

Sommaire

Introduction	7
I.1^{ère} partie : Présentation de l'Etude	
1. Objet d'étude et résultats attendus	19
2. Méthodologie	20
3. L'enquête et ses outils.....	21
II.2^{ème} partie : Résultats de l'étude	
1. Impact de la réforme sur l'organisation des services.....	39
2. Offres d'Algérie Poste et représentations des services par les usagers	62
3. Information des usagers sur les services d'AP et d'AT'	87
4. Evaluation de l'amélioration	115
5. Services offerts et satisfaction des usagers.....	144
III. Synthèse des résultats et conclusion	169
Bibliographie	183
Annexes	187