

## **Annexes à l'enquête**

# **« Le Service Postal Universel en Belgique : Comportement et desiderata des indépendants et des PME »**

**Juillet 2007**

## Enquête BIPT 4951 in verband met de universele dienst kmo's/zelfstandigen

## Recrutering

Bonjour/Bonsoir, je m'appelle {nom} je vous téléphone au nom de l'Institut Belge des services postaux et des télécommunications. Suis-je bien chez {nom du client} ? Dans le cadre de l'ouverture du marché postal, l'IBPT aimerait connaître les besoins et les désirs des PME et des Indépendants en matière de services postaux. Cette enquête durera environ 10 minutes, votre collaboration est très importante pour nous.

R1. Serait-il possible de parler au responsable des envois postaux ? C'est-à-dire l'envoi et la livraison des lettres, paquets et autres envois.

- |  |      |
|--|------|
| 1. Oui, personne au téléphone                    | R4   |
| 2. Oui, autre personne                           | R2   |
| 3. Non personne pas disponible dans l'entreprise | STOP |

R2. Pourriez-vous me passer la personne responsable pour les envois postaux?

- |        |    |
|--------|----|
| 1. Oui | R4 |
| 2. Non | R3 |

R3. Pourriez-vous me donner les coordonnées de la personne responsable pour les envois postaux afin de la rappeler plus tard ?

- |        |                                 |
|--------|---------------------------------|
| 1. Oui | nom + prénom + numéro téléphone |
| 2. Non | STOP                            |

R6. Quel statut a votre entreprise?  
*Enq : lisez les réponses, 1 réponse possible*

- |                |      |
|----------------|------|
| 1. Indépendant |      |
| 2. PME         |      |
| 3. Autres      | STOP |

**DP : vraag noodzakelijk voor filter**

R7. Combien de personnes travaillent pour l'instant dans votre entreprise (inclusive vous-même)?  
*Enq : question ouverte, noter le nombre, si pas de réponse insister pour une estimation*

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

**DP : > 50 STOP**

Questionnaire

Q1. Ou êtes-vous client pour vos envois postaux (lettres, cartes et paquets)?

*Enq : question ouverte, plusieurs réponses possible, ne pas lire les réponses*

1. La Poste
2. Taxiposte
3. DHL
4. FedEx
5. UPS
6. TNT
7. Autres **(DP: question ouverte)**

**DP : gelieve Q1 te hercoderen naar Q1a**

1. De La Poste exclusivement (La poste = code 1+2)
2. De La Poste et d'un autre opérateur (entreprise)
3. D'un autre opérateur exclusivement

Q2. **Par jour**, combien de courriers sous enveloppe (lettres, cartes et courriers publicitaires adressés) recevez-vous en moyenne dans votre boîte aux lettres ?

*Enq: noter le chiffre, maximum 3 digits, quand la réponse est "0" insister si c'est correcte*

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q3. **Par jour**, combien de lettres et de cartes envoyez-vous en moyenne ?

*Enq: noter le chiffre, maximum 3 digits, quand la réponse est "0" insister si c'est correcte*

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

**DP : filter if Q3 is not "0" or "999"**

Q4. Pour votre entreprise, le fait qu'une lettre postée **aujourd'hui** arrive à son destinataire **demain** est...

*ENQ: lisez les réponses, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner, 1 réponse possible*

1. Toujours nécessaire
2. Parfois nécessaire
3. Jamais nécessaire
  
9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q5. Pour votre entreprise, le prix pour envoyer une lettre standard est ...

*ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner*

1. Très bon marché
2. Plutôt bon marché
3. Correct
4. Plutôt cher
5. Très cher

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q6. **Par mois**, combien de recommandés recevez-vous en moyenne ?

Enq: notez le chiffre, maximum 3 digits, quand la réponse est "0" insister si c'est correcte

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q7. **Par mois**, combien de recommandés envoyez-vous en moyenne ?

Enq: notez le chiffre, maximum 3 digits, quand la réponse est "0" insister si c'est correcte

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q8. **Par mois**, combien de paquets (petits colis)\*, recevez-vous en moyenne ?

Enq: \*Par « paquet », on entend un petit colis n'entrant pas dans une boîte aux lettres ou pesant plus de 2kg. notez le chiffre, maximum 3 digits, quand la réponse est "0" insister si c'est correcte

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q9. **Par mois**, combien de paquets (petits colis), envoyez-vous en moyenne ?

Enq: \*Par « paquet », on entend un petit colis n'entrant pas dans une boîte aux lettres ou pesant plus de 2kg. : notez le chiffre, maximum 3 digits, quand la réponse est "0" insister si c'est correcte

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

**DP : filter if Q9 is not "0" or "999"**

Q10. Pour votre entreprise , le fait qu'un paquet posté aujourd'hui arrive à son destinataire demain est...

ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible

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

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

**DP : filter if Q9 is not "0" or "999"**

Q11. Pour votre entreprise, quelle est l'importance des aspects suivants quand vous envoyez un paquet ?

ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner

	Pas du tout important	Plutôt pas important	Plutôt important	Tout à fait important
La rapidité de distribution	1	2	3	4
Le fait qu'il soit remis en mains propres	1	2	3	4
Le fait qu'il soit remis le jour et à l'heure que vous avez choisis	1	2	3	4
Le fait qu'il ne soit ni ouvert ni abîmé	1	2	3	4
Le caractère raisonnable du prix	1	2	3	4
La possibilité qu'il soit livré dans un lieu public ouvert en fin de journée	1	2	3	4

Q12. Pour votre entreprise, le prix pour envoyer un paquet est...

ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner

1. Très bon marché
2. Plutôt bon marché
3. Correct
4. Plutôt cher
5. Très cher

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q13. les questions suivants traitent le courrier en général (lettres + paquets). Le courrier est distribué dans les boîtes aux lettres 5 fois par semaine. Vous trouvez cette fréquence...

ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner

1. Adaptée à vos besoins
2. Inadaptée à vos besoins
3. Sans importance pour votre entreprise

**DP : filter Q13 = 2**

Q13a. Combien de fois par semaine souhaiteriez-vous que le courrier soit distribué ?

Enq: noter le chiffre, maximum 2 digits

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q14. En fonction de la tournée, le courrier arrive dans les boîtes aux lettres entre 7h et 14h. Quelle est pour l'instant l'heure d'arrivée de votre courrier ?

ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible,

1. avant 7 heures
2. entre 7 heures et 8 heures
3. entre 8 heures et 9 heures
4. entre 9 heures et 10 heures

5. entre 10 heures et 11 heures
6. entre 11 heures et 12 heures
7. entre 12 heures et 13 heures
8. entre 13 heures et 14 heures
9. après 14 heures

99. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q14a. L'heure d'arrivée de votre courrier est...

*ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible*

1. Adaptée à vos besoins
2. Inadaptée à vos besoins
3. Sans importance pour votre entreprise

**DP : filter Q14a = 2**

Q14b. A quelle heure souhaiteriez-vous que votre courrier arrive ?

*Enq: notez l'heure, de 01 à 12 pour la matinée, de 13 à 24 pour l'après midi, maximum 2 digits*

999. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q15. Vous diriez que le bureau de poste auquel s'adresse habituellement votre entreprise est :

*ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner*

1. Très proche
2. Plutôt proche
3. À une distance raisonnable
4. Plutôt éloigné
5. Très éloigné

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q16. Quelles sont les heures d'ouverture du bureau de poste auquel s'adresse habituellement votre entreprise ?

*ENQ: lisez les réponses, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner, plusieurs réponses possible,*

1. matinée
2. après midi
3. Temps de midi en semaine
4. Fin de journée en semaine
5. Samedi matin
6. autres **(DP: question ouverte)**

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q16a. Les heures d'ouverture de ce bureau de poste sont...

*ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible,*

1. Adaptées à vos besoins
2. Inadaptées à vos besoins
3. Sans importance pour vous

**DP : filter Q16a = 2**

Q16b Parmi les moments suivants, quel est celui auquel vous préféreriez voir ce bureau de poste ouvert ?

*ENQ: lisez les réponses, sauf catégorie « 9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas » ne pas mentionner, plusieurs réponses possible,*

1. matinée
2. après midi
3. Temps de midi en semaine
4. Fin de journée en semaine
5. Samedi matin
6. autres **(DP: question ouverte)**

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q17. Quand vous avez besoin d'un renseignement sur un produit postal, vous le trouvez le plus souvent...

*Enq : single réponse, lisez les réponses*

1. Au près du facteur
2. Dans un bureau de poste
3. Au près de collègues
4. Sur Internet
5. En téléphonant à un service d'information de la Poste
6. autres **(DP: question ouverte)**

9. pas de réponse/ pas d'opinion/ ne sais pas

Q18. Pouvez-vous exprimer votre niveau global de satisfaction à l'égard des services de la Poste en attribuant une cote entre 1 (= « Pas du tout satisfait ») et 10 (= « Tout à fait satisfait »)

*Enq: notez le chiffre, valeur de 1 à 10 possible, « je ne sais pas » pas possible*

Questions profil
------------------

Q19. Quel est le code postal de votre entreprise ?

*Enq: noter le code postal*

Q20. Votre entreprise est située

*ENQ: lisez les réponses, plusieurs réponses possible,*

1. en centre ville
2. en périphérie de ville
3. à la campagne
4. dans un parc industriel
5. autres **(DP: question ouverte)**

Q21. Avez-vous une connexion Internet à votre bureau ?

*ENQ: lisez les réponses, 1 réponse possible,*

1. Oui
2. Non, mais j'ai facilement accès ailleurs
3. Non, et je n'y ai pas facilement accès ailleurs

Q22. Souhaitez-vous ajouter un commentaire ou faire une suggestion à propos des services postaux ?

*Enq: question ouverte*

Un grand merci pour votre participation.

## Méthodologie : échantillon

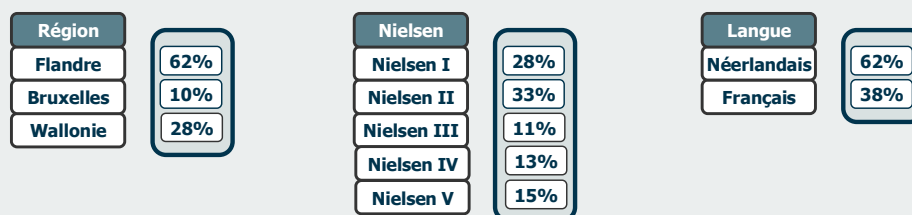


Attention : toutes les sociétés d'une personne n'ont pas le statut d'indépendant et vice-versa.

Le nombre d'indépendants diminue d'une manière inversement proportionnelle au nombre d'employés de l'entreprise

	Indépendants		Type d'entreprise PME		Total	
	#	%	#	%	#	%
1 employé	1138	65,7	112	14,6	1250	50,0
2-4 employés	359	20,7	193	25,2	552	22,1
5-9 employés	163	9,4	190	24,8	353	14,1
10-19 employés	58	3,3	142	18,5	200	8,0
20-49 employés	15	0,9	130	16,9	145	5,8
Total	1733	100,0	767	100,0	2500	100,0

## Méthodologie : échantillon



## Méthodologie : quota

### Quota

Catégories	Quota	Nombre	Catégories	Quota	nombre
	%			%	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>2500</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>2500</b>
<b>Langue</b>			<b>Nombre employés</b>		
Néerlandais	63%	1625	1 employé	50%	1250
Français	37%	875	2 à 4 employés	22%	550
<b>Région</b>			5 à 9 employés	14%	350
Flandre	62%	1550	10 à 19 employés	8%	200
Wallonie	28%	700	20 à 49 employés	6%	150
Bruxelles	10%	250	<b>Secteurs</b>		
<b>Nielsen</b>			Food	15%	366
Région I	28%		Industry	3%	85
Région II	33%		Construction	17%	427
Région III	11%		Media	4%	104
Région IV	14%		IT/Telecom	3%	81
Région V	15%		Transport	3%	65
			Automobile	3%	82
			Wholesale	9%	214
			Retail	12%	311
			Horeca/leisure	7%	179
			Finance	2%	53
			Business support	21%	539

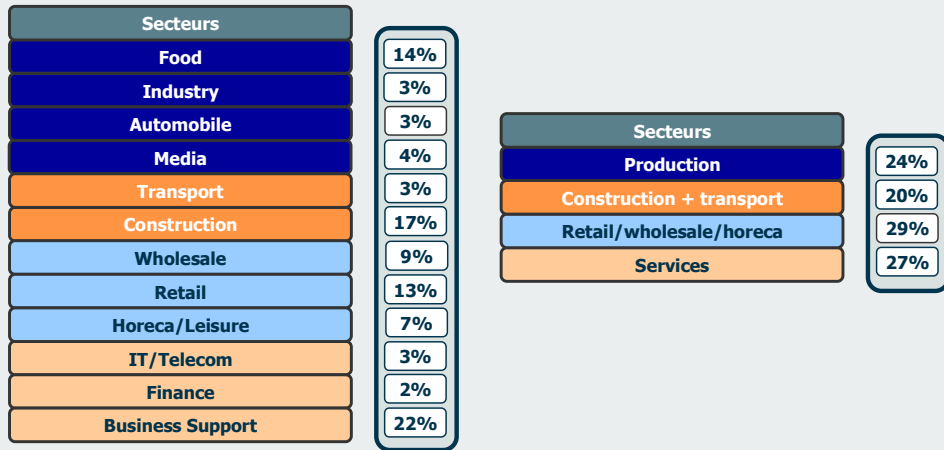
Source : les quota sont basés sur des chiffres représentatifs des sociétés belges avec 0-49 employés (Belfirst)

## Méthodologie : analyse des réponses

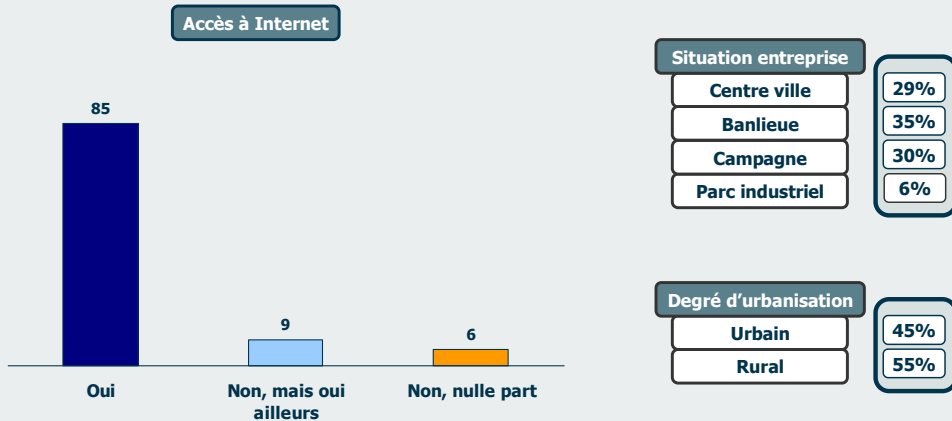
	Nombre	%
<b>Total nombre de contacts</b>	<b>12349</b>	<b>100%</b>
<b>Nombre d'interviews complets</b>	<b>2500</b>	<b>20%</b>
<b>Analyse des non-réponses</b>	<b>9849</b>	<b>80%</b>
Rendez-vous déterminé*	659	7%
Rendez-vous général	2409	24%
Refus	2412	24%
Pas dans le groupe cible	868	9%
Autres	3501	36%

- *Rendez-vous déterminé : un rendez-vous un jour déterminé*
- *Autre : répondeur, fax, pas de réponse, problème de langue, personne de contact injoignable*

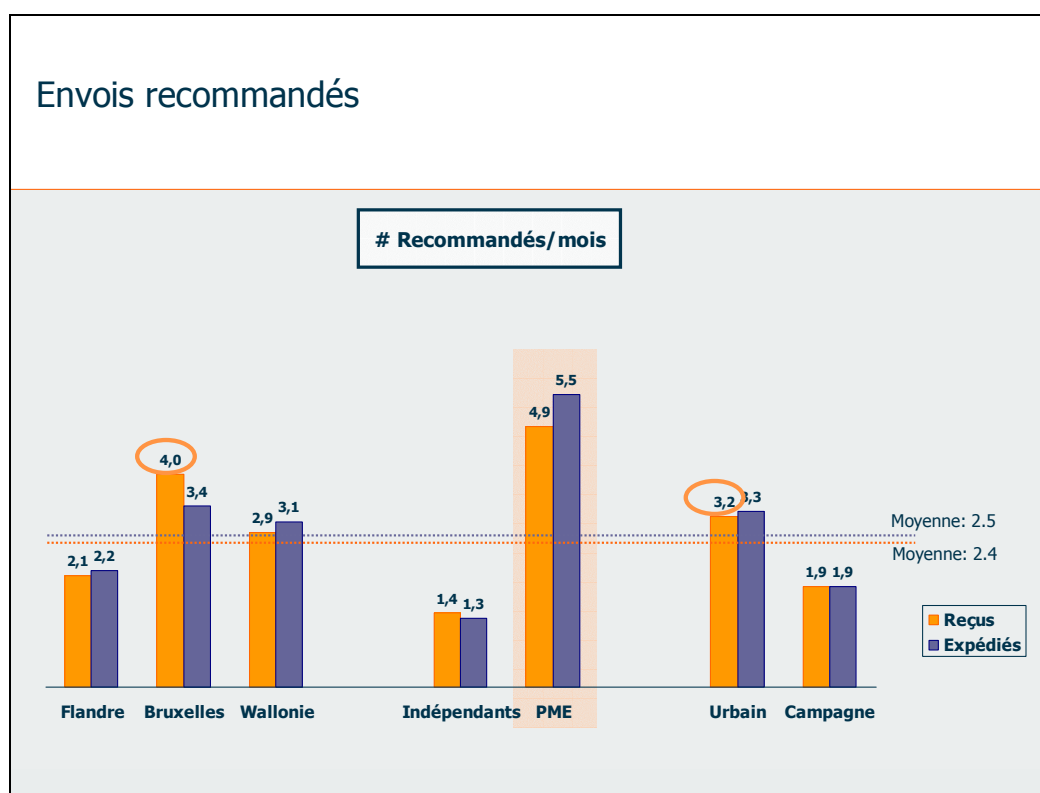
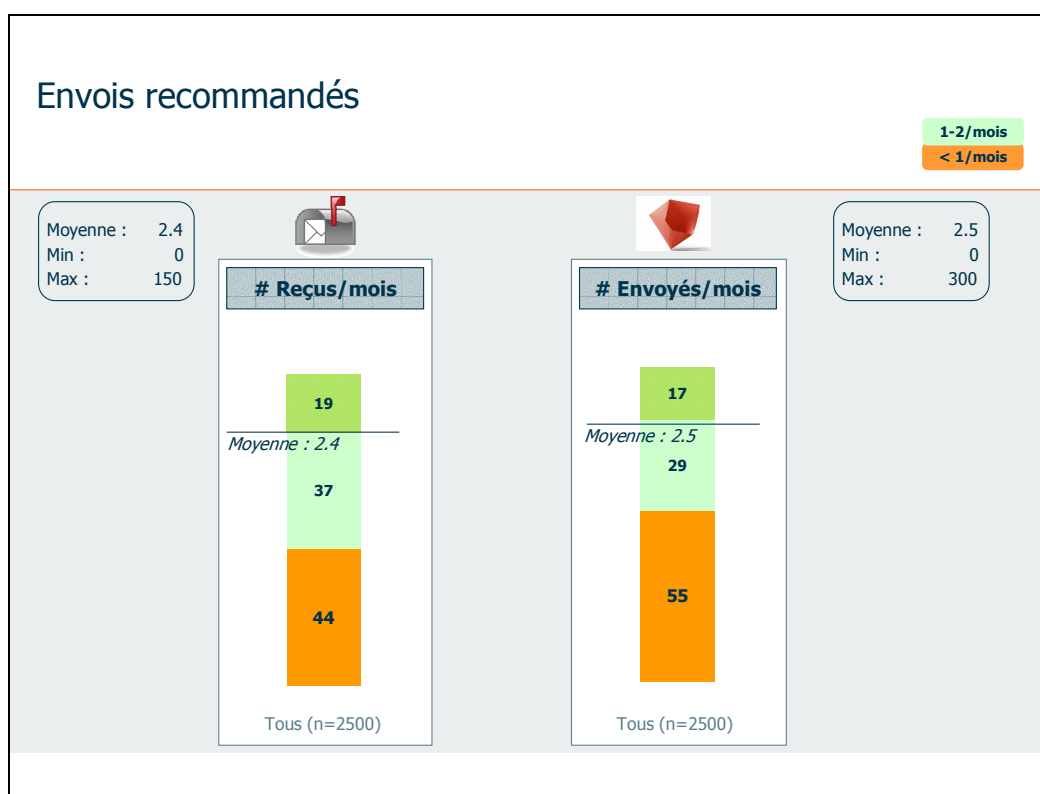
## Méthodologie : échantillon



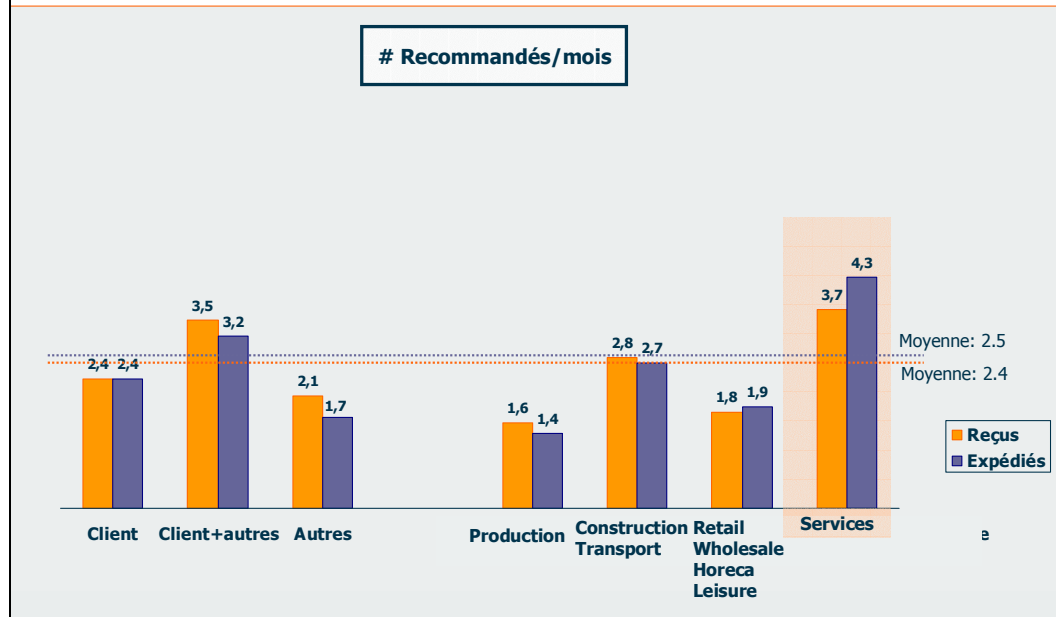
## Méthodologie : échantillon



La situation de l'entreprise est une question explicite dans le questionnaire, tandis que le degré d'urbanisation est déduit du code postal .

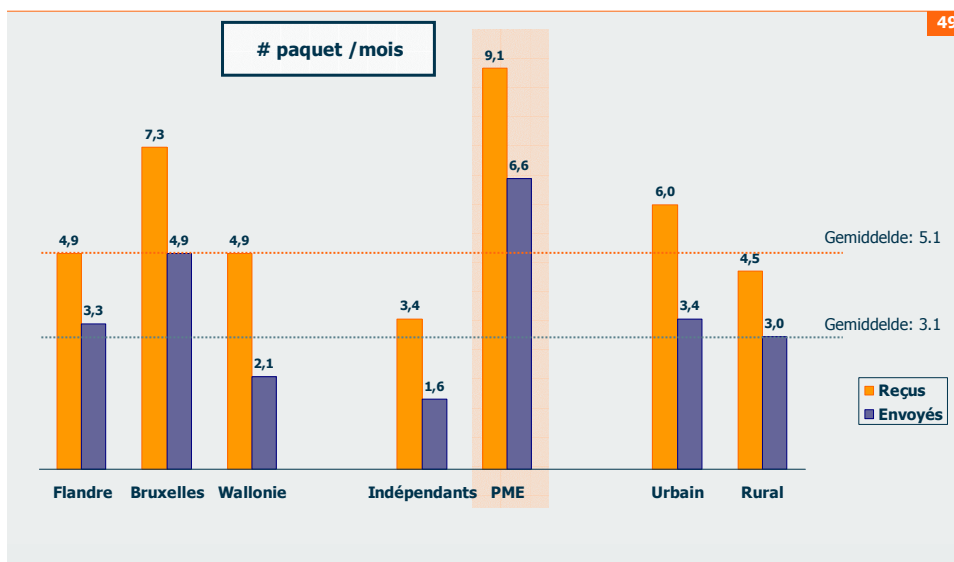


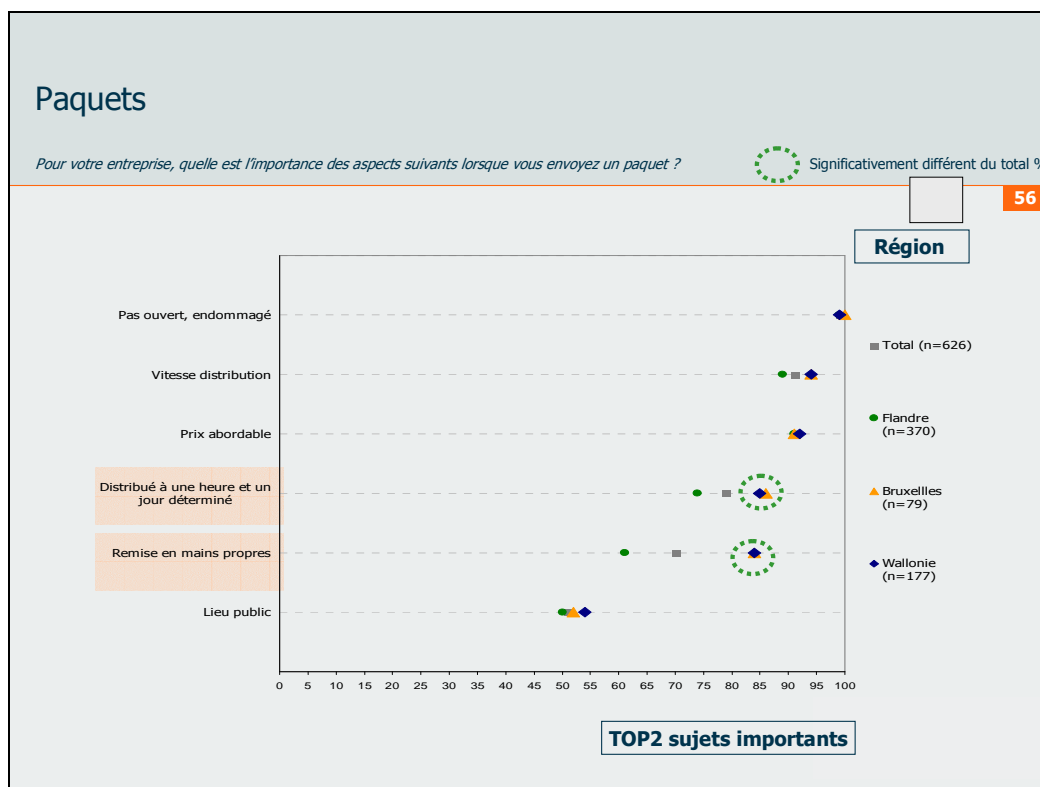
## Envois recommandés



## Paquets

Nombre de paquets envoyés ou reçus par mois.

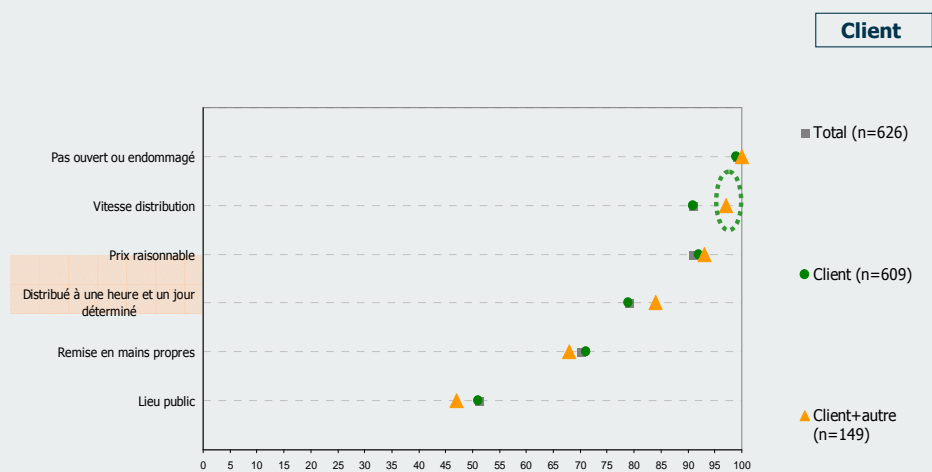




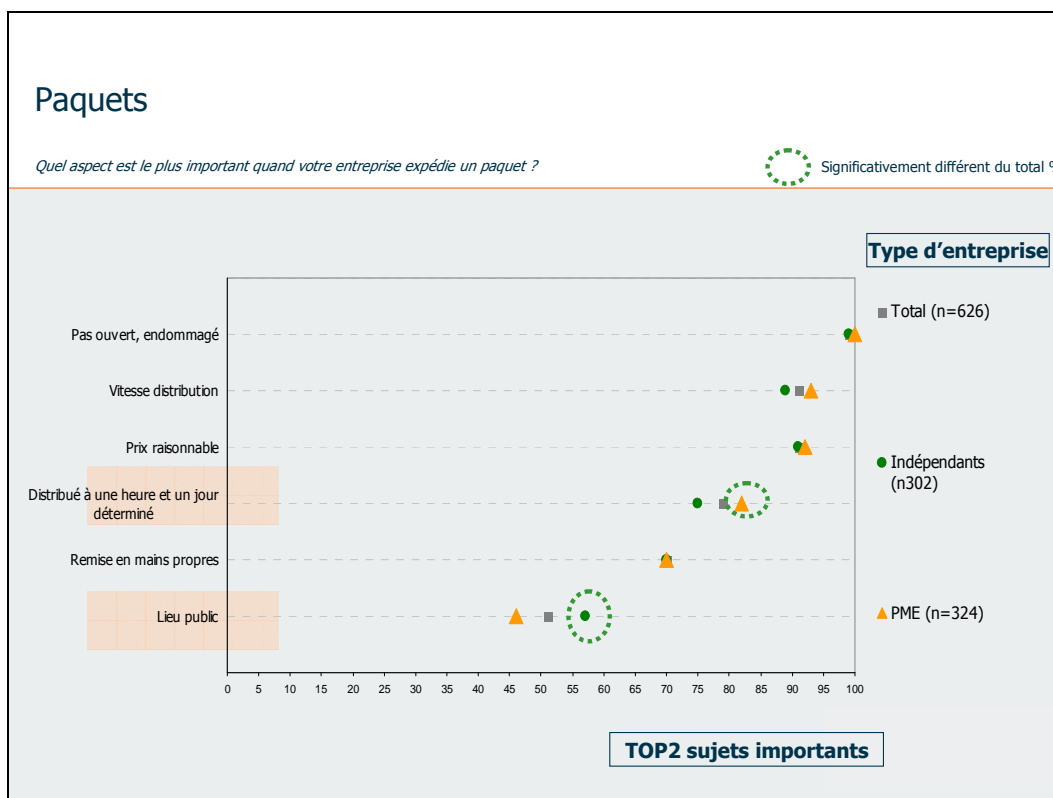
## Paquets

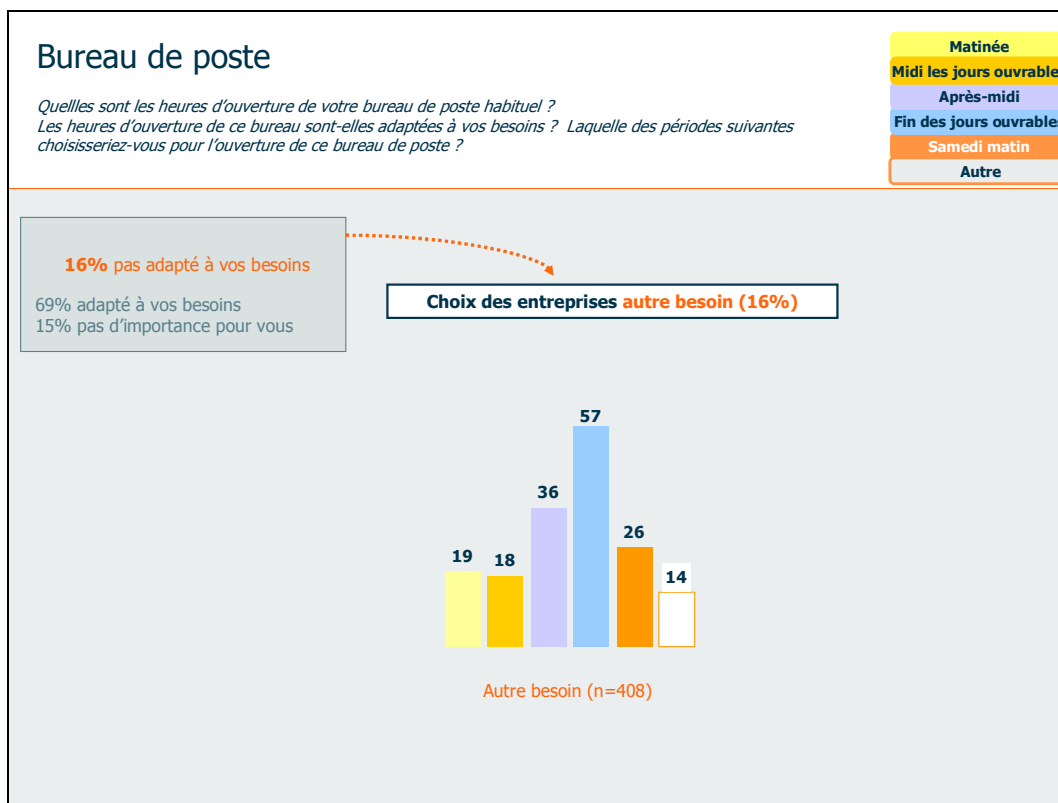
Pour votre entreprise, quelle est l'importance des aspects suivants lorsque vous envoyez un paquet ?

 Significativement différent du total



**TOP2 des sujets importants**





## Information

Lorsque vous avez besoin d'un renseignement au sujet d'un produit postal, vous le trouvez principalement...

Case verte : différence significative/total %



Bureau de poste



Internet



Facteur

Service renseignements  
La Poste

Collègue

Autre

Région	Bureau de poste	Internet	Facteur	Service renseignements La Poste	Collègue	Autre
Flandre (n=1556)	42%	25%	13%	13%	1%	3%
Bruxelles (n=241)	25%	41%	15%	10%	2%	4%
Wallonie (n=703)	37%	25%	21%	8%	2%	4%

Type entreprise	Bureau de poste	Internet	Facteur	Service renseignements La Poste	Collègue	Autre
Indépendant (n=1733)	44%	23%	16%	10%	1%	4%
PME (n=767)	29%	35%	14%	14%	1%	4%

Nombre WN's	Bureau de poste	Internet	Facteur	Service renseignements La Poste	Collègue	Autre
1 (n=1250)	40%	27%	16%	9%	1%	4%
2-4 (n=552)	43%	25%	14%	12%	1%	3%
5-9 (n=353)	40%	25%	15%	14%	1%	3%
10-19 (n=200)	34%	26%	18%	15%	0%	4%
20-50 (n=145)	23%	37%	16%	17%	2%	4%

