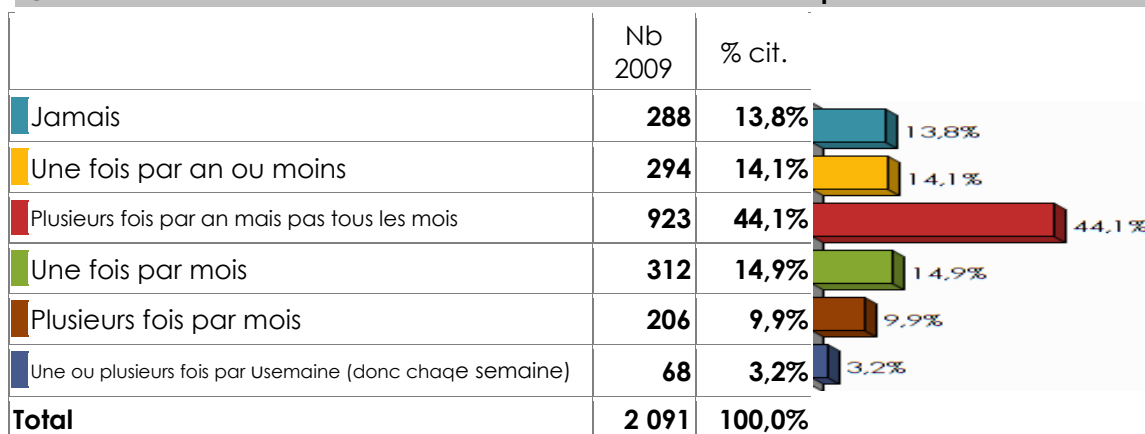
En ce qui concerne la source des informations sur les produits postaux, les obligations de Service Universel en la matière sont les suivantes : le prestataire de Service Universel doit fournir aux utilisateurs des informations précises, actualisées et complètes sur les produits faisant partie du Service Universel. Il fournit également dans tous les bureaux des brochures détaillant, par produit ou service les conditions d'accès, les tarifs de base, les réductions, les règles de responsabilité et les procédures de réclamation.

5.5.1. Fréquentation des bureaux de poste

Pour les questions relatives aux bureaux de poste, il a été décidé d'identifier les personnes qui fréquentent effectivement les bureaux et/ou les Points Poste, ceci afin de pouvoir pondérer les réponses en fonction du profil de fréquentation. Les deux tableaux suivant illustrent la fréquentation des bureaux et des Points Poste.

Tableau XX

Q15A - Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?



Les Points Poste

La Belgique compte quelque 600 Points Poste.

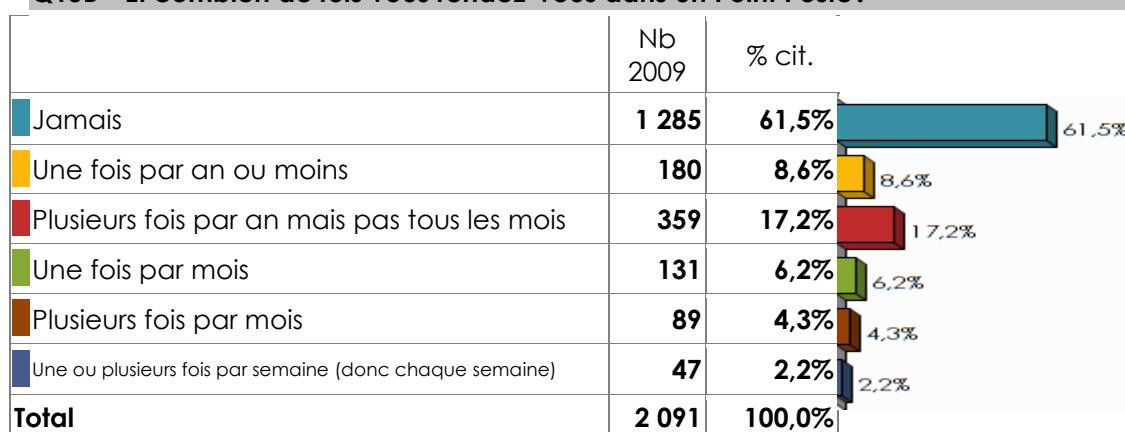
Les Points Poste se trouvent dans les commerces d'alimentation, magasins de journaux, bâtiments administratifs, etc. L'offre y est un peu plus limitée que dans un bureau de poste.

Gamme des produits :

- achat de timbres pour envois nationaux et internationaux ;
- envoi de colis de maximum 10 kg dans l'Union européenne ;
- envoi de recommandés jusque maximum 2kg ;
- retrait de colis ;
- retrait de recommandés ;
- versement d'argent ou paiement de factures jusqu'à 300 € avec une communication structurée.

Tableau XXI

Q15B - Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?



On constate que 14% des répondants ne se rendent jamais dans un bureau de poste, tandis que 62% des répondants n'utilisent jamais les Points Poste.

Les bureaux de poste

Si on observe les résultats de satisfaction tels qu'ils ont été croisés avec les fréquences, on obtient une satisfaction plus élevée pour les « clients usuels » des bureaux de poste.

Tableau XXII

	Une fois par an ou moins	Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	Une fois par mois	Plusieurs fois par mois	Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	Total
Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,24	7,54	7,56	7,64	7,90	7,52
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10	7,47	7,63	7,65	7,55	7,72	7,60
Bureau de poste Durée d'attente: __/10	6,58	6,74	6,59	6,70	7,07	6,69
Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10	7,13	7,21	7,27	7,51	7,41	7,25
Bureau de poste Satisfaction générale: __/10	7,39	7,46	7,44	7,74	7,77	7,49
Total	7,16	7,31	7,30	7,43	7,57	7,31

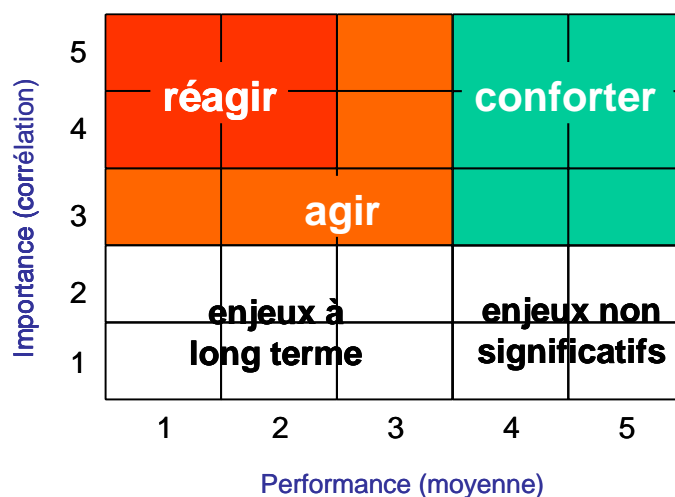
Sans surprise, c'est la durée d'attente au guichet qui se voit attribuer le score le plus faible.

Au delà de la prise en compte des attentes exprimées par les répondants (importance déclarée), il existe un autre système de valeurs « cachées » qui est appelé l'importance calculée.

L'importance calculée permet de répondre à la question : « Indépendamment de leurs demandes, quels sont les critères qui contribuent réellement à satisfaire les clients de La Poste ? ¹³ »

Ce qui est présenté ?

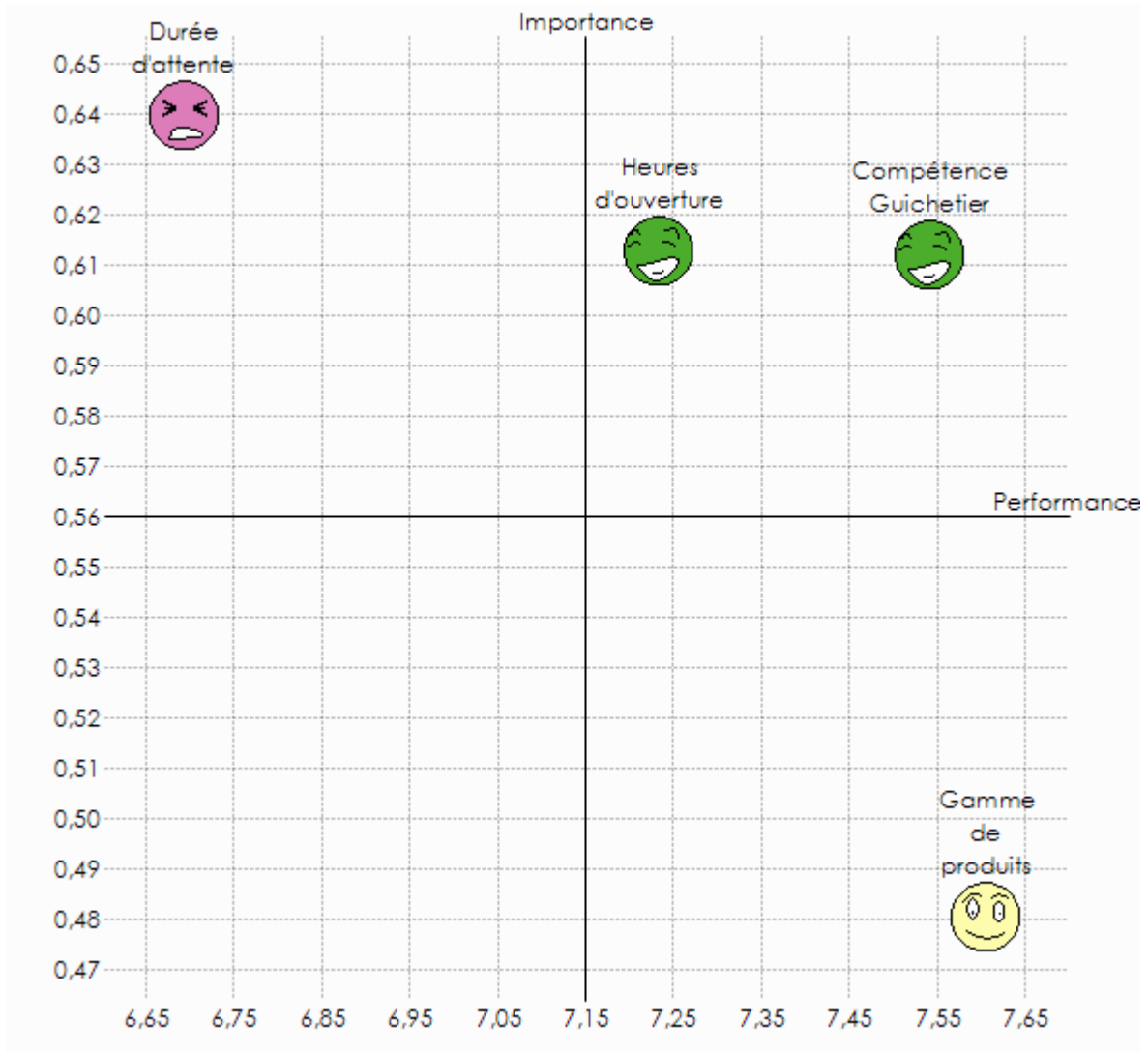
Pour mieux visualiser les résultats de cette analyse Importance-Performance, ils sont présentés sur deux axes. Ce croisement en deux dimensions permet d'identifier les priorités.



¹³ L'importance calculée utilise un modèle statistique de régression linéaire (A. Bradley).

Tableau Importance/Performance

	Performance	Importance
Compétence Guichetier	7,54	0,61
Gamme de produits	7,61	0,48
Durée d'attente	6,69	0,63
Heures d'ouverture	7,23	0,61



Les Points Poste

Tableau XXIII

Q18B

Pourriez-vous attribuer un score de 0 à 10 au Point Poste que vous utilisez le plus? A quel point êtes-vous satisfait de... ?

	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
Point Poste Heures d'ouverture: __/10	7,73	1,81	0	10	8,00	806
Point Poste Satisfaction générale: __/10	7,48	1,75	0	10	8,00	806
Point Poste Durée d'attente: __/10	7,16	1,99	0	10	8,00	806
Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,11	1,83	0	10	7,00	806
Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10	6,95	1,86	0	10	7,00	806
Total	7,28	1,87	0,00	10,00		

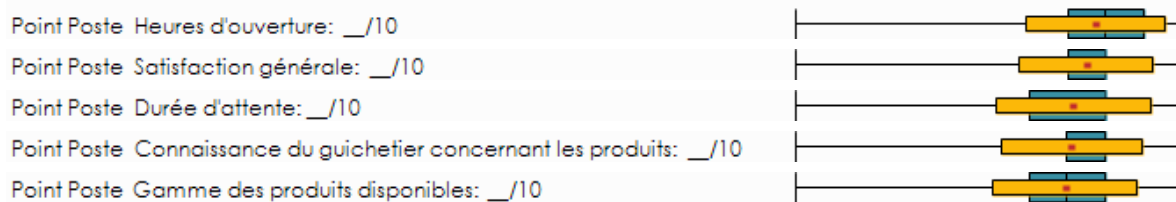
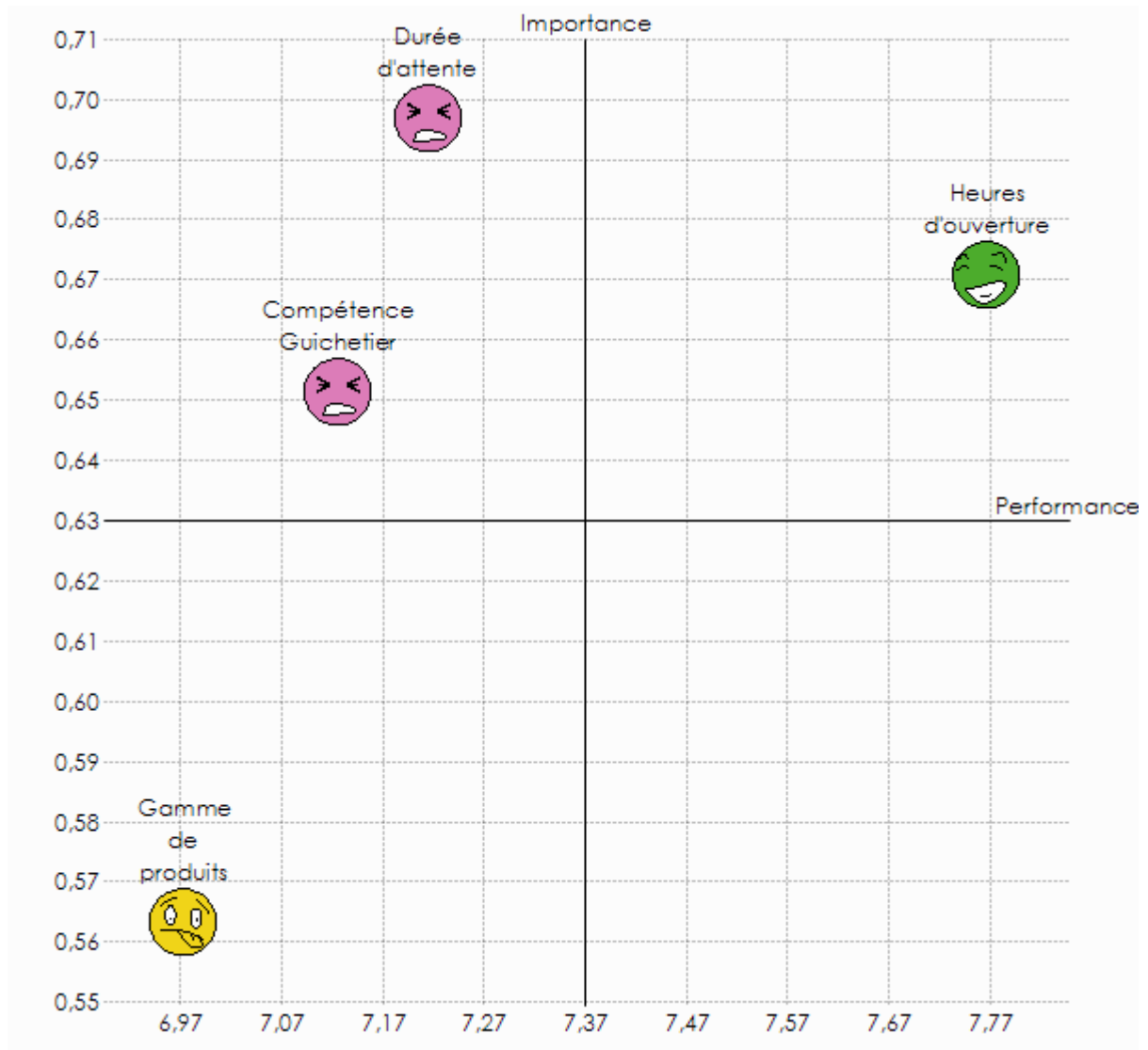


Tableau Importance/Performance

	Performance	Importance
Compétence Guichetier	7,13	0,65
Gamme de produits	6,98	0,56
Durée d'attente	7,22	0,70
Heures d'ouverture	7,77	0,67



Pour les Points Poste, c'est la connaissance des produits par le guichetier et la durée d'attente qui se voient plus faiblement cotées tandis que les heures d'ouverture ont la satisfaction la plus élevée.

La satisfaction globale par rapport aux bureaux de poste est de 7,31/10. Elle ne diffère quasi pas de celles des Points Poste qui est de 7,28.

5.5.2. Positionnement face à d'autres opérateurs

Pour l'envoi de lettres, de cartes, 96,4% des usagers affirment être clients exclusivement de La Poste, tandis que pour l'envoi de colis, 12,1% des répondants disent utiliser La Poste et un autre opérateur.

Tableau XXIV

Q19 - Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

	Nb 2009	% cit.
Exclusivement de La Poste	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	17	0,8%
Total	2 091	100,0%

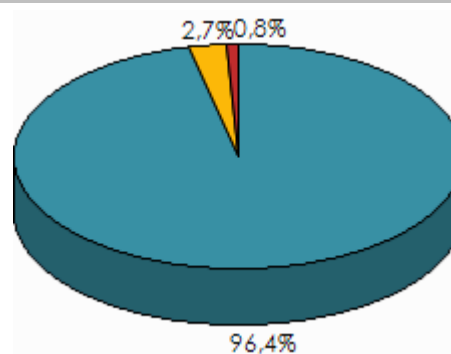
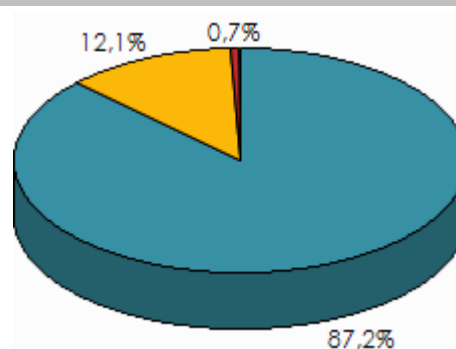


Tableau XXV

Q20 - Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

	Nb 2009	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	5	0,7%
Total	699	100,0%



Dans le cadre de la libéralisation qui s'annonce, 63,3% des usagers affirment qu'ils feront probablement appel à un autre opérateur que La Poste.

Tableau XXVI

Q21 - Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	Nb 2009	% cit.
Certainement	26	1,2%
Plutôt oui	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	629	30,1%
Plutôt non	605	28,9%
Certainement pas	720	34,4%
Je ne sais pas	74	3,6%
Total	2 091	100,0%

5.6. Satisfaction par rapport à l'opérateur de Service Universel

Il a été demandé aux usagers de coter La Poste sur une échelle de 1 à 10. Le résultat moyen obtenu s'élève à 7,48.

Tableau XXVII

Q22 - Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?

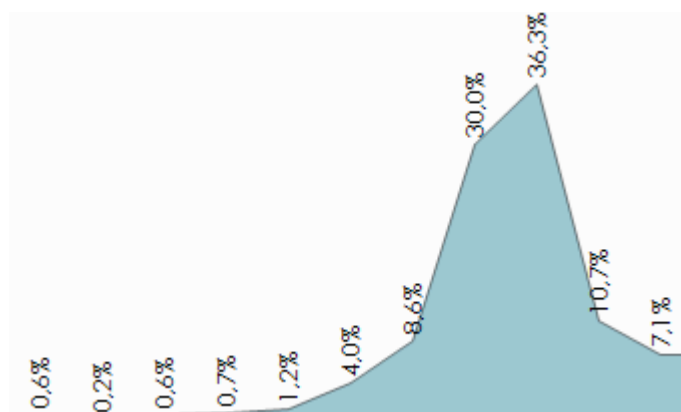
Moyenne = **7,48** Ecart-type = **1,47**

Médiane = **8,00**

Min = **0,00** Max = **10,00**

m (10,0% - 90,0%) = **7,57**

	Nb 2009	% cit.
0 - Pas du tout satisfait	12	0,6%
1	3	0,2%
2	12	0,6%
3	15	0,7%
4	26	1,2%
5	83	4,0%
6	180	8,6%
7	626	30,0%
8	759	36,3%
9	224	10,7%
10 - Tout à fait satisfait	149	7,1%
Total	2 091	100,0%



Ce résultat est semblable à celui de 2006. La satisfaction globale vis-à-vis de La Poste connaît donc un statu quo, dans le cadre de notre enquête.

Satisfaction vis-à-vis de La Poste : 7,48

La Poste mesure également la satisfaction de sa clientèle. La satisfaction est mesurée au moyen de 8 indices. Le premier indice est un indice de « satisfaction générale » et répond à la question : « Quel est votre taux de satisfaction général vis-à-vis de La Poste ? ». Pour 2008, ce score, (qui est calculé comme suit : X % était très satisfait, satisfait ou plutôt satisfait sur une échelle de 7 points) s'élevait à 82%.

On constate donc qu'il est légèrement supérieur à la moyenne obtenue dans notre étude.

6. CONCLUSIONS

Les résultats de l'enquête montrent que, globalement, les usagers se déclarent satisfaits des prestations inhérentes au Service Universel postal. Parmi les constats les plus tangibles auxquels aboutit l'enquête, on relèvera le faible nombre de particuliers ayant recours à des opérateurs autres que La Poste. Il faut néanmoins être conscient que les autres opérateurs de Service Universel postal ne se sont, jusqu'à présent, quasi pas manifestés auprès des "petits" usagers, compte tenu de la zone encore réservée à La Poste (courrier inférieur à 50gr).

Le volume de courriers expédiés par personne est faible (3,34/pers/mois). Celui des courriers reçus est quatre fois plus important et rejoint la moyenne européenne. Le volume est en régression par rapport à l'enquête effectuée en 2006.

Concernant les prix, les usagers sont divisés : la moitié d'entre eux déclarent que le prix demandé est correct pour une lettre, tandis qu'un tiers considère les colis trop chers. Il est dès lors légitime de s'interroger sur la réalité du respect de l'obligation d'abordabilité des produits de Service Universel.

Les usagers portent un intérêt marqué pour la qualité de service de délai d'acheminement, mais cet intérêt est moindre que celui qui avait été exprimé lors de l'enquête précédente.

Parmi les desiderata, les usagers accordent peu d'importance à l'heure de passage du facteur, mais davantage d'importance aux heures d'ouverture des bureaux et à une fréquence de distribution quotidienne.

D'après cette enquête, la nouveauté que constitue les Points Poste semble être bien perçue par les usagers qui leur attribuent des taux de satisfaction très proches de ceux attribués aux bureaux de poste. Les usagers ne se plaignent pas du manque de proximité des bureaux.

Globalement, le taux de satisfaction vis-à-vis de La Poste s'élève à 7,4 sur dix. Il est identique au taux observé en 2006.

A. DESMEDT
Membre du Conseil

C. CUVELLIEZ
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

L. HINDRYCKX
Président du Conseil

ANNEXES

Enquête relative au service postal universel

Bonjour Madame, Monsieur, ici ... de Significant GfK, un bureau d'étude à Heverlee.

A la demande de l'IBPT, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, nous réalisons actuellement une étude sur les desiderata spécifiques des clients résidentiels des services postaux belges. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications est un organisme qui contrôle le marché postal. Nous souhaiterions donc connaître votre avis sur le service fourni par La Poste et sur ce que vous estimez être important. Les résultats de cette enquête seront mis à profit pour encore améliorer le service et le fonctionnement de La Poste en tenant compte de vos besoins et souhaits.

Cela ne prendra que 10 minutes au maximum pour répondre au questionnaire.
Pourrais-je accaparer 10 minutes de votre temps précieux?

Merci d'avance pour votre précieuse collaboration!

Nous ne vendons rien. Nous souhaiterions simplement connaître votre avis sur la question. Dans un souci de protection de votre vie privée, vos données ne seront utilisées que dans le cadre de cette enquête. Les données récoltées concernant votre personne seront traitées par Significant GfK (Geldenaaksebaan 329, 3001 Heverlee, Belgique) et seront utilisées exclusivement dans le cadre de l'enquête. Conformément à la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, vous pouvez demander à avoir accès à ces données et, au besoin, les faire rectifier.

RECRUTEMENT ET INTRODUCTION

R1. Travaillez-vous pour La Poste?

1. oui => ARRÊTER questionnaire
2. Non

Cette enquête se penche plus en profondeur sur le service fourni par La Poste aux clients résidentiels. Il est donc très important que vous répondiez à ce questionnaire en tant que personne privée et non du point de vue de vos activités professionnelles. Les questions se rapportent à vos habitudes et vos points de vue sur le plan privé et non à d'éventuelles habitudes ou points de vue sur le plan professionnel.

QUESTIONNAIRE

1. Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?

Nous entendons par là des envois adressés, des cartes et des courriers publicitaires. Votre adresse et votre nom (ou le nom d'un des membres de votre famille) DOIVENT donc figurer sur le courrier. Nous vous prions dès lors de ne pas tenir compte des envois non adressés.

Info pour l'enq.: un catalogue de Trois Suisses par exemple qui est envoyé nominativement peut donc être pris en compte. Un courrier ou dépliant publicitaire sur lequel ne figure aucun nom ou sur lequel il est indiqué « aux habitants de... » ne peut pas être pris en compte.

__ nombre d'envois adressés, cartes et courriers publicitaires par semaine

Je ne sais pas / pas de réponse (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

2. Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?

__ nombre de lettres et de cartes envoyées par mois

Je ne sais pas / pas de réponse (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

DP.: Si le nombre de lettres envoyées = 0 => passez à la question 4

3. Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

1. Toujours nécessaire
2. Parfois nécessaire
3. Jamais nécessaire

4. Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est: ?

Par lettre standard, on entend un envoi au format normal, ne pesant pas plus de 50 grammes et qui est envoyé à l'intérieur de la Belgique.

1. Très bon marché
2. Plutôt bon marché
3. Correct
4. Plutôt cher
5. Très cher
6. Je ne sais pas (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

5. Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?

Info pour l'enq.: Nombre au niveau de la famille. Cela vaut également pour les questions 6, 7 et 8.

__ nombre d'envois recommandés reçus par an

Je ne sais pas / pas de réponse (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

6. Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?

_ _ nombre d'envois recommandés envoyés par an

Je ne sais pas / pas de réponse (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

7. Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile?

par « paquet », on entend un petit envoi qui ne peut être glissé dans la boîte aux lettres (plus de 3 cm d'épaisseur) ou qui pèse plus de 2 kilogrammes.

_ _ nombre de paquets reçus par an

Je ne sais pas / pas de réponse (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

8. Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne?

_ _ nombre de paquets envoyés par an

Je ne sais pas / pas de réponse (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

DP.: Si le nombre de paquets envoyées = 0 => passez à la question 11

9. Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

1. Toujours nécessaire
2. Parfois nécessaire
3. Jamais nécessaire

10. Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est: ?

Par paquet standard, on entend un paquet au format normal, ne pesant pas plus de 2kg et qui est envoyé en Belgique.

1. Très bon marché
2. Plutôt bon marché
3. Correct
4. Plutôt cher
5. Très cher
6. Je ne sais pas (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

Nous tenons à vous rappeler que les questions se rapportent à vos habitudes et vos points de vue sur le plan personnel et non à d'éventuelles habitudes ou points de vue sur le plan professionnel.

11. Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

1. Sans importance pour vous
2. Adaptée à vos besoins
3. Non adaptée à vos besoins

12. Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?

_ _ nombre de jours ouvrables par semaine

13. En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

Il s'agit ici des envois distribués par le facteur habituel (comme les lettres, colis, envois recommandés et magazines). Nous ne parlons donc pas ici de journaux par exemple, qui sont distribués plus tôt, au cours d'une tournée distincte.

1. Sans importance pour vous
2. Adaptée à vos besoins
3. Non adaptée à vos besoins

14. A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

à __ : __ heure

15. Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste? Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

En plus du bureau de poste traditionnel, il existe également des Points Poste. Un Point Poste est un guichet chez un commerçant local, dans un supermarché, une librairie, une gare, un hôtel de ville, etc. où vous pouvez non seulement acheter des timbres mais également collecter / envoyer du courrier, des envois recommandés,...

DP.: programme séparé pour bureau de poste et Point Poste

1. Jamais
2. Une fois par an ou moins
3. Plusieurs fois par an mais pas tous les mois
4. Une fois par mois
5. Plusieurs fois par mois
6. Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)

16. Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est...

1. Très proche
2. Plutôt proche
3. À une distance raisonnable
4. Plutôt éloigné
5. Très éloigné
6. Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

17. Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est...

1. Très proche
2. Plutôt proche
3. À une distance raisonnable
4. Plutôt éloigné
5. Très éloigné
6. Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve (*Enq. Ne pas lire cette réponse à voix haute*)

18. Pourriez-vous attribuer un score de 0 à 10 au bureau de poste et Point Poste que vous utilisez le plus? A quel point êtes-vous satisfait de... ?

DP.: ne pas poser la question si la personne a répondu "jamais" à la question 15.

	<u>Bureau de poste</u>	<u>Point Poste</u>
Connaissance du guichetier concernant les produits	.../10	.../10
Gamme des produits disponibles	.../10	.../10
Durée d'attente	.../10	.../10
Heures d'ouverture	.../10	.../10
Satisfaction générale	.../10	.../10

19. Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

Enq.: Insistez sur le fait qu'il s'agit uniquement du courrier envoyé dans le cadre de sa vie privée.

1. Exclusivement de La Poste
2. De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)
3. Exclusivement d'un autre opérateur.

Question 19b uniquement si la réponse est 2 ou 3.

b. A quelle société (en dehors de La Poste) faites-vous alors (encore) appel?

Enq.: Question ouverte donc ne pas suggérer de réponses.

20. Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

Enq.: Insistez sur le fait qu'il s'agit uniquement du courrier envoyé dans le cadre de sa vie privée.

1. Exclusivement de La Poste/Taxipost
2. De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)
3. Exclusivement d'un autre opérateur.

Question 20b uniquement si la réponse est 2 ou 3

b. A quelle société (en dehors de La Poste) faites-vous alors (encore) appel?

Enq.: Question ouverte donc ne pas suggérer de réponses [TNT, Fedex, UPS, DHL, DPD, GLS, Kiala, Autre...].

1. DHL
2. Kiala
3. Fedex
4.
10. Autre: spécifiez

21. Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

1. Certainement
2. Plutôt oui
3. Peut-être que oui, peut-être que non
4. Plutôt non
5. Certainement pas
6. Je ne sais pas (*Enq. Ne pas lire cette réponse à haute voix*)

22. Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?

Satisfaction générale à l'égard des services de La Poste .../10

PROFIL

23. Quel est le code postal de votre domicile?

DP.: Réencoder selon les zones Nielsen (voir quota)

--	--	--	--

24. Vous habitez... ?

1. dans le centre de la ville ou de la commune
2. En périphérie
3. A la campagne

25. Vous êtes de sexe... ?

Enq.: Indiquer le sexe, pas le demander

1. Masculin
2. Féminin

26. Quel âge avez-vous?

DP. : Réencoder (voir quota)

_ _ ans

27. Quel métier exercez-vous?

DP. : Réencoder (voir quota)

1. Agriculteur
2. Indépendant
3. Profession libérale
4. Cadre supérieur
5. Enseignant
6. Employé
7. Ouvrier
8. (Pré)retraité
9. Demandeur d'emploi
10. Etudiant
11. Autre, ne travaillant pas:
12. Autre, travaillant:

28. Quel est votre diplôme le plus élevé?

DP.: Réencoder (voir quota)

1. Aucun ou primaire
2. Secondaire inférieur
3. Secondaire supérieur général, technique ou artistique
4. Secondaire supérieur professionnel
5. Supérieur non universitaire
6. Universitaire

29. Souhaitez-vous ajouter un commentaire ou faire une suggestion à propos des services postaux?

.....

.....

.....

Je vous remercie pour votre collaboration et vous souhaite encore une bonne journée/soirée!

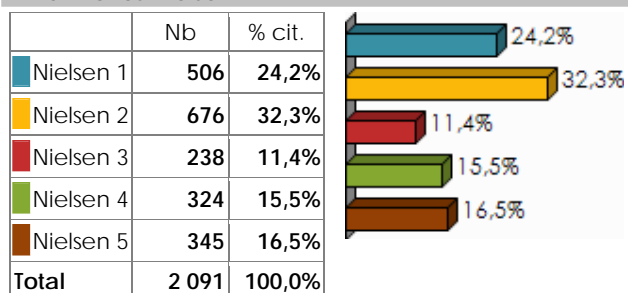
Enquête relative au service postal universel - IBPT

Traitements et analyses : Fréquences brutes

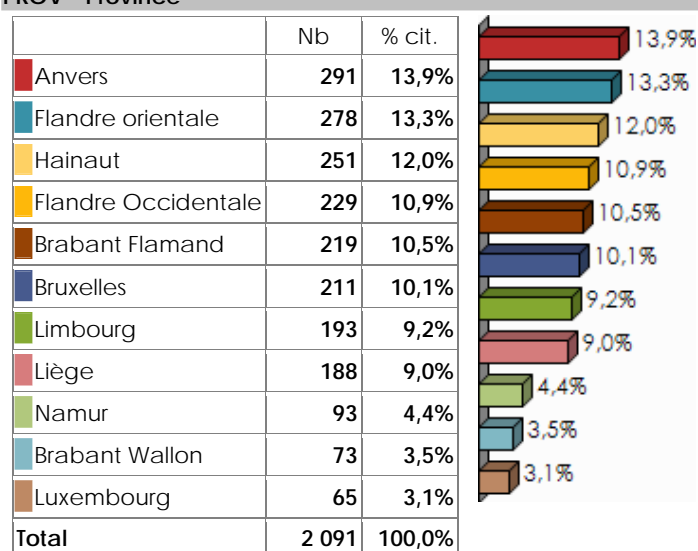


Profil des répondants

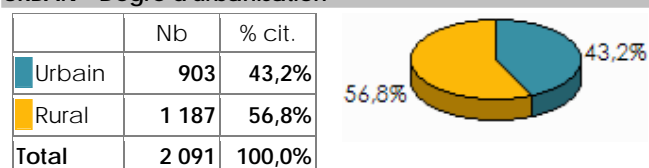
NIELS - Zones Nielsen



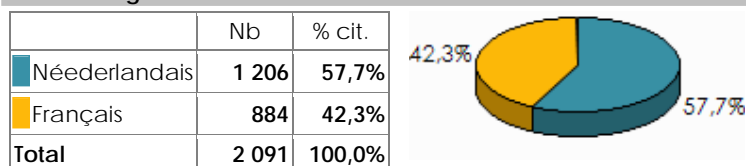
PROV - Province



URBAN - Degré d'urbanisation



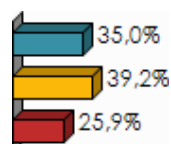
LANG - Langue



Q24 - Vous habitez ... ?



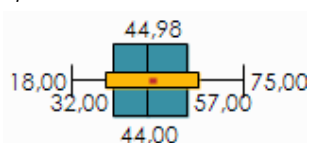
	Nb	% cit.
Dans le centre de la ville ou de la commune	731	35,0%
En périphérie	819	39,2%
A la campagne	540	25,9%
Total	2 091	100,0%



Q26 - Quel est votre âge?

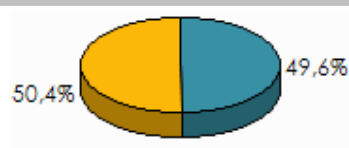
Moyenne = 44,98 Ecart-type = 15,73

	Nb	% cit.
Moins de 20	102	4,9%
De 20 à 29	315	15,1%
De 30 à 39	368	17,6%
De 40 à 49	464	22,2%
De 50 à 59	407	19,5%
60 et plus	435	20,8%
Total	2 091	100,0%



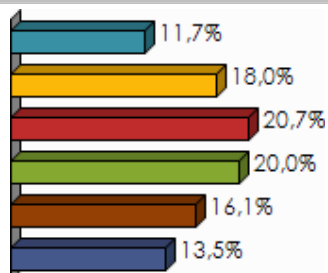
Q25 - Vous êtes .. ?

	Nb	% cit.
Homme	1 037	49,6%
Femme	1 054	50,4%
Total	2 091	100,0%



BVLTF - Catégorie d'âge

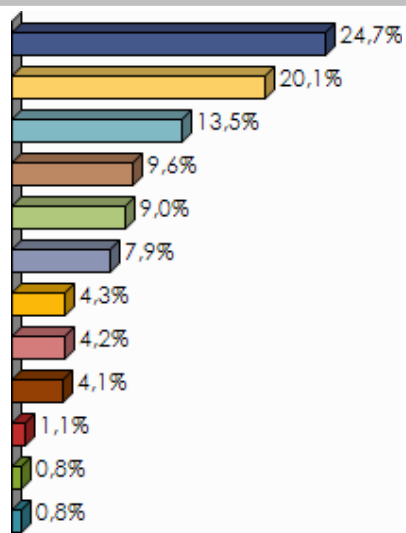
	Nb	% cit.
18 - 24	245	11,7%
25 - 34	376	18,0%
35 - 44	433	20,7%
45 - 54	418	20,0%
55 - 64	336	16,1%
65 - 75	283	13,5%
Total	2 091	100,0%





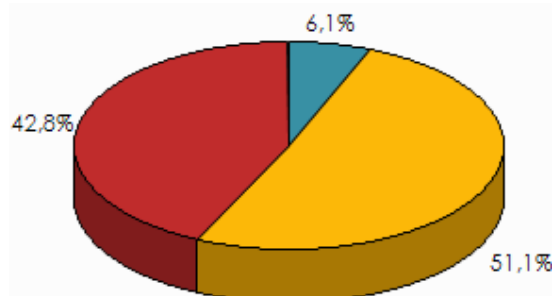
Q27 - Quel métier exercez-vous?

	Nb	% cit.
Employé	516	24,7%
(Pré)retraité	419	20,1%
Ouvrier	283	13,5%
Autre, ne travaillant pas	202	9,6%
Etudiant	188	9,0%
Autre, travaillant	164	7,9%
Indépendant	89	4,3%
Demandeur d'emploi	88	4,2%
Enseignant	86	4,1%
Profession libérale	24	1,1%
Cadre supérieur	17	0,8%
Agriculteur	16	0,8%
Total	2 091	100,0%



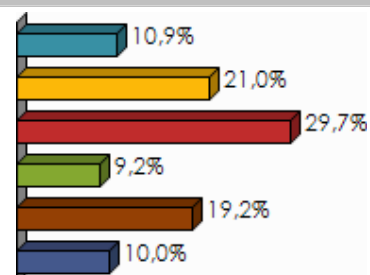
NQ27 - Activité professionnelle

	Nb	% cit.
Indépendant	128	6,1%
Salarié (ouvrier ou employé)	1 068	51,1%
Sans travail	895	42,8%
Total	2 091	100,0%



Q28 - Quel est votre diplôme le plus élevé?

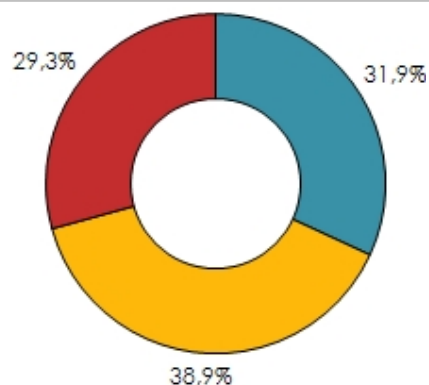
	Nb	% cit.
Aucun ou primaire	228	10,9%
Secondaire inférieur	438	21,0%
Secondaire supérieur général, technique ou artistique	620	29,7%
Secondaire supérieur professionnel	192	9,2%
Supérieur non universitaire	402	19,2%
Universitaire	210	10,0%
Total	2 091	100,0%





NQ28 - Niveau de formation

	Nb	% cit.
Aucun, primaire ou secondaire inférieur	666	31,9%
Secondaire supérieur	812	38,9%
Etudes supérieures	612	29,3%
Total	2 091	100,0%

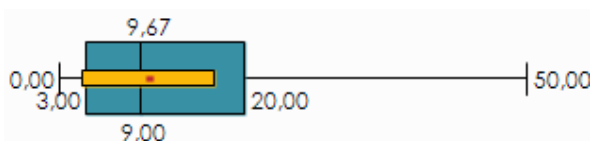


Pratiques d'envoi et de réception de courriers

Q1 - Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?

'De 10 à 14' (539 observations)
 Moyenne = 9,67 Ecart-type = 7,18
 Médiane = 9,00
 Min = 0 Max = 50
 m (10,0% - 90,0%) = 9,29

	Nb	% cit.	2006
Aucun	9	0,4%	1,3%
De 1 à 2	183	8,9%	17,3%
De 3 à 4	305	14,8%	18,5%
De 5 à 9	536	26,0%	25,7%
De 10 à 14	539	26,1%	20,4%
15 et plus	493	23,9%	16,9%
Total	2 066	100,0%	100,0%



Q2 - Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?

'De 1 à 2' (741 observations)
 Moyenne = 3,34 Ecart-type = 4,82
 Médiane = 2,00
 Min = 0 Max = 60
 m (10,0% - 90,0%) = 2,63

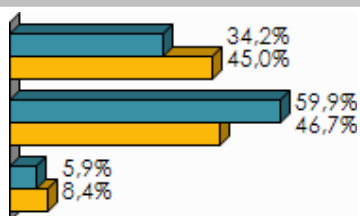
	Nb	% cit.
Aucune	512	24,9%
De 1 à 2	741	36,0%
De 3 à 4	249	12,1%
5 et plus	554	26,9%
Total	2 055	100,0%





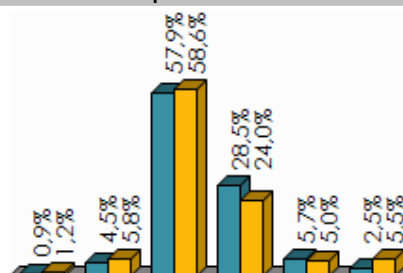
Q3 - Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Nb	% cit.	2006
Toujours nécessaire	528	34,2%	45,0%
Parfois nécessaire	925	59,9%	46,7%
Jamais nécessaire	91	5,9%	8,4%
Total	1 544	100,0%	100,0%



Q4 - Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	Nb	% cit.	2006
Très bon marché	18	0,9%	1,2%
Plutôt bon marché	94	4,5%	5,8%
Correct	1 210	57,9%	58,6%
Plutôt cher	597	28,5%	24,0%
Très cher	119	5,7%	5,0%
Je ne sais pas	53	2,5%	5,5%
Total	2 091	100,0%	100,0%



Q5 - Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?

'De 1 à 2' (819 observations)
 Moyenne = 3,19 Ecart-type = 4,69
 Médiane = 2,00
 Min = 0 Max = 50
 m (10,0% - 90,0%) = 2,00

	Nb	% cit.	2006
Aucun	422	21,0%	26,7%
De 1 à 2	819	40,7%	41,3%
De 3 à 4	323	16,1%	16,0%
5 et plus	446	22,2%	16,0%
Total	2 010	100,0%	100,0%





Q6 - Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?

'Aucun' (851 observations)

Moyenne = 1,85 Ecart-type = 3,44

Médiane = 1,00

Min = 0 Max = 60

m (10,0% - 90,0%) = 1,24

	Nb	% cit.	2006
Aucun	851	41,5%	44,4%
De 1 à 2	754	36,7%	35,3%
De 3 à 4	217	10,6%	9,2%
5 et plus	231	11,3%	11,1%
Total	2 054	100,0%	100,0%



Q7 - Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile?

'5 et plus' (808 observations)

Moyenne = 5,20 Ecart-type = 7,45

Médiane = 3,00

Min = 0 Max = 90

m (10,0% - 90,0%) = 3,44

	Nb	% cit.	2006
Aucun	523	25,4%	31,1%
De 1 à 2	425	20,6%	23,8%
De 3 à 4	307	14,9%	14,6%
5 et plus	808	39,2%	30,4%
Total	2 062	100,0%	100,0%



Q8 - Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne?

'Aucun' (1 391 observations)

Moyenne = 1,26 Ecart-type = 3,31

Médiane = 0,00

Min = 0 Max = 60

m (10,0% - 90,0%) = 0,50

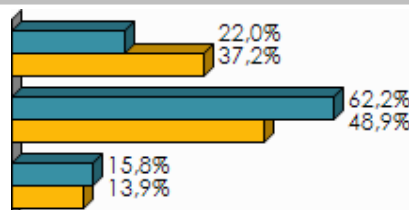
	Nb	% cit.	2006
Aucun	1 391	67,3%	70,4%
De 1 à 2	385	18,6%	16,7%
De 3 à 4	111	5,4%	5,5%
5 et plus	179	8,7%	7,4%
Total	2 067	100,0%	100,0%





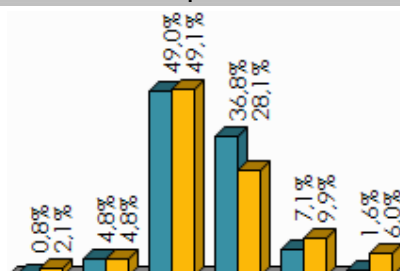
Q9 - Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Nb	% cit.	2006
Toujours nécessaire	149	22,0%	37,2%
Parfois nécessaire	420	62,2%	48,9%
Jamais nécessaire	106	15,8%	13,9%
Total	675	100,0%	100,0%



Q10 - Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est: ?

	Nb	% cit.	2006
Très bon marché	6	0,8%	2,1%
Plutôt bon marché	32	4,8%	4,8%
Correct	331	49,0%	49,1%
Plutôt cher	248	36,8%	28,1%
Très cher	48	7,1%	9,9%
Je ne sais pas	11	1,6%	6,0%
Total	675	100,0%	100,0%

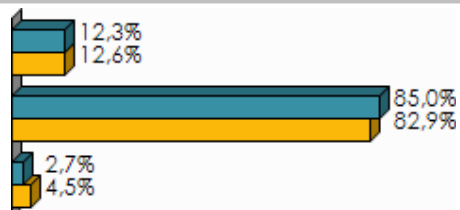




Avis concernant la distribution du courrier

Q11 - Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

	Nb	% cit.	2006
Sans importance pour vous	257	12,3%	12,6%
Adaptée à vos besoins	1 777	85,0%	82,9%
Non adaptée à vos besoins	57	2,7%	4,5%
Total	2 091	100,0%	100,0%



Q12 - Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?

'5' (1 583 observations)

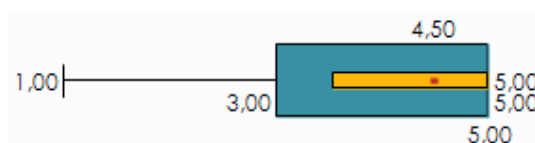
Moyenne = 4,50 Ecart-type = 0,96

Médiane = 5,00

Min = 1 Max = 5

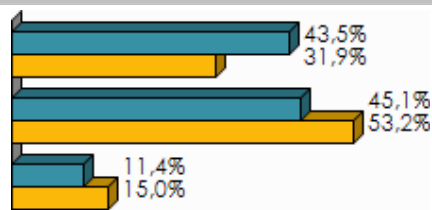
m (10,0% - 90,0%) = 4,65

	Nb	% cit.
1	35	1,7%
2	67	3,2%
3	300	14,4%
4	105	5,0%
5	1 583	75,7%
Total	2 091	100,0%



Q13 - En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	Nb	% cit.	2006
Sans importance pour vous	908	43,5%	31,9%
Adaptée à vos besoins	944	45,1%	53,2%
Non adaptée à vos besoins	238	11,4%	15,0%
Total	2 091	100,0%	100,0%

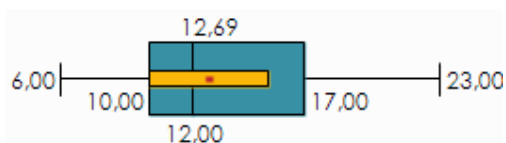




Q14 - A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

'12,00 et plus' (1 436 observations)
Moyenne = **12,69** Ecart-type = **2,69**
Médiane = **12,00**
Min = **6,00** Max = **23,00**
m (10,0% - 90,0%) = **12,77**

	Nb	% cit.
Moins de 8,00	11	0,6%
De 8,00 à 9,00	56	2,7%
De 9,00 à 10,00	118	5,7%
De 10,00 à 11,00	263	12,7%
De 11,00 à 12,00	195	9,4%
12,00 et plus	1 436	69,0%
Total	2 080	100,0%

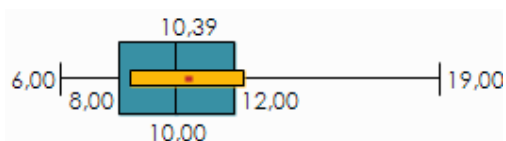


Q14 - A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

Q13=3

'De 10,00 à 11,00' (77 observations)
Moyenne = **10,39** Ecart-type = **1,96**
Médiane = **10,00**
Min = **6,00** Max = **19,00**
m (10,0% - 90,0%) = **10,10**

	Nb	% cit.
Moins de 8,00	5	2,2%
De 8,00 à 9,00	25	10,5%
De 9,00 à 10,00	46	19,2%
De 10,00 à 11,00	77	32,2%
De 11,00 à 12,00	25	10,3%
12,00 et plus	61	25,6%
Total	238	100,0%

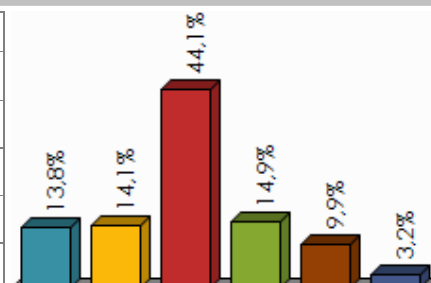




Avis concernant les bureaux de poste et les points poste

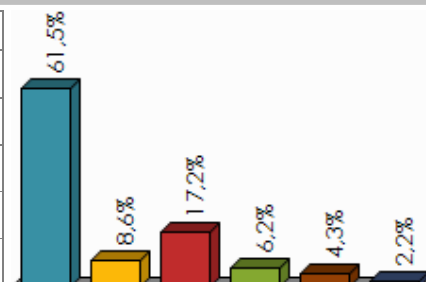
Q15A - Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?

	Nb	% cit.
Jamais	288	13,8%
Une fois par an ou moins	294	14,1%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	923	44,1%
Une fois par mois	312	14,9%
Plusieurs fois par mois	206	9,9%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	68	3,2%
Total	2 091	100,0%



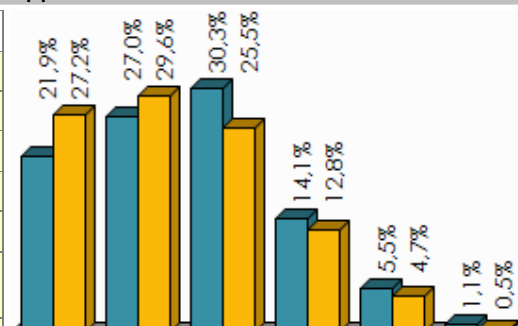
Q15B - Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

	Nb	% cit.
Jamais	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	359	17,2%
Une fois par mois	131	6,2%
Plusieurs fois par mois	89	4,3%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	47	2,2%
Total	2 091	100,0%



Q16 - Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

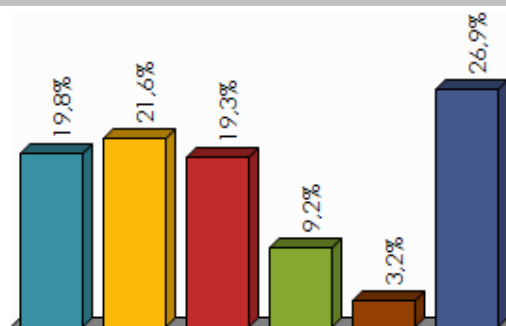
	Nb	% cit.	2006
Très proche	458	21,9%	27,2%
Plutôt proche	565	27,0%	29,6%
À une distance raisonnable	634	30,3%	25,5%
Plutôt éloigné	296	14,1%	12,8%
Très éloigné	116	5,5%	4,7%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	22	1,1%	0,5%
Total	2 091	100,0%	100,0%





Q17 - Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	Nb	% cit.
Très proche	414	19,8%
Plutôt proche	451	21,6%
À une distance raisonnable	404	19,3%
Plutôt éloigné	191	9,2%
Très éloigné	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	563	26,9%
Total	2 091	100,0%



Q18A

Pourriez-vous attribuer un score de 0 à 10 au bureau de poste et Point Poste que vous utilisez le plus? A quel point êtes-vous satisfait de... ?

	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10	<u>7,60</u>	1,51	0	10	8,00	1 803
Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	<u>7,52</u>	1,53	0	10	8,00	1 803
Bureau de poste Satisfaction générale: __/10	<u>7,49</u>	1,50	0	10	8,00	1 803
Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10	7,25	1,81	0	10	8,00	1 803
Bureau de poste Durée d'attente: __/10	<u>6,69</u>	2,00	0	10	7,00	1 803
Total	7,31	1,71	0,00	10,00		

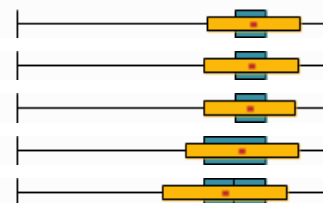
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10

Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10

Bureau de poste Satisfaction générale: __/10

Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10

Bureau de poste Durée d'attente: __/10

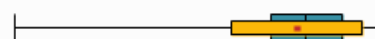


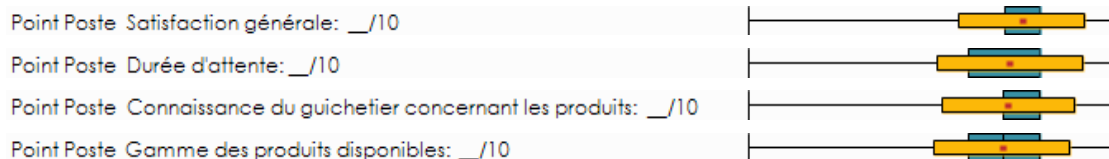
Q18B

Pourriez-vous attribuer un score de 0 à 10 au bureau de poste et Point Poste que vous utilisez le plus? A quel point êtes-vous satisfait de... ?

	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
Point Poste Heures d'ouverture: __/10	<u>7,73</u>	1,81	0	10	8,00	806
Point Poste Satisfaction générale: __/10	<u>7,48</u>	1,75	0	10	8,00	806
Point Poste Durée d'attente: __/10	7,16	1,99	0	10	8,00	806
Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	<u>7,11</u>	1,83	0	10	7,00	806
Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10	<u>6,95</u>	1,86	0	10	7,00	806
Total	7,28	1,87	0,00	10,00		

Point Poste Heures d'ouverture: __/10

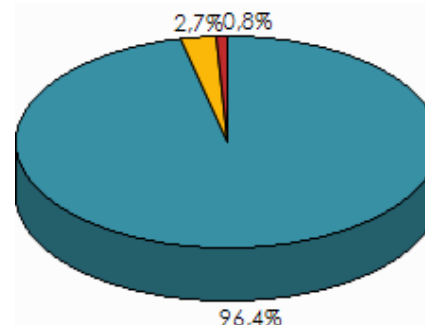




Positionnement face à d'autres opérateurs

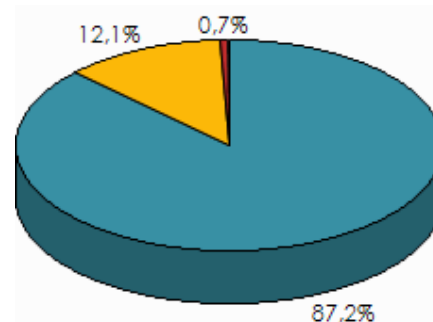
Q19 - Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

	Nb	% cit.
Exclusivement de La Poste	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	17	0,8%
Total	2 091	100,0%



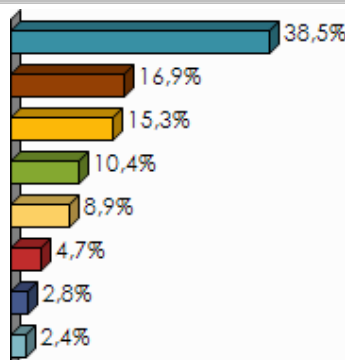
Q20 - Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

	Nb	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	5	0,7%
Total	699	100,0%



Q20B - A quelle société (en dehors de La Poste) faites-vous alors (encore) appel?

	Nb	% cit.
DHL	49	38,5%
UPS	22	16,9%
Kiala	19	15,3%
TNT	13	10,4%
Autre: précisez	11	8,9%
Fedex	6	4,7%
DPD	4	2,8%
GLS	3	2,4%
Total	127	100,0%

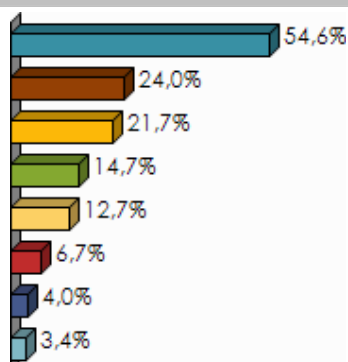




Q20B - A quelle société (en dehors de La Poste) faites-vous alors (encore) appel?

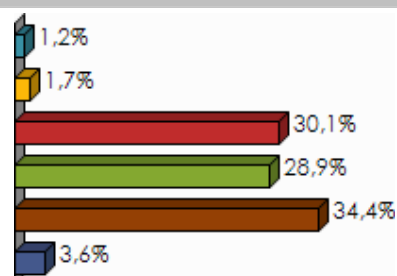
Q20=2 of 3

	Nb	% obs.
DHL	49	54,6%
UPS	22	24,0%
Kiala	19	21,7%
TNT	13	14,7%
Autre: précisez	11	12,7%
Fedex	6	6,7%
DPD	4	4,0%
GLS	3	3,4%
Total	90	



Q21 - Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	Nb	% cit.
Certainement	26	1,2%
Plutôt oui	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	629	30,1%
Plutôt non	605	28,9%
Certainement pas	720	34,4%
Je ne sais pas	74	3,6%
Total	2 091	100,0%





Satisfaction clients

Q22 - Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?

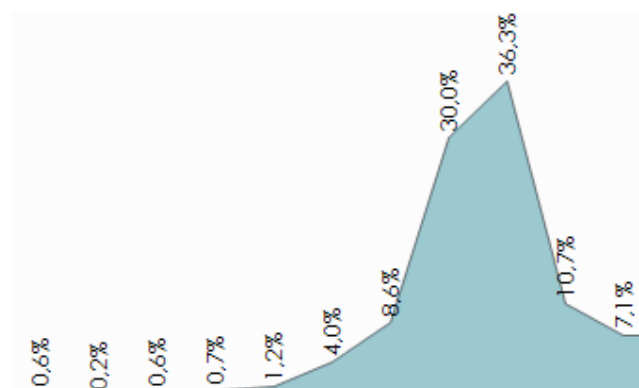
Moyenne = **7,48** Ecart-type = **1,47**

Médiane = **8,00**

Min = **0,00** Max = **10,00**

m (10,0% - 90,0%) = **7,57**

	Nb	% cit.
0 - Pas du tout satisfait	12	0,6%
1	3	0,2%
2	12	0,6%
3	15	0,7%
4	26	1,2%
5	83	4,0%
6	180	8,6%
7	626	30,0%
8	759	36,3%
9	224	10,7%
10 - Tout à fait satisfait	149	7,1%
Total	2 091	100,0%



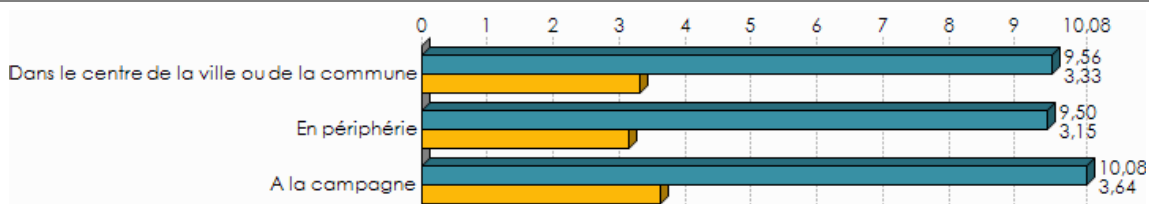
Enquête relative au service postal universel - IBPT

Traitements et analyses : Tableaux croisés



Croisements selon le milieu d'habitation

	Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?				Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Dans le centre de la ville ou de la commune	9,56	0	50	8,00	3,33	0	33	2,00
En périphérie	9,50	0	50	8,00	3,15	0	60	2,00
A la campagne	10,08	0	40	10,00	3,64	0	56	2,00

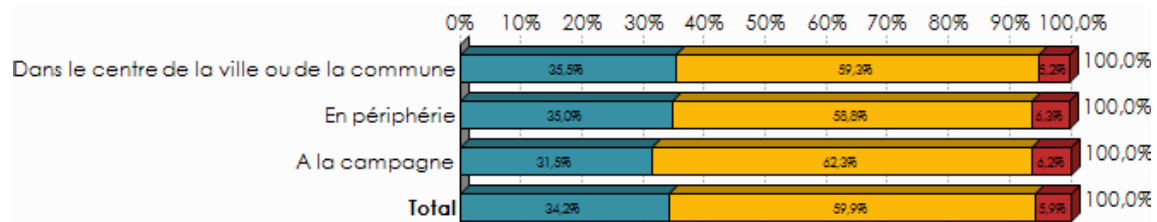


Vous habitez ... ? / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = 30,8\%$; $F = 1,18$ (NS)
 Vous habitez ... ? / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? $p = 19,5\%$; $F = 1,62$ (NS)

Vous habitez ... ?

Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	185	35,5%	213	35,0%	131	31,5%	528	34,2%
Parfois nécessaire	308	59,3%	357	58,8%	259	62,3%	925	59,9%
Jamais nécessaire	27	5,2%	38	6,3%	26	6,2%	91	5,9%
Total	520	100,0%	608	100,0%	416	100,0%	1 544	



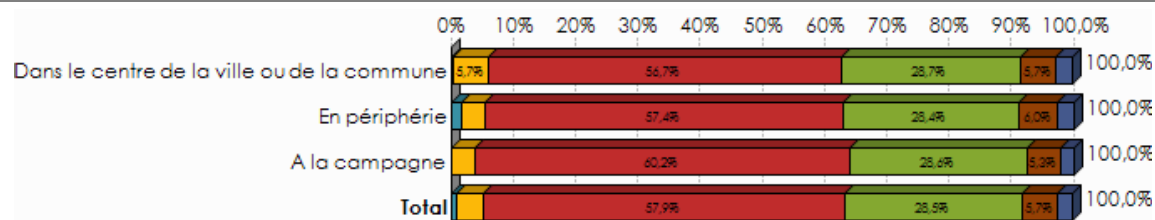
$p = 63,5\%$; $\chi^2 = 2,55$; $ddl = 4$ (NS)

Vous habitez ... ?



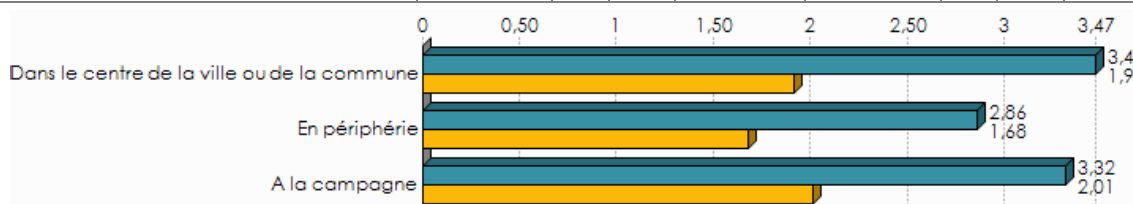
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	3	0,5%	14	1,7%	1	0,2%	18	0,9%
Plutôt bon marché	42	5,7%	32	3,9%	20	3,7%	94	4,5%
Correct	415	56,7%	470	57,4%	325	60,2%	1 210	57,9%
Plutôt cher	210	28,7%	232	28,4%	155	28,6%	597	28,5%
Très cher	42	5,7%	49	6,0%	29	5,3%	119	5,7%
Je ne sais pas	20	2,8%	22	2,6%	11	2,0%	53	2,5%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	



p = 9,3% ; chi2 = 16,24 ; ddl = 10 (PS)

	Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Dans le centre de la ville ou de la commune	3,47	0	50	2,00	1,92	0	60	1,00
En périphérie	2,86	0	40	2,00	1,68	0	20	1,00
A la campagne	3,32	0	50	2,00	2,01	0	55	1,00

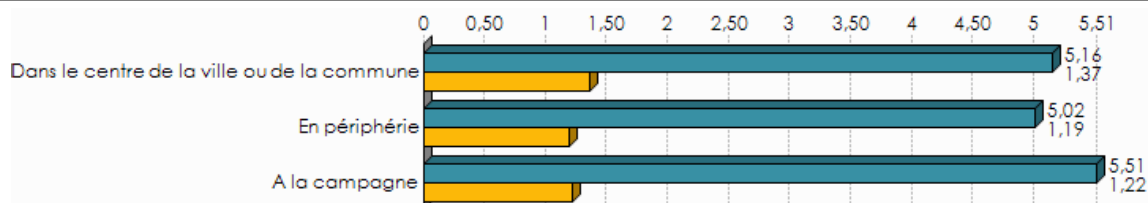


Vous habitez ... ? / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? p = 3,3% ; F = 3,39 (S)

Vous habitez ... ? / Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne? p = 18,2% ; F = 1,69 (NS)



	Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Dans le centre de la ville ou de la commune	5,16	0	90	3,00	1,37	0	60	0,00
En périphérie	5,02	0	60	3,00	1,19	0	30	0,00
A la campagne	5,51	0	52	3,00	1,22	0	40	0,00



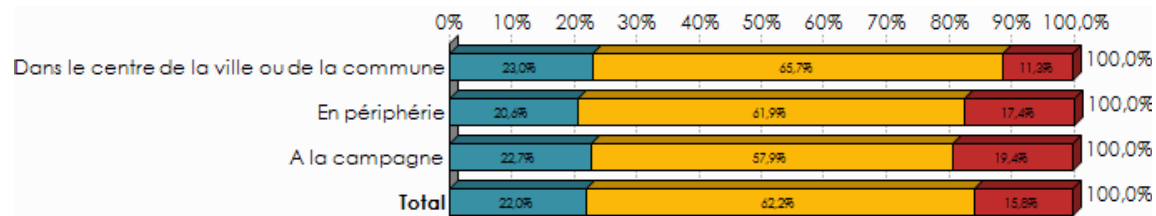
Vous habitez ... ? / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = 49,1% ; F = 0,72 (NS)

Vous habitez ... ? / Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne? p = 54,9% ; F = 0,61 (NS)

Vous habitez ... ?

Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

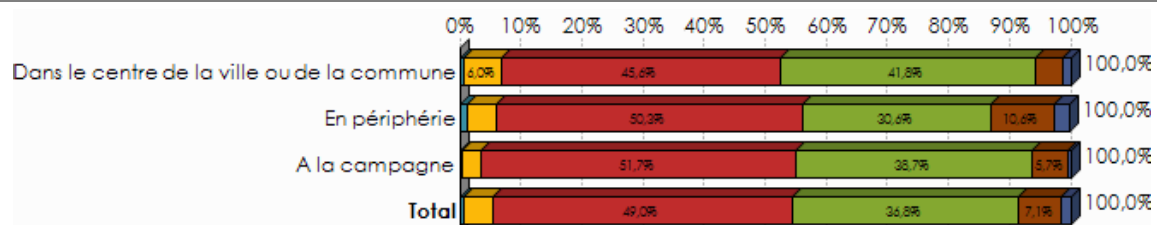
	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	56	23,0%	53	20,6%	40	22,7%	149	22,0%
Parfois nécessaire	159	65,7%	158	61,9%	103	57,9%	420	62,2%
Jamais nécessaire	27	11,3%	44	17,4%	34	19,4%	106	15,8%
Total	243	100,0%	255	100,0%	178	100,0%	675	



p = 17,2% ; chi2 = 6,39 ; ddl = 4 (NS)

**Vous habitez ... ?****Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est : ?**

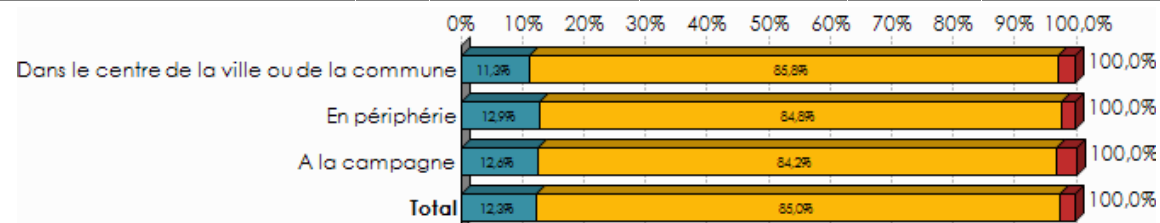
	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	2	0,7%	3	1,2%	1	0,4%	6	0,8%
Plutôt bon marché	15	6,0%	12	4,8%	5	3,0%	32	4,8%
Correct	111	45,6%	128	50,3%	92	51,7%	331	49,0%
Plutôt cher	102	41,8%	78	30,6%	69	38,7%	248	36,8%
Très cher	11	4,4%	27	10,6%	10	5,7%	48	7,1%
Je ne sais pas	3	1,3%	7	2,6%	1	0,5%	11	1,6%
Total	243	100,0%	255	100,0%	178	100,0%	675	



p = 4,7% ; chi2 = 18,48 ; ddl = 10 (X)

Vous habitez ... ?**Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?**

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	83	11,3%	106	12,9%	68	12,6%	257	12,3%
Adaptée à vos besoins	627	85,8%	694	84,8%	455	84,2%	1 777	85,0%
Non adaptée à vos besoins	21	2,9%	18	2,2%	17	3,2%	57	2,7%
Total	731	100,0%	819	100,0%	540	100,0%	2 091	

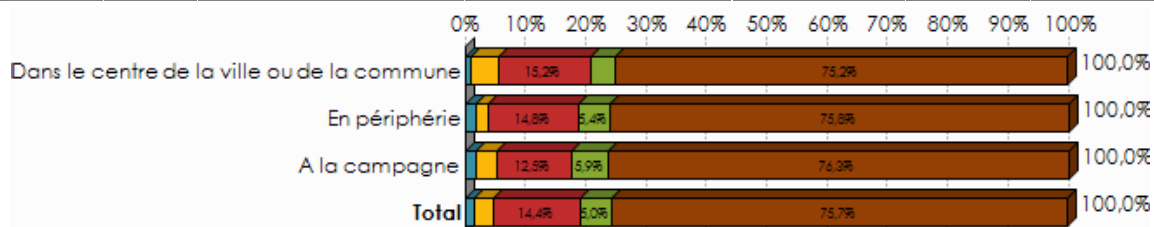


p = 66,8% ; chi2 = 2,37 ; ddl = 4 (NS)

Vous habitez ... ?**Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous ?**



	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	8	1,1%	16	1,9%	11	2,0%	35	1,7%
2	33	4,5%	17	2,0%	17	3,2%	67	3,2%
3	111	15,2%	121	14,8%	68	12,5%	300	14,4%
4	29	4,0%	44	5,4%	32	5,9%	105	5,0%
5	550	75,2%	621	75,8%	413	76,3%	1 583	75,7%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	

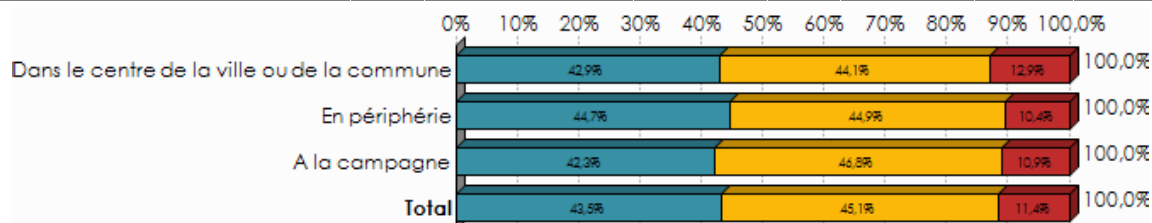


p = 8,7% ; chi2 = 13,81 ; ddl = 8 (PS)

Vous habitez ... ?

En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	314	42,9%	366	44,7%	228	42,3%	908	43,5%
Adaptée à vos besoins	323	44,1%	368	44,9%	253	46,8%	944	45,1%
Non adaptée à vos besoins	94	12,9%	85	10,4%	59	10,9%	238	11,4%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	



p = 50,2% ; chi2 = 3,34 ; ddl = 4 (NS)

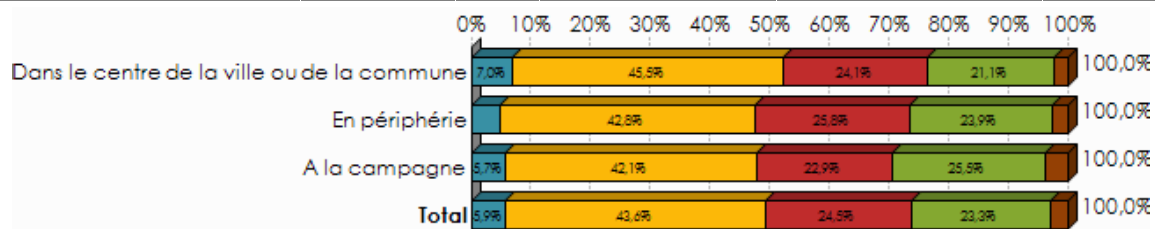
Vous habitez ... ?

A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

	Dans le centre de la	En périphérie	A la campagne	Total
--	----------------------	---------------	---------------	-------



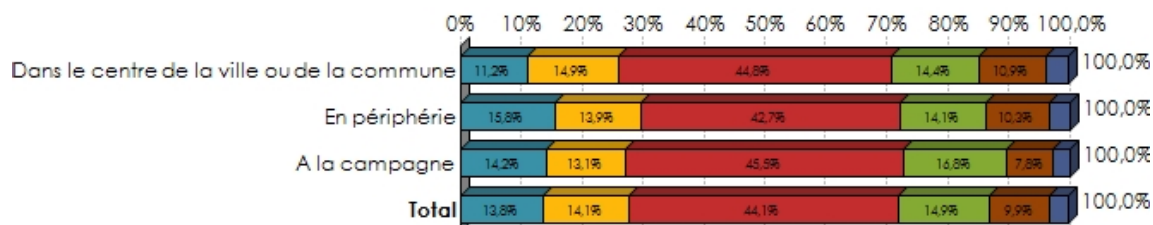
	ville ou de la commune							
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	34	7,0%	25	4,9%	19	5,7%	78	5,9%
9-12	221	45,5%	220	42,8%	136	42,1%	577	43,6%
12-15	117	24,1%	133	25,8%	74	22,9%	324	24,5%
15-18	103	21,1%	123	23,9%	82	25,5%	308	23,3%
Plus de 18 heures	11	2,3%	13	2,5%	12	3,8%	36	2,7%
Total	487	100,0%	513	100,0%	322	100,0%	1 323	



p = 58,0% ; chi2 = 6,60 ; ddl = 8 (NS)

Vous habitez ... ?
Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	82	11,2%	129	15,8%	77	14,2%	288	13,8%
Une fois par an ou moins	109	14,9%	114	13,9%	71	13,1%	294	14,1%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	327	44,8%	349	42,7%	246	45,5%	923	44,1%
Une fois par mois	105	14,4%	116	14,1%	91	16,8%	312	14,9%
Plusieurs fois par mois	80	10,9%	85	10,3%	42	7,8%	206	9,9%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	28	3,8%	26	3,2%	14	2,6%	68	3,2%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	



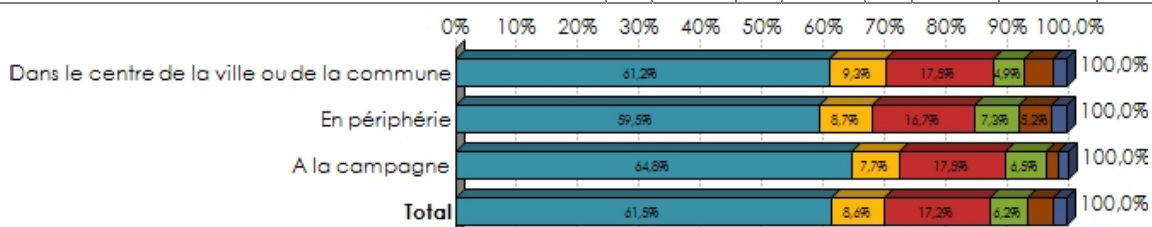
p = 18,6% ; chi2 = 13,72 ; ddl = 10 (NS)

Vous habitez ... ?
Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

	Dans le	En	A la	Total
--	---------	----	------	-------



	centre de la ville ou de la commune		périphérie		campagne			
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	447	61,2%	487	59,5%	350	64,8%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	68	9,3%	71	8,7%	41	7,7%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	128	17,5%	137	16,7%	94	17,5%	359	17,2%
Une fois par mois	36	4,9%	60	7,3%	35	6,5%	131	6,2%
Plusieurs fois par mois	36	5,0%	43	5,2%	10	1,9%	89	4,3%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	17	2,3%	21	2,6%	9	1,6%	47	2,2%
Total	731	100,0%	819	100,0%	540	100,0%	2 091	

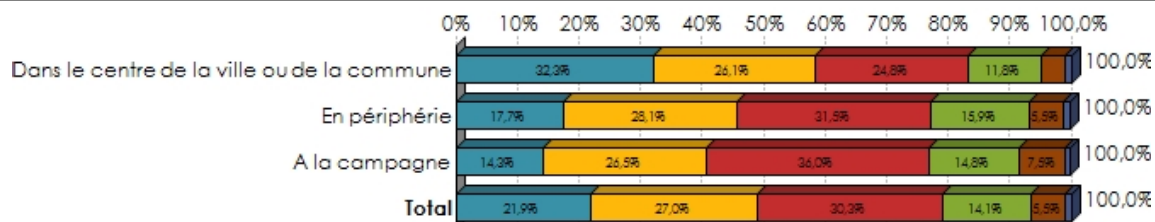


p = 6,2% ; chi2 = 17,59 ; ddl = 10 (PS)

Vous habitez ... ?

Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	236	32,3%	145	17,7%	77	14,3%	458	21,9%
Plutôt proche	191	26,1%	230	28,1%	143	26,5%	565	27,0%
À une distance raisonnable	182	24,8%	258	31,5%	195	36,0%	634	30,3%
Plutôt éloigné	86	11,8%	130	15,9%	80	14,8%	296	14,1%
Très éloigné	30	4,1%	45	5,5%	41	7,5%	116	5,5%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	6	0,9%	11	1,4%	5	0,9%	22	1,1%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 84,09 ; ddl = 10 (TS)

Vous habitez ... ?

Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	Dans le centre	En périphérie	A la campagne	Total
--	----------------	---------------	---------------	-------



	de la ville ou de la commune							
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	181	24,8%	160	19,6%	73	13,5%	414	19,8%
Plutôt proche	161	22,0%	196	23,9%	94	17,4%	451	21,6%
À une distance raisonnable	122	16,7%	158	19,3%	124	23,0%	404	19,3%
Plutôt éloigné	57	7,7%	73	8,9%	62	11,4%	191	9,2%
Très éloigné	11	1,5%	26	3,2%	30	5,5%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	199	27,2%	205	25,1%	158	29,3%	563	26,9%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	

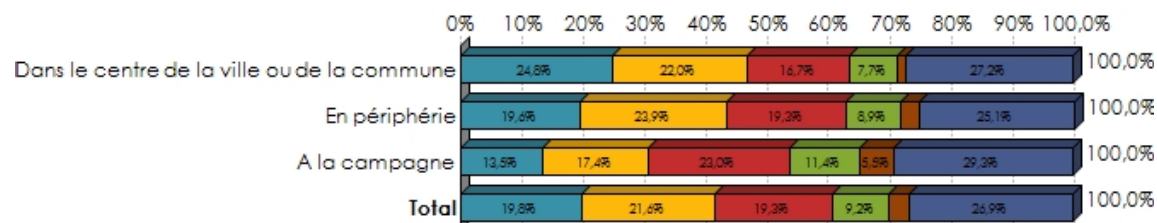


p = <0,1% ; chi2 = 55,37 ; ddl = 10 (TS)

Vous habitez ... ?

Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

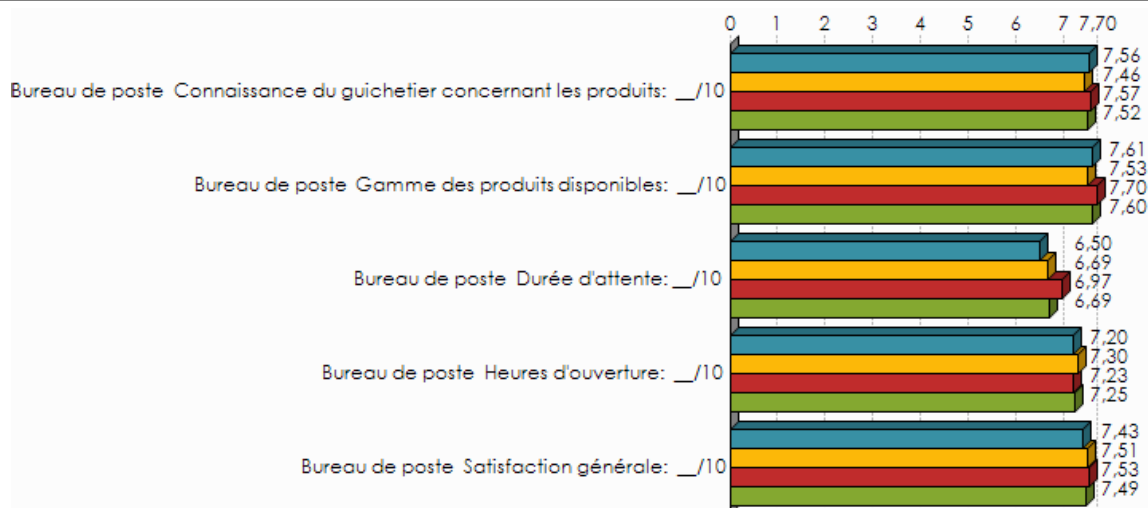
	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	181	24,8%	160	19,6%	73	13,5%	414	19,8%
Plutôt proche	161	22,0%	196	23,9%	94	17,4%	451	21,6%
À une distance raisonnable	122	16,7%	158	19,3%	124	23,0%	404	19,3%
Plutôt éloigné	57	7,7%	73	8,9%	62	11,4%	191	9,2%
Très éloigné	11	1,5%	26	3,2%	30	5,5%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	199	27,2%	205	25,1%	158	29,3%	563	26,9%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 55,37 ; ddl = 10 (TS)



	Dans le centre de la ville ou de la commune	En périphérie	A la campagne	Total
Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,56	7,46	7,57	7,52
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10	7,61	7,53	7,70	7,60
Bureau de poste Durée d'attente: __/10	6,50	6,69	6,97	6,69
Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10	7,20	7,30	7,23	7,25
Bureau de poste Satisfaction générale: __/10	7,43	7,51	7,53	7,49
Total	7,26	7,30	7,40	7,31



Vous habitez ... ? / Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = 36,2% ; F = 1,02 (NS)

Vous habitez ... ? / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = 16,0% ; F = 1,82 (NS)

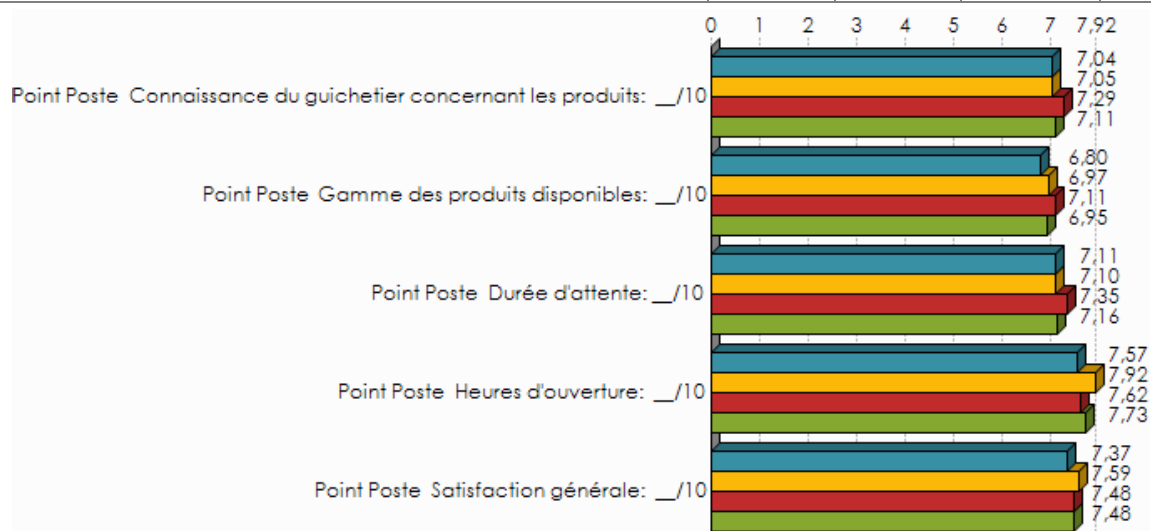
Vous habitez ... ? / Bureau de poste Durée d'attente: __/10 p = <0,1% ; F = 7,47 (TS)

Vous habitez ... ? / Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10 p = 56,9% ; F = 0,57 (NS)

Vous habitez ... ? / Bureau de poste Satisfaction générale: __/10 p = 46,2% ; F = 0,78 (NS)



	Dans le centre de la ville ou de la commune	En périphérie	A la campagne	Total
Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: ___/10	7,04	7,05	7,29	7,11
Point Poste Gamme des produits disponibles: ___/10	6,80	6,97	7,11	6,95
Point Poste Durée d'attente: ___/10	7,11	7,10	7,35	7,16
Point Poste Heures d'ouverture: ___/10	7,57	7,92	7,62	7,73
Point Poste Satisfaction générale: ___/10	7,37	7,59	7,48	7,48
Total	7,18	7,33	7,37	7,28



Vous habitez ... ? / Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: ___/10 p = 27,2% ; F = 1,30 (NS)

Vous habitez ... ? / Point Poste Gamme des produits disponibles: ___/10 p = 19,6% ; F = 1,62 (NS)

Vous habitez ... ? / Point Poste Durée d'attente: ___/10 p = 31,2% ; F = 1,17 (NS)

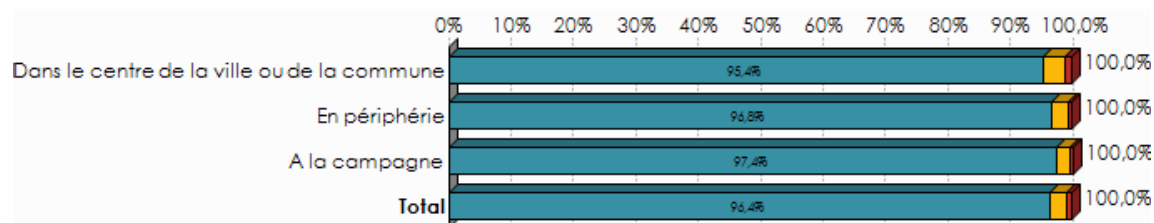
Vous habitez ... ? / Point Poste Heures d'ouverture: ___/10 p = 3,6% ; F = 3,32 (S)

Vous habitez ... ? / Point Poste Satisfaction générale: ___/10 p = 30,4% ; F = 1,19 (NS)

Vous habitez ... ?

Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

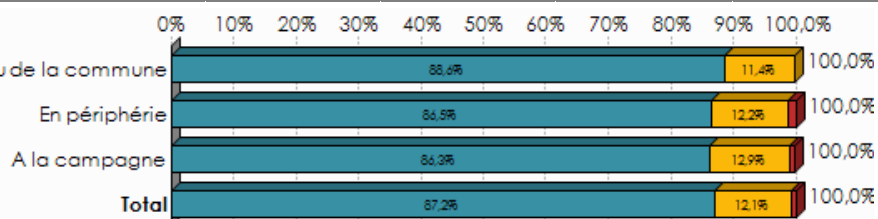
	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	698	95,4%	792	96,8%	526	97,4%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	25	3,5%	20	2,4%	12	2,2%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	8	1,1%	7	0,8%	2	0,4%	17	0,8%
Total	731	100,0%	819	100,0%	540	100,0%	2 091	



p = 36,2% ; chi2 = 4,34 ; ddl = 4 (NS)

Vous habitez ... ?
Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	223	88,6%	231	86,5%	156	86,3%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	29	11,4%	33	12,2%	23	12,9%	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	0	0,0%	3	1,3%	2	0,8%	5	0,7%
Total	251	100,0%	267	100,0%	181	100,0%	699	



p = 50,5% ; chi2 = 3,32 ; ddl = 4 (X)

Vous habitez ... ?
Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	11	1,5%	8	0,9%	7	1,3%	26	1,2%
Plutôt oui	16	2,2%	14	1,7%	6	1,2%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	228	31,2%	238	29,1%	163	30,1%	629	30,1%
Plutôt non	197	27,0%	234	28,6%	174	32,1%	605	28,9%
Certainement pas	256	35,0%	282	34,4%	182	33,7%	720	34,4%
Je ne sais pas	23	3,1%	43	5,2%	9	1,6%	74	3,6%
Total	731	100,0%	819	100,0%	541	100,0%	2 091	



p = 4,0% ; chi2 = 18,99 ; ddl = 10 (S)

	Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?		
	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Dans le centre de la ville ou de la commune	7,40	1,53	8,00
En périphérie	7,51	1,49	8,00
A la campagne	7,55	1,35	8,00
Total	7,48	1,47	8,00

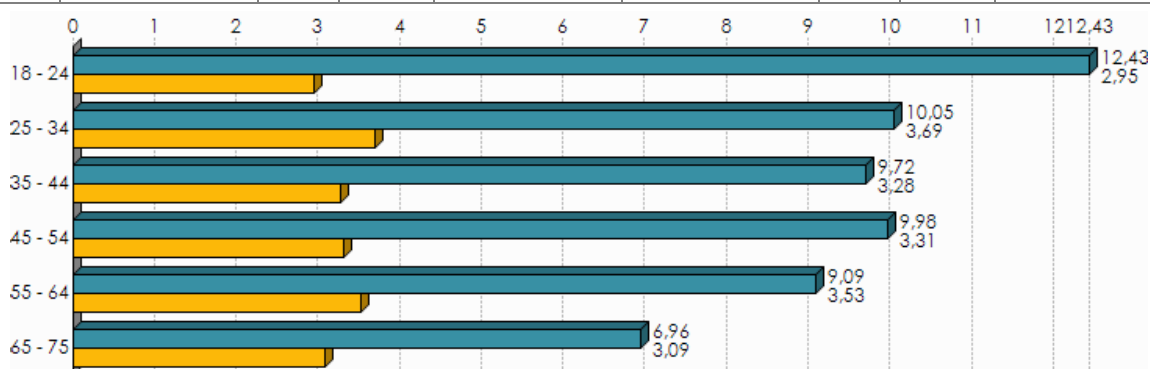


p = 16,0% ; F = 1,82 (NS)



Croisements selon les classes d'âge

	Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?				Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
18 - 24	12,43	0	40	10,00	2,95	0	30	1,00
25 - 34	10,05	1	50	10,00	3,69	0	56	2,00
35 - 44	9,72	1	40	10,00	3,28	0	50	2,00
45 - 54	9,98	0	50	10,00	3,31	0	30	2,00
55 - 64	9,09	1	50	7,00	3,53	0	30	2,00
65 - 75	6,96	0	50	5,00	3,09	0	60	2,00

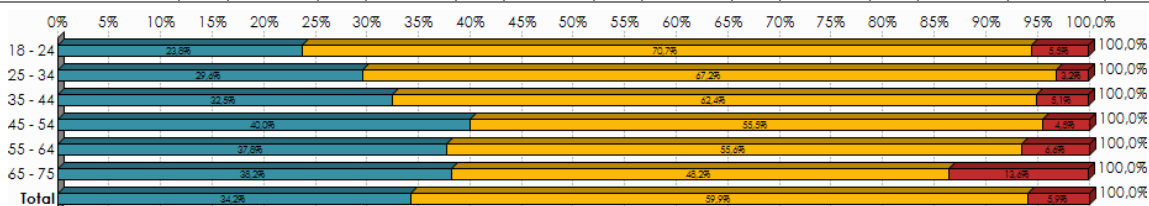


Catégorie d'âge / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 16,44$ (TS)
 Catégorie d'âge / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? $p = 43,1\%$; $F = 0,98$ (NS)

Catégorie d'âge

Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	38	23,8%	85	29,6%	108	32,5%	133	40,0%	96	37,8%	69	38,2%	528	34,2%
Parfois nécessaire	112	70,7%	194	67,2%	207	62,4%	184	55,5%	141	55,6%	87	48,2%	925	59,9%
Jamais nécessaire	9	5,5%	9	3,2%	17	5,1%	15	4,5%	17	6,6%	24	13,6%	91	5,9%
Total	158	100,0%	288	100,0%	332	100,0%	331	100,0%	254	100,0%	180	100,0%	1 544	



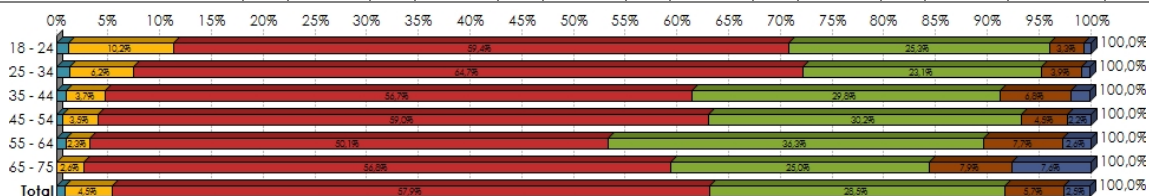
$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 47,61$; $ddl = 10$ (TS)



Catégorie d'âge

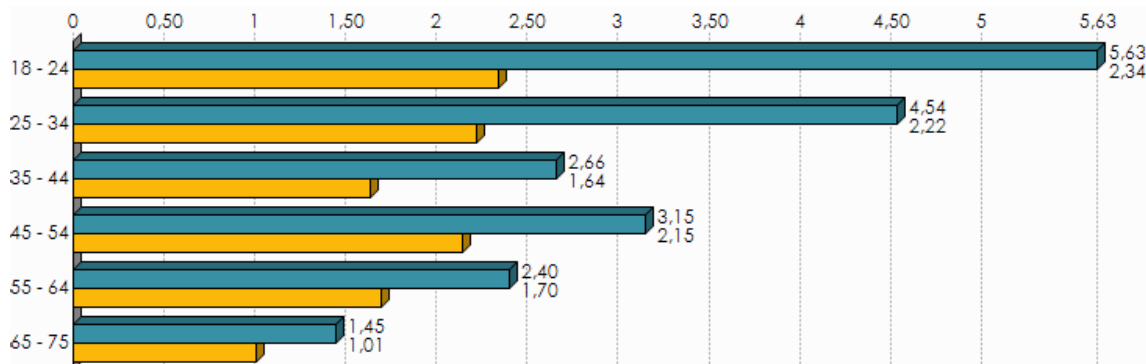
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	3	1,2%	5	1,4%	4	1,0%	2	0,6%	3	1,0%	0	0,0%	18	0,9%
Plutôt bon marché	25	10,2%	23	6,2%	16	3,7%	15	3,5%	8	2,3%	7	2,6%	94	4,5%
Correct	145	59,4%	243	64,7%	245	56,7%	247	59,0%	169	50,1%	160	56,8%	1 210	57,9%
Plutôt cher	62	25,3%	87	23,1%	129	29,8%	126	30,2%	122	36,3%	71	25,0%	597	28,5%
Très cher	8	3,3%	15	3,9%	29	6,8%	19	4,5%	26	7,7%	22	7,9%	119	5,7%
Je ne sais pas	1	0,6%	3	0,8%	8	1,9%	9	2,2%	9	2,6%	22	7,6%	53	2,5%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 101,87$; $ddl = 25$ (TS)

	Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
18 - 24	5,63	0	50	3,00	2,34	0	60	0,38
25 - 34	4,54	0	40	3,00	2,22	0	25	1,00
35 - 44	2,66	0	24	2,00	1,64	0	25	1,00
45 - 54	3,15	0	50	2,00	2,15	0	40	1,00
55 - 64	2,40	0	50	2,00	1,70	0	40	1,00
65 - 75	1,45	0	20	1,00	1,01	0	20	0,00



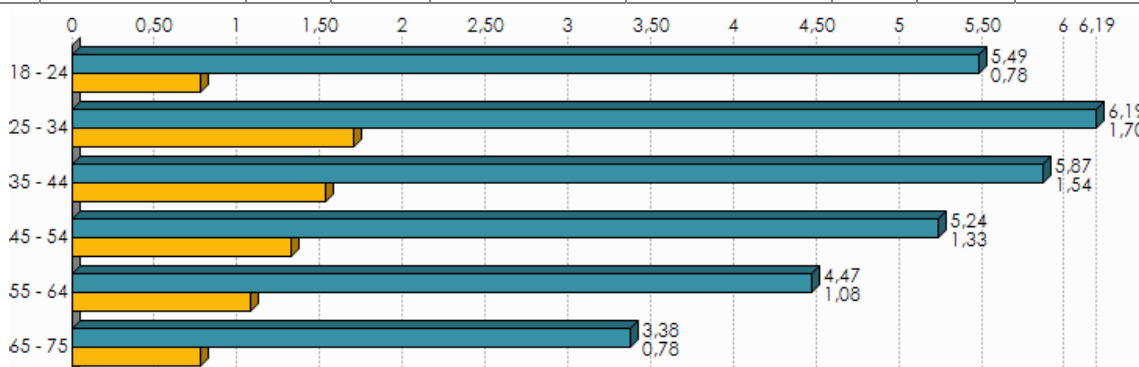
Catégorie d'âge / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? $p = <0,1\%$; $F = 29,24$ (TS)

Catégorie d'âge / Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne? $p = <0,1\%$; $F = 6,21$ (TS)

Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-	Par an, combien de paquets (petits colis),
---	--



	vous en moyenne à votre domicile?				envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
18 - 24	5,49	0	50	4,00	0,78	0	20	0,00
25 - 34	6,19	0	90	4,00	1,70	0	30	0,00
35 - 44	5,87	0	52	3,00	1,54	0	60	0,00
45 - 54	5,24	0	58	3,00	1,33	0	30	0,00
55 - 64	4,47	0	60	2,00	1,08	0	18	0,00
65 - 75	3,38	0	40	1,00	0,78	0	20	0,00



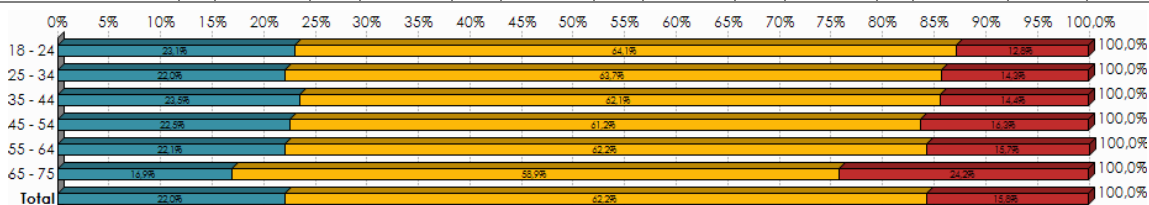
Catégorie d'âge / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 6,11 (TS)

Catégorie d'âge / Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne? p = <0,1% ; F = 4,40 (TS)

Catégorie d'âge

Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	15	23,1%	35	22,0%	34	23,5%	31	22,5%	23	22,1%	11	16,9%	149	22,0%
Parfois nécessaire	42	64,1%	101	63,7%	90	62,1%	84	61,2%	65	62,2%	38	58,9%	420	62,2%
Jamais nécessaire	8	12,8%	23	14,3%	21	14,4%	22	16,3%	16	15,7%	16	24,2%	106	15,8%
Total	65	100,0%	159	100,0%	145	100,0%	137	100,0%	104	100,0%	65	100,0%	675	

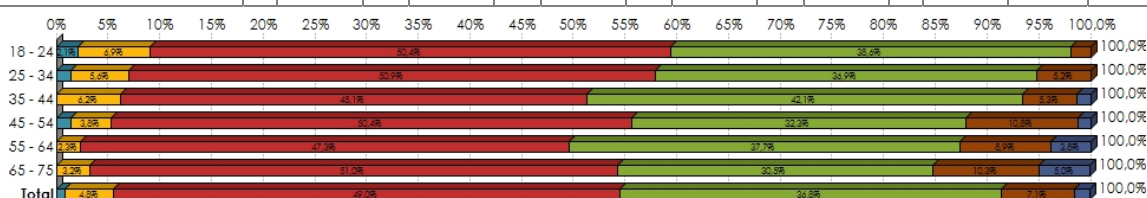


p = 90,0% ; chi2 = 4,86 ; ddl = 10 (NS)



Catégorie d'âge
Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est : ?

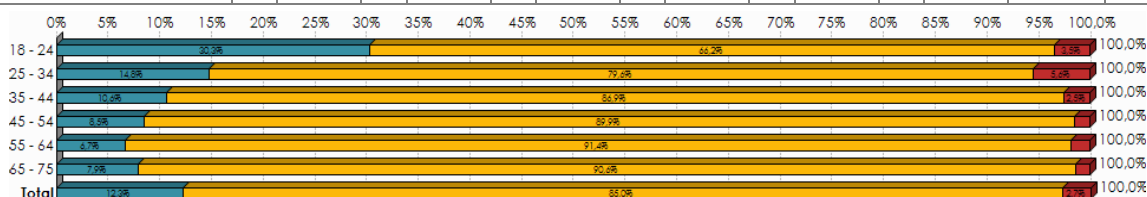
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	1	2,1%	2	1,4%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,8%
Plutôt bon marché	5	6,9%	9	5,6%	9	6,2%	5	3,8%	2	2,3%	2	3,2%	32	4,8%
Correct	33	50,4%	81	50,9%	66	45,1%	69	50,4%	49	47,3%	33	51,0%	331	49,0%
Plutôt cher	25	38,6%	59	36,9%	61	42,1%	44	32,3%	39	37,7%	20	30,5%	248	36,8%
Très cher	1	1,9%	8	5,2%	8	5,3%	15	10,8%	9	8,9%	7	10,3%	48	7,1%
Je ne sais pas	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%	2	1,2%	4	3,8%	3	5,0%	11	1,6%
Total	65	100,0%	159	100,0%	145	100,0%	137	100,0%	104	100,0%	65	100,0%	675	



p = 17,0% ; chi2 = 31,61 ; ddl = 25 (X)

Catégorie d'âge
Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	74	30,3%	56	14,8%	46	10,6%	36	8,5%	23	6,7%	22	7,9%	257	12,3%
Adaptée à vos besoins	162	66,2%	299	79,6%	376	86,9%	376	89,9%	307	91,4%	256	90,6%	1 777	85,0%
Non adaptée à vos besoins	8	3,5%	21	5,6%	11	2,5%	6	1,5%	6	1,9%	4	1,5%	57	2,7%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	

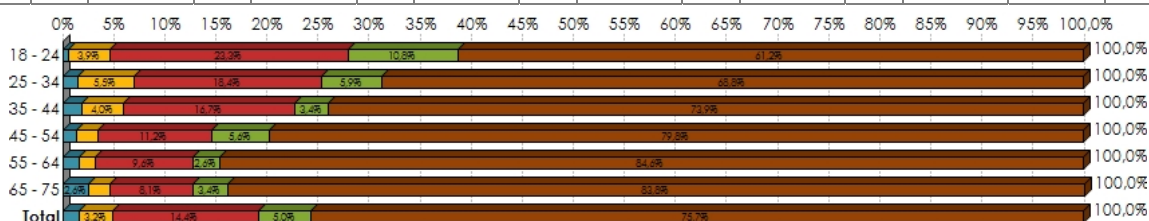


p = 0,0% ; chi2 = 117,41 ; ddl = 10 (TS)



Catégorie d'âge
Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?

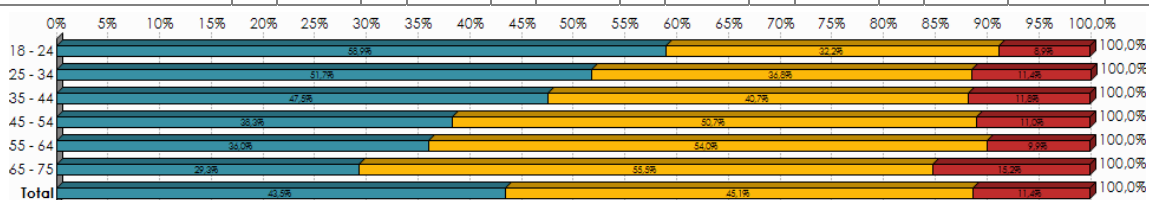
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	2	0,6%	6	1,5%	8	1,9%	6	1,4%	6	1,7%	7	2,6%	35	1,7%
2	10	3,9%	21	5,5%	17	4,0%	8	2,0%	5	1,6%	6	2,0%	67	3,2%
3	57	23,3%	69	18,4%	72	16,7%	47	11,2%	32	9,6%	23	8,1%	300	14,4%
4	27	10,8%	22	5,9%	15	3,4%	24	5,6%	9	2,6%	10	3,4%	105	5,0%
5	150	61,2%	259	68,8%	320	73,9%	334	79,8%	285	84,6%	237	83,8%	1 583	75,7%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 93,51 ; ddl = 20 (TS)

Catégorie d'âge
En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	144	58,9%	194	51,7%	206	47,5%	160	38,3%	121	36,0%	83	29,3%	908	43,5%
Adaptée à vos besoins	79	32,2%	139	36,8%	176	40,7%	212	50,7%	182	54,0%	157	55,5%	944	45,1%
Non adaptée à vos besoins	22	8,9%	43	11,4%	51	11,8%	46	11,0%	33	9,9%	43	15,2%	238	11,4%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



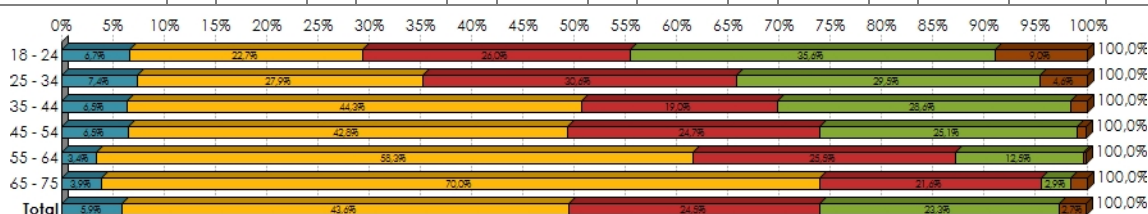
p = <0,1% ; chi2 = 78,65 ; ddl = 10 (TS)



Catégorie d'âge

A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	11	6,7%	18	7,4%	19	6,5%	17	6,5%	7	3,4%	6	3,9%	78	5,9%
9-12	37	22,7%	69	27,9%	127	44,3%	110	42,8%	120	58,3%	114	70,0%	577	43,6%
12-15	43	26,0%	76	30,6%	54	19,0%	63	24,7%	53	25,5%	35	21,6%	324	24,5%
15-18	58	35,6%	73	29,5%	82	28,6%	64	25,1%	26	12,5%	5	2,9%	308	23,3%
Plus de 18 heures	15	9,0%	11	4,6%	5	1,6%	2	0,9%	1	0,4%	2	1,5%	36	2,7%
Total	164	100,0%	247	100,0%	286	100,0%	256	100,0%	207	100,0%	162	100,0%	1 323	

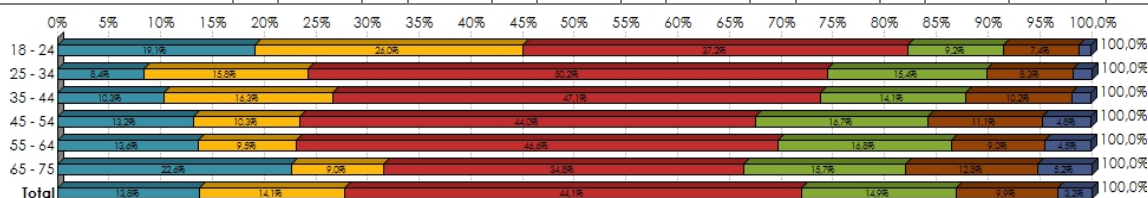


$p = 0,0\%$; $\chi^2 = 173,03$; $ddl = 20$ (TS)

Catégorie d'âge

Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	47	19,1%	32	8,4%	45	10,3%	55	13,2%	46	13,6%	64	22,6%	288	13,8%
Une fois par an ou moins	64	26,0%	59	15,8%	70	16,3%	43	10,3%	32	9,5%	25	9,0%	294	14,1%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	91	37,2%	189	50,2%	204	47,1%	184	44,0%	157	46,6%	98	34,8%	923	44,1%
Une fois par mois	23	9,2%	58	15,4%	61	14,1%	70	16,7%	57	16,8%	44	15,7%	312	14,9%
Plusieurs fois par mois	18	7,4%	31	8,3%	44	10,2%	46	11,1%	30	9,0%	36	12,8%	206	9,9%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	3	1,2%	7	1,8%	8	1,9%	20	4,8%	15	4,5%	15	5,2%	68	3,2%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



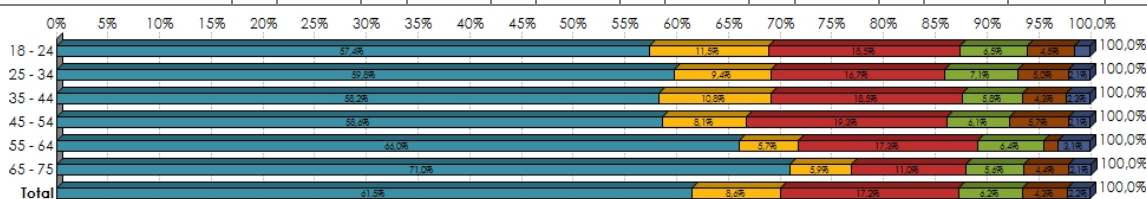
$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 116,15$; $ddl = 25$ (TS)

Catégorie d'âge



Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	140	57,4%	225	59,8%	252	58,2%	245	58,6%	222	66,0%	201	71,0%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	28	11,5%	35	9,4%	47	10,8%	34	8,1%	19	5,7%	17	5,9%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	45	18,5%	63	16,7%	80	18,5%	81	19,3%	58	17,3%	31	11,0%	359	17,2%
Une fois par mois	16	6,5%	27	7,1%	25	5,8%	25	6,1%	22	6,4%	16	5,6%	131	6,2%
Plusieurs fois par mois	11	4,5%	19	5,0%	18	4,3%	24	5,7%	5	1,4%	12	4,4%	89	4,3%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	4	1,5%	8	2,1%	10	2,3%	9	2,1%	10	3,1%	6	2,1%	47	2,2%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	

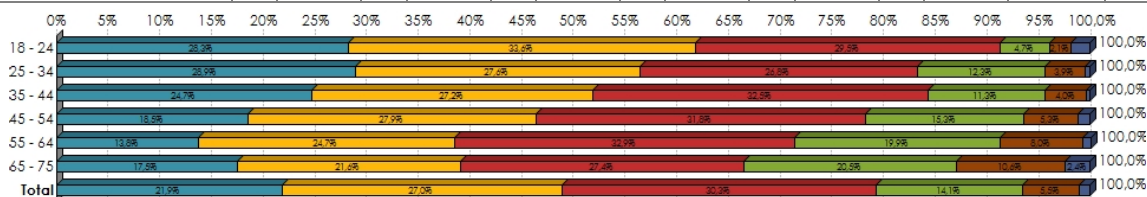


p = 4,8% ; chi2 = 37,83 ; ddl = 25 (S)

Catégorie d'âge

Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	69	28,3%	109	28,9%	107	24,7%	78	18,5%	46	13,8%	49	17,5%	458	21,9%
Plutôt proche	82	33,6%	104	27,6%	118	27,2%	117	27,9%	83	24,7%	61	21,6%	565	27,0%
À une distance raisonnable	72	29,5%	101	26,8%	140	32,5%	133	31,8%	111	32,9%	77	27,4%	634	30,3%
Plutôt éloigné	12	4,7%	46	12,3%	49	11,3%	64	15,3%	67	19,9%	58	20,5%	296	14,1%
Très éloigné	5	2,1%	15	3,9%	17	4,0%	22	5,3%	27	8,0%	30	10,6%	116	5,5%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	5	1,9%	2	0,5%	2	0,4%	5	1,2%	2	0,7%	7	2,4%	22	1,1%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



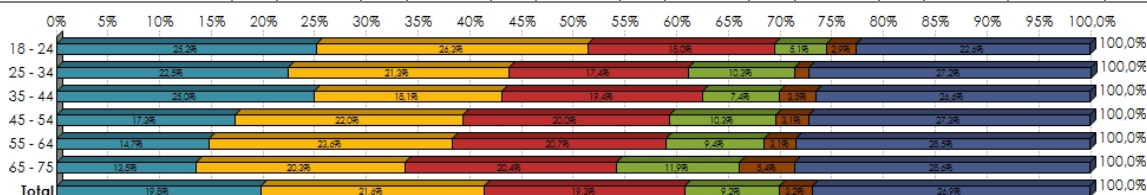
p = <0,1% ; chi2 = 111,96 ; ddl = 25 (TS)

Catégorie d'âge

Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?



	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	62	25,2%	85	22,5%	108	25,0%	72	17,3%	50	14,7%	38	13,5%	414	19,8%
Plutôt proche	64	26,3%	80	21,3%	78	18,1%	92	22,0%	79	23,6%	57	20,3%	451	21,6%
À une distance raisonnable	44	18,0%	65	17,4%	84	19,4%	84	20,0%	70	20,7%	58	20,4%	404	19,3%
Plutôt éloigné	12	5,1%	39	10,3%	32	7,4%	43	10,3%	32	9,4%	34	11,9%	191	9,2%
Très éloigné	7	2,9%	5	1,4%	15	3,5%	13	3,1%	10	3,1%	15	5,4%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	55	22,6%	102	27,2%	115	26,6%	114	27,3%	96	28,5%	81	28,6%	563	26,9%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	

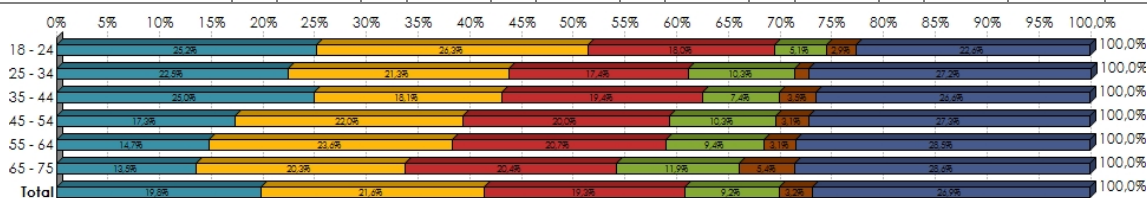


$p = 0,3\%$; $\chi^2 = 49,38$; $ddl = 25$ (TS)

Catégorie d'âge

Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	62	25,2%	85	22,5%	108	25,0%	72	17,3%	50	14,7%	38	13,5%	414	19,8%
Plutôt proche	64	26,3%	80	21,3%	78	18,1%	92	22,0%	79	23,6%	57	20,3%	451	21,6%
À une distance raisonnable	44	18,0%	65	17,4%	84	19,4%	84	20,0%	70	20,7%	58	20,4%	404	19,3%
Plutôt éloigné	12	5,1%	39	10,3%	32	7,4%	43	10,3%	32	9,4%	34	11,9%	191	9,2%
Très éloigné	7	2,9%	5	1,4%	15	3,5%	13	3,1%	10	3,1%	15	5,4%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	55	22,6%	102	27,2%	115	26,6%	114	27,3%	96	28,5%	81	28,6%	563	26,9%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	

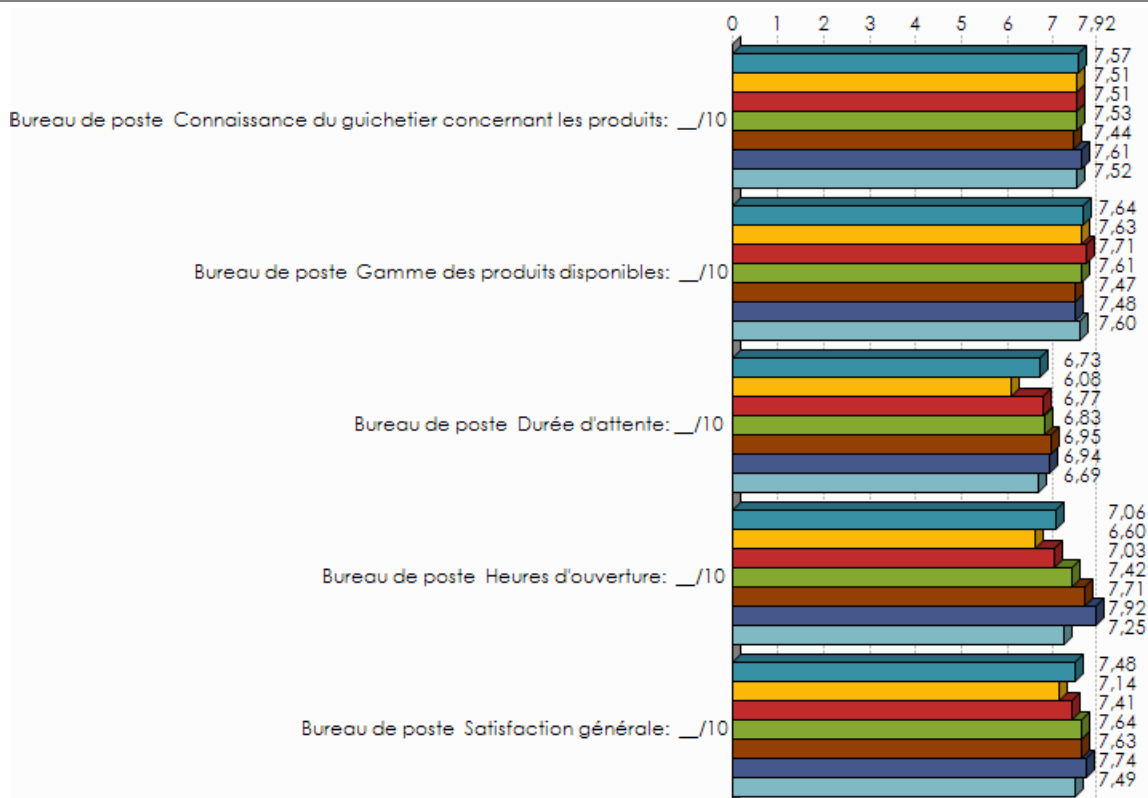


$p = 0,3\%$; $\chi^2 = 49,38$; $ddl = 25$ (TS)

	Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les	Bureau de poste Gamme des produits disponibles:	Bureau de poste Durée d'attente: ___/10	Bureau de poste Heures d'ouverture: ___/10	Bureau de poste Satisfaction générale: ___/10	Total
--	--	--	---	---	---	--------------



18 - 24	7,57	7,64	6,73	7,06	7,48	7,29
25 - 34	7,51	7,63	6,08	6,60	7,14	6,99
35 - 44	7,51	7,71	6,77	7,03	7,41	7,29
45 - 54	7,53	7,61	6,83	7,42	7,64	7,40
55 - 64	7,44	7,47	6,95	7,71	7,63	7,44
65 - 75	7,61	7,48	6,94	7,92	7,74	7,54
Total	7,52	7,60	6,69	7,25	7,49	7,31



Catégorie d'âge / Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: ___/10 p = 90,0% ; F = 0,32 (NS)

Catégorie d'âge / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: ___/10 p = 29,4% ; F = 1,22 (NS)

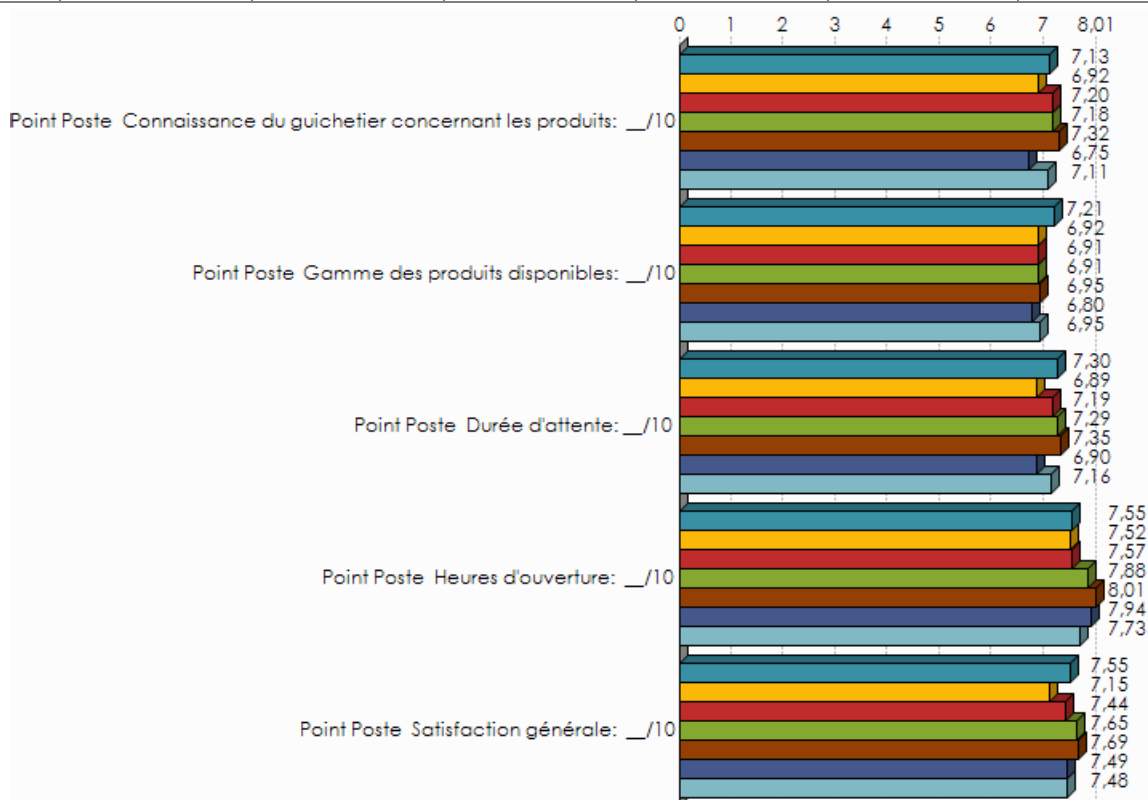
Catégorie d'âge / Bureau de poste Durée d'attente: ___/10 p = <0,1% ; F = 8,78 (TS)

Catégorie d'âge / Bureau de poste Heures d'ouverture: ___/10 p = <0,1% ; F = 21,98 (TS)

Catégorie d'âge / Bureau de poste Satisfaction générale: ___/10 p = <0,1% ; F = 6,45 (TS)



	Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10	Point Poste Durée d'attente: __/10	Point Poste Heures d'ouverture: __/10	Point Poste Satisfaction générale: __/10	Total
18 - 24	7,13	7,21	7,30	7,55	7,55	7,35
25 - 34	6,92	6,92	6,89	7,52	7,15	7,08
35 - 44	7,20	6,91	7,19	7,57	7,44	7,26
45 - 54	7,18	6,91	7,29	7,88	7,65	7,38
55 - 64	7,32	6,95	7,35	8,01	7,69	7,46
65 - 75	6,75	6,80	6,90	7,94	7,49	7,17
Total	7,11	6,95	7,16	7,73	7,48	7,28



Catégorie d'âge / Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = 20,5% ; F = 1,45 (NS)

Catégorie d'âge / Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = 73,4% ; F = 0,56 (NS)

Catégorie d'âge / Point Poste Durée d'attente: __/10 p = 25,7% ; F = 1,31 (NS)

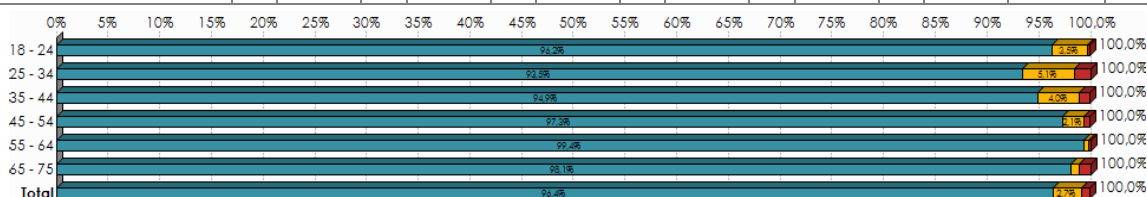
Catégorie d'âge / Point Poste Heures d'ouverture: __/10 p = 9,0% ; F = 1,91 (PS)

Catégorie d'âge / Point Poste Satisfaction générale: __/10 p = 10,4% ; F = 1,83 (PS)



Catégorie d'âge
Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

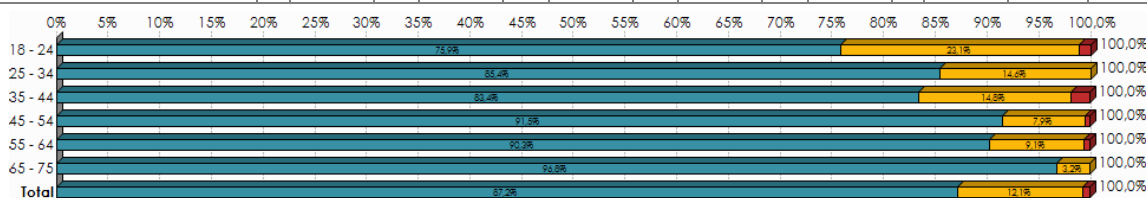
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	235	96,2%	351	93,5%	411	94,9%	407	97,3%	334	99,4%	277	98,1%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	9	3,5%	19	5,1%	17	4,0%	9	2,1%	1	0,4%	2	0,8%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	1	0,3%	6	1,5%	5	1,1%	2	0,6%	1	0,2%	3	1,1%	17	0,8%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



p = 0,2% ; chi2 = 27,85 ; ddl = 10 (X)

Catégorie d'âge
Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	51	75,9%	138	85,4%	124	83,4%	128	91,5%	102	90,3%	67	96,8%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	15	23,1%	24	14,6%	22	14,8%	11	7,9%	10	9,1%	2	3,2%	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	1	1,1%	0	0,0%	3	1,8%	1	0,5%	1	0,7%	0	0,0%	5	0,7%
Total	67	100,0%	162	100,0%	149	100,0%	140	100,0%	112	100,0%	69	100,0%	699	

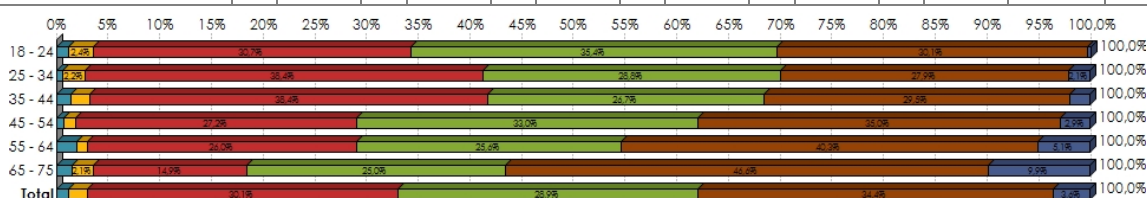


p = 1,2% ; chi2 = 22,66 ; ddl = 10 (X)



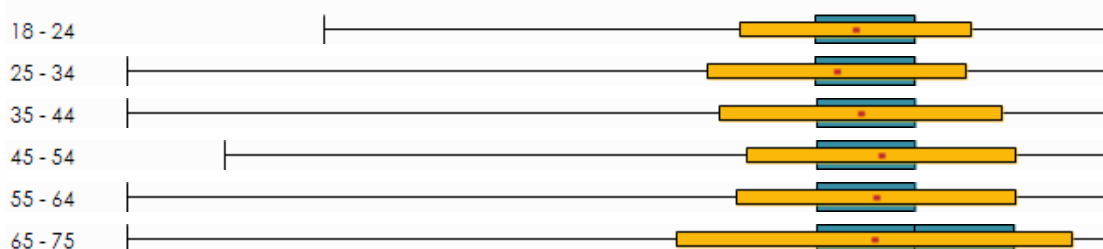
Catégorie d'âge
Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	3	1,2%	2	0,6%	6	1,4%	3	0,8%	7	2,1%	4	1,5%	26	1,2%
Plutôt oui	6	2,4%	8	2,2%	8	1,9%	5	1,2%	3	1,0%	6	2,1%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	75	30,7%	144	38,4%	166	38,4%	114	27,2%	88	26,0%	42	14,9%	629	30,1%
Plutôt non	87	35,4%	108	28,8%	115	26,7%	138	33,0%	86	25,6%	71	25,0%	605	28,9%
Certainement pas	74	30,1%	105	27,9%	128	29,5%	147	35,0%	135	40,3%	132	46,6%	720	34,4%
Je ne sais pas	1	0,3%	8	2,1%	9	2,1%	12	2,9%	17	5,1%	28	9,9%	74	3,6%
Total	245	100,0%	376	100,0%	433	100,0%	418	100,0%	336	100,0%	283	100,0%	2 091	



$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 132,55$; $ddl = 25$ (TS)

Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?			
	Moyenne	Ecart-type	Médiane
18 - 24	7,39	1,18	7,00
25 - 34	7,20	1,32	7,00
35 - 44	7,45	1,43	8,00
45 - 54	7,66	1,37	8,00
55 - 64	7,60	1,41	8,00
65 - 75	7,59	2,01	8,00
Total	7,48	1,47	8,00

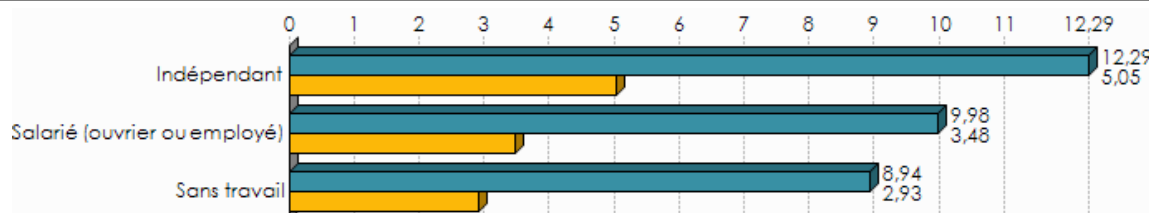


$p = <0,1\%$; $F = 5,05$ (TS)

Croisements selon le statut socioprofessionnel



	Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?				Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Indépendant	12,29	0	50	10,00	5,05	0	30	2,00
Salarié (ouvrier ou employé)	9,98	0	50	10,00	3,48	0	56	2,00
Sans travail	8,94	0	50	7,00	2,93	0	60	2,00



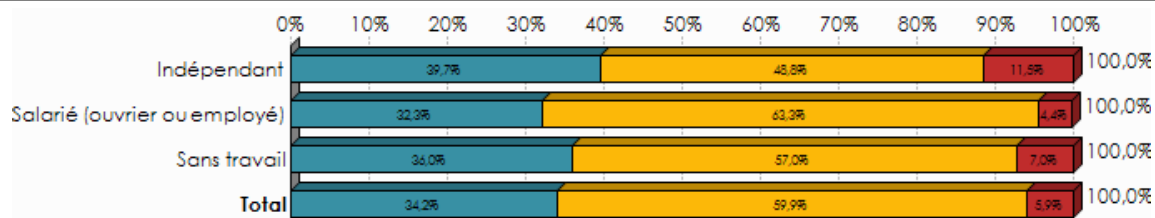
Activité professionnelle / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 14,03$ (TS)

Activité professionnelle / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? $p = <0,1\%$; $F = 11,60$ (TS)

Activité professionnelle

Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	40	39,7%	272	32,3%	217	36,0%	528	34,2%
Parfois nécessaire	49	48,8%	533	63,3%	343	57,0%	925	59,9%
Jamais nécessaire	11	11,5%	37	4,4%	42	7,0%	91	5,9%
Total	100	100,0%	842	100,0%	602	100,0%	1 544	



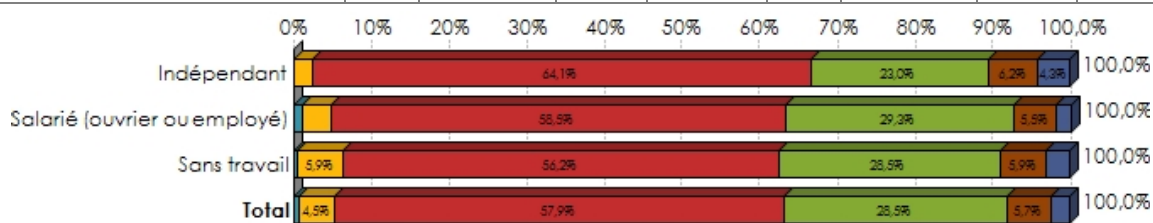
$p = 0,2\%$; $\chi^2 = 16,83$; $ddl = 4$ (TS)



Activité professionnelle

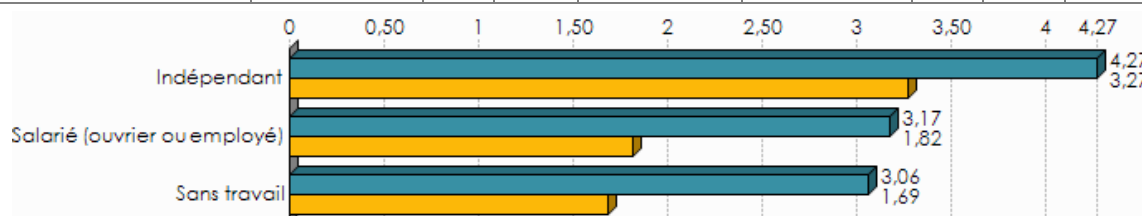
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	0	0,0%	13	1,3%	5	0,5%	18	0,9%
Plutôt bon marché	3	2,4%	38	3,6%	52	5,9%	94	4,5%
Correct	82	64,1%	625	58,5%	503	56,2%	1 210	57,9%
Plutôt cher	29	23,0%	313	29,3%	255	28,5%	597	28,5%
Très cher	8	6,2%	59	5,5%	52	5,9%	119	5,7%
Je ne sais pas	5	4,3%	19	1,8%	28	3,1%	53	2,5%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



$p = 4,1\%$; $\chi^2 = 18,93$; $ddl = 10$ (S)

	Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Indépendant	4,27	0	30	3,00	3,27	0	40	1,00
Salarié (ouvrier ou employé)	3,17	0	50	2,00	1,82	0	60	1,00
Sans travail	3,06	0	50	2,00	1,69	0	40	1,00

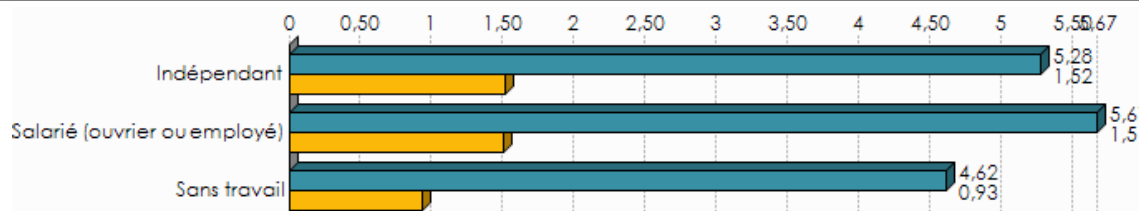


Activité professionnelle / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? $p = 2,8\%$; $F = 3,55$ (S)

Activité professionnelle / Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne? $p = <0,1\%$; $F = 11,83$ (TS)



	Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Indépendant	5,28	0	40	3,00	1,52	0	20	0,00
Salarié (ouvrier ou employé)	5,67	0	90	3,00	1,51	0	60	0,00
Sans travail	4,62	0	60	2,00	0,93	0	21	0,00



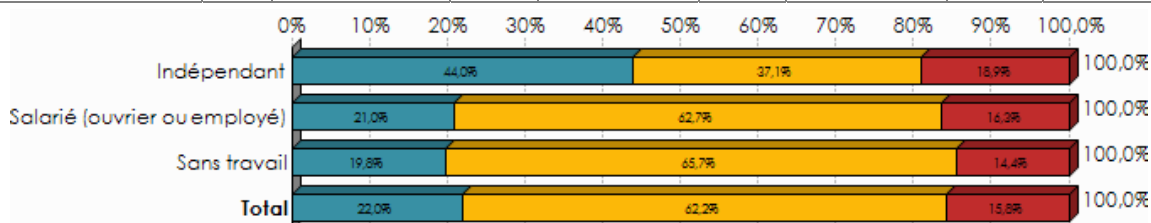
Activité professionnelle / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = 0,8% ; F = 4,81 (TS)

Activité professionnelle / Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne? p = <0,1% ; F = 7,69 (TS)

Activité professionnelle

Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	19	44,0%	80	21,0%	50	19,8%	149	22,0%
Parfois nécessaire	16	37,1%	238	62,7%	166	65,7%	420	62,2%
Jamais nécessaire	8	18,9%	62	16,3%	37	14,4%	106	15,8%
Total	43	100,0%	379	100,0%	253	100,0%	675	



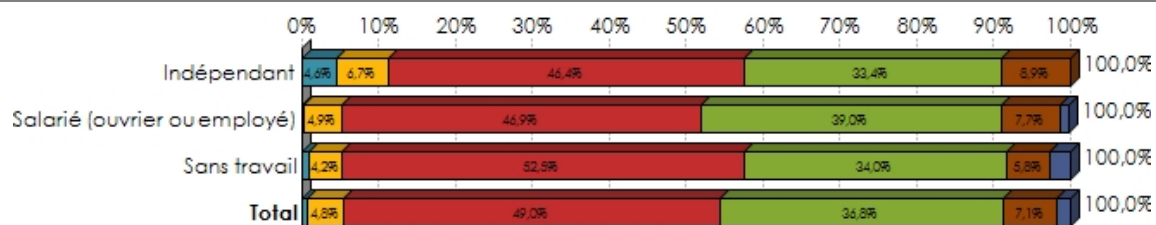
p = 0,4% ; chi2 = 15,66 ; ddl = 4 (TS)



Activité professionnelle

Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est : ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	2	4,6%	1	0,3%	2	1,0%	6	0,8%
Plutôt bon marché	3	6,7%	19	4,9%	11	4,2%	32	4,8%
Correct	20	46,4%	178	46,9%	133	52,5%	331	49,0%
Plutôt cher	14	33,4%	148	39,0%	86	34,0%	248	36,8%
Très cher	4	8,9%	29	7,7%	15	5,8%	48	7,1%
Je ne sais pas	0	0,0%	4	1,2%	6	2,5%	11	1,6%
Total	43	100,0%	379	100,0%	253	100,0%	675	

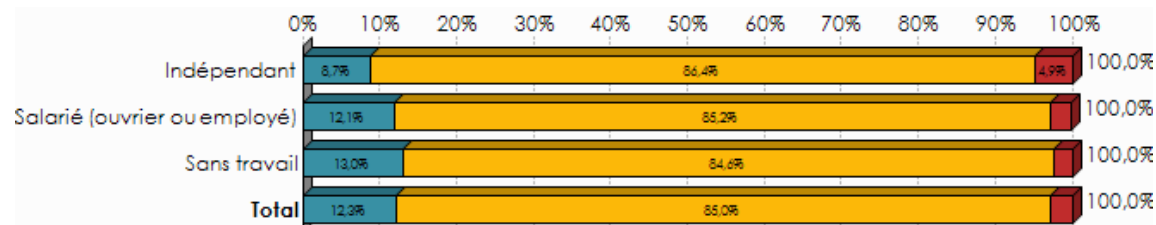


p = 13,5% ; chi2 = 14,92 ; ddl = 10 (X)

Activité professionnelle

Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	11	8,7%	129	12,1%	117	13,0%	257	12,3%
Adaptée à vos besoins	110	86,4%	910	85,2%	757	84,6%	1 777	85,0%
Non adaptée à vos besoins	6	4,9%	30	2,8%	21	2,4%	57	2,7%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



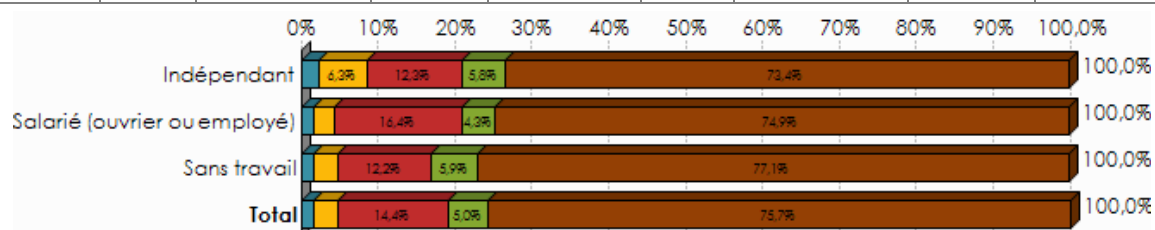
p = 36,0% ; chi2 = 4,36 ; ddl = 4 (NS)



Activité professionnelle

Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	3	2,3%	18	1,7%	14	1,6%	35	1,7%
2	8	6,3%	30	2,8%	29	3,2%	67	3,2%
3	16	12,3%	175	16,4%	110	12,2%	300	14,4%
4	7	5,8%	46	4,3%	52	5,9%	105	5,0%
5	94	73,4%	800	74,9%	690	77,1%	1 583	75,7%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	

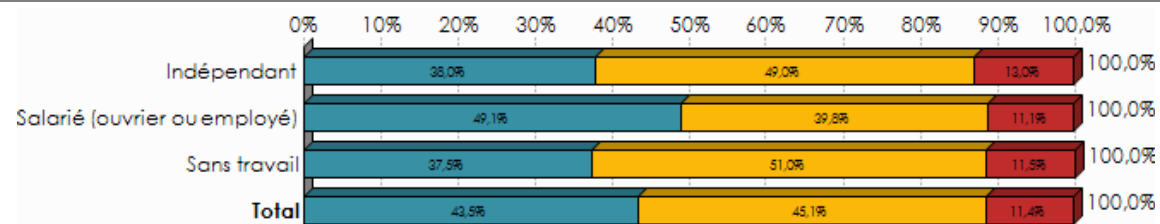


$p = 8,7\%$; $\chi^2 = 13,81$; $ddl = 8$ (PS)

Activité professionnelle

En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	48	38,0%	524	49,1%	335	37,5%	908	43,5%
Adaptée à vos besoins	62	49,0%	425	39,8%	457	51,0%	944	45,1%
Non adaptée à vos besoins	17	13,0%	119	11,1%	103	11,5%	238	11,4%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



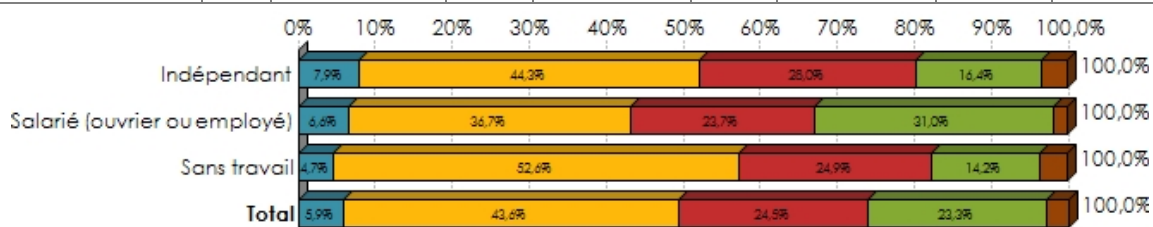
$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 30,54$; $ddl = 4$ (TS)



Activité professionnelle

A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	6	7,9%	46	6,6%	25	4,7%	78	5,9%
9-12	35	44,3%	258	36,7%	284	52,6%	577	43,6%
12-15	22	28,0%	167	23,7%	134	24,9%	324	24,5%
15-18	13	16,4%	218	31,0%	76	14,2%	308	23,3%
Plus de 18 heures	3	3,4%	14	2,0%	20	3,7%	36	2,7%
Total	80	100,0%	703	100,0%	539	100,0%	1 323	

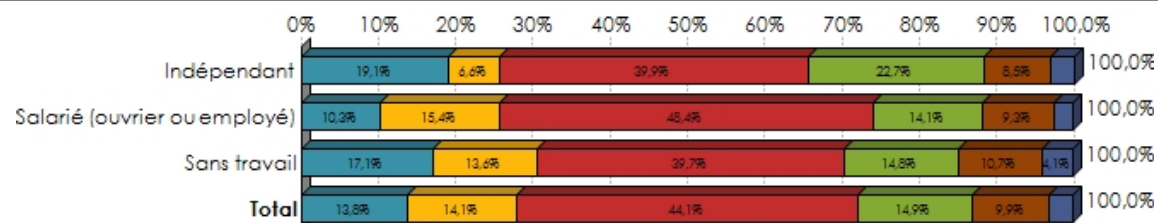


p = <0,1% ; chi2 = 63,52 ; ddl = 8 (TS)

Activité professionnelle

Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	24	19,1%	110	10,3%	153	17,1%	288	13,8%
Une fois par an ou moins	8	6,6%	164	15,4%	121	13,6%	294	14,1%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	51	39,9%	517	48,4%	355	39,7%	923	44,1%
Une fois par mois	29	22,7%	150	14,1%	133	14,8%	312	14,9%
Plusieurs fois par mois	11	8,5%	99	9,3%	96	10,7%	206	9,9%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	4	3,1%	27	2,5%	37	4,1%	68	3,2%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



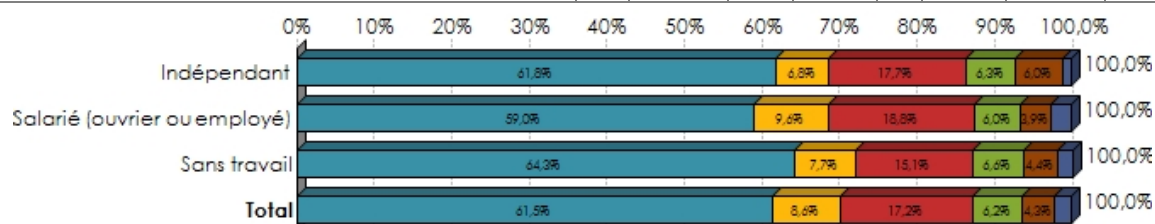
p = <0,1% ; chi2 = 45,40 ; ddl = 10 (TS)

Activité professionnelle



Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	79	61,8%	631	59,0%	576	64,3%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	9	6,8%	102	9,6%	69	7,7%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	23	17,7%	201	18,8%	135	15,1%	359	17,2%
Une fois par mois	8	6,3%	64	6,0%	59	6,6%	131	6,2%
Plusieurs fois par mois	8	6,0%	42	3,9%	39	4,4%	89	4,3%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	2	1,3%	28	2,7%	17	1,9%	47	2,2%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	

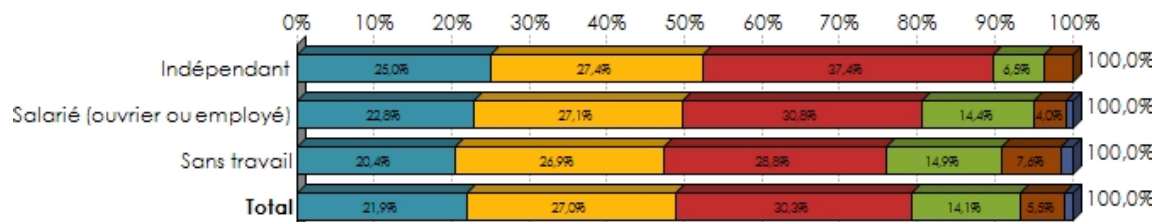


p = 29,1% ; chi2 = 11,92 ; ddl = 10 (NS)

Activité professionnelle

Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	32	25,0%	243	22,8%	183	20,4%	458	21,9%
Plutôt proche	35	27,4%	289	27,1%	240	26,9%	565	27,0%
À une distance raisonnable	48	37,4%	329	30,8%	257	28,8%	634	30,3%
Plutôt éloigné	8	6,5%	154	14,4%	133	14,9%	296	14,1%
Très éloigné	5	3,7%	43	4,0%	68	7,6%	116	5,5%
Je ne sais pas / Je ne sais pas où il se trouve	0	0,0%	9	0,9%	13	1,5%	22	1,1%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



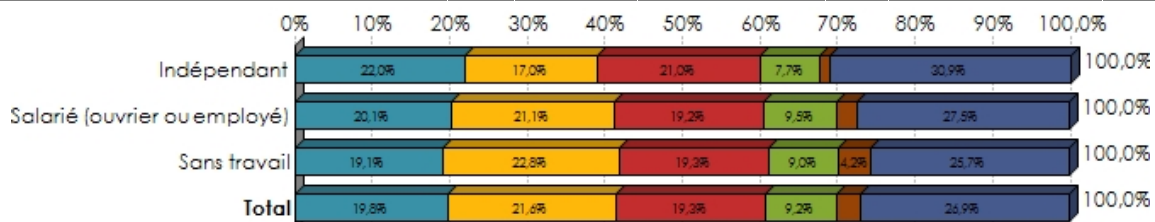
p = 0,4% ; chi2 = 25,77 ; ddl = 10 (TS)

Activité professionnelle

Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?



	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	28	22,0%	215	20,1%	171	19,1%	414	19,8%
Plutôt proche	22	17,0%	225	21,1%	204	22,8%	451	21,6%
À une distance raisonnable	27	21,0%	205	19,2%	173	19,3%	404	19,3%
Plutôt éloigné	10	7,7%	101	9,5%	80	9,0%	191	9,2%
Très éloigné	2	1,3%	28	2,6%	37	4,2%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	39	30,9%	294	27,5%	230	25,7%	563	26,9%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	

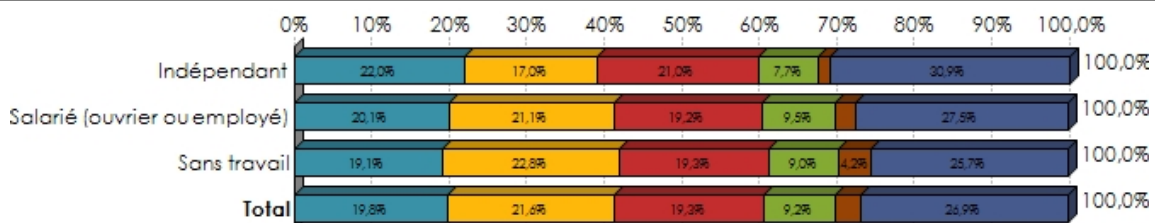


p = 44,5% ; chi2 = 9,95 ; ddl = 10 (NS)

Activité professionnelle

Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

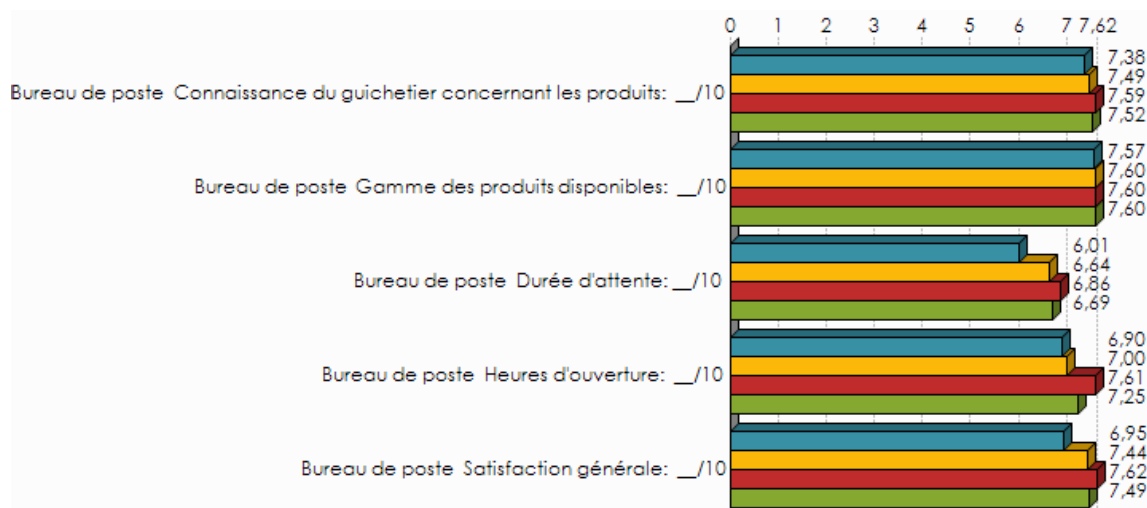
	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	28	22,0%	215	20,1%	171	19,1%	414	19,8%
Plutôt proche	22	17,0%	225	21,1%	204	22,8%	451	21,6%
À une distance raisonnable	27	21,0%	205	19,2%	173	19,3%	404	19,3%
Plutôt éloigné	10	7,7%	101	9,5%	80	9,0%	191	9,2%
Très éloigné	2	1,3%	28	2,6%	37	4,2%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	39	30,9%	294	27,5%	230	25,7%	563	26,9%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



p = 44,5% ; chi2 = 9,95 ; ddl = 10 (NS)



	Indépendant	Salarié (ouvrier ou employé)	Sans travail	Total
Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,38	7,49	7,59	7,52
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10	7,57	7,60	7,60	7,60
Bureau de poste Durée d'attente: __/10	6,01	6,64	6,86	6,69
Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10	6,90	7,00	7,61	7,25
Bureau de poste Satisfaction générale: __/10	6,95	7,44	7,62	7,49
Total	6,96	7,23	7,45	7,31



Activité professionnelle / Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = **24,8%** ; F = **1,39 (NS)**

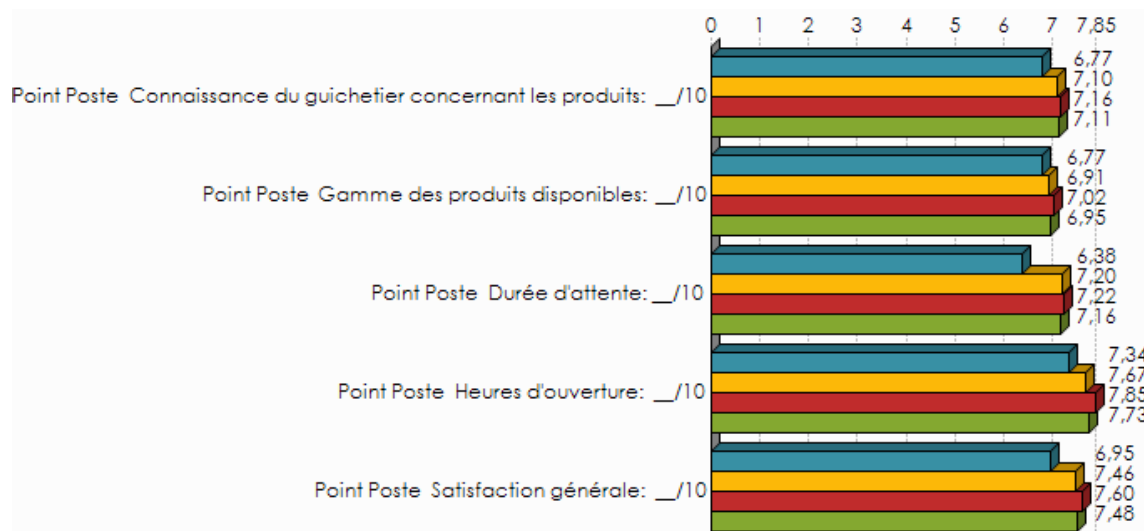
Activité professionnelle / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = **95,8%** ; F = **0,03 (NS)**

Activité professionnelle / Bureau de poste Durée d'attente: __/10 p = **<0,1%** ; F = **8,97 (TS)**

Activité professionnelle / Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10 p = **<0,1%** ; F = **25,80 (TS)**

Activité professionnelle / Bureau de poste Satisfaction générale: __/10 p = **<0,1%** ; F = **9,99 (TS)**

	Indépendant	Salarié (ouvrier ou employé)	Sans travail	Total
Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	6,77	7,10	7,16	7,11
Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10	6,77	6,91	7,02	6,95
Point Poste Durée d'attente: __/10	6,38	7,20	7,22	7,16
Point Poste Heures d'ouverture: __/10	7,34	7,67	7,85	7,73
Point Poste Satisfaction générale: __/10	6,95	7,46	7,60	7,48
Total	6,84	7,27	7,37	7,28



Activité professionnelle / Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = 37,8% ; F = 0,98 (NS)

Activité professionnelle / Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = 59,0% ; F = 0,54 (NS)

Activité professionnelle / Point Poste Durée d'attente: __/10 p = 1,8% ; F = 4,04 (S)

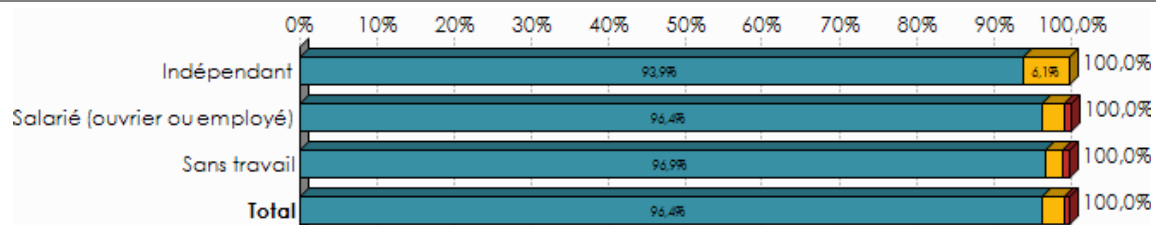
Activité professionnelle / Point Poste Heures d'ouverture: __/10 p = 12,0% ; F = 2,11 (PS)

Activité professionnelle / Point Poste Satisfaction générale: __/10 p = 5,0% ; F = 2,98 (S)

Activité professionnelle

Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	120	93,9%	1 029	96,4%	867	96,9%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	8	6,1%	31	2,9%	19	2,1%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	0	0,0%	8	0,7%	9	1,0%	17	0,8%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	

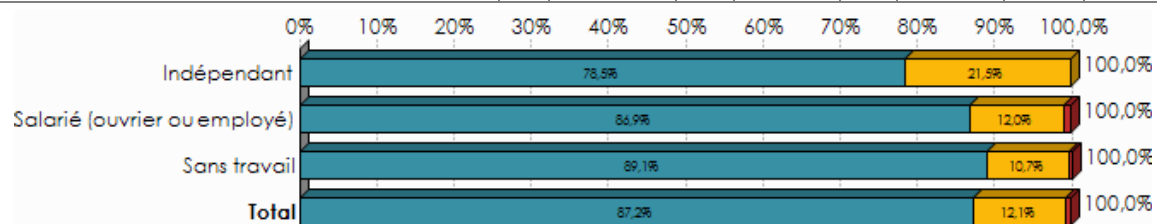


p = 7,8% ; chi2 = 8,40 ; ddl = 4 (PS)



Activité professionnelle
Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

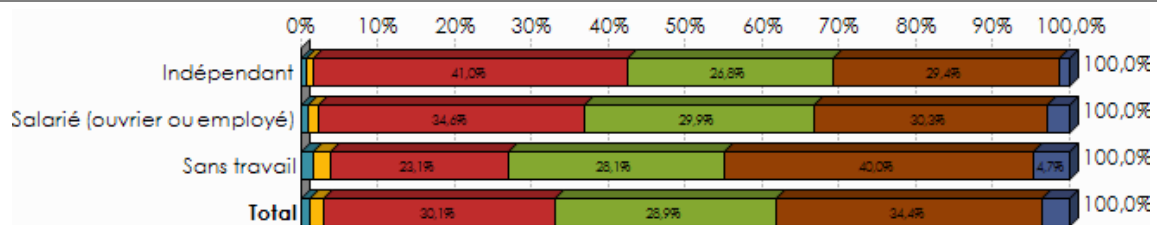
	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	35	78,5%	337	86,9%	238	89,1%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	9	21,5%	47	12,0%	28	10,7%	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	0	0,0%	4	1,1%	1	0,3%	5	0,7%
Total	44	100,0%	388	100,0%	267	100,0%	699	



p = 20,1% ; chi2 = 5,97 ; ddl = 4 (X)

Activité professionnelle
Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

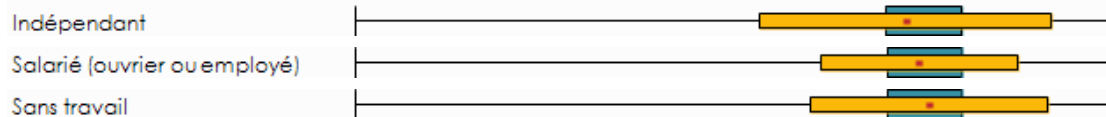
	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	1	0,8%	10	0,9%	15	1,7%	26	1,2%
Plutôt oui	1	0,8%	14	1,4%	21	2,3%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	52	41,0%	370	34,6%	207	23,1%	629	30,1%
Plutôt non	34	26,8%	319	29,9%	252	28,1%	605	28,9%
Certainement pas	37	29,4%	324	30,3%	358	40,0%	720	34,4%
Je ne sais pas	2	1,2%	31	2,9%	42	4,7%	74	3,6%
Total	128	100,0%	1 068	100,0%	895	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 54,19 ; ddl = 10 (TS)



	Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?		
	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Indépendant	7,26	1,93	7,00
Salarié (ouvrier ou employé)	7,43	1,31	8,00
Sans travail	7,57	1,57	8,00
Total	7,48	1,47	8,00

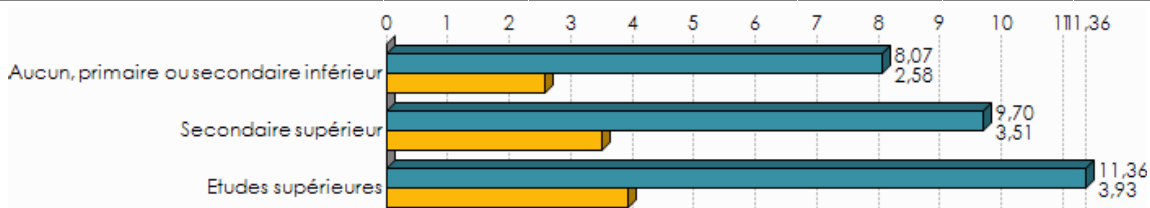


p = 2,7% ; F = 3,60 (S)



Croisements selon le niveau d'études

	Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?				Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Aucun, primaire ou secondaire inférieur	8,07	0	40	6,00	2,58	0	30	1,00
Secondaire supérieur	9,70	0	50	9,00	3,51	0	60	2,00
Etudes supérieures	11,36	0	50	10,00	3,93	0	56	2,00



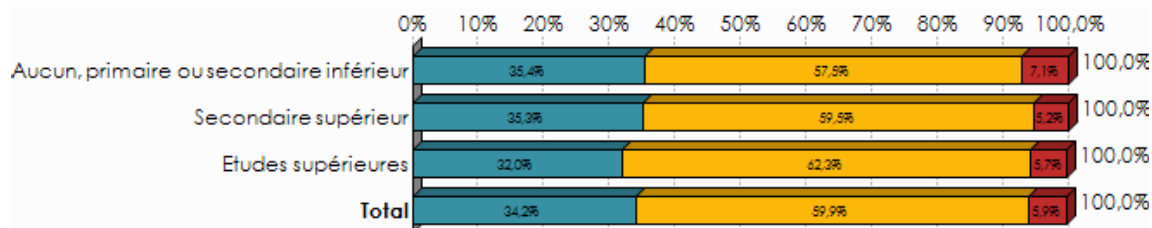
Niveau de formation / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 34,15$ (TS)

Niveau de formation / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? $p = <0,1\%$; $F = 13,26$ (TS)

Niveau de formation

Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	150	35,4%	211	35,3%	167	32,0%	528	34,2%
Parfois nécessaire	245	57,5%	355	59,5%	325	62,3%	925	59,9%
Jamais nécessaire	30	7,1%	31	5,2%	30	5,7%	91	5,9%
Total	425	100,0%	596	100,0%	522	100,0%	1 544	



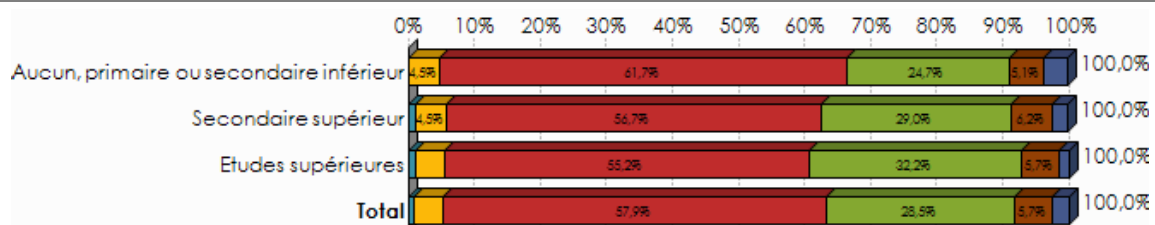
$p = 45,7\%$; $\chi^2 = 3,64$; $ddl = 4$ (NS)



Niveau de formation

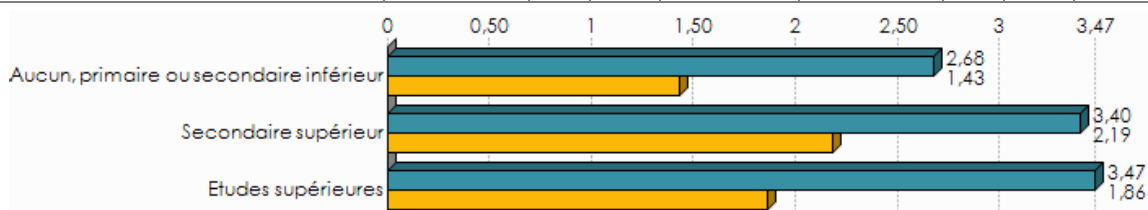
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	2	0,2%	10	1,2%	7	1,1%	18	0,9%
Plutôt bon marché	30	4,5%	37	4,5%	27	4,5%	94	4,5%
Correct	411	61,7%	461	56,7%	338	55,2%	1 210	57,9%
Plutôt cher	164	24,7%	235	29,0%	197	32,2%	597	28,5%
Très cher	34	5,1%	51	6,2%	35	5,7%	119	5,7%
Je ne sais pas	25	3,8%	19	2,4%	8	1,3%	53	2,5%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	



$p = 1,4\%$; $\chi^2 = 22,32$; $ddl = 10$ (S)

	Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Aucun, primaire ou secondaire inférieur	2,68	0	50	2,00	1,43	0	20	1,00
Secondaire supérieur	3,40	0	50	2,00	2,19	0	60	1,00
Etudes supérieures	3,47	0	50	2,00	1,86	0	40	1,00

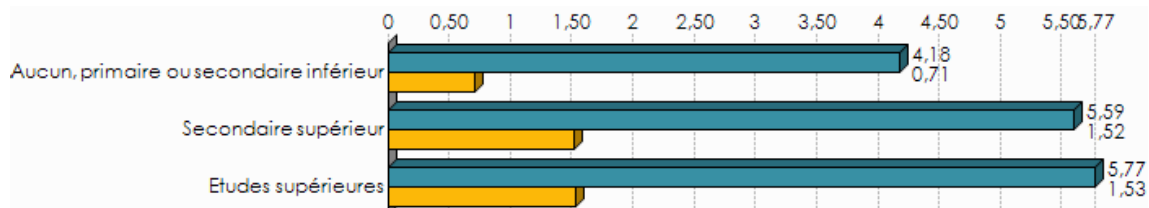


Niveau de formation / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? $p = 0,4\%$; $F = 5,58$ (TS)

Niveau de formation / Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne? $p = <0,1\%$; $F = 8,62$ (TS)



	Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Aucun, primaire ou secondaire inférieur	4,18	0	50	2,00	0,71	0	15	0,00
Secondaire supérieur	5,59	0	52	3,00	1,52	0	60	0,00
Etudes supérieures	5,77	0	90	4,00	1,53	0	30	0,00



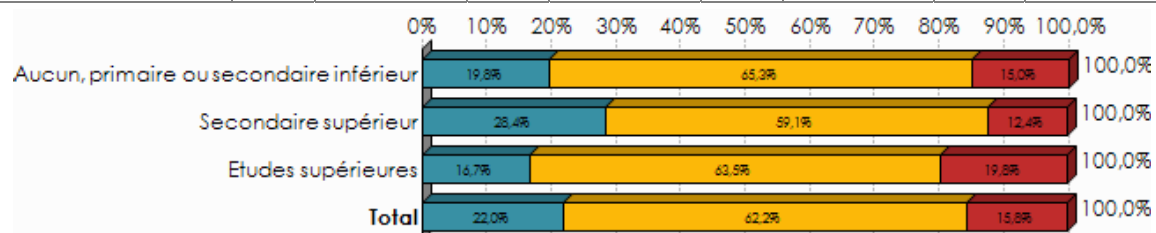
Niveau de formation / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 9,12 (TS)

Niveau de formation / Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne? p = <0,1% ; F = 13,65 (TS)

Niveau de formation

Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	31	19,8%	76	28,4%	42	16,7%	149	22,0%
Parfois nécessaire	102	65,3%	158	59,1%	160	63,5%	420	62,2%
Jamais nécessaire	23	15,0%	33	12,4%	50	19,8%	106	15,8%
Total	156	100,0%	267	100,0%	252	100,0%	675	



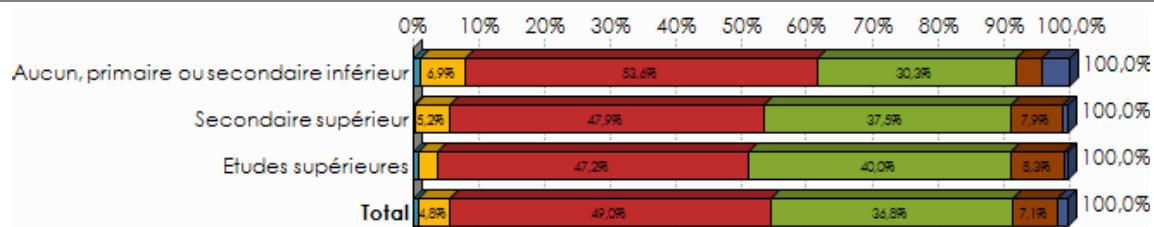
p = 0,8% ; chi2 = 13,84 ; ddl = 4 (TS)



Niveau de formation

Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est: ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	2	1,3%	1	0,5%	2	0,9%	6	0,8%
Plutôt bon marché	11	6,9%	14	5,2%	8	3,0%	32	4,8%
Correct	84	53,6%	128	47,9%	119	47,2%	331	49,0%
Plutôt cher	47	30,3%	100	37,5%	101	40,0%	248	36,8%
Très cher	6	3,8%	21	7,9%	21	8,3%	48	7,1%
Je ne sais pas	6	4,1%	3	1,0%	2	0,6%	11	1,6%
Total	156	100,0%	267	100,0%	252	100,0%	675	

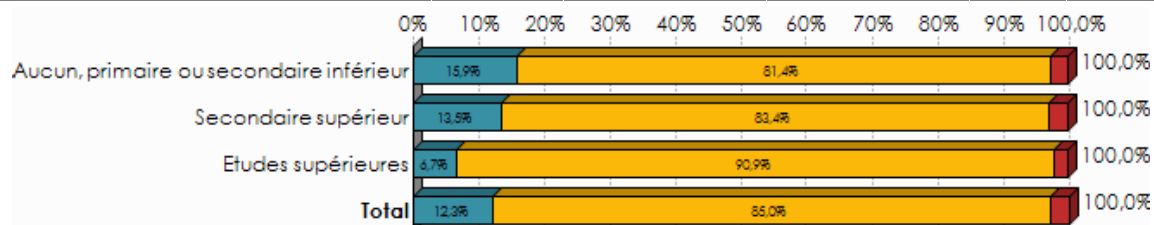


p = 5,0% ; chi2 = 18,33 ; ddl = 10 (X)

Niveau de formation

Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	106	15,9%	110	13,5%	41	6,7%	257	12,3%
Adaptée à vos besoins	543	81,4%	678	83,4%	556	90,9%	1 777	85,0%
Non adaptée à vos besoins	18	2,7%	25	3,1%	14	2,3%	57	2,7%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	



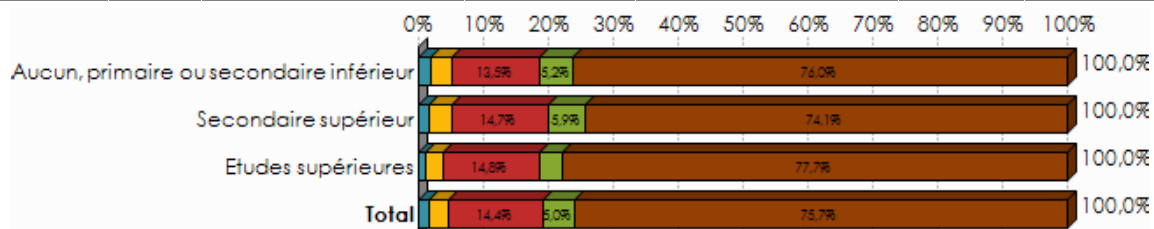
p = <0,1% ; chi2 = 28,09 ; ddl = 4 (TS)

Niveau de formation

Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?



	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	14	2,1%	14	1,7%	7	1,2%	35	1,7%
2	21	3,2%	29	3,6%	16	2,7%	67	3,2%
3	90	13,5%	120	14,7%	91	14,8%	300	14,4%
4	35	5,2%	48	5,9%	22	3,6%	105	5,0%
5	506	76,0%	602	74,1%	475	77,7%	1 583	75,7%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	

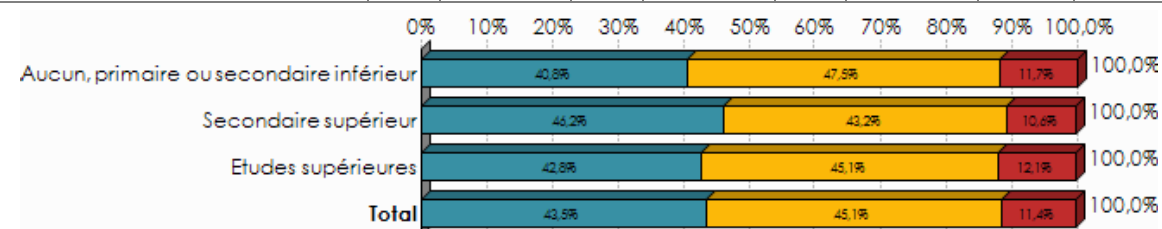


p = 50,3% ; chi2 = 7,32 ; ddl = 8 (NS)

Niveau de formation

En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	272	40,8%	375	46,2%	262	42,8%	908	43,5%
Adaptée à vos besoins	317	47,5%	351	43,2%	276	45,1%	944	45,1%
Non adaptée à vos besoins	78	11,7%	86	10,6%	74	12,1%	238	11,4%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	

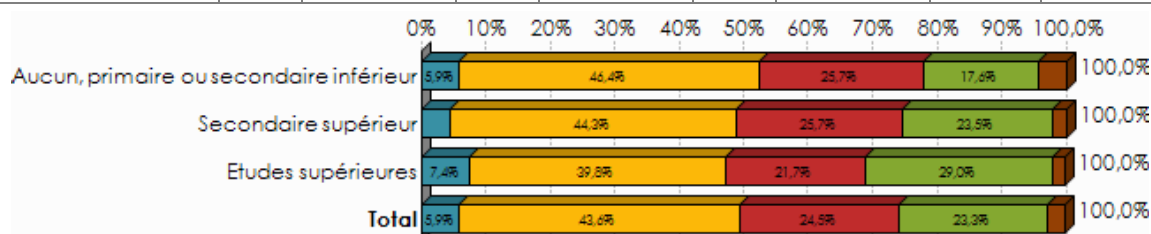


p = 30,7% ; chi2 = 4,82 ; ddl = 4 (NS)



Niveau de formation
A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	25	5,9%	23	4,6%	30	7,4%	78	5,9%
9-12	194	46,4%	223	44,3%	159	39,8%	577	43,6%
12-15	108	25,7%	129	25,7%	87	21,7%	324	24,5%
15-18	74	17,6%	118	23,5%	116	29,0%	308	23,3%
Plus de 18 heures	18	4,4%	10	2,0%	8	2,0%	36	2,7%
Total	419	100,0%	504	100,0%	400	100,0%	1 323	



p = 0,2% ; chi2 = 24,31 ; ddl = 8 (TS)

Niveau de formation
Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	126	19,0%	102	12,6%	59	9,7%	288	13,8%
Une fois par an ou moins	116	17,4%	107	13,2%	71	11,6%	294	14,1%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	258	38,7%	349	43,0%	315	51,5%	923	44,1%
Une fois par mois	77	11,6%	141	17,4%	94	15,3%	312	14,9%
Plusieurs fois par mois	68	10,3%	84	10,4%	54	8,8%	206	9,9%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	20	3,1%	28	3,5%	19	3,1%	68	3,2%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	

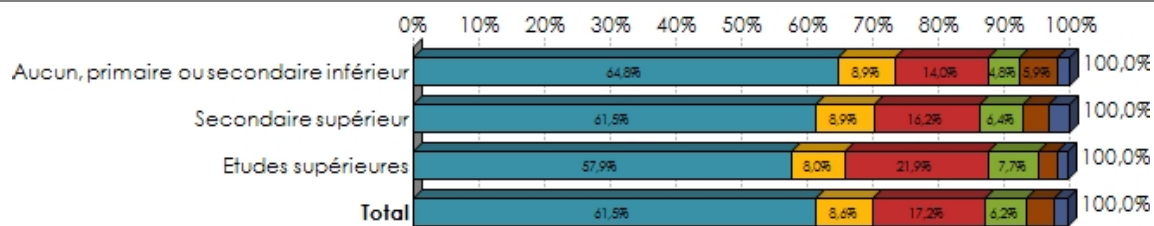


p = <0,1% ; chi2 = 51,45 ; ddl = 10 (TS)



Niveau de formation
Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

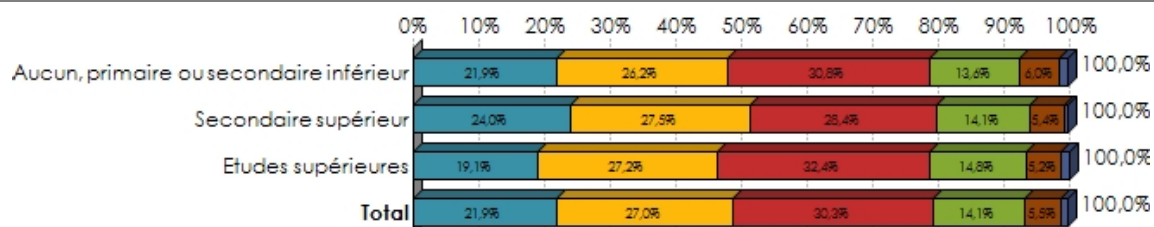
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	432	64,8%	499	61,5%	354	57,9%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	59	8,9%	72	8,9%	49	8,0%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	93	14,0%	132	16,2%	134	21,9%	359	17,2%
Une fois par mois	32	4,8%	52	6,4%	47	7,7%	131	6,2%
Plusieurs fois par mois	39	5,9%	33	4,0%	17	2,9%	89	4,3%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	11	1,7%	25	3,1%	10	1,7%	47	2,2%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 30,83 ; ddl = 10 (TS)

Niveau de formation
Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	146	21,9%	195	24,0%	117	19,1%	458	21,9%
Plutôt proche	174	26,2%	224	27,5%	167	27,2%	565	27,0%
À une distance raisonnable	205	30,8%	231	28,4%	198	32,4%	634	30,3%
Plutôt éloigné	91	13,6%	115	14,1%	90	14,8%	296	14,1%
Très éloigné	40	6,0%	44	5,4%	32	5,2%	116	5,5%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	10	1,4%	5	0,6%	8	1,3%	22	1,1%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	

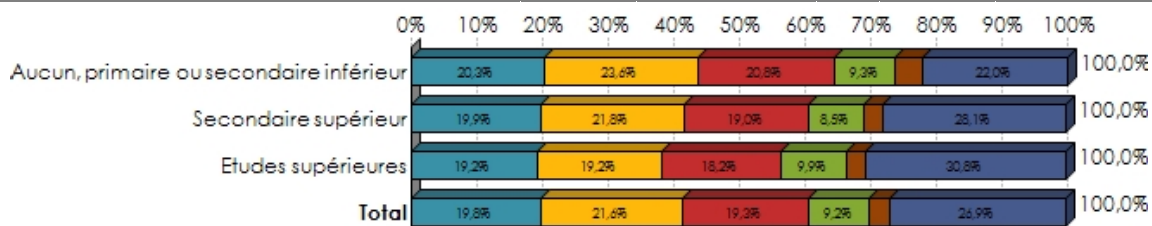




p = 49,2% ; chi2 = 9,43 ; ddl = 10 (NS)

Niveau de formation
Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

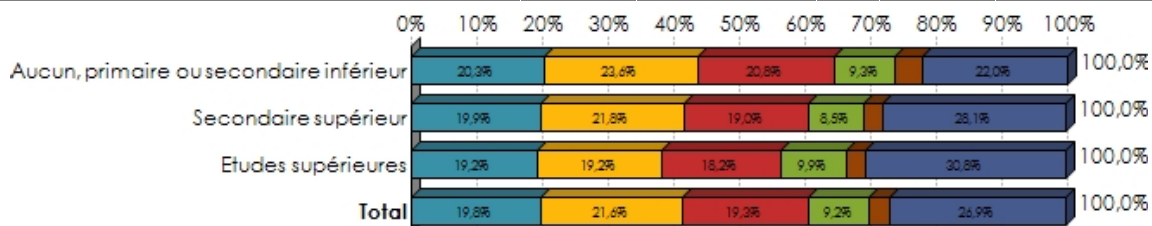
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	135	20,3%	161	19,9%	118	19,2%	414	19,8%
Plutôt proche	157	23,6%	177	21,8%	117	19,2%	451	21,6%
À une distance raisonnable	139	20,8%	154	19,0%	111	18,2%	404	19,3%
Plutôt éloigné	62	9,3%	69	8,5%	60	9,9%	191	9,2%
Très éloigné	27	4,0%	23	2,8%	17	2,8%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	147	22,0%	228	28,1%	188	30,8%	563	26,9%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	



p = 7,7% ; chi2 = 16,87 ; ddl = 10 (PS)

Niveau de formation
Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

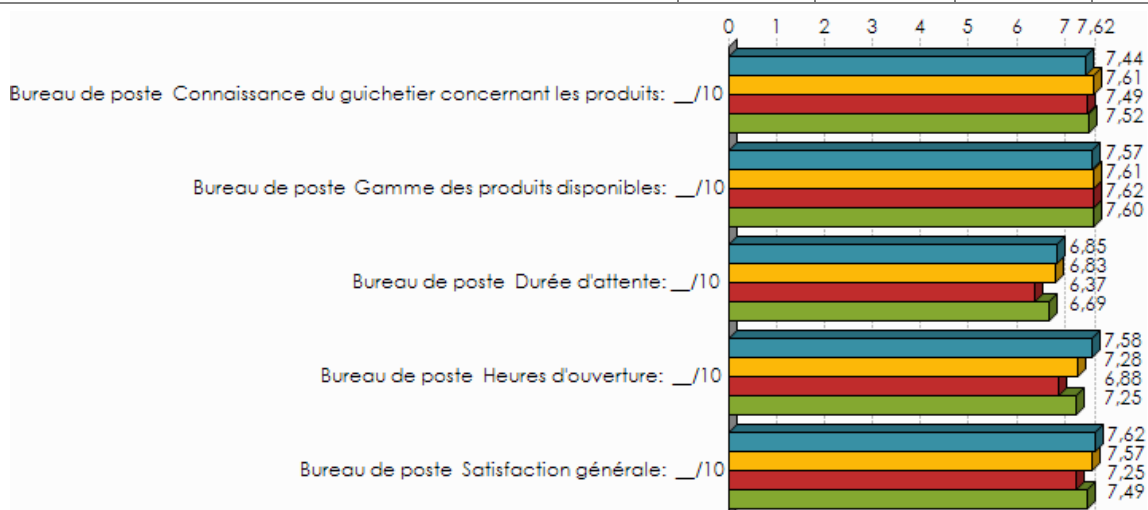
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	135	20,3%	161	19,9%	118	19,2%	414	19,8%
Plutôt proche	157	23,6%	177	21,8%	117	19,2%	451	21,6%
À une distance raisonnable	139	20,8%	154	19,0%	111	18,2%	404	19,3%
Plutôt éloigné	62	9,3%	69	8,5%	60	9,9%	191	9,2%
Très éloigné	27	4,0%	23	2,8%	17	2,8%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	147	22,0%	228	28,1%	188	30,8%	563	26,9%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	





p = 7,7% ; chi2 = 16,87 ; ddl = 10 (PS)

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur	Secondaire supérieur	Etudes supérieures	Total
Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,44	7,61	7,49	7,52
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10	7,57	7,61	7,62	7,60
Bureau de poste Durée d'attente: __/10	6,85	6,83	6,37	6,69
Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10	7,58	7,28	6,88	7,25
Bureau de poste Satisfaction générale: __/10	7,62	7,57	7,25	7,49
Total	7,41	7,38	7,12	7,31



Niveau de formation / Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = 9,7% ; F = 2,31 (PS)

Niveau de formation / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = 84,2% ; F = 0,17 (NS)

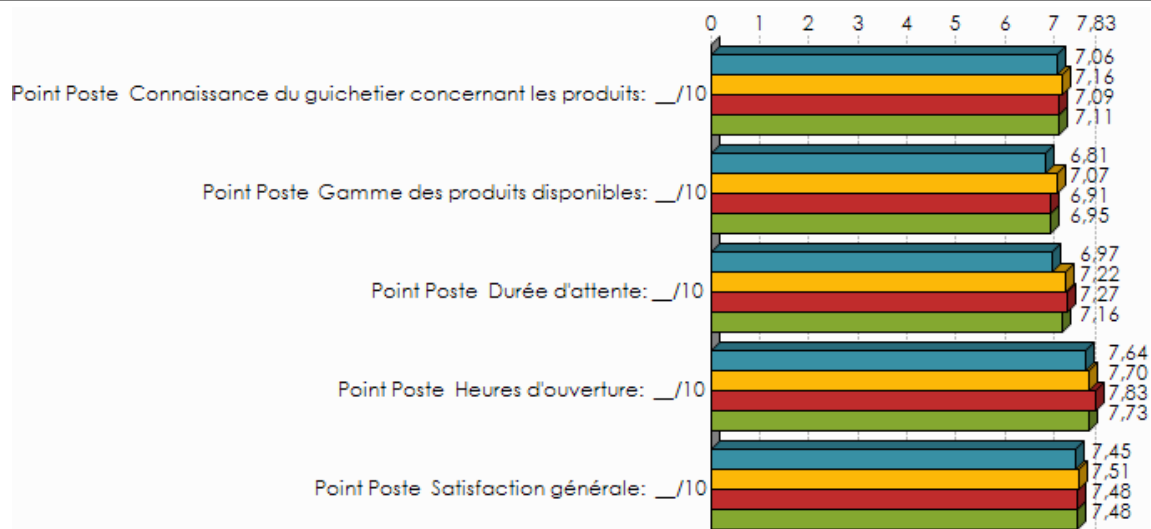
Niveau de formation / Bureau de poste Durée d'attente: __/10 p = <0,1% ; F = 10,44 (TS)

Niveau de formation / Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10 p = <0,1% ; F = 20,74 (TS)

Niveau de formation / Bureau de poste Satisfaction générale: __/10 p = <0,1% ; F = 10,04 (TS)



	Aucun, primaire ou secondaire inférieur	Secondaire supérieur	Etudes supérieures	Total
Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: ___/10	7,06	7,16	7,09	7,11
Point Poste Gamme des produits disponibles: ___/10	6,81	7,07	6,91	6,95
Point Poste Durée d'attente: ___/10	6,97	7,22	7,27	7,16
Point Poste Heures d'ouverture: ___/10	7,64	7,70	7,83	7,73
Point Poste Satisfaction générale: ___/10	7,45	7,51	7,48	7,48
Total	7,19	7,33	7,32	7,28



Niveau de formation / Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: ___/10 p = **82,2%** ; F = **0,20 (NS)**

Niveau de formation / Point Poste Gamme des produits disponibles: ___/10 p = **25,5%** ; F = **1,36 (NS)**

Niveau de formation / Point Poste Durée d'attente: ___/10 p = **19,6%** ; F = **1,62 (NS)**

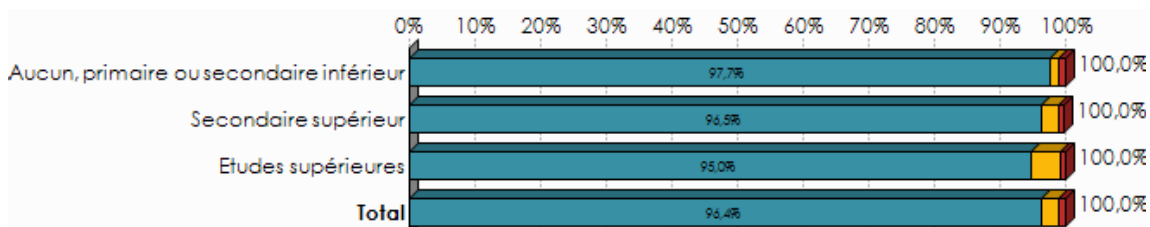
Niveau de formation / Point Poste Heures d'ouverture: ___/10 p = **49,4%** ; F = **0,72 (NS)**

Niveau de formation / Point Poste Satisfaction générale: ___/10 p = **91,5%** ; F = **0,08 (NS)**

Niveau de formation

Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

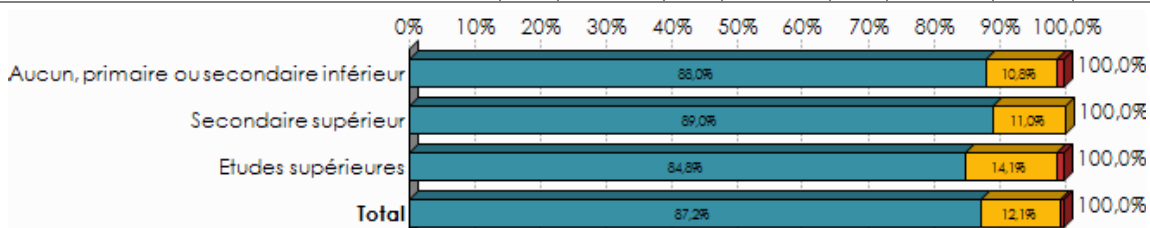
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	651	97,7%	784	96,5%	581	95,0%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	10	1,5%	21	2,6%	26	4,3%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	6	0,8%	7	0,9%	4	0,7%	17	0,8%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	



p = 4,0% ; chi2 = 10,02 ; ddl = 4 (S)

Niveau de formation Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

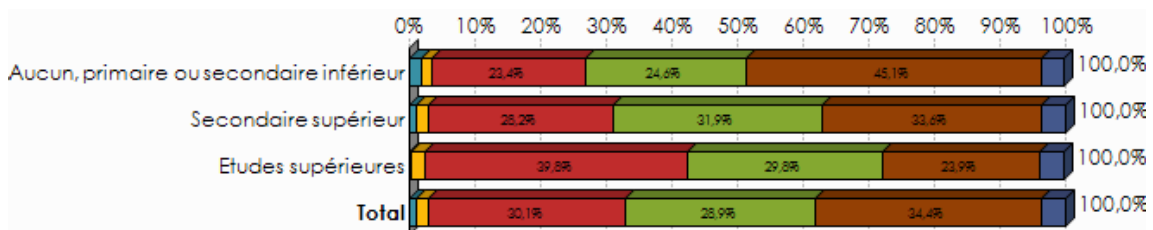
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	143	88,0%	249	89,0%	217	84,8%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	18	10,8%	31	11,0%	36	14,1%	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	2	1,2%	0	0,0%	3	1,2%	5	0,7%
Total	163	100,0%	279	100,0%	257	100,0%	699	



p = 30,0% ; chi2 = 4,88 ; ddl = 4 (X)

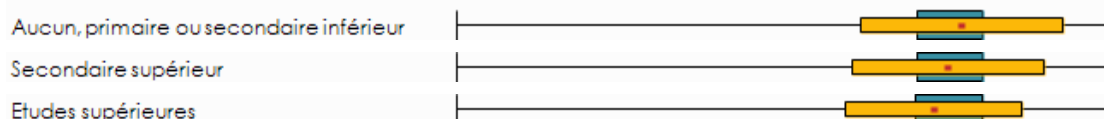
Niveau de formation Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	13	1,9%	10	1,2%	3	0,5%	26	1,2%
Plutôt oui	10	1,5%	14	1,7%	12	2,0%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	156	23,4%	229	28,2%	244	39,8%	629	30,1%
Plutôt non	164	24,6%	259	31,9%	182	29,8%	605	28,9%
Certainement pas	301	45,1%	273	33,6%	146	23,9%	720	34,4%
Je ne sais pas	23	3,4%	28	3,4%	24	3,9%	74	3,6%
Total	666	100,0%	812	100,0%	612	100,0%	2 091	



$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 84,78$; $ddl = 10$ (TS)

	Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?		
	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Aucun, primaire ou secondaire inférieur	7,69	1,55	8,00
Secondaire supérieur	7,48	1,47	8,00
Etudes supérieures	7,26	1,35	7,00
Total	7,48	1,47	8,00

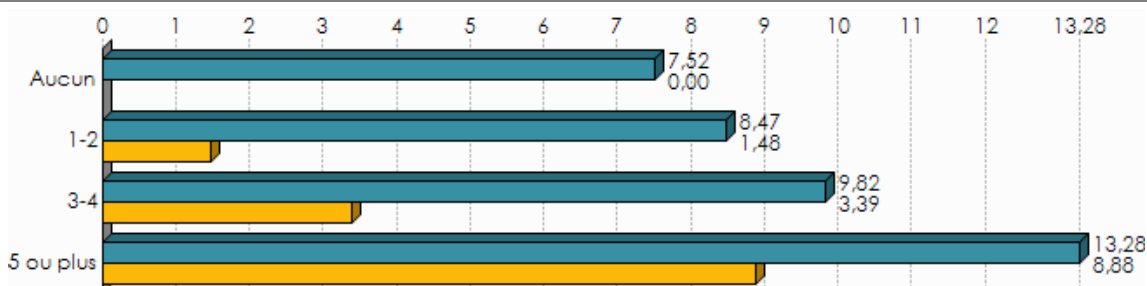


$p = <0,1\%$; $F = 13,38$ (TS)



Croisements selon le profil d'utilisateur

	Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille?				Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Aucun	7,52	0	50	5,00	0,00	0	0	0,00
1-2	8,47	0	50	7,00	1,48	1	2	1,00
3-4	9,82	0	50	10,00	3,39	3	4	3,00
5 ou plus	13,28	1	50	10,00	8,88	5	60	6,00

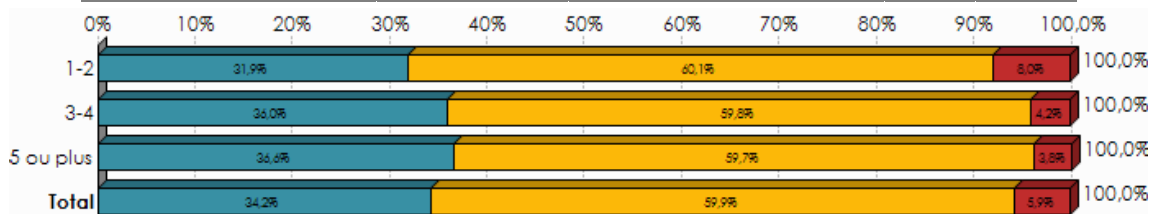


Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 76,42$ (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? $p = <0,1\%$; $F = 767,98$ (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	236	31,9%	90	36,0%	203	36,6%	528	34,2%
Parfois nécessaire	445	60,1%	149	59,8%	330	59,7%	925	59,9%
Jamais nécessaire	59	8,0%	10	4,2%	21	3,8%	91	5,9%
Total	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	1 544	



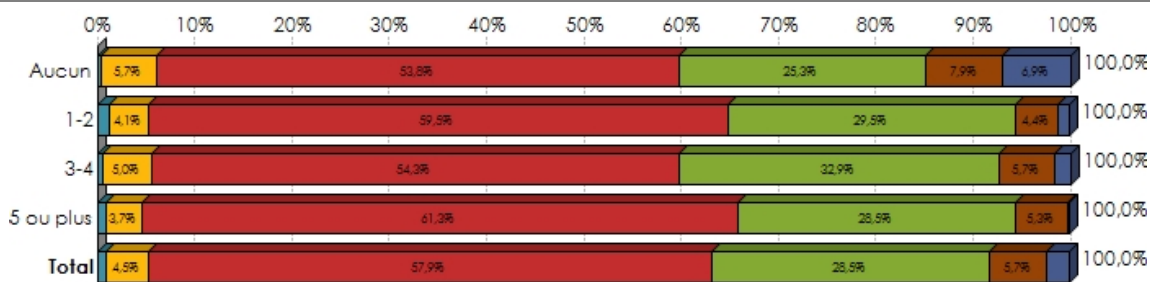
$p = 0,9\%$; $\chi^2 = 13,58$; $ddl = 4$ (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?



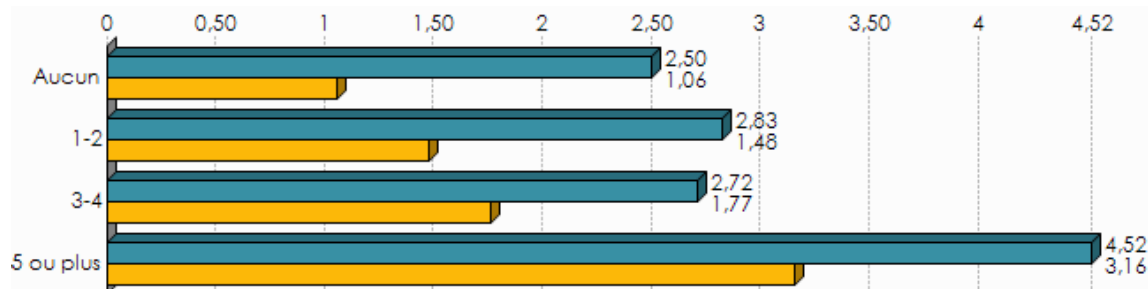
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	3	0,5%	9	1,2%	2	0,6%	5	0,9%	18	0,9%
Plutôt bon marché	31	5,7%	30	4,1%	12	5,0%	20	3,7%	94	4,5%
Correct	294	53,8%	441	59,5%	135	54,3%	339	61,3%	1 210	57,9%
Plutôt cher	138	25,3%	219	29,5%	82	32,9%	158	28,5%	597	28,5%
Très cher	43	7,9%	33	4,4%	14	5,7%	29	5,3%	119	5,7%
Je ne sais pas	38	6,9%	9	1,2%	4	1,6%	2	0,3%	53	2,5%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 78,44 ; ddl = 15 (TS)

	Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane
Aucun	2,50	0	50	1,00	1,06	0	55	0,00
1-2	2,83	0	50	2,00	1,48	0	20	1,00
3-4	2,72	0	20	2,00	1,77	0	15	1,00
5 ou plus	4,52	0	50	3,00	3,16	0	60	2,00



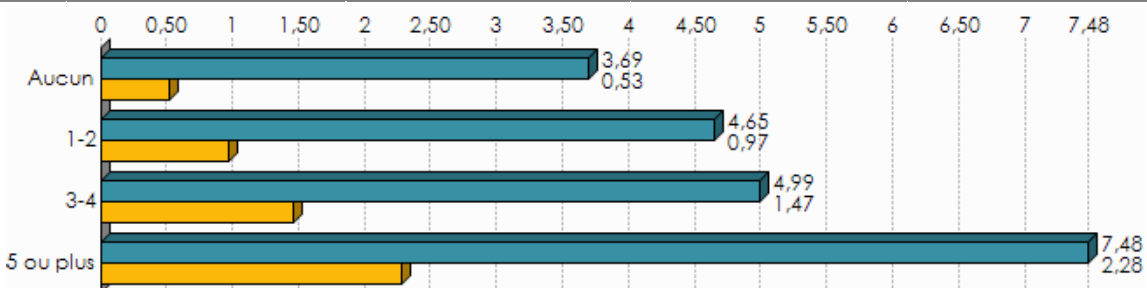
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 20,91 (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Par an, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne? p = <0,1% ; F = 40,79 (TS)

	Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile?				Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne?			
	Moyenne	Min	Max	Médiane	Moyenne	Min	Max	Médiane



Aucun	3,69	0	90	2,00	0,53	0	18	0,00
1-2	4,65	0	48	3,00	0,97	0	30	0,00
3-4	4,99	0	58	4,00	1,47	0	20	0,00
5 ou plus	7,48	0	80	5,00	2,28	0	60	0,00

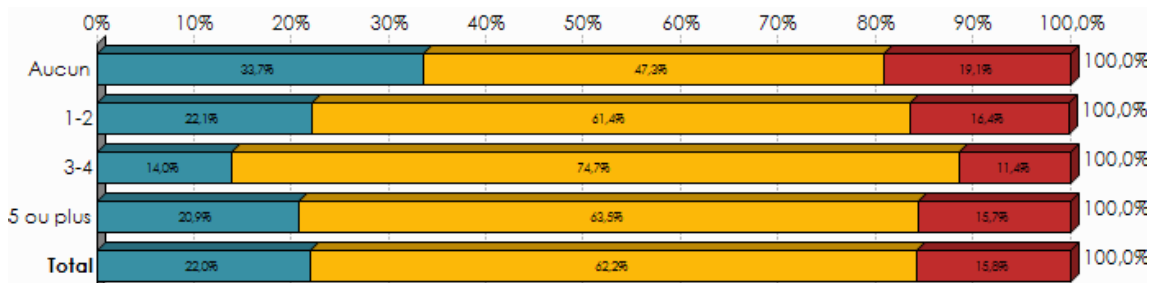


Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 26,75 (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Par an, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne? p = <0,1% ; F = 29,65 (TS)

**Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?**

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Toujours nécessaire	31	33,7%	50	22,1%	13	14,0%	55	20,9%	149	22,0%
Parfois nécessaire	43	47,3%	138	61,4%	72	74,7%	166	63,5%	420	62,2%
Jamais nécessaire	17	19,1%	37	16,4%	11	11,4%	41	15,7%	106	15,8%
Total	92	100,0%	225	100,0%	97	100,0%	262	100,0%	675	

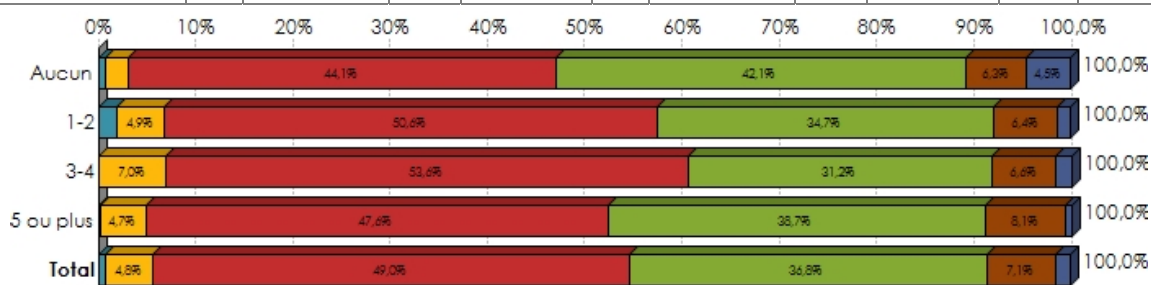


p = 1,2% ; chi2 = 16,32 ; ddl = 6 (S)



Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Le prix pour envoyer un paquet standard est de 5,50 EUR, vous trouvez que c'est: ?

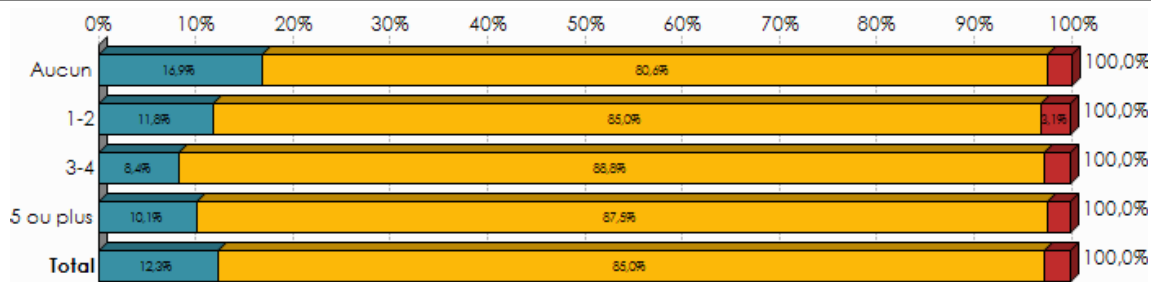
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	1	0,8%	4	1,8%	0	0,0%	1	0,2%	6	0,8%
Plutôt bon marché	2	2,2%	11	4,9%	7	7,0%	12	4,7%	32	4,8%
Correct	40	44,1%	114	50,6%	52	53,6%	125	47,6%	331	49,0%
Plutôt cher	39	42,1%	78	34,7%	30	31,2%	101	38,7%	248	36,8%
Très cher	6	6,3%	14	6,4%	6	6,6%	21	8,1%	48	7,1%
Je ne sais pas	4	4,5%	3	1,5%	2	1,6%	2	0,6%	11	1,6%
Total	92	100,0%	225	100,0%	97	100,0%	262	100,0%	675	



p = 30,1% ; chi2 = 17,31 ; ddl = 15 (X)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Le courrier est actuellement distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine (chaque jour ouvrable). Vous trouvez cette fréquence... ?

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	92	16,9%	88	11,8%	21	8,4%	56	10,1%	257	12,3%
Adaptée à vos besoins	441	80,6%	630	85,0%	221	88,8%	485	87,5%	1 777	85,0%
Non adaptée à vos besoins	14	2,5%	23	3,1%	7	2,8%	13	2,4%	57	2,7%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	

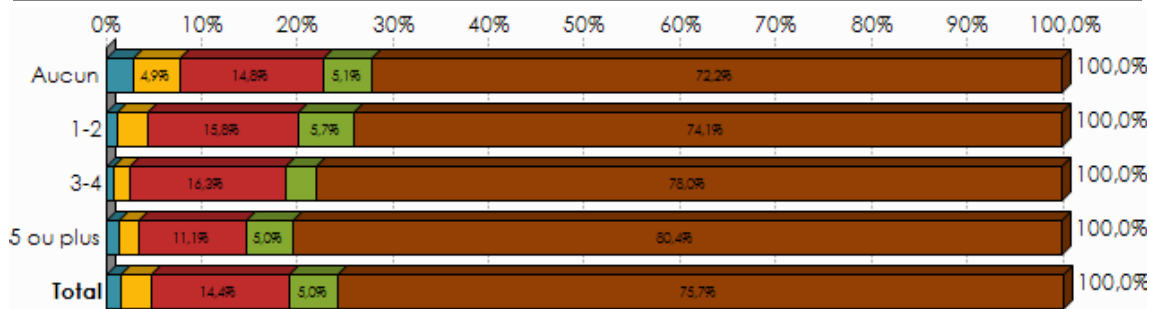


p = 0,7% ; chi2 = 17,55 ; ddl = 6 (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Combien de jours (ouvrables) par semaine le courrier doit-il au minimum être distribué selon vous?



	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	16	3,0%	9	1,2%	2	0,9%	7	1,3%	35	1,7%
2	27	4,9%	24	3,2%	4	1,7%	12	2,2%	67	3,2%
3	81	14,8%	117	15,8%	41	16,3%	62	11,1%	300	14,4%
4	28	5,1%	42	5,7%	8	3,0%	27	5,0%	105	5,0%
5	395	72,2%	549	74,1%	195	78,0%	445	80,4%	1 583	75,7%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	

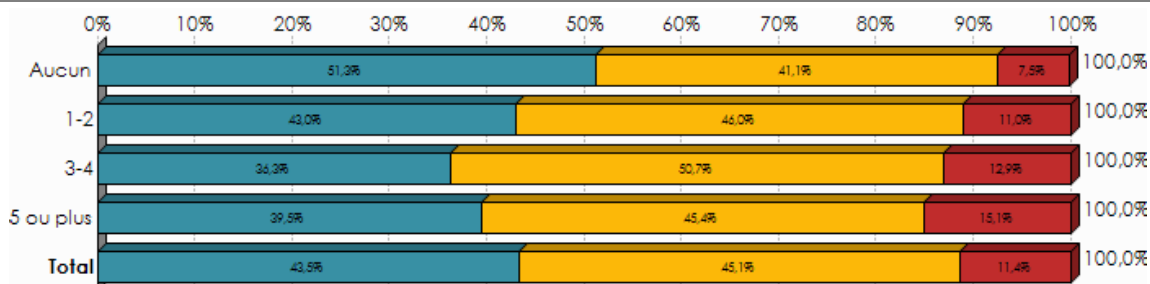


p = 0,6% ; chi2 = 27,52 ; ddl = 12 (TS)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?

En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. L'heure d'arrivée de votre courrier à votre domicile est... ?

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sans importance pour vous	281	51,3%	319	43,0%	91	36,3%	219	39,5%	908	43,5%
Adaptée à vos besoins	225	41,1%	341	46,0%	126	50,7%	251	45,4%	944	45,1%
Non adaptée à vos besoins	41	7,5%	81	11,0%	32	12,9%	84	15,1%	238	11,4%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	

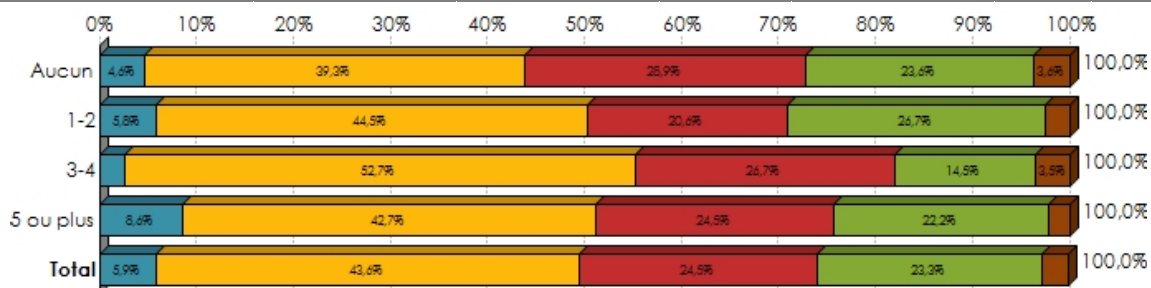


p = <0,1% ; chi2 = 30,96 ; ddl = 6 (TS)



**Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?**

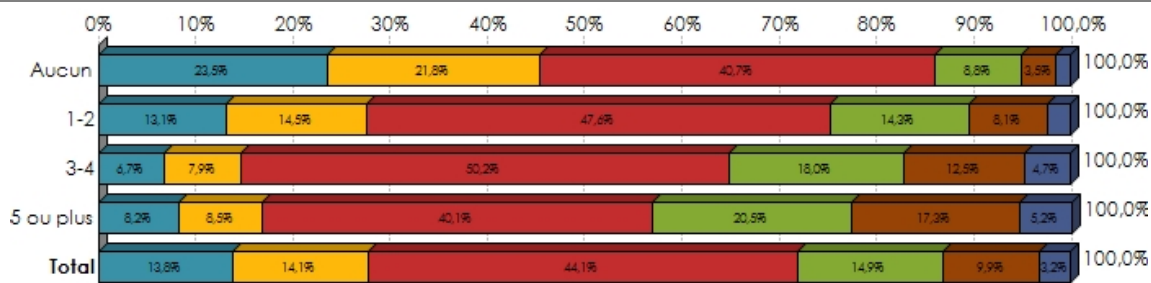
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	16	4,6%	27	5,8%	4	2,6%	31	8,6%	78	5,9%
9-12	134	39,3%	208	44,5%	80	52,7%	155	42,7%	577	43,6%
12-15	98	28,9%	96	20,6%	40	26,7%	89	24,5%	324	24,5%
15-18	80	23,6%	125	26,7%	22	14,5%	81	22,2%	308	23,3%
Plus de 18 heures	12	3,6%	11	2,4%	5	3,5%	8	2,1%	36	2,7%
Total	340	100,0%	468	100,0%	151	100,0%	363	100,0%	1 323	



p = 0,6% ; chi2 = 27,97 ; ddl = 12 (TS)

**Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?**

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	129	23,5%	97	13,1%	17	6,7%	46	8,2%	288	13,8%
Une fois par an ou moins	119	21,8%	107	14,5%	20	7,9%	47	8,5%	294	14,1%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	222	40,7%	353	47,6%	125	50,2%	222	40,1%	923	44,1%
Une fois par mois	48	8,8%	106	14,3%	45	18,0%	114	20,5%	312	14,9%
Plusieurs fois par mois	19	3,5%	60	8,1%	31	12,5%	96	17,3%	206	9,9%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	9	1,6%	18	2,4%	12	4,7%	29	5,2%	68	3,2%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	

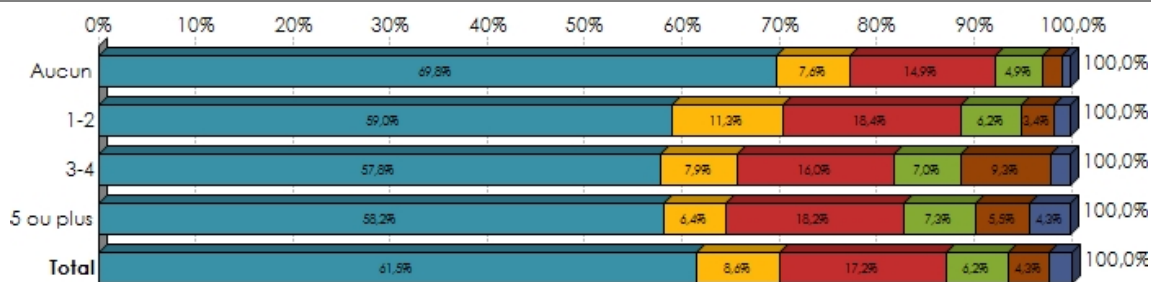


p = <0,1% ; chi2 = 208,19 ; ddl = 15 (TS)



**Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?**

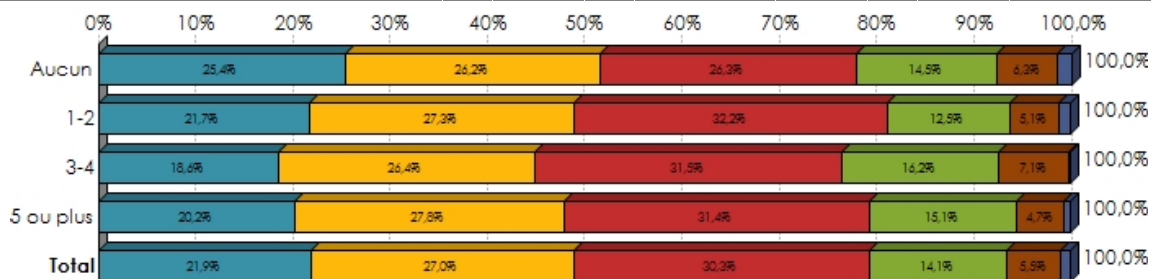
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	381	69,8%	437	59,0%	144	57,8%	322	58,2%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	41	7,6%	83	11,3%	20	7,9%	36	6,4%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	82	14,9%	136	18,4%	40	16,0%	101	18,2%	359	17,2%
Une fois par mois	27	4,9%	46	6,2%	17	7,0%	41	7,3%	131	6,2%
Plusieurs fois par mois	11	1,9%	25	3,4%	23	9,3%	31	5,5%	89	4,3%
Une ou plusieurs fois par semaine (donc chaque semaine)	5	1,0%	13	1,7%	5	2,0%	24	4,3%	47	2,2%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	



p = <0,1% ; chi2 = 64,85 ; ddl = 15 (TS)

**Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Vous diriez que le bureau de poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?**

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	139	25,4%	161	21,7%	46	18,6%	112	20,2%	458	21,9%
Plutôt proche	143	26,2%	202	27,3%	66	26,4%	154	27,8%	565	27,0%
À une distance raisonnable	144	26,3%	238	32,2%	78	31,5%	174	31,4%	634	30,3%
Plutôt éloigné	79	14,5%	92	12,5%	40	16,2%	84	15,1%	296	14,1%
Très éloigné	34	6,3%	38	5,1%	18	7,1%	26	4,7%	116	5,5%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	8	1,4%	9	1,3%	1	0,3%	5	0,8%	22	1,1%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	

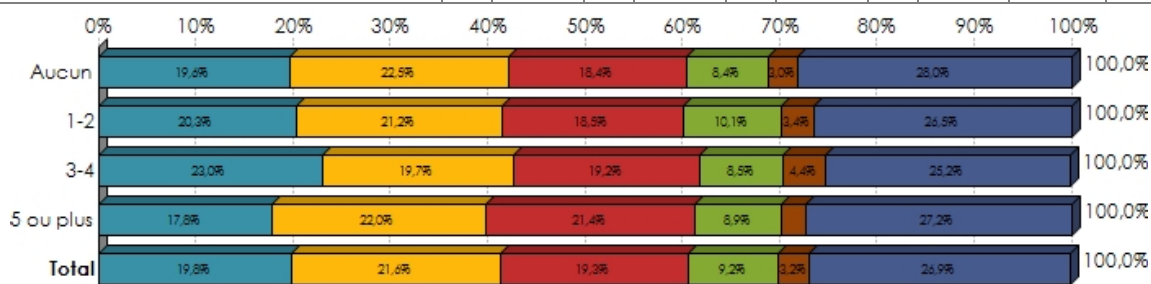


p = 30,9% ; chi2 = 17,17 ; ddl = 15 (NS)



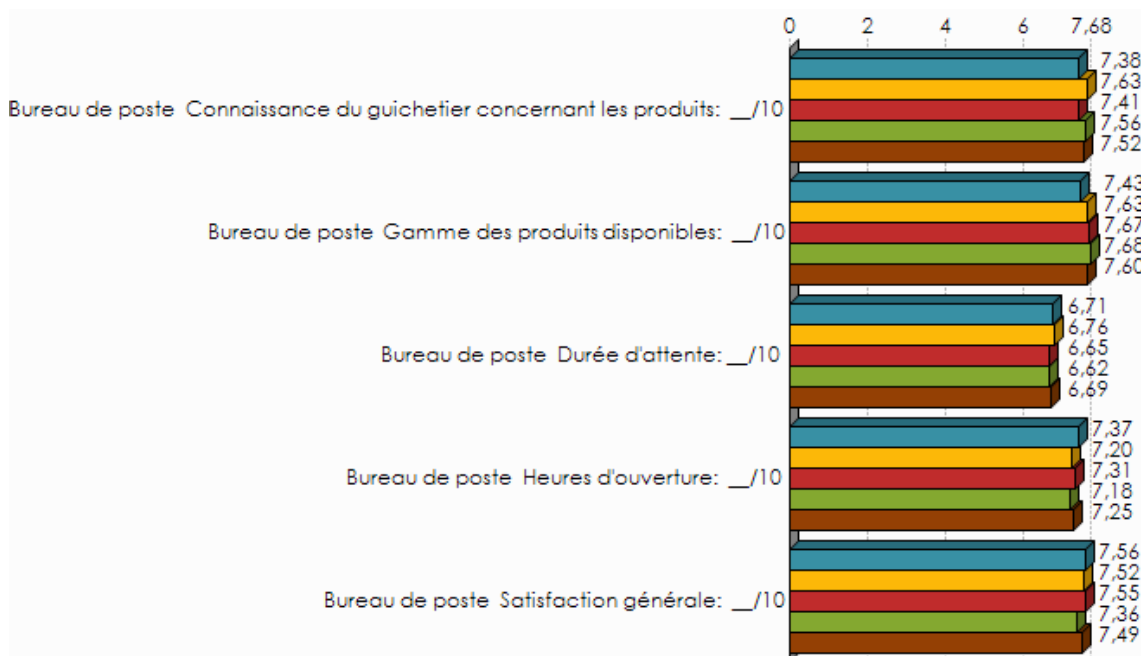
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois ?
Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	107	19,6%	151	20,3%	57	23,0%	99	17,8%	414	19,8%
Plutôt proche	123	22,5%	157	21,2%	49	19,7%	122	22,0%	451	21,6%
À une distance raisonnable	100	18,4%	137	18,5%	48	19,2%	119	21,4%	404	19,3%
Plutôt éloigné	46	8,4%	75	10,1%	21	8,5%	49	8,9%	191	9,2%
Très éloigné	16	3,0%	25	3,4%	11	4,4%	14	2,6%	67	3,2%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	153	28,0%	196	26,5%	63	25,2%	151	27,2%	563	26,9%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	



p = 89,3% ; chi2 = 8,69 ; ddl = 15 (NS)

	Aucun	1-2	3-4	5 ou plus	Total
Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,38	7,63	7,41	7,56	7,52
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10	7,43	7,63	7,67	7,68	7,60
Bureau de poste Durée d'attente: __/10	6,71	6,76	6,65	6,62	6,69
Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10	7,37	7,20	7,31	7,18	7,25
Bureau de poste Satisfaction générale: __/10	7,56	7,52	7,55	7,36	7,49
Total	7,29	7,35	7,32	7,28	7,31



Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Bureau de poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = **3,7%** ; F = **2,83 (S)**

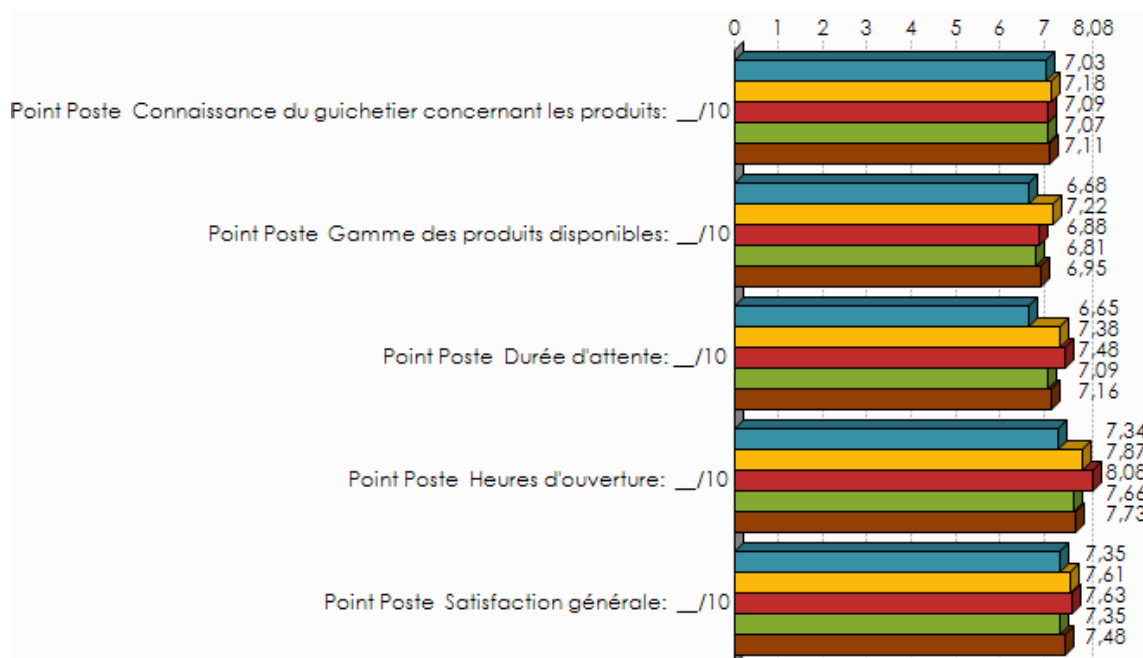
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = **5,9%** ; F = **2,47 (PS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Bureau de poste Durée d'attente: __/10 p = **69,2%** ; F = **0,49 (NS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Bureau de poste Heures d'ouverture: __/10 p = **34,2%** ; F = **1,12 (NS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Bureau de poste Satisfaction générale: __/10 p = **18,0%** ; F = **1,62 (NS)**

	Aucun	1-2	3-4	5 ou plus	Total
Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10	7,03	7,18	7,09	7,07	7,11
Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10	6,68	7,22	6,88	6,81	6,95
Point Poste Durée d'attente: __/10	6,65	7,38	7,48	7,09	7,16
Point Poste Heures d'ouverture: __/10	7,34	7,87	8,08	7,66	7,73
Point Poste Satisfaction générale: __/10	7,35	7,61	7,63	7,35	7,48
Total	7,01	7,45	7,43	7,20	7,28



Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Point Poste Connaissance du guichetier concernant les produits: __/10 p = **82,8%** ; F = **0,30 (NS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Point Poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = **1,0%** ; F = **3,85 (TS)**

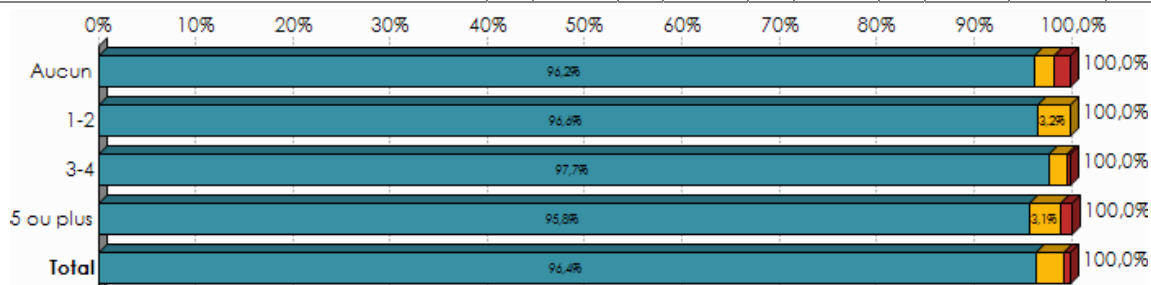
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Point Poste Durée d'attente: __/10 p = **<0,1%** ; F = **5,92 (TS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Point Poste Heures d'ouverture: __/10 p = **0,3%** ; F = **4,70 (TS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Point Poste Satisfaction générale: __/10 p = **20,4%** ; F = **1,53 (NS)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	526	96,2%	716	96,6%	244	97,7%	530	95,8%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	11	2,0%	24	3,2%	5	1,9%	17	3,1%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur	9	1,7%	1	0,1%	1	0,4%	6	1,1%	17	0,8%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	



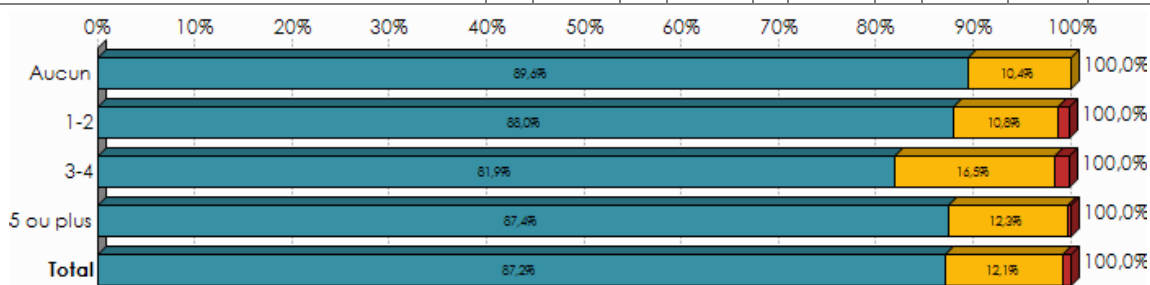
p = **3,5%** ; chi2 = **13,56** ; ddl = **6 (X)**

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?



Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	95	89,6%	201	88,0%	79	81,9%	234	87,4%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	11	10,4%	25	10,8%	16	16,5%	33	12,3%	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	0	0,0%	3	1,2%	2	1,6%	1	0,3%	5	0,7%
Total	106	100,0%	229	100,0%	97	100,0%	268	100,0%	699	

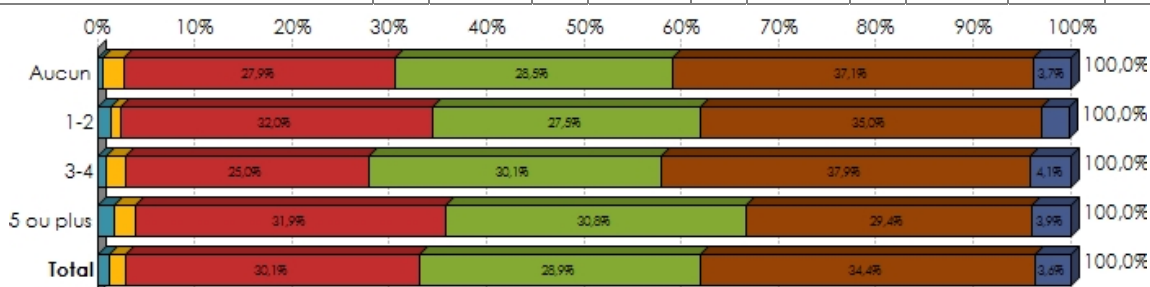


p = 44,7% ; chi2 = 5,79 ; ddl = 6 (X)

Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?

Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

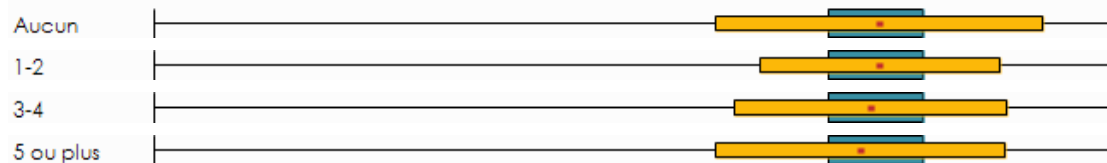
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	3	0,5%	11	1,5%	2	0,8%	10	1,8%	26	1,2%
Plutôt oui	12	2,2%	7	1,0%	5	2,1%	12	2,2%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	153	27,9%	237	32,0%	62	25,0%	177	31,9%	629	30,1%
Plutôt non	156	28,5%	203	27,5%	75	30,1%	171	30,8%	605	28,9%
Certainement pas	203	37,1%	260	35,0%	94	37,9%	163	29,4%	720	34,4%
Je ne sais pas	20	3,7%	22	3,0%	10	4,1%	21	3,9%	74	3,6%
Total	547	100,0%	741	100,0%	249	100,0%	554	100,0%	2 091	



p = 13,3% ; chi2 = 21,11 ; ddl = 15 (PS)



	Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de La Poste en attribuant une cote entre 0 (= Pas du tout satisfait) et 10 (= Tout à fait satisfait) ?		
	Moyenne	Ecart-type	Médiane
Aucun	7,53	1,71	8,00
1-2	7,55	1,25	8,00
3-4	7,45	1,42	8,00
5 ou plus	7,35	1,51	8,00
Total	7,48	1,47	8,00



$p = 8,1\%$; $F = 2,24$ (PS)