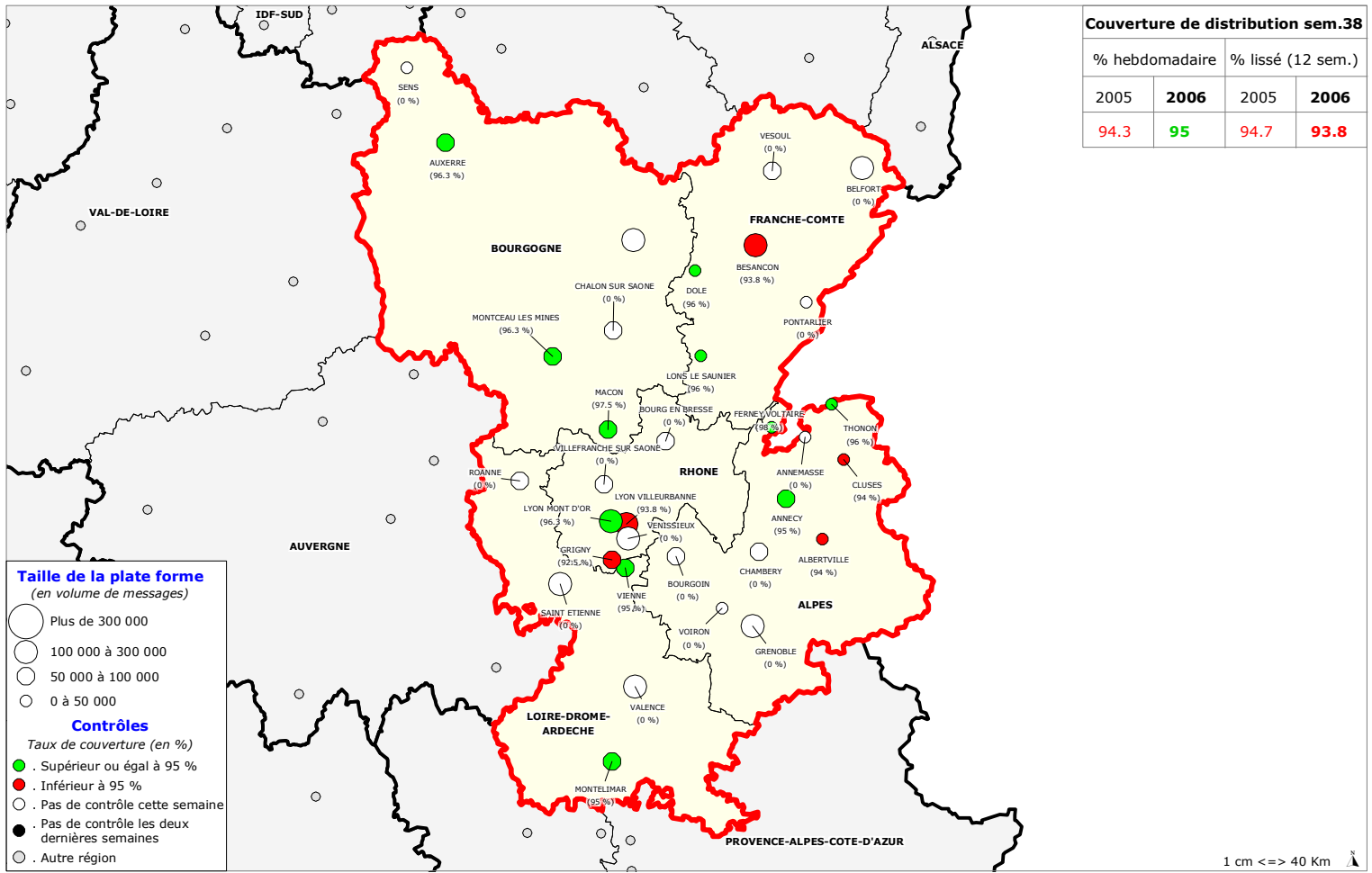


BOURGOGNE RHONE ALPES

Tableau de bord Qualité régional Semaine 38 - 2006



Contrôles Vigie

Mise en distribution

Réclamations

Suivi des réclamations

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)						Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"							
				Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38	Lissage					
RHONE	92.6	94.4	93.1	99.7	99.6	98.6	0	0.2	0.4	3	Sem. 38	52	34	59.6 %
LOIRE DROME ARDECHE	95.6	95	93.2	99.6	98.4	98.4	0	0	0.2	27				
ALPES	94.3	95.3	94.1	97.9	97.8	98.1	1.2	1.7	2.6	5				
BOURGOGNE	96.3	96.7	95.1	98.7	98.4	98.9	0.2	0.2	0.8	1				
FRANCHE COMTE	94.3	94.5	94.8	99.2	98.9	97.8	0	0	0.2	10				
BOURGOGNE RHONE ALPES	94.5	95	93.8	98.9	98.7	98.3	0.4	0.4	0.9	52 (1)	Sem. 36	45	22	28.9 %

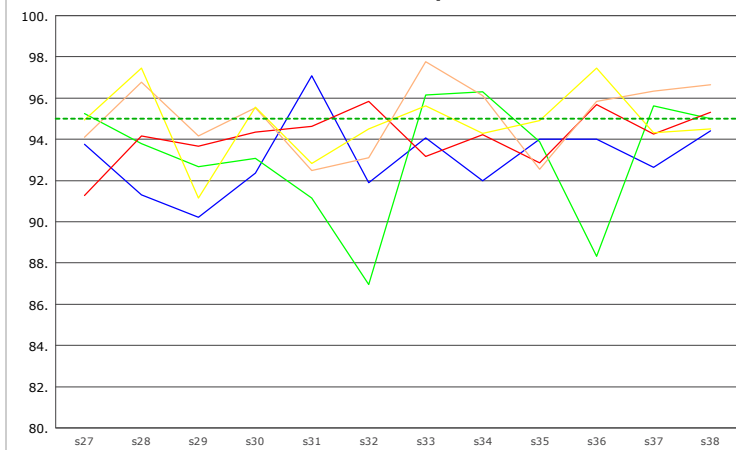
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

(1) Y compris réclamations régionales

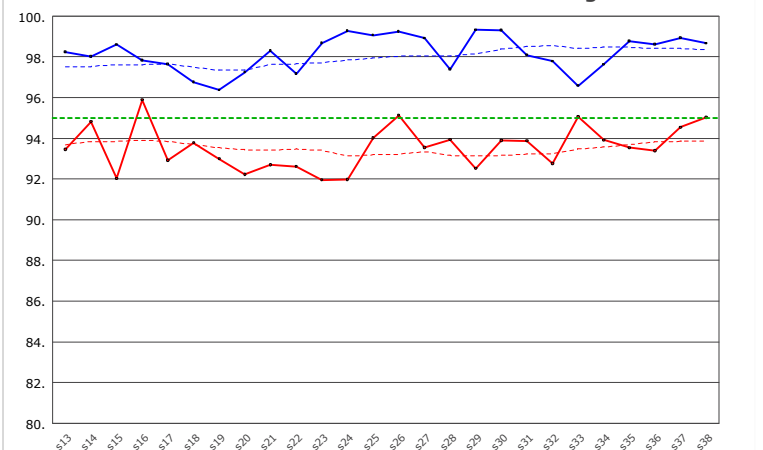
(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin



— Rhone — Bourgogne — Loire-Drôme-Ardecche — Franche-Comte — Alpes

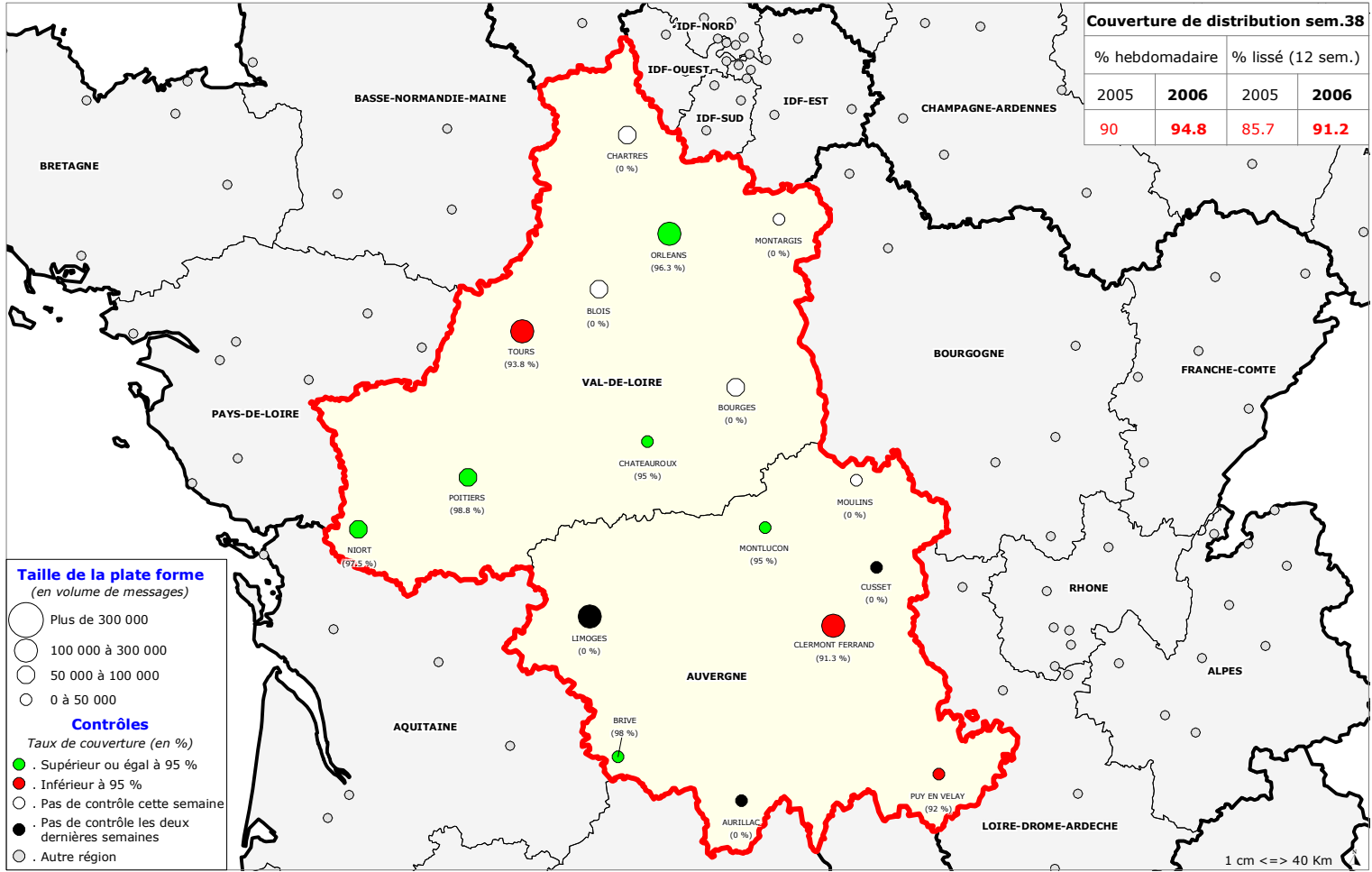
Taux de couverture et mise en distribution régionale



— Couverture hebdomadaire — Mise en distribution hebdomadaire
 - - - Couverture lissée - - - Mise en distribution lissée

CENTRE

Tableau de bord Qualité régional Semaine 38 - 2006



Contrôles Vigie

Mise en distribution

Réclamations

Suivi des réclamations

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)						Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.		
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"									
				Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38	Lissage							
AUVERGNE	82	92.8	86.4	97.6	98.9	98.6	6.4	8.1	3.7	11	Sem. 38	42	100 %	20 %		
VAL DE LOIRE	95.1	95.9	93.5	97.4	96.3	98	0	0	0.3	30		Sem. 37			42	42
CENTRE	94	94.8	91.2	97.5	97.1	98.2	2.4	2.5	1.4	42 (1)		Sem. 36			10	3

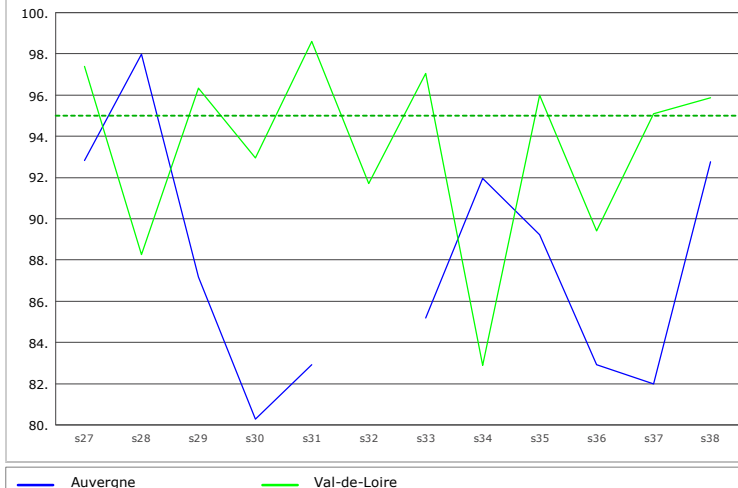
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

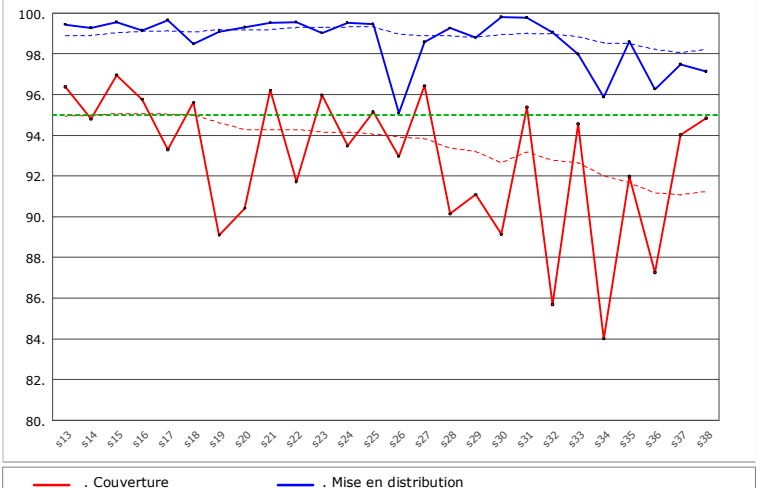
(1) Y compris réclamations régionales

(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin



Taux de couverture et mise en distribution régionale

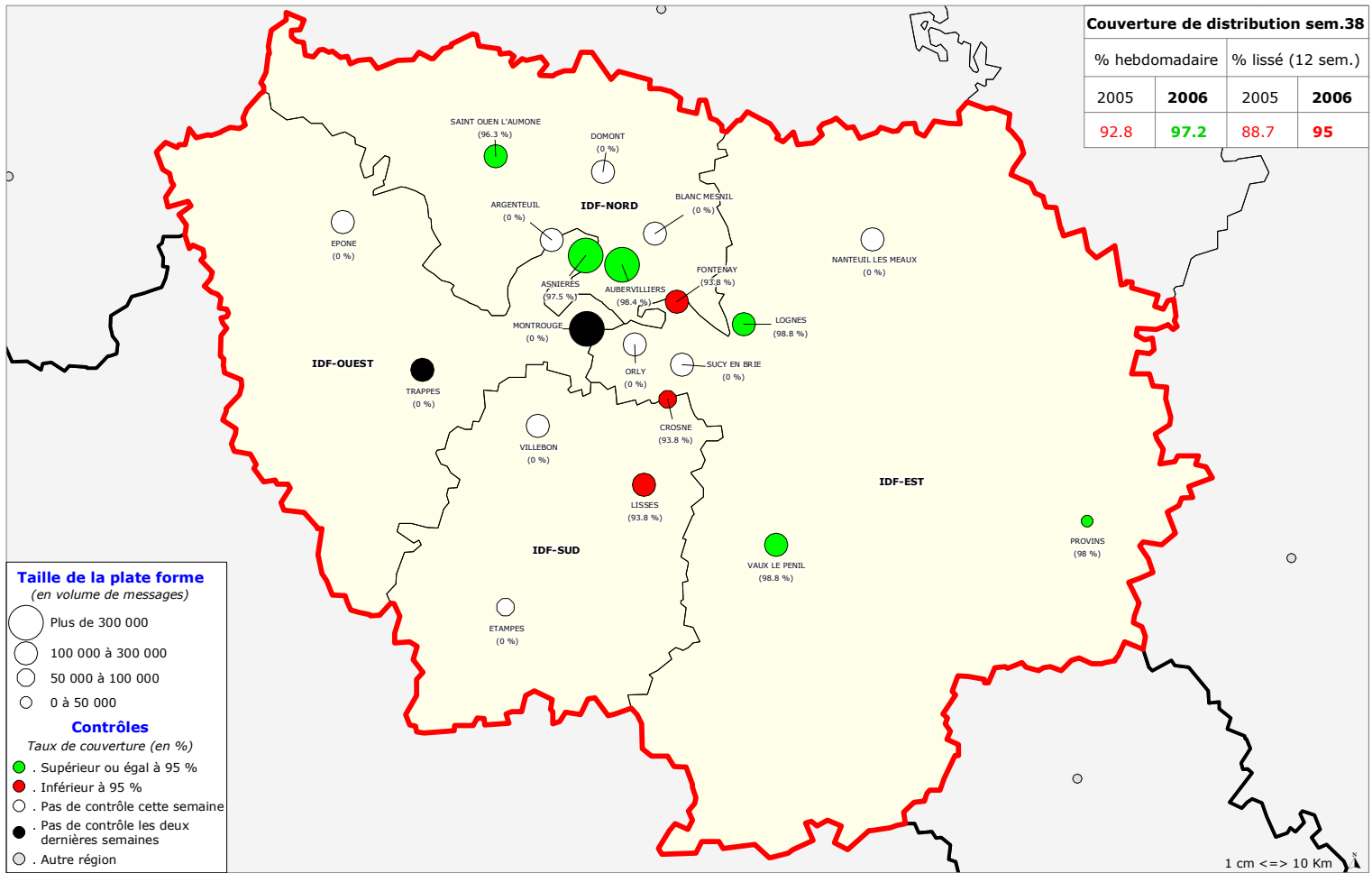


— Auvergne — Val-de-Loire

— Couverture hebdomadaire — Mise en distribution hebdomadaire
 - - - Couverture lissée - - - Mise en distribution lissée

ILE DE FRANCE

Tableau de bord Qualité régional Semaine 38 - 2006



Le lissage est la moyenne des 12 dernières semaines

Contrôles Vigie

Mise en distribution

Réclamations

Suivi des réclamations

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)					Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.	
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"							
				Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38						Lissage
IDF NORD	93.1	97.3	94.4	100	100	99.9	0	0	0.1	5	Sem. 38	16	25 %	27.3 %
IDF EST	96	98.7	97.5	99.5	99.9	99.8	0	0.2	0.2	2				
IDF SUD	94.7	93.8	88.9	99.6	100	100	0	0	0	1				
IDF OUEST	90	97.5	95.7	99.5	100	99.9	0	0	0	6	Sem. 37	8	2	
ILE DE FRANCE	94.2	97.2	95	99.7	100	99.9	0	0	0.1	16 (1)	Sem. 36	11	3	3

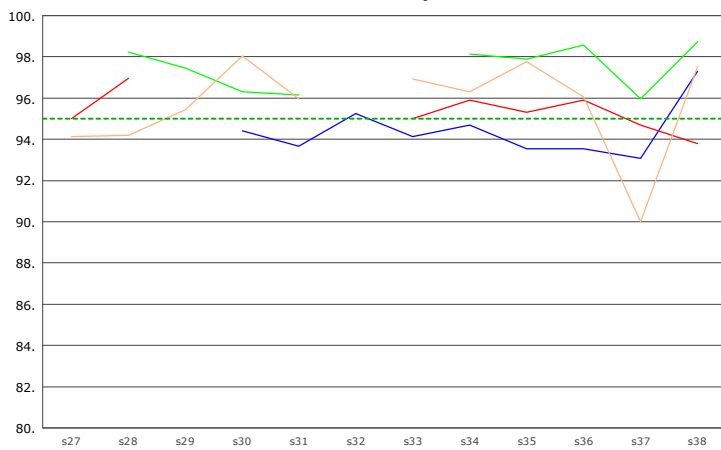
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

(1) Y compris réclamations régionales

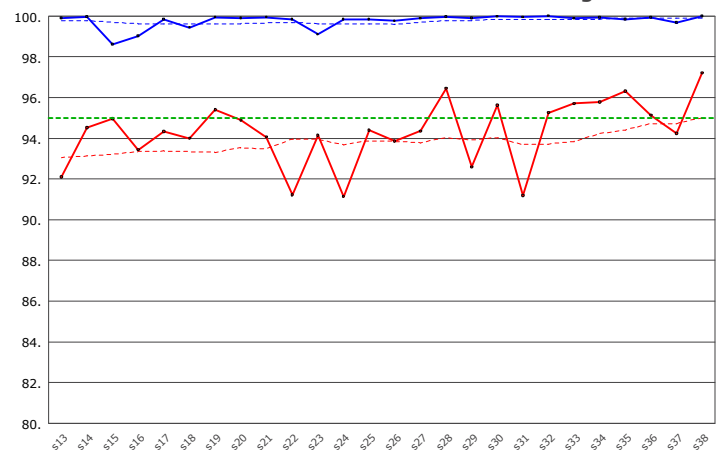
(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin



— IDF-Nord — IDF-Est — IDF-Sud
— IDF-Ouest

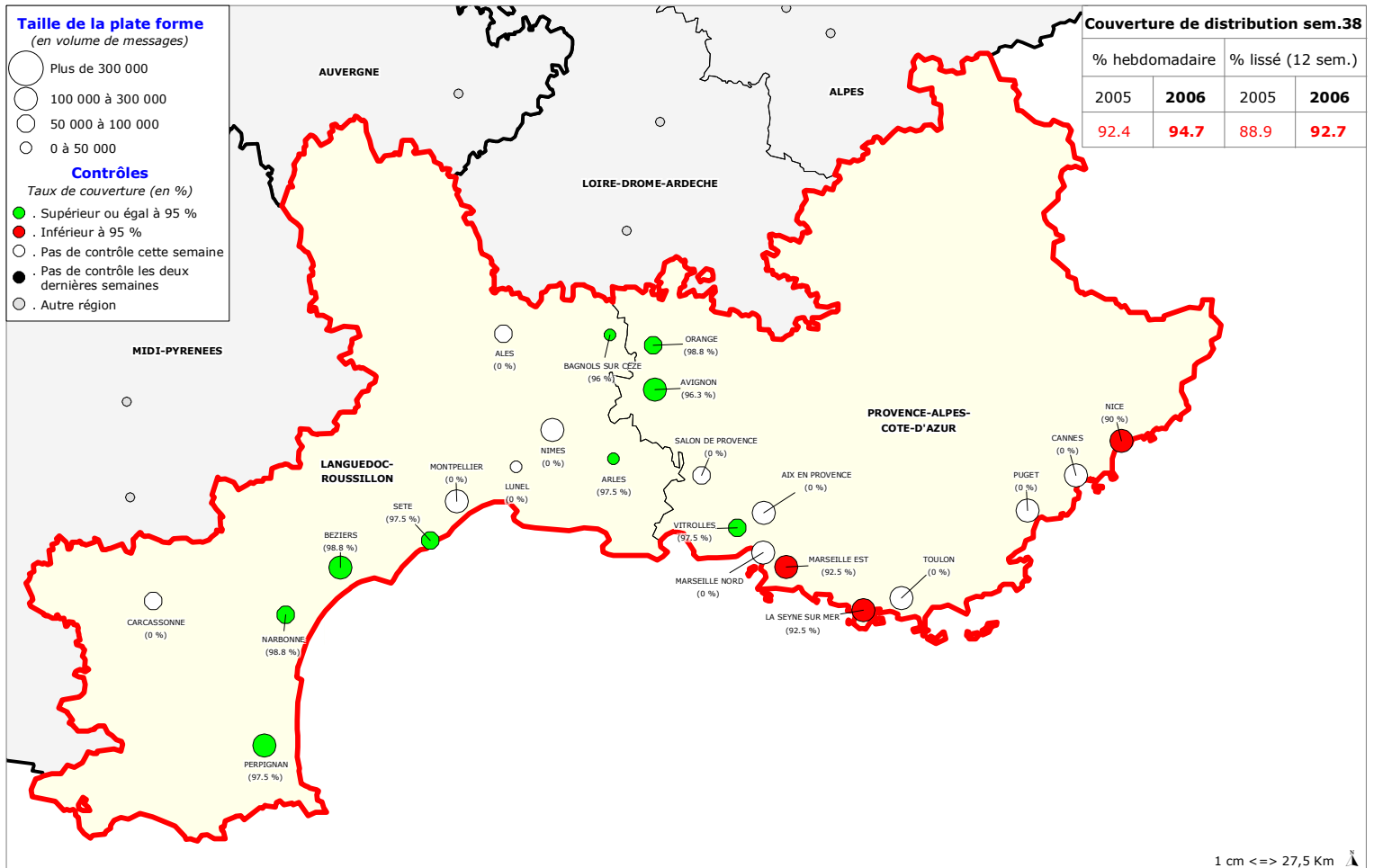
Taux de couverture et mise en distribution régionale



— Couverture hebdomadaire — Mise en distribution hebdomadaire
- - - Couverture lissée - - - Mise en distribution lissée

MEDITERRANEE

Tableau de bord Qualité régional Semaine 38 - 2006



Le lissage est la moyenne des 12 dernières semaines

Contrôles Vigie

Mise en distribution

Réclamations

Suivi des réclamations

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)						Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.		
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"									
				Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38	Lissage							
PROVENCE-ALPES-COTE-D'AZUR	94.2	93.2	91.6	99.1	98.9	97.8	0.8	0.5	0.2	16	Sem. 38	36	17.1 %	71.9 %		
LANGUEDOC-ROUSSILLON	90.9	97.9	94.6	97.1	97.6	98.8	0.4	0.4	1.2	1		Sem. 37			35	6
MEDITERRANEE	93	94.7	92.7	98.3	98.3	98.2	0.6	0.5	0.6	36 (1)		Sem. 36			32	6

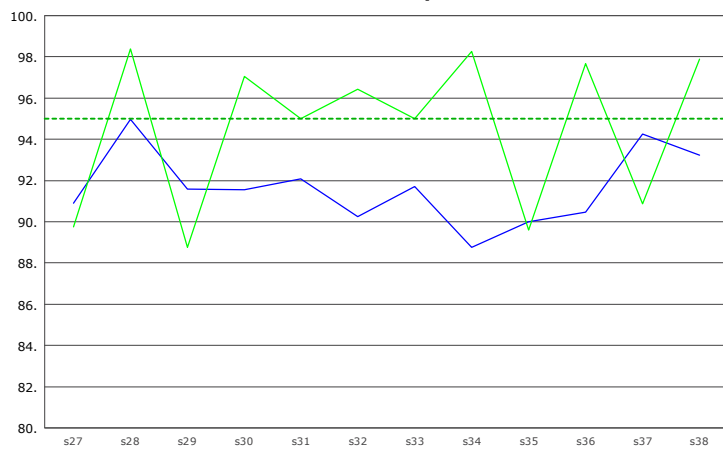
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

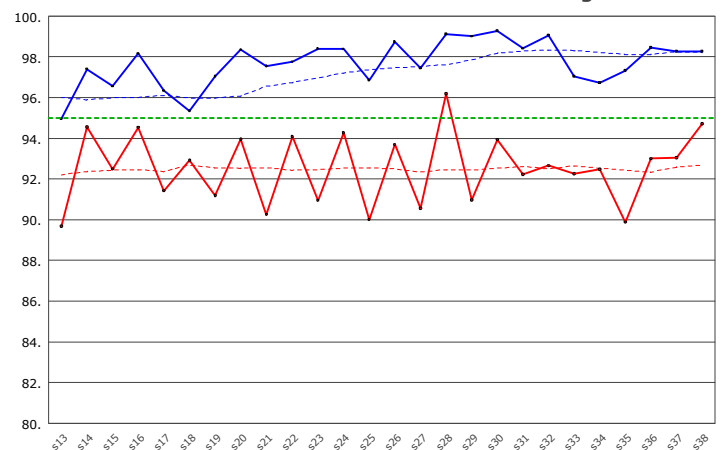
(1) Y compris réclamations régionales

(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin



Taux de couverture et mise en distribution régionale

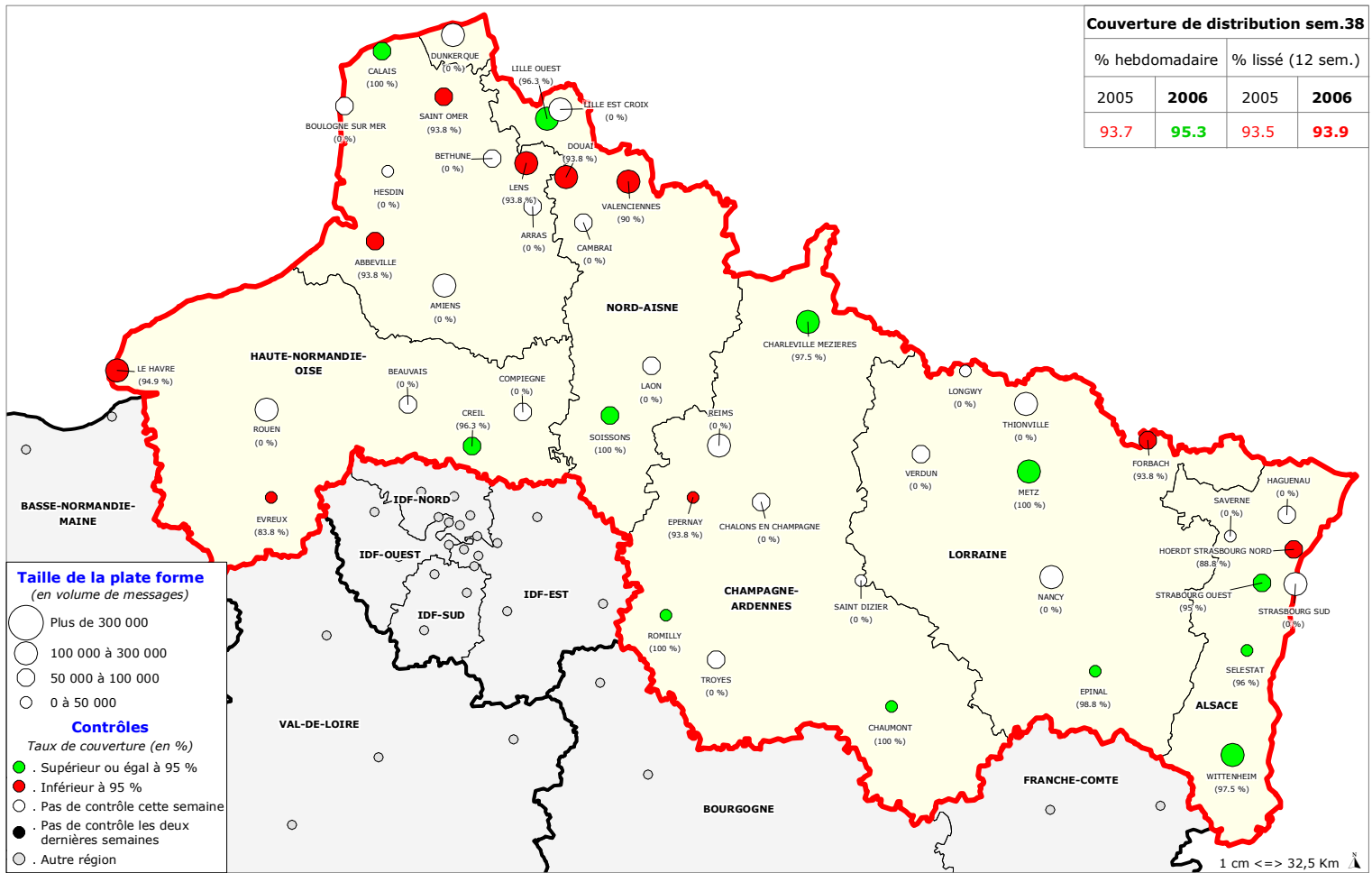


— Provence-Alpes-Côte d'Azur — Languedoc-Roussillon

— . Couverture hebdomadaire — . Mise en distribution hebdomadaire
 - - - . Couverture lissée - - - . Mise en distribution lissée

NORD EST

Tableau de bord Qualité régional Semaine 38 - 2006



Contrôles Vigie

Mise en distribution

Réclamations

Suivi des réclamations

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)					Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.	
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"							
				Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38						Lissage
ALSACE	86.9	95.2	91.7	99.9	98.4	99.5	0	0	0.2	1	Sem. 38	29	88.6 %	58.7 %
LORRAINE	96.8	97.7	96.7	99.8	99.7	98.8	0.2	0.3	0.2	12				
CHAMPAGNE ARDENNES	97.4	97.4	97.1	100	99.9	99.9	0.7	0.7	0.7	10				
NORD AISNE	99	94.5	94.9	100	100	99.9	0	0	0.1	2	Sem. 37	44	39	58.7 %
PAS DE CALAIS SOMME	91.7	94.9	90.5	99.9	100	99.6	0	0	0.6	1	Sem. 36	46	27	27
HAUTE NORMANDIE OISE	95.9	93.4	93.5	99.4	99.9	99	0.9	0.6	0.9	2				
NORD EST	95.1	95.3	93.9	99.9	99.7	99.5	0.3	0.3	0.4	29 (1)				

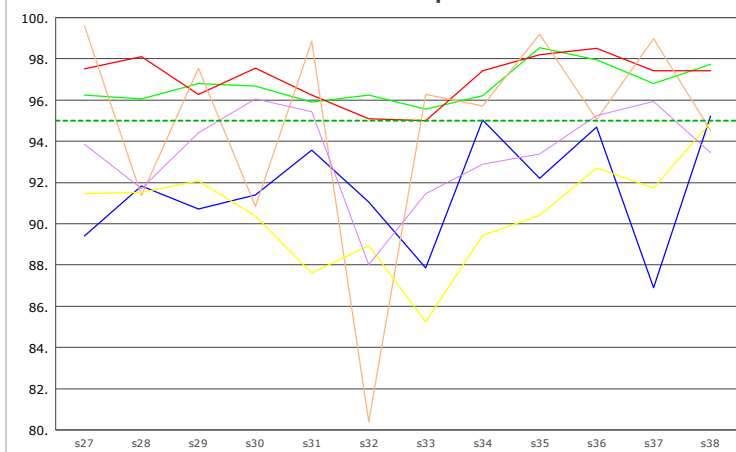
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

(1) Y compris réclamations régionales

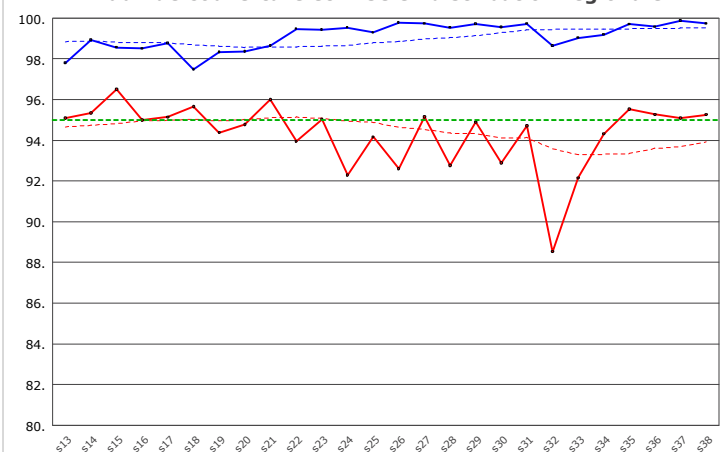
(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin

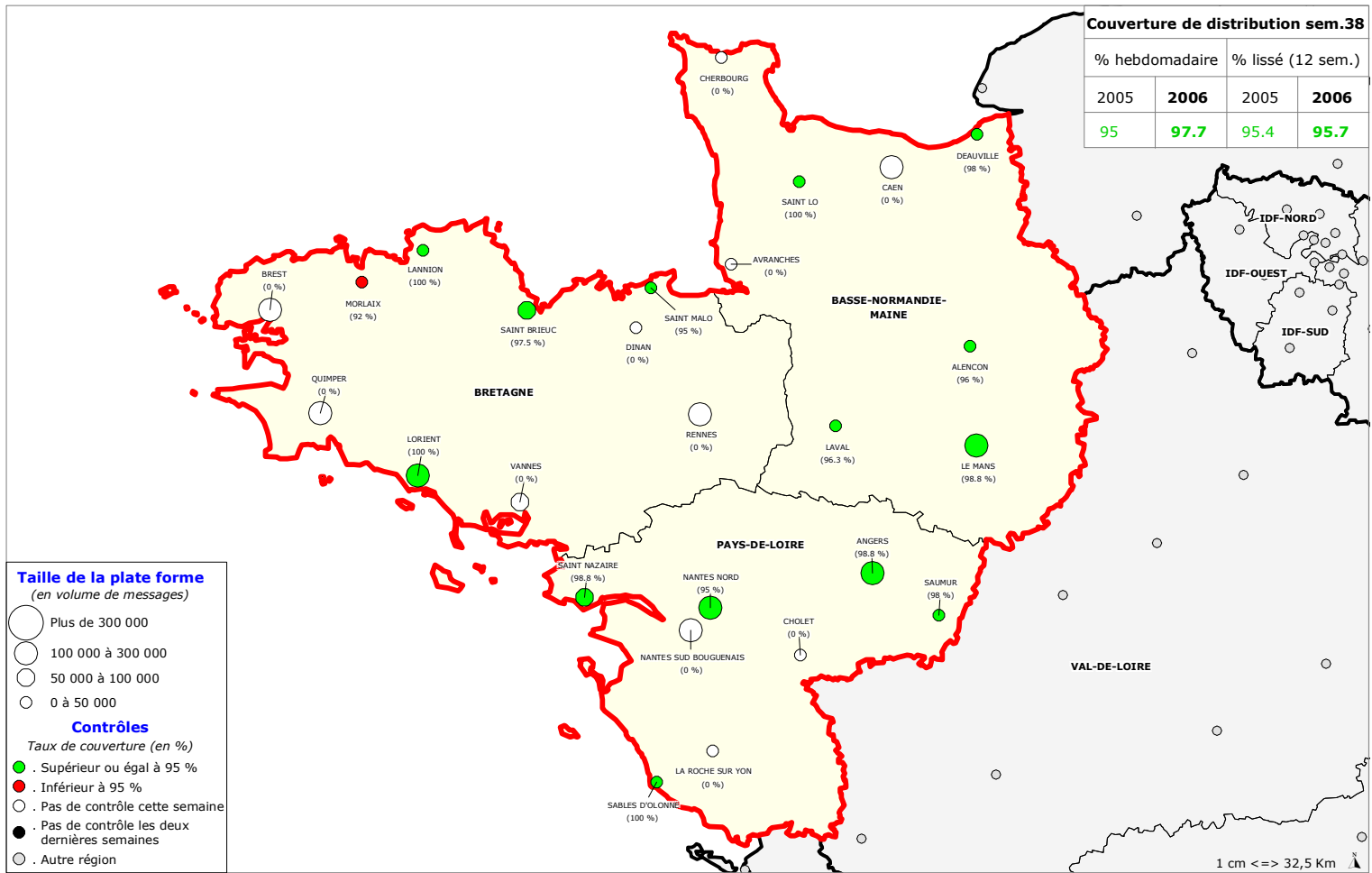


— Alsace
— Lorraine
— Champagne-Ardennes
— Nord-Aisne
— Pas-de-Calais-Somme
— Oise-Haute-Normandie

Taux de couverture et mise en distribution régionale



— Couverture hebdomadaire
— Mise en distribution hebdomadaire
- - - Couverture lissée
- - - Mise en distribution lissée



Le lissage est la moyenne des 12 dernières semaines

Contrôles Vigie

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)		
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.
BRETAGNE	95	97.7	96.2
PAYS DE LOIRE	92.5	97.5	93.6
BASSE NORMANDIE MAINE	97.3	98.1	97.9
OUEST	94.6	97.7	95.7

(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

Mise en distribution

Mise en distribution (**)					
Taux			Dont % en feuille de route "structure"		
Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38	Lissage
99.9	99.5	99.6	0	0	0.3
99.1	99	98.5	0.1	0.3	1.2
99.3	99.8	98.5	0.1	0.5	0.5
99.5	99.4	99	0.1	0.2	0.6

(**) Extraction ComLog

Réclamations

Nombre de réclamations (***)
7
1
11
21 (1)

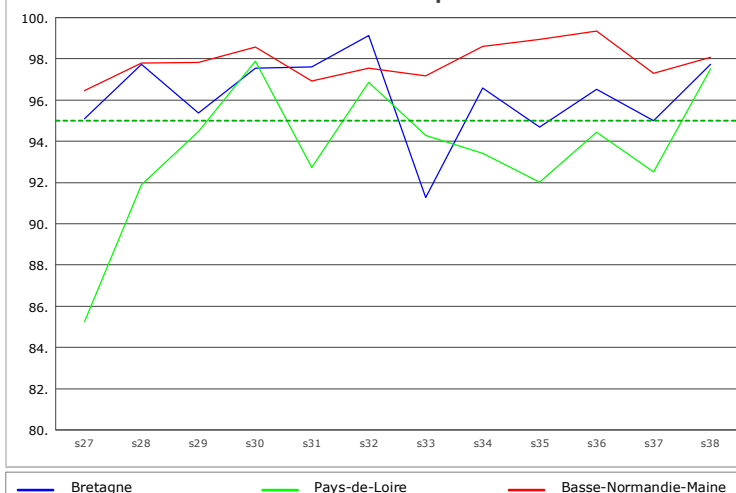
(1) Y compris réclamations régionales

Suivi des réclamations

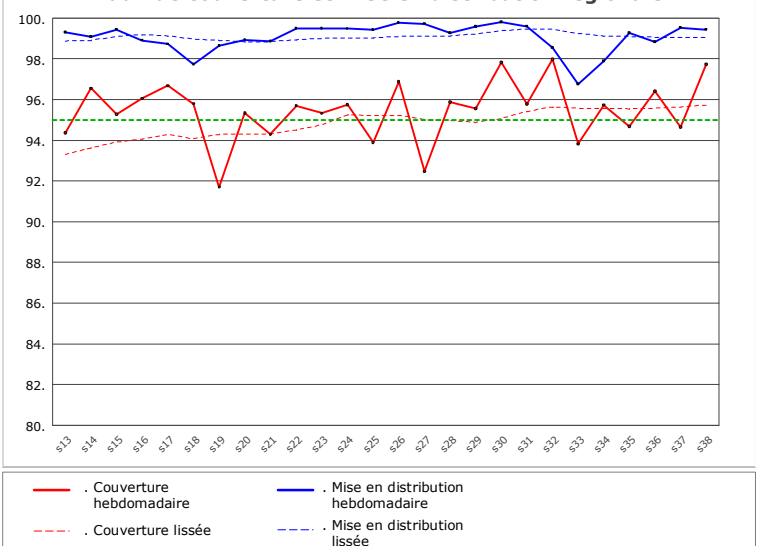
Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.
Sem. 38	21		
Sem. 37	46	43.5 %	
Sem. 36	25	44 %	40 %
		11	10

(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin

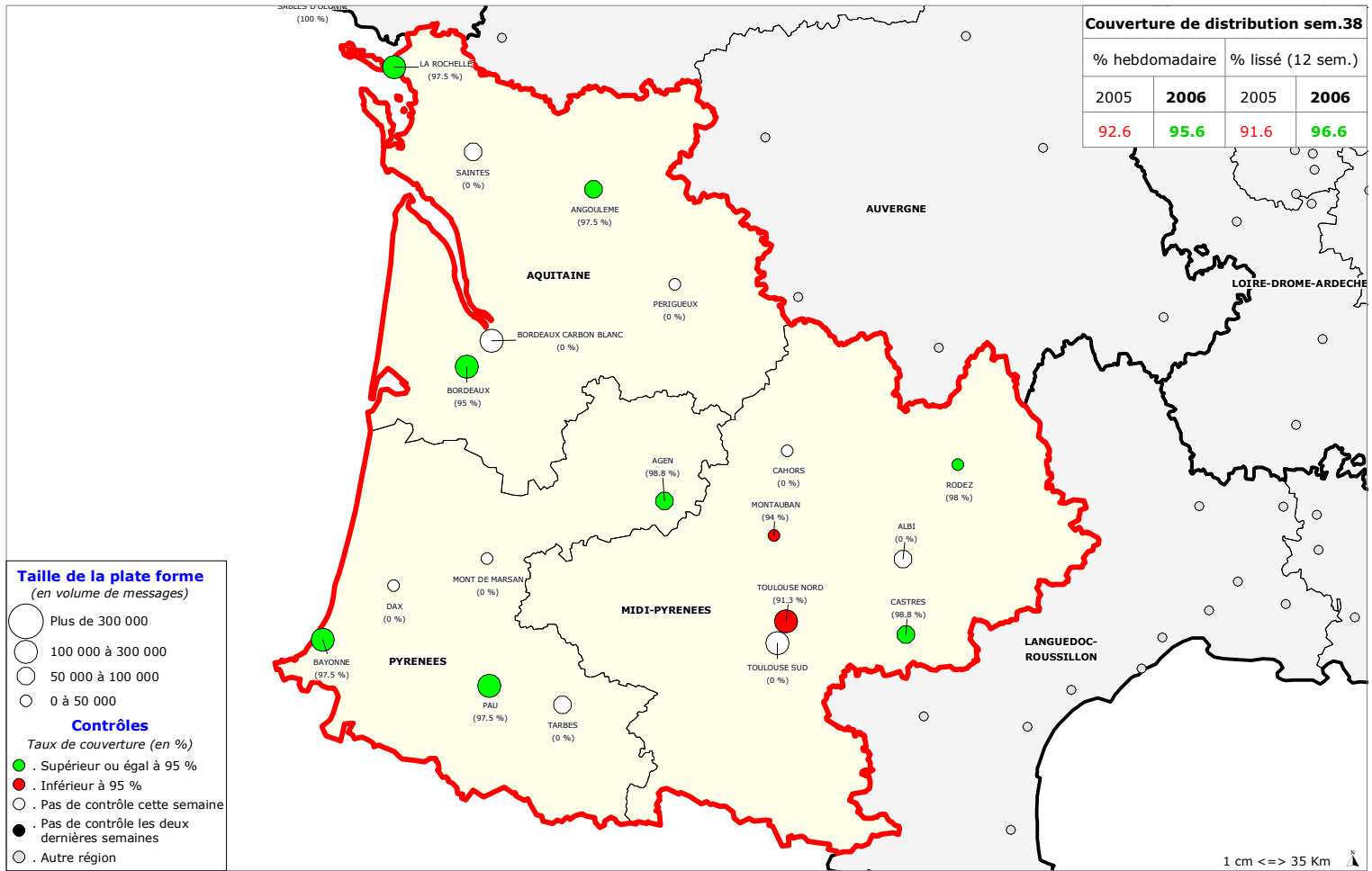


Taux de couverture et mise en distribution régionale



SUD OUEST

Tableau de bord Qualité régional Semaine 38 - 2006



Le lissage est la moyenne des 12 dernières semaines

Contrôles Vigie

Mise en distribution

Réclamations

Suivi des réclamations

BASSINS	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)						Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"							
				Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38	Lissage					
MIDI PYRENEES	99.2	93.5	94.7	98.8	98.1	98.8	0	0.1	0.1	10	Sem. 38	52	97.6 %	68.9 %
AQUITAINE	99.5	96	97.3	93.5	99.7	99.4	0.3	0.2	0.5	14				
PYRENEES	99.4	97.8	98.3	99.6	99.4	99.6	0.2	0.4	0.2	23				
SUD OUEST	99.4	95.6	96.6	97.2	99.1	99.2	0.2	0.2	0.2	52 (1)	Sem. 37	41	40	
											Sem. 36	45	39	31

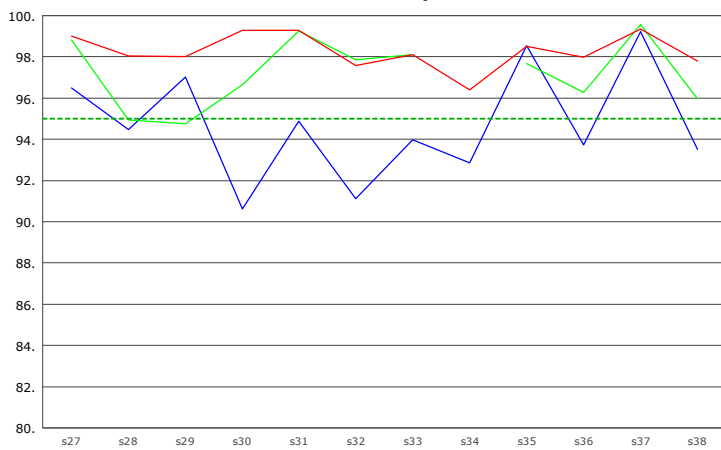
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

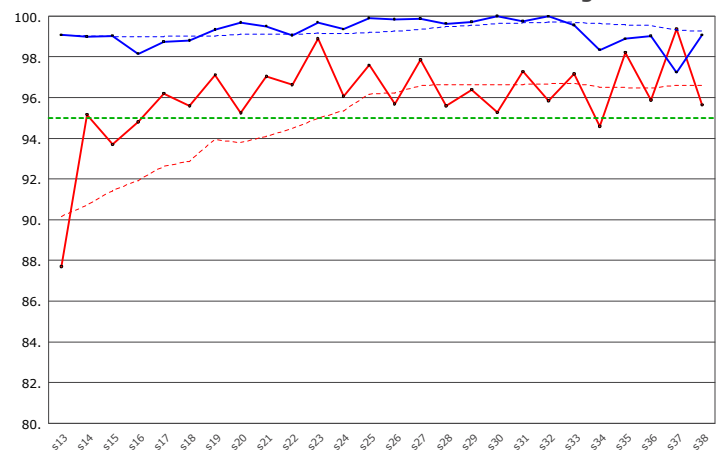
(1) Y compris réclamations régionales

(***) Extraction Outil SAV

Taux de couverture par bassin



Taux de couverture et mise en distribution régionale

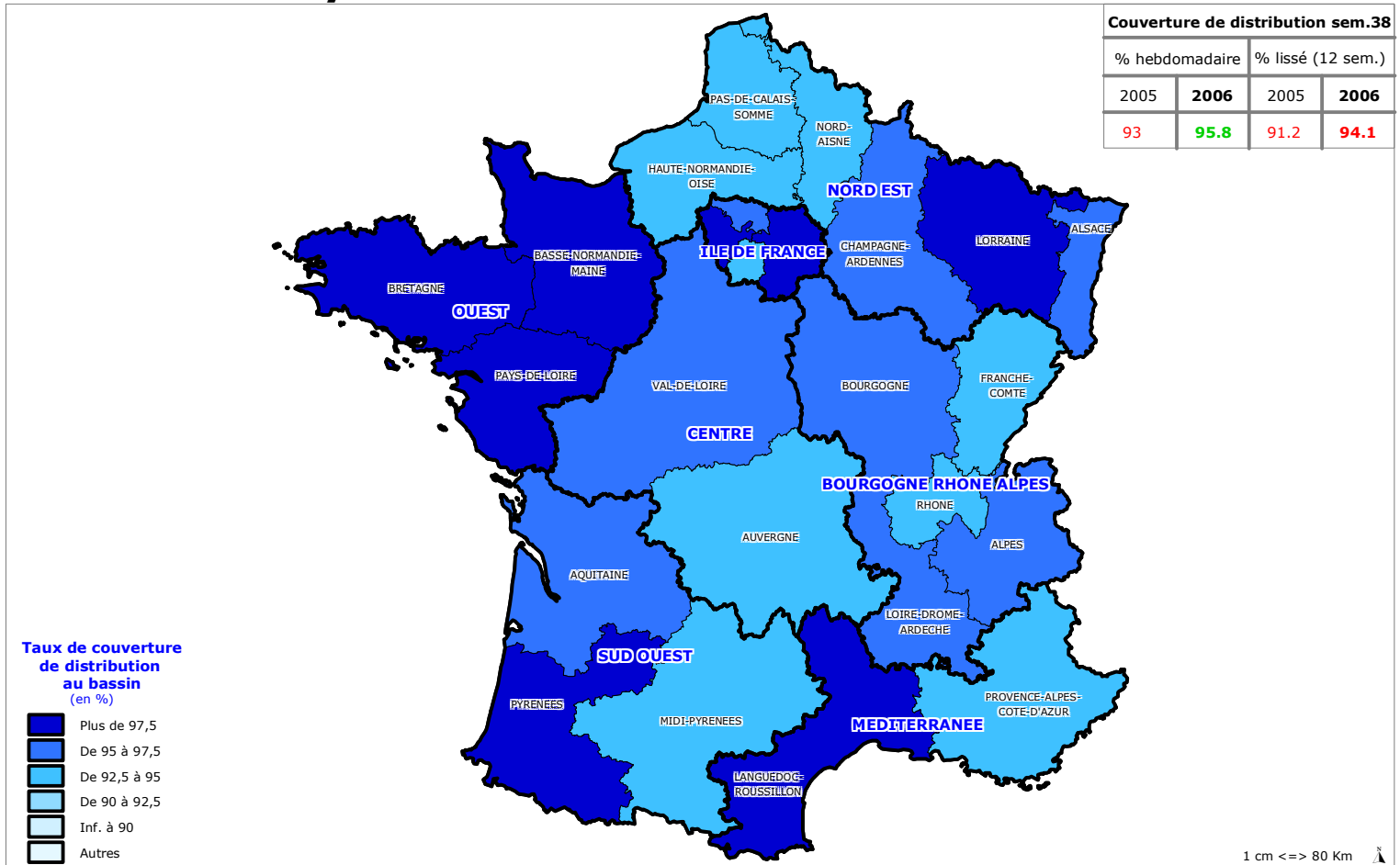


— Midi-Pyrénées — Aquitaine — Pyrénées

— Couverture hebdomadaire — Mise en distribution hebdomadaire
 - - - Couverture lissée - - - Mise en distribution lissée

Tableau de bord Qualité

Synthèse nationale semaine 38 - 2006



Volume à distribuer : 137 851 096 messages

Au cours de la semaine 38, 93 plates formes ont réalisé des contrôles.

RÉGIONS	Contrôles Vigie			Mise en distribution						Réclamations		Suivi des réclamations			
	Couverture distribution (en %) (*)			Mise en distribution (**)						Nombre de réclamations (***)	Semaines (***)	Réclamations	Reprise contact < à 4 jours	Clôtures < à 3 sem.	
	Sem. 37	Sem. 38	Moyenne lissée sur 12 sem.	Taux			Dont % en feuille de route "structure"								
BRA	94.5	95	93.8	Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Sem. 37	Sem. 38	Lissage	Nationales : 6	Sem. 38	254			
CENTRE	94	94.8	91.2	98.9	98.7	98.3	0.4	0.4	0.9	52					
IDF	94.2	97.2	95	97.5	97.1	98.2	2.4	2.5	1.4	42	Sem. 37	281	66.9 %		
MEDIT.	93	94.7	92.7	99.7	100	99.9	0	0	0.1	16					
NORD-EST	95.1	95.3	93.9	98.3	98.3	98.2	0.6	0.5	0.6	36	Sem. 36	223	51.6 %	48.9 %	
OUEST	94.6	97.7	95.7	99.9	99.7	99.5	0.3	0.3	0.4	29					
SUD-OUEST	99.4	95.6	96.6	99.5	99.4	99	0.1	0.2	0.6	21	Sem. 38	254	115	109	
MEDIAPOST	94.7	95.8	94.1	97.2	99.1	99.2	0.2	0.2	0.2	52					
				99	99.1	99	0.4	0.5	0.5	254					

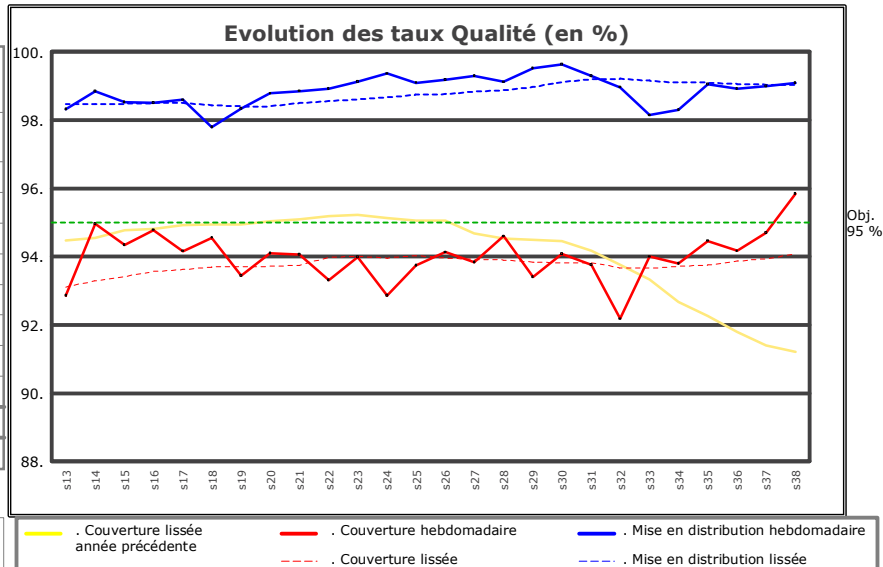
(*) Pondérée au potentiel de BAL des plates-formes

(**) Extraction ComLog

(***) Extraction Outil SAV

RÉGIONS	Nombre de plates-formes par tranche de taux de mise en distribution (****)				Les 10 dernières plates-formes	
	100 %	>=98 %	>=96 %	<96 %	PLATES-FORMES	%
BRA	16	8	6	3	TOURS	84.1
CENTRE	12	2	2	1	MONTPELLIER	90.1
IDF	17	3	0	0	TOULOUSE NORD	92
MEDIT.	9	10	2	2	THONON	93.2
NORD-EST	35	8	1	1	GRENOBLE	95.1
OUEST	18	6	2	0	ORANGE	95.1
SUD-OUEST	15	2	0	2	TARBES	95.9
MEDIAPOST	122	39	13	9	DOLE	96
	67 %	21 %	7 %	5 %	STRASBOURG NORD	96
					DIJON	96.3

(****) Extraction ComLog



Le lissage est la moyenne des 12 dernières semaines