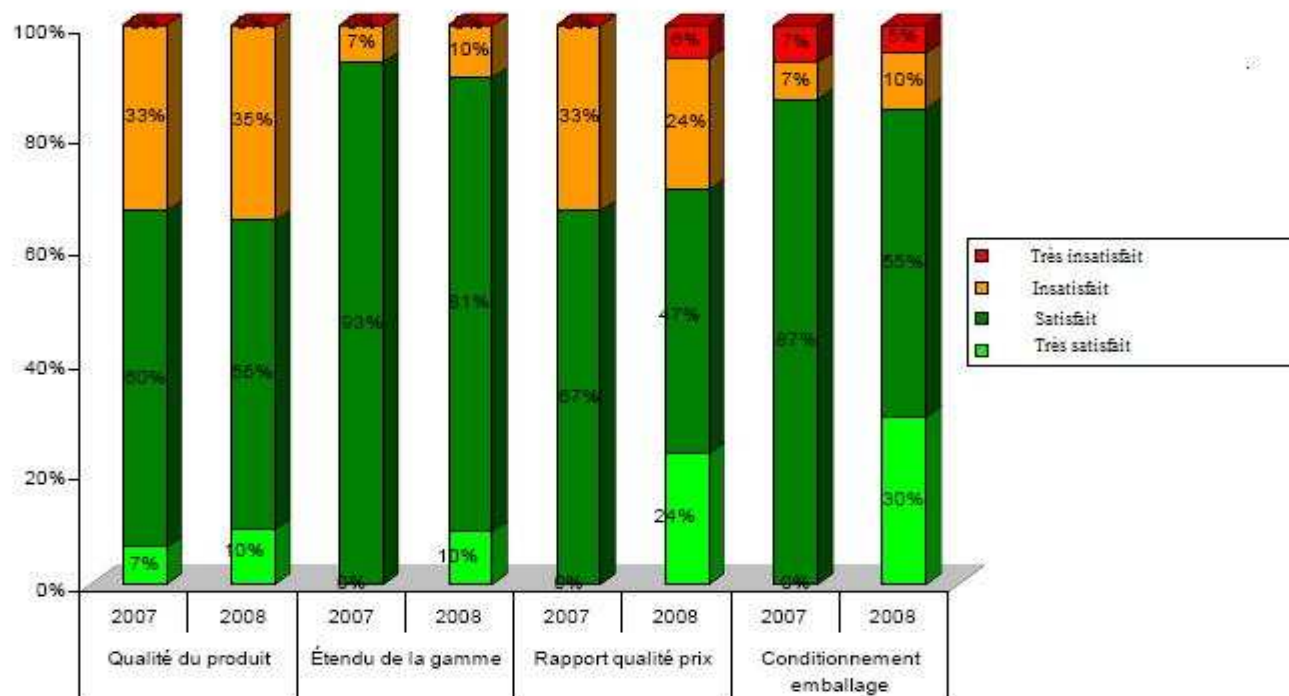


Qualité du produit : Papier impression et Ecriture

Evolution du taux de satisfaction clients



Année	Positionnement de PAPELERA par rapport à la concurrence (*)		
	Moins	Égal	Meilleur
2007	13%	40%	47%
2008	10%	45%	45%

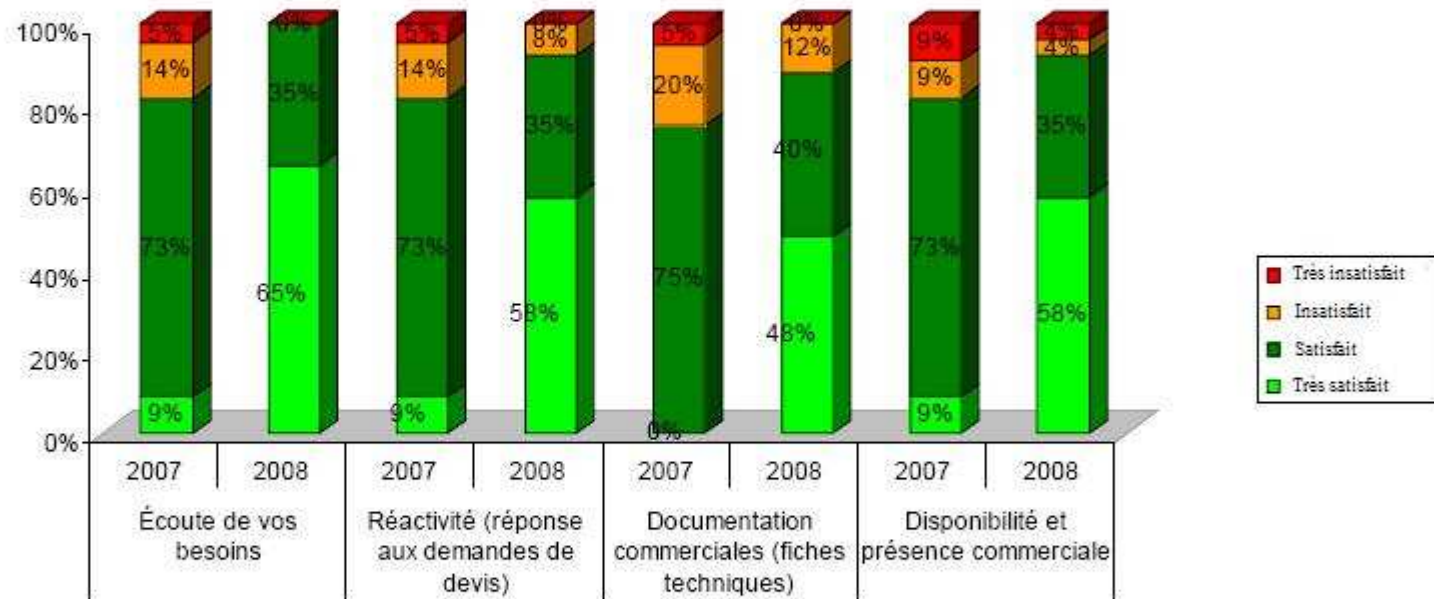
(*) : sur le marché domestique



Prestations commerciales



Evolution du taux de satisfaction clients



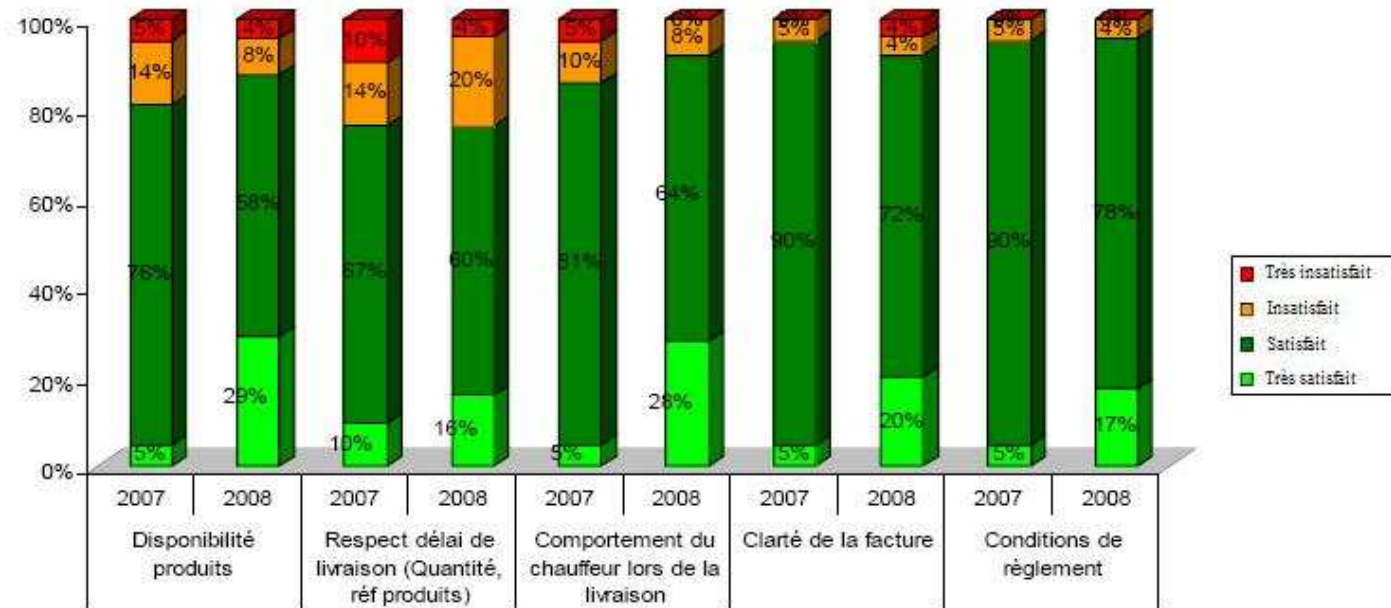
Année	Positionnement de PAPELERA par rapport à la concurrence		
	Moins	Égal	Meilleur
2007	14%	45%	41%
2008	8%	21%	71%



Qualité du service



Evolution du taux de satisfaction clients



Année	Positionnement de PAPERERA par rapport à la concurrence		
	Moins	Égal	Meilleur
2007	5%	62%	33%
2008	12%	50%	38%