



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed
Faculté des Sciences de la Terre et de l'Univers
Département de Géographie et d'Aménagement du Territoire



Mémoire

Pour l'obtention du diplôme de Master
En Géomatique

Emploi dans le secteur du Transport Collectif (Privé et Public)

« Enquête auprès des chauffeurs et receveurs des TC »

Présenté et soutenu publiquement par :

M^{lle} NADJI RAZIQA

Sous la direction de :

Ms. SOUIAH SID-AHMED

Devant le jury composé de :

Ms.HADEID MOHAMED, Président

Ms.BELMAHI NADIR, Examineur

Ms.SOUIAH SID-AHMED, Rapporteur

Année universitaire : 2018 - 2019

Remerciements

En préambule à ce mémoire je remercie Dieu qui m'a aidé et m'a donné la patience et le courage durant ces longues années d'étude.

Je tiens à exprimer mes remerciements aux personnes qui m'ont aidé et qui ont contribué au développement de cette mission et au succès de cette merveilleuse année académique.

*Ces remerciements vont tout d'abord au corps professoral et administratif du Département de la **géographie et l'aménagement de territoire**, pour la richesse et la qualité de leurs enseignements et qui déploient de grands efforts pour assurer à leurs étudiants une bonne formation.*

*Je tiens à remercier sincèrement Monsieur **SOULAH SID-AHMED** qui, en étant le Directeur du mémoire, s'est toujours montré à l'écoute et très disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire, ainsi pour l'inspiration, l'aide et le temps qu'il a bien voulu nous consacrer et sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour.*

Je n'oublie pas mes parents pour leur contribution, leur soutien et leur patience.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes proches et amis, qui m'ont toujours encouragé au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à tous et à tous.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

A mes parents .Aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour dont ils ne cessent de me combler. Que Dieu leur procure

Bonne santé et longue vie.

A ceux que j'aime beaucoup et qui m'ont soutenue tout au long de

Ce projet : à mes frères

MOHAMMED, AHMED, DJAMEL

A mes sœurs :

SAIDA, SAMIA, KHADIDJA

A mon oncle :

ABDELHAMID

A toute ma famille, et mes amis,

Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce

Projet soit possible, je vous dis merci mes proches :

SORAYA, FATIMA

A l'homme de ma vie, mon exemple éternel, mon soutien moral et

Source de joie et de bonheur, celui qui s'est toujours sacrifié pour

Me voir réussir, que dieu te garde dans son vaste paradis, à toi

Mon père.

A la lumière de mes jours, la source de mes efforts, la flamme de

Mon cœur, ma vie et mon bonheur ; maman que j'adore.

Aux personnes dont j'ai bien aimé la présence dans ce jour.

Je dédie ce travail dont le grand plaisir leurs revient en premier lieu pour

Leurs conseils, aides, et encouragements.

Aux personnes qui m'ont toujours aidé et encouragé, qui étaient

Toujours à mes côtés, et qui m'ont accompagnées durant mon

Chemin d'études supérieures, mes chers amis, collègues d'étude

NADJI RAZIKA.

TABLE DES MATIERES

Introduction	01-02
Problématique	03
Objectif.....	04
Approche méthodologique.....	04-05

Chapitre 01(Contexte urbain et système de transport à Oran)

1-Localisation géographique de la zone d'étude :

1-1 Oran géographiquement	06
1-2 Situation démographique	06
2-Système de transport à Oran.....	06-07
3- Les offres de transport collectif à Oran.....	07-08
La carte de réseau TC urbain de la ville d'Oran	09
4- Les organismes intervenant dans les TC à Oran	10

Chapitre 02(Enquête auprès des chauffeurs et receveurs de Bus)

1-Conception du questionnaire, les grands thèmes abordés :

1-1 Quelques définition	11
1-2 Etapes de mise en place d'un questionnaire.....	12
1-3 Analyse et expression des résultats.....	12
1-4 Critiques.....	12
2- Les grands thèmes abordés.....	13
3-Recueil de données et d'informations supplémentaires.....	14-15
4-L'échantillon traité.....	16
5-Récapitulation et l'état des faits.....	16-17

Chapitre 03(Mise en œuvre de l'enquête et traitement des résultats)

1- Diagramme du processus de l'enquête	18
--	----

2-Les outils utilisés	
2-1 Modalisa.....	19
2-1-a Les étapes de création du questionnaire avec modalisa.....	19-25
2-2 Arc gis.....	26
2-3 Excel.....	27
2-4 Sphinx.....	27-28

Chapitre 04(Analyse des résultats)

1-Analyse des résultats	
1-1Chauffeurs.....	29-33
1-2 Receveurs.....	34-35
2- Contraintes et problèmes rencontrés.....	36
3- Qualité de données recueillies.....	36-37
4-proposition de solutions aux défaillances constatées.....	37-38
5-Comparaison avec les systèmes de transport de la ville jumelle d'Oran « bordeaux »	39
5-1 Présentation de la ville de bordeaux	39-40
5-2 Comparaison.....	41
Conclusion générale	42
Annexe.....	43-46
Bibliographie.....	47

TRODUCTION GENERALE :

Le questionnaire est l'une des trois grandes méthodes pour étudier les faits psychosociologiques. C'est une méthode de recueil des informations en vue de comprendre et d'expliquer les faits. Les deux autres méthodes les plus couramment utilisées étant l'entretien et l'observation. Si l'entretien et l'observation sont des méthodes individuelles et collectives, le questionnaire peut être administré et auto-administré. C'est une méthode quantitative qui s'applique à un ensemble (échantillon) qui doit permettre des inférences statistiques. C'est le nombre d'éléments de l'ensemble et la définitive de l'échantillon qui assure au questionnaire sa validité et qui permet aux informations obtenues d'être jugées dignes de confiance. À l'inverse, dans une observation ou un entretien, c'est la qualité qui est le critère de pertinence.

Le développement rapide du tissu urbain de l'agglomération d'Oran a entraîné des besoins de plus en plus importants en matière de mobilités et d'offre de transport. Cependant la réponse des politiques appliquées en matière de transport urbain de voyageurs n'a pas été au même diapason de cette nouvelle demande exprimée par les multiples déplacements. En effet les pouvoirs publics ont orienté les investissements en premier lieu vers les infrastructures routières sur les grandes lignes. Le décalage sans cesse croissant entre la demande de transport due au développement urbain et la modicité des ressources impose des choix, détermine des priorités qui vont au-delà de la seule rentabilité financière car les transports ne sont pas une fin en soi mais plutôt un moyen d'améliorer les conditions de la vie urbaine. L'objectif d'une politique des transports n'est pas seulement de transporter des usagers mais d'améliorer globalement le bien être des habitants. Cependant, dans cet organisme très complexe des acteurs œuvrent chaque jour pour assurer le meilleur service aux clients, ce sont les chauffeurs et receveurs des TC. Un chauffeur de Bus est un employé du service public ou privé qui conduit le moyen de transport en échange d'un salaire, le receveur lui est payé en échange de la distribution de tickets de Bus et l'encaissement.

Une journée de travail pour un chauffeur de Bus, ce sont des centaines et des centaines de regards dans le rétroviseur et une attention exacerbée à certaines heures de la journée (heures de pointes, le soir), pour un receveur ce sont des centaines de visages, la gestion d'une clientèle qui dans certains cas n'est pas toujours agréable ou défectueuse un effort effroyable. Tout cela pour dire que ce sont des métiers pas faciles et auxquels il faudrait s'intéresser de plus en plus vu les conditions dans lesquelles ils opèrent et leur situation dans l'agglomération oranaise en générale.

Pour le projet de fin d'étude nous avons opté pour une enquête de terrain menée auprès des chauffeurs et receveurs des TC à Oran, car leur rôle va haut delà de la conduite ou de la vente de tickets, ils :

- Préparent le véhicule, repèrent le parcours et prévoient les aléas ;
- Remplissent les documents de bord du véhicule (feuille de route, carnet de bord) ;
- Vérifient l'état de fonctionnement du véhicule et s'occupe du nettoyage ;
- Appliquent les mesures d'urgence en cas d'incidents et avertissent les services concernés ;

Notre recherche s'intéresse à ces acteurs négligés dans le secteur des transports en commun et aux conditions dans lesquelles ils exercent leur métier.

Après une introduction générale et une problématique, le travail a été organisé en quatre chapitres. En premier lieu, nous avons évoqué le contexte urbain et le système de transport à Oran. Ensuite on est passé à une enquête de terrain auprès des chauffeurs et receveurs de TC avec toutes ses étapes depuis sa structure jusqu'à son exécution sur terrain et les résultats obtenues. Le quatrième chapitre porte sur l'analyse des résultats de l'enquête et les solutions proposées aux nombreux problèmes constatés.

Avant d'entamer le mémoire, des hypothèses ont été établies pour mieux répondre aux questions concernant notre sujet.

PROBLEMATIQUE :

En Algérie, le secteur du transport connaît des dysfonctionnements majeurs. Un grand nombre de projets ont été réalisés ou sont en phase de réalisation, afin de rendre ce secteur plus performant et plus efficace pour prendre en charge la mobilité des personnes non motorisées.

Les transports collectifs sont un service public. Pour cette raison, ils doivent offrir à tous un service fiable et de qualité mais pour assurer une qualité optimale, aucun volet de ce service ne doit être négligé.

Oran, la deuxième plus grande ville d'Algérie et qui accueillera les Jeux méditerranéens en 2021, attribue un budget énorme pour améliorer le réseau de transport et la qualité des services. Avec un réseau de transport qui s'étale sur toute l'agglomération oranaise et ses environs ou relie plus de 110 000 trajets en bus quotidiennement (d'après le témoignage de Mr Adda, employé de la direction de transport), Oran souffre toujours d'un déséquilibre en matière d'offre de transport ce dans un environnement urbain difficile où les dysfonctionnements sont nombreux d'une mal organisation. Certains estiment que les premiers responsables de la mauvaise ou la bonne qualité des déplacements sont les chauffeurs et les receveurs de Bus, mais est-ce seulement ces deux acteurs qui sont les seuls à intervenir ? Et si c'était vraiment le cas, comment sont-ils organisés ? sont-ils assurés ? Sont-ils bien payés ? Obéissent-ils à un règlement ?

Toutes ces interrogations ne font qu'ouvrir un tout autre champ de questions telles que :

- **Quel est l'état des transports en commun à Oran, aujourd'hui ?**
- **Quel est l'impact des chauffeurs et receveurs ont-ils sur la qualité des TC ?**
- **Pourquoi les transports en commun sont-ils la cause de beaucoup d'accidents et de circulation ?**
- **Les exploitants de lignes doivent-ils prendre des mesures spéciales pour faire face à certains dysfonctionnements ? Et lesquelles ?**

Quels Objectifs pour ce travail :

Dans ce mémoire, l'objectif fondamental était bien sûr de mettre la lumière sur l'emploi dans le secteur du transport collectif et en l'occurrence celui des chauffeurs et des receveurs de Bus sans pour autant négliger d'autres objectifs fondamentaux qui sont :

- Maîtrise des techniques d'enquête par questionnaire
- Se familiariser avec les différentes étapes de l'enquête.
- En saisir les enjeux pratiques et théoriques ;
- En saisir l'intérêt et les limites.

L'idée d'un questionnaire jaillit sous la pression d'un problème général à résoudre, de la recherche de réponses à la question qu'on se pose, d'un besoin d'information sur un problème psychosocial.

Approche méthodologique :

Le principal outil utilisé est l'enquête : de la conception du questionnaire, la définition de l'échantillon et jusqu'à l'exécution effective de l'enquête.

a)- Définir l'objet de l'enquête :

Sur quoi porte l'enquête, ainsi que les moyens matériels (contraintes de budget et de temps).

b)- Les hypothèses avancées dans l'enquête :

Qu'est-ce que l'on cherche à mettre en évidence, qu'est-ce que l'on veut vérifier ? La définition des objectifs est impossible sans définition des hypothèses générales de l'enquête. Si l'on veut que l'enquête aboutisse, il faut formuler des hypothèses qui seront testées à travers un ensemble de questions précises.

c) Déterminer la population d'enquête ou l'univers de l'enquête :

On appelle l'univers de l'enquête l'ensemble du groupe humain concerné par les objectifs de l'enquête. C'est dans cet univers que sera prélevé l'échantillon. L'univers est aussi appelé la « population » de l'enquête. Déterminer exactement la population ne va pas forcément de soi. Si l'on veut enquêter sur les adolescents, les jeunes adultes, qu'entend-t-on exactement par adolescent ou jeune adulte, les définitions varient d'un auteur à l'autre, et avec eux le début et/ou la fin de chacune de ces tranches d'âges.

d) Déterminer l'échantillon :

Combien d'individus seront retenus par rapport à l'univers. La détermination de l'échantillon à partir duquel sera effectuée l'enquête résulte d'une série d'opérations indispensables et précises dont la fonction est d'assurer la représentativité, c'est-à-dire les conditions qui garantiront la généralisation ultérieure des résultats à l'ensemble de la population.

e)- Elaboration du questionnaire :

Une fois les grandes questions définies et l'échantillon choisi, on procède directement à la structuration du questionnaire et sa mise en page.

f)-L'enquête de terrain :

Après avoir imprimé notre questionnaire, on passe à l'exécution de l'enquête sur le terrain dans la zone d'étude choisie.

g)- Traitement des résultats :

L'enquête de terrain nous a permis de remplir notre questionnaire, à présent l'extraction d'informations se fait par les traitements qui nous fournissent différents tableaux (tris-à-plat, tris croisés)

h)- Interprétation des résultats :

C'est la dernière et plus importante étape de notre recherche et elle consiste à interpréter les résultats obtenue lors du traitement pour pouvoir répondre aisément aux questions de départ.

CHAPITRE 01

Contexte urbain et système de transport
à Oran

1-Localisation géographique de la zone d'étude :

1-1. Oran géographiquement :

Oran, surnommée « la radieuse », est la deuxième ville d'Algérie et une des plus importantes du Maghreb. C'est une ville portuaire de la Méditerranée, située au nord-ouest de l'Algérie, à 432 km de la capitale Alger, et le chef-lieu de la wilaya du même nom, en bordure du golfe d'Oran. Cette wilaya a su préserver son identité tout en s'imprégnant de l'influence de ses occupants successifs. La ville d'Oran est située au fond d'une baie ouverte au nord et dominée directement à l'ouest par la montagne de l'Aïdour, d'une hauteur de 420 mètres, ainsi que par le plateau de Moulay Abdelkader al-Jilani. L'agglomération s'étend de part et d'autre du ravin de l'oued Rhiou, maintenant couvert.



La wilaya d'Oran s'étend sur une superficie de 2.114 Km².

Pour notre enquête, nous nous limiterons à la commune de « Bir El Djir».

1-2. Situation démographique :

La population totale de la wilaya est de 1 577 556 habitants, soit une densité de 746 habitants par Km². I-3-1 Répartition de la population par sexe et par km².

La population ayant un âge inférieur à 15 ans représentant 26% du total de la population, constitue dans les années à venir une importante ressource humaine.

2- Système de transport à Oran :

En matière de transports urbains, la situation à Oran n'est pas si éloignée des autres situations qui existent un peu partout dans les pays en développement (urbanisation effrénée, montée de la voiture particulière, non attractivité des transports collectifs, congestion, transport informel, etc.). Les systèmes qui existent dans l'agglomération oranaise sont :

- 1- Le transport routier : Oran compte 592 chemins de wilaya et 274 chemins communaux, sur ces routes plus de 500 Bus et taxis font l'aller et le retour plusieurs fois par jour.

Pour ce qui est des transports collectifs, il existe plus de 1450 Bus en circulation à Oran entre secteur privé et public en plus du Tramway.

- 2- Réseau Ferroviaire : La wilaya compte un réseau ferroviaire d'une longueur de 95 kilomètres (Une voie unique de 66 kilomètres et une voie double de 29 kilomètres), trois gares ferroviaires (Oran, Es-Senia et Oued Tlelat) par lesquelles transitent 2 millions de voyageurs/an et 3 millions de tonnes de marchandises/an.
- 3- Réseau aéroportuaire : La wilaya compte un aéroport de classe internationale d'une capacité d'accueil de 3 millions de voyageurs par an.
- 4- Réseau portuaire : La wilaya compte trois ports:
 - Port d'Oran : 2ème Port commercial du pays.
 - Port d'Arzew : 1 er Port pétrolier du pays.
 - Port de Bethioua : Port pétrolier du pays.

3- Les offres de transport collectif à Oran :

Jusqu'aux années 1980, l'agglomération oranaise était concentrée mais avec les différentes extensions urbaines, celle-ci est devenue 'poly centrée', ce qui représente un autre défi à relever.

De manière générale, pour le cas d'Oran, aujourd'hui l'offre existe mais ce qui manque c'est la qualité du service, tant pour les usagers que pour les riverains.

La prestation du transport public dans l'agglomération d'Oran est assurée généralement par le privé.

Mais un privé diffus, non organisé et dont les désagréments se répercutent négativement sur la qualité du service et la fluidité de la circulation.

La ville exprime le besoin de réorganiser cette branche d'activité importante pour son développement.

La situation est telle qu'on recense actuellement 4025 bus dont 158 bus de l'ETO pour 2061 opérateurs activant dans la wilaya dont 793 en milieu urbain.

Les chiffres ont été communiqués par le directeur des Transports, Rezoug Mokhtar, qui pense que cet éclatement et cette atomisation des acteurs constituent en même temps la faiblesse du secteur et le rend en même temps difficile à maîtriser.

Le réseau actuel se compose de 75 lignes urbaine et suburbaine dont on compte 22 lignes de bus ETO et 53 lignes de bus privés.

Il est divisé en deux secteurs :

Les lignes urbaines à peu près 40 lignes ETO et privé. Ce sont les lignes qui sillonnent à l'intérieur du tissu urbain. Avec l'étalement urbain qu'Oran a témoigné plusieurs lignes qui étaient suburbains au paravent est maintenant urbaines comme la ligne (34,U...) plusieurs d'autres ont été créés comme la ligne P1 une ligne qui est devenue une ligne d'haute importance car elle relie la banlieue Bir el djir avec le centre-ville d'Oran.

Les lignes suburbaines font 35 dessertes à l'extérieur du tissu urbain vers les communes avoisinantes, comme la ligne 89 qui va de gare Bahia jusqu'à Tafraoui.

Malgré la taille du réseau de transport oranais mais n'arrive pas toujours à assurer les déplacements et les besoins des usagers, chose qui est due à plusieurs causes et facteurs et justement Un nouveau plan est en phase de préparation et vise à restructurer les réseaux et à réorganiser le secteur en faisant appel en partie à l'expertise de la Setram, le nouvel acteur qui est entré en scène mais avec une rigueur et une qualité de service inégalées.

Les changements vont s'opérer de manière graduelle et on ira vers des regroupements, quitte pour cela à passer par des campagnes de sensibilisation et d'explication afin de venir à bout des réticences dans un milieu où règne le chacun pour soi et la tendance à maximiser les profits au détriment des usagers», estime ce responsable conscient du fait que les infrastructures doivent également être en phase avec ce nouveau programme.

Les nouveaux projets destinés à l'investissement privé ne sont ouverts que pour ceux qui remplissent les conditions définies dans les cahiers des charges.

Une étude a été réalisée au niveau du CRASC dont la perspective est le diagnostic du développement du secteur des transports à l'horizon de 2030

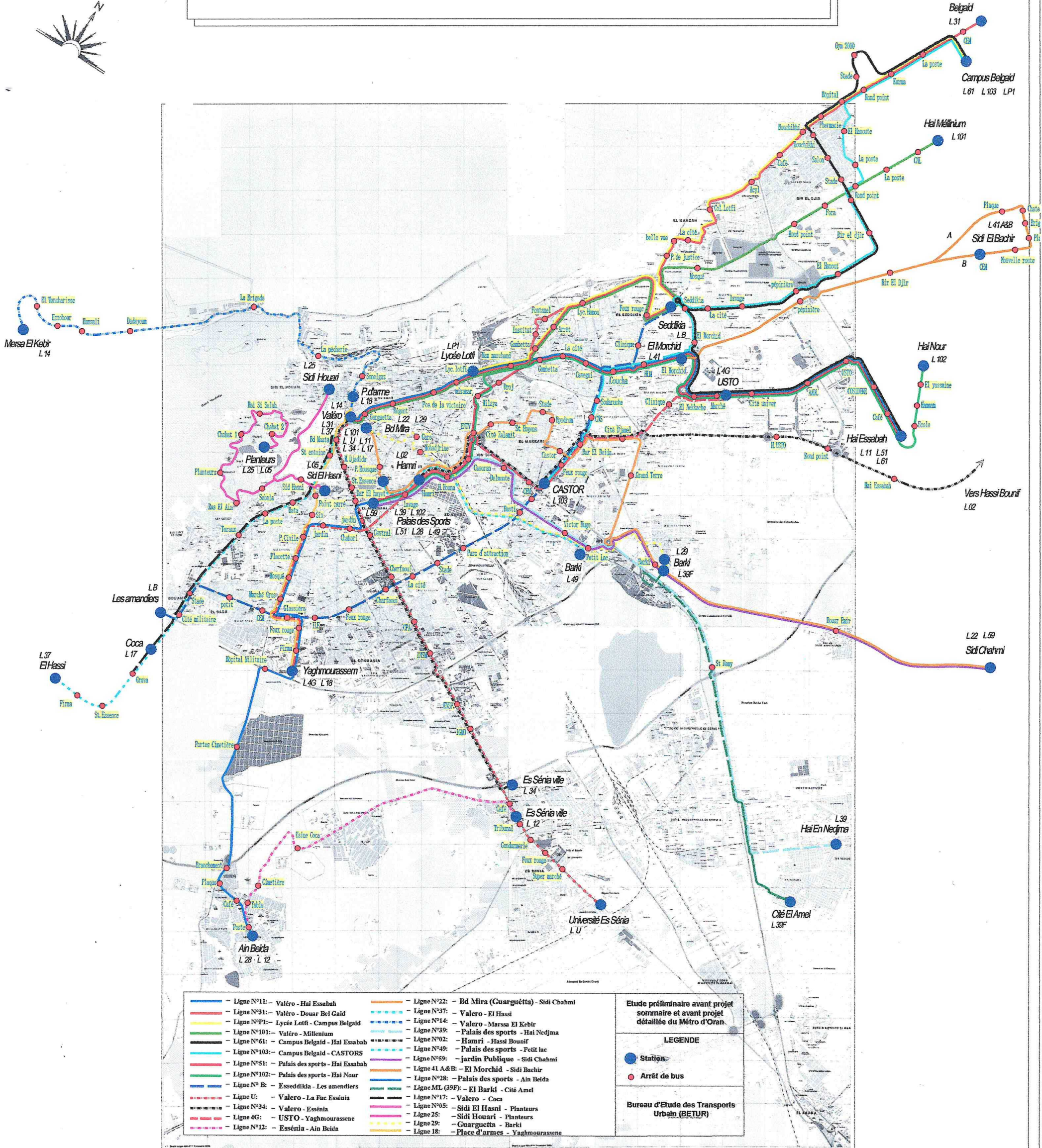
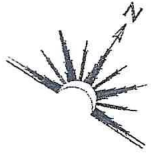
L'étude tient compte de l'accès au service, du prix qui doit être raisonnable, de la sécurité mais aussi, et c'est désormais un facteur important, des aspects environnementaux dont notamment ce concept nouveau de «pollution sonore».

De manière générale, pour le cas d'Oran, aujourd'hui l'offre existe mais ce qui manque c'est la qualité du service, tant pour les usagers que pour les riverains.

Un secteur qui a évolué dans le temps mais qui enregistre, en ce moment, un manque flagrant de professionnalisme. L'opérateur public est mieux organisé mais il est quasi minoritaire et n'a donc pas pu imposer sa manière de faire.

Le nouveau plan évoqué par la direction des Transports répond en partie aux préoccupations soulevées par le CRASC avec notamment la volonté d'aboutir à une instance de régulation pour mettre de l'ordre et répondre aux nouveaux défis dont la nécessité de relier les quartiers entre eux sans passer par le centre, avec un objectif de satisfaire et répondre aux besoins des usagers.

RESEAU TC URBAIN DE LA VILLE D'ORAN



4- Les organismes intervenant dans les TC à Oran :

Plusieurs organismes interviennent dans les Transports Collectifs dans l'agglomération oranaise, les plus importants sont :

4-1. La direction de transport d'Oran :

Supervise et coordonne l'activité d'un site ou d'un service d'exploitation de transport routier de marchandises, dans ses dimensions techniques, commerciales, sociales et financières, selon la réglementation du transport routier, les règles de sécurité et dans un objectif de qualité (service, coût, délais).

4-2. La CASNOS :

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-salariés CASNOS créée par décret exécutif 92/07 du 04 Janvier 1992, est chargée de la protection sociale des catégories professionnelles non-salariées dont font partie, entre autres, les :

- Commerçants
- Artisans
- Industriels
- Agriculteurs
- Membres des professions libérales,...

Et comme les chauffeurs et receveurs de Bus exercent des fonctions libérales, ils sont assurés par la CASNOS en échange d'une cotisation annuelle ou mensuelle.

4-3. L'APC :

APC (assemblée populaire communale) joue un rôle fondamental dans les transports collectifs, en effet c'est l'organisme qui œuvre en collaboration avec la direction de transport pour mettre au point un plan de transport répondant aux besoins des usagers et qui s'accorde le mieux avec l'état des routes et du réseau routier.

4-4. L'UNAT : « L'union nationale algérienne des transporteurs », créée le 04 Juin 1992 et agréementée le 23 Juillet 1993, cet assemblé travaille pour répondre à toutes les attentes de ses adhérents et régie par la loi 90-14 du 02 juin 1990, relative aux modalités d'exercice du droit syndical l'Union Nationale des Transporteurs par abréviation « UNAT » est un syndicat de transporteurs à vocation sociale, apolitique, d'intérêt général et à but non lucratif.

4-5. Commission du transport et de l'aménagement du territoire : la commission de l'aménagement du territoire et des transports a pour rôle de présenter le dossier lié au chapitre du transport devant l'assemblée de l'APW et elle y traite la gestion des gares routières, la mobilité urbaine, la circulation automobile, la lutte contre les parkings sauvages, le téléphérique et le transport maritime.

CHAPITRE 02

Enquête auprès des chauffeurs et
receveurs de Bus

1- Conception du questionnaire, les grands thèmes abordés :

En Géographie, l'enquête est le recueil de données qui seront exprimées sous une forme statistique.

Il existe 5 méthodes de recueil de l'information : **l'enquête, le test, l'observation, le questionnaire et l'expérimentation.**

1.1 Quelques définitions :

- **Enquête** : L'enquête est une méthode de recueil de données primaires à partir d'un questionnaire administré à un échantillon issu d'une population cible. Elle peut prendre diverses formes telles que **le sondage**.
- **Questionnaire** : Un questionnaire est une série de questions méthodiquement posées afin de définir un cas, une situation, une demande parmi un grand nombre de possibilités. Un questionnaire peut être l'objet d'un formulaire, ou d'un jeu de **menus** informatiques. On peut le considérer comme modèle d'un parcours administratif. Les questionnaires sont aussi des outils de recherche pour les sciences humaines et sociales, en particulier **la psychologie, la sociologie, le marketing** et la **géographie**.

Un questionnaire est soumis à un échantillon de répondants, plus cet échantillon n'est grand et mieux c'est. Les données peuvent ainsi être analysées et donner des informations en termes de fréquence, régularités et pourcentages. Les questions proposées peuvent être **ouvertes** (Elles demandent une réponse libre) ou **fermées** (elles demandent une réponse fixe unique ou multiple).

1. Exemple de question ouverte : **Que pensez-vous de la télévision ?**
(Réponse : libre)
2. Exemple de question fermée : **Avez-vous une télévision chez vous ?**
(Réponse : OUI - NON - NSP)
3. Exemple de question fermée multiple : **Quels sont les moyens de locomotion que vous utilisez pour aller travailler ?** (Réponse : voiture - vélo - bus - train - autres).

1.2 Etapes de mise en place d'un questionnaire :

- Définir l'objet de l'enquête et les hypothèses ;
- Déterminer la population ciblée ;
- Déterminer l'échantillon minimum ;
- Le but du questionnaire ;
- Tester le questionnaire ;
- Le choix du mode d'administration (en face à face, par téléphone, par voie postale ou en ligne) ;
- La clôture du questionnaire ;
- L'analyse des réponses ;
- Intégration dans le mémoire.

1.3 Analyse et expression des résultats :

Dans un premier temps, l'échantillon sera contrôlé et redressé

Ensuite, a lieu le dépouillement des résultats qui se fait la plupart du temps de manière informatisée (bien que la saisie manuelle soit de moins en moins pratiquée).

Les résultats sont alors analysés et synthétisés pour être ensuite exprimés sous forme de statistiques afin de rendre compte de leur importance.

Dès que les résultats sont terminés, une synthèse récapitule les éléments clés afin d'exprimer les objectifs visés par l'enquête.

1.4 Critiques :

Les enquêtes sont exprimées sous la forme de statistiques ; ces statistiques permettent une "globalisation" des résultats sans prendre en compte les éléments rares de l'enquête. De plus, il est à noter que l'enquête permet de récupérer bon nombre d'informations nécessaire à l'élaboration des études géographiques.

2- Les grands thèmes abordés :

Pour qu'il soit efficace, un questionnaire doit aborder plusieurs thèmes qui nous permettront de comprendre un phénomène ou une situation dite plus rapidement et obtenir ainsi des résultats explicites.

Ainsi, on va commencer le questionnaire par les éléments les plus simples à collecter, les plus généraux, ceux qui sont les moins impliquant et qui demandent le moins de réflexion de la part du répondant : les comportements, **âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle notamment quand il s'agit d'un particulier? La situation matrimoniale ? Qu'exercez-vous ? Travaillez-vous tous les jours? Selon quelle fréquence ? Dans quelles conditions ?**

Viennent ensuite les opinions où l'on demande aux interviewés de donner leur avis sur leurs expériences vécues. Il s'agit par exemple d'évaluer leur satisfaction ou l'image qu'ils associent à un produit ou à une entreprise, dans notre cas les chauffeurs/receveurs pourront répondre à des questions tel que : **Combien d'années d'expérience avez-vous ? Exercez-vous un travail en parallèle ? Comment définirez-vous la relation entre usagers et chauffeurs/receveurs ?** etc.

Dans une troisième partie, et seulement à ce moment-là, on pourra questionner la personne sur ses motivations, ses besoins et/ou ses attentes. Ces questions sont plus délicates à aborder, elles demandent plus d'implication personnelle et de réflexion de la part du répondant. Il est donc pertinent de les présenter plus tardivement, une fois que l'interviewé sera imprégné du sujet, qu'il aura bien compris le sujet de l'enquête et qu'il se sentira plus en confiance et il répondra à ce genre de questions : **Avez-vous une famille à charge ? Combien d'enfants avez-vous ? Quel est votre salaire ?** etc.

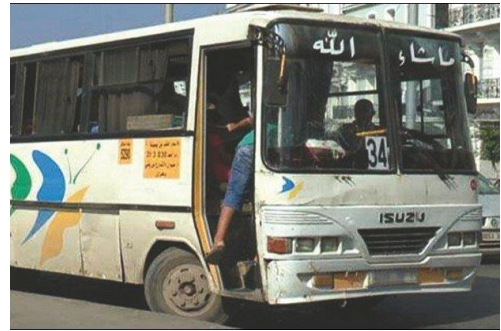
Enfin, on enregistrera dans le questionnaire toutes les informations utiles sur l'identité du répondant : **Les lignes ou il exerce ? Le quartier ou il habite ?** etc. Ceci sera essentiel afin de contrôler la composition de l'échantillon d'une part et pour préparer des analyses comparatives (tris croisés) d'autre part.

Une enquête donnée en fonction de son objectif ne va pas forcément couvrir complètement les quatre thèmes. Une enquête visant à identifier de nouveaux besoins se concentrera sans doute sur les comportements et les motivations. De même, selon le sujet de l'enquête, on n'accordera pas forcément la même place à chacun des thèmes. Une enquête de satisfaction bien entendu, traitera majoritairement des opinions.

3- Recueil de données et d'informations supplémentaires :

Dans la partie de collection de l'information et du recueil des données de mon mémoire, l'enquête joue l'élément principal et permis les cinq méthodes j'en ai utilisé 3 qui sont : l'enquête, l'observation et le questionnaire.

Comme l'indique le titre de mon mémoire, l'enquête était sous forme d'entretiens en face à face avec les chauffeurs et les receveurs de plusieurs lignes de bus privés et Eto.



Cette présente enquête prend appui sur un questionnaire dévolu au professionnalisme des chauffeurs et receveurs.

Pour cela j'ai reparti environ 160 chauffeurs et receveurs qui travaillent sur 40 lignes privés et Eto.

Pour assurer le bon déroulement de l'enquête, j'ai décomposé mon échantillon en deux secteurs (secteur privé et secteur public ou Eto), chaque secteur compte 20 lignes, le choix des chauffeurs et receveurs était aléatoire.

J'ai réalisé deux questionnaires, le premier de 24 questions était destiné aux chauffeurs et le deuxième de 25 questions visé les receveurs.

Les réponses de questions sont de type numérique et fermés unique, le questionnaire se divise en deux parties : Les caractéristiques du professionnel enquêté et l'approche à l'emploi.

On entend par les caractéristiques du professionnel enquêté tout ce qui concerne (l'âge, la situation matrimoniale, et le nombre d'enfants pour les personnes mariées), pour l'approche à l'emploi, les questions étaient à propos du salaire, l'assurance la fraude (pour les receveurs), l'état du bus et la qualité des services.

Mon enquête ne peut pas être complète sans les différentes observations et remarques recueillies sur le terrain, les remarques suivantes sont des observations dans plusieurs bus, des observations de mon expérience dans la vie quotidienne et les témoignages des usagers.

La première chose qu'on remarque avant de monter dans un bus (l'arrêt est le point de départ) est la bousculade entre les passagers pour avoir une chaise dans le bus , et les

chauffeurs et receveurs qui prennent énormément de temps d'attentes pour transporter le maximum de passagers même si le bus est presque plein. La deuxième chose c'est l'état de bus à l'extérieur et l'intérieur du bus, la majorité des bus sont en mauvais état que ce soit pour les bus privé ou Eto (bus vanttool) sauf les bus orange de TAHKOUT qui sont en très bon état comparé aux autres , la relation entre le chauffeur et le receveur et aussi importante que le comportement du chauffeur avec les usagers et les receveurs avec les usagers ; d'après ce que j'ai vu c'est que le receveur et celui qui contrôle les arrêts officiels et non officiels ,c'est lui qui distribué les ticket de bus et c'est lui qui décide du temps d'attentes dans chaque arrêt .

La relation entre le chauffeur et les usagers n'est pas vraiment vaste comme celle du receveur avec les usagers, le comportement des usagers n'est pas plaisant non plus , j'étais témoin de plusieurs bagarres et disputent , plusieurs personnes salissent le bus sans aucun sens de responsabilité ni de respect, les harcèlement , le touche et les tentatives de vols surtout pendant les heures de pointes , dans les bus Eto on voit rarement ce genre de comportement , même les bagarre entre les passagers sont très peut .

J'ai aussi remarqué que la durée du même trajet diffèrent entre le privé et le public (exemple pour aller de BELGAID à LYCEE LOTFI pour un vendredi ; Eto fait un quart d'heure à vingt minutes et P1 privé fait plus d'une heure) le temps d'attente aux arrêts ainsi que les arrêts non officiels rendent le trajet encore plus long mais d'un autre point de vue, l'Eto des fois ne manque pas de temps d'attente ce qui crée de problèmes pour les passagers.

Généralement la longueur du trajet est le seul inconvénient pendant les déplacements mais parfois ça arrive que le chauffeur sèche les arrêts ou le feu rouge il peut même changer l'itinéraire en cas de concurrence avec les autres bus d'une autre ou de même ligne. Les interactions avec les autres véhicules peuvent être violentes parfois, et la cause des accidents surtout pendant la circulation et l'embouteillage .ces remarque et observations ainsi que les résultats du questionnaire sont les éléments qui constitue l'objet de mon mémoire et données traitées.



4- L'échantillon traité :

Dans le mémoire il était question d'effectuer une enquête auprès des chauffeurs et receveurs de Bus mais pourquoi ils ont été choisis ?

Avant tout, il faut noter que le choix de l'échantillon s'est fait aléatoirement c'est-à-dire que chaque personne enquêtée ne répond à aucune caractéristique prédéfinie, l'enquêteur choisi des individus disponibles pour des raisons pratiques d'accessibilité.

La population enquêtée était choisie selon les lignes de Bus aussi, nous avons privilégié les lignes transversales et radiales.

a)- Pourquoi le chauffeur ?

Le chauffeur est l'acteur principal de l'emploi dans le secteur de transport public, connaître les conditions dans lesquelles il travaille nous permettront d'en déduire celles qui permettront d'augmenter sa rentabilité, une enquête avec ces individus nous donnera aussi une idée sur l'état du transport à Oran et surtout aujourd'hui à la veille des jeux méditerranéens de 2021.

b)- Pourquoi le receveur ?

Le receveur est un élément négligé dans le secteur de l'emploi dans les TC malgré son rôle important dans l'organisation à l'intérieur des Bus ajouté à plusieurs autres services en échange d'un salaire pas terrible, et c'est pour cela qu'il a été ciblé par notre enquête.

5- Récapitulation et état des faits :

Il est fait notable que la principale source d'information sur la mobilité et le transport c'est bien l'enquête, une enquête qui prend appui sur un questionnaire dévolu aux « chauffeurs et receveurs », de manière à étudier leurs comportements pendant le travail de plus étudier la qualité des transports d'aujourd'hui.

Pour cela, j'ai reparti près de 20 lignes Eto et 20 lignes privé, avec un échantillon de 40 chauffeurs et receveurs pour le privé et le même nombre pour Eto aussi.

Pour un travail bien organisé, j'ai décomposé le champ de l'enquête en trois zones qui sont considérées comme les points de chute en commun de plusieurs lignes :

1- Zone de Bir El Djir: j'ai commencé en premier par les bus faciles à accéder, et qui sont à proximité de l'université d'Oran 2 (Mohamed Ben Ahmed), les lignes P1 et P1 Eto vont jusqu'à lycée Lotfi au centre-ville, en passant par les grands quartiers d'Oran (Akid Lotfi, Seddikia et Gambetta), 103 qui termine à Elbahia et qui passe par Bir El Djir (le village) et passe le périphérique. Le trajet du S passe par le BD Millenium est se

termine à Medina Jadida .La ligne G1 qui est une ligne Eto relie BÉlgaid par la gare routière el Bahia. Les lignes 53,54 et C relient BÉlgaid par Medina Jadida. Mais 53 passe par Millenium, 54 passe par Akid Lotfi et C par Canastel. La ligne relie les deux pôles Universitaire D'Oran 2 et USTO

Les lignes de cette zone sont toutes transversales, elles relient la banlieue de BirELDjir par la commune d'Oran.

2- Zone de Medina Jadida: Cette dernière est le point de chute de la majorité des dessertes urbaines et suburbains, les lignes qui déparent de cette zone sont des lignes radiales relient la ville avec les communes voisines et les banlieues tel que le 69 qui desservent entre Medina Jadida et El Braya.

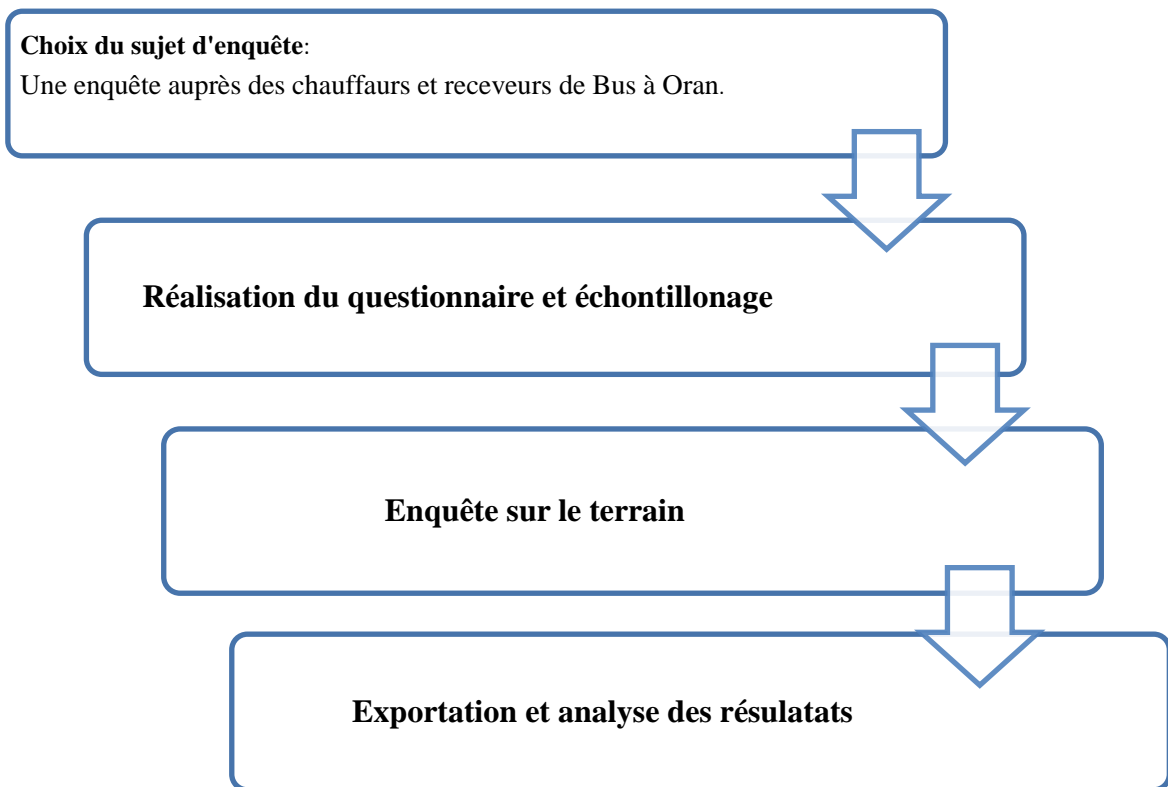
3- Zone (place valéro BD Mâata): les lignes de cette zone varient entre transversales et radiales, les lignes et qui sont transversales sont les seules lignes qui passe par le centre-ville sur le BD de L'arbi Ben M'hidi.

Les lignes B, A et 4G sont parmi les lignes les plus importantes d'Oran ca elles relient les anciens quartiers populaires d'Oran par les nouvelles extensions avec un tracé horizontale passant par les grands boulevards.

CHAPITRE 03

Mise en œuvre de l'enquête et
traitement des résultats

2- Diagramme du processus de l'enquête :

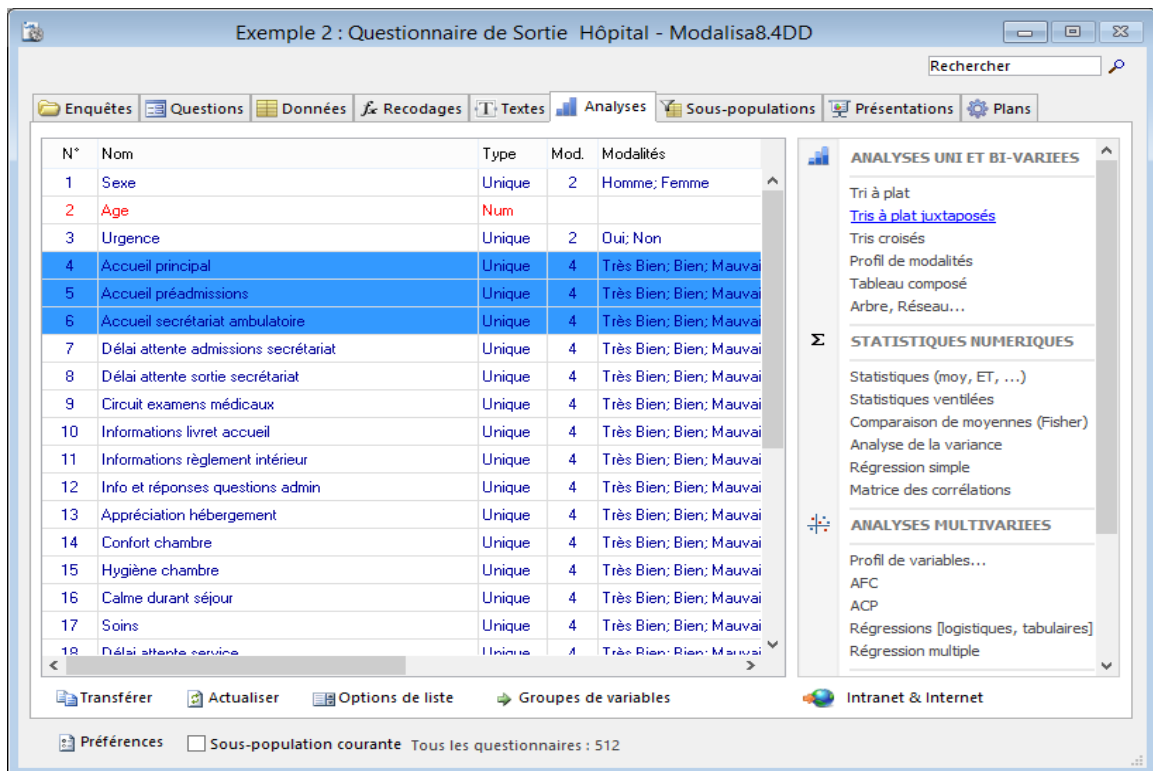
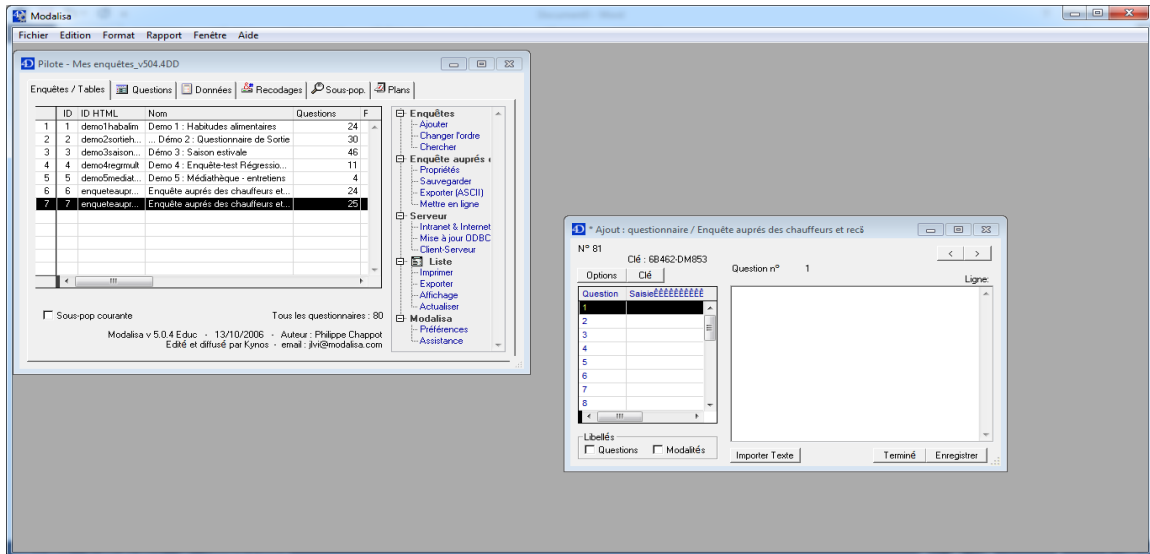


1)- Création d'enquête :

Le paramétrage de la structure et la mise en forme du questionnaire est fait en 2 étapes (création de la structure et mise en forme).

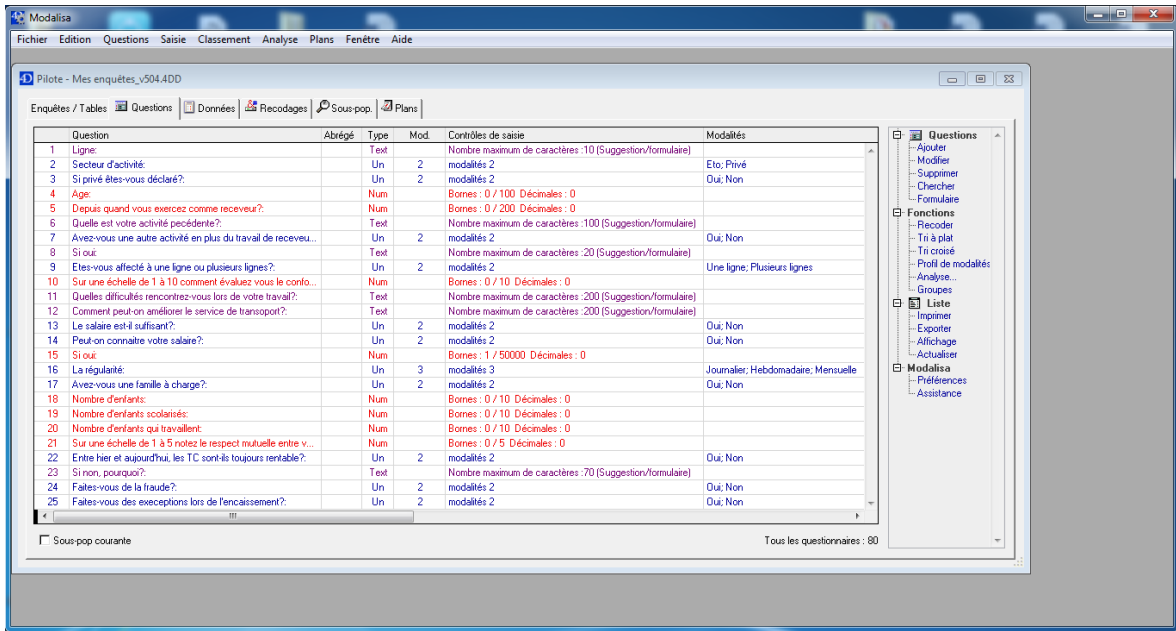
a)- Création de la structure :

La création s'effectue à partir d'une page blanche. Chaque constituant d'une enquête (question, groupe, titre...) est représenté par un objet qu'il suffit de glisser-déposer sur la zone de travail.



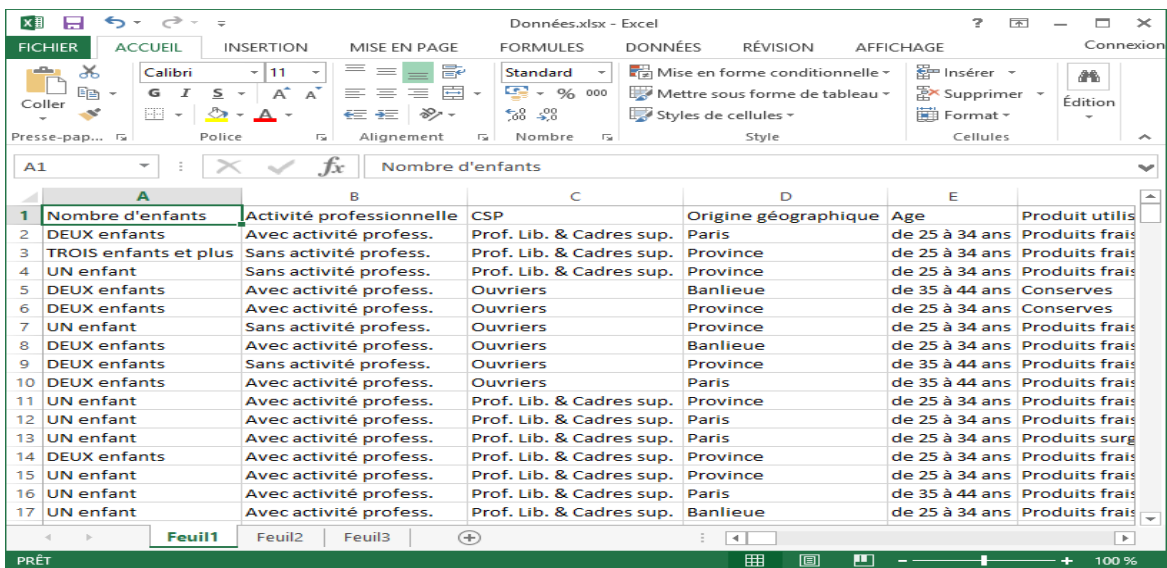
b)- Mise en forme :

Tous les objets présents sur la page peuvent être mis en forme soit en passant par des familles de styles, soit par l'intermédiaire d'un éditeur de texte. Toutes les chartes graphiques sont ainsi supportées. Les réponses peuvent être des boutons images récupérés dans la bibliothèque de Modalisa ou via un import dans l'éditeur d'images. De plus, le formulaire peut être dupliqué et traduit en vue de la réalisation d'une enquête internationale.



2) Import de fichiers :

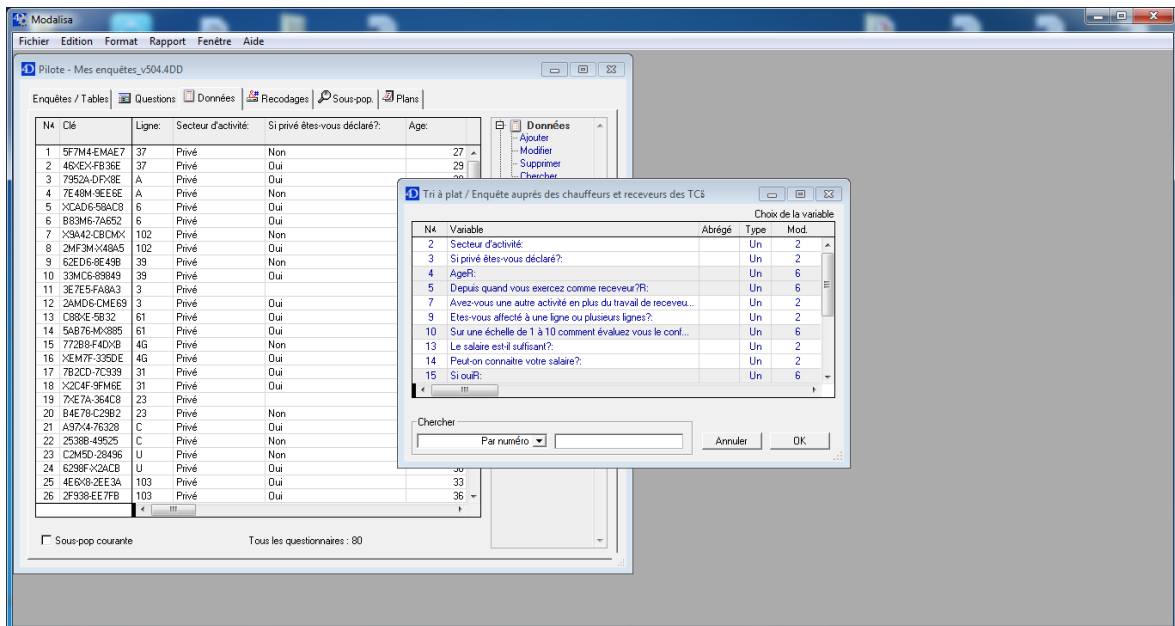
Un fichier de données peut être importé dans Modalisa et devenir ainsi une enquête à part entière. La conception de la structure s'effectue à partir des données contenues dans le fichier. Des procédures de typage en série permettent d'éviter un fastidieux travail de calibrage variable par variable.



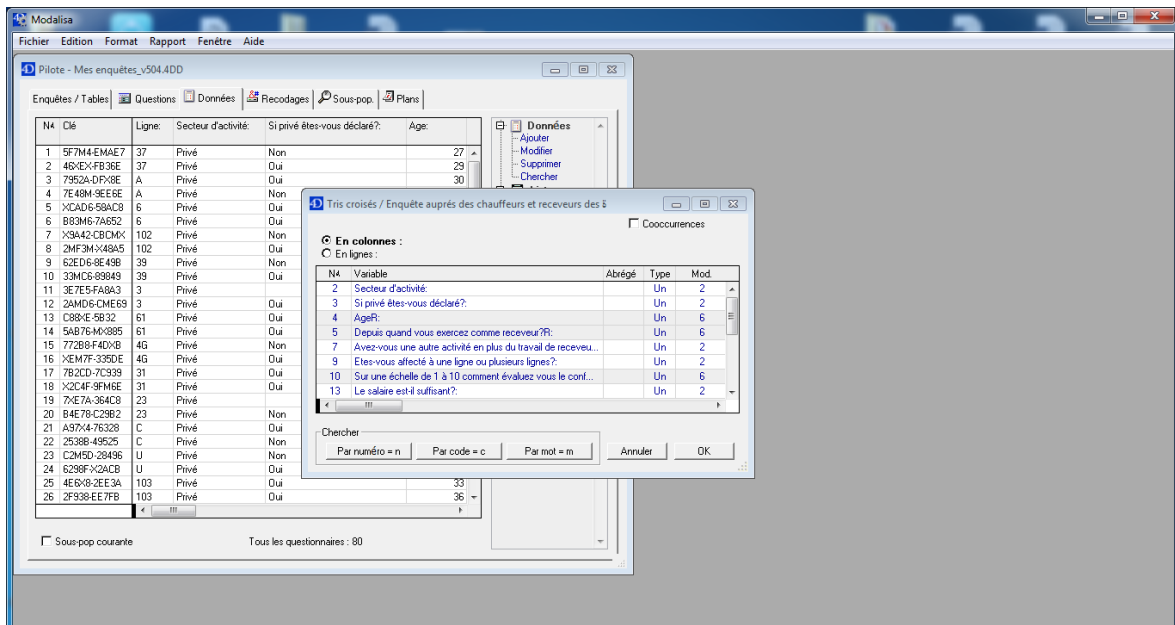
2)- Tri à plat et tris croisés :

a)- Tris à plat :

Traitement élémentaire et indispensable, 2 clics suffisent pour en éditer un et l'exporter dans MS Office ou OpenOffice. Une option « Série » permet de les envoyer tous et automatiquement dans un document. Véritable base de travail, il permet de regrouper des modalités et ainsi de démarrer une analyse plus poussée.



b)- Tris croisés



Le tri croisé permet de vérifier, valider ou infirmer des hypothèses. Faisant intervenir effectifs, pourcentages, indicateurs statistiques et projection graphique, il est présenté sous une forme classique permettant une lecture fluide. Un grand nombre d'options permettent de tirer toutes les interprétations de ce traitement incontournable.

3)- Analyse multi variée :

a)- Analyse factorielle des correspondances :

Technique d'analyse statistique d'un ou plusieurs tableaux de contingences, l'AFC permet une représentation graphique des attractions et des distances entre les modalités de variables choisies. Grâce à une palette d'outils facilitant l'interprétation, Modalisa réintroduit l'AFC dans le champ de l'analyse courante.

b)- Analyse en composantes principales :

Disposant d'une interface similaire à celle de l'AFC, l'analyse en composantes principales permet de traiter des corrélations entre variables numériques. Modalisa propose, comme pour l'AFC, la possibilité de la retravailler à l'aide de typologies.

c)- Typologies :

Suite logique du travail sur les AFC et les ACP, les typologies permettent de dégager rapidement des profils de comportements par proximité de réponses. Ces groupes seront dans un second temps caractérisés et nommés à l'aide des outils de profil.

d)- Régressions :

Qu'elles soient simples, multiples, logistiques ou tabulaires, les régressions sont d'une aide inestimable dans la recherche des facteurs les plus influents sur une variable globale. Modalisa vous permettra par exemple de mesurer le poids de certains critères de satisfaction (notés de 0 à 10) dans l'appréciation générale d'un service ou produit.

4)- Indicateurs et tests :

a)- PEM :

Le PEM ou pourcentage de l'écart maximum est un indicateur que nous devons à Philippe Cibois. Il permet de mettre en exergue les tris croisés significatifs. A notre connaissance, aucun autre programme ne l'intègre. Il est ainsi possible de croiser, en quelques secondes, une variable avec d'autres pour détecter les attractions significatives entre les modalités prises en compte.

b)- Khi 2 :

Cet indice très répandu est proposé par Modalisa directement dans les fenêtres de tris croisés sous sa forme globale. Des étiquettes de résultats en % du Khi 2 global et valeur partielle sont proposées pour chaque cellule de croisement.

c)- Tests statistiques :

Toujours dans l'optique de proposer la palette la plus large possible d'outils et d'indices d'aide à l'interprétation, Modalisa étoffe en permanence sa liste de tests statistiques.

Liste (non exhaustive) : Tests de normalité (Kolmogorov – normalité, droite de Henry), test t (Comparaison de moyennes à une norme, échantillons indépendants et appariés) et tests non paramétriques (Mann & Whitney, Kolmogorov-Smirnov, Spearman, Kruskal & Wallis, Friedman).

5)- Analyse textuelle :

a)- Traitement lexical :

Analyse standard permettant un découpage terme à terme puis des regroupements, c'est la méthode la plus appropriée aux réponses courtes telles que des « Autres, préciser », points forts – points faibles, etc... Modalisa propose également un traitement des chaînes de caractères par dictionnaires en vue de transformer des codes postaux en départements ou régions, des matricules en genre, âge... Vous pouvez bien sûr créer vos propres dictionnaires afin d'adapter l'usage de Modalisa aux spécificités de vos traitements.

b)- Analyse thématique de commentaires :

Modalisa propose par cette technique de codifier des réponses construites (par exemple, « Commentaires » ou « Avez-vous des suggestions ? ») par le biais d'une grille de catégories construite a priori ou au fil de la lecture. La répétition des thèmes et la multi indexation facilitent ce travail et permet à terme de pouvoir sortir des citations pour chaque catégorie mais également de croiser les modalités obtenues avec des variables de l'enquête afin d'obtenir des profils de répondants en fonction des thèmes abordés.

c)- Codification d'entretiens :

L'analyse de textes longs tels que des entretiens, des discours ou des articles a toujours consisté en un travail long et fastidieux. Si la première étape de ce traitement reste standard, une fois les textes intégralement codifiés, Modalisa permet de sortir en quelques clics un découpage transversal thème par thème avec citations et variables de signalétique du répondant. Des analyses de contexte et de construction de discours viennent parfaire l'interprétation de ces contenus parmi les plus riches en informations et enseignements.

6- Transformation de variables :

a)- Pourquoi transformer des variables ?

Transformer les variables de départ d'une enquête est indispensable si l'on veut travailler le plus finement possible les données récoltées. Une simple question âge peut être transformée en plusieurs questions comprenant des classes différentes dans leur nombre et leur amplitude. Une question texte de commentaires peut être incorporée à un profil de comportement. Et des questions de satisfaction peuvent faire l'objet d'une pondération de type score. Les enquêtes devant être de plus en plus courtes, c'est l'analyste qui se doit d'approfondir les réponses pour en tirer le maximum d'enseignements et l'utilisation des recodages est primordiale dans cette quête.

b)- Des dizaines de possibilités :

Modalisa permet de transformer tous types de variables. Aucune limite n'est d'ailleurs attribuée au nombre de recodages possibles à partir d'une ou plusieurs variables. Nous vous proposons une liste non exhaustive au format pdf des recodages proposés.

c)- Une traçabilité de tous les instants :

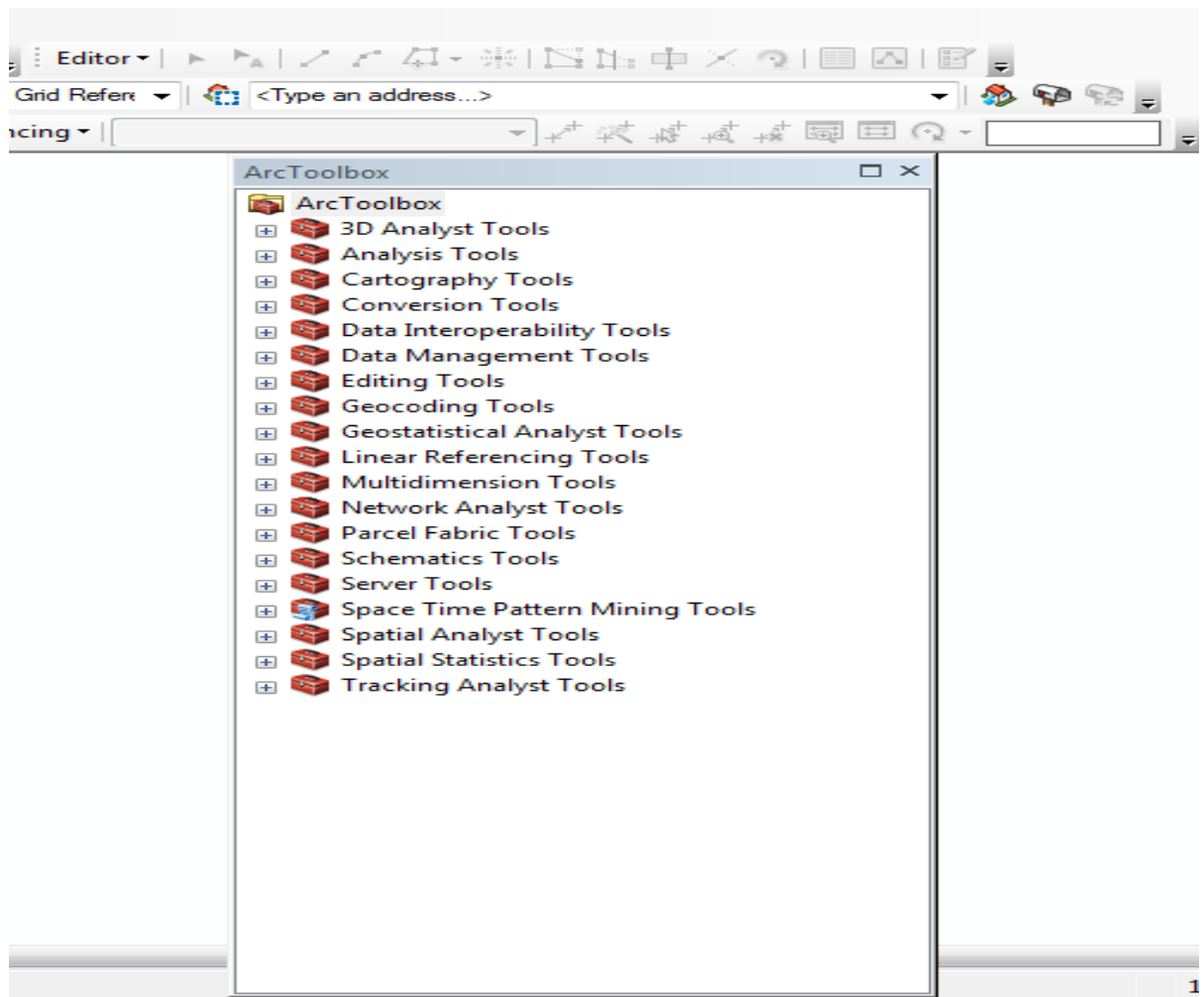
Le principal inconvénient des recodages pourrait être un effet « boîte noire » ne permettant pas de retrouver les données d'origine. Modalisa règle le problème en conservant, quoi qu'il arrive, la variable de départ et en rendant accessible en permanence les propriétés des recodages créés. Il sera ainsi rapide et aisé de produire, par exemple, toutes les réponses regroupées en positif / négatif afin de défendre ses choix de qualification.

7- Reporting :

Inspirée de l'interface d'un célèbre logiciel de présentation, l'éditeur de rapport de Modalisa se présente sous la forme d'une séquence de diapositives qu'il suffit d'alimenter en tris, tableaux, graphiques et statistiques. De simples glissé-déposer permettent de bâtir un rapport comprenant toutes sortes de données et de commentaires. Il peut également être ventilé par des sous-populations. Ainsi, à partir d'un rapport général, il est possible d'éditer autant de sous-rapports qu'il existe, par exemple, de départements, de services ou de profils de répondants.

1.2 Arc gis :

ArcGIS est un système complet qui permet de collecter, organiser, gérer, analyser, communiquer et diffuser des informations géographiques. En tant que principale plateforme de développement et d'utilisation des systèmes d'informations géographiques (SIG) au monde, ArcGIS est utilisé par des personnes du monde entier pour mettre les connaissances géographiques au service du gouvernement, des entreprises, de la science, de l'éducation et des médias. ArcGIS permet la publication des informations géographiques afin qu'elles puissent être accessibles et utilisables par quiconque. Le système est disponible partout au moyen de navigateurs Web, d'appareils mobiles tels que des smartphones et d'ordinateurs de bureau.



Excel :

Excel est un logiciel de la suite bureautique Office de Microsoft et permet la création de tableaux, de calculs automatisés, de plannings, de graphiques et de bases de données. On appelle ce genre de logiciel un "tableur".

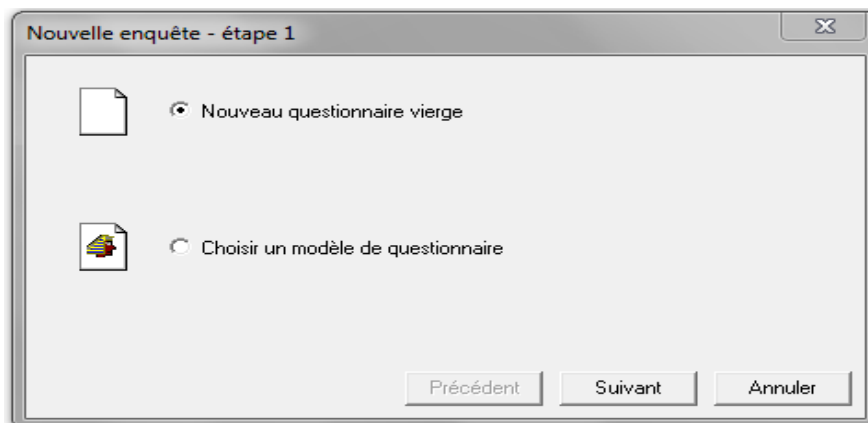
Excel permet de créer facilement des tableaux de toutes sortes, et d'y intégrer des calculs. Les valeurs du tableau se mettront donc à jour automatiquement en fonction de vos saisies et calculs. Les comptables l'utilisent beaucoup. Vous pouvez également vous en servir pour calculer un budget, faire un devis...

Excel permet également de générer de jolis graphiques (à bâtons, en camembert...) pour mieux visualiser les valeurs et les interpréter. C'est un puissant outil de visualisation mathématique.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	nom	prénom	localisation	service	date d'embauche	mois de présence	année de présence					
2	Martin	Barnabé	Paris	ressources humaines	01/01/1999	187	15					
3	Smith	Barnard	Washington	comptabilité	12/02/1999	186	15					
4	Thomas	Barthélemy	Londres	finance	05/08/1995	228	19					
5	Bernard	Bartholomé	Singapour	ordonancement lancement	06/07/2006	97	8					
6	Roux	Bartholomé	Pékin	achats	09/12/1995	224	18					
7	Petit	Barthy	Lausanne	gestion des stocks	15/06/2000	170	14					
8	Robert	Barthimée	Washington	gestion des stocks	17/06/1999	182	15					
9	Michel	Bartolo	Paris	finance	04/06/2000	170	14					
10	Richard	Bartourmiéu	Paris	finance	04/08/2010	48	4					
11	Durand	Basile	Londres	comptabilité	04/09/2011	35	2					
12	Dubois	Aanor	Lausanne	comptabilité	03/05/1998	195	16					
13	Moreau	Aaricia	Pékin	contrôle de gestion	06/05/2014	3	0					
14	Simon	Aaron	Pékin	contrôle de gestion	06/10/1999	178	14					
15	Henry	Abbon	Washington	contrôle de gestion	05/09/1995	227	18					
16	Brown	Abby	Singapour	comptabilité	07/08/1997	204	17					
17	David	Abdel	Singapour	comptabilité	08/10/1998	190	15					
18	Roy	Abdon	Singapour	finance	08/09/1999	179	14					
19	Bertrand	Abel	Lausanne	finance	13/06/2013	14	1					
20	Laurent	Abélard	Paris	gestion des stocks	12/12/2012	20	1					
21	Girard	Abélia	Paris	achats	05/07/2010	49	4					
22	Lambert	Abella	Singapour	achats	04/08/1996	216	18					
23	Blanc	Abigaël	Singapour	achats	08/08/2006	96	8					

1.3 Sphinx :

Le sphinx, l'outil incontournable pour la création et l'analyse de vos questionnaires, formulaires et enquêtes en ligne.



Le sphinx iq2 quali est le logiciel de référence pour tous vos projets d'études, de la collecte des données à la communication des résultats.

Il vous permet de :

- Concevoir des questionnaires experts et interactifs pour mobiliser les répondants ;
- Diffuser les enquêtes sur tous les supports (Web, Papier, Mobile, QR Code, SMS ...)
- Traiter et analyser vos données qu'elles soient quantitatives ou qualitatives en combinant les différents niveaux d'analyses, des plus simples au plus élaborés.
- Présenter des résultats tournés vers l'aide à la décision et les communiquer de manière globale ou personnalisée.

CHAPITRE 04

Analyse des résultats

1-Analyse des résultats :

1-1 CHAUFFEURS :

Age :

	Effectifs	Fréquence
Moins de 33	8	10,0%
de 33 à moins de 38	22	27,5%
de 38 à moins de 43	25	31,3%
de 43 à moins de 48	16	20,0%
de 48 à moins de 53	6	7,5%
53 et plus	3	3,8%
Total	80	

Le salaire est-il suffisant ?

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	4	5,0%
Oui	22	27,5%
Non	54	67,5%
Total	80	

La lecture du tableau, nous montre que la classe moyenne (38-43 ans) est la classe la plus dominante de l'âge des chauffeurs avec 31% de la totalité. 83% des chauffeurs sont mariés avec des familles à charge.

La remarque qu'on peut tirer de ces résultats serait que le métier de chauffeur est réservé à la jeunesse en premier lieu surtout dans le secteur privé, si on devait expliquer ce phénomène on dirait que le chômage est la première raison qui y contribue mais pas seulement, un jeune en quête d'argent rapide se dirige vers le transport en commun car il sera payé à la journée et avec une somme pouvant aller jusqu'à 4000 DA (la ligne 11). On ne peut pas dire de même pour le secteur public qui sont payé à peu près 30.000 DA/Mois c'est d'ailleurs ce qui les poussent à exercer d'autres métiers en parallèle.

Avez-vous une autre activité en plus du travail de chauffeur ?

	Eto	Privé	Total
Non réponse		3	3
Oui	35	7	42
Non	5	30	35
Total	40	40	80

Le tableau ci-dessus présente les résultats du sondage sur l'exercice d'un autre métier par les échantillons de chauffeurs privé et Eto. Sur 40 personnes enquêtées dans le secteur privé, 70% y ont répondu négativement (leur salaire est suffisant).

Sur 40 personnes enquêtées dans le secteur public, 90% y ont répondu positivement, preuve que leurs salaire leur est insuffisant.

Il faut mettre à la connaissance des futures consultants de ces résultats que la majorité des chauffeurs du secteur public viennent directement du secteur privé, habitué à la payes à la journée ils ne manquent pas d'y retourner dans leurs jours de report pour pouvoir boucler leurs fin de mois.

Si privé êtes-vous déclaré ?

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	40	50,0%
Oui	33	41,3%
Non	7	8,8%
Total	80	

Le tableau précédent définit la situation des chauffeurs de Bus vis-à-vis des assurances, et ce que l'on remarque c'est que : les chauffeurs employé de l'état (ETO) sont assurés à 100% et bénéficient de différentes mutuelles, contrairement au privés, malgré leurs réponses positives les chauffeurs m'avouent à la fin de l'entretien qu'ils ne sont pas assurés et cela pour plusieurs raisons :

- Ils sont employés dans les Bus pour boucler leurs fins de mois (deuxième travail) ;
- Ils sont contraints de payer eux-mêmes leurs cotisations (les propriétaires l'imposent) ;
- La plupart ignorent ce que veut dire assurance ou avantages de cette dernière.

Entre hier et aujourd'hui les TC sont-ils toujours rentable ?

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	4	5,0%
Oui	13	16,3%
Non	63	78,8%
Total	80	

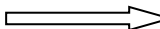
Pour la rentabilité la majorité des chauffeurs ont répondu par « NON » et ont justifiés cela par :

- L'organisation perdue au fils des années
- Le secteur privé n'est intéressé que par la recette et se fiche pas mal de l'état du véhicule ou autre ;
- La charge est au niveau des lignes rentables même du côté du secteur public.

Sur une échelle de 1 à 10 comment évaluez-vous l'état mécanique du bus ?

Sur 80 échantillons enquêtés, 28.5% on donner la note de 4/10 pour l'état mécanique des Bus, en effet tous les Bus observés sont immatriculé à l'année 2003 et comptent plusieurs défaillances techniques. Discrètement nous avons posé des questions à ce sujet, les chauffeurs et receveurs nous ont avoué que les contrôleurs techniques ferment les yeux en échange de services, ce qui explique la circulation de certain Bus.

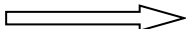
Echelle de 1 à 10 :

1(dégradé)  10(en bon état)

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	3	3,8%
= 4	23	28,5%
= 5	21	26,3%
= 6	20	25,0%
= 7	8	10,0%
= 8	5	6,3%
Total	80	

Sur une échelle de 1 à 10 comment évaluez-vous le confort de bus ?

Echelle de 1 à 10 :

1(confort bas)  10(bon confort)

	Eto	Privé	Total
Non réponse	3		3
= 3		1	1
= 4	1	3	4
= 5	4	7	11
= 6	11	12	23
= 7	13	8	21
= 8	8	9	17
Total	40	40	80

La réponse idéal = 6 sur 10, ce qui explique un confort pas terrible surtout pour les sièges détériorés et les vitres cassées, aussi pour l'inexistence de chauffage ou de climatisation.

Sur une échelle de 1 à 5 notez le respect mutuel entre vous et les clients :

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	4	5,0%
= 2	10	12,5%
= 3	42	52,5%
= 4	24	30,0%
Total	80	

Le respect est un point très important à traiter dans le secteur de transport public et le tableau ci-dessus montre les résultats des interviews mené auprès des chauffeurs de Bus à Oran. La remarque la plus étonnante et contre toute attente, les chauffeurs ont affirmé recevoir du respect des clients dans la majorité des cas et explique en donner au retour.

Les problèmes :

Privé :

- Le manque de respect
- L'état mécanique de bus
- Circulation
- Les concurrents
- Qualité de bus (l'état) ancien
- La distance

- Le nombre de bus
- Problème avec les passagers

Eto :

- L'état mécanique de bus
- Bus inconfortable
- Circulation
- Des fois problème avec les bus privé

Amélioration :

- Changement de bus
- Organisation du TC
- Le contrôle
- Les droits de circulation
- Organisé les heures de travail
- Sensibilisation

1-2 Receveur :

Age :

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	3	3,8%
Moins de 23,5	3	3,8%
de 23,5 à moins de 27	3	3,8%
de 27 à moins de 30,5	22	27,5%
de 30,5 à moins de 34	18	22,5%
de 34 à moins de 37,5	24	30,0%
37,5 et plus	7	8,8%
Total	80	

Age / Depuis quand vous exercez comme receveur :

	Non réponse	Moins de 23	de 23 à moins de 40	de 40 à moins de 57	de 57 à moins de 74	de 74 à moins de 91	91 et plus	Total
Non réponse	2	1						3
Moins de 23		3						3
de 23 à moins de 27		2	1					3
de 27 à moins de 30		5	13	3	1			22
de 30 à moins de 34		2	12	1	1	2		18
de 34 à moins de 37		1	8	10	5			24
37 et plus				2	2	2	1	7
Total	2	14	34	16	9	4	1	80

D'après le tableau ci-dessus, les employés receveurs sont généralement d'un jeune âge et travaillent depuis plus de 3 ans jusqu'à 5 ans.

Le salaire est-il suffisant :

	Eto	Privé	Total
Non réponse	5	4	9
Oui	6	16	22
Non	29	20	49
Total	40	40	80

Pour ce qui est des salaires, ils sont loin d'être suffisants surtout pour le secteur public, car à ce qu'il paraît, l'entreprise ETO après avoir louer des Bus d'une société privé n'assure que le salaire des chauffeurs, les receveurs quant à eux sont réglés par le propriétaire et souffrent d'énormes retards dans la paye.

Si privé êtes-vous déclaré ?

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	42	52,5%
Oui	22	27,5%
Non	16	20,0%
Total	80	

Même chose pour les assurances des receveurs que les chauffeurs, le public est assurés le privé ne l'est pas et cela pour les même raisons cités au-dessus pour les chauffeurs

Avez-vous une autre activité en plus du travail de receveur ?

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	7	8,8%
Oui	17	21,3%
Non	56	70,0%
Total	80	

Le tableau qui expose les résultats des interviews avec les receveurs en ce qui concerne la deuxième activité affirme que les receveurs ont en parallèle de leur travail dans le Bus un autre et dans la plupart des cas ce sont les employés du secteur public qui ont ce genre d'habitudes pour la même raisons des chauffeurs.



2- Contraintes et problèmes rencontrés :

Lors de notre enquête, nous avons fait face à certaines difficultés qu'on a essayé tant bien que mal de résoudre pour boucler l'étude et obtenir des résultats concrets.

La première difficulté concerne le sujet de recherche, en effet, même si dans l'esprit, je savais pertinemment sur quoi travailler, j'avais du mal à préciser mon thème, je me suis alors recentrée sur mon objectif principal et j'ai pu ainsi structurer les choses.

La deuxième difficulté fait référence à la problématique que j'ai eu du mal à cerner au début, je ne savais pas si je ciblais sphériquement mon sujet et si elle était pertinente, jusqu'à présent, à mon sens, elle est loin d'être bien élaborée. J'essaye donc de me recentrer sur mon sujet et sur mes enquêtes car, ces dernières sont déterminantes dans la problématisation de mon mémoire et je pense qu'au fil de la recherche, ma problématique se précisera nettement plus.

La dernière difficulté est non la moindre concerne l'organisation spatio-temporelle de mon terrain de recherche, cette difficulté fait notamment allusion à mes entretiens et plus précisément à la structure dans laquelle ils vont se dérouler. Au départ, c'était loin d'être évident de trouver un organisme d'enseignement, en effet, lorsque, j'ai contacté mon premier échantillon j'ai eu mon premier refus, ça s'est amélioré ensuite mais les insultes et les mauvaises réponses ne se sont pas arrêtées d'aussi tôt. Ensuite, je dois souligner qu'il n'est pas très évident d'enquêter des chauffeurs qui conduisent leurs Bus car la plupart des lignes n'ont pas un grand temps de repos sur les rotations et aussi je ne pouvais pas me déplacer vers les terminus, loin de mon point de départ la plupart du temps. Même contrainte avec les receveurs mais cette fois seulement ceux des Bus privé qui se déplacent dans le Bus en permanence contrairement aux employés d'Eto qui eux se mettent dans leurs cabines et reçoivent les paiements à partir de cette dernière.

3- Qualité de données recueillies :

Pour que des données soient de qualité elles doivent être :

- Pertinentes ;
- Intelligibles ;
- Représentatives ;
- Accessibles ;
- Communicables ;
- Compréhensibles.

Dans notre enquête, l'évaluation des données est faite selon : le questionnaire, les résultats attendus et ceux obtenus des deux côtés que ce soit les chauffeurs ou les receveurs.

En prenant compte des circonstances dans lesquelles s'est déroulé notre enquête on peut dire que les données étaient quantitatives (80 questionnaires) et répondent à ces dimensions :

L'exactitude : L'exactitude des données de sondage est un aspect essentiel de la qualité des données. Dès la conception du projet de recherche jusqu'à sa conclusion, une foule de mesures doivent être prises pour s'assurer d'obtenir des données exactes, par exemple : un plan d'échantillonnage adéquat, le pré-test du questionnaire, la maximisation du taux de réponse, l'écoute des entrevues, un codage uniforme des questions ouvertes, une pondération, un traitement des données et des tests statistiques appropriés, etc. L'exactitude ne peut être garantie que par la rigueur de la méthodologie, et notre questionnaire réponds amplement à la plupart de ces mesures.

La pertinence : Les données sont pertinentes lorsqu'elles sont utiles! Pour générer des données pertinentes, on devait comprendre les grands thèmes à traiter. Sans être un expert, on peut au moins saisir quelles questions les attirons le plus et ferons des données recueillies, et ce, afin de produire des données mais aussi des analyses pertinentes.

L'actualité : L'actualité correspond à la période qui s'écoule entre la date où les données sont recueillies et la date à laquelle les résultats sont disponibles. Des données de qualité sont actuelles, c'est-à-dire récentes, pour que leur utilisation ait une valeur ajoutée. Notre enquête est d'actualité car elle a été faite au cours du mois d'Avril de l'année 2019 et les résultats ont été organisés le mois de Mai de la même année.

L'accessibilité : Les données collectées seront ouvertes à toutes personnes souhaitant y jeter un coup d'œil elles seront donc accessibles.

L'intelligibilité : Pour être intelligibles pour le lecteur, les données doivent être replacées dans le contexte de la problématique étudiée, nos données répondent à la problématique citée au début de notre mémoire.

La cohérence : Les données livrées aux lecteurs doivent être cohérentes entre elles. De plus, lorsqu'un sondage est effectué plusieurs fois (à tous les ans par exemple), il importe de maintenir la cohérence d'un sondage à l'autre, et ce, afin d'obtenir des données comparables. Nos données sont celle d'une seule enquête mais peuvent être renouvelées, elles sont donc cohérentes.

4- Proposition de solutions aux défaillances constatées :

Les chauffeurs de Bus sont exposés à de nombreux risques professionnels lors du transport en commun: accidents de la route, problèmes de santé (troubles dorsolombaires) dus aux vibrations et à la station assise prolongée, affections psychosomatiques liées au stress des contraintes de temps, de sécurité et de possibilité de vols, les gestes et paroles déplacées des usagers, impact des inhalations d'hydrocarbures...

Les mêmes remarques ou presque s'appliquent aussi sur les receveurs de Bus qui sont exposés à des risques majeurs : un receveur de Bus privé exerce son métier debout à longueur de journée, ce qui lui donne de grosse chance de contracter une maladie d'ici la fin

de sa carrière, et en parlant de carrière elle n'existe pas du tout vue qu'il ne bénéficie d'aucune assurance qui puissent leur assuré une humble retraite.

Nous ne pouvons pas exprimer toutes les défaillances constatées au sein des transports en commun en ce qui concerne l'emploi des chauffeurs et receveurs mais nous pouvons néanmoins proposer des solutions qui puissent les atténuer :

- Assurer les chauffeurs et receveurs avec une assurance spéciale qui leur donne accès aux privilèges des soins et de santé.
- Afin de diminuer les risques d'accidents, il faudrait employer des chauffeurs avec un minimum d'expérience ou d'ancienneté de permis de conduire.
- Pour un meilleur rendement, organiser des formations régulièrement et intégrer de nouvelles technologies.
- Prendre une série de mesures préventives, ayant trait à la prévention organisationnelle (préparation des trajets, temps de pause...), technique (entretien du véhicule, aides à la manutention) et psychologique (hygiène de vie, comportement sur la route...), ainsi qu'à prévention individuelle (équipements de protection) et à la formation et à la surveillance médicale. Compte tenu de la fréquence et de la gravité des dangers du métier de chauffeur et de receveur, il convient d'évaluer tous leurs risques professionnels dans l'entreprise et de rédiger obligatoirement le Document Unique de Sécurité en appréciant à la fois l'environnement matériel et technique (véhicules, organisation...) et l'efficacité des moyens de prévention existants et de leur utilisation.
- La retranscription de cet état des lieux dans le Document Unique doit conduire à l'élaboration d'un plan de prévention pour mieux prévenir les risques identifiés, y compris pour les aspects psychologiques qui existent dans ce métier et sont parfois négligés, de manière aussi à ce que les salariés puissent être informés.
- Instaurer certaines règles aux usagers aussi pour faire régner le respect mutuel et mettre fin aux excès.

5- Comparaison avec les systèmes de transport de la ville jumelle d'Oran

« Bordeaux » :

Oran est une ville en voie d'évolution avec un réseau de transport en mutation, elle a besoin de nouvelles perspectives pour rejoindre la révolution. Pour ça elle s'inspire des grandes villes du monde, et parmi les villes les plus proches ou les jumelles d'Oran, on compte la ville de Bordeaux (ville française) comme exemple de comparaison, vu qu'Oran était sous colonisation française.

5-1 Présentation de la ville de Bordeaux :

Bordeaux est une commune du Sud-ouest de la France. Capitale régionale pendant près de trois cents ans de l'Empire Romain, capitale historique de l'Aquitaine et de l'ancienne Guyenne, elle est aujourd'hui le chef-lieu de la région Nouvelle Aquitaine, préfecture du département de la Gironde et le siège de Bordeaux Métropole.

Transport :

La métropole est chargée du développement de l'ensemble des transports en commun à travers le service Transports Bordeaux Métropole.

La ville de Bordeaux possède un système de transports complet permettant de la relier à sa banlieue, au reste de la France et au monde entier.

En juillet 2018, le réseau est composé de trois lignes de tramway, 80 lignes de bus, une zone de transport à la demande, et un service de navette fluviale.

Transports en commun :

Le réseau de transports en commun de l'agglomération bordelaise est bien développé. Le tramway est l'étendard de sa modernité, en effet il a été l'un des précurseurs du retour de ce type de transport en France et le premier à expérimenter l'alimentation par le sol. Durant les dernières décennies, la croissance de la population a conduit à ouvrir trois lignes de tramway, poussant aussi à la réorganisation complète du réseau d'autobus. Cependant, l'étalement urbain conjugué à l'attractivité de la ville pose un véritable défi en termes de transports : avec l'ouverture de la LGV en 2017, la ville pourrait dépasser le million d'habitants en 203

Transport urbain :

Les bus de Bordeaux :

Le réseau d'autobus a été lui complètement réorganisé suite à l'arrivée du tramway. Il se compose de 13 LIANES (Lignes à Niveau Élevé de Service) , dont trois labellisées Lianes + et disposant de systèmes de priorité aux feux ainsi que d'une mise en site propre partielle, ainsi que de lignes classiques assurant un maillage de la métropole. Au total, 78 lignes couvrent le territoire, la plupart étant gérées par Keolis Bordeaux Métropole. La ville dispose aussi d'un service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite, Mobibus, ainsi que d'une navette électrique de centre-ville composée de 5 BredaMenarinibus Zeus électriques.

Les lignes de bus sont réparties en :

- 14 « Lianes » ou « Lignes à niveau élevé de service » dont trois labellisées « Lianes + » ;
 - 11 lignes principales ;
 - 6 lignes « Corol », ou lignes de rocares ;
 - 9 lignes « Citéis », ou navettes à caractère communal ou intercommunal ;
 - 14 lignes locales ;
 - 12 lignes spécifiques, à caractère scolaire ;
 - 11 lignes semi-virtuelles « Flexo » dont quatre de jour et sept de soirée.

En soirée de 21 h à 1 h du matin en complément du tramway et du VCUB, seules les « lianes » et les « Flexos » de soirée circulent.

Entre 1 h et 5 h du matin du jeudi au samedi, en plus du VCUB, seule la « ligne de nuit » circule.

5.2 Comparaison :

Le réseau de transport est très professionnel car les déplacements sont plus efficaces et le nombre de lignes est régulier en allant du centre vers les extrémités de la ville (même nombre de bus). Tout les opérateurs sont étatiques (s'il existe des opérateurs privés, ils doivent travailler en collaboration avec l'état), chose qui assure la qualité de service. Les



chauffeurs sont comme tous les autres employés par l'état assurés et payés chaque mois, le métier de receveur n'existe pas, les receveurs ont été remplacés pas des

bus plus modernes et des systèmes de paiement automatiques (titre de transport préacheté et abonnement).



CONCLUSION GENERALE :

L'enquête par questionnaire est un instrument de recueil de l'information basé sur l'analyse de réponses à une série de questions posées. Cette technique présente des avantages. Elle peut notamment constituer une aide précieuse quand l'observation directe est impossible, trop coûteuse ou trop longue. Elle est susceptible de fournir des informations crédibles pour autant que soient prises certaines précautions. En outre l'observation peut souvent ne pas être suffisante, il convient aussi de savoir comment les sujets pensent, ce qu'ils disent de leurs actions il faut donc compléter par des entretiens plus longs et analyser les discours. Pendant les étapes d'une enquête par questionnaire (confection, passation, codage, exploitation), les principes de la mise en œuvre d'une problématique, qu'elle soit sociologique et/ou psychologique) et les règles techniques du questionnaire doivent être respectés. Une question doit être avancée clairement et bien comprise que possible et elle doit recueillir des réponses, aussi fidèles que possibles, qui servent d'indicateur à une notion que l'enquêteur peut relever. Une enquête bien construite suppose un savoir préalable considérable. Une enquête bien interprétée repose sur un schéma d'intelligibilité solide, construit à partir de modèles théoriques variés. L'élaboration d'une enquête ressemble à une série ininterrompue d'allers et retours entre la réflexion théorique sur l'objet étudié et le terrain. Si à la fin de l'enquête des réponses ont été apportées, de nouveaux questionnements surgissent le plus souvent. Il est important de retenir que le questionnaire porte sur ce que les gens disent, sur du déclaratif et non sur ce qu'ils font effectivement. Il peut y avoir décalage, une différence entre les deux.

Après une exécution sur le terrain fut la saisie des réponses qui aboutit à des résultats sous forme de tableaux de tris à plat et de tris croisés. Les résultats obtenus nous permette de faire les conclusions suivantes : Les employés des Tc du secteur privé ne sont en majorité pas déclarés, chose qu'on peut lier à une m'attractivité des chauffeurs et receveurs de bus. La majorité des chauffeurs et receveurs sanctionnent le confort des bus, en effet les locomotives sont anciennes et présentes des défaillances techniques apparentes sans parler des chaises et vitre cassée. En plus un chauffeur en position assise à longueur de journée souffre définitivement de maux de dos à la fin de son service. Le nombre important de bus dans une même ligne déclenche un terrain de conflit qui se percute sur la qualité du service et déclenche le mécontentement de la clientèle. La jeunesse est la catégorie la plus employé au sein des TC car on ne peut pas nier que ça rapporte beaucoup surtout dans le secteur privé. Ces résultats et nos nombreuses remarques nous poussent à proposer des solutions qui pourront peut-être atténuer les dégâts des TC.

Ce travail était un moyen d'obtenir des résultats très concrets et très riches qui aideront à prendre des décisions au futur dans le secteur de l'emploi dans les TC. C'était l'occasion d'appliquer les cours introduits durant cinq années d'étude de Géographie et d'Aménagement urbain mais aussi de Géomatique.

14-Le salaire est-il suffisant ?

1 Oui 2 Non

15-Peut-on connaitre votre salaire ?

1 Oui 2 Non

16-Si oui :

Entrer la valeur : |_|_|_|_|_|

17-La régularité :

1 Journalier 3 Mensuelle
 2 Hebdomadaire

18-Avez-vous une famille à charge ?

1 Oui 2 Non

19-Nombre d'enfants :

Entrer la valeur : |_|_|

20-Nombre d'enfants scolarisé :

Entrer la valeur : |_|_|

21-Nombre d'enfants qui travaillent :

Entrer la valeur : |_|_|

22-Sur une échelle de 1 à 5 notez le respect mutuel entre vous et les clients :

Entrer la valeur : |_|

23-Entre hier et aujourd'hui les TC sont-ils toujours rentable ?

1 Oui 2 Non

24-Si oui pourquoi?:

.....
.....

Enquête auprès des chauffeurs et receveurs des TC

Université Oran 2 Mohamed ben Ahmed
Master 2 Géomatique
Enquêteur : NADJI RAZIQA
Enquêté : receveur
Date :.../.../... Heure :...:...

2018/2019

1-Ligne :

.....

2-Secteur d'activité :

1 Eto 2 Privé

3-Si privé êtes-vous déclaré ?

1 Oui 2 Non

4-Age :

Entrer la valeur : |_|_|_|

5-Depuis quand vous exercez comme receveur ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

6-Quelle est votre activité précédente ?

.....
.....

7-Avez-vous une autre activité en plus du travail de receveur ?

1 Oui 2 Non

8-Si oui :

.....

9-Etes-vous affecté à une ligne ou plusieurs lignes ?

1 Une ligne 2 Plusieurs lignes

10- Sur une échelle de 1 à 10 comment évaluez-vous le confort de bus ?

Entrer la valeur : |_|_|

11-Quelles difficultés rencontrez-vous lors de votre travail ?

.....
.....
.....

12-Comment peut-on améliorer le service de transport ?

.....
.....
.....

13-Le salaire est-il suffisant ?

1 Oui 2 Non

14-Peut-on connaitre votre salaire ?

1 Oui 2 Non

15-Si oui :

Entrer la valeur : |_|_|_|_|_|

16-La régularité :

1 Journalier 3 Mensuelle
 2 Hebdomadaire

17-Avez-vous une famille à charge ?

1 Oui 2 Non

18-Nombre d'enfants :

Entrer la valeur : |_|_|

19-Nombre d'enfants scolarisés :

Entrer la valeur : |_|_|

20-Nombre d'enfants qui travaillent :

Entrer la valeur : |_|_|

21-Sur une échelle de 1 à 5 notez le respect mutuel entre vous et les clients :

Entrer la valeur : |_|

22-Entre hier et aujourd'hui, les TC sont-ils toujours rentable ?

1 Oui 2 Non

23-Si non, pourquoi ?

.....

24-Faites-vous de la fraude ?

1 Oui 2 Non

25-Faites-vous des exceptions lors de l'encaissement ?

1 Oui 2 Non

Site internet :

* Transports : Le secteur en phase de restructuration

DJAMEL BENACHOUR 30 JUIN 2018.

* Présentation d'Oran et sa Région

*Transport urbain : Des mesures pour mettre fin à l'anarchie

K AssiaPublié dans Le_Quotidien_d'Oran le 25 - 02 - 2014.

*Transport urbain et semi-urbain à Oran

RPublié dans La Nouvelle République le 16 - 04 – 2018.

*Le chauffeur de bus doit avoir le même niveau d'instruction qu'un pilote

BOUZID ICHALALENE 10 JUIN 2016.

*formation de chauffeurs et receveurs de bus

Transport en commun 06 novembre 2018.

Bibliographie :

*Cahiers Géographiques de l'Ouest, n°12-13, 2017 5 LE TRANSPORT INFORMEL
DANS L'AGGLOMERATION ORANAISE
MOHAMED REDA MESSAHEL USTO – Oran

* L'agglomération oranaise (Algérie) entre instruments d'urbanisme et processus
d'urbanisation

YOUCEF KADRI et MOHAMED MADANI p34 octobre 2015/décembre 201

* La mobilité quotidienne et les transports urbains à Alger LILA CHABANE.

Liste des mémoires :

* Libéralisation du service public du transport collectif en milieu urbain et périurbain

HANI MOHAMED et MERHOUM YACIN

