



République Tunisienne  
Ministère De l'Enseignement Supérieur,  
de la Recherche Scientifique

\*\*\*\*

Université de Sousse

\*\*\*\*

Institut Supérieur du Transport et de la Logistique de Sousse

\*\*\*\*



---

# Rapport de stage d'été

Systeme Logistique et Transport

Réalisé par : Joghdamé Oussama

---

Effectue a la société régional de transport Médenine

---



Encadré par :

Chokri aljaziri

Période de stage :

Mois de aout

2020-2021

## Remerciement :

- ✦ Je souhaite tout d'abord de remercier mon encadrant **Mr CHOKRI AL JAZIRI** pour ses conseils avisés et sa confiance qui m'ont permis de réaliser ce modeste travail dans les meilleures conditions
- ✦ Je tiens aussi à témoigner ma sincère reconnaissance à toute l'équipe de la SRTM en particulier je remercie le service d'exploitation ( Mr Bachir , Mr Abdelkrim ) pour m'avoir accueillie dans leur établissement , et pour la disponibilité et la gentillesse dont ils ont fait preuve pendant mes mois de stage.

SRTMEDENINE

## **AVANT-PROPOS**

- Le stage de formation est le plus solide lien qui peut exister entre les études théoriques et leurs applications dans la pratique.
- Dans cet esprit vient mon stage au sein de l'SRTM qui a duré un mois et qui était une occasion pour mieux se familiariser avec le monde professionnel et une bonne opportunité pour appliquer ce qu'on a acquis l'école.
- Pour cette occasion, j'étais accueilli dans le centre de visite technique
- Ce stage va me permettre de mettre à jours et améliorer mes connaissances surtout en partie mécanique de véhicules.

SRTMEDENINE

## **SOMMAIRE**

<b>INTRODUCTION</b> .....	:
<b>I. LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE SRTM</b> .....	:
<b>1. DÉFINITION ET CARTE IDENTITÉ DE SRTM</b> .....	:
a. Définition et objectives.....	:
b. Carte identitue .....	:
c. Structure de SRTM.....	:
<b>2. LES MOYENS ET LES ACTIVITES DE LA SRTM</b> .....	:
a. Les moyens matérielles.....	:
i. Les moyens matériels.....	:
ii. Les moyens humains.....	:
b. Les activités.....	:
i. Les clients.....	:
ii. Les concurrents.....	:
iii. Les fournisseurs.....	:
<b>3. L'ORGANIGRAMME DE LA SRTM</b> .....	:
<b>II. CONCLUSION</b> .....	:
<b>III. ETUDE DE CAS</b> .....	:

## **INTRODUCTION :**

Durant le cycle de stage , l'étudiant est appelé à effectuer au moins un stage dans l'environnement professionnel très proches de sa spécialité

Mon stage à été effectué dans la société régional de transport de Médenine S.R.T.M durant le période de 1/08/2020 – 31/08/2020

Cette société est une organisation publique et elle a pour objectif de transport public des personnes

Ce stage m'a permis de connaitre la vie de l'entreprise comme il nous a permis aussi de participer à la vie professionnelle et ceci en faisant quelques travaux et taches

SRTMEDENINE

## I. LES PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE S.R.T.M

### 1. Définitions et carte identité de SRTM

#### a. Définitions et objectives :

La société Régionale de transport de Médenine SRTM a été créée le 01/01/1967 c'est une société semi étatique à commerciale avec un capitale de 130000 DT et ayant pour objet le transport public des personnes aussi bien à plus particulièrement à l'intérieur de gouvernorat de Médenine et Tataouine

#### b. Carte identité :

- Nom . Société régionale de transport de Médenine
- Capital : 130000 DT
- Effectif · 490
- Structure transport public dans les gouvernements Médenine et Tataouine
- Adresse Rue de 18 Janvier 1952 , Médenine 4900
- Fax . 75640756
- Tél : 75640070
- Email · [SRTM@gmail.tn](mailto:SRTM@gmail.tn)

#### c. Structure de SRTM

La structure de SRTM est due d'une ensemble de hiérarchique qui existant entre les ouvriers et la direction générale

Cette structure permet à la société de bien réaliser ses objectifs et d'éviter certains problèmes .

Notre entreprise à la structure suivante :

- ❖ Direction générale .
- ❖ Direction administrative et financière .
- ❖ Direction d'exploitation
- ❖ Direction technique
- ❖ Direction études et contrôle de gestion

## 2. Les moyens et les activités de SRTM :

### a. Les moyens matériels :

#### i. Les moyens matériels :

207 véhicule qui sont distribué au 8 agence , 6 en gouvernera de Médenine ( Médenine , zarzis , Djerba houmt souk , midoun , bengardene , benikhdech ) et 2 en gouvernera de tatouine ( tatouine et ghomrassen ) on a aussi 5 atelier pour réparer les bus en panne 1 atelier centrale en Médenine et 4 atelier auxiliaire en Djerba , tatouine , zarzis , bengurdene

#### ii. Les moyens humains :

La SRTM emplois environ 490 agents à savoirs :

- Administration centrale
- Agents d'exploitation .
- Agents technique

### b. Les activités de la SRTM .

#### i. Les clients :

Les clients de SRTM de toute la population sauf les enfants âgés moins de trois ans qui exonères de payer les tarifs

ii. Les concurrents

Les principaux concurrents de la SRTM

- Les taxis
- Les louages
- Les sociétés de transport privé

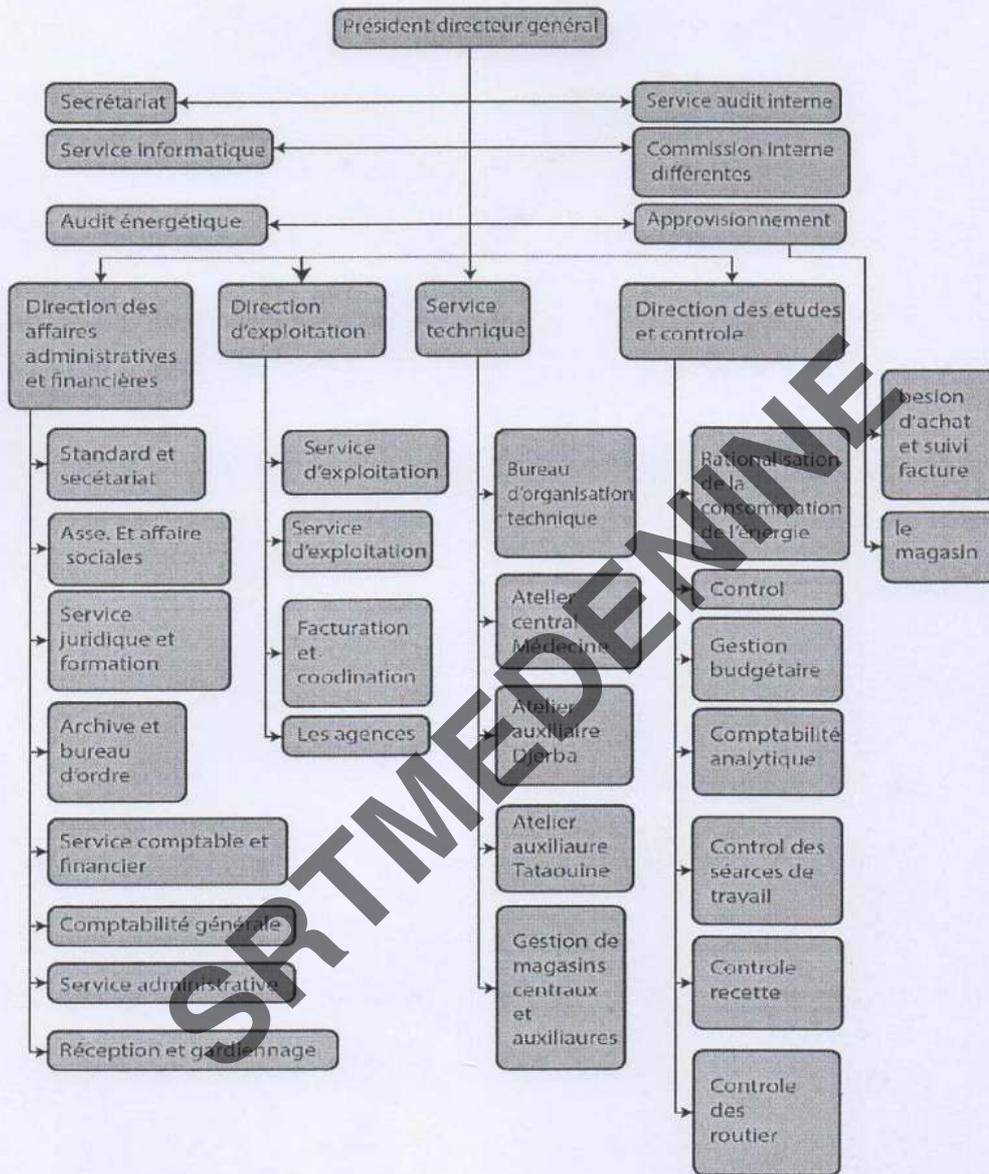
iii. Les fournisseurs

Les principaux fournisseurs de la SRTM de différents selon acteurs

- Habillement de travail
- Pièce de recharge différent fournisseurs
- Fournisseurs de bureau
- STEG, SONEDE
- AGIL disposer de gasoil et huile de véhicule

SRTMEDENINE

## ORGANIGRAMME :



# Étude de cas

## Le sujet : la satisfaction du client

### DÉFINITION DU CLIENT

Le client ou acheteur effectif ou potentiel de biens ou de services proposés par une entreprise. Le client peut être une personne physique ou une personne morale.

Le marketing de la demande a pour objet d'identifier les attentes des clients afin d'orienter la production, la distribution et la communication en conséquence. Il doit être distingué du consommateur, car bien qu'acheteur du produit (ou du service), le client ne le consomme pas et/ou ne l'utilise pas nécessairement.

### COMMENT MESURER LA SATISFACTION

Dans le domaine des services, la difficulté vient du fait qu'un service est une « Performance » plutôt qu'une chose. Il est alors intangible, immatériel et personnalisé.

#### Critères de satisfaction :

- ✓ Qualité des produits Dans le milieu transport, la qualité du service peut être représentée tout d'abord la partie essentielle du service de transport aussi la qualité du produit vient du fait que les fonds peuvent être retirés à tout moment,
- ✓ L'image de la société « SRTM » Pour sa satisfaction, il est important que le voyageur pense que sa société est différente des autres. L'image de la SRTM passe par son implication au devenir économique local, et notamment et de plus en plus par son image moderne.

Il est donc important de s'attacher à l'image que se font les clients de leur société, pour pouvoir apprécier leur degré de satisfaction

## *Les intérêts de l'analyse de la satisfaction :*

Le but de l'analyse de la satisfaction est l'action rapide afin de répondre aux réclamations des voyageurs . Regagner la confiance d'un voyageur insatisfait coûte toujours moins chère que conquérir un nouveau voyageur . La satisfaction a un impact sur les profits à long terme de l'enseigne. **Pour réduire la perte des voyageurs.**

## *La notion de fidélité :*

La fidélité du consommateur est une notion difficile pour laquelle il existe d'ailleurs de très nombreuses définitions.

De façon basique, la fidélité peut être définie comme un comportement par lequel un consommateur répète des achats d'un produit ou service au bénéfice d'une même marque ou d'une même enseigne.

## *La différence entre Satisfaction et Fidélisation :*

- ✓ Tous les voyageurs satisfaits ne sont pas à 100 % fidèles, mais tous les voyageurs fidèles sont avant tout satisfaits.
- ✓ Si un voyageur fidèle est un voyageur satisfait, l'inverse n'est donc pas toujours vrai.
- ✓ Un voyageur fidèle est un satisfait qui revient souvent.
- ✓ La fidélité c'est donc de la satisfaction cumulée.

Donc la fidélisation est le résultat de la satisfaction

## ***ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE:***

**La satisfaction de besoin de la clientèle : exemple le client de la SRTM**

<b>QUESTION</b>	<b>BONNE</b>	<b>MOYENNE</b>	<b>MAUVAIS</b>
Dans cette société y a t-il persiste des services fiables	30	55	15
Dans cette société y a t-il existe La flexibilité du service	15	45	40
Sont les sociétés s'engagent à les normes du travail	65	35	0
Avez-vous un professionnalisme des agents de la société	50	45	5
Avez-vous une rapidité dans l'exécution des opérations	45	35	20
Est-ce que les moyens de transport utilise est sécurisé	70	20	10

L'analyse par le %

QUESTION	BONNE	MOYENNE	MAUVAIS
Fiabilité	35%	50%	15%
Flexibilité	15%	45%	40%
les normes du travail	65%	35%	0%
Professionalisme	50%	45%	5%
Rapidité	45%	35%	20%
Securite de bus	70%	20%	10%

Nombre de clients 100



## ***LES RECOMMANDATIONS***

- Améliorer les services qu'ils existent
- Faire des événements pour attirer les voyageurs qui ont une mauvaise impression sur votre agence (Ben Garden )
- Être plus professionnelle avec la clientèle
- Les personnels de l'agence doivent être souriants
- La satisfaction de besoin du client en terme de temps
- L'information doit être claire et pertinente

## ***CONCLUSION GÉNÉRALE***

On conclut dans le domaine des services, la satisfaction du client est plus difficile à évaluer. Cependant, ce sentiment de satisfaction fait partie des objectifs premiers. Il est donc souvent l'objet de mesure. La satisfaction fait partie des conditions nécessaires (mais non suffisantes) à la fidélisation, à l'entrée de nouveaux clients, ou au développement de la société .

*A  
n  
n  
e  
x  
s*

SRTMEDPENINE

QUESTION	BONNE	MOYENNE	MAUVAIS
Dans cette société y a t_il persiste des services fiables	30	55	15
Dans cette société y a t_il existe La flexibilité du service	15	45	40
Sont les sociétés s'engagent à les normes du travail	65	35	0
Avez-vous un professionnalisme des agents de la société	50	45	5
Avez-vous une rapidité dans l'exécution des opérations	45	35	20
Est-ce que les moyens de transport utilise est sécurisé	70	20	10