

I. TABLE DES MATIERES :

I. TABLE DES MATIERES	p. 2
II. INTRODUCTION	p. 3
III. ETUDE LEGISLATIVE	p. 4
1°) Bref historique	p. 4
2°) Le plan STAR 21	p. 4
3°) Le premier contrat de gestion (1992-1996)	p. 5
4°) Le second contrat de gestion (1997-2001)	p. 9
5°) Le contexte européen	p. 10
IV. ETUDE INTERNE ET QUALITATIVE	p. 11
1°) L'infrastructure	p. 11
2°) Personnel et productivité	p. 11
3°) La demande de trafic	p. 12
4°) Etude de la qualité du service	p. 13
5°) Le service de médiation	p. 15
6°) Le Comité consultatif des usagers	p. 16
V. ANALYSE FINANCIERE	p. 17
1°) Les investissements	p. 17
2°) Fonds de roulement net, besoin de fonds de roulement et trésorerie	p. 18
3°) Agrégat bilantaire	p. 18
4°) Dettes	p. 19
5°) La solvabilité	p. 19
6°) La liquidité	p. 20
7°) Cash flow	p. 20
8°) Résultat d'exploitation	p. 21
9°) Résultat de l'exercice	p. 21
10°) Rentabilité	p. 22
11°) L'effectif total, son coût et sa contribution	p. 22
VI. CONCLUSIONS	p. 24
VII. BIBLIOGRAPHIE	p. 25
VIII. ANNEXES	p. 27