

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE.....	1
PREMIERE PARTIE - CADRE DE L'ETUDE - RECOLTE DES INFORMATIONS .	3
CHAPITRE I - CADRE DE L'ETUDE ET DEFINITION DU PROBLEME.....	4
SECTION 1 - RELATIONS ENTRE L'ETAT ET LA SNCB .....	4
SECTION 2 - SERVICES PRESTES PAR LA SNCB .....	4
SECTION 3 - LE MARCHÉ DES VOYAGEURS.....	5
SECTION 4 - ORIGINE, OBJECTIF et INTERET DE L'ETUDE RELATIVE AUX DEPLACEMENTS DOMICILE- TRAVAIL .....	5
4.1.    Origine et objectif de l'étude.....	5
4.2.    Intérêt de l'étude.....	6
SECTION 5 - ETAT DES LIEUX DES DEPLACEMENTS DOMICILE - TRAVAIL POUR LE ROYAUME .....	7
CHAPITRE II - RECHERCHE EXPLORATOIRE.....	10
SECTION 1 - REVUE DE LA LITTERATURE .....	10
1.1.    Déterminants du choix d'un mode de transport .....	10
1.2.    Critères de choix.....	11
1.3.    Qualité de service.....	13
1.4.    Satisfaction, qualité de service et fidélité .....	16
SECTION 2 - PRE-ENQUETE.....	18
CHAPITRE III - DETERMINATION DES HYPOTHESES DE BASE .....	19
HYPOTHESE 1 .....	19
HYPOTHESE 2 .....	21
HYPOTHESE 3 .....	22
HYPOTHESE 4 .....	23
CHAPITRE IV - RECHERCHE D'UNE METHODOLOGIE.....	25
SECTION 1 - INVENTAIRE DES METHODES.....	25
1.1.    Informations provenant de l'observation.....	25
1.2.    Informations provenant de l'expérimentation.....	25
1.3.    Les informations provenant de l'interview des consommateurs .....	25
CHAPITRE V - L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE.....	27
SECTION 1 - CONCEPTION DU PROJET DE QUESTIONNAIRE.....	28
SECTION 2 - PRE-TEST DU PROJET DE QUESTIONNAIRE .....	28
SECTION 3 - MISE EN FORME DEFINITIVE DU QUESTIONNAIRE.....	29

3.1.	Ordinogramme des lignes directrices de l'interrogation.....	29
3.2.	Objectif et utilité des questions.....	29
SECTION 4 -	PLAN D'ECHANTILLONNAGE.....	34
4.1.	La population mère.....	34
4.2.	L'échantillonnage .....	34
SECTION 5 -	MODE D'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE.....	35
SECONDE PARTIE -	ANALYSE DES RESULTATS .....	36
CHAPITRE VI	ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS .....	37
DESCRIPTION	DE L'ECHANTILLON .....	38
HYPOTHESE 1.....		41
I	METHODE D'ANALYSE STATISTIQUE.....	41
II	RESULTATS.....	42
II.1	Importance des différents critères pour le choix du moyen de transport pour la navette domicile - travail.....	43
II.2	Différences que perçoivent les navetteurs entre le train et l'automobile en fonction de chaque critère de choix.....	45
III.	SYNTHESE DES RESULTATS DES DEUX ECHELLES (IMPORTANCE ET DIFFERENCES PERCUES) .....	47
IV.	CONCLUSIONS .....	48
HYPOTHESE 2.....		49
I	METHODE D'ANALYSE STATISTIQUE.....	49
II	RESULTATS.....	49
III	CONCLUSIONS .....	56
HYPOTHESE 3.....		57
I.	METHODE D'ANALYSE STATISTIQUE.....	57
II	RESULTATS.....	58
III	CONCLUSION.....	59
HYPOTHESE 4.....		60
I	METHODE D'ANALYSE STATISTIQUE.....	60
I.1.	L' analyse en composantes principales (A. C. P.) ...	60
I.2.	L'Alpha de Cronbach.....	61
I.3.	La régression linéaire.....	62
II	RESULTATS.....	63
II.1.	L'analyse en composantes principales et l'Alpha de Cronbach.....	63
II.2	La régression.....	66
II.3	Conclusions.....	69

III. ANALYSE BASÉE SUR LES JUGEMENTS CATÉGORIQUES DE THURSTONE.....	71
III.1 Importance des différents items dans l'évaluation de la qualité des services offerts par la SNCB.....	71
III.2 Performance des différents items dans l'évaluation de la qualité des services offerts par la SNCB.....	74
IV COMPARAISON DES MOYENNES .....	75
V CONCLUSIONS .....	77
VI VALIDITE PREDICTIVE ET UTILITE PRATIQUE DES METHODES D'ANALYSE STATISTIQUE UTILISEES .....	78
OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT.....	79
CHAPITRE VII CONCLUSIONS ET IMPLICATIONS PRATIQUES.....	80
SECTION 1 -CONCLUSIONS .....	80
SECTION 2 - CONCLUSIONS GENERALES.....	82
SECTION 3 - IMPLICATIONS PRATIQUES.....	82
3.1. D'une manière générale applicable à tout le réseau.....	82
3.1.1. Recommandations.....	82
3.1.2. Contraintes.....	83
3.2. D'une manière plus spécifique aux navetteurs de la région de Ath .....	85
3.2.1. Recommandations.....	85
3.2.2. Contraintes.....	86
3.3. Autre implication.....	86
BIBLIOGRAPHIE.....	88