

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique

Université Ferhat Abbas Sétif 1
Institut d'Architecture et des
Sciences de la Terre
Département des Sciences de la Terre

جامعة فرحات عباس - سطيف 1
معهد الهندسة المعمارية وعلوم الأرض
قسم علوم الأرض



Mémoire

Présenté en vue de l'obtention du diplôme de
Master en ville dynamique spatiale et gestion
THEME:

L'évaluation des services publics cas de transport urbain
état des lieux et les solutions dans la ville de Sétif

Présenté par

Braik Sarra

Karmed Rania

DEVANT LE JURY:

Encadreur : Dr. Bahaa Hakim. Maitre de conférences (A)

Examineur : Dr. Maabed Soufiane Maitre de conférence (A)

Examineur : Dr. Khalef Boubaker. Maitre de conférence (A)

Promotion : 2021/2022

Table des matières

Remerciement

Dédicace

Introduction générale

Résumé

Abstract

Les abréviations

Introduction générale	1
CHAPITRE I : Notions sur le service public (Cas du transport urbain).....	4
1.1 Définition du service public.....	5
1.2 La délégation de service public.....	5
1.3 Le service public dans le cas du transport.....	6
1.4 Notions de transport.....	6
1.5 Principaux types de transport dans le monde.....	6
1.6 Importance des transports.....	9
1.7 Les principales caractéristiques du secteur de transport.....	9
1.8 Les infrastructures du transport.....	10
1.9 Types de transport	11
b- Transports privés.....	12
1.10 Le transport urbain.....	13
1.11 L'importance des transports dans l'organisation du domaine urbain.....	13
1.13 Le transport par bus.....	14
1.14 Le transport par train.....	14
1.15 Le transport par taxi.....	14
Conclusion.....	16
<i>Chapitre II : PRESENTATION DE LA WILAYA DE SETIF</i>	17
2.1 Présentation de la wilaya de Sétif	18
• Population.....	20
• Le Climat.....	21
2.2 Les infrastructures de base de la commune.....	22
2.3 Présentation de la SNTV de Sétif.....	25
2.4 Les caractéristiques du réseau routier de la commune de Sétif	26
2.5 Les différents types de moyen de transport dans la commune de Sétif.....	28

○ Motorisation.....	34
2.6 Description du réseau routier.....	35
.2 Composition du réseau de voirie.....	37
.4 Les voies d'échange ou pénétrantes.....	38
.5 Les voies de desserte.....	41
2.7 Étude sur le tramway.....	41
2.8 Impacts du tramway sur la ville de Sétif	50
QUALITE DU TRANSPORT URBAIN DANS LA ville DE.....	54

Résumé

De nos jours il est nécessaire de faire une évaluation du service public cas de transport urbain sur tout les pays qui sont en voie de développement et estimer sa qualité .Nous avons donc réalisé un questionnaire destiné aux citoyens à propos du choix de l'usage des moyens de transport pour connaître leurs avis. Nous avons constaté que la majorité des usagers était satisfaite par le service de transport par bus.

L'importance que joue le transport dans le service public nous avons réalisé une étude de terrain qui consiste à mener des enquêtes auprès des différents acteurs ainsi que l'organisation d'un sondage aux usagers

Ce travail nous a permis de diagnostiquer les différents problèmes de transport et de proposer des solutions pour améliorer la qualité de ce dernier.

Mots clés :

Service public transport urbain
qualité de service usagers

الملخص:

من الضروري في الوقت الحاضر إجراء تقييم للخدمة العامة وتقدير جودتها لمعرفة ذلك أجرينا استبياناً للمواطنين بشأن وسائل النقل للحصول على آرائهم. فوجدنا أن غالبية المستخدمين راضون عن خدمة الحافلات الأهمية التي يلعبها النقل في الخدمة العامة أجرينا دراسة ميدانية تتكون من إجراء استطلاعات مع مختلف الجهات الفاعلة بالإضافة إلى تنظيم مسح للمستخدم سمح لنا هذا العمل بتشخيص مشاكل النقل المختلفة واقتراح حلول لتحسين جودة هذا الأخير.

الكلمات المفتاحية :

1-الخدمة العامة 2-النقل الحضري
3- نوعية الخدمة 4-المستخدمون

Abstract

On our days it is necessary to evaluate the public service and to estimate its quality, so we realized a questionnaire intended for the citizens about the means of transport to know their opinions. We found that the majority of the users were satisfied by the service of transport by bus.

The importance that transport plays in the public service, we have carried out a field study which consists in conducting surveys near the various actors as well as the organization of a survey to the users

This work allowed us to diagnose the different problems of transport and to propose solutions to improve the quality of the latter Keywords :

1-public service 2- urban transport,
3- quality of service 4- users