



**BELGIAN INSTITUTE FOR POSTAL SERVICES AND
TELECOMMUNICATIONS**

COMMUNICATION OF THE BIPT COUNCIL

OF 23 FEBRUARY 2010

**ON THE RESULTS OF THE SURVEY OF NOVEMBER 2009
RELATED TO THE BEHAVIOUR AND WISHES OF PRIVATE
INDIVIDUALS ABOUT THE UNIVERSAL POSTAL SERVICE IN
BELGIUM**

CONTENTS

1. Subject of the survey	3
2. Objective of the survey	3
3. European regulation in universal postal service	4
3.1. Current situation	4
3.2. The European directive	4
4. Method	5
4.1. The questionnaire	5
4.2. The sample	5
5. Results	6
5.1. Mail flows	6
5.1.1. Addressed mail	6
5.1.2. Registered items	8
5.1.3. Parcels	8
5.2. Price	9
5.3. Transit time	12
5.4. Mail delivery	14
5.5. Post offices	15
5.5.1. Frequency in post offices	18
5.5.2. Positioning against other operators	24
5.6. Satisfaction about the Universal Service operator	25
6. Conclusions	27
Annexes	

1. SUBJECT OF THE SURVEY

In accordance with the third Postal directive (Directive 2008/06/EC), the market will be fully opened by 31 December 2010.

According to the Commission the postal services are handling 135 billion items each year in the European Union, which represents a turnover of EUR 90 billion, i.e. more or less 1% of the gross domestic product of the Community.

About two thirds of this turnover is generated by the courier services, the rest comes from the parcel services and express mail services which are already opened to competition.

The objective announced by the Commission is to improve the quality of service as far as delivery times and accessibility are concerned. At Belgian level this liberalisation will result in a reorganisation of the market shares of La Poste; the current main postal operator. The postal sector directly employs some 41,000 persons¹ for about 600 market players (companies and self-employed workers). The challenge will be to guarantee universal service while opening to competition the segments of mass products offered by La Poste.

With the prospect of the transposition of the last postal directive and according to the task of studying of items specific to the postal sector which has been entrusted to the Institute by the Act of 17 January 2003 and in order to provide competent authorities with the relevant data to help them make a decision, BIPT attempted to paint a picture of the behaviour and wishes of the private individuals about the services which characterise the universal service. A similar survey had already been conducted by BIPT in 2006.

The target public is the population of private users in Belgium. The postal services concerned by the survey were intentionally chosen within the universal service as it is currently defined in Belgium. Indeed if some postal universal service obligations result from an accurate transposition of European texts, other characteristics of this service may be subject to national arbitration. It seems therefore important to define the priorities of the private user in this field. Moreover postal directives stress the progressive nature of the universal service. It would not make sense to leave in the universal service services which are no longer interesting or attractive to the private individual. This study aims at meeting this concern.

2. OBJECTIVE OF THE SURVEY

The objective of the survey is to determine the behaviour of the users in terms of volumes of items and to identify the components of the universal service which are essential in comparison with those which could be qualified of "secondary importance".

It also seemed interesting to compare the results of 2006 with those of 2009 in order to emphasize the evolution of postal services.

It should be pointed out that the current survey is a perception survey from users and therefore, when it is possible, the answers are compared with data which are more factual, for example European data, and/or result data measured by La Poste.

¹ Source: NOSS 1st quarter 2006

3. EUROPEAN REGULATION IN UNIVERSAL POSTAL SERVICE

3.1. Current situation

The development of the internal market of the Union postal services and the improvement of the quality of service are currently ruled by the European Directive 97/67/EC of 15 December 1997². The provision conditions of the postal universal service are notably laid down in this directive. Its transposition occurred in Belgium in 1999. According to the Belgian act which carries out this transposition³, the universal postal service is defined, both by the nature and the operational requirements of the services it is entrusted. The services concerned are the following:

- the collection, sorting, transport and delivery:
 - of postal items up to 2 kg;
 - of postal parcels up to 10 kg (for Belgium);
 - of postal parcels up to 20 kg (parcels received from other Member states).
- registered items;
- insured items.

The operational requirements are the following:

- all municipalities should provide an access point for the deposit of postal items;
- at least one collection and one sending of the postal items should be guaranteed five times a week;
- the delivery should extend to all the houses of the Kingdom;
- the users who are in comparable conditions should benefit from an identical service. the services should be available without any form of discrimination, especially of political, religious or ideological nature;
- the services cannot be interrupted except in cases of force majeure.

In order to guarantee the universal service provision, the State appoints a specific operator. La Poste was reconfirmed in this role – that it has fulfilled since 1991 – in the fourth management contract linking La Poste and the State, which was signed on 2 December 2005.

By way of compensation of the financial burden of the postal universal service, the State has – in accordance with the possibility offered by the European directive – granted a monopoly to La Poste. The latter is therefore authorised to finance the US products from its profits on the products that are reserved to La Poste. These reserved products are the items less than 50 g. and with a price less than 2.5 times the basic tariff of the first weight step of the fastest category. This limit currently equals in Belgium 2.5 times the tariff of the Prior letter, i.e. 1.475 EUR.

3.2. The European directive

The European Commission adopted on 20 February 2008 a draft directive aiming at the full opening to competition of the postal services markets of the European Union in 2011. Basing itself on several studies⁴, the Commission considers that it is the best way to maintain the universal service while keeping improving the delivery time quality and the choice between several operators for private users and the Union's companies. With the full opening of the market, the national incumbents will no longer have the monopoly (called « reserved area ») for the items with a weight inferior to a certain limit (currently 50 g⁵.) The Member States will have an alternative choice : either choose among several flexible means to finance the universal service, or distribute the financing of universal service obligations between all US operators.

The proposal maintains the obligations which are currently imposed on Member States as regards the delivery of a quality universal service, including at least one mail delivery and collection five days a

² This directive was modified on 10 June 2002 by Directive 2002/39/EC. The amendments concern the content of the reserved service of which the weight limit was fixed at 100 g. from 1st January 2003 onwards and to 50 g. from 1st January 2006 onwards.

³ Amendment of the Act of 21 March 1991: "9 JUNE 1999 – Royal Decree transposing the obligations resulting from Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service."

⁴ Mainly the PWC and WIC Studies in July 2006 and the Public consultation of January 2006.

⁵ The future Directive no longer authorises any reserved area.

week for every inhabitant of the European Union. Moreover it strengthens the protection of users and the role of national regulation authorities. The proposal also maintains the obligation to deliver postal services at affordable prices, as well as the possibility for Member States to impose a single tariff for the items that are subject to a single piece tariff, such as ordinary mail. Finally when it turns out to be necessary to cover the residual net costs of the universal service, the proposal offers the possibility to Member States to choose between several solutions, such as State aids, public tenders, compensation funds and cost sharing.

4. METHOD

A phone survey was carried out from 22 October to 13 November 2009 among 2090 persons representing the Belgian population (companies excluded). The numbers dialled came either from Belgian public directories, for fixed phones, or from GSM numbers randomly generated, for GSM's.

4.1. The questionnaire

The questionnaire (annex 1) included 22 questions.

The questions concerned the behaviour as user of postal services (number of items, frequency in post offices and postal points), the possible use by other postal users than La Poste, satisfaction about prices, sales outlets and La Poste in general.

4.2. The sample

The sample polled, i.e. 2090 persons, is indeed representative of the inhabitants of Belgium as it meets the requirements imposed by the following criterions:

- Nielsen areas⁶;
- linguistic system;
- age;
- sex;
- socioprofessionnal category.

The sample profile, as established according to the quotas⁷ and the above-mentioned criterions can be found in annex 2.

The phone survey took place in October and November 2009. As already mentioned the persons were called either on their fixed phone or on their GSM during the week or on Saturday. The survey was conducted by the company GfK. 30,816 calls were made and resulted in a total of 2090 answers.

The results were treated by the company SONECOM.

⁶ Area 1= Oost-Vlaanderen+ West-Vlaanderen; area 2= Vlaams Brabant+Limburg+Antwerpen; area 3 = Brussels; area 4= Walloon Brabant+ Hainaut ; area 5= Liège+Namur+Luxembourg

⁷ The quotas are determined according to the NIS statistics.

5. RESULTS

All the answers per question and crossed tables can be found in annex 3.

5.1. Mail flows

5.1.1. Addressed mail

The average number of letters (or of any other mail addressed by name) sent per month and per person amounts to 3.34. The average number of letters received per week amounts to 9.67.

Compared with the survey conducted in 2006, the number of mails sent is decreasing as from 6.52 items per month in 2006, the number has fallen down to 3.34 items in 2009.

The result allocation can be seen in tables I and II.

Table I

Q2 – How many letters and cards do you send on average per month ?

	No 2009	% cit.
'From 1 to 2' (741 observations) Average = 3.34 Standard deviation= 4.82 Median = 2.00 Min = 0 Max = 60 m (10.0% - 90.0%) = 2.63		
None	512	24.9%
From 1 to 2	741	36.0%
From 3 to 4	249	12.1%
5 and more	554	26.9%
Total	2 055	100.0%

Table II

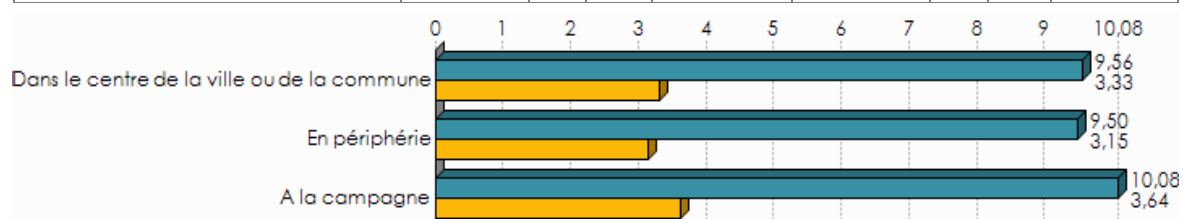
Q1 – How many letters do you receive on average per week in the mailbox of your home in an envelope addressed to you or a member of your family ?

'From 10 to 14' (539 observations) Average = 9.67 Standard deviation= 7.18 Median = 9.00 Min = 0 Max = 50 m (10.0% - 90.0%) = 9.29	No 2009	% cit.	2006
None	9	0.4%	1.3%
From 1 to 2	183	8.9%	17.3%
From 3 to 4	305	14.8%	18.5%
From 5 to 9	536	26.0%	25.7%
From 10 to 14	539	26.1%	20.4%
15 and more	493	23.9%	16.9%
Total	2 066	100.0%	100.0%

For the number of mail sent and received, table III shows the existence of a weak scattering of the answers according to the nature of the settlement, as the answers in rural area slightly exceed the average.

Table III

	How many letters do you receive on average per week in the mailbox of your home in an envelope addressed to you or a member of your family ?				How many letters and cards do you send on average per month ?			
	Average	Min	Max	Median	Average	Min	Max	Median
In the city or municipality centre	9.56	0	50	8.00	3.33	0	33	2.00
In the suburbs	9.50	0	50	8.00	3,15	0	60	2.00
In the country	10.08	0	40	10.00	3.64	0	56	2.00



You live... ? How many letters do you receive on average per week in the mailbox of your home in an envelope addressed to you or a member of your family ? $p = 30.8\%$; $F = 1.18$ (NS)

You live ... ? / How many letters and cards do you send on average per month ? $p = 1,5\%$; $F = 1.62$ (NS)

If we extrapolate the average of mail received per week to a time reference of one year, we come to around 500 letters received per year, which seems to have been probably slightly overestimated by the respondents, as the European average amounts to 200⁸ postal items annually received. It should be pointed out that the number of postal items is an indicator which is traditionally strongly connected to the development stage of the national postal market.

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

As indicative comparison table V below indicates the average number of letter-post items posted by inhabitant and per month⁹.

Table IV

Austria	NA
Belgium	NA
Bulgaria	1.48
Cyprus	6.34
Czech (Rep)	21.94
Denmark	NA
Estonia	17.09
Finland	45.76
France	NA
Germany	NA
Great Britain	27.91
Greece	5.02
Hungary	14.18
Ireland	17.09
Italy	8.98
Latvia	NA
Lithuania	5.12
Luxembourg	39.52
Malta	NA
Netherlands	NA
Poland	NA
Portugal	14.01
Romania	NA
Slovakia	8.34
Slovenia	NA
Spain	NA
Sweden	NA

5.1.2. Registered items

Registered items sent amount on average to 1.85 per year. The number of registered items received amounts to 3.19 per year. The results of 2006 are very close.

5.1.3. Parcels

Parcels are part of the universal service because of their weight category. On the other hand the universal service does not impose any constraint other than price affordability for the processing of this product. Adding “supplementary” services to the sending of a parcel – like for example its redirection,

⁹ Source: statistics of the postal services of the UPU 2007

keeping it in general delivery, delivering it again, scanning with a “track and trace” system- could lead to the emergence of a new “parcel” product not included in the Universal Service.

We notice that if the average number of parcels sent amounts to 1.26 per year, 70% of the respondents claim that they never send any parcel with La Poste.

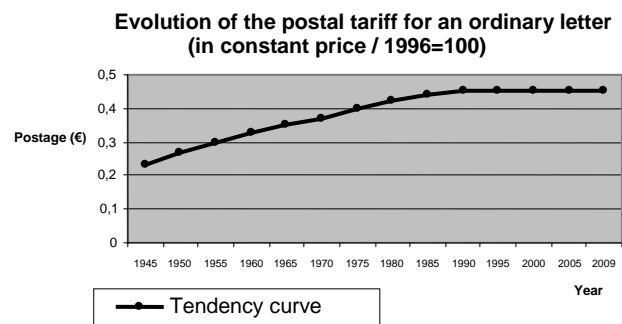
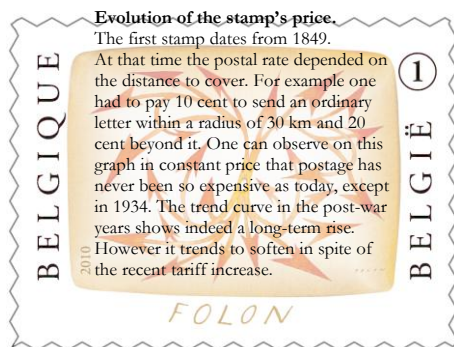
On average the Belgian user receives 1 parcel every three months, i.e. an average of 5.20 per year. It should be pointed out as well that one third of the respondents declare that they never receive any parcel.

There is no difference with the results of 2006.

5.2. Price

Let us now go back...

Table V



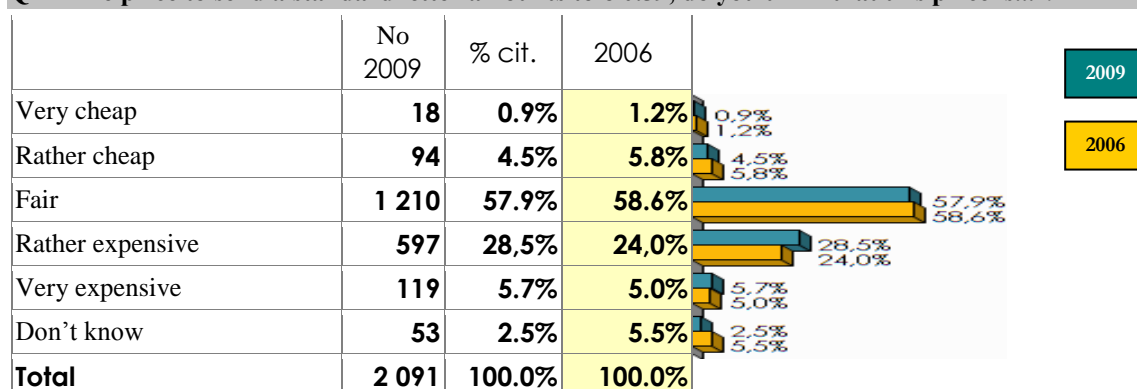
Source: « La géographie de la poste belge » - ULB Faculté des sciences – Département de géographie

The definition of the universal service lays down that prices should be affordable and cost-oriented. How are prices perceived by users?

For letters 59% of the respondents consider that the price to send a standard letter is “fair” (see Table V). The result reached was close to the result of 2006, but a slight rise in the proportion of people who consider that this tariff is rather expensive (i.e. one person out of three) can nonetheless be observed.

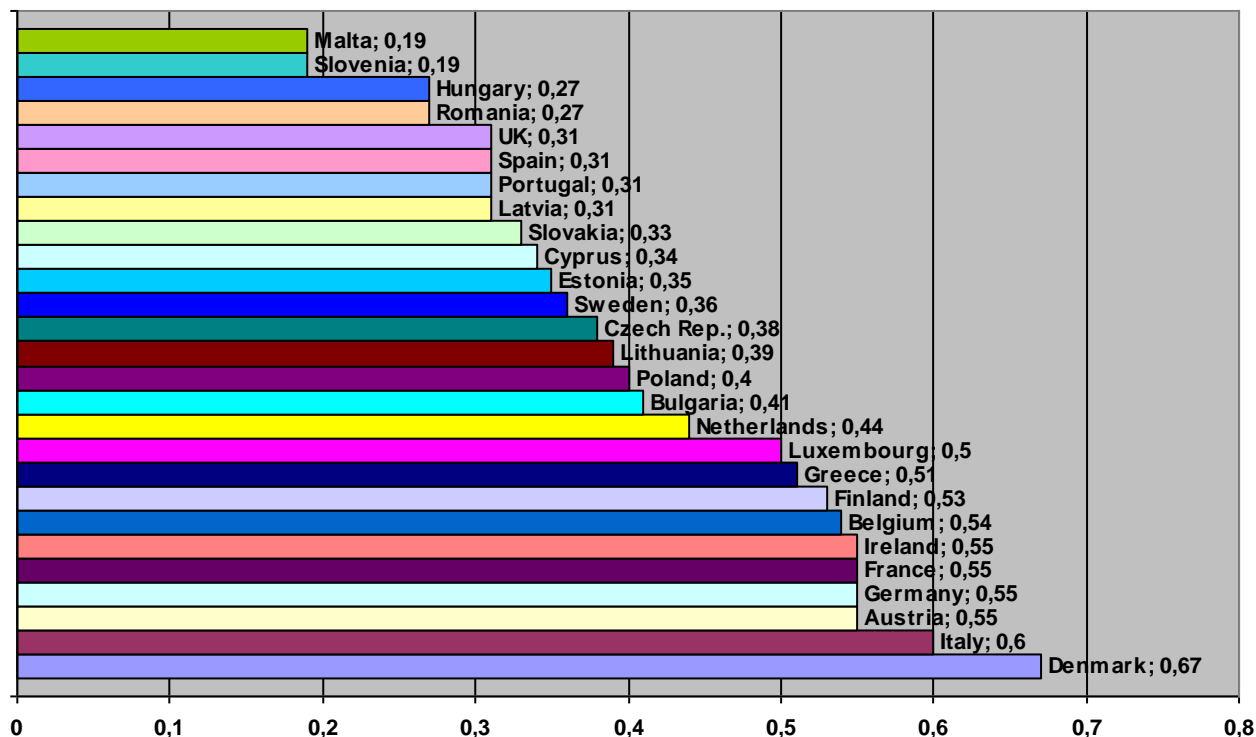
Table VI

Q4 – The price to send a standard letter amounts to € 0.59, do you think that this price is... ?



For information: the comparison with the nominal price of a letter in other European countries is showed in the Table below (in EUR, 2008).

Table VI

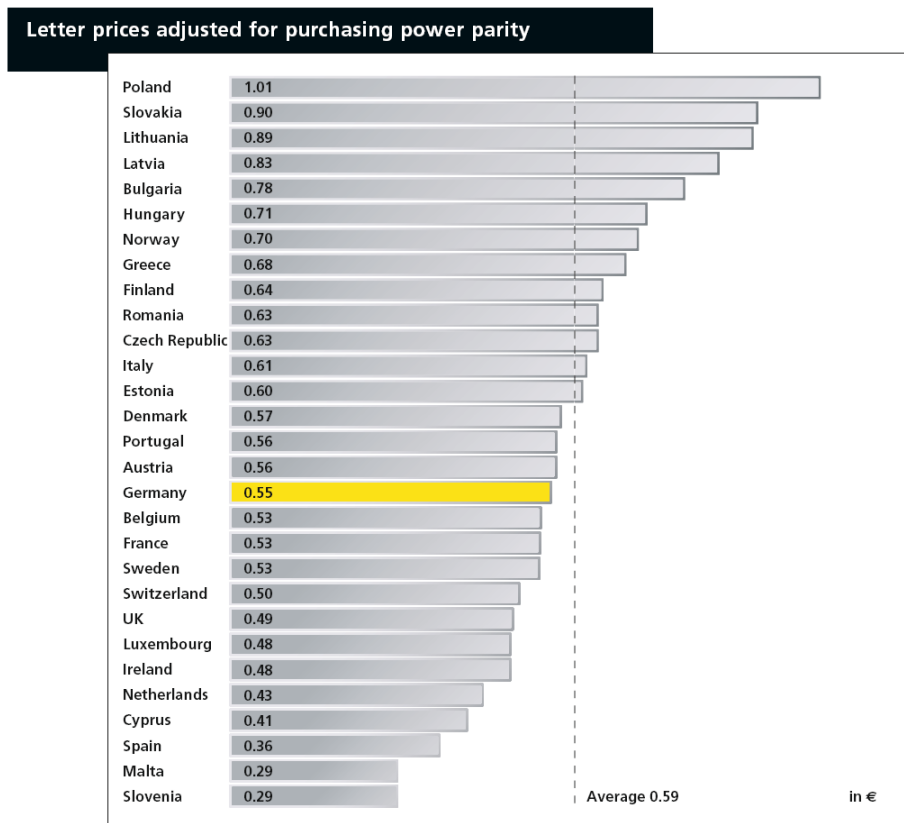


Source: The Free and Fair Post Initiative - FFPI

If we compare with the nominal price of a letter in other European countries, Belgium is ranked among the ten most expensive countries in Europe.

It seemed useful to present a comparison of the letter price adjusted for purchasing power parity (see table VIII below for the year 2008). In this comparison Belgium occupies the 18th position, far behind the Eastern countries and the stamp price remains inferior to the European average.

Table VIII

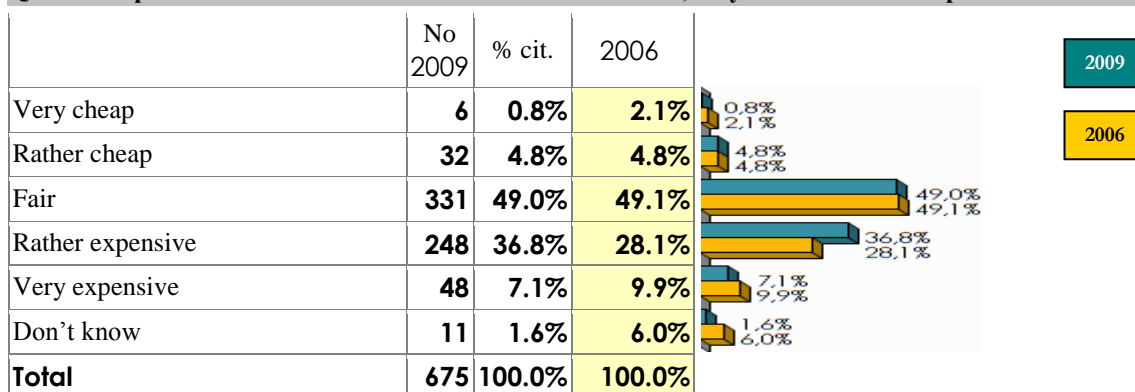


Source: Deutsche Post – « Letter prices in Europe »

For the parcels, the estimation « fair » is given in 49% of the cases while the number of people considering the price rather expensive and very expensive amounts to 43.9%. This figure has been increasing since 2006.

Table IX

Q10 – The price to send a standard letter amounts to € 5.50, do you think that this price is : ?



This opinion on tariffs probably goes hand in hand with the tariff rises of the products in question which respectively amounted in 2006 and 2009 to:

- from € 0.52 to € 0.59 for the letter ;
- from € 3.70 to € 5.50 for the parcel.

5.3. Transit time

The transit time is not imposed within the framework of the definition of the universal service.

For the « single piece » postal items, i.e. the mail posted by single piece, the transit times are laid down in the management contract between La Poste and the State. For priority letters, registered items and the priority incoming mail, the time limit is D+1¹⁰ while for the non-priority mail and domestic parcels, the time limit is D+2.

It seemed interesting to ask users if these obligations on transit times meet their wishes.

The issues related to quality (expressed here by transit time) both concerned letters and parcels.

35% of the people who answered consider that it is always necessary that a letter arrives the day after it has been sent. This figure has been decreasing since 2006.

Table X

Q3 – Do you think that the arrival of a letter posted today the following day at its addressee is... ?

	No 2009	% cit.	2006
Always necessary	528	34.2%	45.0%
Sometimes necessary	925	59.9%	46.7%
Never necessary	91	5.9%	8.4%
Total	1 544	100.0%	100.0%

For parcels the sensitivity to the transit time is less important as shown in Table IX. As for letters the importance granted to the transit time is decreasing.

Table XI

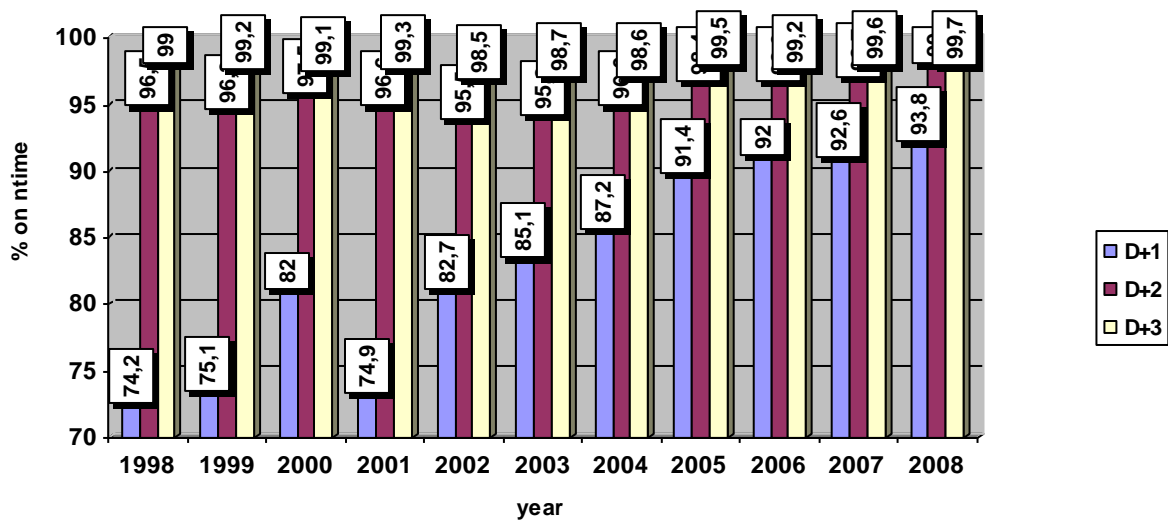
Q9 Do you think that the arrival of a parcel posted today the following day at its addressee is... ?

	No 2009	% cit.	2006
Always necessary	149	22.0%	37.2%
Sometimes necessary	420	62.2%	48.9%
Never necessary	106	15.8%	13.9%
Total	675	100.0%	100.0%

¹⁰ "Delivery D+1": delivery of items on the first working day upon their deposit before the last post box collection or after their deposit at the postal service point before the ultimate useful clearance in this postal service point or their last collection on site.

If we compare with the real results of the Belgian La Poste regarding the measurement of the mail delivery time we observe that the results are significantly improving year after year. Can we therefore assume that the mail delivery times are not so important for people because these times have considerably improved for 10 years?

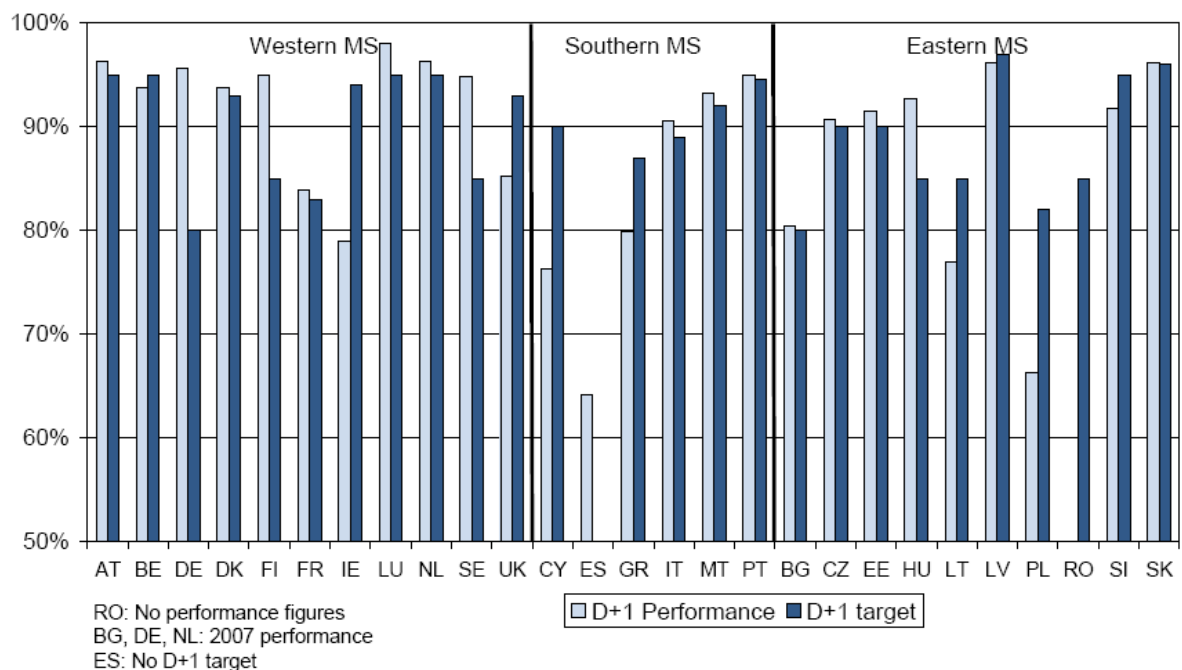
Table XII



Results of the transit time monitoring for priority items since the BIPT inspections of 1998

If we compare the quality results of European countries, we observe that the Belgian La Poste is situated among the ten first:

Table XIII

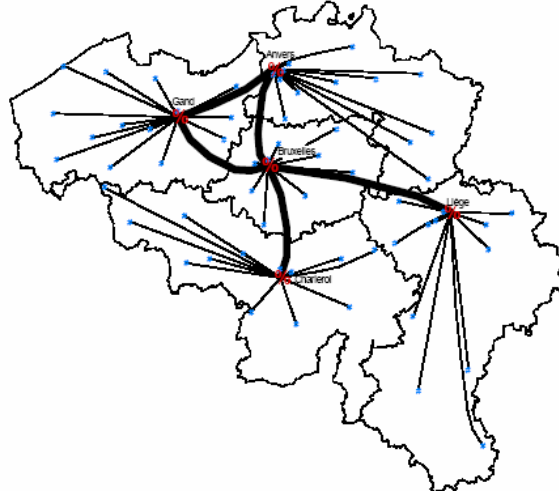


Source: ITA Consulting / Wik-Consult : Evolution of the European postal Market since 1997 p.116.

5.4. Mail delivery

As far as delivery is concerned the only universal service obligation is to have minimum one collection, one sending and one delivery of postal items and this, at least five days a week, except on Sunday and on the legal public holiday¹¹.

For that purpose the postal network is organised to cover the whole territory thanks to a star structure.



Globally the persons surveyed stressed the adequacy of the delivery frequency to their needs (see Tables XIV, XV and XVI).

Table XIV

Q11 – The mail is currently delivered in letterboxes 5 times a week (each working day). What do you think of this frequency? Is this frequency...?

	No 2009	% cit.	2006	
Meaningless for you	257	12.3%	12.6%	12.3% 12.6%
Adapted to your needs	1 777	85.0%	82.9%	85.0% 82.9%
Not adapted to your needs	57	2.7%	4.5%	2.7% 4.5%
Total	2 091	100.0%	100.0%	



¹¹ Art 142 §2 of the Act of 21 March 1991.

¹² Source: Picture library of La Poste (www.post.be)

Table XV

Q12 – In your opinion how many (working) days a week should mail at least be delivered ?

'5' (1 583 observations)

Average = **4,50** Standard deviation = **0.96**

Median = **5.00**




Min = **1** Max = **5**

m (10.0% - 90.0%) = **4.65**

	No 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%

Table XVI

Q13 – Depending on the delivery round, mail is dropped in the letterboxes between 7 a.m. and 14 p.m. What do you think of the time at which mail reaches your home? Is it...?

	No 2009	% cit.	2006	
Meaningless for you	908	43.5%	31.9%	
Adapted to your needs	944	45.1%	53.2%	
Not adapted to your needs	238	11.4%	15.0%	
Total	2 091	100.0%	100.0%	

As far as delivery rounds are concerned one should remember that the implementation of Georoute might have resulted in important changes in delivery schedule. However only 11.4% of the respondents consider that delivery times are not adapted to their needs.

But the population sets great store to a delivery frequency of 5 days a week.

5.5. *Post offices*

Density, opening time and access to post offices are not especially included in the definition of the universal service (for the record, the act only includes the obligation of at least one post office per municipality). Office networking (and the « postal service points») as well as their obligations of opening hours are defined in the management contract between *La Poste* and the State. Indeed *La Poste* must see to it that post offices are open at least a few hours per week outside office hours. Since 2006 *La Poste* closed 567 post offices (767 are left) and 636 Postal Points were opened.

Historically the largest number of post offices was reached between 1940 and 1950, in these years the average number of post offices was situated around 1800.

Table XVII

Q16 – Would you say that the post office which is the most within easy reach of your home is ?

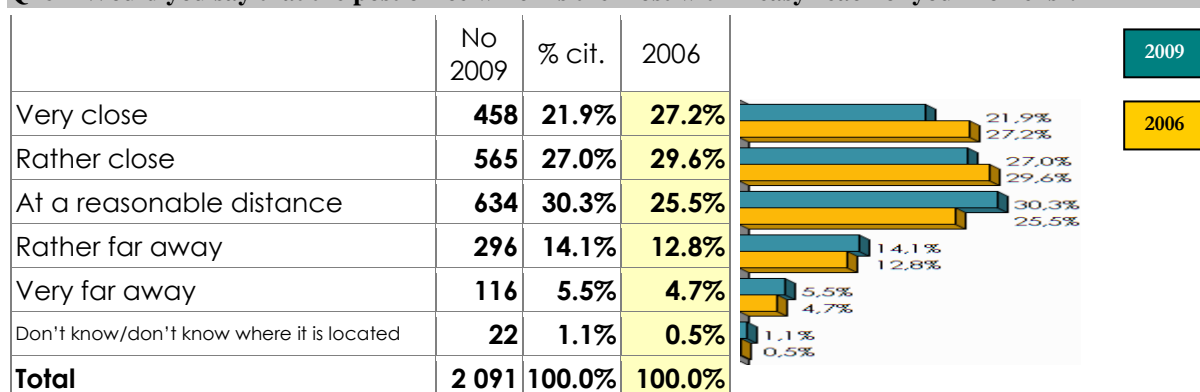
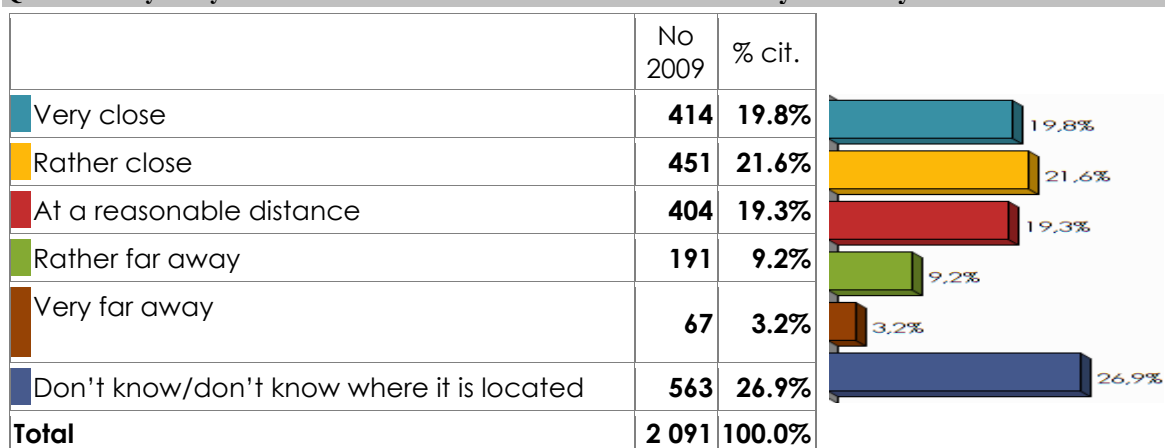


Table XVIII

Q17 – Would you say that the Postal Point which is the most within easy reach of your home is ?

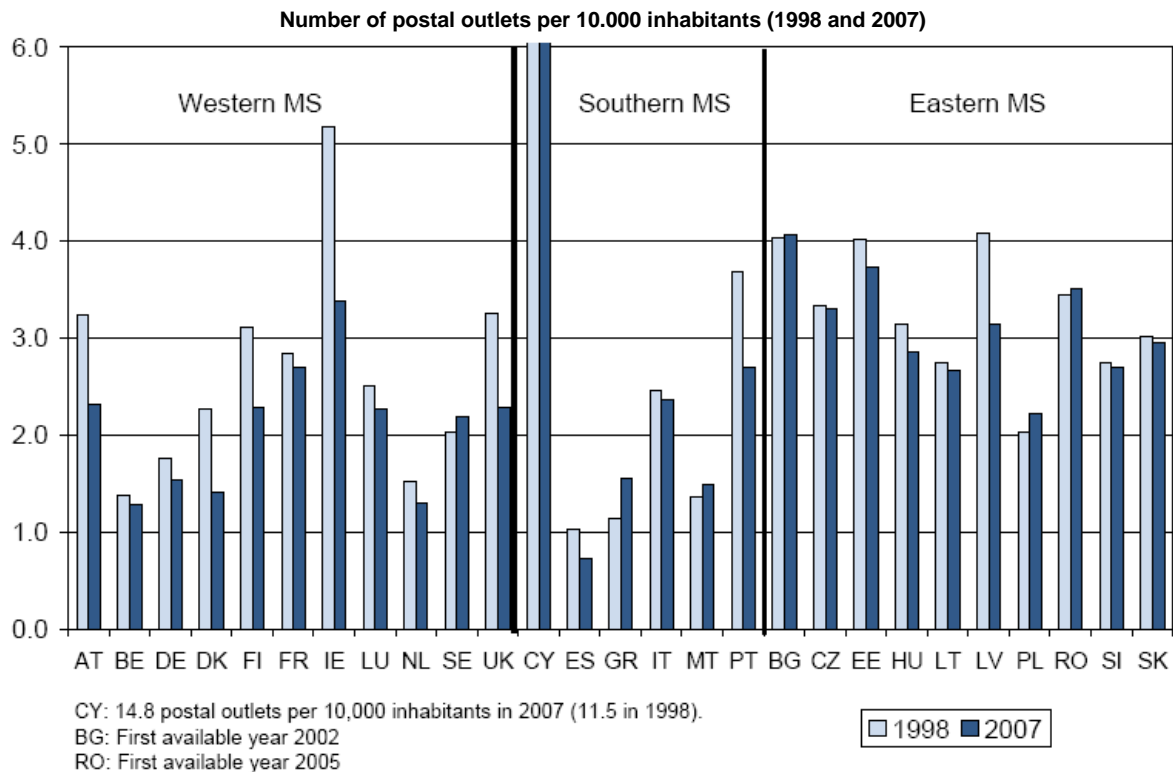


Considering that Belgium is a country with a high population density and that 1200 post offices are distributed over the whole territory, it is therefore not surprising to notice that if we take the running balance, 79% of the users consider that their post office is close or at a reasonable distance.

What is the situation at European level?

In most of the European Member States the number of postal sales outlets (post offices and agencies simultaneously) strongly decreased between 1998 and 2007, as showed in the graph below.

Table XIX



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

Belgium is situated in the group of the five Member States which have the highest population density (Malta, Netherlands, Belgium, United-Kingdom and Germany) and which have on average 1.9 sales outlet per 10,000 inhabitants.

It should be pointed out that for Postal Points, 30% of the respondents claim not to know where they are.

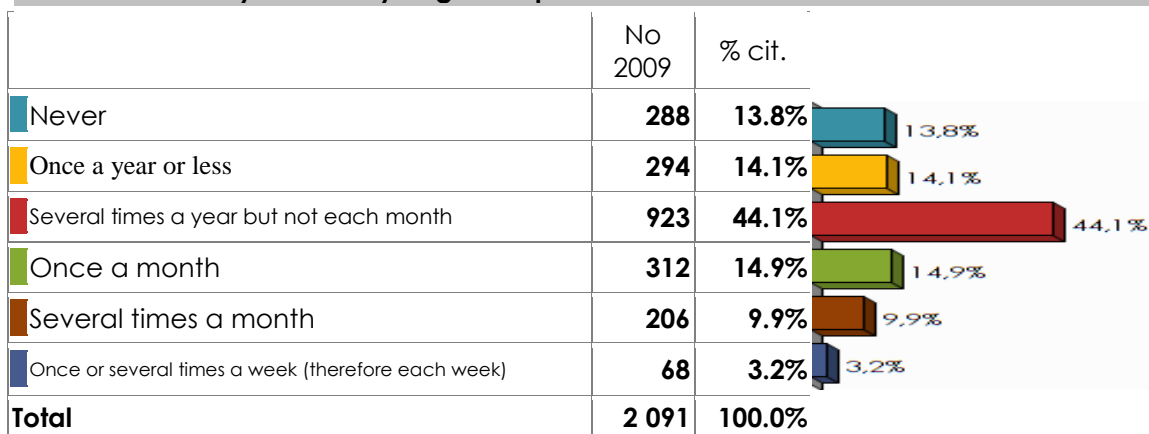
As regards the source of information on postal products, the universal service obligations in this matter are the following: the universal service provider must provide users with accurate, up-to-date and comprehensive information on the products that are part of the universal service. He also provides all offices with booklets describing per product or service the access conditions, basic tariffs, discounts, liability rules and grievance procedures.

5.5.1. Frequency in post offices

For the issues related to post offices it was decided to identify the persons who really go to post offices and/or Postal Points in order to weight the answers according to the frequency profile. Both tables below show the frequency in post offices and Postal Points.

Table XX

Q15A – How many times do you go to a post office ?



Postal Points

Belgium counts some 600 Postal Points.

Postal Points can be found in grocery stores, newspapers stores, administrative buildings, etc. The offer of a Postal point is somewhat more limited than in a post office.

Range of products:

- purchase of stamps for national and international sendings;
- sending of parcels of maximum 10 kg within the European Union;
- sending of registered items up to maximum 2kg;
- collection of parcels;
- collection of registered items;
- deposit of money or payment of bills up to € 300 with a structured message.

Table XXI

Q15A – How many times do you go to a Postal Point ?

	No 2009	% cit.
Never	1 285	61.5%
Once a year or less	180	8.6%
Several times a year but not each month	359	17.2%
Once a month	131	6.2%
Several times a month	89	4.3%
Once or several times a week (therefore each week)	47	2.2%
Total	2 091	100.0%

We can notice that 14% of the respondents never go to a post office, while 62% of the respondents never use Postal Points.

Post offices

If we observe the satisfaction results such as they were crossed with frequencies, we obtain higher satisfaction for the “usual customers” of post offices.

Table XXII

	Once a year or less	Several times a year but not each month	Once a month	Several times a month	Once or several times a week (therefore each week)	Total
Post office. Knowledge by the counter clerk of products : __/10	7.24	7.54	7.56	7.64	7.90	7.52
Post office. Range of products available : __/10	7.47	7.63	7.65	7.55	7.72	7.60
Post office. Waiting time : __/10	6.58	6.74	6.59	6.70	7.07	6.69
Post office. Opening hours: __/10	7.13	7.21	7.27	7.51	7.41	7.25
Post office. General satisfaction : __/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

Unsurprisingly the waiting time at counter receives the weakest score.

Besides taking into account the expectations expressed by the respondents (declared importance), there is another system of “hidden” values which is called the calculated importance.

Calculated importance allows to answer the question : “Regardless of their requests, which criterions really contribute to satisfy the customers of La Poste?”¹³

¹³ Calculated importance uses a linear regression statistical model (A. Bradley).

What is presented?

To have a better view of the results of this Importance-Performance analysis, they are presented on two axes. This two dimension crossing allows to identify the priorities.

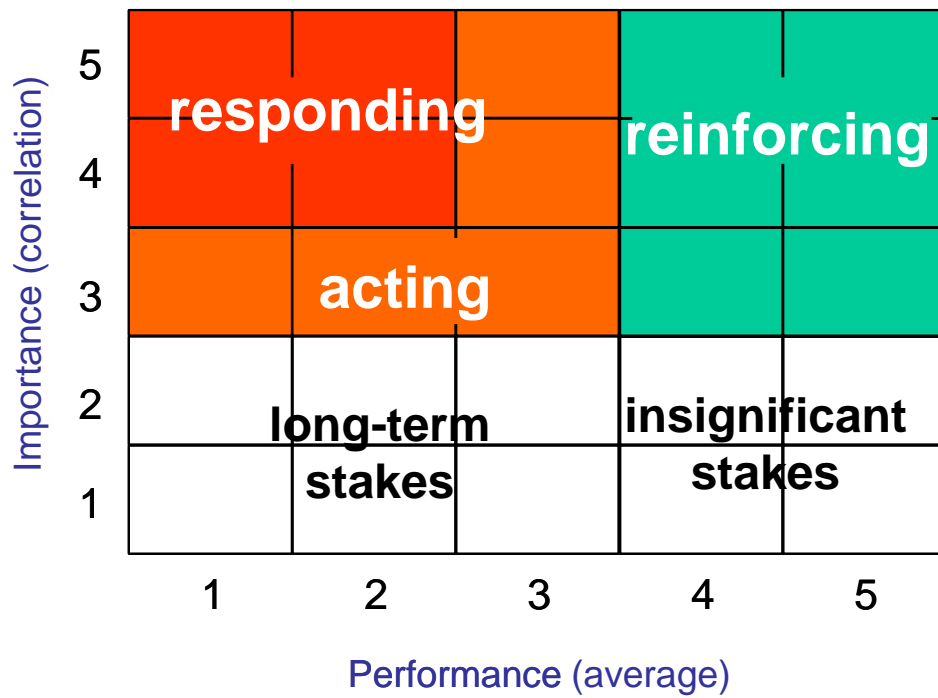
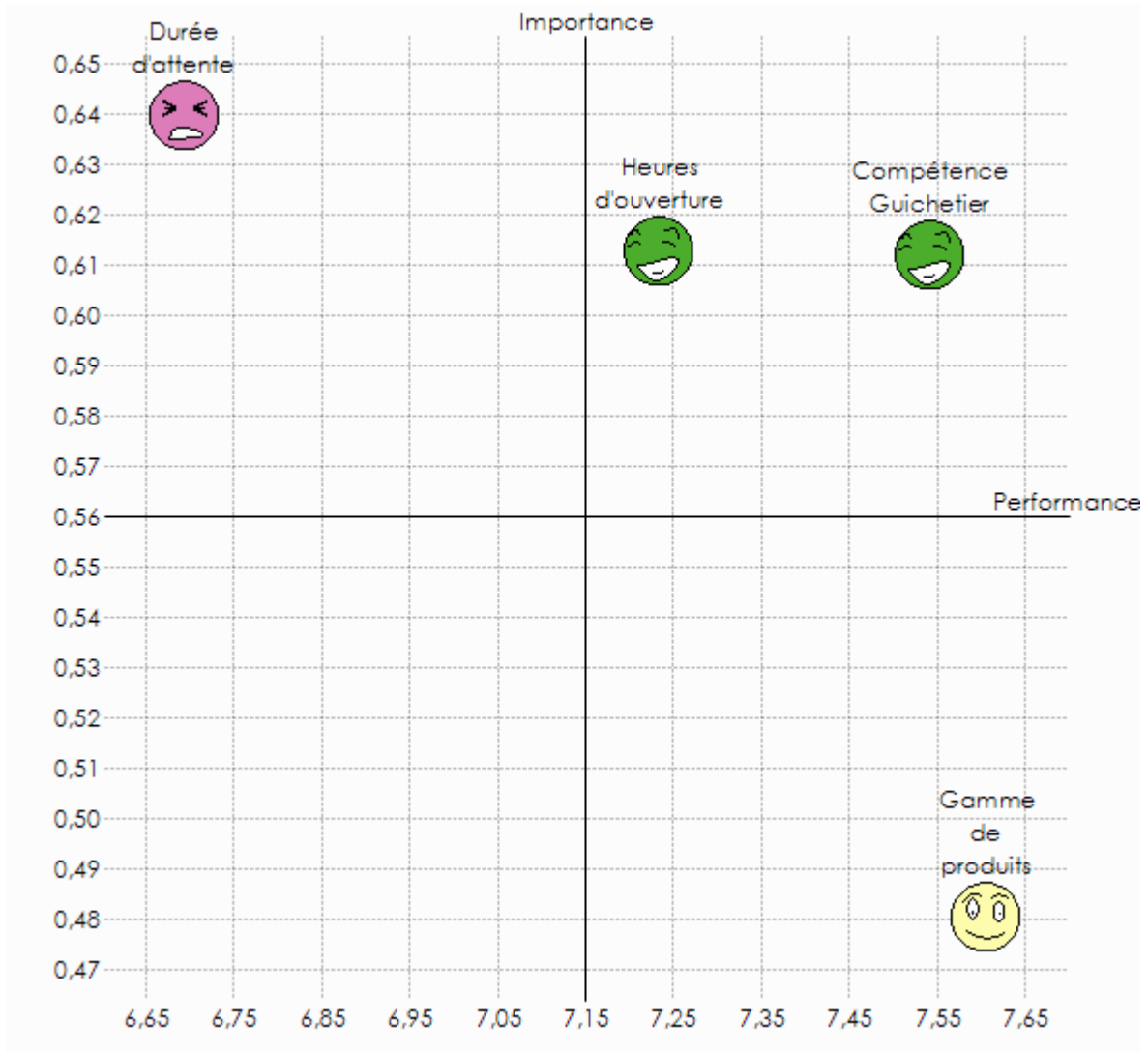


Table Importance/Performance

	Performance	Importance
Competence Counter clerk	7.54	0.61
Range of products	7.61	0.48
Waiting time	6.69	0.63
Opening hours	7.23	0.61



Durée d'attente = Waiting time
 Heures d'ouverture = Opening hours
 Compétence guichetier = Competence Counter clerk
 Gamme de produits = Range of products

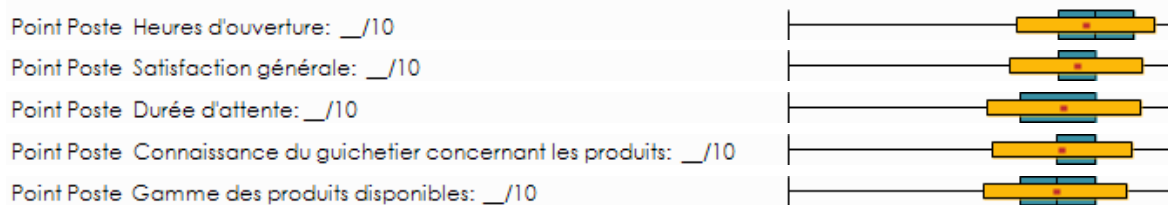
Postal Points

Table XXIII

Q18B

Could you grant a score from 0 to 10 to the Postal Point you are using the most? To which extent are you satisfied with...?

	Average	Standard deviation	Min	Max	Median	Actual
Postal Point. Opening hours: __/10	7.73	1.81	0	10	8.00	806
Postal Point. General satisfaction : __/10	7.48	1.75	0	10	8.00	806
Postal Point. Waiting time : __/10	7.16	1.99	0	10	8.00	806
Postal Point. Knowledge by the counter clerk of products : __/10	7.11	1.83	0	10	7.00	806
Postal Point. Range of the products available: __/10	6.95	1.86	0	10	7.00	806
Total	7.28	1.87	0,00	10,00		



Point Poste Heures d'ouverture = Postal Point Opening hours.

Point Poste Satisfaction générale = Postal Point General satisfaction

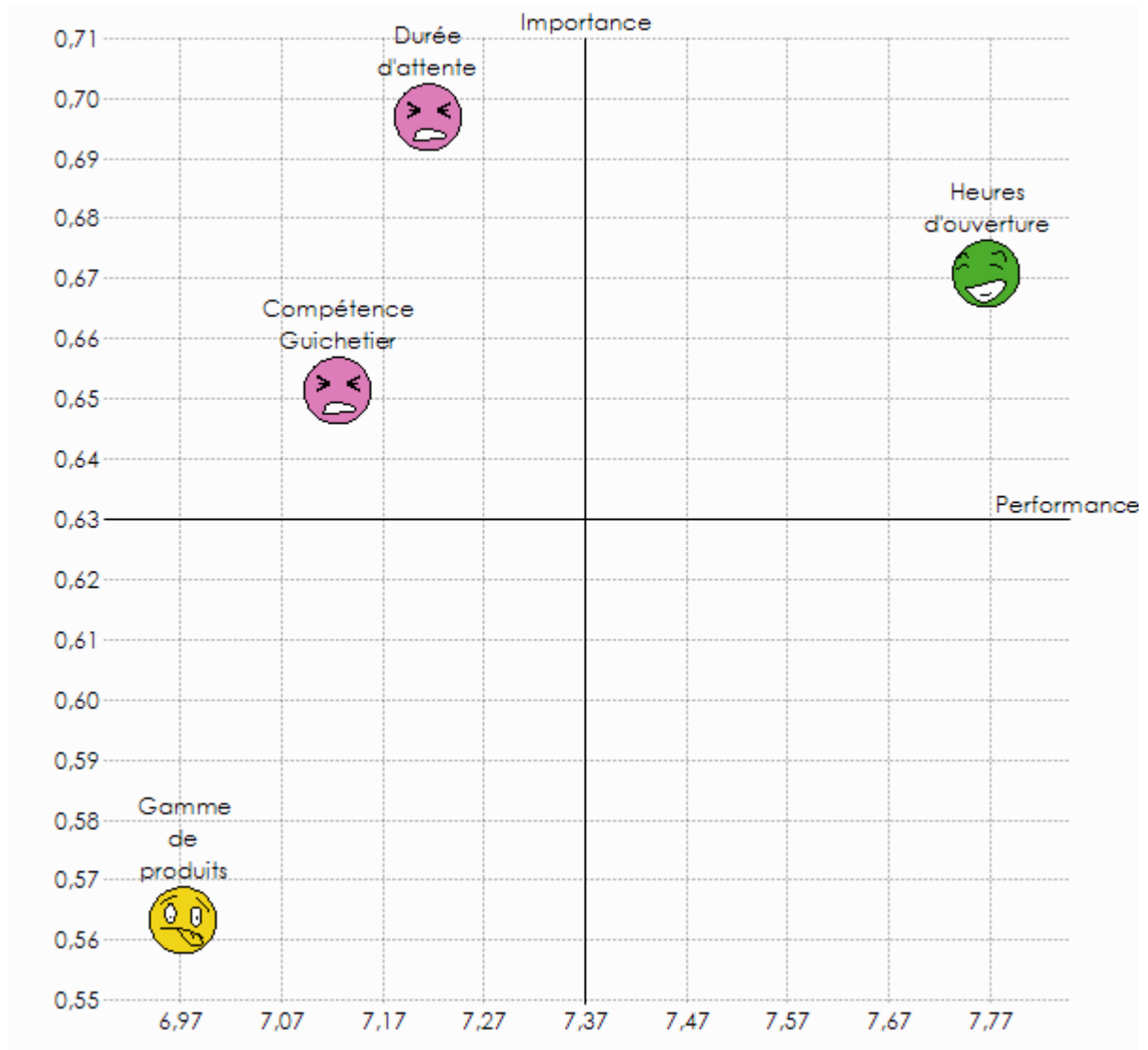
Point poste Durée d'attente = Postal Point Waiting time

Point poste Connaissance du guichetier concernant les produits = Postal Point Knowledge of the counter clerk on products

Point Poste Gamme des produits disponibles = Postal Point Range of the products available

Table Importance/Performance

	Performance	Importance
Competence Counter clerk	7.13	0.65
Range of products	6.98	0.56
Waiting time	7.22	0.70
Opening hours	7.77	0.67



Durée d'attente = Waiting time
 Heures d'ouverture = Opening hours
 Compétence guichetier = Competence Counter clerk
 Gamme de produits = Range of products

For Postal Points the knowledge of products by the counter clerk and the waiting time receive the lowest scores while the opening hours have the highest satisfaction rate.

Global satisfaction with post offices amounts to 7.31/10. It is nearly the same as the ranking of the Postal Points (7.28).

5.5.2. Positioning against other operators

For the sending of letters, cards, 96.4% of the users claim to be exclusively customers of La Poste, while for the sending of parcels, 12.1% of the respondents claim to use La Poste and another operator.

Table XXIV

Q19 – For the sending of your letters and cards, are you customer at: ...?

	No 2009	% cit.
Exclusively La Poste	2 016	96.4%
La Poste and another operator (company)	57	2.7%
Exclusively another operator	17	0.8%
Total	2 091	100.0 %

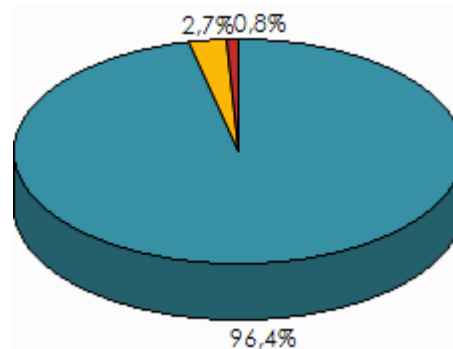
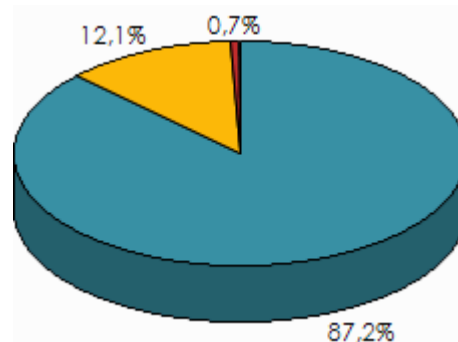


Table XXV

Q20 – For the sending of your parcels, are you customer at: ...?

	No 2009	% cit.
Exclusively La Poste/Taxipost	610	87.2%
La Poste and another operator (company)	85	12.1%
Exclusively another operator	5	0.7%
Total	699	100.0 %

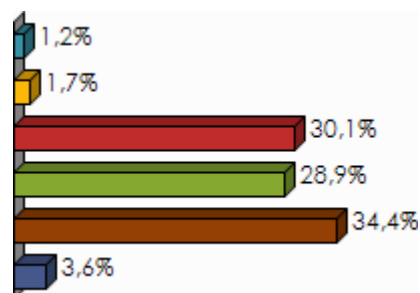


Within the framework of the upcoming liberalisation, 63.3% of the users claim that they probably will have recourse to another operator than La Poste.

Table XXVI

Q21 – When the market will be fully liberalised (from 1st January 2011 onwards), will you remain customer at La Poste?

	No 2009	% cit.
Yes, of course	26	1.2%
Rather yes	36	1.7%
Perhaps so, perhaps not	629	30.1%
Rather not	605	28.9%
Certainly not	720	34.4%
Don't know	74	3.6%
Total	2 091	100.0%



5.6. Satisfaction about the Universal Service operator

Users have been asked to rate La Poste on a scale of 1 to 10. The average result obtained amounts to 7.48.

Table XXVII

Q22 – Could you express your global satisfaction level about the services of La Poste by granting a score between 0 (= Not satisfied at all) and 10 (= Entirely satisfied) ?

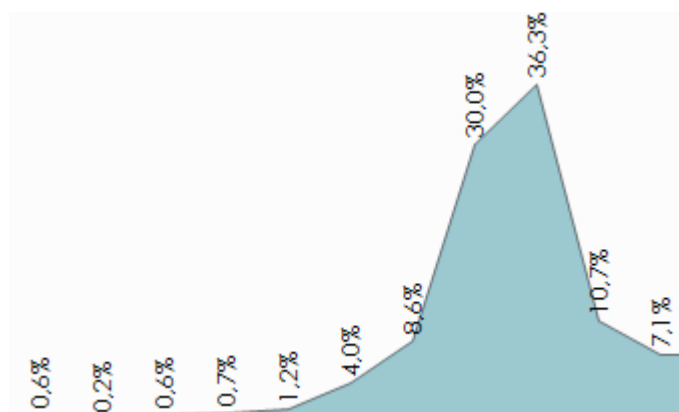
Average = 7.48 Standard deviation = 1.47

Median = 8.00

Min = 0.00 Max = 10.00

m (10,0% - 90,0%) = 7.57

	No 2009	% cit.
0 – Not satisfied at all	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 – Entirely satisfied	149	7.1%
Total	2 091	100.0%



This result is similar to the result of 2006. Global satisfaction about La Poste has therefore reached status quo within the framework of our survey.

Satisfaction about La Poste: 7.48

La Poste also measures satisfaction of its customers. Satisfaction is measured with 8 indices. The first index is « general satisfaction” and is an answer to the question: « In general how satisfied are you about La Poste? » For 2008, this score, (which is calculated as follows: X % was very satisfied, satisfied or rather satisfied on a 7 point scale) amounted to 82%.

We have therefore noticed that this score slightly exceeds the average obtained in our study.

6. CONCLUSIONS

The results of the survey show that globally users are satisfied with the services inherent to the postal universal service. Among the most tangible findings of the survey the small number of private individuals turning to operators other than La Poste should be pointed out. However one should not forget that the other operators of the postal universal service have up to now done little to attract the attention of the “small” users, because of the area that is still reserved to La Poste (mail of less than 50 g.).

The mail volume sent per person is low (3.34/pers/month). The mail volume received is four times higher and catches up with the European average. Volume is declining in comparison with the survey conducted in 2006.

Users are divided on prices: half of them declare that the price requested is correct for a letter, while a third of them consider parcels too expensive. It is therefore justified to wonder about the reality of meeting the affordability obligation of the universal service products.

Users are particularly interested in the quality of service of the transit time, but this interest is less important than the interest shown during the previous survey.

Among the wishes, users do not attach much importance to the hour of the postman’s round, but more so to the opening hours of post offices and to a daily delivery frequency.

According to this survey the novelty of the Postal Points seems to be well perceived by the users who grant them satisfaction rates that are very close to those granted to post offices. Users do not complain about the offices’ lack of proximity.

Globally the average satisfaction rate about La Poste is 7.4 on a scale of 10. It is similar to the rate observed in 2006.

A. DESMEDT
Member of the Council

C. CUVELLIEZ
Member of the Council

C. RUTTEN
Member of the Council

L. HINDRYCKX
Chairman of the Council

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!

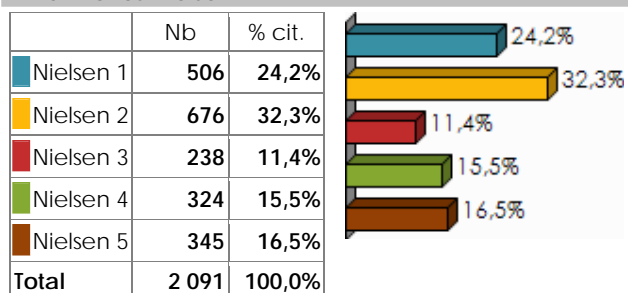
Enquête relative au service postal universel - IBPT

Traitements et analyses : Fréquences brutes

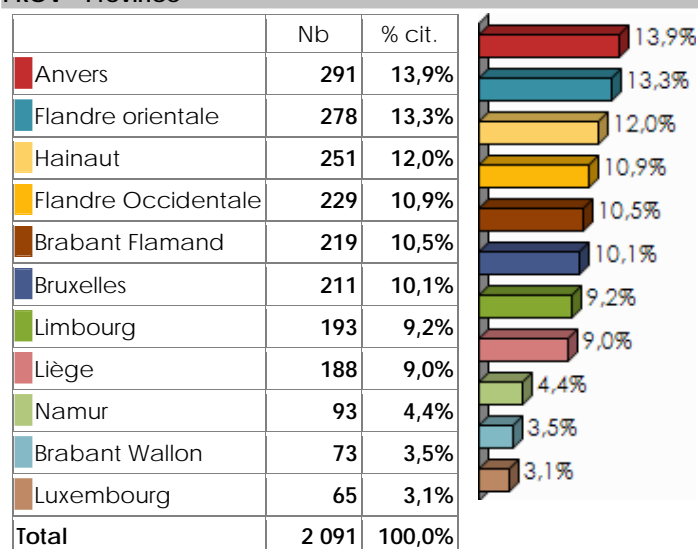


Profil des répondants

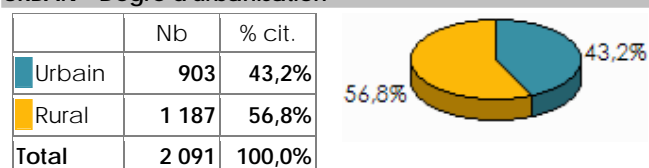
NIELS - Zones Nielsen



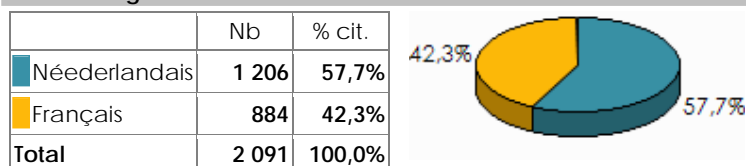
PROV - Province



URBAN - Degré d'urbanisation



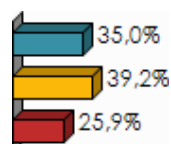
LANG - Langue



Q24 - Vous habitez ... ?



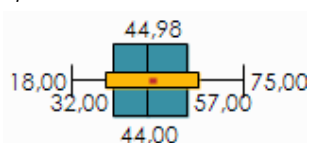
	Nb	% cit.
Dans le centre de la ville ou de la commune	731	35,0%
En périphérie	819	39,2%
A la campagne	540	25,9%
Total	2 091	100,0%



Q26 - Quel est votre âge?

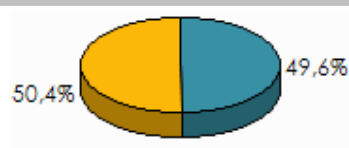
Moyenne = 44,98 Ecart-type = 15,73

	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%



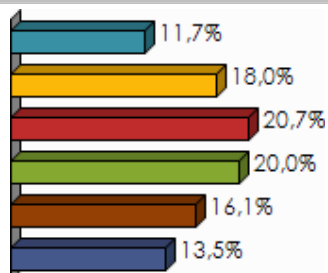
Q25 - Vous êtes .. ?

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



BVLTF - Catégorie d'âge

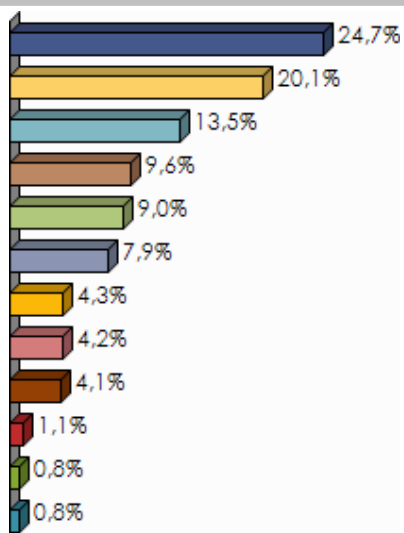
	Nb	% cit.
18 - 24	245	11,7%
25 - 34	376	18,0%
35 - 44	433	20,7%
45 - 54	418	20,0%
55 - 64	336	16,1%
65 - 75	283	13,5%
Total	2 091	100,0%





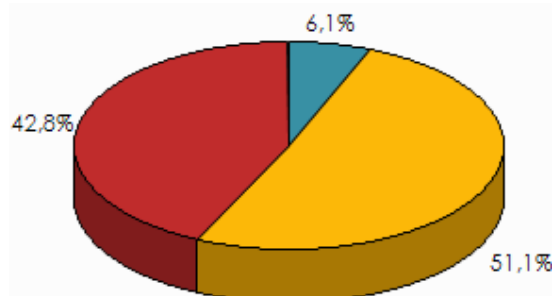
Q27 - Quel métier exercez-vous?

	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%



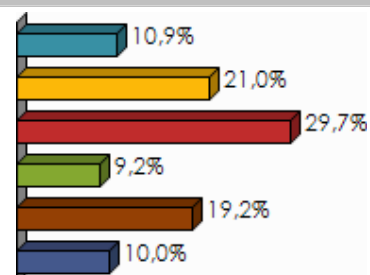
NQ27 - Activité professionnelle

	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?

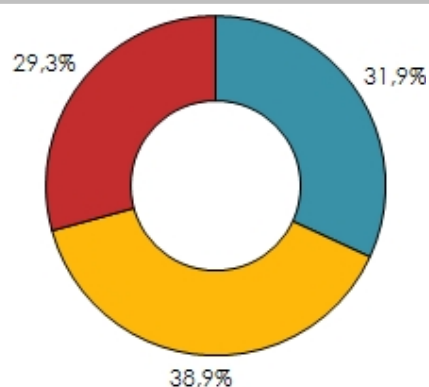
	Nb	% cit.
Aucun ou primaire	228	10,9%
Secondaire inférieur	438	21,0%
Secondaire supérieur général, technique ou artistique	620	29,7%
Secondaire supérieur professionnel	192	9,2%
Supérieur non universitaire	402	19,2%
Universitaire	210	10,0%
Total	2 091	100,0%





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%

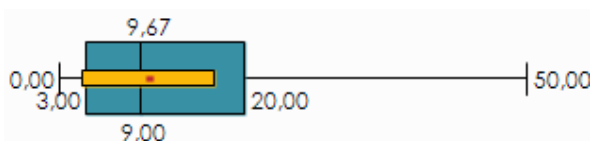


Pratiques d'envoi et de réception de courriers

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

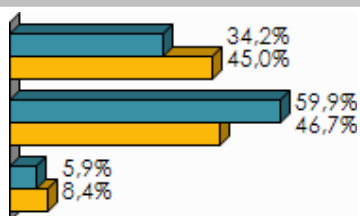
	Nb	% cit.
Aucune	512	24,9%
De 1 à 2	741	36,0%
De 3 à 4	249	12,1%
5 et plus	554	26,9%
Total	2 055	100,0%





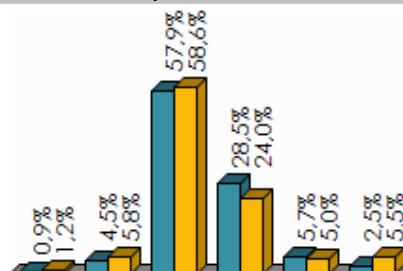
Q3 - Pour vous personnellement, le fait qu'une lettre postée aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	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

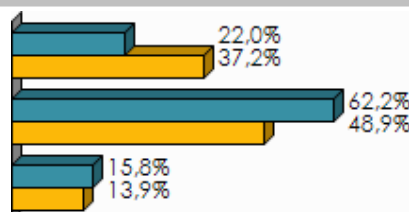
	Nb	% cit.	2006
Aucun	1 391	67,3%	70,4%
De 1 à 2	385	18,6%	16,7%
De 3 à 4	111	5,4%	5,5%
5 et plus	179	8,7%	7,4%
Total	2 067	100,0%	100,0%





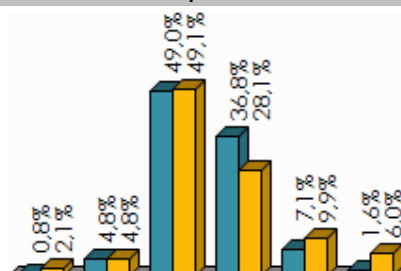
Q9 - Pour vous personnellement, le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive chez son destinataire demain est... ?

	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%

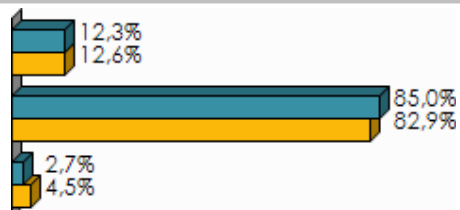




Avis concernant la distribution du courrier

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)

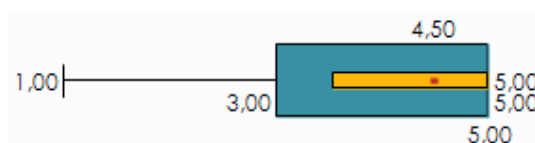
Moyenne = 4,50 Ecart-type = 0,96

Médiane = 5,00

Min = 1 Max = 5

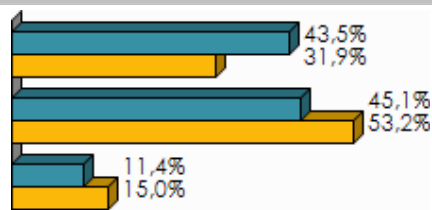
m (10,0% - 90,0%) = 4,65

	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%

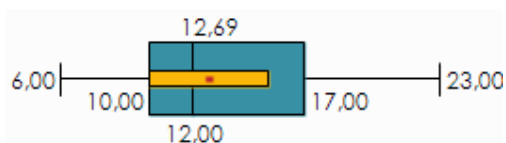




Q14 - A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

'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%

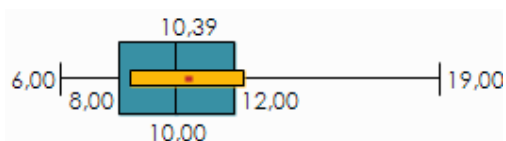


Q14 - A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

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%

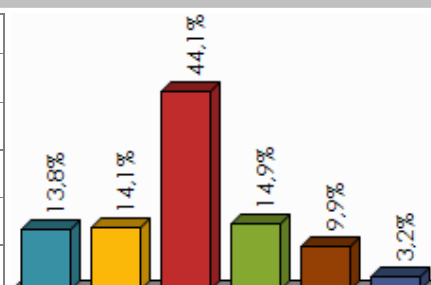




Avis concernant les bureaux de poste et les points poste

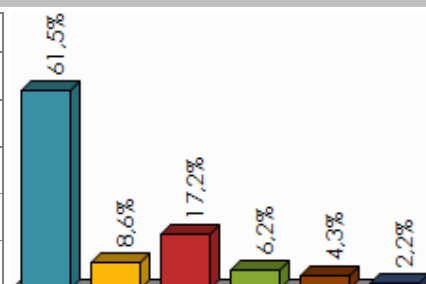
Q15A - Combien de fois vous rendez-vous dans un bureau de poste?

	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%



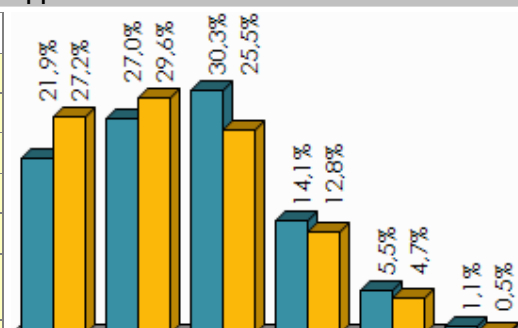
Q15B - Et combien de fois vous rendez-vous dans un Point Poste?

	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... ?

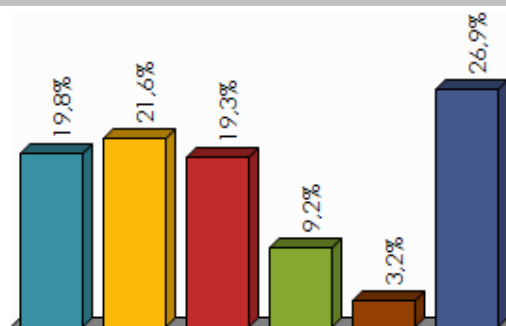
	Nb	% cit.	2006
Très proche	458	21,9%	27,2%
Plutôt proche	565	27,0%	29,6%
À une distance raisonnable	634	30,3%	25,5%
Plutôt éloigné	296	14,1%	12,8%
Très éloigné	116	5,5%	4,7%
Je ne sais pas / je ne sais pas où il se trouve	22	1,1%	0,5%
Total	2 091	100,0%	100,0%





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		

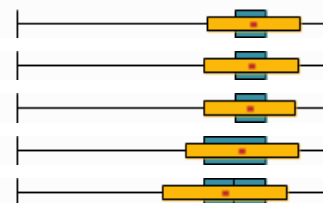
Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10

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



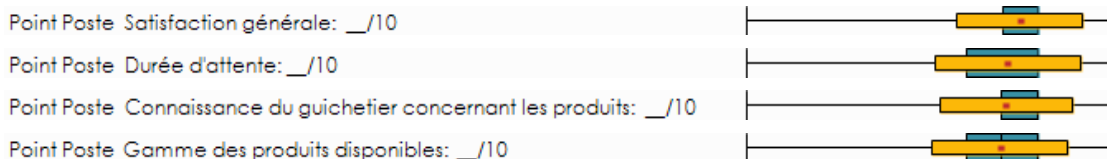
Q18B

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

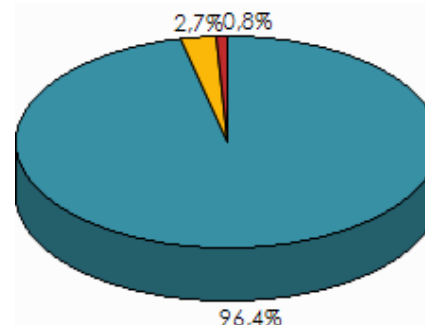




Positionnement face à d'autres opérateurs

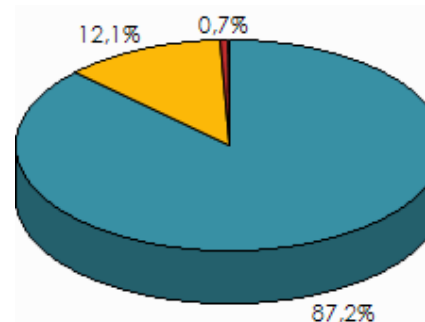
Q19 - Pour l'envoi de vos lettres et cartes, vous êtes clients ... ?

	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%



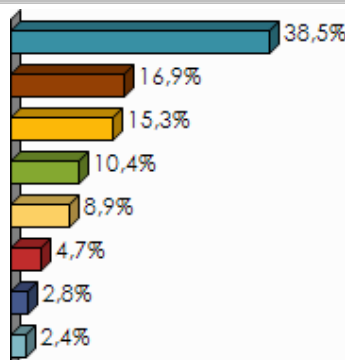
Q20 - Pour l'envoi de vos colis, vous êtes clients ... ?

	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%

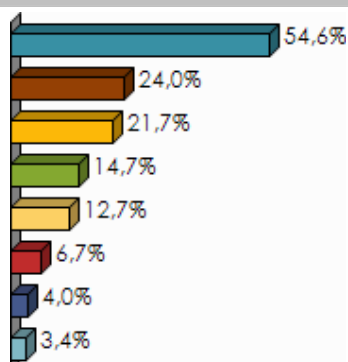




Q20B - A quelle société (en dehors de La Poste) faites-vous alors (encore) appel?

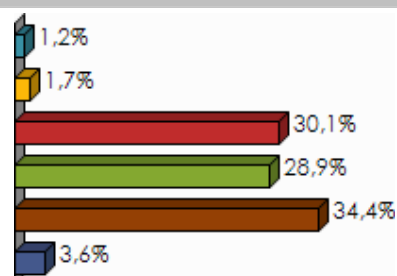
Q20=2 of 3

	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) ?

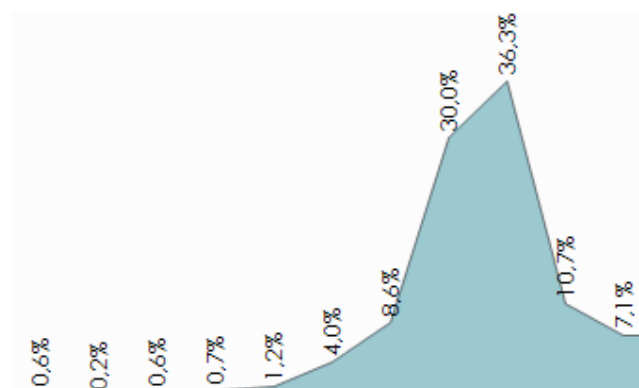
Moyenne = **7,48** Ecart-type = **1,47**

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%



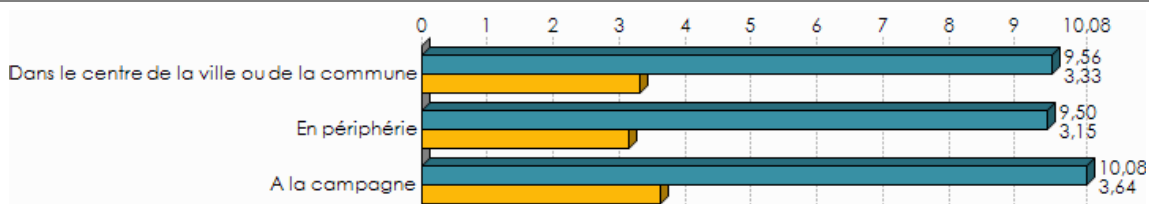
Enquête relative au service postal universel - IBPT

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

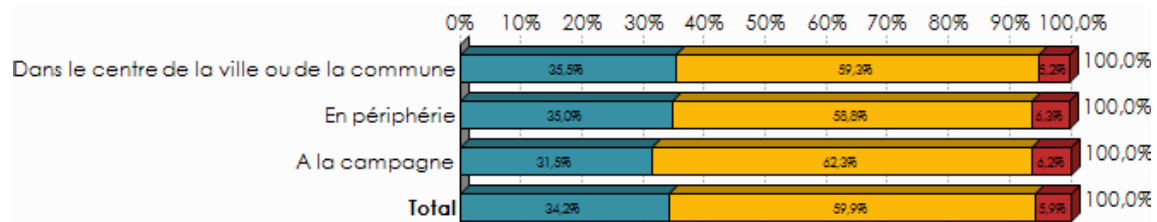


Vous habitez ... ? / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = 30,8\%$; $F = 1,18$ (NS)
 Vous habitez ... ? / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?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



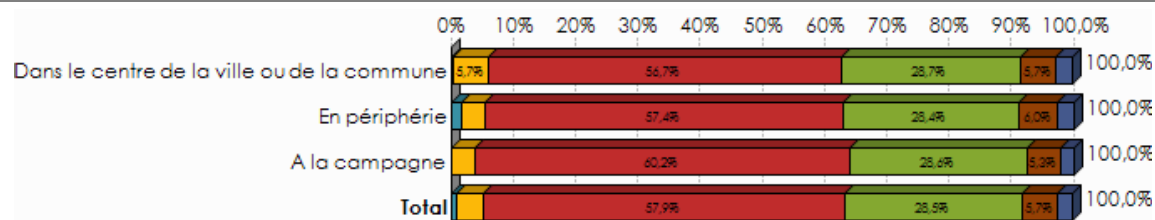
$p = 63,5\%$; $\chi^2 = 2,55$; $ddl = 4$ (NS)

Vous habitez ... ?



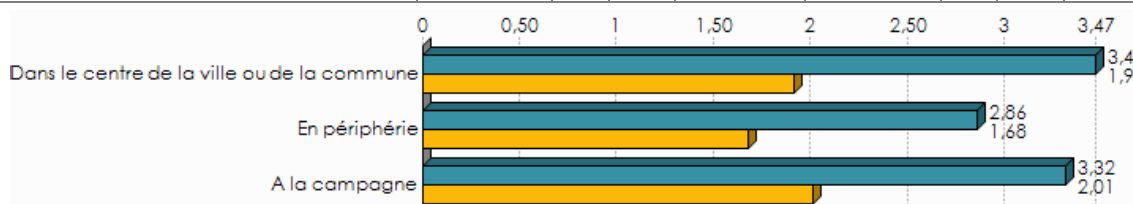
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	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	



$p = 9,3\%$; $\chi^2 = 16,24$; $ddl = 10$ (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

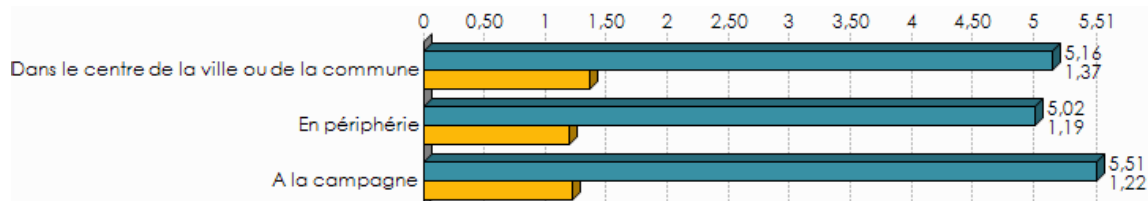


Vous habitez ... ? / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? $p = 3,3\%$; $F = 3,39$ (S)

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



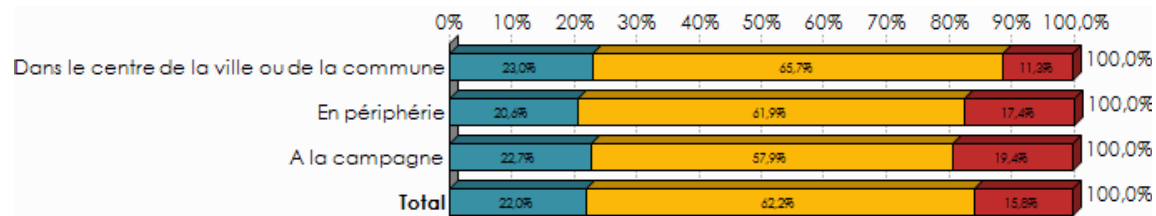
Vous habitez ... ? / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = 49,1% ; F = 0,72 (NS)

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	



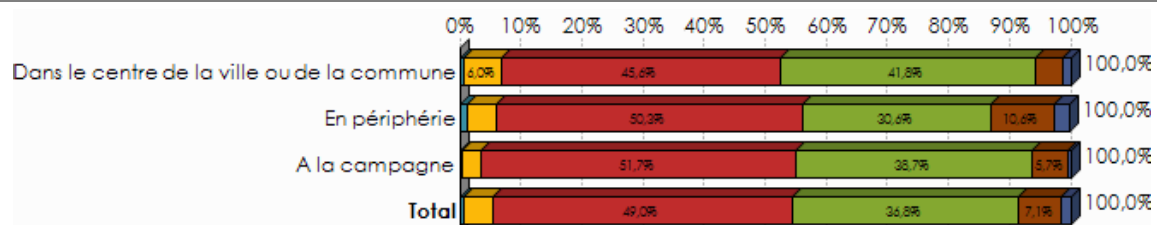
p = 17,2% ; chi2 = 6,39 ; ddl = 4 (NS)



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	

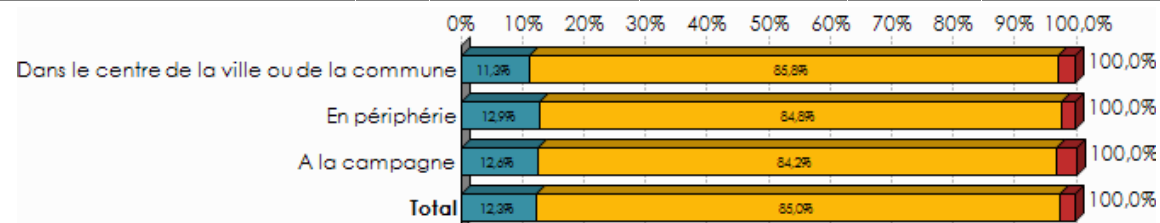


p = 4,7% ; chi2 = 18,48 ; ddl = 10 (X)

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	



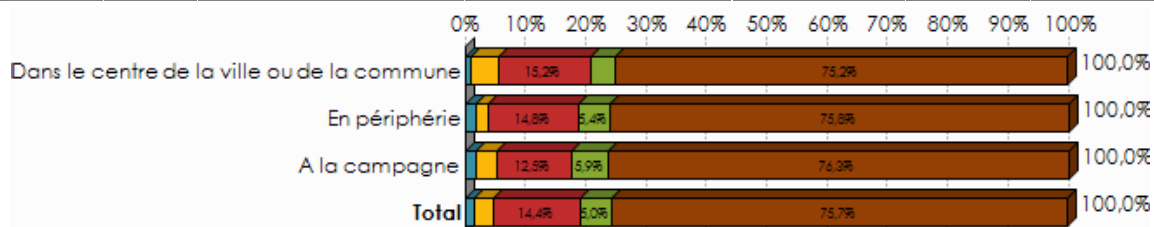
p = 66,8% ; chi2 = 2,37 ; ddl = 4 (NS)

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	

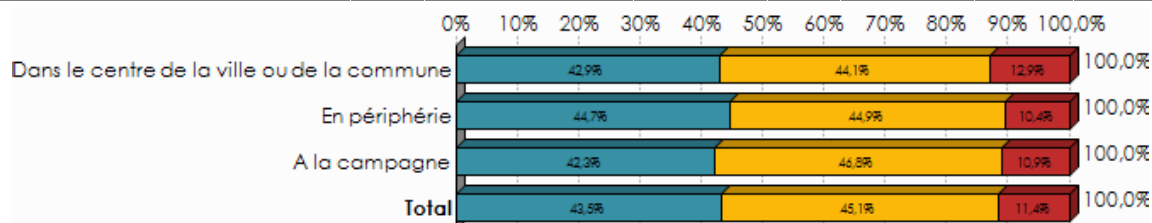


p = 8,7% ; chi2 = 13,81 ; ddl = 8 (PS)

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)

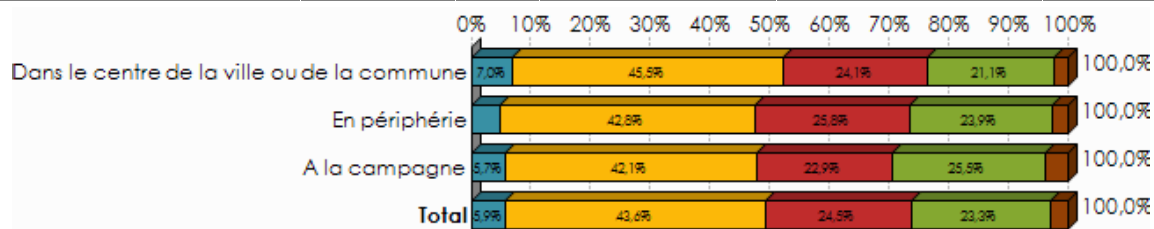
Vous habitez ... ?

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
--	----------------------	---------------	---------------	-------



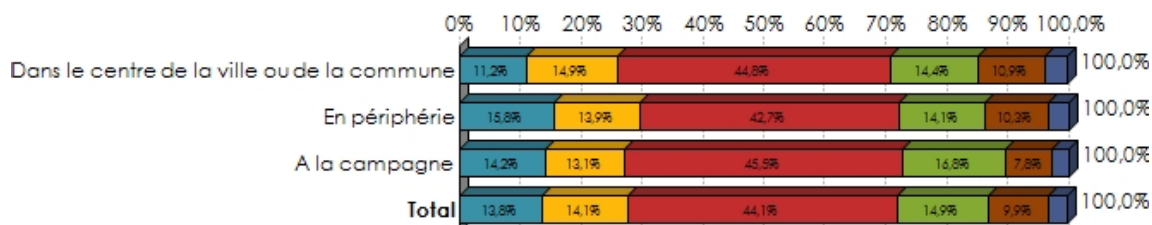
	ville ou de la commune							
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	34	7,0%	25	4,9%	19	5,7%	78	5,9%
9-12	221	45,5%	220	42,8%	136	42,1%	577	43,6%
12-15	117	24,1%	133	25,8%	74	22,9%	324	24,5%
15-18	103	21,1%	123	23,9%	82	25,5%	308	23,3%
Plus de 18 heures	11	2,3%	13	2,5%	12	3,8%	36	2,7%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



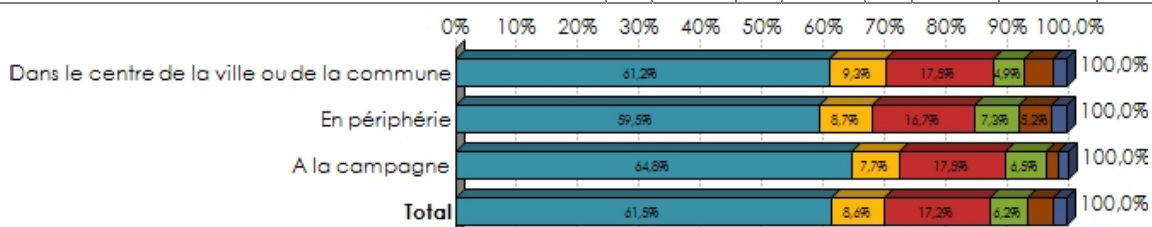
p = 18,6% ; chi2 = 13,72 ; ddl = 10 (NS)

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	

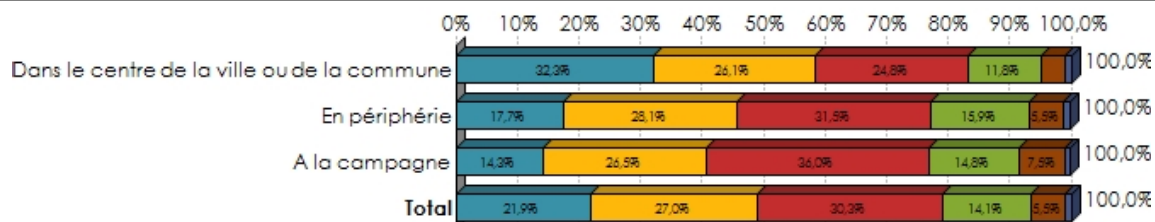


p = 6,2% ; chi2 = 17,59 ; ddl = 10 (PS)

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	

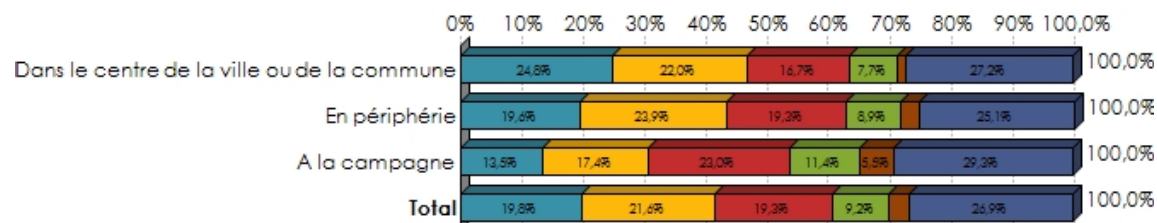


p = <0,1% ; chi2 = 55,37 ; ddl = 10 (TS)

Vous habitez ... ?

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

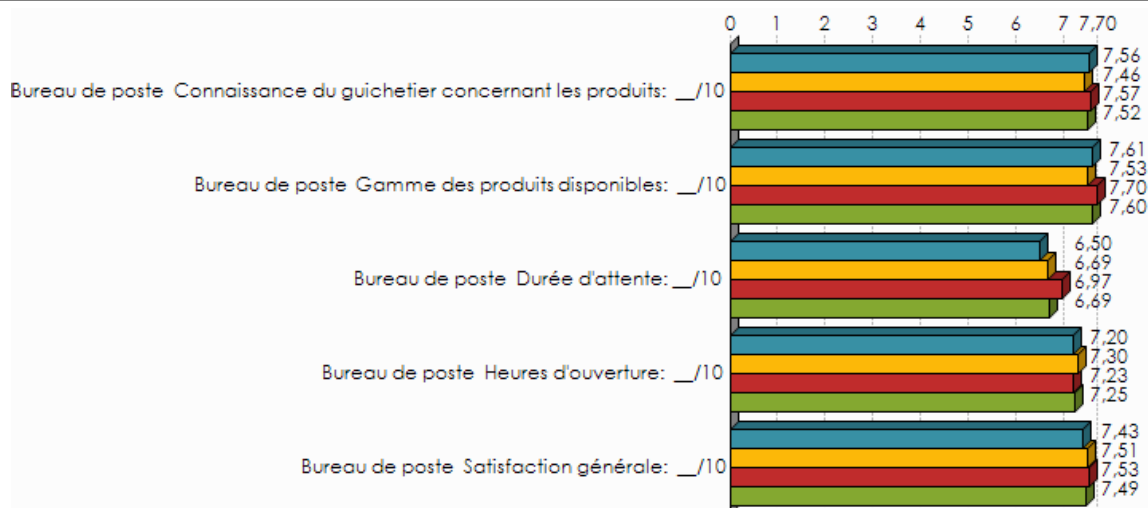
	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	181	24,8%	160	19,6%	73	13,5%	414	19,8%
Plutôt proche	161	22,0%	196	23,9%	94	17,4%	451	21,6%
À une distance raisonnable	122	16,7%	158	19,3%	124	23,0%	404	19,3%
Plutôt éloigné	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)

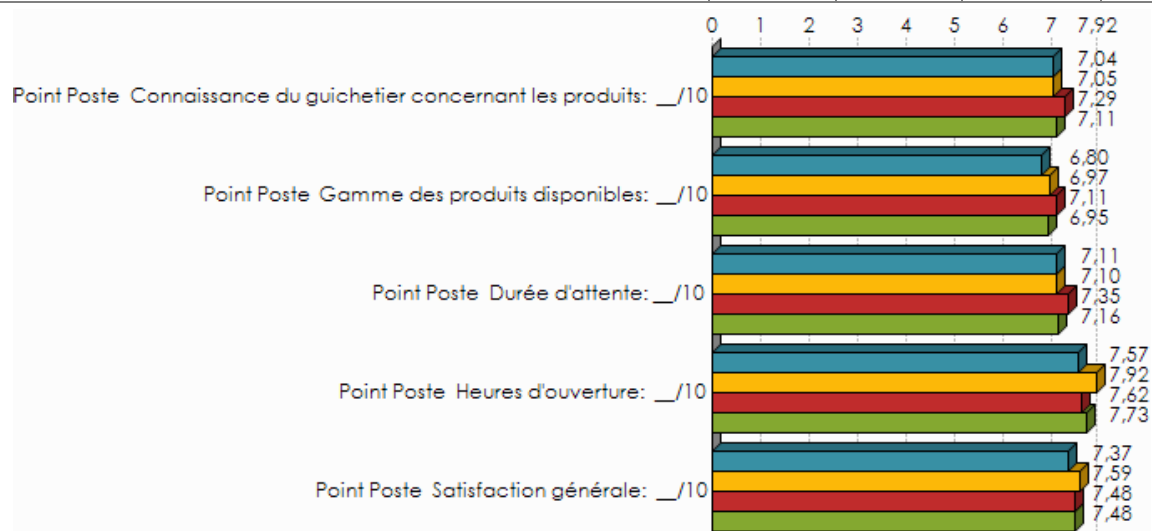
Vous habitez ... ? / Bureau de poste Durée d'attente: __/10 p = <0,1% ; F = 7,47 (TS)

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)

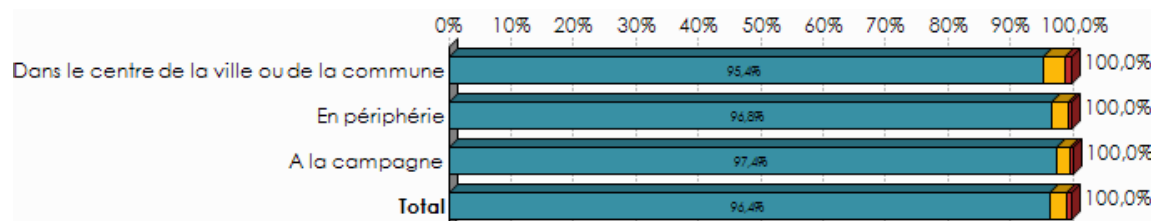
Vous habitez ... ? / Point Poste Heures d'ouverture: ___/10 p = 3,6% ; F = 3,32 (S)

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 ... ?

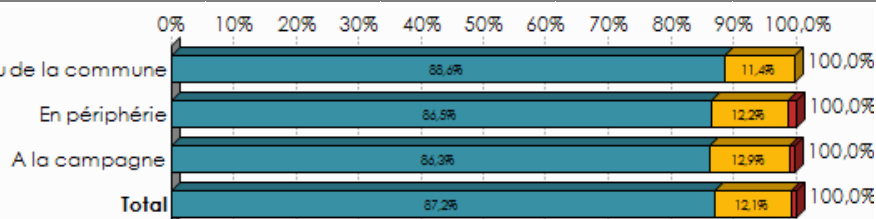
	Dans le centre de la ville ou de la commune		En périphérie		A la campagne		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	698	95,4%	792	96,8%	526	97,4%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	25	3,5%	20	2,4%	12	2,2%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre opérateur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



$p = 4,0\%$; $\chi^2 = 18,99$; $ddl = 10$ (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

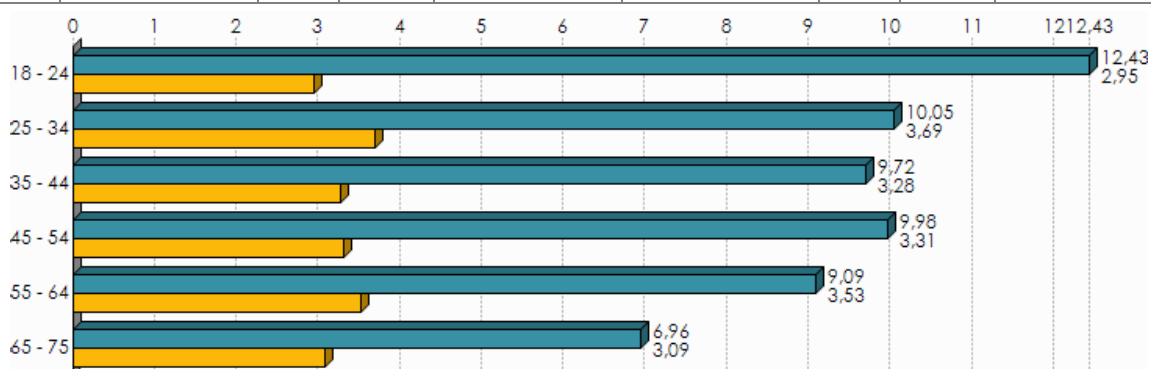


$p = 16,0\%$; $F = 1,82$ (NS)



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

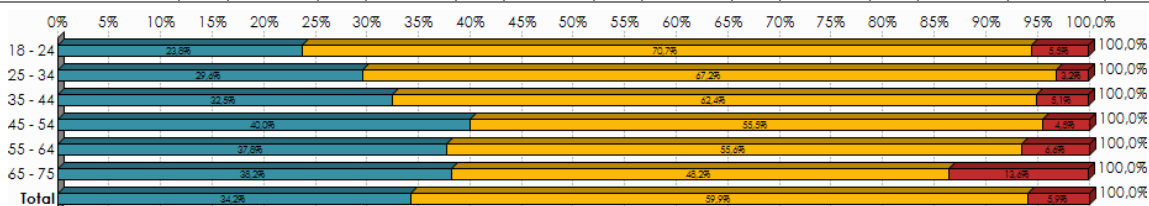


Catégorie d'âge / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 16,44$ (TS)
 Catégorie d'âge / Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? $p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



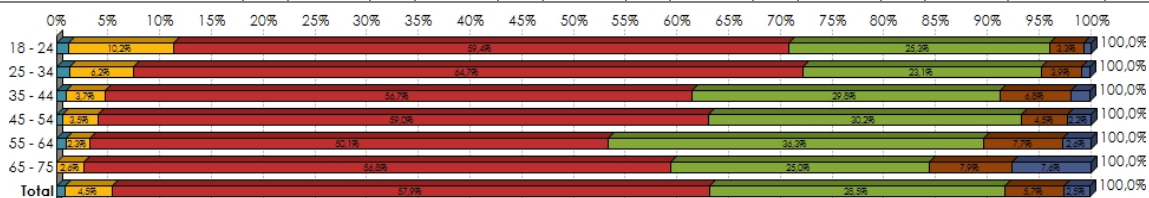
$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 47,61$; $ddl = 10$ (TS)



Catégorie d'âge

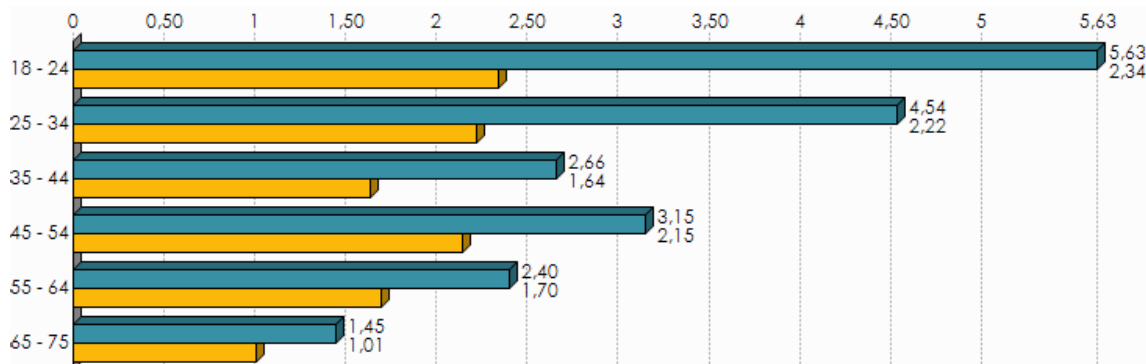
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	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



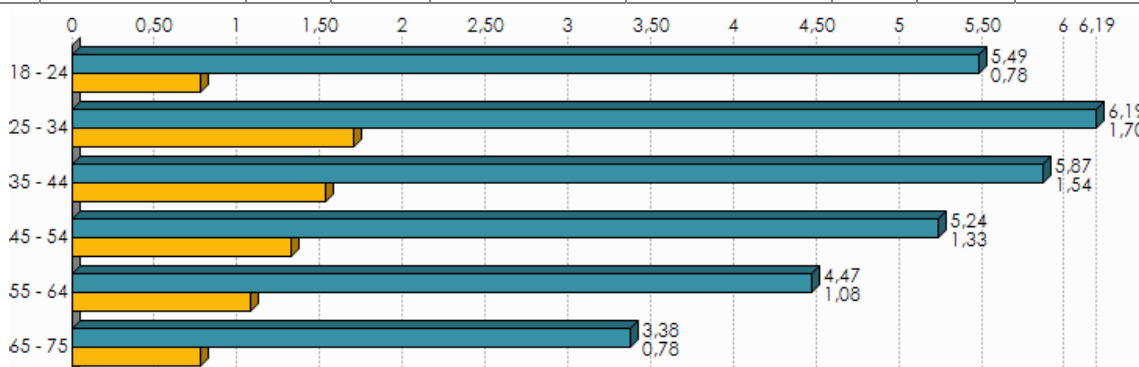
Catégorie d'âge / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? $p = <0,1\%$; $F = 29,24$ (TS)

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



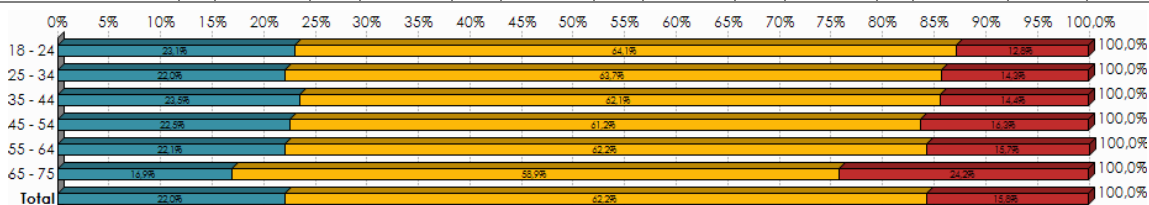
Catégorie d'âge / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 6,11 (TS)

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	

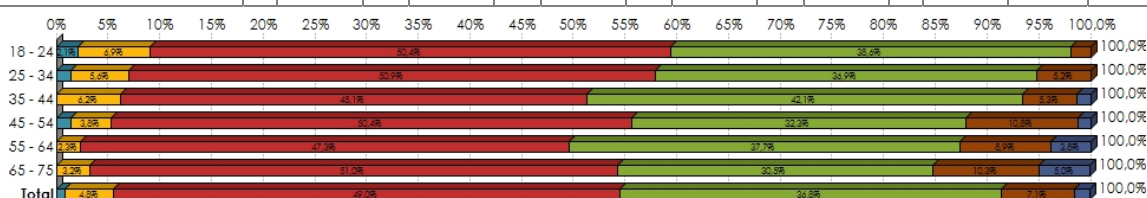


p = 90,0% ; chi2 = 4,86 ; ddl = 10 (NS)



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

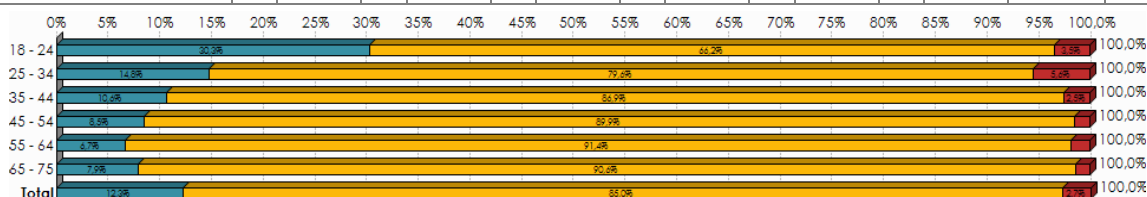
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	1	2,1%	2	1,4%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,8%
Plutôt bon marché	5	6,9%	9	5,6%	9	6,2%	5	3,8%	2	2,3%	2	3,2%	32	4,8%
Correct	33	50,4%	81	50,9%	66	45,1%	69	50,4%	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	

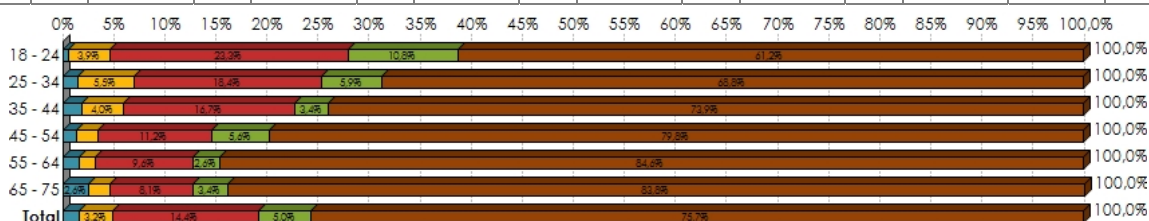


p = 0,0% ; chi2 = 117,41 ; ddl = 10 (TS)



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

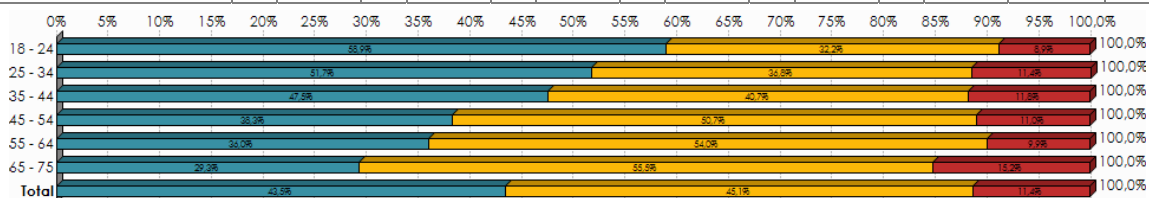
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	2	0,6%	6	1,5%	8	1,9%	6	1,4%	6	1,7%	7	2,6%	35	1,7%
2	10	3,9%	21	5,5%	17	4,0%	8	2,0%	5	1,6%	6	2,0%	67	3,2%
3	57	23,3%	69	18,4%	72	16,7%	47	11,2%	32	9,6%	23	8,1%	300	14,4%
4	27	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	

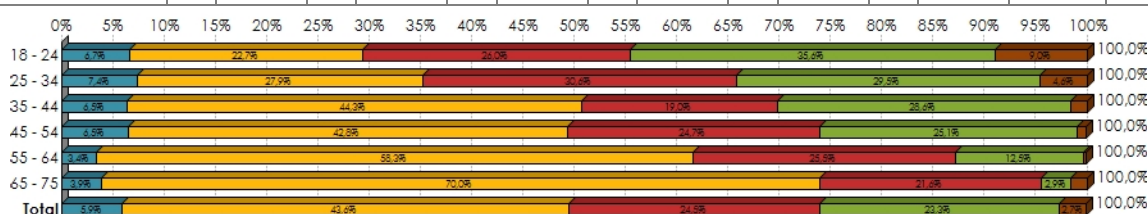


p = <0,1% ; chi2 = 78,65 ; ddl = 10 (TS)



Catégorie d'âge
A quelle heure estimez-vous que votre courrier doit vous parvenir au plus tard?

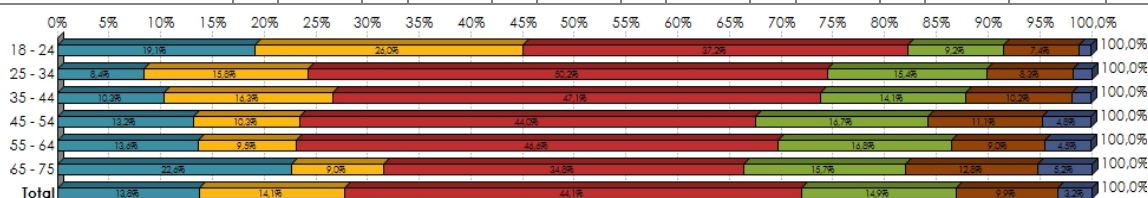
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	11	6,7%	18	7,4%	19	6,5%	17	6,5%	7	3,4%	6	3,9%	78	5,9%
9-12	37	22,7%	69	27,9%	127	44,3%	110	42,8%	120	58,3%	114	70,0%	577	43,6%
12-15	43	26,0%	76	30,6%	54	19,0%	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% ; chi2 = 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	



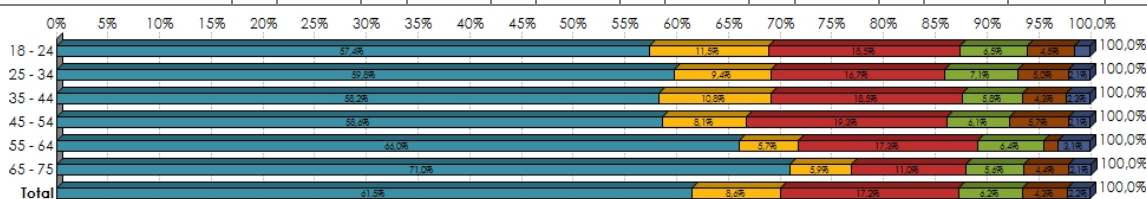
p = <0,1% ; chi2 = 116,15 ; ddl = 25 (TS)

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	

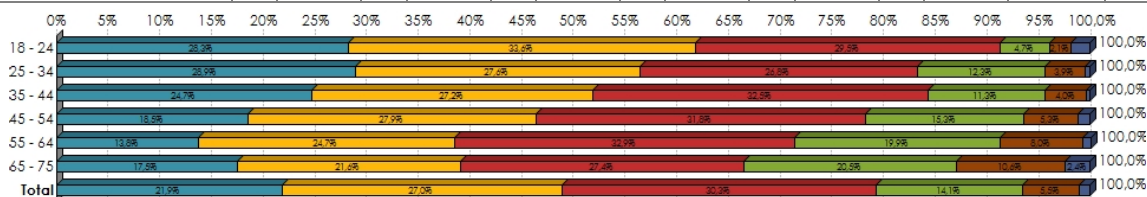


p = 4,8% ; chi2 = 37,83 ; ddl = 25 (S)

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	



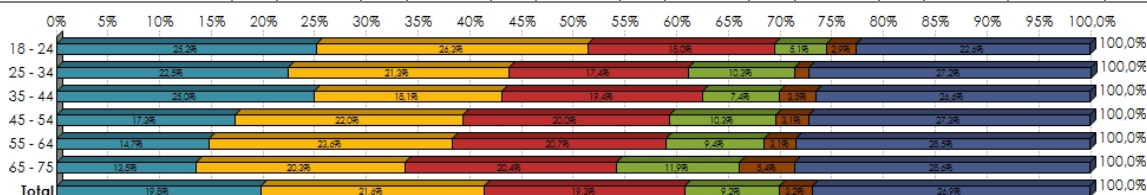
p = <0,1% ; chi2 = 111,96 ; ddl = 25 (TS)

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	

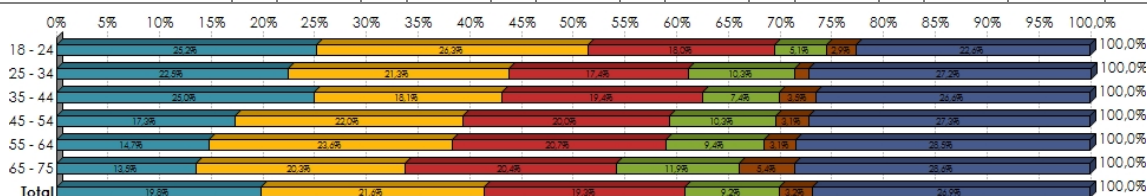


$p = 0,3\%$; $\chi^2 = 49,38$; $ddl = 25$ (TS)

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	

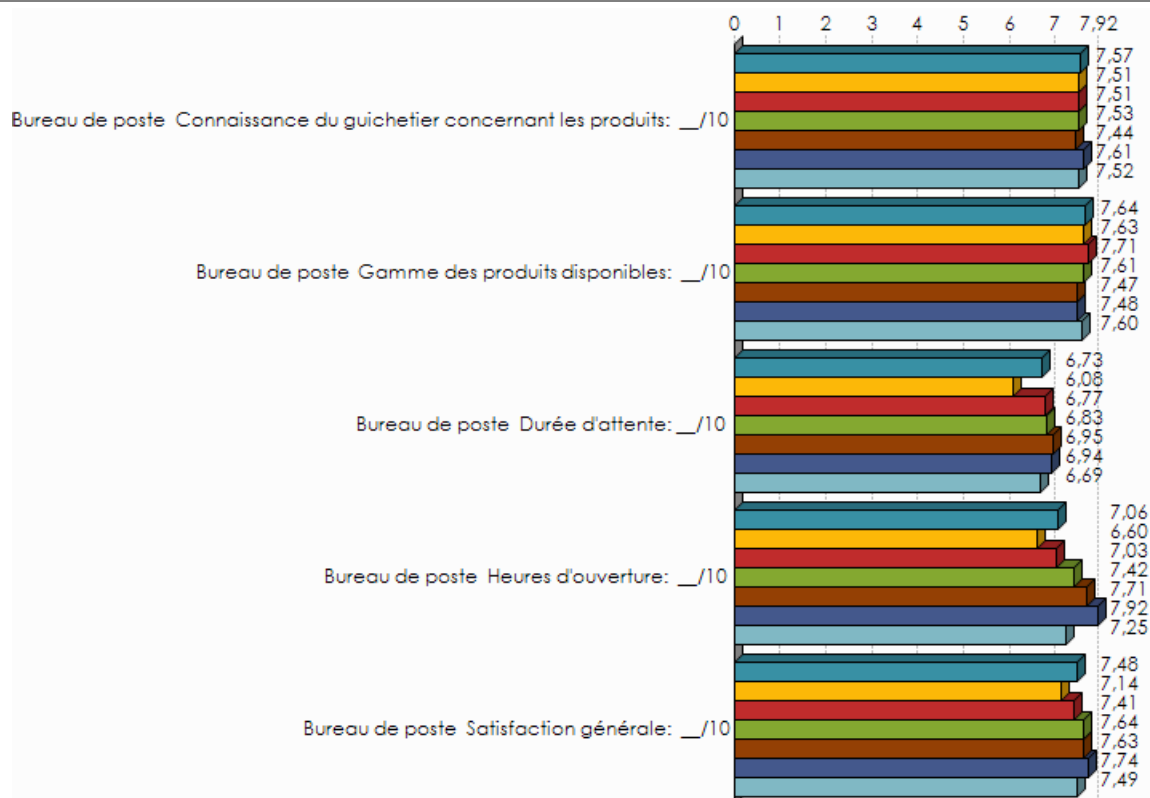


$p = 0,3\%$; $\chi^2 = 49,38$; $ddl = 25$ (TS)

	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)

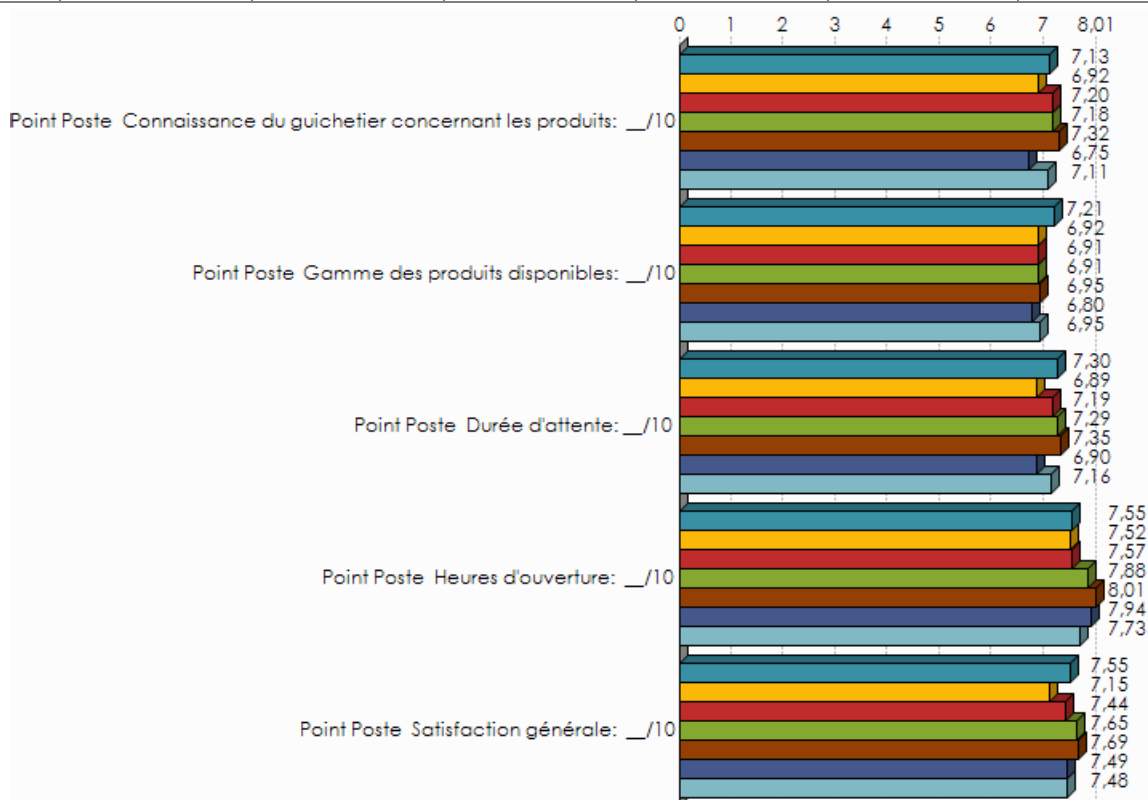
Catégorie d'âge / Bureau de poste Durée d'attente: ___/10 p = <0,1% ; F = 8,78 (TS)

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)

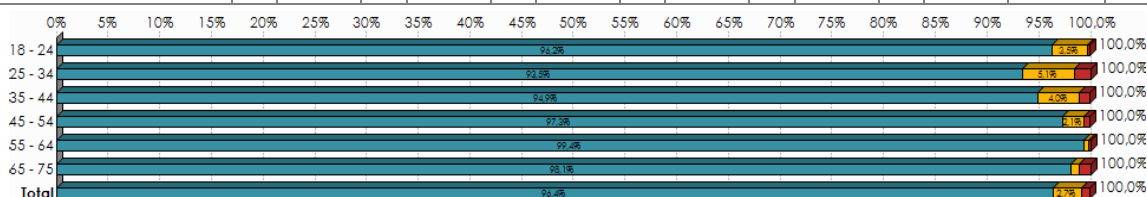
Catégorie d'âge / Point Poste Heures d'ouverture: __/10 p = 9,0% ; F = 1,91 (PS)

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 ... ?

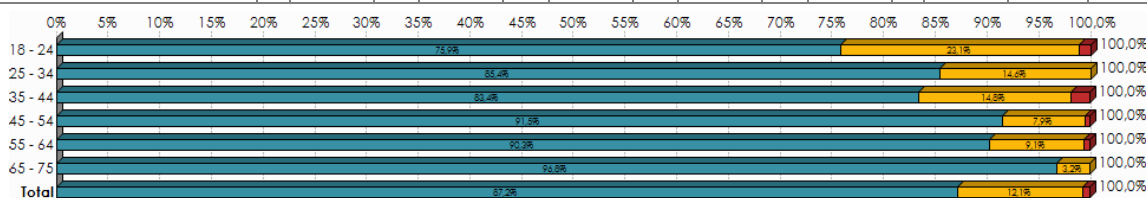
	18 - 24		25 - 34		35 - 44		45 - 54		55 - 64		65 - 75		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	235	96,2%	351	93,5%	411	94,9%	407	97,3%	334	99,4%	277	98,1%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	9	3,5%	19	5,1%	17	4,0%	9	2,1%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

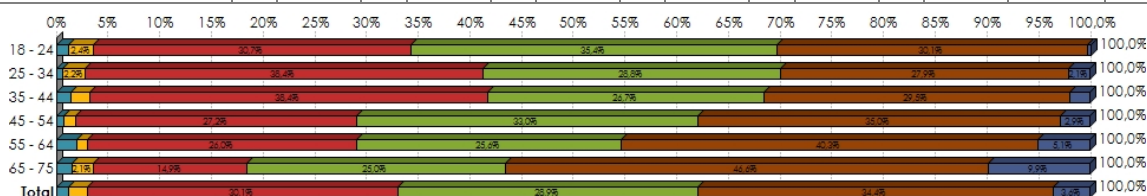


p = 1,2% ; chi2 = 22,66 ; ddl = 10 (X)



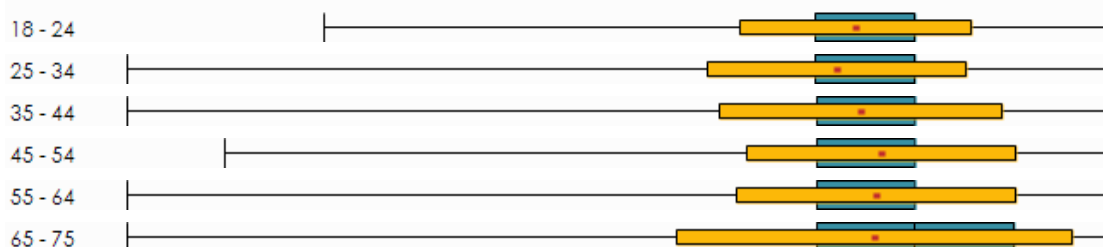
Catégorie d'âge
Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	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

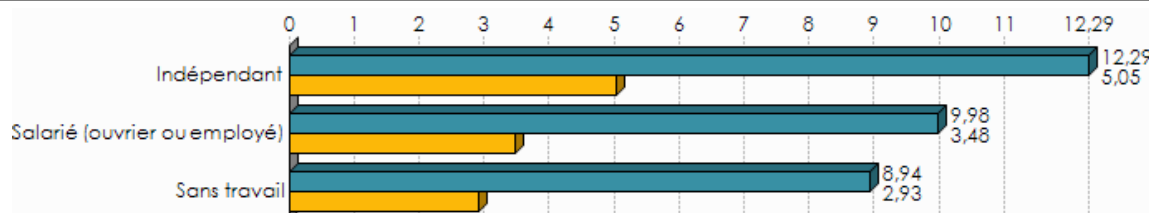


$p = <0,1\%$; $F = 5,05$ (TS)

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



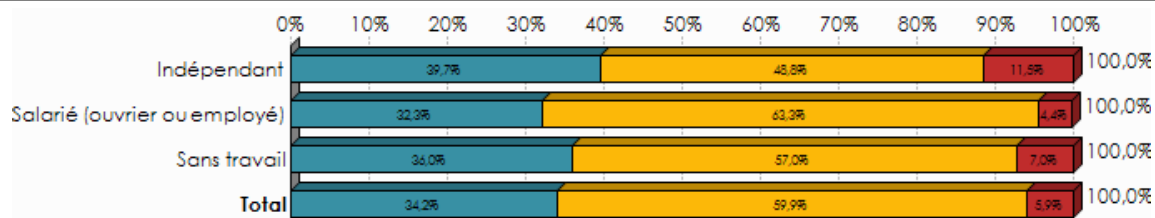
Activité professionnelle / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 14,03$ (TS)

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	



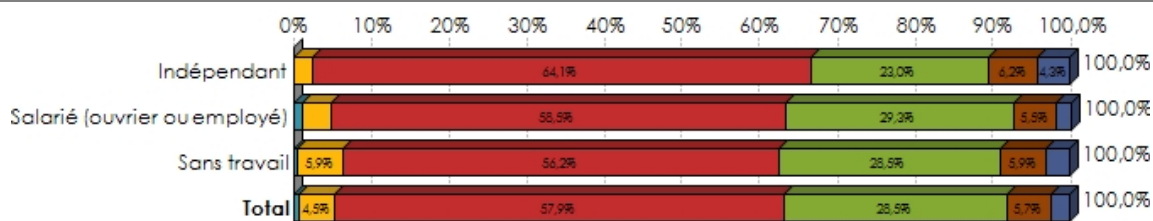
$p = 0,2\%$; $\chi^2 = 16,83$; $ddl = 4$ (TS)



Activité professionnelle

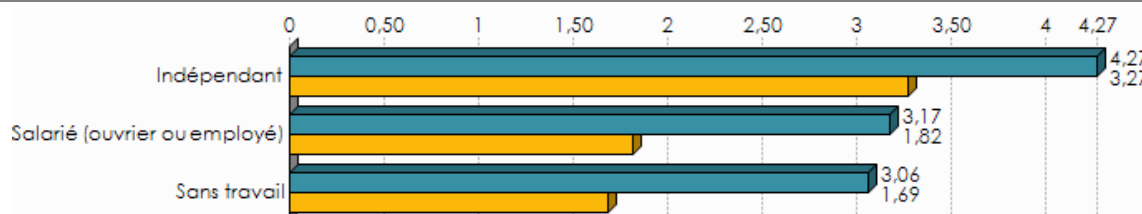
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	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

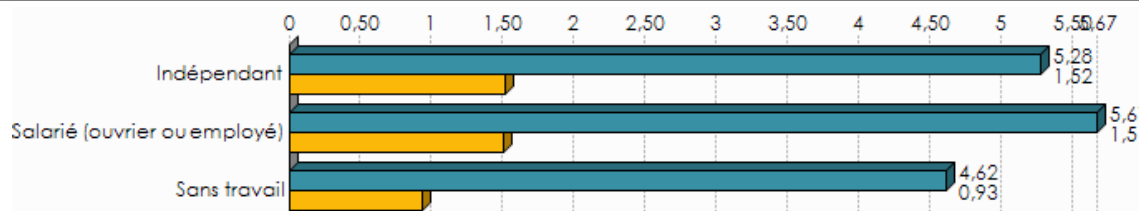


Activité professionnelle / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? $p = 2,8\%$; $F = 3,55$ (S)

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



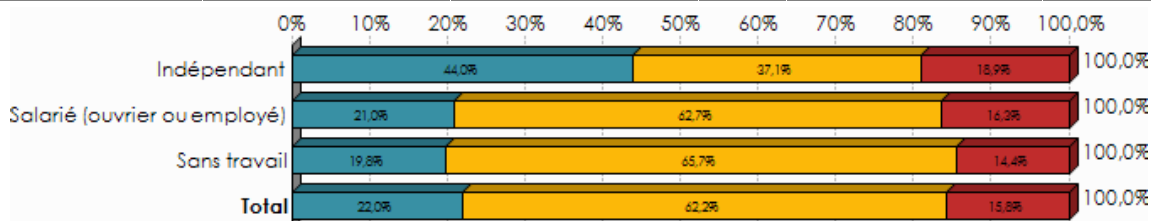
Activité professionnelle / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = 0,8% ; F = 4,81 (TS)

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	

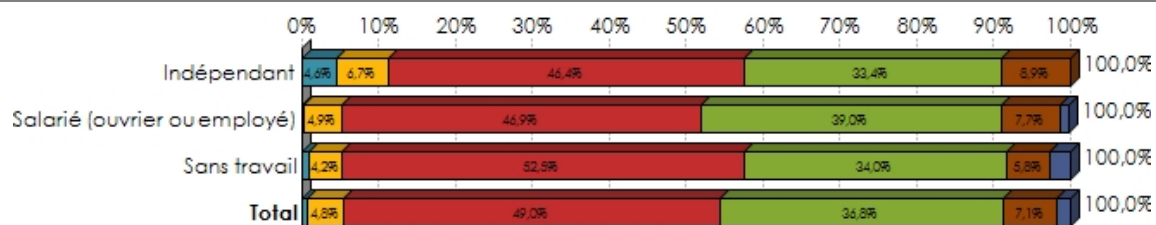


p = 0,4% ; chi2 = 15,66 ; ddl = 4 (TS)

**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	

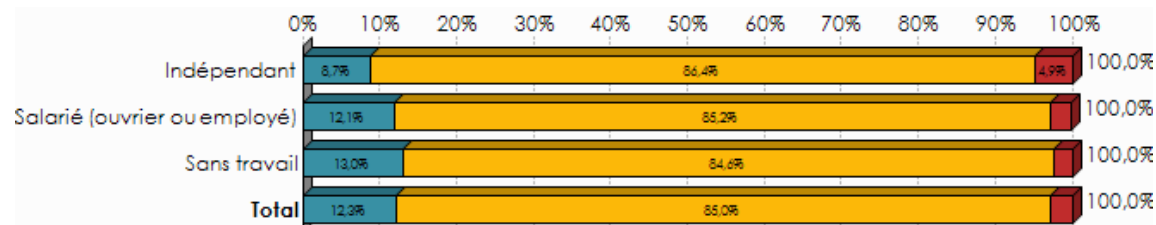


p = 13,5% ; chi2 = 14,92 ; ddl = 10 (X)

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	



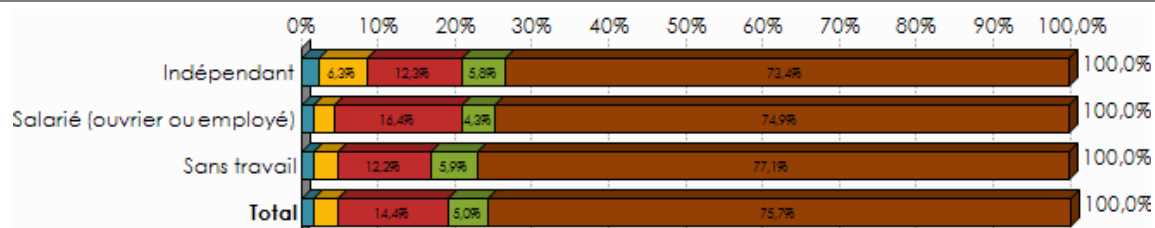
p = 36,0% ; chi2 = 4,36 ; ddl = 4 (NS)



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	

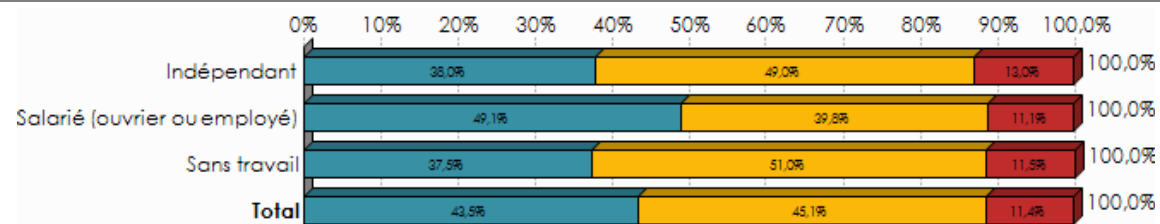


$p = 8,7\%$; $\chi^2 = 13,81$; $ddl = 8$ (PS)

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	



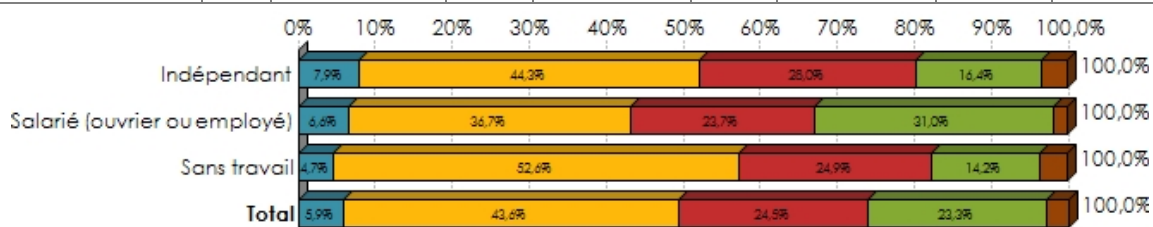
$p = <0,1\%$; $\chi^2 = 30,54$; $ddl = 4$ (TS)



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	

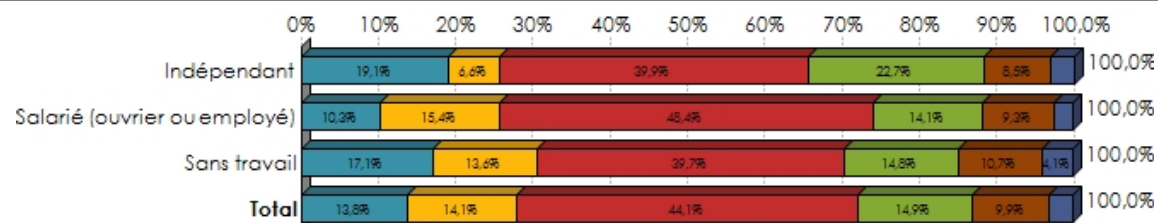


p = <0,1% ; chi2 = 63,52 ; ddl = 8 (TS)

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	



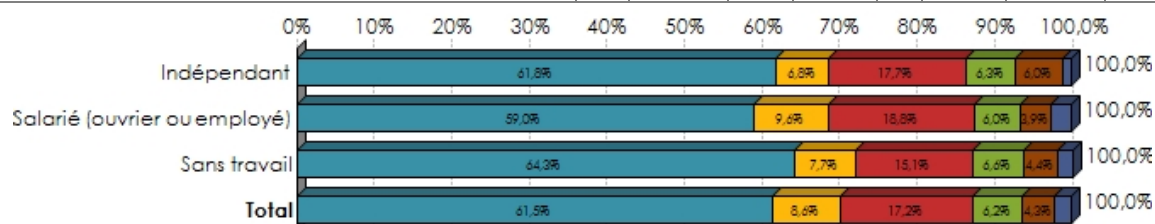
p = <0,1% ; chi2 = 45,40 ; ddl = 10 (TS)

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	

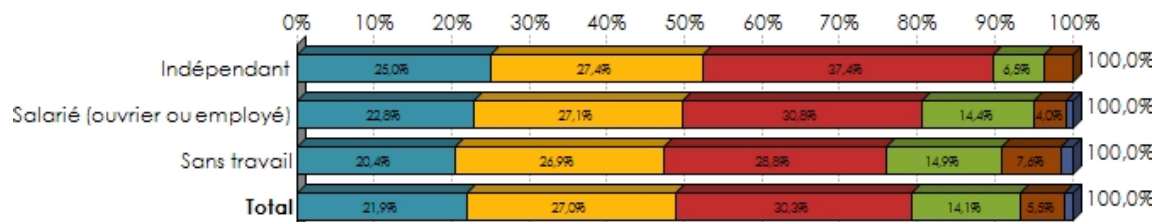


p = 29,1% ; chi2 = 11,92 ; ddl = 10 (NS)

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	



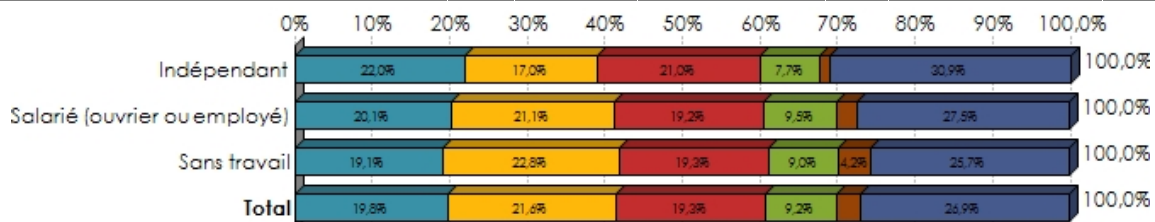
p = 0,4% ; chi2 = 25,77 ; ddl = 10 (TS)

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	

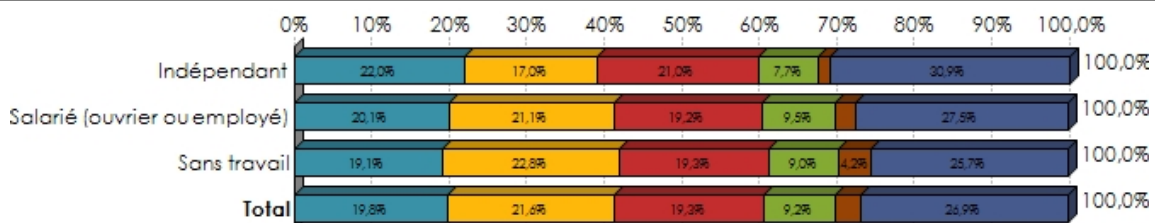


p = 44,5% ; chi2 = 9,95 ; ddl = 10 (NS)

Activité professionnelle

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

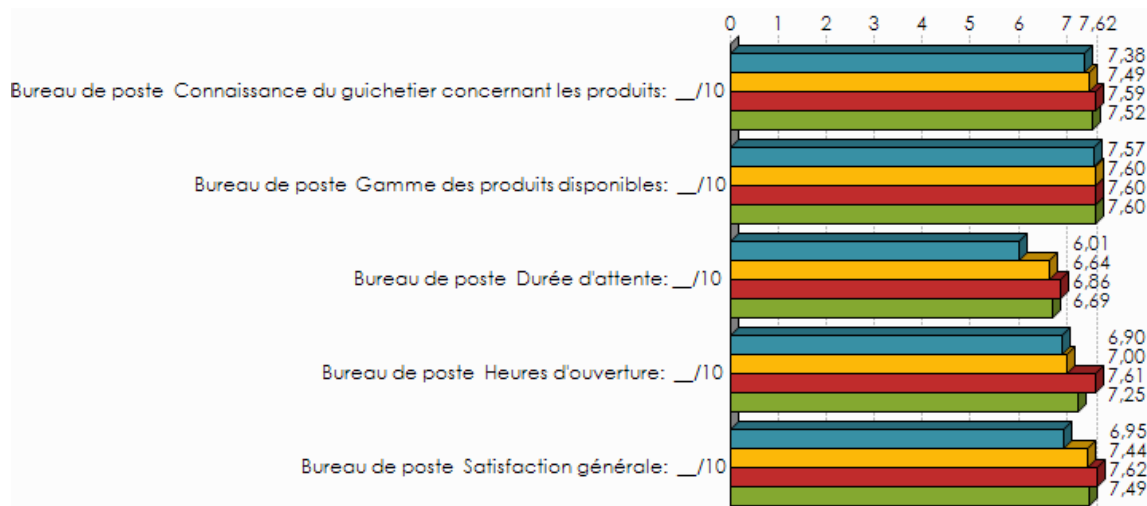
	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	28	22,0%	215	20,1%	171	19,1%	414	19,8%
Plutôt proche	22	17,0%	225	21,1%	204	22,8%	451	21,6%
À une distance raisonnable	27	21,0%	205	19,2%	173	19,3%	404	19,3%
Plutôt éloigné	10	7,7%	101	9,5%	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)**

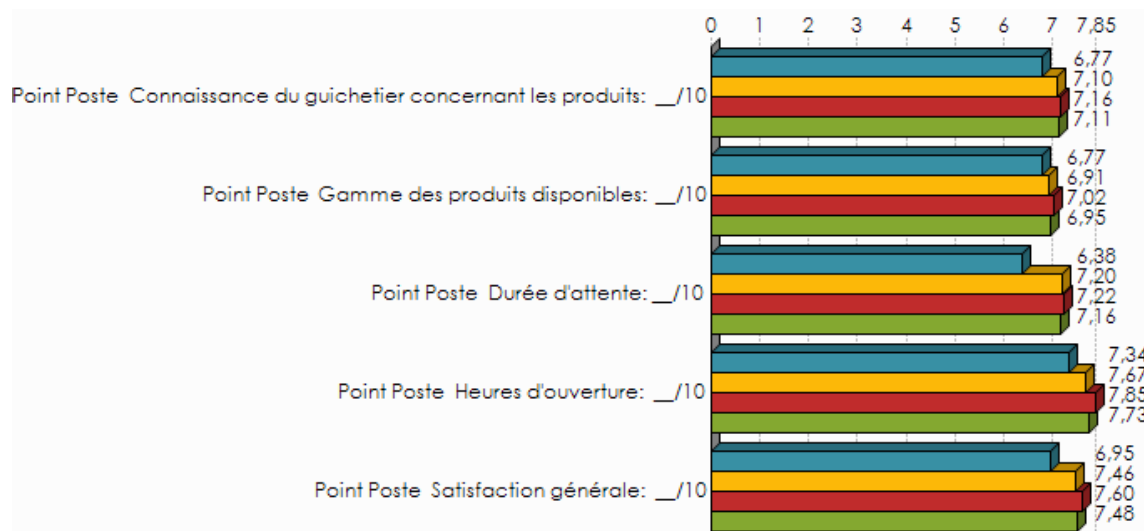
Activité professionnelle / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = **95,8%** ; F = **0,03 (NS)**

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)

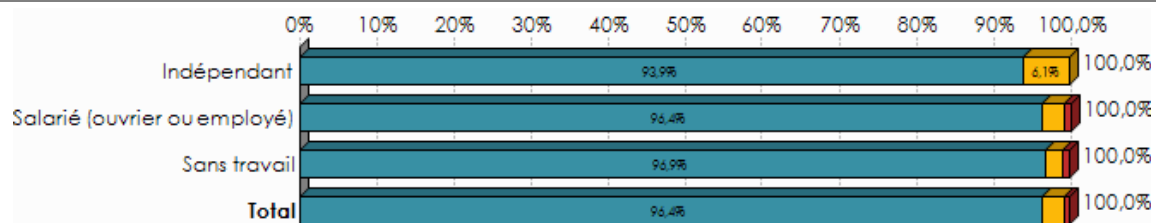
Activité professionnelle / Point Poste Heures d'ouverture: __/10 p = 12,0% ; F = 2,11 (PS)

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	

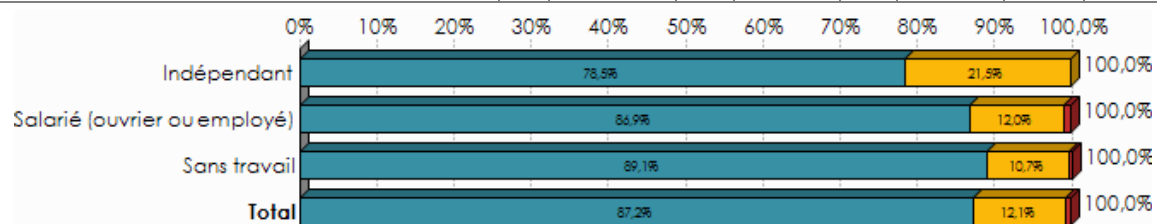


p = 7,8% ; chi2 = 8,40 ; ddl = 4 (PS)



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

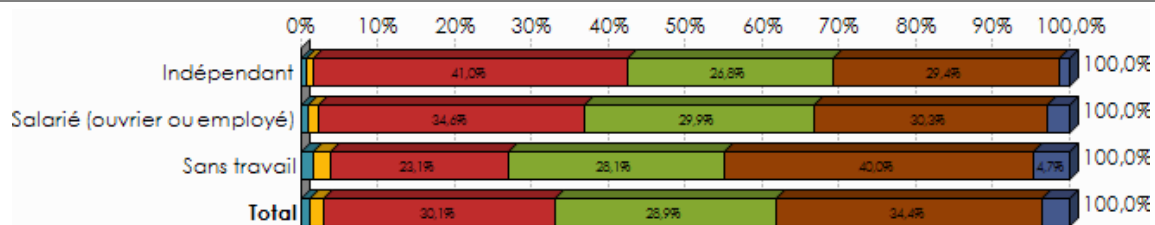
	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	35	78,5%	337	86,9%	238	89,1%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	9	21,5%	47	12,0%	28	10,7%	85	12,1%
Exclusivement d'un autre opérateur	0	0,0%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

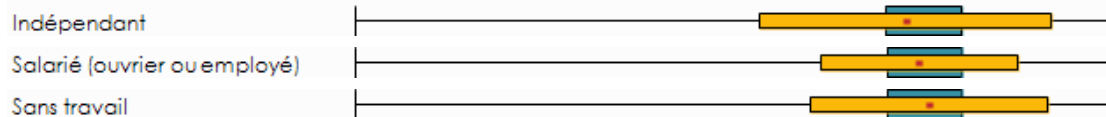
	Indépendant		Salarié (ouvrier ou employé)		Sans travail		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	1	0,8%	10	0,9%	15	1,7%	26	1,2%
Plutôt oui	1	0,8%	14	1,4%	21	2,3%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	52	41,0%	370	34,6%	207	23,1%	629	30,1%
Plutôt non	34	26,8%	319	29,9%	252	28,1%	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

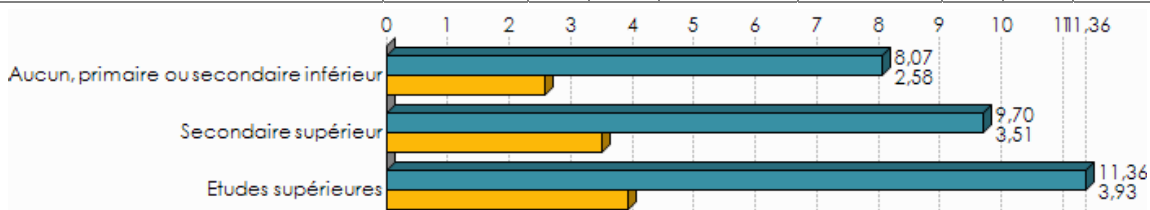


$p = 2,7\%$; $F = 3,60$ (S)



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



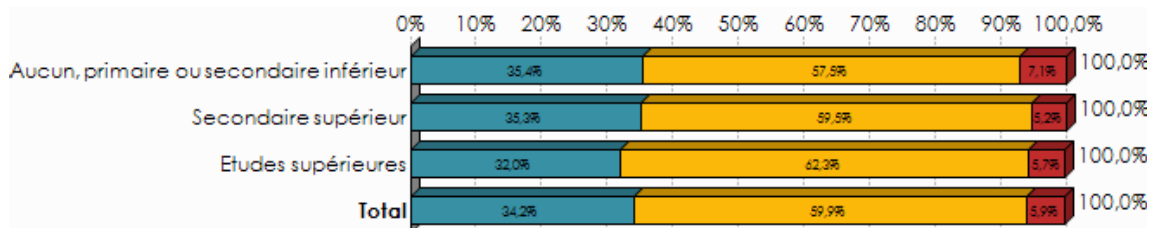
Niveau de formation / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 34,15$ (TS)

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	

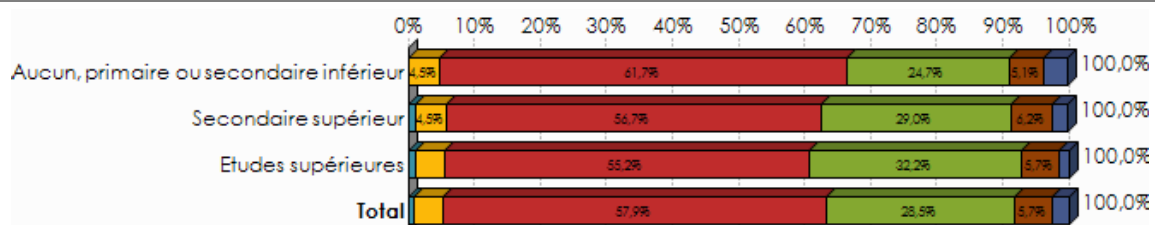


$p = 45,7\%$; $\chi^2 = 3,64$; $ddl = 4$ (NS)



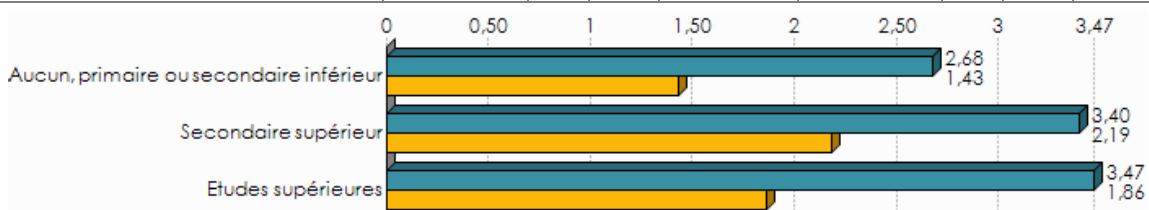
Niveau de formation
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	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% ; chi2 = 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

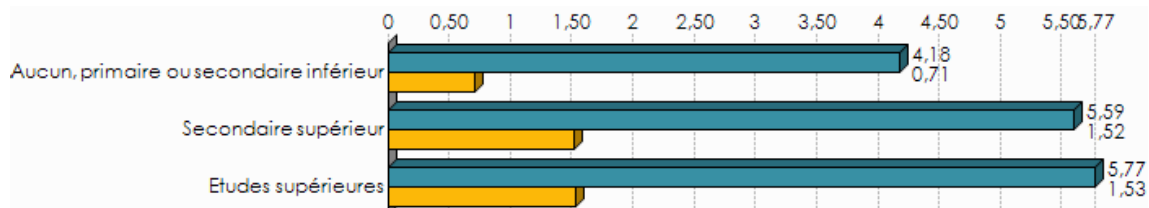


Niveau de formation / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? p = 0,4% ; F = 5,58 (TS)

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



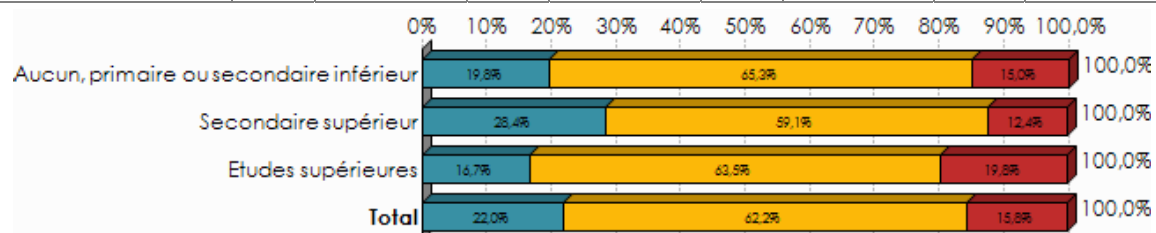
Niveau de formation / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 9,12 (TS)

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	



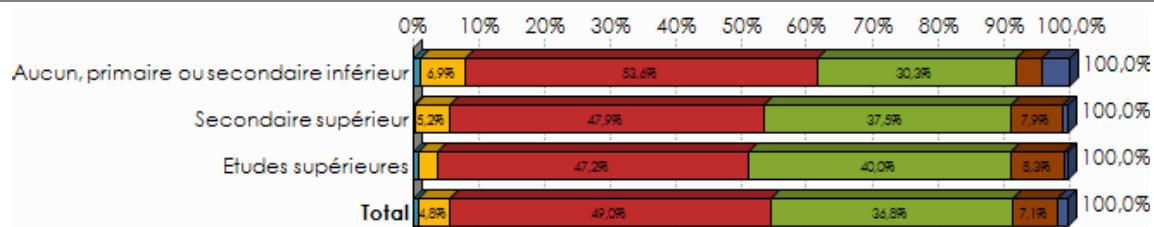
p = 0,8% ; chi2 = 13,84 ; ddl = 4 (TS)



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	

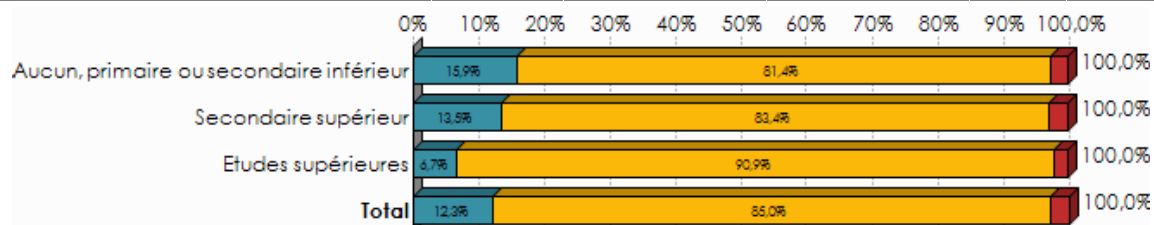


p = 5,0% ; chi2 = 18,33 ; ddl = 10 (X)

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	



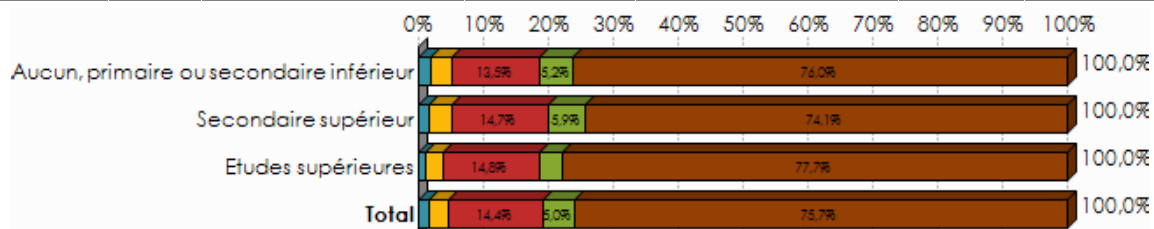
p = <0,1% ; chi2 = 28,09 ; ddl = 4 (TS)

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	

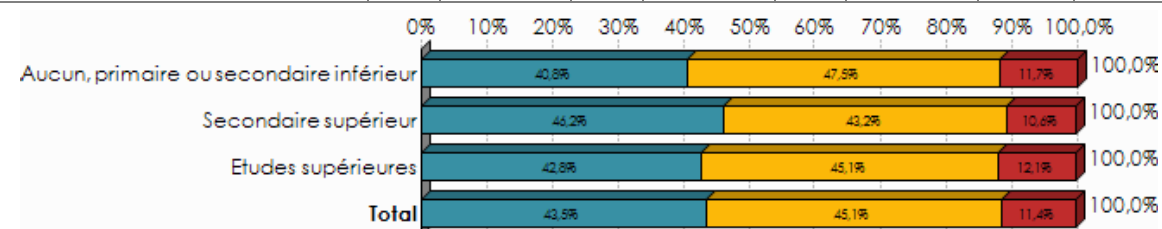


p = 50,3% ; chi2 = 7,32 ; ddl = 8 (NS)

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	

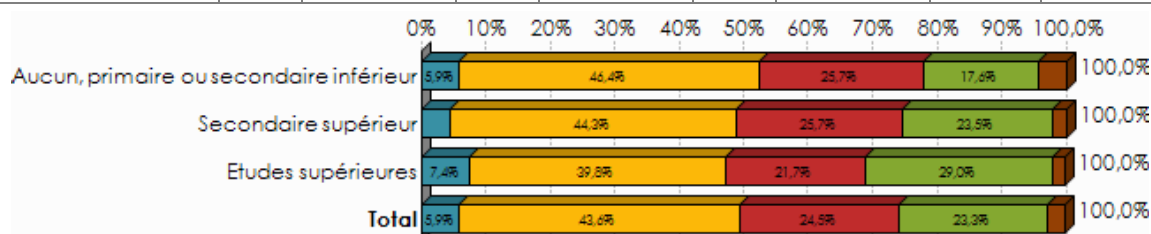


p = 30,7% ; chi2 = 4,82 ; ddl = 4 (NS)



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	

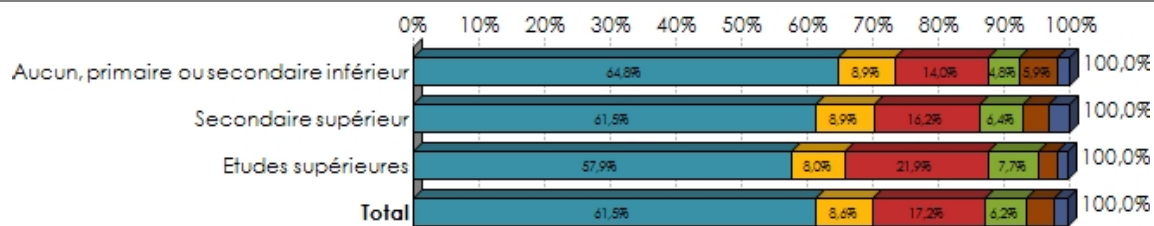


p = <0,1% ; chi2 = 51,45 ; ddl = 10 (TS)



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

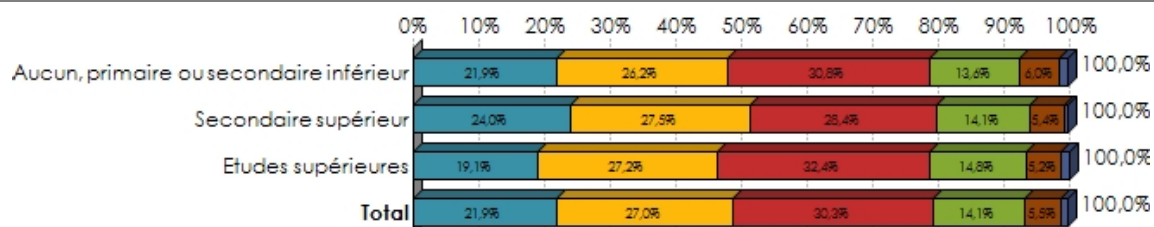
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	432	64,8%	499	61,5%	354	57,9%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	59	8,9%	72	8,9%	49	8,0%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	93	14,0%	132	16,2%	134	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	

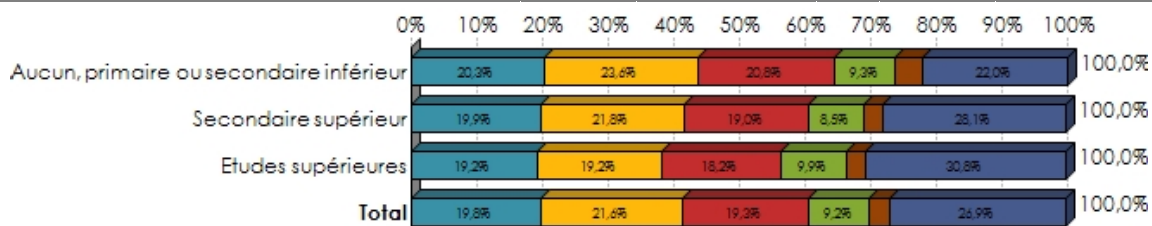




p = 49,2% ; chi2 = 9,43 ; ddl = 10 (NS)

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

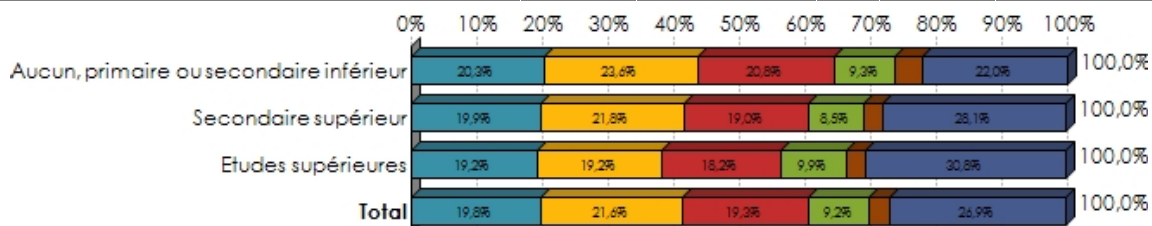
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	135	20,3%	161	19,9%	118	19,2%	414	19,8%
Plutôt proche	157	23,6%	177	21,8%	117	19,2%	451	21,6%
À une distance raisonnable	139	20,8%	154	19,0%	111	18,2%	404	19,3%
Plutôt 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... ?

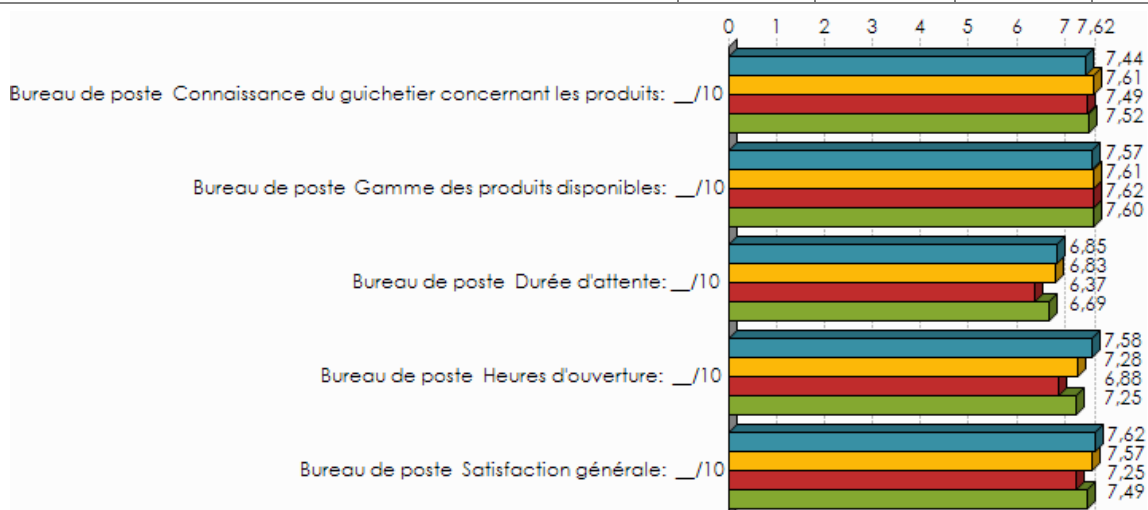
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très proche	135	20,3%	161	19,9%	118	19,2%	414	19,8%
Plutôt proche	157	23,6%	177	21,8%	117	19,2%	451	21,6%
À une distance raisonnable	139	20,8%	154	19,0%	111	18,2%	404	19,3%
Plutôt 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)

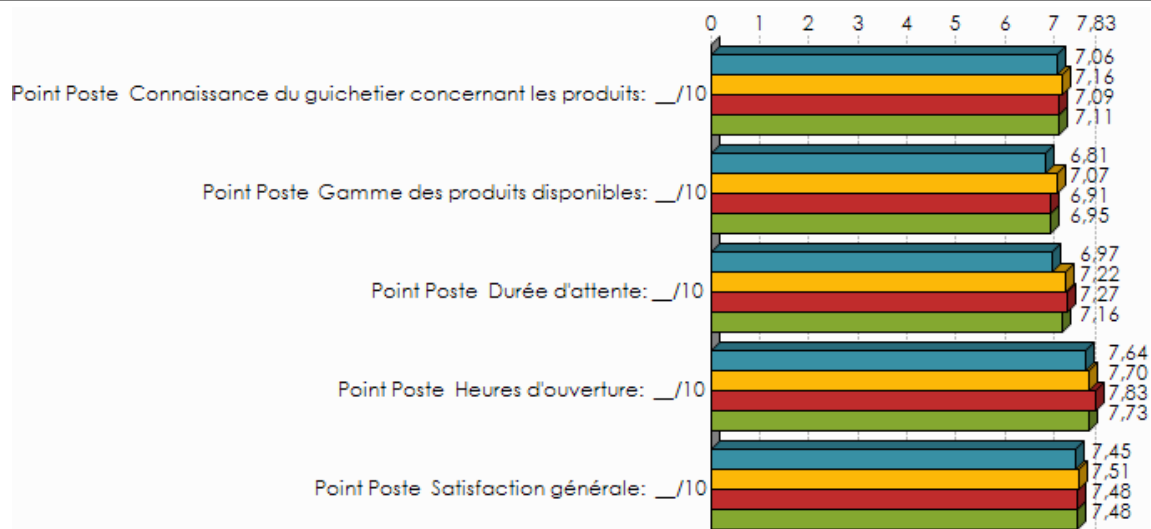
Niveau de formation / Bureau de poste Durée d'attente: __/10 p = <0,1% ; F = 10,44 (TS)

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)

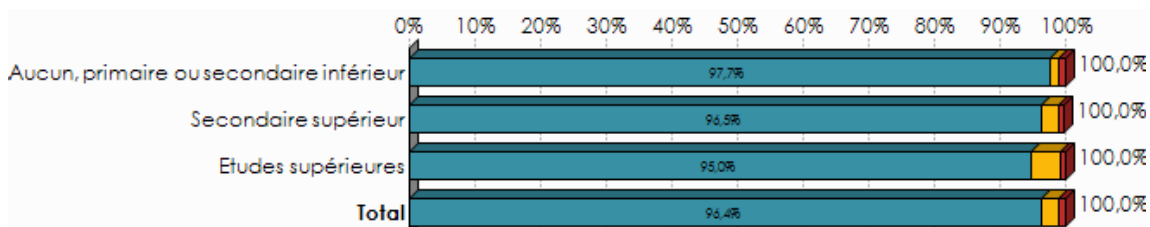
Niveau de formation / Point Poste Heures d'ouverture: ___/10 p = 49,4% ; F = 0,72 (NS)

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 ... ?

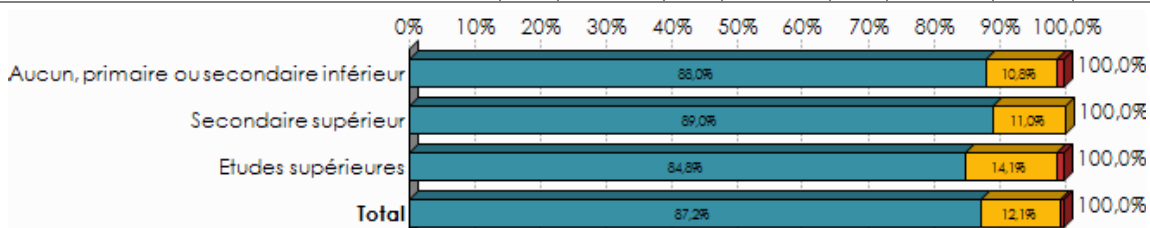
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste	651	97,7%	784	96,5%	581	95,0%	2 016	96,4%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	10	1,5%	21	2,6%	26	4,3%	57	2,7%
Exclusivement d'un autre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

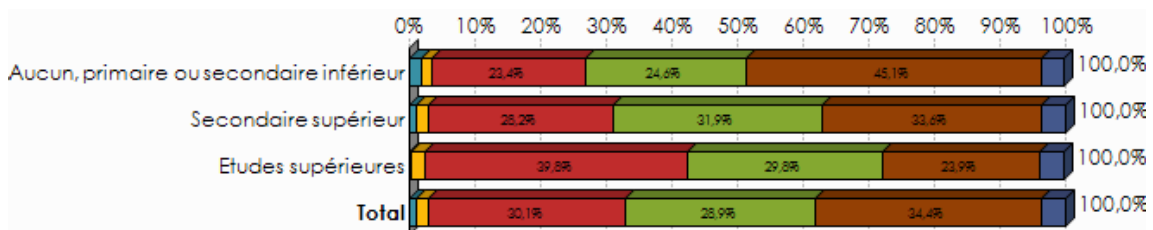
	Aucun, primaire ou secondaire inférieur		Secondaire supérieur		Etudes supérieures		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Exclusivement de La Poste/Taxipost	143	88,0%	249	89,0%	217	84,8%	610	87,2%
De la Poste et d'un autre opérateur (entreprise)	18	10,8%	31	11,0%	36	14,1%	85	12,1%
Exclusivement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

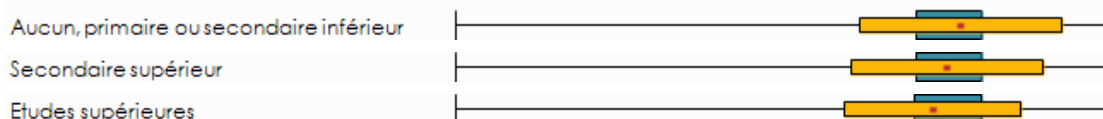
Niveau de formation
Quand le marché sera tout à fait libéralisé (à partir du 1er janvier 2011), resterez-vous client à La Poste?

	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

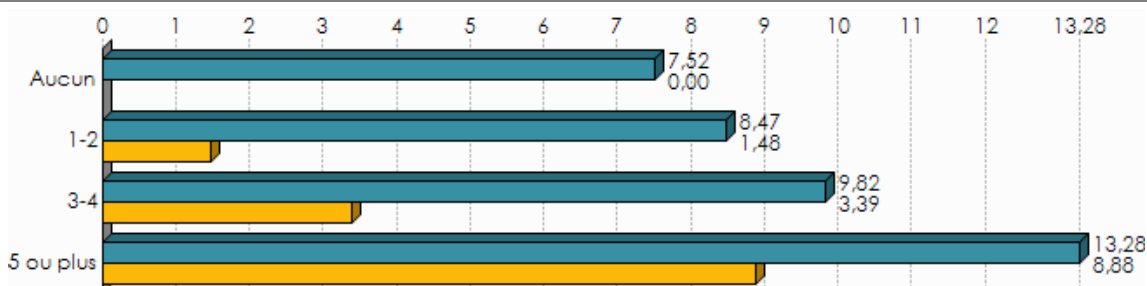


$p = <0,1\%$; $F = 13,38$ (TS)



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

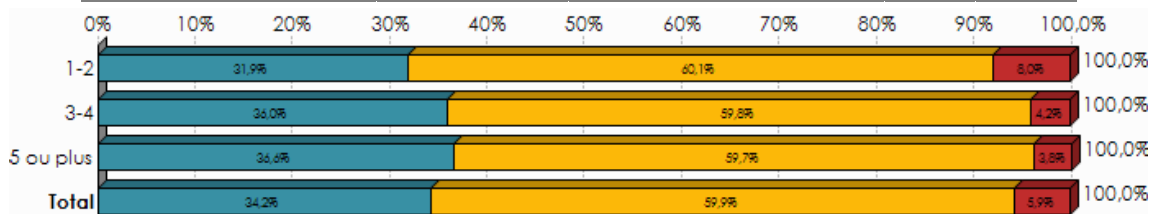


Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Combien de courriers recevez-vous en moyenne par semaine dans la boîte aux lettres de votre domicile sous enveloppe adressée à vous ou à un membre de votre famille? $p = <0,1\%$; $F = 76,42$ (TS)

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	



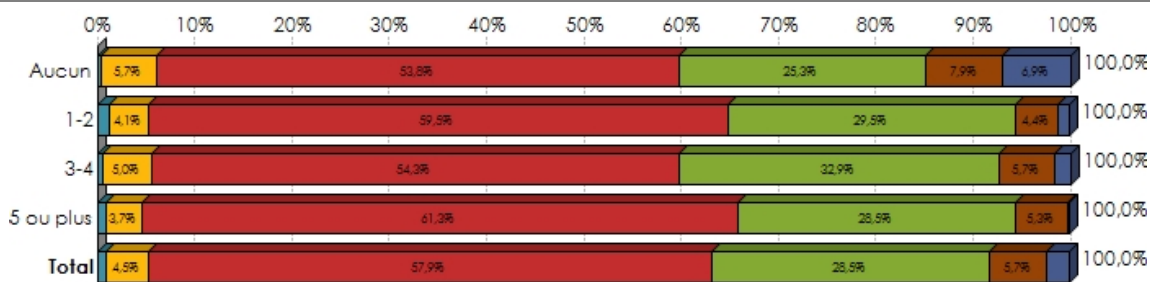
$p = 0,9\%$; $\chi^2 = 13,58$; $ddl = 4$ (TS)

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



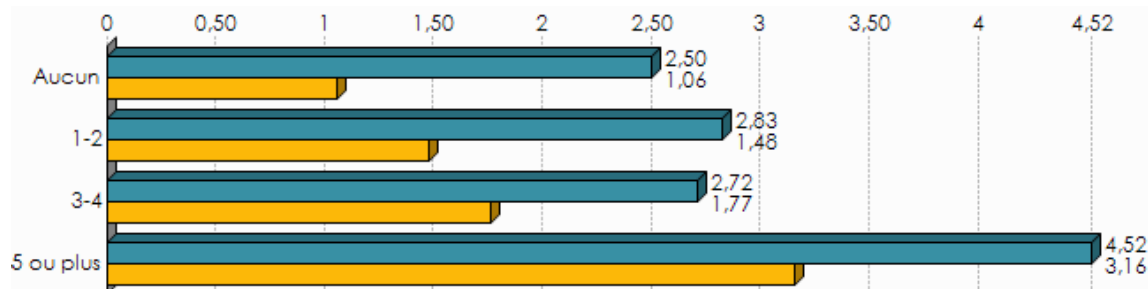
Le prix pour envoyer une lettre standard est de 59 cents, vous trouvez que c'est... ?

	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



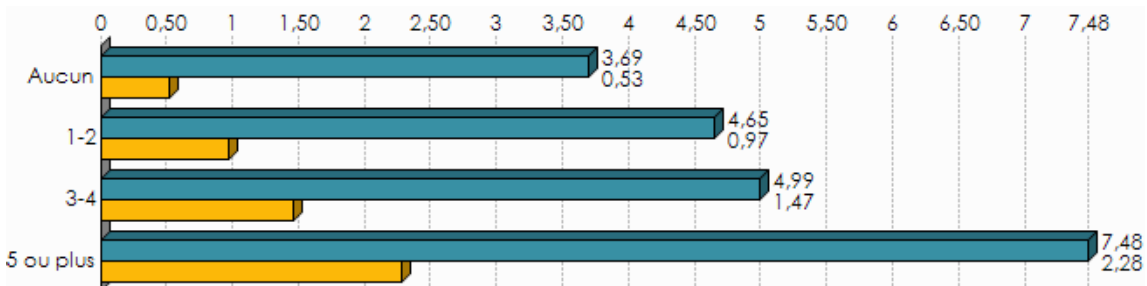
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Par an, combien de recommandés recevez-vous (ou votre famille) en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 20,91 (TS)

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

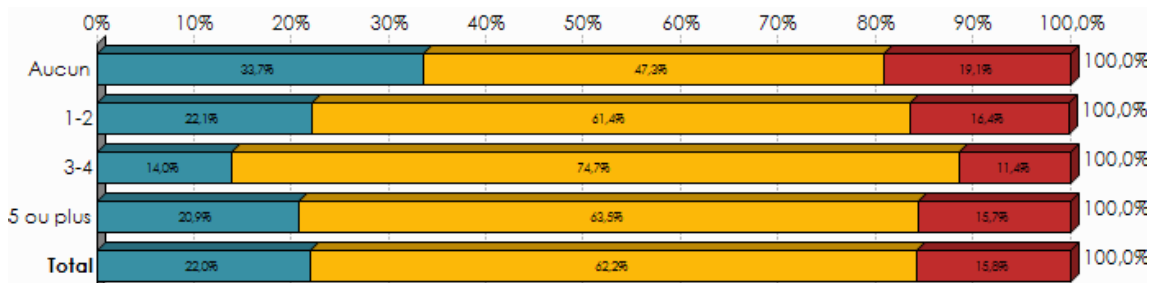


Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Par an, combien de paquets (petits colis), recevez-vous en moyenne à votre domicile? p = <0,1% ; F = 26,75 (TS)

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	

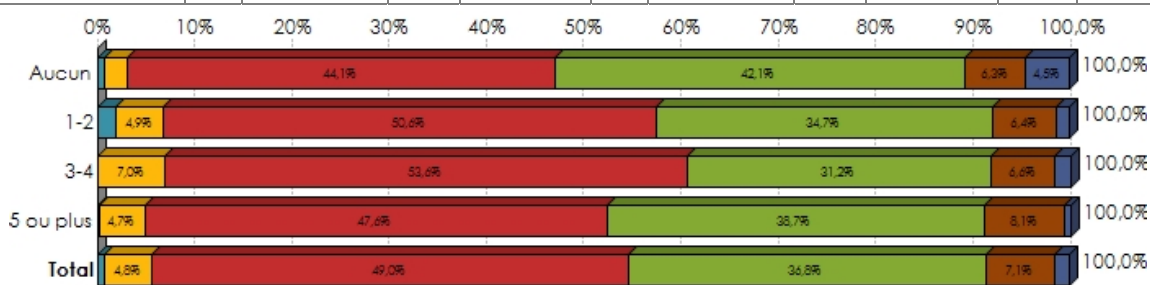


p = 1,2% ; chi2 = 16,32 ; ddl = 6 (S)



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: ?

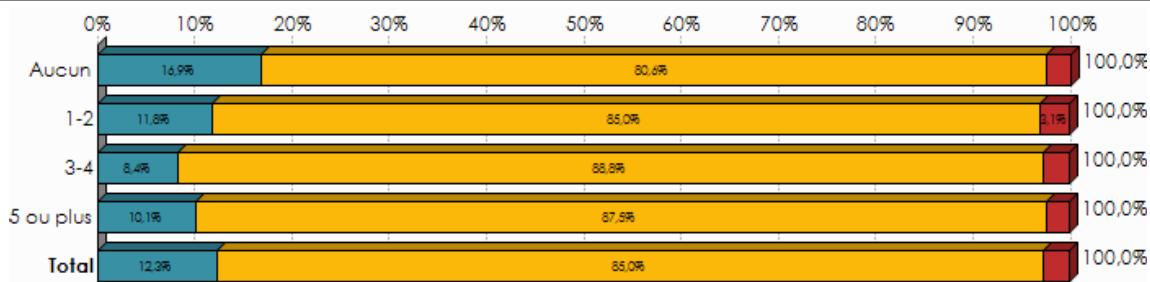
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Très bon marché	1	0,8%	4	1,8%	0	0,0%	1	0,2%	6	0,8%
Plutôt bon marché	2	2,2%	11	4,9%	7	7,0%	12	4,7%	32	4,8%
Correct	40	44,1%	114	50,6%	52	53,6%	125	47,6%	331	49,0%
Plutôt cher	39	42,1%	78	34,7%	30	31,2%	101	38,7%	248	36,8%
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	

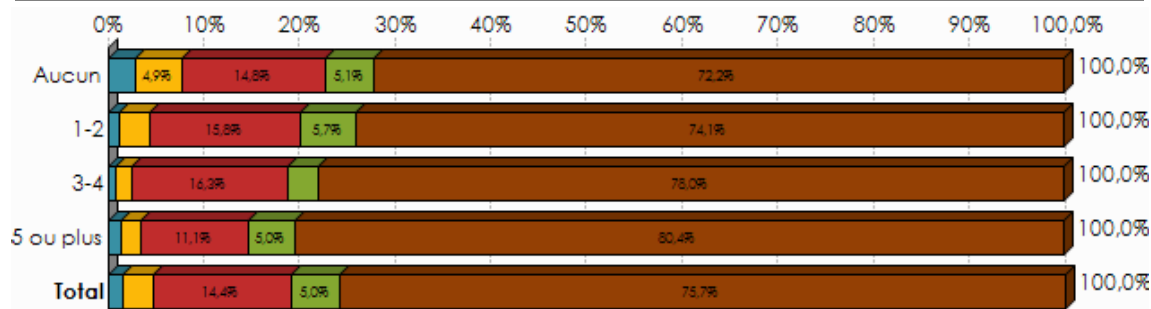


p = 0,7% ; chi2 = 17,55 ; ddl = 6 (TS)

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?



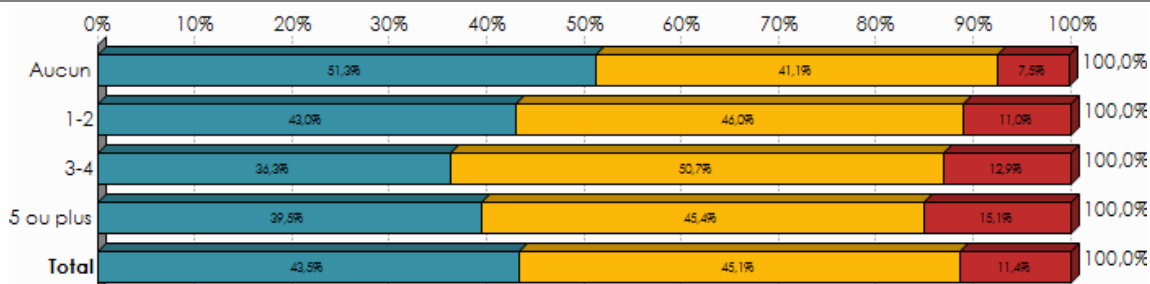
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1	16	3,0%	9	1,2%	2	0,9%	7	1,3%	35	1,7%
2	27	4,9%	24	3,2%	4	1,7%	12	2,2%	67	3,2%
3	81	14,8%	117	15,8%	41	16,3%	62	11,1%	300	14,4%
4	28	5,1%	42	5,7%	8	3,0%	27	5,0%	105	5,0%
5	395	72,2%	549	74,1%	195	78,0%	445	80,4%	1 583	75,7%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

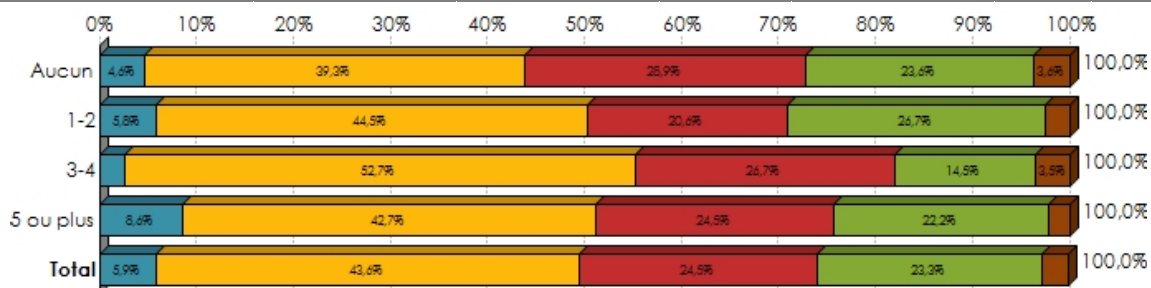


p = <0,1% ; chi2 = 30,96 ; ddl = 6 (TS)



**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?**

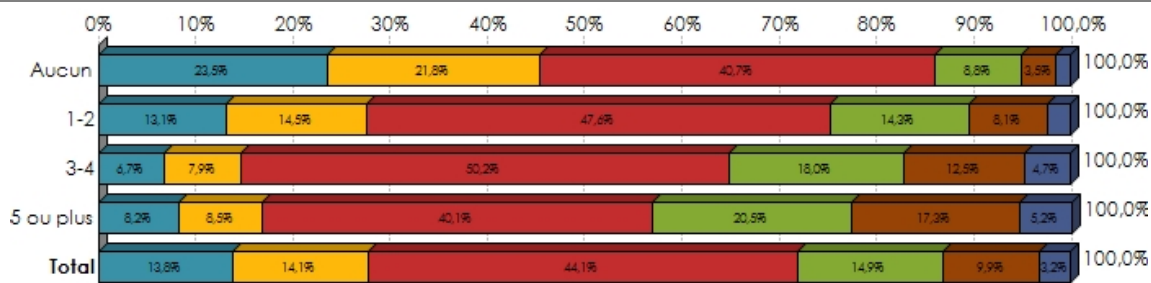
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 9 heures	16	4,6%	27	5,8%	4	2,6%	31	8,6%	78	5,9%
9-12	134	39,3%	208	44,5%	80	52,7%	155	42,7%	577	43,6%
12-15	98	28,9%	96	20,6%	40	26,7%	89	24,5%	324	24,5%
15-18	80	23,6%	125	26,7%	22	14,5%	81	22,2%	308	23,3%
Plus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

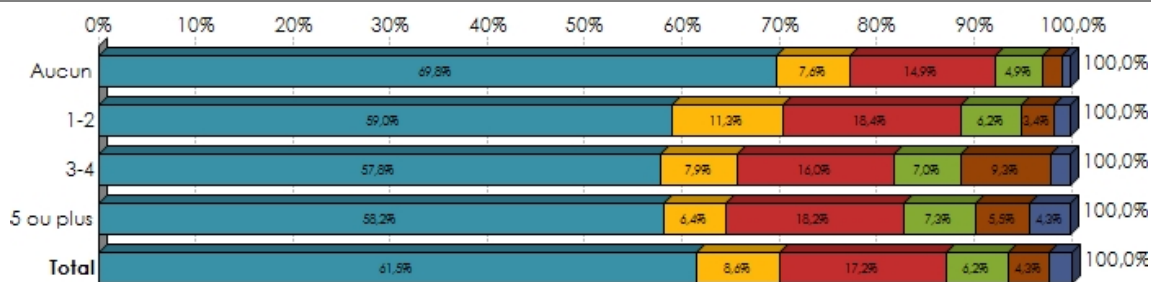


p = <0,1% ; chi2 = 208,19 ; ddl = 15 (TS)



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

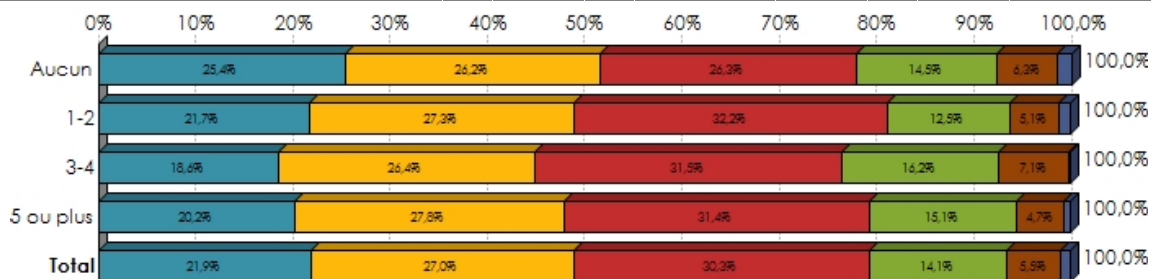
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Jamais	381	69,8%	437	59,0%	144	57,8%	322	58,2%	1 285	61,5%
Une fois par an ou moins	41	7,6%	83	11,3%	20	7,9%	36	6,4%	180	8,6%
Plusieurs fois par an mais pas tous les mois	82	14,9%	136	18,4%	40	16,0%	101	18,2%	359	17,2%
Une 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	

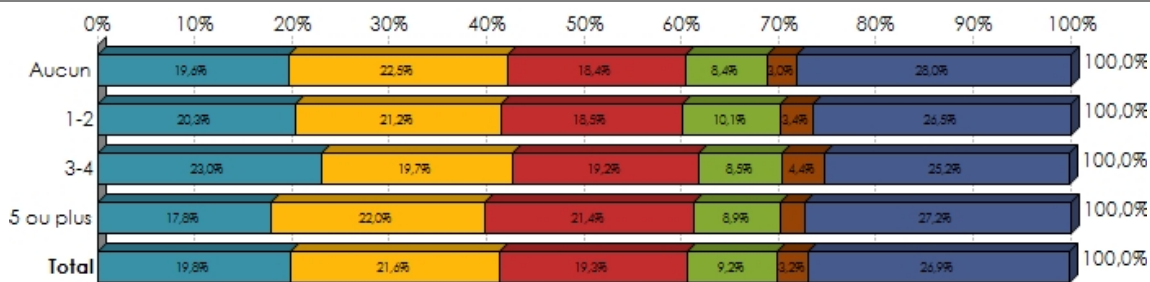


p = 30,9% ; chi2 = 17,17 ; ddl = 15 (NS)



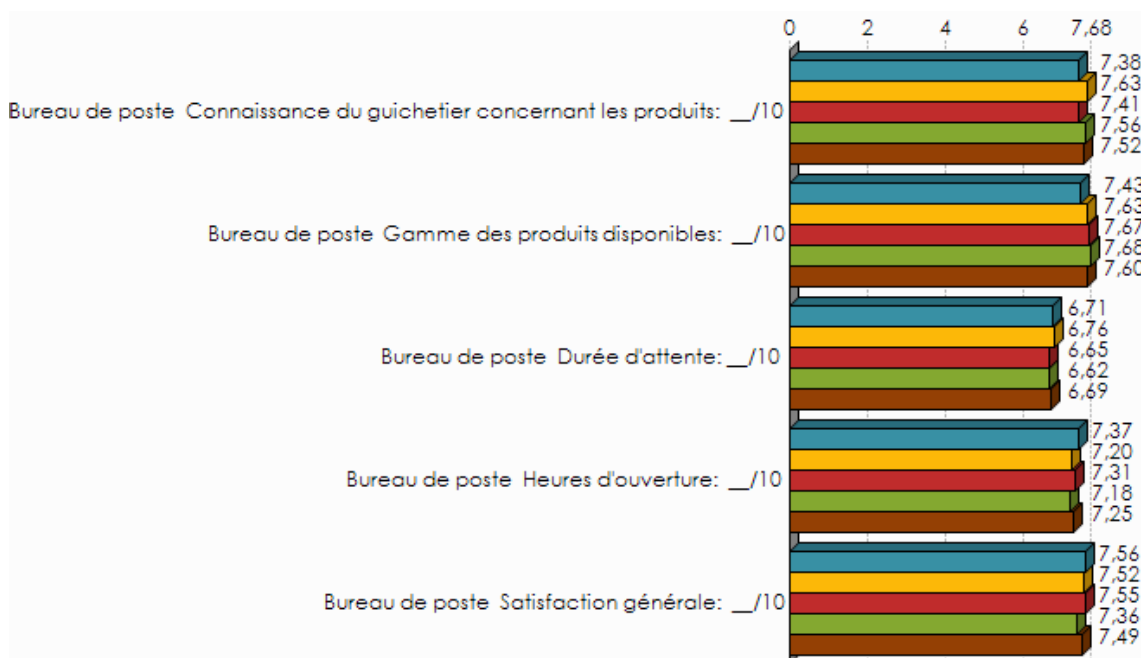
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois?
Vous diriez que le Point Poste le plus accessible par rapport à votre domicile est... ?

	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)**

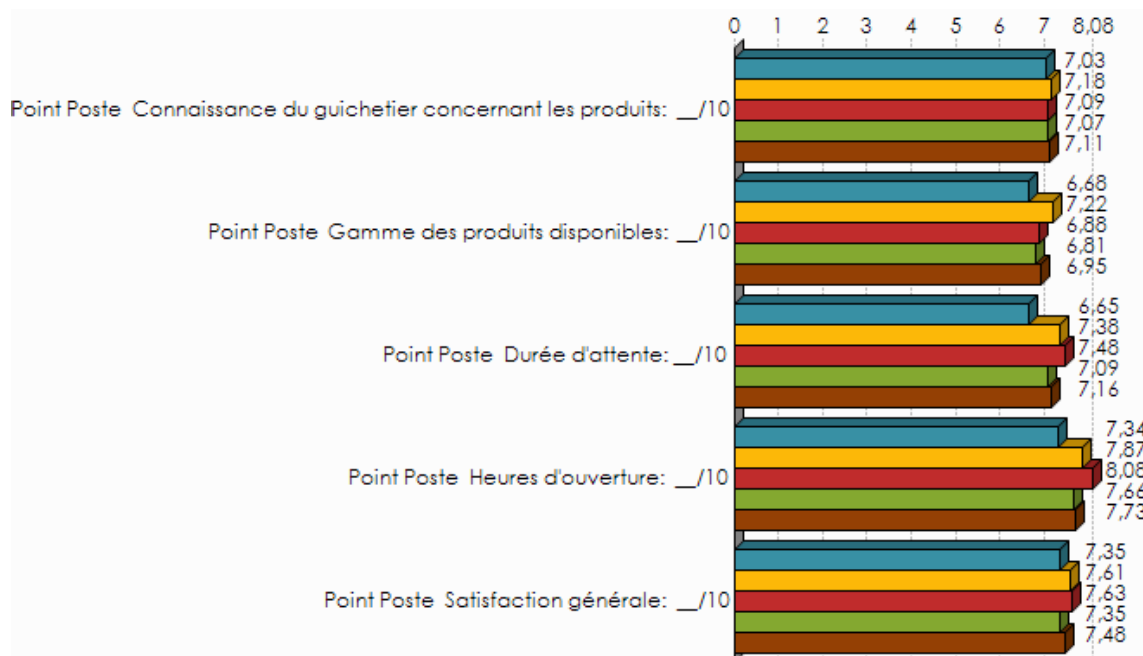
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Bureau de poste Gamme des produits disponibles: __/10 p = **5,9%** ; F = **2,47 (PS)**

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)**

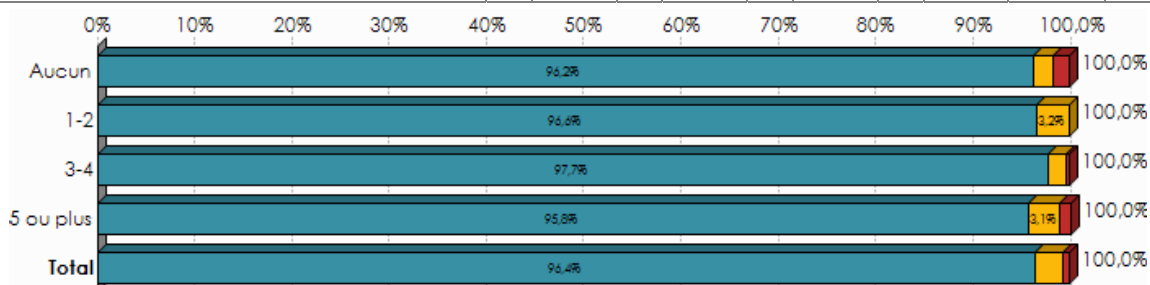
Combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne par mois? / Point Poste Durée d'attente: __/10 p = **<0,1%** ; F = **5,92 (TS)**

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	



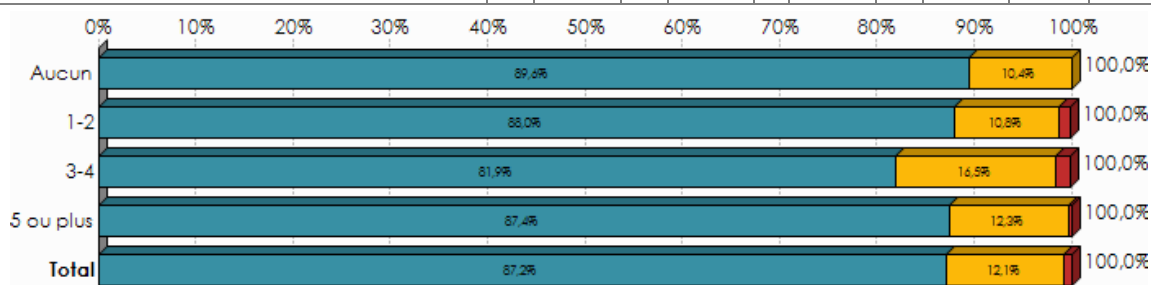
p = **3,5%** ; chi2 = **13,56** ; ddl = **6 (X)**

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	

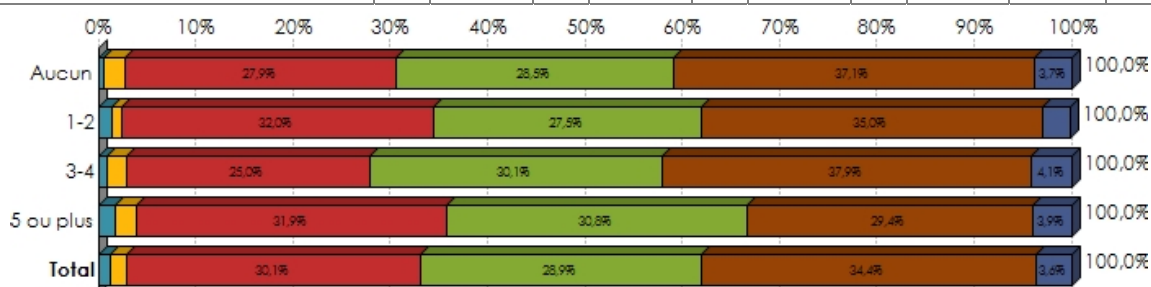


p = 44,7% ; chi2 = 5,79 ; ddl = 6 (X)

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?

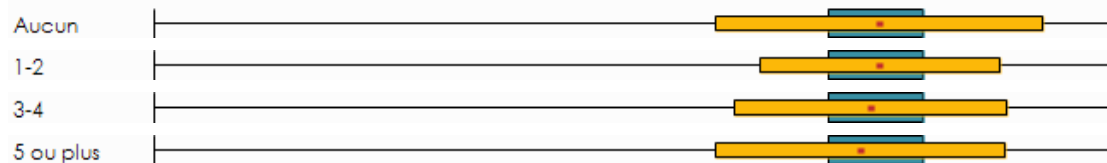
	Aucun		1-2		3-4		5 ou plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Certainement	3	0,5%	11	1,5%	2	0,8%	10	1,8%	26	1,2%
Plutôt oui	12	2,2%	7	1,0%	5	2,1%	12	2,2%	36	1,7%
Peut-être que oui, peut-être que non	153	27,9%	237	32,0%	62	25,0%	177	31,9%	629	30,1%
Plutôt non	156	28,5%	203	27,5%	75	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)