

2013-2014

Cycle Ingénieur, 1ère année

Semestre 6

Stage à l'étranger



# L'obsolescence des transports Maltais



Mottier Cédric

Sous la direction de  
M. Declerck Philippe

# ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné Cédric Mottier déclare être pleinement conscient que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publié sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.

En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

Signé par l'étudiant le 25/07/2014



**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint  
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

ISTIA  
62 Avenue Notre-Dame du Lac  
49000 Angers cedex  
Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01



# REMERCIEMENTS

Avant tout, je tiens à remercier l'agence SMS Mondial de Paola de m'avoir accueilli, en particulier Mme Diandra Schembri, ma tutrice au sein de l'entreprise, ainsi que l'ensemble des personnes avec qui j'ai travaillé durant ces 13 semaines, pour leur accueil, leur patience mais également les conseils et les informations qu'elles ont pu m'apporter.

Je tiens également à remercier Mr Philippe Declerck, mon tuteur au sein de l'ISTIA pour sa disponibilité et ses conseils dans ma recherche de problématique et la rédaction de ce rapport.

Je souhaite remercier par la même occasion Mme Karine Dolet et Mr Michel Landron pour leur aide et leur patience à la préparation de ces trois mois d'aventure à l'étranger.

Merci aussi au service international de l'université d'Angers pour leur aide à l'exécution de ce stage.



# SOMMAIRE

<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>I. Malte - petite île de la méditerranée.....</b>	<b>6</b>
1. Malte, petit paradis touristique .....	6
1.1 En quelques chiffres .....	7
1.2 Les marques d'une longue occupation .....	7
1.3 Les attraits touristiques .....	7
2. Mon travail au sein de SMS Mondial.....	8
2.1 La structure d'accueil.....	8
a Les locaux et outils mis à disposition .....	8
2.2 L'objectif de mon travail.....	8
a Le check-in online .....	8
b Les statistiques .....	8
c Work office .....	9
3. Conclusion .....	9
<b>II. Vous avez dit obsolète ?.....</b>	<b>10</b>
1. Transport en commun – le commencement .....	10
1.1 Le système Arriva .....	10
1.2 Le constat indéniable.....	10
a Les conducteurs .....	11
b Horaires et itinéraires.....	11
c La conception des bus.....	11
2. Les conséquences de ce système vieillissant .....	12
2.1 Une insécurité profonde .....	12
2.2 Des retards inévitables .....	12
2.3 Une surcharge du trafic routier .....	13
2.4 Et les touristes dans tout ça ...	13
3. Sur le chemin du progrès.....	13
4. Conclusion .....	14
<b>Conclusion .....</b>	<b>115</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>16</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>18</b>

# Introduction

---

« Si emprunter quotidiennement les transports en commun Français est chose aisée, il en est d'une toute autre histoire en ce qui concerne l'île de Malte ! » voici les propos que l'on m'avait rapporté quelques jours avant mon départ.

Nous sommes le Vendredi 25 Avril et je viens de poser mon premier pied sur le tarmac chaud de l'aéroport de la petite île où je vais effectuer mon stage de 3 mois : Malte. Vingt heures est-il fait déjà nuit noire... Effectivement nous sommes bien plus à l'Est de la France ! Après quelques formalités (bagages, douane, sécurité) me voilà devant mon premier grand souci, comment vais-je rejoindre ma famille d'accueil ?

Suite à des échanges avec des personnes de l'aéroport, on me conseille de prendre le bus, un certain « X2 » normalement direct jusqu'à l'adresse où je dois me rendre. Tant bien que mal je finis par trouver l'arrêt et consulte les horaires, me réjouissant de voir que ce dernier ne doit passer que dans 10 minutes à peine, je décide de rester debout..à tort : une heure et demie plus tard j'étais toujours là sans la moindre trace d'un bus à l'horizon ! J'ai bien compris que le début du calvaire allait commencer...

Voyant mon désarroi, une personne vint à ma rencontre. Il s'agissait d'un anglais expatrié à Malte depuis 3 ans. C'est ainsi qu'il me fit part de l'immense complexité de voyager ici avec les transports en commun: retards quasi fréquents, indifférence des conducteurs à votre égard, état des bus et des routes parfois déplorables... Bref, une publicité quelque peu étonnante.

Utilisateur journalier de ce mode de transport pendant la période de mon stage, je fus forcé de constater la réalité de ce problème au quotidien. C'est alors qu'une question m'est venue à l'esprit :

## Quelles conséquences provoquent l'arrivée de la compagnie de transports en commun Arriva sur le quotidien des Maltais et des étrangers ?

Mais avant de rentrer dans le vif du sujet, je commencerai par une présentation de cette petite île de la Méditerranée où j'ai eu la chance de séjourner durant 3 mois, puis continuerai par une description de mon stage au sein de l'agence SMS Mondial.

Enfin, je consacrerai une seconde et dernière partie à répondre à la problématique de mon sujet d'étonnement.



## 1.2 Les marques d'une longue occupation

La langue Maltaise n'a pas été la seule victime de cette longue occupation. Nous la retrouvons également dans d'autres domaines:

- **Niveau culinaire** : Il est aisé de trouver dans les rues, une horde de « Pastizzeria » ou on y vend le fameux « Pastizzi » (spécialité locale) mais également beaucoup de mets Italiens à base de pâtes et de pizzas. Une fois encore, les Anglais ont su laisser leur marque dans ce domaine : le célèbre fish & chips est encore à l'honneur aux cartes des restaurants, au même titre que les fameux brunchs du dimanche.
- **Niveau circulation** : Les usagers de véhicules roulent à gauche et leur volant se situe à droite. Ce mode de conduite paraît très étonnant et parfois surprenant aux premiers abords (pour nous autres Français) surtout quand il s'agit de traverser la route ou de monter en voiture.
- **Niveau architecture** : Le style architectural des habitations et autres bâtiments, est vraiment proche de celui Italien. On pourrait presque se croire en Sicile !
- **Niveau habitation** : La seule grande distinction que nous pouvons constater réside au niveau des prises électriques, semblables à celles utilisées au Royaume-Uni. L'emploi du marbre est également très fréquent car c'est un matériau capable de garder la fraîcheur (chose indispensable dans un pays aux étés chauds et secs).

## 1.3 Les attraits touristiques

Si avant tout Malte vit principalement de l'activité touristique, c'est qu'elle en possède les atouts. En effet, avec son climat méditerranéen, ses plages et paysages magnifiques (parfois mondialement connus tels que le « Blue Lagoon » ou encore « Azur Window »), ses eaux transparentes, ses hôtels de luxes et son célèbre quartier « Paceville » réputé pour l'immense concentration de bars et boîtes de nuit, cette petite île a su se forger une solide réputation comme lieu idyllique pour passer de bonnes vacances. Egalement consolidée avec son passé mouvementé, par un patrimoine culturel et historique enrichissants.



Figure 2: Blue Lagoon



Figure 3: Azur Window



## 2. Mon travail au sein de SMS Mondial

Les agences de voyage SMS Mondial appartiennent depuis peu au groupe Orange travel. Initialement situé dans la ville de Sliema, ce dernier (dans un but de monopole) a décidé d'implanter 5 autres agences dans différentes villes tels que : Birkirkara, Gozo, Hamrun, Valletta et Paola. Pour ma part, j'ai été reçu dans la dernière citée précédemment sous la direction de Madame Diandra Schembri, également mon maître de stage.

### 2.1 La structure d'accueil

L'activité principale de cette compagnie est la vente de croisières à travers le monde. Mais elle propose également des services communs à toutes autres agences de voyage, comme par exemple : la réservation de vols, la vente de voyages sous forme d'excursions, la réservation de voiture ...

#### a. Les locaux et outils mis à disposition

L'agencement des locaux respecte l'environnement de plus en plus en vogue de nos jours à savoir : « l'open space ». Il s'agit en effet d'un immense bureau de quelques mètres de long où sont situés les 3 postes de travail, à savoir : celui des deux employés avec qui je travaillais et celui des stagiaires (que je partageais avec un autre étudiant).

Chaque espace comporte le nécessaire pour travailler convenablement : ordinateur, imprimante et toutes fournitures indispensables.

### 2.2 L'objectif de mon travail

Pendant la période de mon stage, à savoir du 28 Avril au 25 Juillet, j'ai eu l'occasion d'effectuer plusieurs types de travaux au sein de l'agence.

Les premiers temps d'adaptation furent plutôt longs. En effet, ne connaissant rien de leurs méthodes de fonctionnement et des outils qu'elles employaient, il m'a fallu quelques jours d'apprentissage et de conseils pour assimiler au mieux les différentes tâches à effectuer.

Une fois ma formation terminée, j'ai donc pu commencer à me rendre utile et à travailler à leur côté.

#### a. Le check-in online

L'une des premières missions que l'on m'a confié, consistait à réaliser des « check-in online » au niveau des compagnies de croisières.

Il s'agissait donc de valider les réservations des clients sur internet en y renseignant diverses informations tels que : leur date de naissance, leur nationalité, leurs informations personnelles et surtout des renseignements vitaux concernant leur passeport (numéro, date de validité...). Sans quoi leur départ ne pouvait être validé.

#### b. Les statistiques

Afin de connaître au mieux les performances de l'agence, des tableaux Excel ont été créés.

Ces derniers ont pour utilité de renseigner à chaque fin d'année les résultats des ventes en fonction des villes, des mois mais également des compagnies. Cela permet ainsi aux managers du groupe Orange Travel de prendre des décisions concernant les compagnies à garder dans leurs brochures ou encore de réaliser le classement des agences afin de connaître les plus influentes.

Pour ma part, ma mission consistait à mettre mensuellement à jour ces statistiques et d'envoyer les résultats à mon maître de stage.

### **c. Work office**

Travailler en agence de voyage c'est avant tout avoir un contact permanent avec les clients. Pour avis personnel, cette tâche a été pour moi la plus importante durant ces 3 mois. Elle m'a ainsi permis de mettre directement en pratique mes notions d'Anglais et de me perfectionner.

Ainsi, j'étais en charge de vérifier si tous les dossiers étaient complets et dans le cas contraire, envoyer des courriers de rappel en mentionnant les pièces manquantes (passeport, carte d'identité, numéro de téléphone...) et réaliser quelques rapports afin d'indiquer aux clients les différentes activités qu'ils pouvaient effectuer sur leur lieux de destinations.

Toutefois, cela n'a pas toujours été évident. En effet, J'ai pu constater à plusieurs reprises que certains Maltais refusaient que je les aide sous prétexte que je ne parlais pas leur langue. Cette réaction m'a paru très surfaite au premier abord mais il m'a fallu passer outre ce problème afin de continuer au mieux mon travail.

## **3. Conclusion**

Cette petite île située à 1750 km de Paris m'a permis de découvrir, le temps de mon stage de 3 mois, une autre culture (plus méditerranéenne) et un style de vie différent de la France. La deuxième langue « officielle » de ce pays étant l'anglais, j'ai ainsi pu améliorer mon niveau et acquérir des automatismes.

Côté travail, j'ai apprécié le contact direct avec la clientèle. Même si les missions qui m'ont été confiées n'avaient rien à voir avec le métier d'ingénieur, je suis quand même satisfait de m'être rendu utile pendant ces 13 semaines.

Toutefois, tout n'a pas été simple au quotidien. J'ai ainsi pu rencontrer quelques échecs parfois compliqués à surmonter (notamment auprès des clients Maltais), mais la présence et le soutien de ma tutrice au sein de l'agence SMS Mondial, m'ont beaucoup aidé à surmonter ces difficultés et ainsi apprécier au mieux ce stage.

## II. Vous avez dit obsolète ?

---

Etant un utilisateur quotidien des transports en commun dans la ville où j'étudie (à savoir Angers), j'ai ainsi pu constater les différences entre la France et Malte à ce sujet. N'ayant aucun moyen de déplacement pendant la durée de mon stage, j'ai été contraint d'utiliser ce « fameux » bus maltais que tant de personnes redoutent. Mais alors pourquoi est-il si désagréable de l'emprunter ? Quelles sont les conséquences sur le quotidien des insulaires mais également des touristes ?

Je tacherai dans cette seconde partie, de vous éclairer à ce sujet et ainsi répondre à ces questions substantielles que je me suis moi-même posées durant ces 13 semaines.

### 1. Transport en commun – le commencement

Tout d'abord, il faut savoir que l'île de Malte ne comprend qu'un seul mode de transport en commun : le bus. En effet, train, métro, tramway sont inexistant dans ce petit pays de 316 km<sup>2</sup>.

Il est impossible de penser à Malte sans ses anciens bus typiques que nous vendent sans cesse les cartes postales. Les fameux jaunes et blancs avec la petite bande orange (cf annexe 1) qui leur donnaient ce petit « plus » capable de les différencier des autres pays européens. Malheureusement cette époque est bien révolue... En effet, l'arrivée du groupe Allemand Arriva le 3 juillet 2011, entraîna le commencement des problèmes : remplacement des équipements, changement des littéraires, nouveaux tarifs ... Autant de perturbations qui bouleversa le quotidien des Maltais.

#### 1.1 Le système Arriva



**ARRIVA**

Instaurée depuis 3 ans maintenant, la compagnie **Arriva** s'est vu mettre en place divers changements sur le fonctionnement des bus à Malte :

- **Changement du matériel** : par des véhicules plus récents mais également aux normes européennes (cf annexe 2).
- **Modification des tarifs** : Mise en place de différents tarifs selon le lieu de résidence (ticket 2h à 1,30€ pour les maltais contre 2,20€ pour les touristes).
- **Changement des itinéraires** : On compte à présent 80 routes (itinéraires) différentes sur l'île principale, 15 autres à Gozo et enfin 7 lignes expresses « X » assurant la liaison avec l'aéroport.
- **Mise en place de terminaux pour les correspondances.**

#### 1.2 Le constat indéniable

Pannes, accidents, non respect des priorités, indifférence des conducteurs à votre égard, retards fréquents ... La liste est longue ! Et pourtant tous ces dires sont strictes vérités. Travaillant dans une agence de voyage, j'ai ainsi eu la chance de récolter le témoignage d'un Maltais qui a su me donner quelques explications sur cette situation.

## a. Les conducteurs

Avant l'arrivée de la **société privée Arriva**, chaque chauffeur possédait son propre matériel et son propre itinéraire qu'il conservait ainsi jusqu'à la fin de sa carrière.

Malheureusement depuis ce fameux mois de juillet 2011, la situation a bien changée. La compagnie de transport a ainsi fait l'acquisition de 500 nouveaux bus afin d'alimenter le réseau. Chaque conducteur s'est vu attribuer tous les jours un nouveau véhicule et un nouveau parcours provoquant un changement radical dans leur comportement. C'est ainsi qu'on commencé les premiers signes d'une obsolescence naissante.

Les limitations de vitesse ne sont à présent plus respectées, au même titre que les règles de priorité (quasi inexistante). Ils adoptent alors le célèbre « ça passe ou ça casse » ou toute autre méthode dite de « forcing » mettant parfois la sécurité des passagers en danger et provoquant ainsi de nombreuses pannes, accentué par un état des routes déplorable malgré un budget de près de 50 millions d'euros alloué par le conseil européen à la rénovation de ces dernières.

## b. Horaires et itinéraires

Comme je le disais au début de ce rapport, j'ai été contraint d'emprunter quotidiennement durant la durée de mon séjour Maltais, les transports en commun.

Très vite, j'ai pu me rendre compte que la plupart des horaires affichés n'étaient pour la grande majorité pas respectés et il se pouvait même que le bus ne passe jamais ! Cette situation d'indéterminisme était compliquée à gérer surtout quand le tableau d'affichage ne vous annonçait que 2 passages par heure.

Travaillant à Paola (situé au Sud-est de la Valette) et habitant à Pembroke (quartier résidentielle de la côte Est de l'île), il me fallait emprunter la ligne « 120 » (cf annexe 3). Cet itinéraire ne représentait que 12kms et pourtant ... J'étais consterné de voir que le temps minimum pour effectuer ce dernier était de **50 minutes** (théoriquement), avec un total de **36 arrêts** ! Mais ce n'était pas un hasard. En effet, nous parlerons ici de spécialistes des boucles et détours en tout genre provoquant ainsi une complexité accrue des tracés.

## c. La conception des bus

S'ajoutent aux précédentes nuisances citées ci-dessus, des problèmes au niveau de la conception des bus.

Surdimensionnés par rapport à l'étroitesse des routes Maltaises, ces derniers ne sont pas adaptés pour pouvoir circuler sans occasionner de gêne. En effet, ne possédant qu'une seule porte (à l'avant) pour assurer les montées et descentes des passagers, cela représente en heure de pointe un problème majeur. De plus, la présence de 3 marches pour accès aux places arrière ne facilite en rien la mobilité des personnes âgées ou handicapées ainsi que la gestion des places debout.

Il est aussi aisé de constater de sérieux soucis concernant les moteurs. Il m'est ainsi arrivé de voir le bus s'arrêter en pleine montée pour faire descendre des passagers afin de parvenir à continuer son trajet. Manœuvre souvent délicate et dangereuse surtout quand vous vous situez au milieu du périphérique maltais !

Enfin, l'inexistence de panneaux d'affichage et de voix mentionnant les arrêts à l'intérieur des bus rendent souvent les déplacements compliqués, sans compter la plupart du temps l'absence des boutons « Stop » dégradés ou hors service. Une fois encore, impossibilité de

faire appel à l'aide des conducteurs pour vous renseigner ou même vous prévenir de l'endroit où vous deviez descendre.

## 2. Les conséquences de ce système vieillissant

Faire l'état des lieux de la situation est une chose, malheureusement lorsque nous parlons de problèmes il en ressort également des conséquences qui sont belles est bien réelles, parfois juste nuisibles ou plus graves encore, dangereuses à l'intégrité humaine.

Si nous prenons approximativement une durée de 50 minutes par trajet pour me rendre sur mon lieu de stage, soit le double pour une journée entière x par 5 jours de travail et 13 semaines, vous obtenez une moyenne de 6500 minutes soit un total approximatif de 108 heures passées dans les transports en commun ! Je tacherais ainsi de vous faire part des expériences personnelles que j'ai pu rencontrer et des différents témoignages récoltés tout au long de ce périple.

### 2.1 Une insécurité profonde

La dangerosité du style de conduite des conducteurs alliée au non respect des règles de priorité constituent un réel souci. En effet, ne prenant plus soin du matériel qui leur est confié, ils se sentent le droit de commettre une liste stupéfiante de délits qui ne sont pas sans gravité. On ne parlera pas d'accidents aux conséquences mortelles mais plutôt de plusieurs accrochages provoquant la plupart du temps la crainte des passagers avant de monter à bord.

Pour ma part, il ne m'a pas fallu plus d'une semaine pour en faire les frais ! En effet, dès mon deuxième jour de travail, le chauffeur du bus pris le risque de s'insérer sans le moindre coup d'œil sur un carrefour giratoire alors que deux voitures s'y étaient déjà engagées. Le constat fut sans appel ! Les deux automobiles se sont retrouvées encastrées sur le côté latéral du bus. Mais le problème ne s'arrête pas là... Il m'est aussi impossible de dénombrer le nombre de portes cassées, de rétroviseurs brisés, de suspensions et de pneus éclatés ...

Une situation telle qu'il m'est arrivé certains jours de voir quelques personnes faire le signe de croix en franchissant la porte mais également de me faire surprendre par des cris de frayeurs des voyageurs durant un parcours.

### 2.2 Des retards inévitables

Il m'est difficile de faire le cumul des minutes et même des heures de retards auxquelles j'ai du faire face durant mes 13 semaines de stage.

Par ailleurs, j'ai pu récolter le témoignage d'une mère et salariée Maltaise au sein de l'agence de voyage où je travaillais. Elle me disait clairement que le retard presque quotidien du bus qu'elle avait l'habitude de prendre lui avait presque coûté sa place dans son l'entreprise. Une situation qui l'avait conduite à acheter malgré ses faibles revenus mensuels une petite voiture précaire. Elle me fit part également du même constat au sein des écoles : en effet, le nombre d'élèves absents dans les classes à l'heure du début des cours était tellement important que le gouvernement avait décidé de faire appel à des compagnies de transports privé pour assurer l'acheminement de ces derniers entre l'école et leur domicile. Une décision certes efficace mais aux conséquences économiques importantes car très couteuse.

## 2.3 Une surcharge du trafic routier

La situation de cette mère de famille n'est pas un cas unique mais répandue dans plusieurs foyers. Si bien qu'une aspiration de plus en plus grande de devenir propriétaire d'un véhicule s'est fait ressentir. On compte à présent plus de 310 000 automobiles réparties sur l'île ce qui proportionnellement au nombre d'habitant (446 547 précisément) représente l'un des plus volumineux au niveau européen mais également mondial (avec une magnifique 9<sup>ème</sup> place selon un classement des pays en fonction du nombre de voitures pour 1000 habitants). Par conséquent le souci des retards a pu être diminué mais demeure encore important.

Mais la déferlante ne s'arrête pas là, puisque d'autres nuisances ont pu être constatées. On parle maintenant de problème de pollution et de consommation importante !

## 2.4 Et les touristes dans tout ça ...

Si les insulaires ont su remédier aux problèmes en investissant dans des voitures, ils demeurent plus compliqués en ce qui concerne les vacanciers. Or quand vous savez que la principale source de revenus de cet archipel est le tourisme, le gouvernement se doit de tout mettre en œuvre pour que ces derniers prennent plaisir à y séjourner et même à y revenir. La question du déplacement devient alors primordiale : lorsque vous devez attendre en moyenne 20 minutes un bus qui devra vous « amener » à l'endroit souhaité sans rajouter les risques d'accidents ou de pannes et l'imprudence des conducteurs, la situation se corse !

Malheureusement pour l'économie Maltaise, les touristes ont bien compris et préfèrent ainsi payer plus cher en faisant appel à des compagnies privées pour assurer le bon déroulement de leurs déplacements sur l'île.

## 3. Sur le chemin du progrès



Considérant que le système **Arriva** causait beaucoup de perturbations et désireux de régler les différents soucis liés aux transports en commun, l'état Maltais a décidé depuis le début de l'année de faire migrer la précédente compagnie privée dans le domaine publique. C'est ainsi que cette mutation a donné place à la nouvelle société de transport : **Malta Public Transport**.

Mise en place progressivement depuis le début de l'été 2014. Cette nouvelle compagnie a entraîné de nombreux changements :

- ✓ **De nouveaux bus** : Spécialement conçus et mis en circulation pour le début de la saison estivale, ces derniers sont maintenant plus récents, moins nuisibles et surtout plus soucieux de l'environnement car moins polluants. La présence d'une climatisation homogène est très appréciable, notamment quand le thermomètre affiche 35°C. L'apparition de tableaux lumineux pour vous indiquer les arrêts ainsi que la présence régulière de boutons « stop » rendent également plus agréable vos déplacements. Les nouvelles dimensions ainsi que l'aménagement intérieur ont aussi été repensés afin de faciliter l'accès aux personnes en difficultés (cf annexe 4) et l'aisance sur les routes.
- ✓ **Nouveaux tarifs** : Longuement critiqués et jugés inégaux (tarif variable en fonction de votre nationalité), le prix des billets a été ajusté. Ainsi, il est passé de 2,20€ pour les non

résidents à 1,50€ pour un ticket d'une journée. On voit également apparaître le « 7 Days » à 6,50€ valable pendant une semaine ainsi que le tarif étudiant (60€ pour 3 mois).

- ✓ **Aménagement des infrastructures :** Contre le problème de surcharge du trafic, le gouvernement Maltais a décidé de prendre des mesures. Ainsi, de nouvelles voies spécialement réservées au bus sont en constructions et certains arrêts sont en rénovations au même titre que la plupart des terminaux pour les changements de lignes.
- ✓ **Contrôle qualité :** Afin d'effectuer la mise en place d'un contrôle qualité régulier, plusieurs postes ont été promis au début du mois de juillet par la compagnie de transport. Par conséquent, des enquêtes de satisfaction ainsi que des fiches de suivis (en prenant soin de vérifier les heures de passages, les éventuels retards et l'état des bus) ont été créés.

## 4. Conclusion

Les différents témoignages que j'ai pu récolter additionnés à mon expérience personnelle, m'ont beaucoup aidé à répondre aux nombreuses questions que je me posais aux sujets des transports en commun Maltais.

Les soucis liés à la compagnie privée **Arriva** n'ont pas été sans conséquences, ce qui a entraîné une déferlante de problèmes plus ou moins responsables de cette obsolescence naissante. La confiance qui régnait autrefois entre ce moyen de déplacement et ses utilisateurs s'est vu disparaître pour laisser place à des changements radicaux dans leurs comportements et leurs mentalités.

Désireux de remédier à cette mauvaise réputation vis-à-vis du sujet, le gouvernement Maltais s'est vu opérer de nombreux changements en juillet 2014, à commencer par la mutation dans le domaine publique de sa société de transport. C'est ainsi que l'arrivée de **Malta Public Transport** a redoré cette image autrefois longuement critiquée.

Mise en place depuis peu, cette dernière est maintenant sur la voie du progrès et rencontre déjà un franc succès. Toutefois, arrivera-t-elle à maintenir ce gage de qualité tant escompté ?

# Conclusion

---

Il est vrai qu'un exil de 3 mois à l'étranger peut paraître au premier abord, quelque peu déconcertant. Certains diront que c'est une perte de temps, d'autres au contraire que c'est une manière de s'enrichir d'une nouvelle culture ou d'un mode de vie différent créant en vous une certaine ouverture d'esprit. Pour ma part, je serais plus d'avis de me ranger aux côtés de ces derniers.

L'opportunité d'effectuer un stage à quelques centaines voire des milliers de kilomètres de la France a été pour moi une chance appréciable. La formation d'ingénieur l'intégrant ainsi obligatoirement dans son cursus, cela lui procure un atout indispensable qui a su me séduire.

De plus, le fait de vivre au sein d'une famille d'accueil a été une expérience très enrichissante. Elle vous permet ainsi de vivre plus intensément ce changement de culture en vous intégrant à 100% dans leur train de vie quotidien.

Après ces 13 semaines passées sur cette magnifique île de Malte, je peux ainsi en dresser mon retour d'expérience.

En intégrant l'agence de voyage SMSMondial, j'ai eu l'occasion de travailler avec des personnes qui ont su me conseiller, me guider et me soutenir dans mon travail. Les responsabilités que Mme Schembri a pu me confier m'ont d'autant plus motivé. Grâce à la relation quotidienne que j'ai entretenue avec la clientèle, j'ai pu accroître mes compétences en Anglais et acquérir ainsi des automatismes. Cette immersion totale m'a aussi poussé à me confronter au monde du travail et à adopter un comportement plus autonome et mieux organisé afin de mener à bien les tâches qui m'ont été confiées.

Certaines différences importantes entre mon pays natal (la France) ont su m'interpeller en éveillant ma surprise et principalement la quantité de problèmes liés aux transports en commun locaux dès mon arrivée à l'aéroport m'ont ainsi motivé à en faire le sujet de mon rapport de première année du cycle d'ingénieur.

Plus qu'une banale expérience à l'étranger, ce stage a représenté une réelle aventure que je suis enchanté d'avoir pu vivre. J'ai ainsi pu me rendre compte de l'attraction que j'ai à découvrir de nouveau pays.

La mobilité faisant partie des qualités que doit percevoir un ingénieur, j'espère avoir l'opportunité de réitérer cet événement dans le cadre d'un futur stage ou emploi à l'issue de ma formation au sein de l'Institut des Sciences et Techniques de l'Ingénieur d'Angers (Istia).



# Annexes

---

## Annexe 1 :



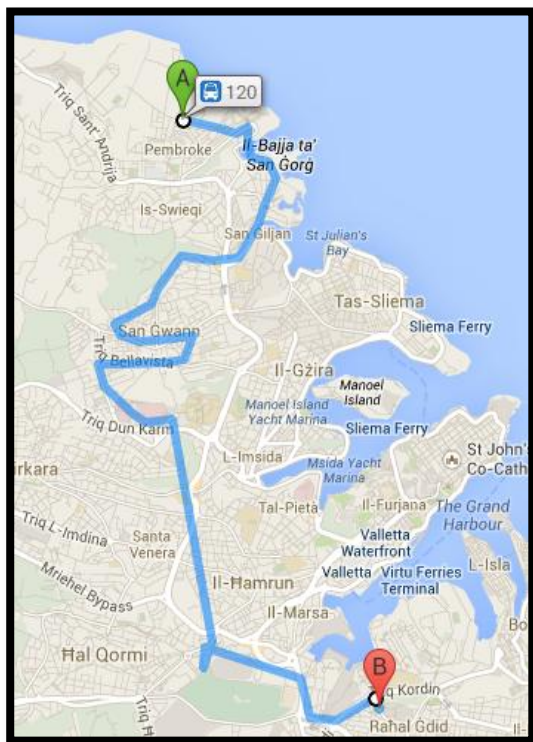
Figure 4 : Ancien bus Maltais

## Annexe 2 :



Figure 5 : Bus de la société Arriva

### Annexe 3 :



Comme vous pouvez le constater ici, il s'agit du tracé de la ligne 120 du bus que j'avais pour habitude d'emprunter. Le site internet de la société de transport de Malte n'étant pas fiable à 100%, il était préférable d'utiliser l'outil Google Maps.

*Figure 6 : Itinéraire de la ligne 120*

### Annexe 4 :



*Figure 7 : Nouveau bus de la compagnie Malta Public Transport*

## Bibliographie

Photo Blue Lagoon prise par la société « No EYE HAS SEEN » :

<http://noeyehasseen.com/blog/wp-content/uploads/2010/10/malta-blue-grotto-blue-lagoon-comino-mdina-22-of-29.jpg>

Carte de l'île de Malte tirée du site [www.petitfute.com](http://www.petitfute.com) (Octobre 2013):

<http://www.nme-photo.fr/wp/wp-content/uploads/carte-malte.jpg>

Photo de l'Azur Window prise par Malta Tourism Authority :

[http://www.maltavista.net/img/photo/images2/ntom\\_113.jpg](http://www.maltavista.net/img/photo/images2/ntom_113.jpg)

Information sur le pays de Malte (source 2013):

<http://en.wikipedia.org/wiki/Malta>

Nombre de voiture, « Parfum d'Europe Souffle d'Afrique » de Nathalie Bernardie, collection « îles et archipels » N°27:

[http://books.google.com.mt/books?id=lhdivgG4xU4C&pg=PA154&lpg=PA154&dq=parc+automobile+maltais&source=bl&ots=orVOV6CPG2&sig=R4eM9-B1siTa08WCkcHCiKJ257U&hl=fr&sa=X&ei=kSGoU\\_3OFaiJ7AamlIAg&ved=0CCsQ6AEwAg#v=onepage&q=parc%20automobile%20maltais&f=false](http://books.google.com.mt/books?id=lhdivgG4xU4C&pg=PA154&lpg=PA154&dq=parc+automobile+maltais&source=bl&ots=orVOV6CPG2&sig=R4eM9-B1siTa08WCkcHCiKJ257U&hl=fr&sa=X&ei=kSGoU_3OFaiJ7AamlIAg&ved=0CCsQ6AEwAg#v=onepage&q=parc%20automobile%20maltais&f=false)

Information trafic routier Maltais, « Futur of transport, Analytical report » publié en Mars 2011 par EUROBAROMETER :

[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_312\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_312_en.pdf)

“Transport in Malta”, source Wikipedia:

[http://en.wikipedia.org/wiki/Transport\\_in\\_Malta](http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_in_Malta)

“List of countries by vehicles per capita”, source Wikipedia:

[http://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_countries\\_by\\_vehicles\\_per\\_capita](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_vehicles_per_capita)

Information sur la société Arriva (site web de la compagnie) :

<http://www.arriva.com.mt/>

Information sur la société Malta Public Transport (site web de la compagnie) :

<http://publictransport.com.mt/home?l=1>



Outil Google Maps pour la recherche d'itinéraire

# RÉSUMÉ

La réalisation d'un stage de 13 semaines à plus de mille kilomètres de la France nous permet de découvrir, dans le cadre de notre formation d'ingénieur, de nouveaux modes de vie et de nouvelles coutumes additionné à une réelle ouverture d'esprit.

Cette aventure a alors pris forme au sein d'une entreprise Maltaise, l'agence SMSMondial. La relation quotidienne avec la clientèle est une expérience très enrichissante sur le plan culturel et humain mais elle permet également d'améliorer notre niveau en anglais et d'acquérir des automatismes.

Forte de ses atouts touristiques (mer, soleil, luxe, détente...), cette magnifique île de la méditerranée arbore cependant un sujet tabou : les transports en commun. L'arrivée de la société privée Arriva a ainsi marqué le début d'une déferlante de problèmes non sans conséquences sur le quotidien des Maltais mais également des étrangers.

**mots-clés :** Ouverture d'esprit, Anglais, Transport, Problèmes, Quotidien

# ABSTRACT

The achievement of a 13-week internship at more than one thousand kilometers from France allows us to discover, within the framework of our engineer training, new lifestyles and new traditions added to a real open-mindedness.

This adventure has taken place into a Maltese company, SMSMondial agency. The day-by-day relationship with the customers is a rewarding experience regarding the cultural and the human sense but allows as well to improve our level in English and to acquire some automatisms.

Capitalizing on strong touristic assets (sea, sun, luxury, relaxation...), this wonderful island of the Mediterranean Sea displays yet a taboo subject: the public transport. The arrival of the private company Arriva has highlighted the beginning of succession of troubles not without consequences on Maltese and foreigners' way of life.

**Keywords:** Open-mindedness, English, Transport, Troubles, Way of life

# RESUMEN

Haciendo parte integral de la formación de ingeniero, la realización de unas prácticas de 13 semanas a más de mil kilómetros de Francia, nos hace descubrir nuevos modos de vida y nuevas costumbres, además nos permite adquirir una real apertura de espíritu.

Esta aventura ha tenido lugar en una sociedad Maltesa, la agencia SMS Mondial. El contacto cotidiano con los clientes es una experiencia muy interesante y formadora sobre el plan cultural y humano. También permite de mejorar nuestro nivel de inglés y adquirir automatismos.

Malta, esta magnífica isla del mediterráneo, rica en turismo (gracias al mar, el sol, el lujo y el relax ) sufre sin embargo de un sujeto tabú: los medios de transporte en común. La llegada de la sociedad Arriva ha marcado el inicio de una cadena de problemas con importantes consecuencias sobre la vida cotidiana de los habitantes de Malta y los extranjeros.

**Palabras clave:** Apertura de espíritu, Inglés, Transporte, Problemas, Vida cotidiana

ISTIA  
62 Avenue Notre-Dame du Lac  
49000 Angers cedex  
Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01

