

# Synthèse des résultats de l'étude sur les pratiques postales des utilisateurs de courrier égrené

---

Étude réalisée par le cabinet TNS – SOFRES pour le compte de l'Autorité

Janvier 2006 – publiée en avril 2006

# Objectifs

- **Le champ de l'étude** est constitué des produits postaux suivants, au sein du Service Universel Postal :
  - Les envois de correspondance (de moins de 2 kg),
  - Les colis postaux jusqu'à 20 kg,
  - Les recommandés (correspondance et colis).
- **Le premier objectif de l'étude est de caractériser les pratiques postales** des particuliers et des établissements considérés à la fois comme émetteurs et destinataires de ces produits postaux.
  - Identifier la nature des pratiques (c'est-à-dire le fait d'envoyer et de recevoir des lettres ordinaires, des colis ou des recommandés),
  - Recueillir des détails pour chacune des 6 configurations possibles, notamment sur les fréquences et les volumes concernés.
- **Le second objectif est d'identifier et hiérarchiser les préférences des consommateurs de courrier égrené** en ce qui concerne les caractéristiques des prestations offertes, les mieux à même de répondre à leurs attentes en matière de qualité de service.
  - Révéler **l'importance des caractéristiques** de chaque prestation postale (en mesurer le poids dans le système de valeurs des ménages et des établissements par une approche simplifiée du trade-off, dite Comrey),
  - Déterminer **les niveaux du service attendus** pour chaque caractéristique de la prestation postale.

## Organisation du questionnaire

### Caractérisation des configurations en envoi et réception (screening)

- Lettres ou colis recommandés (Oui/Non)
- Colis hors recommandés et hors Chronopost et express(Oui/Non)
- Lettres ou courriers hors recommandés(Oui/Non)

#### Courrier

- Fréquence
- Volume
- Type d'affranchissement

#### Colis

- Fréquence
- Volume
- Type d'affranchissement/emballage
- Provenance/destination
- Mode de remise

#### Recommandés

- Fréquence
- Volume
- Raisons du choix du recommandé
- Niveau d'assurance choisi

Cas de perte ou détérioration (courrier, colis, recommandé)

(pour chaque interviewé : choix de 2 configurations mesurées dans le Comrey parmi les 6 possibles)

### Mesure de l'importance des caractéristiques de l'offre postale (Approche Comrey)

Mesure des modalités de chacune des caractéristiques sur une échelle :

- Insuffisant
- Conforme à vos attentes
- Pas vraiment nécessaire

# Méthodologie : échantillon et bilan du recueil pour les ménages

- **Echantillon représentatif des ménages français équipés d'une ligne téléphonique fixe à leur domicile** sur les critères :
  - d'âge et catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage,
  - de région ZEAT et de catégorie d'agglomération
- Ces résultats ne prennent pas en compte les ménages équipés uniquement de téléphone mobile (« mobile only ») : 16% des ménages à ce jour (source : INSEE – Enquête PCV – Janvier 2005).
  - Les pratiques postales des « mobile only » sont-elles différentes de celles des ménages entrant dans le champ de notre étude?
  - A priori, oui: l'étude montre que les ménages internautes au domicile sont plus que les autres expéditeurs et/ou récepteurs de colis et recommandés; par ailleurs, la grande majorité des « mobile only » ne sont pas internautes au domicile.
- L'enquête s'est déroulée par téléphone sur système CATI du 19 septembre au 17 octobre. La personne interrogée est celle qui, au sein du foyer, se charge plus particulièrement du courrier.
- **1334 ménages** ont été interrogés (compte tenu des objectifs fixés à savoir obtenir au minimum 300 interviews par catégorie d'envoi ou de réception).

<b>Configuration</b>	<b>Nombre de Comreys administrés (en brut)</b>	<b>Nombre de Comreys retenus pour le traitement (en brut, hors non réponses)</b>
Envoi de courrier	500	482
Réception de courrier	474	444
Envoi de colis	306	299
Réception de colis	312	305
Envoi de recommandés	300	294
Réception de recommandés	302	298

# Méthodologie : échantillon et bilan du recueil pour les établissements

- **Échantillon représentatif des établissements marchands et non marchands**, à l'exception
  - des établissements de moins d'un salarié (hypothèse de ressemblance des comportements des ménages et des établissements de 0 salarié)
  - et des secteurs de l'agriculture, de la sylviculture, de la pêche et du routage (professionnels de la préparation des envois postaux en nombre, ...).
- **Échantillon stratifié par secteur d'activité et tranche d'effectif salarié.**
- **L'enquête s'est déroulée par téléphone** sur système CATI du 19 septembre au 12 octobre.
- **1022 établissements ont été interrogés** (compte tenu des objectifs fixés à savoir obtenir au minimum 300 interviews par catégorie d'envoi ou de réception).

<b>Configuration</b>	<b>Nombre de Comreys administrés (en brut)</b>	<b>Nombre de Comreys retenus pour le traitement (en brut, hors non réponses)</b>
Envoi de courrier	400	381
Réception de courrier	417	395
Envoi de colis	306	292
Réception de colis	303	285
Envoi de recommandés	303	288
Réception de recommandés	315	302

# LES PRATIQUES POSTALES

# **LES PRATIQUES POSTALES DES MENAGES**

# Les pratiques postales des ménages : les lettres

- 57% des ménages reçoivent au moins une lettre tous les jours ou presque.

Agglomération parisienne (24% reçoivent plus de 10 lettres par semaine)

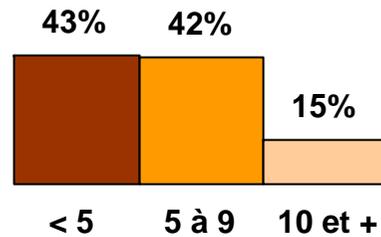


Actifs CSP + (24%)



A l'inverse, 59% des ménages âgés de plus de 65 ans en reçoivent moins de 5 par semaine.

*Volume de réception de lettres ordinaires par semaine*



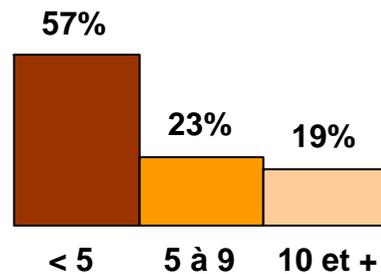
- 42% envoient au moins une lettre par semaine.

Agglomération parisienne (24% envoient plus de 10 lettres par mois)



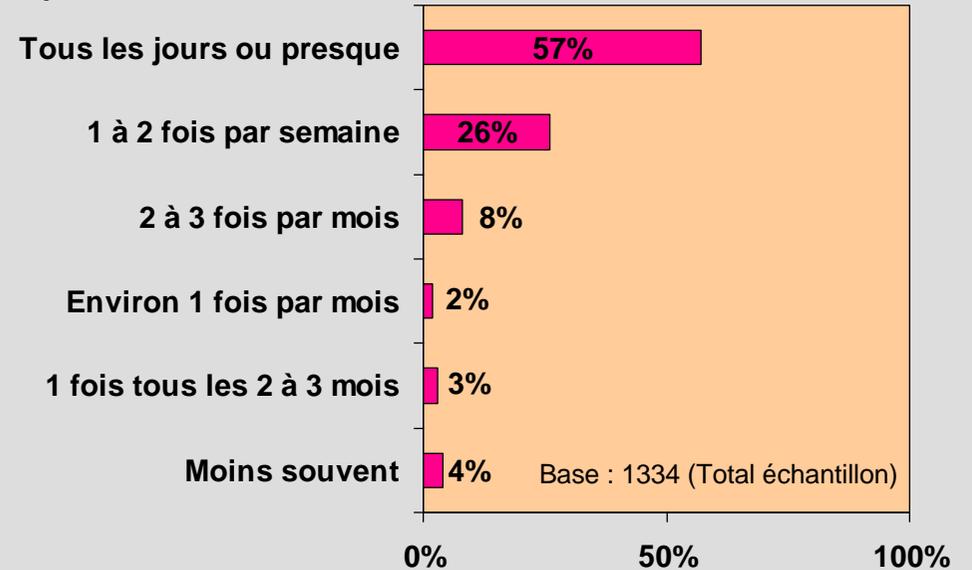
Actifs CSP + (23%)

*Volume d'envoi de lettres ordinaires par mois*

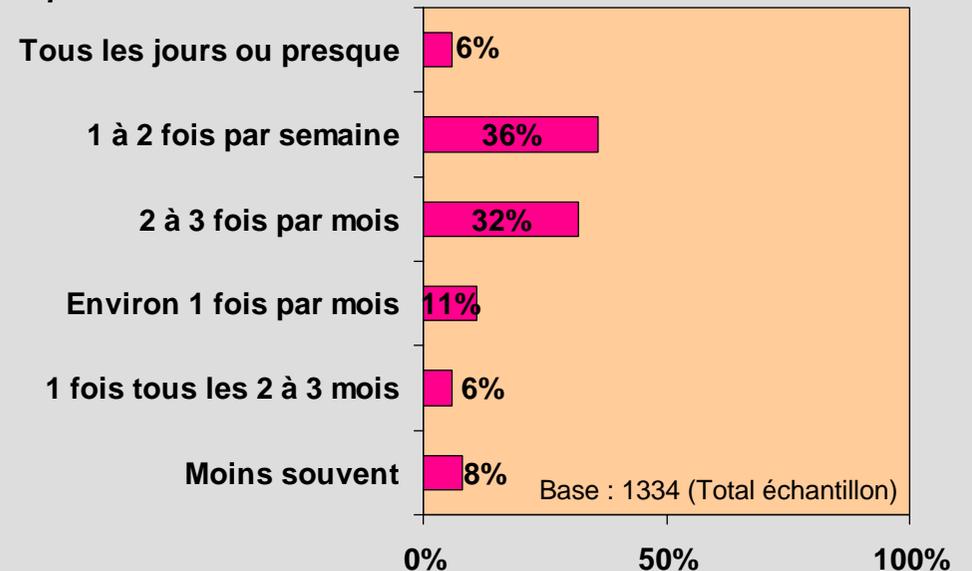


CSP+ = profession intermédiaire, cadre, profession libérale, chef d'entreprise

**A1 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, à quelle fréquence avez-vous reçu des lettres ordinaires en provenance de France Métropolitaine en dehors des lettres recommandées ?**



**A8 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, à quelle fréquence avez-vous envoyé des lettres ordinaires à destination de France Métropolitaine en dehors des lettres recommandées ?**



# Les pratiques postales : les colis et les recommandés

- 1 ménage sur 2 a reçu au moins 1 recommandé au cours des 12 derniers mois et 1 ménage sur 2 en a envoyé au moins 1.

## La réception de recommandés :

CSP + (68%),



Internautes (66%),

Moins de 35 ans (65%), moins de 65 ans au global (57%)

Agglomération parisienne (64%).

## L'envoi de recommandés :

Internautes (68%),



CSP + (67%),

Moins de 35 ans (66%), moins de 65 ans au global (59%)

Agglomération parisienne (64%).

- 1 ménage sur 2 a reçu au moins 1 colis au cours des 12 derniers mois et 1 ménage sur 3 en a envoyé au moins 1.

## La réception de colis :



Internautes (64%),

CSP + (63%),

Agglomération parisienne (57%).

## L'envoi de colis :

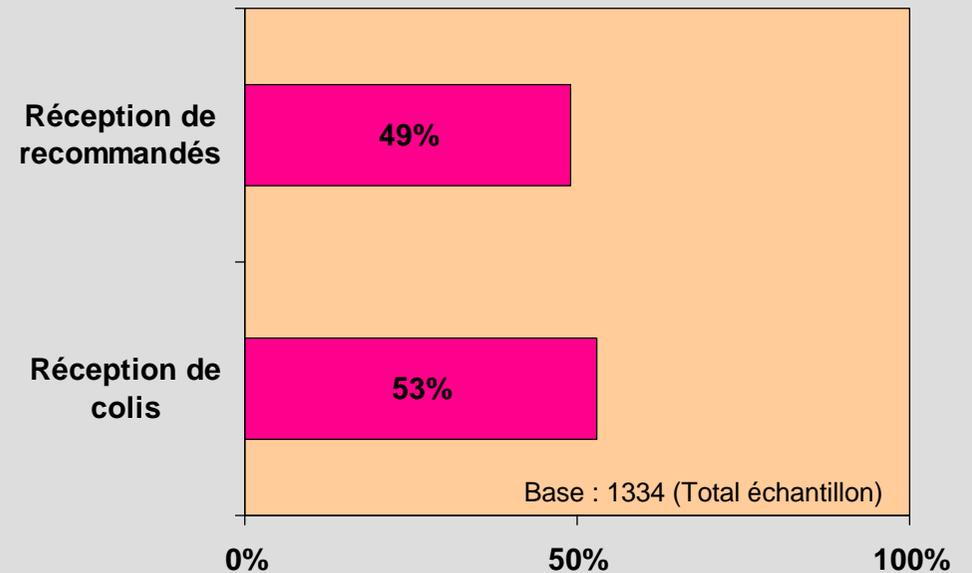


CSP + (44%),

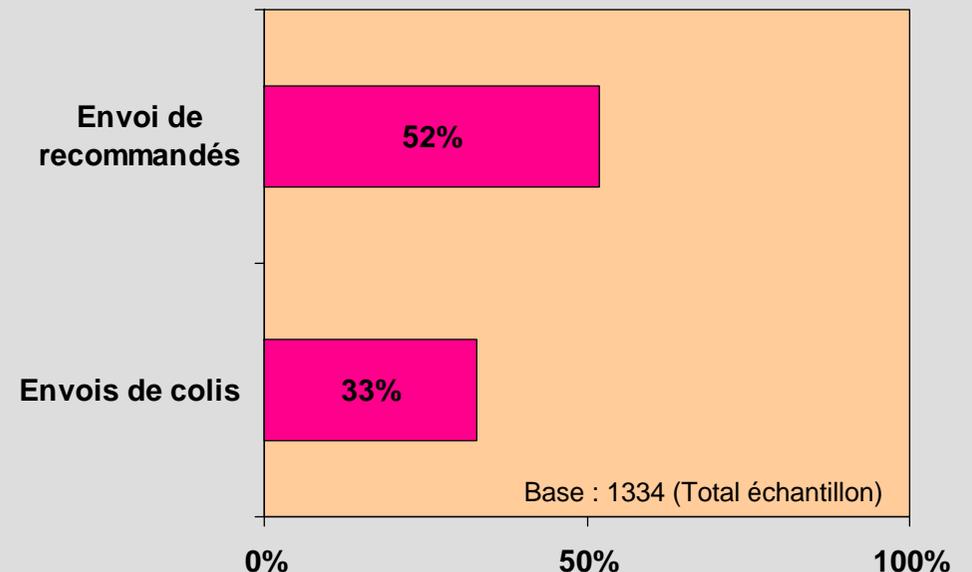
Internautes (41%),

Agglomération parisienne (38%).

**SC5 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, avez-vous reçu par La Poste et en provenance de France Métropolitaine...**



**SC6 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, avez-vous envoyé par La Poste et à destination de la France Métropolitaine...**



# Les pratiques postales : les colis (hors Chronopost, hors recommandés)

- **49% des ménages ayant reçu des colis en ont reçus entre 1 et 3 dans l'année.**

Pas de différence selon le profil du ménage ou son lieu d'habitat.

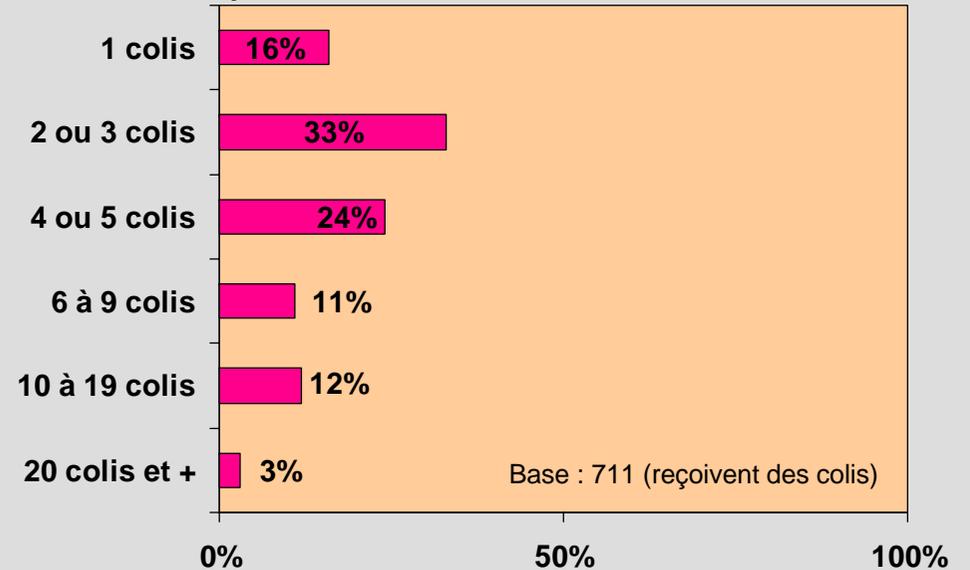
Parmi les ménages qui reçoivent des colis, 61% reçoivent le plus souvent des colis provenant d'entreprises ou d'administrations, et 21% le plus souvent de particuliers.

**La remise des colis s'effectue généralement en boîte aux lettres (41%)** ou par le facteur en main propre (30%). 19% des ménages concernés vont retirer leurs colis au bureau de Poste.

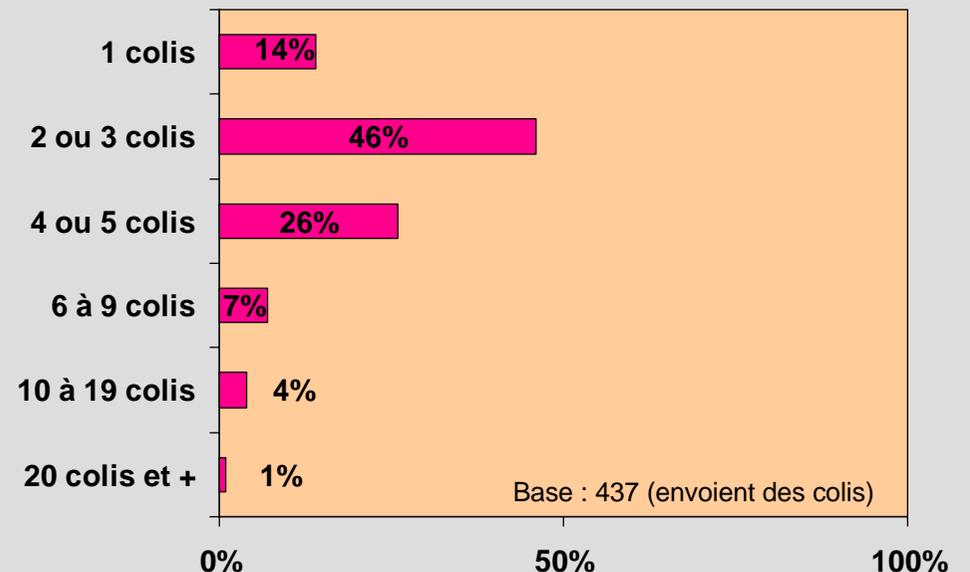
- **60% des ménages ayant envoyé des colis en ont envoyés 1 à 3 dans l'année.**

Pour 82% des ménages expéditeurs, les colis sont destinés principalement aux particuliers ; 9% déclarent expédier le plus souvent à des entreprises (retour VPC,...).

**A3 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, combien de colis en provenance de France Métropolitaine avez-vous reçu par La Poste en dehors des Chronopost et des colis recommandés ?**



**A11 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, combien de colis avez-vous envoyé ?**



# Les pratiques postales : les recommandés (lettres ou colis)

- **55% des ménages ayant reçu des recommandés en ont reçus entre 1 et 3 dans l'année.**

- + 19% des récepteurs de plus de 65 ans reçoivent au moins 10 recommandés dans l'année,
- + les ménages récepteurs de l'agglomération parisienne en reçoivent plutôt entre 4 et 9 (44%),
- les récepteurs ruraux entre 1 et 3 (63%).

Un ménage sur deux reçoit le plus souvent ses recommandés par le facteur en main propre, l'autre moitié se déplace au bureau de Poste pour le récupérer.

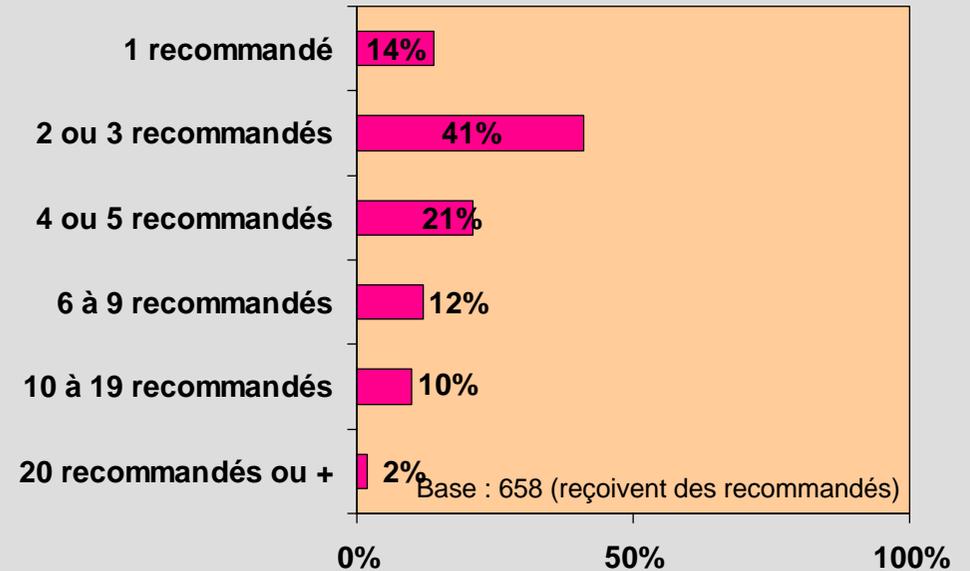
- **63% des ménages ayant envoyé des recommandés en ont envoyés 1 à 3 dans l'année.**

- + 23% des expéditeurs de plus de 65 ans et des expéditeurs actifs CSP + en ont expédiés 6 et plus

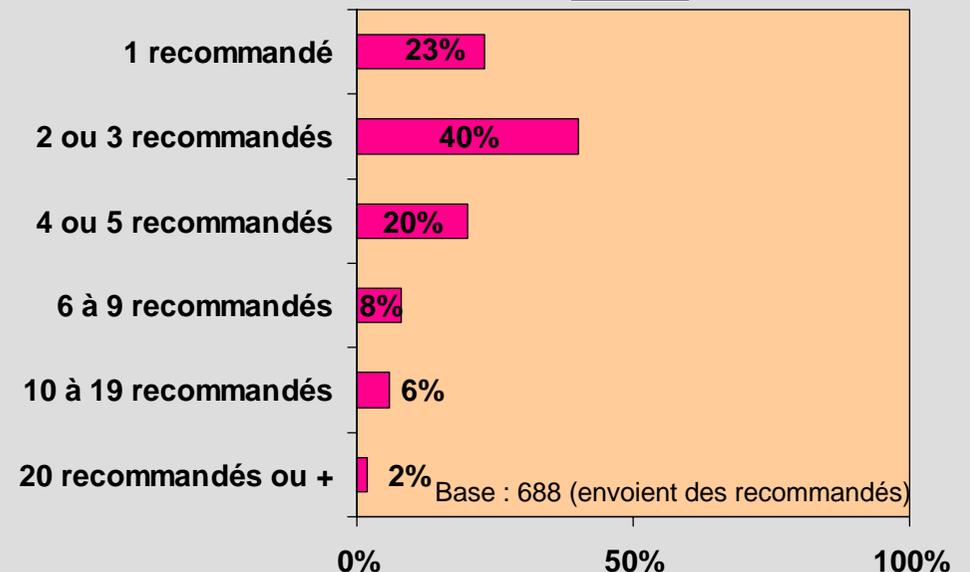
Le choix du recommandé est généralement motivé par la **garantie de livraison** (« Je veux être sûr que cela arrive » : 50%). 19% des ménages justifient ce choix par la preuve de distribution ou la signature du destinataire, 16% par la valeur juridique de l'envoi et 12% par la preuve de dépôt.

**La très grande majorité achète généralement le niveau R1 d'assurance.**

**A6 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, combien de lettres ou de colis en recommandé avez-vous reçu par La Poste ?**



**A14 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre foyer, combien de lettres ou colis en recommandé avez-vous envoyé ?**



# Les pratiques postales des ménages internautes et non internautes

- **44% des ménages interrogés disposent d'un accès internet à leur domicile (35% dans l'ensemble de la population selon Médiamétrie au 3ème trimestre 2005).** Cette différence s'explique par le fait que seuls les ménages équipés d'un téléphone fixe ont été interrogés lors de la présente enquête.

## ■ Les ménages internautes ....

- ... envoient plus souvent du courrier ordinaire que les non internautes :
  - 47% des ménages internautes envoient du courrier au moins une fois par semaine (non internautes=39%).
- ... sont plus nombreux à avoir envoyé des colis et des recommandés au cours des 12 derniers mois.
- ... reçoivent plus de courrier ordinaire et plus fréquemment que les ménages non internautes :
  - 68 % des ménages internautes reçoivent du courrier tous les jours ou presque (non internautes=48%).
  - 49% des ménages internautes reçoivent 5 à 10 lettres par semaine (non internautes=37%).
- ... sont plus nombreux à avoir reçu au cours des 12 derniers mois au moins 1 colis ou au moins 1 recommandé que les non internautes.

Base : 1334 (Total échantillon)	internet	Sans internet	Total
Envoi de courrier	100%	100%	100%
Envoi de colis	<b>41%</b>	26%	33%
Envoi de recommandés	<b>68%</b>	39%	52%
Réception de courrier	100%	100%	100%
Réception de colis	<b>64%</b>	44%	53%
Réception de recommandés	<b>66%</b>	36%	49%
Total	100%	100%	100%

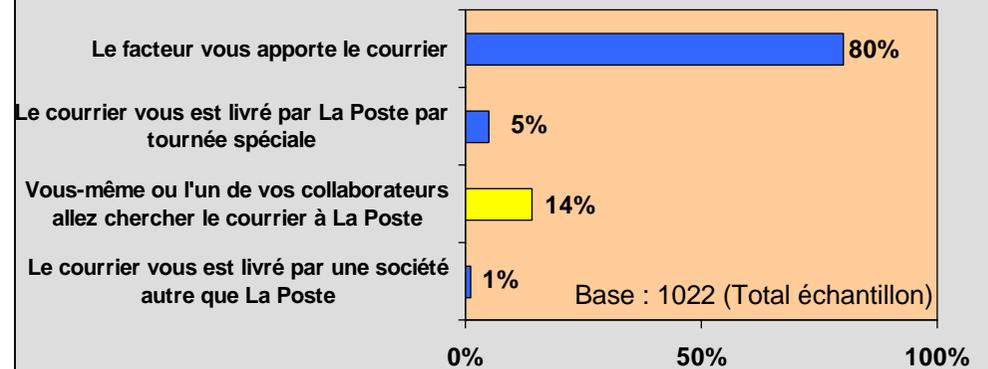
- **Par contre**, les volumes de colis et de recommandés expédiés au cours des 12 derniers mois par les ménages internautes et non internautes expéditeurs sont quasiment identiques.

# **LES PRATIQUES POSTALES DES ETABLISSEMENTS**

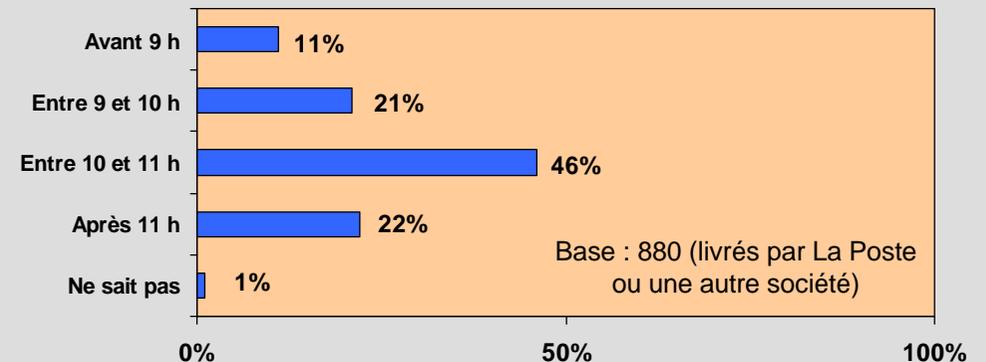
# Les pratiques postales des établissements : remise et collecte du courrier

- Dans la plupart des cas (80%), le facteur apporte le courrier.
- Le courrier est principalement livré entre 10 et 11 heures (46%), et pour 67% des établissements le courrier est livré entre 9 et 11 heures.
- Quand une personne de l'établissement se déplace en bureau de poste pour récupérer le courrier, elle le fait généralement avant 9 heures (54%) ou en tout cas avant 10 heures (83%).
- Dans la plupart des cas (74%), c'est une personne de l'établissement qui va poster le courrier ; 25% des établissements bénéficient d'une collecte dans leurs locaux.

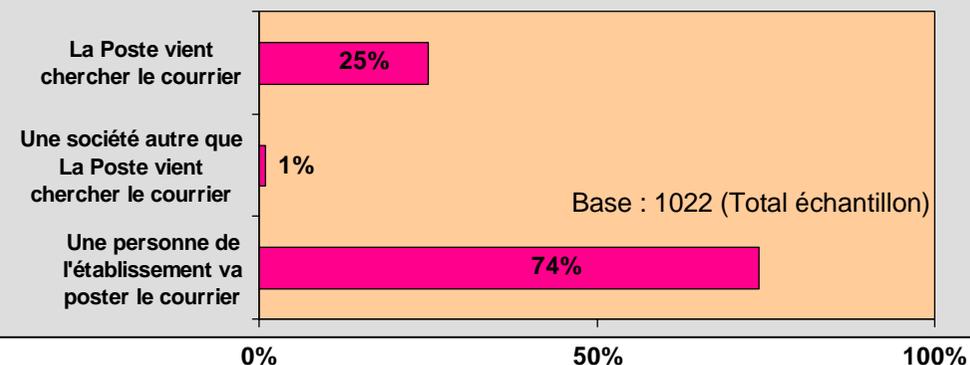
## RS2 – Le plus souvent, de quelle façon le courrier arrive-t-il dans votre établissement ?



## RS4 – Le plus souvent, vers quelle heure vous livre-t-on le courrier de votre établissement ?



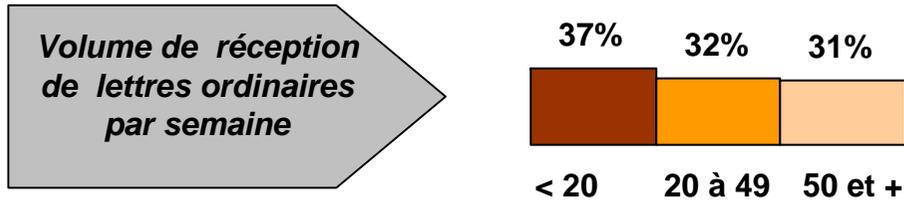
## RS5 – Les jours d'ouverture, de quelle façon le courrier de votre établissement est-il expédié ?



# Les pratiques postales : les lettres

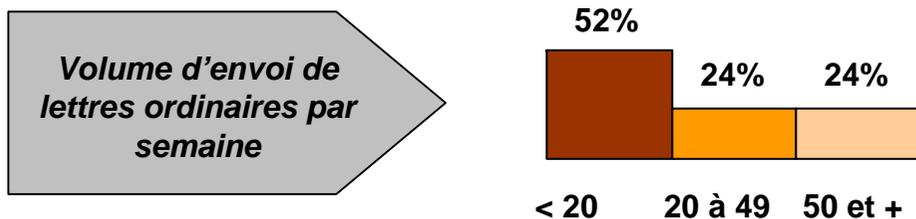
- **Pratiquement tous les établissements reçoivent des lettres tous les jours.**

- + Assurances et intermédiaires financiers (58% reçoivent plus de 50 lettres par semaine), services aux entreprises (53%), transport (51%), activités juridiques (51%), secteur non-marchand (51%), industrie (45%).
- Commerce de détail (56% reçoivent moins de 20 lettres par semaine), hôtellerie restauration (54%), BTP (51%).

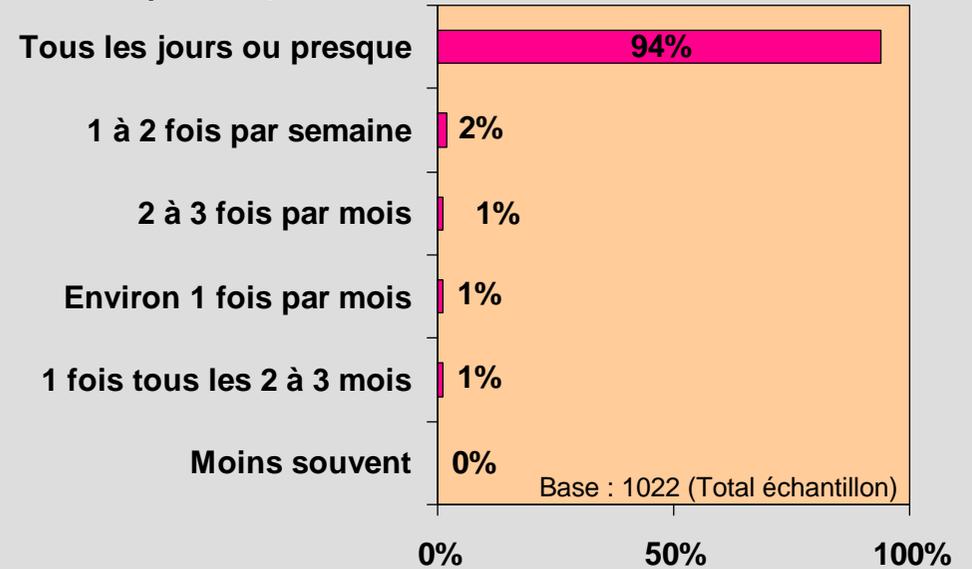


- **7 établissements sur 10 envoient des lettres tous les jours.**

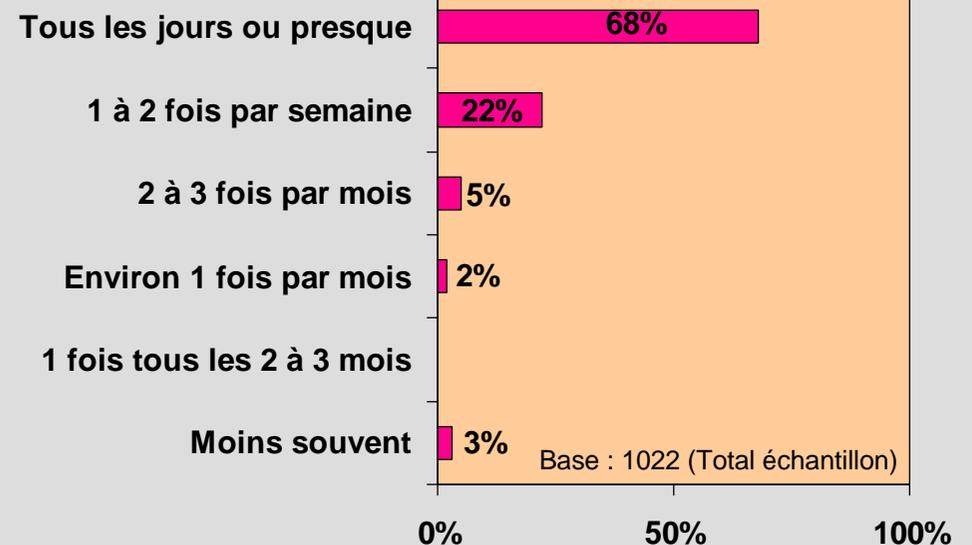
- + Assurances et intermédiaires financiers (68% envoient plus de 50 lettres par semaine), activités juridiques (49%), activités comptables (43%), services aux entreprises (42%), secteur non marchand (41%), en particulier l'administration publique (70%),
- Hôtellerie restauration (80% envoient moins de 20 lettres par semaine), commerce (68%), BTP (68%),



**A1 – Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence votre établissement a-t-il reçu des lettres ou des courriers en provenance de France Métropolitaine, en dehors des recommandés ?**



**A9 – Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence votre établissement a-t-il expédié par La Poste des lettres ou courriers à destination de France Métropolitaine en dehors des mailings et des lettres recommandées ?**



# Les pratiques postales : les colis et les recommandés

- **Plus de 80% des établissements envoient ou reçoivent des recommandés.**

**+** Activités juridiques, industrie, services immobiliers qui envoient ou reçoivent à peu près tous.

**-** Commerce de détail qui utilise moins le recommandé (68% en envoient ou en reçoivent).

- **1 établissement sur 2 a envoyé un colis au cours des 12 derniers mois et 60% en ont reçu au moins un.**

## L'envoi :

**+** Transport (70%), commerce de détail (63%), industrie (61%).

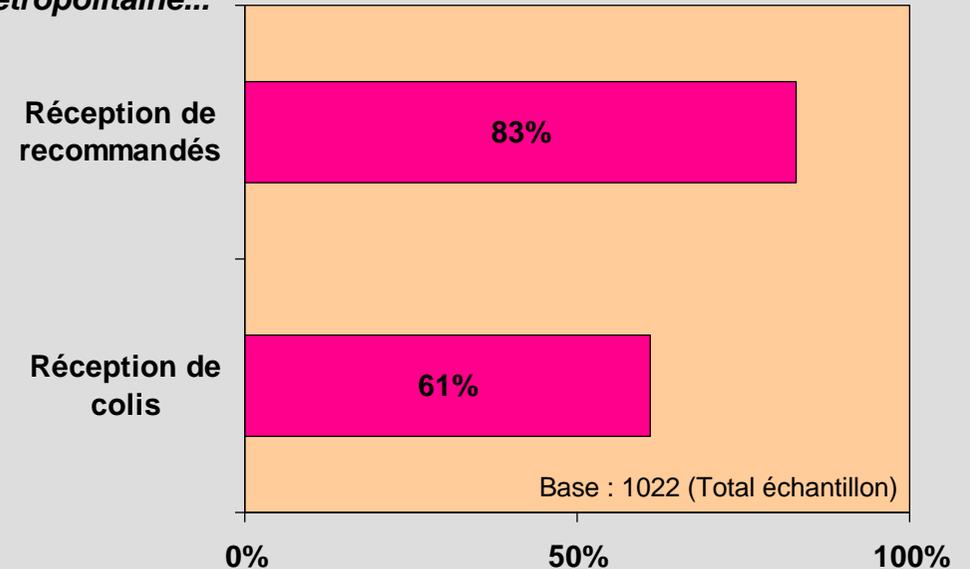
Établissements de 50 à 99 salariés (59%) et surtout de plus de 100 salariés (71%).

**-** BTP (33%), activités juridiques et comptables (23%) administration publique (15%).

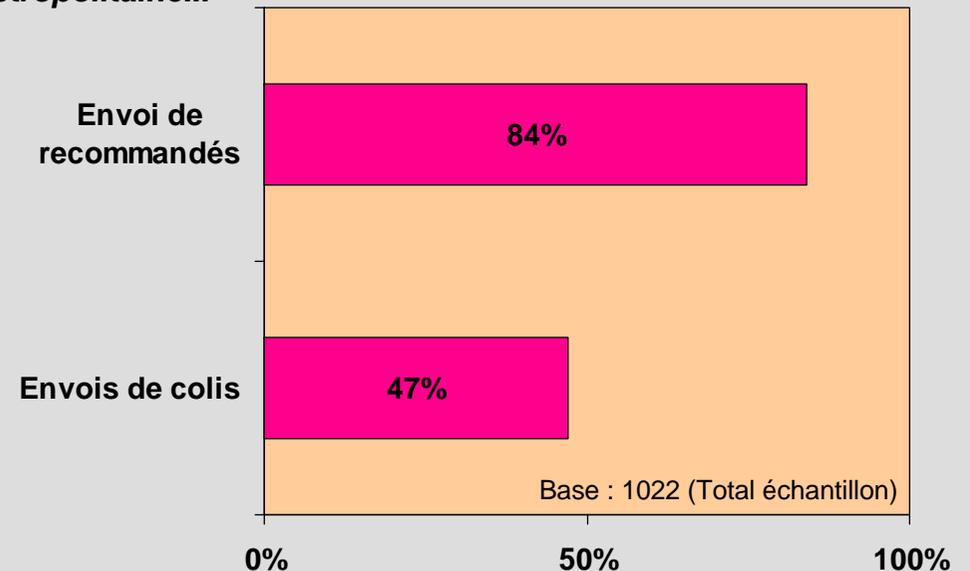
## La réception :

**+** Transport (83%), commerce de détail (75%), établissements de plus de 100 salariés (80%).

**SC5 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre établissement, avez-vous reçu par La Poste et en provenance de France Métropolitaine...**



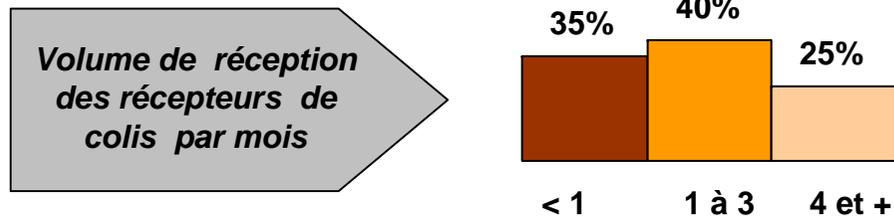
**SC6 – Au cours des 12 derniers mois, dans votre établissement, avez-vous envoyé par La Poste et à destination de la France Métropolitaine...**



# Les pratiques postales : les colis (hors Chronopost, hors recommandés)

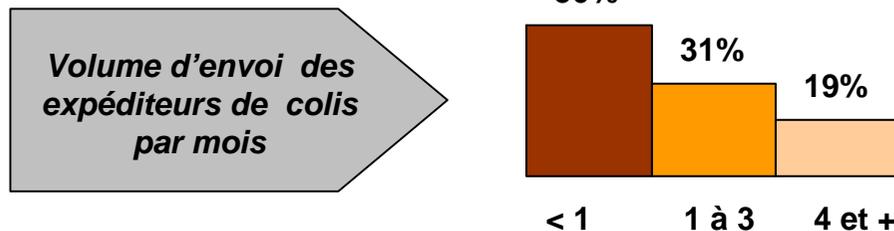
- 69% des établissements qui reçoivent des colis en reçoivent au moins une fois par mois, et 27% au moins une fois par semaine.

+ Transport (37% en reçoivent au moins 4 par mois), industrie (34%), commerce (35%, 46% dans le commerce de gros).

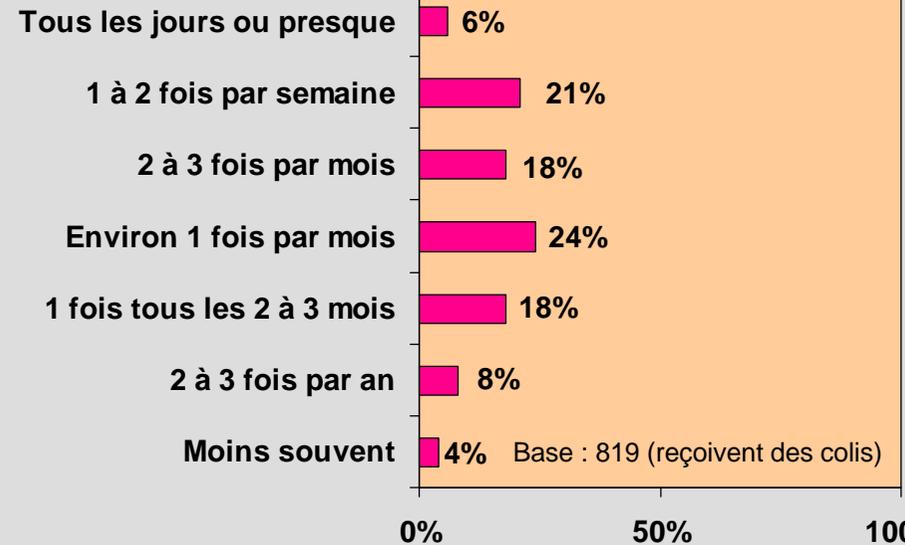


- 52% des établissements qui envoient des colis envoient au moins une fois par mois.

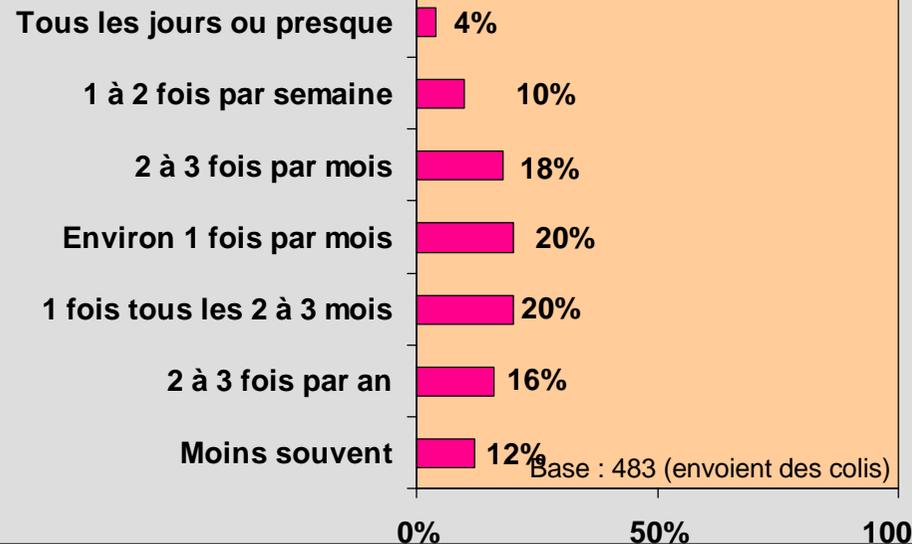
+ Industrie (29% en expédient au moins 4 par mois), commerce d'une façon générale (27%, 33% dans le commerce de gros)



A3 – Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence votre établissement a-t-il reçu par La Poste des colis de moins de 20kg en provenance de France Métropolitaine, en dehors de colis reçus en Chronopost ou en recommandé ?



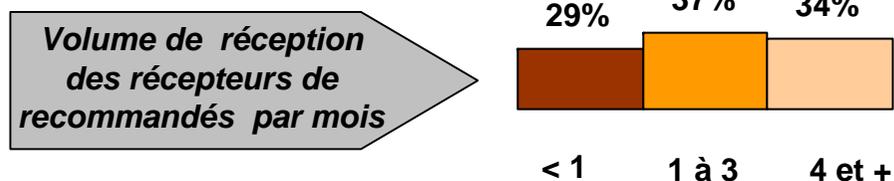
A12 – Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence votre établissement a-t-il expédié par La Poste des colis de moins de 20kg en dehors des colis recommandés ?



# Les pratiques postales : les recommandés (lettres ou colis)

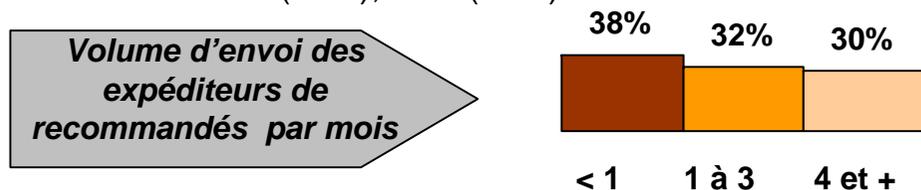
- 72% des établissements qui reçoivent des recommandés en reçoivent au moins une fois par mois, 33% au moins une fois par semaine.

- + Activités juridiques (79% en reçoivent au moins 4 par mois), intermédiaires financiers (72%), services aux entreprises (57%), transport (52%), services immobiliers (49%)
- Hôtels et restaurants (50% en reçoivent moins d'1 par mois), établissements de 1 à 2 salariés (38%).



- 64% des établissements qui expédient des recommandés en expédient au moins une fois par mois et 25% au moins une fois par semaine.

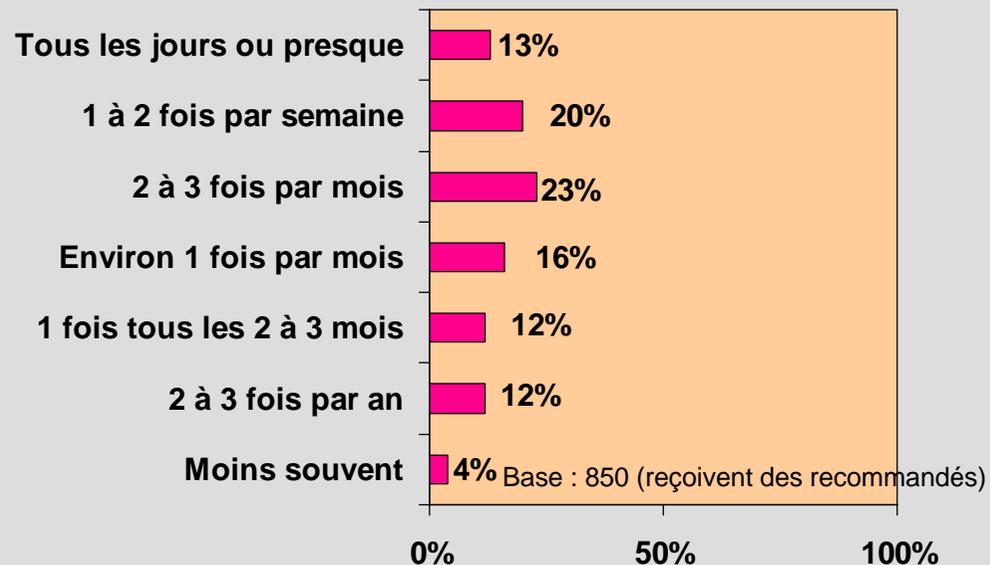
- + Intermédiaires financiers (81% en envoient plus de 4 par mois), activités juridiques (75%), services immobiliers (69%), activités associatives (55%), services aux entreprises (45%), transport (44%)
- Commerce (49% en envoient moins d'1 par mois), hôtels et restaurants (50%), BTP (50%)



Le choix du recommandé est motivé par la preuve de distribution /signature du destinataire (48%) et la garantie de livraison (« Je veux être sûr que cela arrive » : 41%). 25% des établissements justifient par la valeur juridique de l'envoi.

La quasi totalité (92%) achète le niveau R1 d'assurance.

**A6 – Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence votre établissement a-t-il reçu par La Poste des lettres ou des colis en recommandé, en provenance de France Métropolitaine ?**



**A16 – Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence votre établissement a-t-il expédié par La Poste des lettres ou des colis en recommandé, à destination de France Métropolitaine, hors Chronopost ?**

