

Formation : Master Urbanisme, parcours Transports et mobilités (TRANSMOB)

Réseau de transport libéA

Communauté d'Agglomération de l'Albigeois



Enquête de Satisfaction

Stage réalisé par Étienne Perez du 20 avril au 12 juin 2026

Sous la tutelle de Monsieur Cyril Pessayre et sous la direction de Madame Corinne Siino

Année universitaire 2025-2026



Sommaire

Remerciements.....	4
Introduction.....	4
Partie I - Le cadre institutionnel de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois.....	5
<u>1- Les principes de mobilité dans les agglomérations de taille moyenne et leurs dynamiques.</u>	5
<u>2- Le contexte territorial.....</u>	7
<u>3- L'Albigeois : un territoire en recomposition face aux enjeux de mobilité.....</u>	12
Partie II - Description la structure d'accueil et contexte de la mission confiée.....	17
<u>1- Présentation du service de transport de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, le réseau libéA.....</u>	17
<u>2-État des lieux des services de mobilité proposés.....</u>	20
<u>3- Présentation de la mission : conduire une enquête de satisfaction auprès des usagers des services de transport...et des non-usagers.....</u>	25
Partie III - Analyse des résultats de l'enquête.....	27
<u>1- Présentation du questionnaire : structure et attendus méthodologiques.....</u>	27
<u>2- Profils, motifs, fréquentation des usagers.....</u>	30
<u>3-Niveau de satisfaction des usagers en fonction des services de transport utilisés.....</u>	34
<u>4- Perceptions et image du réseau libéA.....</u>	38
<u>5- Quid des non-usagers ?.....</u>	40
<u>6-Préconisations d'amélioration de la qualité et de la visibilité du réseau libéA.....</u>	43
Conclusion.....	47
Ressources Bibliographiques.....	48

Remerciements

Avant de commencer ce mémoire, je tiens à remercier la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois et leur Direction des mobilités pour leur accueil ainsi que leur confiance.

En particulier, je remercie vivement mon tuteur, Monsieur Cyril Pessayre, responsable méthodes et Monsieur Stéphane Jammes, directeur des mobilités, pour leur disponibilité et leurs conseils. Je suis très reconnaissant également à Monsieur Grégory Szewczykowski, responsable commercial, qui a largement œuvré à la mise en place de ce stage, de même que tous les collaborateurs des services mobilité et communication de l'Albigeois avec qui j'ai pu échanger et mener à bien ma mission. J'adresse notamment mes remerciements à Monsieur Pascal Corbières, gestionnaire du mobilier-information du réseau de transport libéA, pour son aide à la mise en place des affiches du questionnaire.

Enfin, je remercie ma professeure référente Madame Corinne Siino, pour son encadrement tout au long de mon stage.

Introduction

Face aux mutations actuelles de notre société, la mobilité s'impose comme un enjeu essentiel pour les collectivités territoriales. Cette notion clé se définit dans le Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés de Jacques Lévy et Michel Lussault, comme *"l'ensemble des manifestations liées au mouvement des réalités sociales (hommes, objets matériels et immatériels) dans l'espace"*.¹

Dans un contexte où les préoccupations environnementales, sociales et économiques sont de plus en plus grandes, accorder une place particulière aux transports publics et collectifs représente un défi stratégique de taille pour les Autorités Organisatrices de la Mobilité. Dès lors, à l'échelle d'une ville moyenne et d'un EPCI², tel que la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, une enquête de satisfaction concernant son réseau de transport libéA apparaît comme un outil indispensable pour se tenir informé du ressenti des habitants de son ressort territorial. Il m'a ainsi été confié la tâche de mener cette mission durant ma période de stage.

Au regard de ces éléments, nous nous demanderons dans quelle mesure l'analyse des pratiques, des attentes et des perceptions des usagers et non-usagers du réseau libéA permet de renforcer l'attractivité des transports en commun dans l'agglomération albigeoise.

Cette problématique conduit à formuler l'hypothèse suivante : **cette attractivité peut varier selon les individus, les territoires et les usages qu'en font ou pourraient en faire les utilisateurs potentiels.**

Pour cela, dans un premier temps, nous nous intéresserons au cadre institutionnel au sein de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois et évoquerons les dynamiques en vigueur autour des mobilités dans ces territoires. Dans un deuxième temps, nous décrirons la structure d'accueil, effectuerons un état des lieux des services de transport dans le périmètre de l'agglomération albigeoise et présenterons la mission de stage qui m'a été attribuée. Dans un dernier temps, nous orienterons notre étude vers la méthodologie retenue, et procéderons à l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction.

¹ [Les Mobilités : des usages sociaux différenciés](#)

² Etablissement Public de Coopération Intercommunale

Partie I - Le cadre institutionnel de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois

1- Les principes de mobilité dans les agglomérations de taille moyenne et leurs dynamiques

1.1 Spécificités de la mobilité dans une ville moyenne

La ville moyenne correspond en France à plusieurs seuils statistiques et statuts. Pour l'Association d'élus Villes de France, il s'agit d'une commune allant de 15 000 à 100 000 habitants. Pour l'INSEE, il s'agit d'un "pôle de moyenne ou grande aire urbaine, comprenant donc plus de 5 000 emplois, dont la population est inférieure à 150 000 habitants et qui n'est pas préfecture d'une ancienne région".³

Dans les villes et agglomérations moyennes, la caractéristique principale réside dans la prépondérance de l'automobile dans les pratiques de déplacement au quotidien. En effet, selon la Fédération Nationale des Associations d'Usagers de Transport ainsi que les données des enquêtes Mobilité dans les villes moyennes du Cerema (Centre d'Études et d'Expertise sur les Risques, l'Environnement, la mobilité et l'Aménagement) dont Albi, la part modale de la voiture est de 68 %⁴. Ce constat est renforcé par le fait que dans les agglomérations moyennes, 2,6 déplacements par jour et par personne sont effectués en voiture contre 2,1 dans les grandes agglomérations. De plus, cette domination automobile est consolidée par la variable du taux de motorisation des ménages.

À cela s'ajoute la densité urbaine qui rend structurellement plus difficile la mise en place de transports en commun collectifs et rentables. Selon la Caisse des dépôts, il est indiqué que : "Dans des territoires moins denses, mettre en place des transports publics efficaces est bien plus délicat en dehors des grands axes. Dès que la demande est éparpillée, construire une réponse adaptée devient délicat pour les collectivités".

► Les ménages sont plus motorisés

Nombre de voitures à disposition des ménages

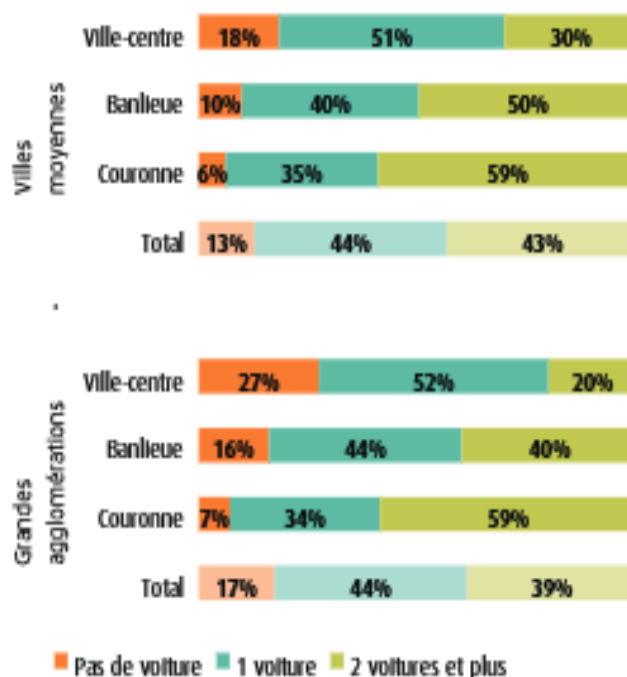


Figure n°1 : Les ménages sont plus motorisés,
Source : Cerema, 2019

³ [Ville moyenne \(en France\) — Géoconfluences](#)

⁴ [Mobilité dans les villes moyennes : Trois échelles territoriales d'analyse - Cerema](#)

1.2 Les facteurs de l’usage des transports en commun et les tentatives de report modal

Bien que la voiture domine en matière de choix modal, des offres de transports collectifs existent et plusieurs critères façonnent leur usage dont l'accessibilité, la fréquence et la fiabilité. À travers ces conditions, il est possible d’évaluer le potentiel de report modal vers les transports en commun.

Une étude, conduite par l’Autorité de la Qualité de Service dans les Transports, consacrée à l'expérience des usagers en situation de perturbations, montre que les voyageurs éloignés des centres-villes, qui ne bénéficient pas d'un maillage dense leur permettant de se reporter sur une autre ligne, sont les plus affectés par les aléas du service⁵.

Les perturbations, dès lors, sont décrites comme “*partie intégrante de l'expérience des TC par les usagers réguliers, qui manifestent une forme de résignation*”, et constituent une source de stress liée à l'incertitude quant à l'horaire d'arrivée ou encore aux temps d'attente rallongés. En ville moyenne, cette fragilité de la fiabilité couplée à un défaut dans l’information voyageurs, représenterait un obstacle particulièrement dissuasif.

Figure n°2 :
Enquête Conditions de vie et aspirations pour Transdev, 2023,
Source CREDOC

D’après l’étude de 2023 du Centre de Recherche pour l’Étude et l’Observation des Conditions de vie (CREDOC), nommée Enquête Conditions de vie et aspirations⁶, 27 % des usagers de la voiture n’ont pas

d’arrêt de transport à proximité du domicile dans les villes moyennes contre 16 % dans les communes de plus de 100 000 habitants. Cette même étude montre que 43 % des enquêtés, qui prennent généralement la voiture, ont un arrêt proche de leur logement et seraient donc plus enclins à délaisser la voiture au profit du transport collectif. Toutefois, 19 % des automobilistes interrogés demeurent réticents au recours aux transports en commun bien qu’ils aient un arrêt à proximité.

En ce sens, nous pouvons remarquer, à partir de ce tableau, que la question des fréquences et de l'adaptation de l'offre aux horaires de travail est primordiale (36 %), alors que 17 % d’entre eux évoquent un effet d’habitude. Par ailleurs, nous pouvons noter que chez le public réticent, le prix (3 %), le confort (3 %) et la fiabilité (2 %) ne constituent pas des freins importants.

Finalement, l'obstacle principal mis en évidence par cette étude est le manque de souplesse du point de vue de la fréquence et des horaires, ne permettant pas de convaincre les automobilistes à se reporter sur les transports en commun.

Pour quelle raison principale n'utilisez-vous pas les transports en commun pour vos déplacements quotidiens ?		
	Réticents	Ensemble des personnes qui se déplacent principalement en voiture
Les transports en commun ne sont pas assez fréquents, ou ne correspondent pas à vos horaires de travail (tôt le matin, tard le soir)	36%	36%
Par habitude	17%	9%
Ce n'est pas adapté pour vous, car les transports en commun ne sont pas adaptés pour les personnes à mobilité réduite ou les trajets avec des enfants en bas âge	10%	5%
Vous trouvez que le temps de trajet est trop long par rapport à d'autres moyens de transports	8%	8%
Vous trouvez que c'est trop compliqué (vous rendre à la gare, acheter un abonnement ou un titre de transport, aller de la gare à votre destination...)	4%	6%
Vous ne vous y sentez pas assez en sécurité	4%	5%
Vous trouvez que c'est moins confortable que d'autres moyens de transports	3%	3%
Vous trouvez que c'est trop cher	3%	5%
Vous trouvez que ce n'est pas assez fiable : vous n'êtes pas certain d'arriver à l'heure	2%	4%
Autre, précisez	13%	20%
NR	0%	0%

⁵ [EXPÉRIENCE DES USAGERS DES TRANSPORTS EN COMMUN EN SITUATION DE PERTURBATIONS AVEC DÉLAI DE PRÉVENANCE](#)
⁶ [Un maillage dense, condition de l’usage des transports en commun | Groupe Caisse des Dépôts](#)

2- Le contexte territorial

2.1 La composition intercommunale

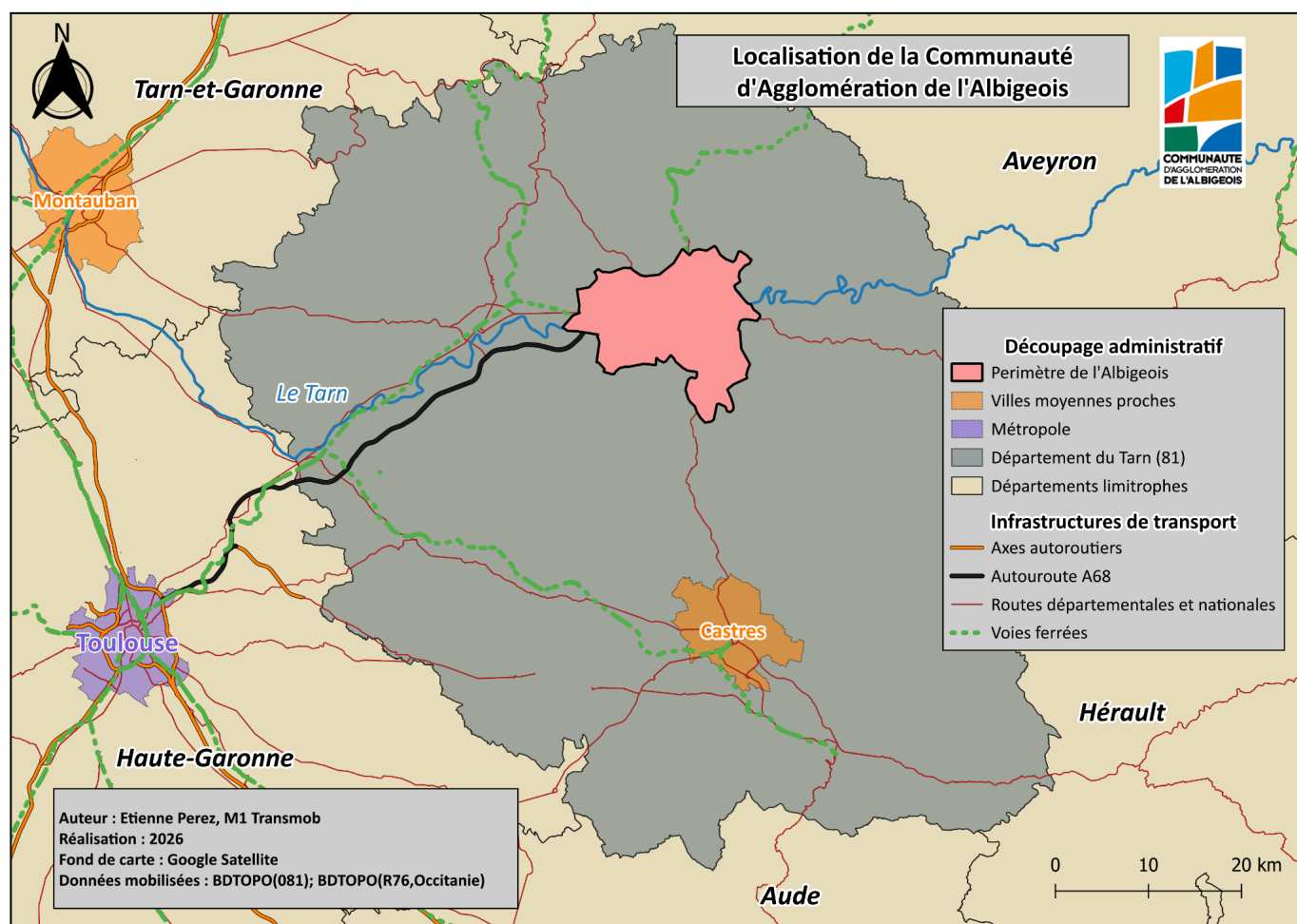


Figure n° 3 : Localisation de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

La communauté d'agglomération de l'Albigeois est un Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI), c'est-à-dire un regroupement de communes. Comme le définit l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE)⁷, les EPCI sont des *“structures administratives permettant à plusieurs communes d'exercer des compétences en commun. Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI.”* Elle prend ainsi en charge de nombreuses compétences au bénéfice des communes de son périmètre et de leurs habitants dont la gestion du réseau de transport urbain, l'habitat, l'aménagement urbain, la voirie ou encore le développement économique. La communauté d'agglomération de l'Albigeois (C2A), plus communément appelée le Grand Albigeois ou l'Albigeois est une structure intercommunale située dans le département du Tarn, dans la région Occitanie. Elle a été créée le 1er janvier 2003 à la suite d'un renforcement des EPCI par la loi Chevènement de 1999⁸. Elle comprend 16 communes à savoir sa ville-centre Albi, Arthès, Cambon-d'Albi, Carlus, Castelnau-de-Lévis, Cunac, Dénat, Fréjairolles, Lescure-d'Albigeois, Puygouzon, Rouffiac, Saliès, Saint-Juéry, Le Séquestre et Terssac.

⁷ [Établissement public de coopération intercommunale | Insee](#)

⁸ [L'intercommunalité, une constante des réformes territoriales | vie-publique.fr](#)

2.2 Une situation géographique favorable

L'Albigeois est situé au carrefour de deux métropoles, Toulouse et Montpellier ainsi que de villes secondaires comme Montauban, Rodez et Castres dans la région Occitanie. À l'instar d'une grande partie du département du Tarn, la collectivité a été marquée par l'expansion de l'aire urbaine de la métropole de Toulouse. Cette proximité géographique renforcée lors son désenclavement autoroutier en 1998, par le biais de l'A68, a participé aux attractivités résidentielles et industrielles de l'Albigeois. Par ailleurs, la ville d'Albi reste connectée à d'autres villes moyennes de la région, avec par exemple, la RD162 reliant la préfecture du Tarn à Castres ou bien la RN88, reliant Rodez à Albi. Enfin, Albi se situe au cœur de la ligne ferroviaire entre Toulouse et Carmaux/Rodez.

2.3 Un point sur la démographie et la couverture du territoire

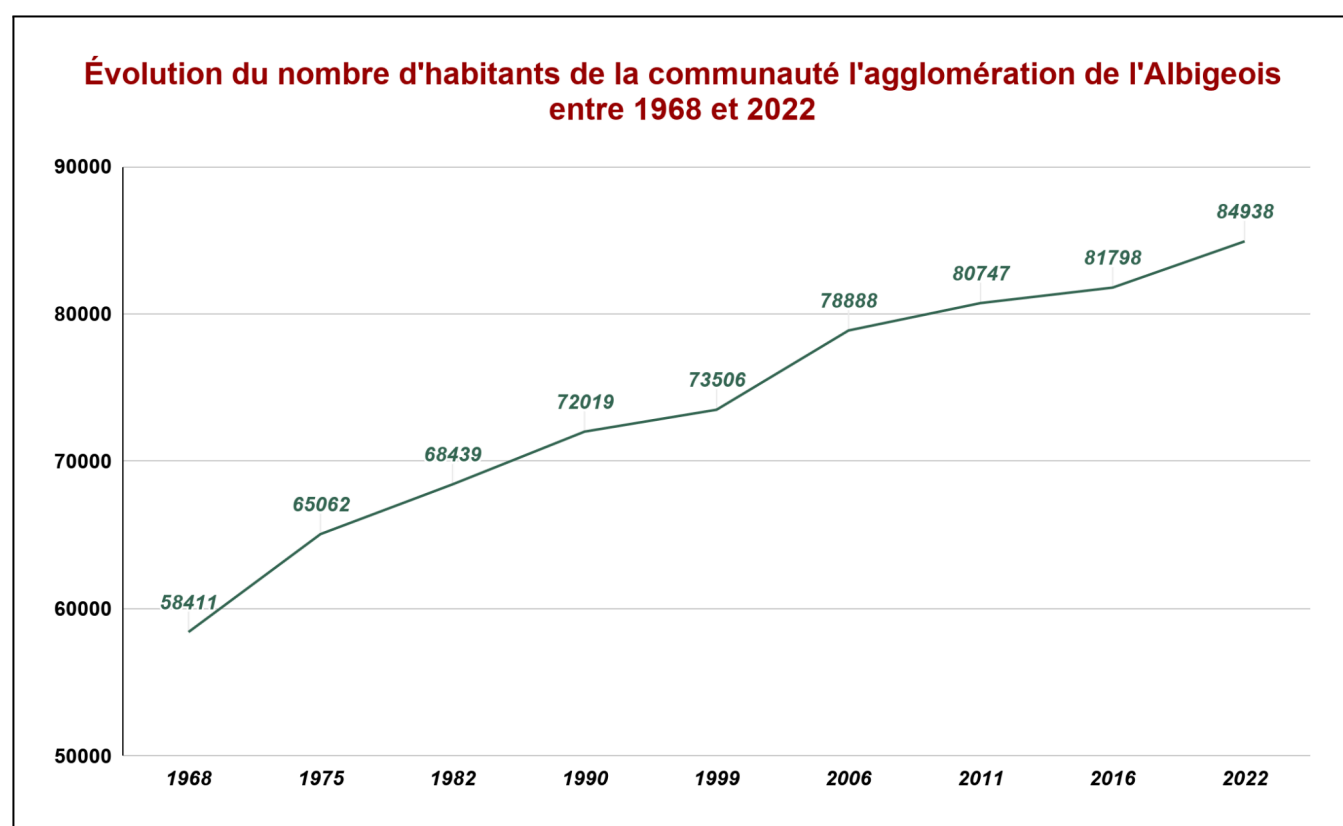


Figure n°4 : Évolution démographique, Dossier complet C2A, Source : INSEE 2022⁹, Auteur : Etienne Perez
Date de réalisation : 2026

Au fil des décennies, le nombre d'habitants n'a cessé d'augmenter, passant de 58 411 habitants en 1968 à 84 938 en 2022, soit une hausse de près de 45 %. La commune d'Albi concentre la majorité des habitants (51 290), à l'image de la carte ci-dessous, et la commune avec le moins d'habitants est Rouffiac avec 600 habitants environ.

⁹ [16 EPCI couvrent le département du Tarn - Insee Flash Occitanie - 58](#); [Dossier complet – Intercommunalité-Métropole de de l'Albigeois \(C2A\) \(248100737\) | Insee](#)

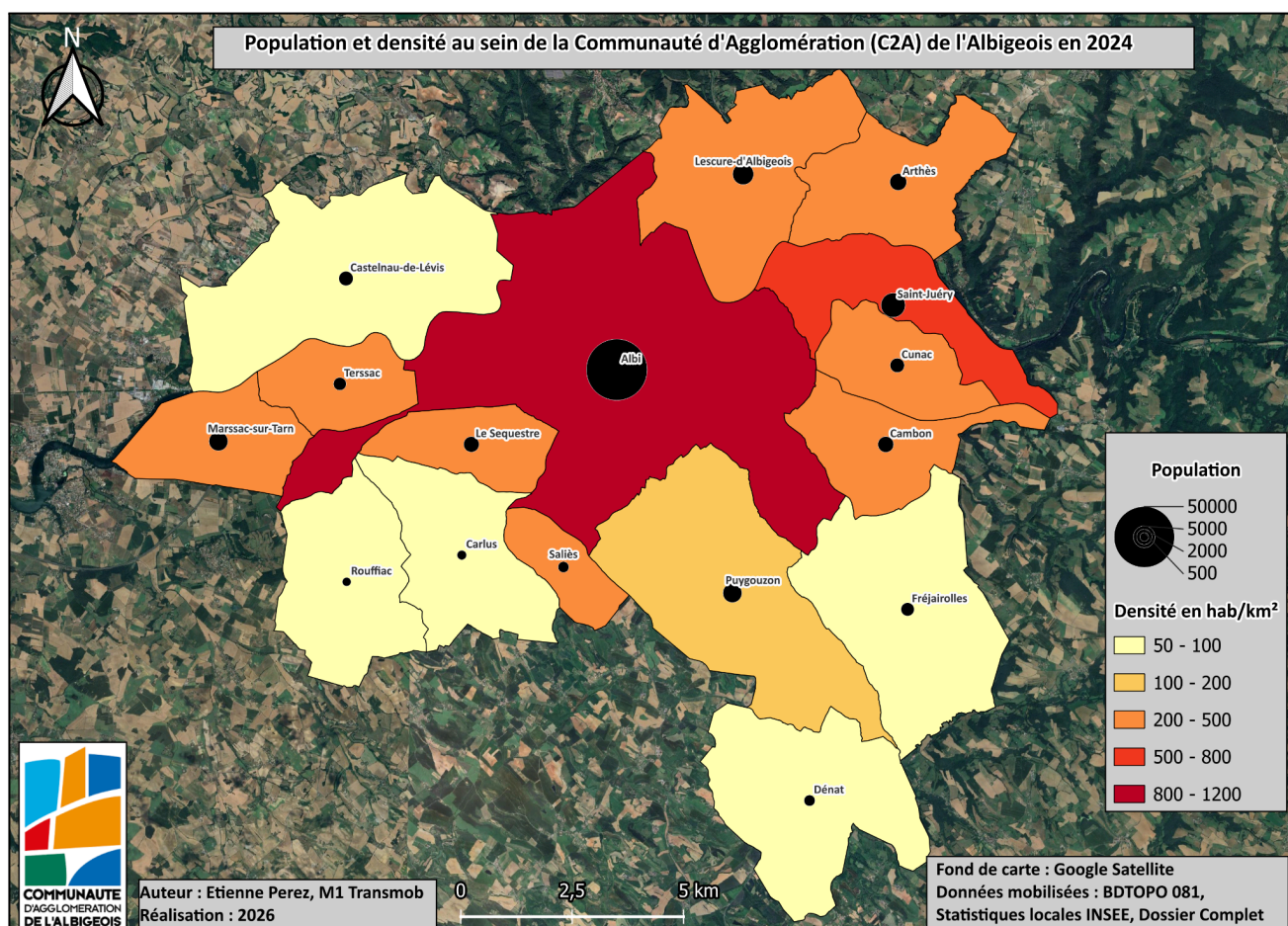


Figure n°5 : Population et densité, Dossier complet C2A, Source : INSEE, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Alors que la croissance démographique de l'Albigeois est continue, il est intéressant de faire une comparaison avec d'autres EPCI du département. 16 EPCI couvrent le Tarn dont deux autres Communautés d'Agglomération avec Gaillac-Graulhet et Castres-Mazamet. Pourtant, des différences subsistent quant à leur taille et leur démographie. Prenons le cas de Gaillac-Graulhet.

Indicateur	C2A	CA Gaillac-Graulhet	Albi
Population totale	84 938	76 216	51 290
Densité (hab/km ²)	407	66,9	1 159
Superficie(km ²)	208, 9	1148,9	44.26
Nombre de communes	16	56	1

Figure n°6 : Tableau récapitulatif, Dossier complet C2A, Source : INSEE 2022¹⁰, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

À première vue, la C2A et la CA Gaillac-Graulhet semblent similaires : leurs populations sont quasi équivalentes avec 85 000 et 76 000 habitants respectivement. Or derrière ces données, il existe des réalités territoriales opposées. Dans l'Albigeois, tout gravite autour de la ville-centre qui regroupe à elle

¹⁰ [16 EPCI couvrent le département du Tarn - Insee Flash Occitanie - 58; Dossier complet – Intercommunalité-Métropole de de l'Albigeois \(C2A\) \(248100737\) | Insee](#)

seule près de 60 % des habitants de l'agglomération, sur un territoire particulièrement resserré de 44 km². C'est ce pôle unique qui explique la densité élevée de la C2A (407 hab/km²) et le caractère plus urbain que son homologue. À l'inverse, la CA Gaillac-Graulhet s'étend sur un espace cinq fois plus vaste, réparti entre 56 communes dont aucune ne joue véritablement le rôle de ville-centre comme Albi. Cela se confirme avec une densité de 66,9 habitants au km², se rapprochant donc davantage d'un territoire rural que d'une agglomération urbaine.

2.4 Un tissu économique attractif

L'agglomération albigeoise possède un tissu économique diversifié en augmentation continue avec une concentration d'emplois importante. En effet, le nombre d'emplois ne cesse de croître depuis 2011, avec une hausse totale de 8,84 % sur l'ensemble de la période, témoins de l'attractivité économique ainsi que de sa situation géographique avantageuse.

Communauté d'Agglomération de l'Albigeois	2011	2016	2022
Nombre d'emplois dans la zone	37 053	37 066	40 328

Figure n° 7 : Nombre d'emplois, Dossier complet C2A, Source : INSEE¹¹, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

De plus, comme le montre ce graphique axé sur la création d'entreprises dans l'Albigeois, le territoire est en forte croissance, étant passé de 658 créations en 2012 à 1 278 en 2025, soit presque le double. À noter, une progression particulièrement marquée en 2018, notamment portée par la montée de l'entrepreneuriat, qui a doublé également sur cette même période.

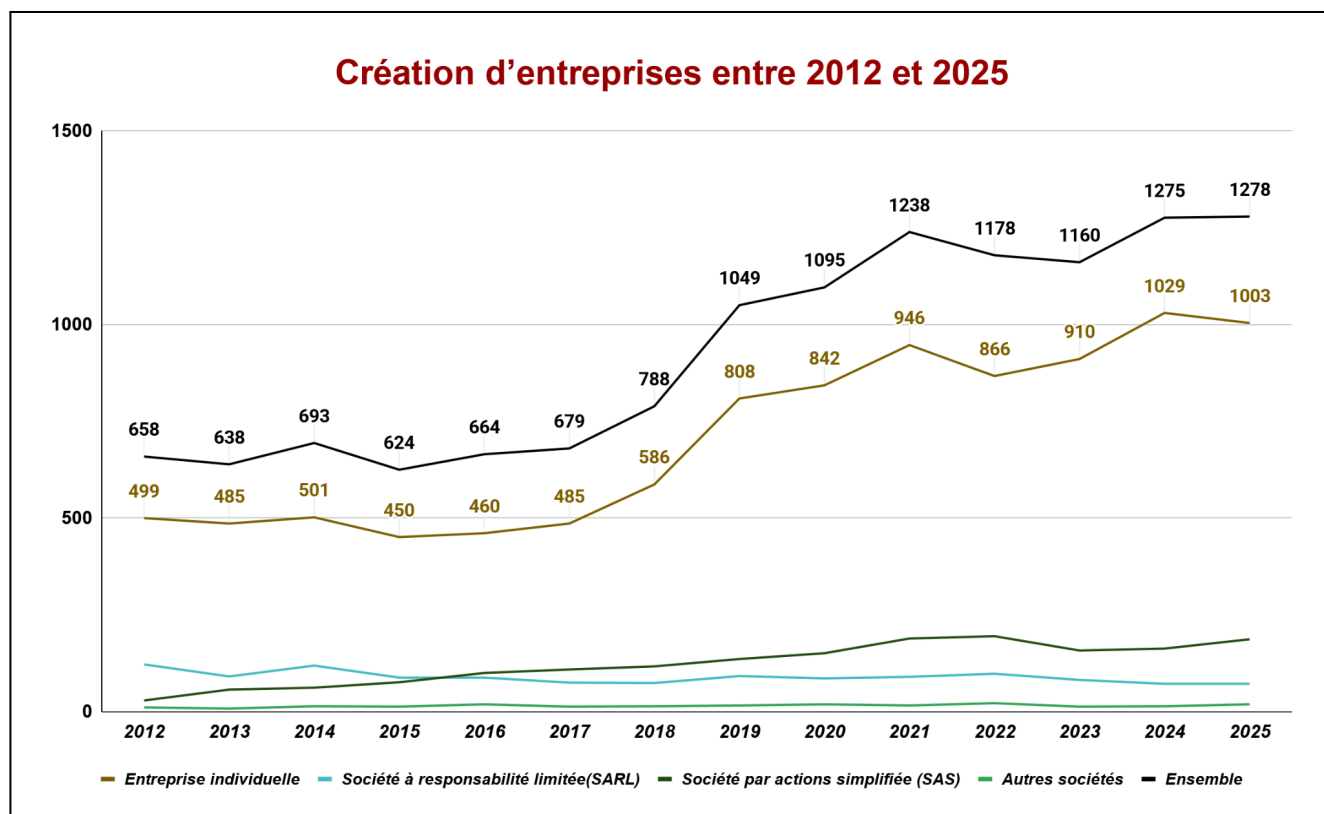


Figure n° 8 : Création d'entreprises entre 2012 et 2025, Dossier complet C2A, Source : INSEE, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

¹¹ [Dossier complet – Intercommunalité-Métropole de l'Albigeois \(C2A\) \(248100737\) | Insee](#)

En outre, de nombreux parcs d'activités économiques structurent le Grand Albigeois, traduisant la volonté de la collectivité d'être un territoire à la fois ouvert aux entreprises locales commerciales et industrielles, et aussi à l'innovation avec InnoProd (Albi), AlbiPôle (Terssac), Eco²Rieumas (Marssac-sur-Tarn) ou encore Montplaisir (Albi).

2.5 Des pôles d'enseignement scolaire et supérieur importants

Ces changements démographiques nécessitent une présence d'infrastructures d'enseignement répondant aux besoins des habitants à travers des groupes scolaires du primaire et du secondaire. La ville-centre de l'agglomération, Albi concentre l'ensemble des lycées d'enseignement généraux, technologiques, professionnels et agricoles ainsi que les collèges, à l'exception du collège du Saut de Sabo, situé à Saint-Juéry.

Indicateur	C2A	Albi
École	40	18
Collège	7	6
Lycée d'enseignement général et/ou technologique	7	7
Lycée d'enseignement professionnel ou agricole	5	5
Établissements de l'enseignement supérieur	24	24

Figure n°9 : Infrastructures d'enseignement, Dossier complet C2A, Source : INSEE, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Dans le même temps, Albi a connu une forte expansion en matière d'enseignement supérieur. En effet, de plus en plus d'étudiants s'installent dans la "ville rouge". On dénombre près de 6000 étudiants¹² répartis sur les 24 établissements. La ville a notamment tiré avantage de l'ouverture en 1992 de l'Ecole des Mines et en 2002 de l'Université Jean-François Champollion (INUC), membres de la Communauté d'Universités et Établissements de Toulouse (COMUE). L'école des Mines et l'INUC accueillent respectivement 1125¹³ et 2700¹⁴ étudiants.

2.6 Un territoire bâti autour de son patrimoine

La notoriété du territoire de l'Albigeois est également construite via ses sites culturels et naturels d'exception, marqués par une fréquentation massive. En effet, Albi accueille plus d'un million et demi de visiteurs chaque année, notamment grâce à l'inscription en 2010 de la Cité épiscopale d'Albi sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO ainsi que d'autres incontournables tels que le musée Toulouse-Lautrec ou encore ses berges du Tarn.

¹² [Vie étudiante à Albi](#)

¹³ [IMT Mines Albi, grande école d'ingénieurs généralistes](#)

¹⁴ [Campus d'Albi | INUC | Institut National Universitaire Jean-François Champollion.](#)

Ainsi, face à ces diverses arrivées et la multiplication des flux de déplacement engendrée, le Grand Albigeois doit logiquement faire face à des problématiques de circulation de plus en plus importantes, en encadrant les mobilités à l'échelle de son territoire, tout en proposant des solutions de déplacement viables et adaptées aux besoins de ses habitants et des usagers passagers.

3- L'Albigeois : un territoire en recomposition face aux enjeux de mobilité

3.1 Qui se déplace et vers où ?

Avant de se pencher sur les flux de déplacement, portons notre analyse sur la population de 15 ans à 64 ans recensée par l'INSEE en 2022. En 2022, la population de 15 à 64 ans du C2A est majoritairement composée de personnes ayant un emploi, à hauteur de 64 %, suivies par des élèves du secondaires et des étudiants avec environ 13 %, tandis que les autres catégories (chômeurs, retraités et inactifs) représentent des parts inférieures à 10 %.

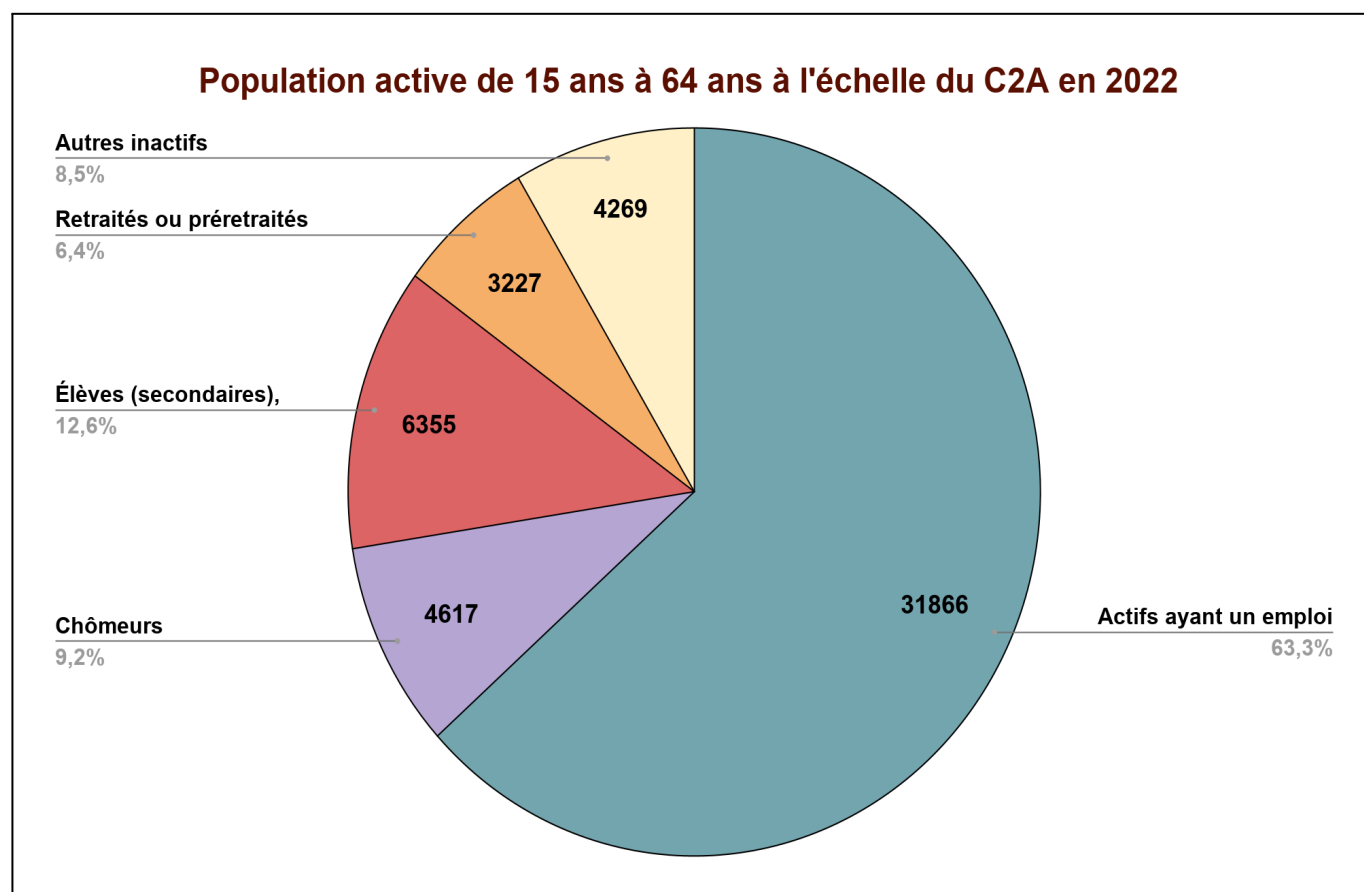


Figure n°10 : Population active de 15 ans à 64 ans, Dossier complet C2A, Source : INSEE, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

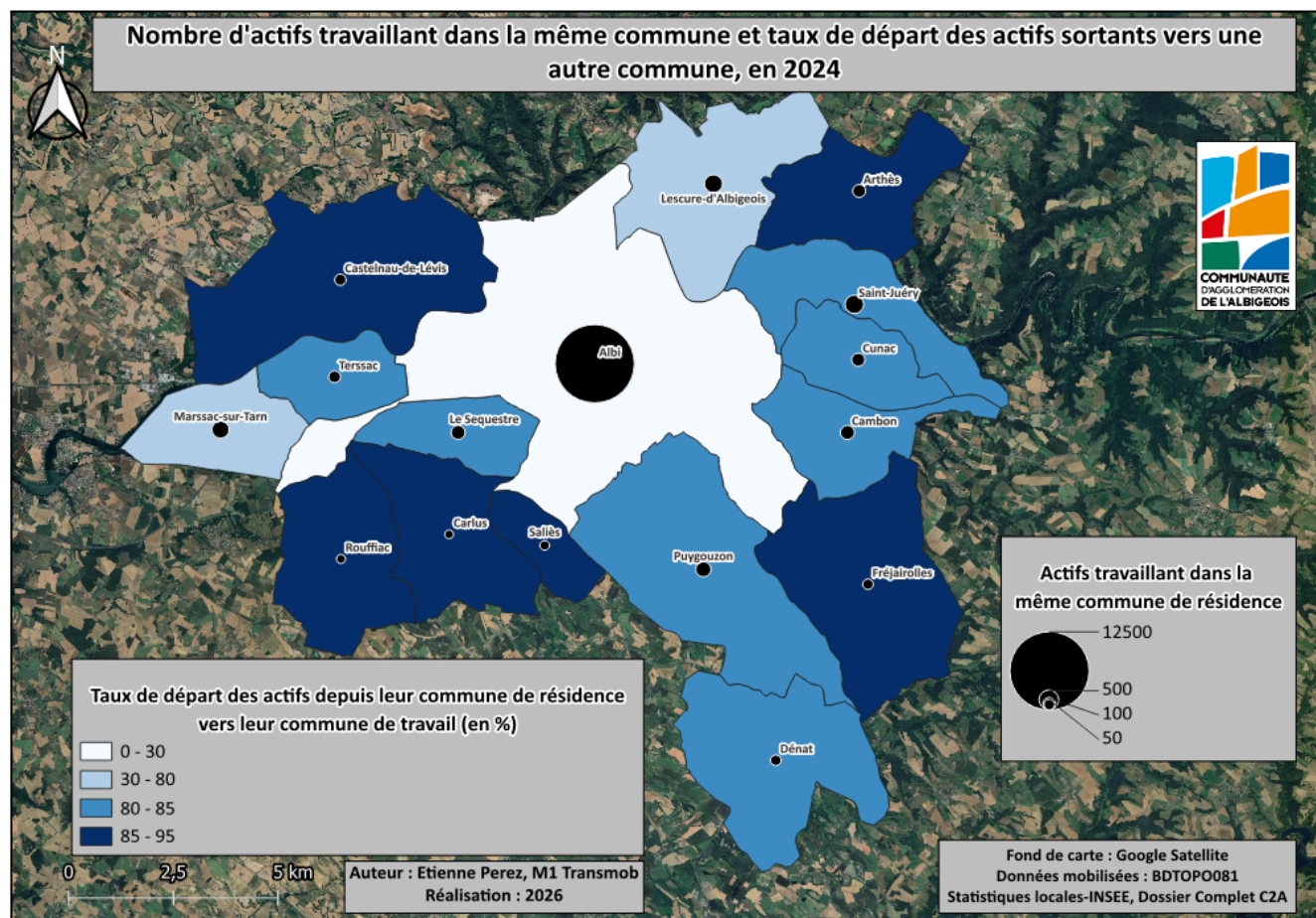


Figure n°11 : Nombre d'actifs par commune et taux de départ des actifs sortant vers une autre commune, Dossier complet C2A, Source : INSEE, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Dorénavant, concentrons-nous sur les déplacements des actifs à partir des données fournies par le dossier complet INSEE de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois. D'un côté, il apparaît évident que le territoire est fortement organisé autour d'Albi, qui propose la majorité des emplois. D'un autre côté, on observe que dans beaucoup de communes, une grande partie des actifs se déplace vers une autre commune pour travailler. En effet, les communes à caractère rural comme Rouffiac, Saliès et Fréjairolles, ont un fort taux de départ des actifs (entre 85 et 95 %). Concernant les destinations de ces actifs, plusieurs dynamiques émergent. Les déplacements domicile-travail montrent une forte concentration des emplois autour d'Albi, qui attire quotidiennement les actifs des communes voisines. Les flux les plus importants vers Albi proviennent de Saint-Juéry (1121 actifs), Lescure-d'Albigeois (856), Puygouzon (684) et Marssac-sur-Tarn (575) ¹⁵.

Au-delà de cette convergence des déplacements des actifs des communes de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois vers Albi, il semble opportun de s'intéresser aux flux des actifs au départ de la ville d'Albi. Plusieurs constats semblent mis en évidence à partir du tableau de droite. Tout d'abord, Toulouse est la destination principale des travailleurs albigeois (480 personnes). Cela souligne l'intégration d'Albi dans l'aire d'influence, comme mentionné précédemment, de la métropole. Puis, existent des villes secondaires à proximité d'Albi dont Gaillac, hors Albigeois, ainsi que les communes limitrophes à la préfecture du Tarn.

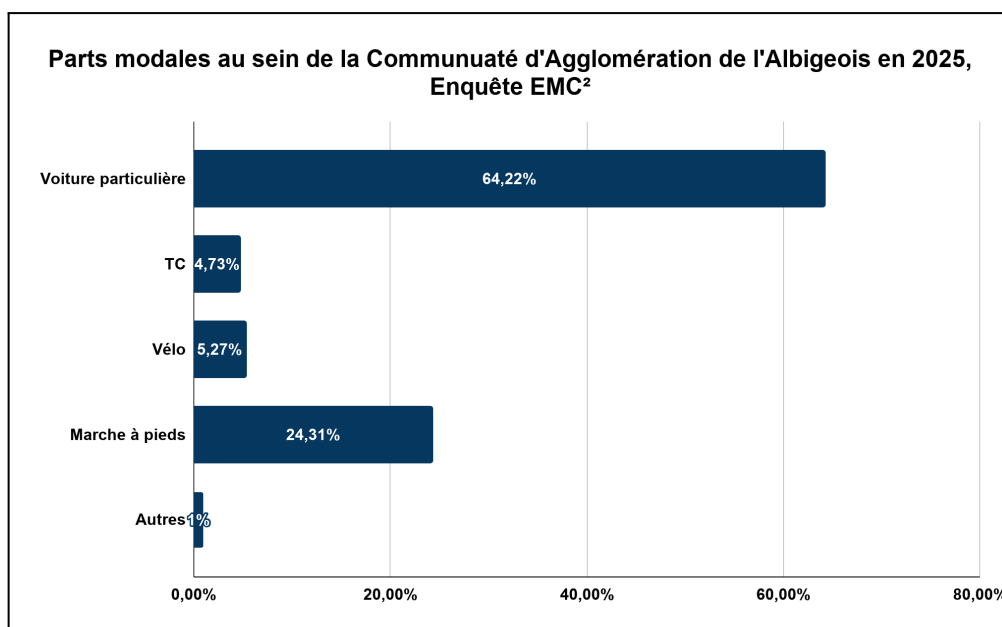
¹⁵ [Dossier complet – Intercommunalité-Métropole de de l'Albigeois \(C2A\) \(248100737\) | Insee](#)

3.2 Parts modales au sein de l'Albigeois

Dans cette partie, seront mobilisées des données extraites de l'enquête du Cerema. La Communauté d'Agglomération de l'Albigeois s'est engagée en 2025 dans la réalisation d'une Enquête Mobilités certifiée Cerema (EMC2) ayant eu lieu entre janvier et avril 2025¹⁶. Cette enquête s'est déroulée sous la forme d'entretiens téléphoniques. Elle permet ainsi d'évaluer les politiques de mobilités menées et de bénéficier de données actualisées sur les pratiques de déplacements au sein du territoire, notamment depuis la précédente Enquête Déplacements Villes Moyennes réalisée en 2011.

Figure n°12 : Parts modales en 2025,
Source : Direction de la mobilité de la C2A, Auteur : Etienne Perez, Date de Réalisation : 2026

Les chiffres de cette enquête témoignent de l'omniprésence de la voiture dans les déplacements effectués au sein de l'Albigeois. En effet, les trajets en voiture particulière représentent environ 64 % des déplacements journaliers dont 55 % correspondent à des trajets en



tant que conducteur et 9 % en tant que passager. De surcroît, la part modale des transports collectifs est de l'ordre de 5 %. Enfin, en ce qui concerne les véhicules non motorisés, environ 29 % des déplacements sont réalisés par l'intermédiaire de mobilités actives. La part modale de la marche atteint 24 % et celle du vélo 5 %. Plus globalement, ces parts modales suivent la tendance des villes et agglomérations moyennes¹⁷. Selon une enquête menée sur un échantillon de 37 villes moyennes, par le bureau d'études Adetec pour le compte de l'Association Qualité Mobilité en 2019, la voiture domine largement avec environ 69 %, suivie des mobilités actives et des transports en commun avec respectivement 26 % et 5 %.

Désormais, nous axerons notre travail sur une analyse plus fine à l'échelle de l'Albigeois en comparant les évolutions modales entre 2011 et 2025.

3.3 Une diminution des déplacements

Personnes de 11 ans et +	EDVM 2011	EMC ² 2025
Nombre de déplacements	269 303	264 241
Déplacements effectués par jour et par personne	3,9	3,63

Figure n°13 : Recensement du nombre de déplacements, Source : Direction de la mobilité de la C2A, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

¹⁶ [Albi. Une enquête sur la mobilité - ladepeche.fr](https://www.ladepeche.fr)

¹⁷ [Association Qualité Mobilité LES DEPLACEMENTS DANS LES VILLES MOYENNES : RESULTATS ET FACTEURS DE REUSSITE Synthèse de l'étude](#)

Une baisse du nombre de déplacements (5062) est à noter avec une variation de 1,88 % en l'espace de 14 ans. Ce phénomène s'inscrit dans une tendance nationale observée par le Cerema depuis une dizaine d'années¹⁸. Elle résulte de plusieurs facteurs structurels parmi lesquels figurent l'essor des activités d'achats et de loisirs en ligne, le vieillissement de la population, et surtout la démocratisation du télétravail. À cet égard, le Cerema¹⁹ estime que 9 % des personnes de 25-65 ans ne sortent pas de chez elles un jour de semaine (contre 7 % il y a 10 ans) ; leur nombre de déplacements est passé de 4,7 à 4,3 déplacements par jour, lorsqu'elles sortent. Entre 2011 et 2025, il est confirmé qu'il y a une baisse des déplacements en voiture au profit du vélo, des transports en commun et de la marche.

3.4 Une nette amélioration des modes de déplacement pour une mobilité plus décarbonée

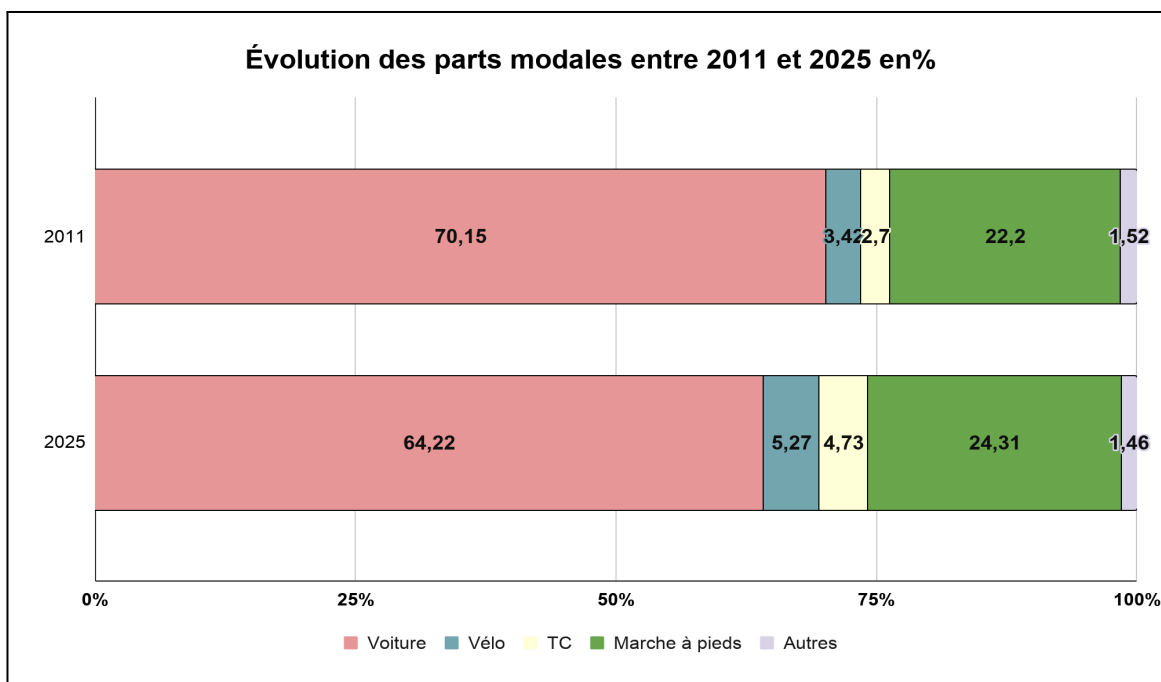


Figure n°14 : Évolution des parts modales entre 2011 et 2025, Source : Direction des mobilités de la C2A, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

En l'espace de 14 ans, l'usage de la voiture a diminué (-19 000 déplacements) au profit des transports en commun (+ 5900), du vélo (+ 4700) et de la marche (+ 4416). Ce constat est également renforcé par une baisse du taux de motorisation par ménage passant de 1,4 en 2011 à 1,3 en 2025.

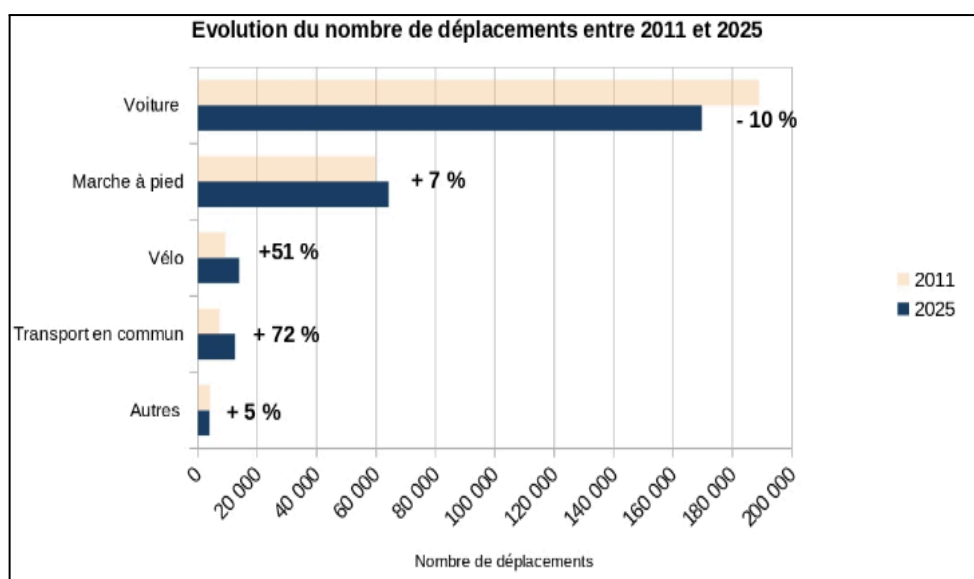


Figure n°15: Évolution du nombre de déplacements entre 2011 et 2025 , Source : Direction des mobilités de la C2A

¹⁸ [Mobilités du quotidien : tendances et enseignements à partir des enquêtes EMC² | Cerema](#)

¹⁹ [Des déplacements du quotidien en baisse](#)

À l'échelle de la collectivité, il est important de noter que, dans le cadre du Plan de Déplacement Urbain (PDU) adopté en 2017²⁰, les objectifs fixés ont été atteints voire dépassés.

Figure n°16 : Parts modales entre enquête EMC² et objectifs PDU 2017-Grand Albigeois,
Source : Direction de la mobilité de la C2A, Date de réalisation : 2026

Mode de déplacement	EMC ² (2025)	Objectifs PDU (2017)
Voiture particulière	64,22 %	63,10 %
TC	4,73 %	3,60 %
Vélo	5,27 %	5,80 %
Marche	24,31 %	26,20 %

3.5 Une évolution encourageante pour les transports en commun

	Nombre de déplacements en 2011 (EDVDM)	Taux en 2011	Nombre de déplacements en 2025 (EMC ²)	Taux en 2025	Taux
TC	7 266	2,70 %	12 508	4,73 %	+72,14 %
Réseau libéA	5 038	1,87 %	10 917	4,13 %	+116,69 %
Autres TC (cars liO, train)	2 228	0,83 %	1 591	0,60 %	-28,59 %

Figure n°17 : Focale sur l'évolution de la fréquentation des Transports en commun, Source : Direction des mobilités de la C2A, Date de réalisation : 2026

Ces données fournies par la Direction des mobilités et fondées sur les enquêtes EDVDM (2011) et EMC²(2025), un report modal non négligeable vers le réseau urbain libéA a eu lieu, passant de 5038 déplacements en 2011 à 10 917 en 2025. D'après l'enquête EMC², 25 % des habitants de la Communauté d'Agglomération possèdent un abonnement à un réseau de transport en commun : libéA ou transport régional liO.

Comme nous l'aborderons dans la partie suivante, ces résultats traduisent des évolutions qu'a connu le réseau de transport de l'Albigeois ces dernières années dont la restructuration des lignes urbaines et périurbaines, la modernisation des services de Transport à la Demande et Transport de personnes à mobilité réduite (PMR) ou encore l'amélioration de l'information voyageur et le changement de la grille tarifaire.

²⁰ [Plan de déplacements urbains - Grand Albigeois](#)

Partie II - Description la structure d'accueil et contexte de la mission confiée

1- Présentation du service de transport de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, le réseau libéA

1.1. L'histoire de l'exploitation des services de transport de l'Albigeois

Le réseau de transport d'Albi est apparu en 1964 lorsque l'entreprise Becardit inaugure trois premières lignes sous le nom BUS (Becardit Urbain Service). Après une convention avec la municipalité en 1969 et l'extension du réseau jusqu'à 6 lignes, la mairie reprend la gestion directe en 1980 en créant le STUMA, renommé Albibus en 1986. En 1994, la création du syndicat intercommunal SITAA élargit la gouvernance aux communes voisines. Enfin, les transports urbains vont largement changer dès la création à la Communauté d'agglomération de l'Albigeois en 2003 étendant le réseau à 16 communes.

La collectivité, chargée d'organiser les transports (Autorité Organisatrice des Transports, à cette époque) depuis la loi LOTI²¹ (1982) et la loi LOM (2019)²², a la particularité de fonctionner en Régie en simple Autonomie Financière (RAF)²³.

Selon l'Association de Gestion Indépendante des Réseaux (AGIR) dont l'Albigeois est adhérente, une RAF *"a une autonomie limitée, elle est un service intégré à la collectivité qui l'a créée, régie par le code général des collectivités territoriales. La RAF exerce ses activités pour le compte de sa collectivité de rattachement"*.

Enfin, les années 2007 à 2015 marquent une modernisation accélérée : renouvellement de la flotte, suivi GPS, billettique électronique et carte Pastel. En juin 2021, le réseau adopte sa marque commerciale actuelle libéA et a notamment effectué un gros chantier de restructuration de ses lignes en 2024.

1.2. Données générales sur la structure et son mode de fonctionnement

Avant de s'intéresser aux offres mises à disposition, arrêtons-nous sur quelques informations et données clés liées au réseau de transport urbain du Grand Albigeois. Au niveau des moyens humains, la régie des transports est assurée par la Direction mobilité de la collectivité et est dirigée par Monsieur Stéphane Jammes. Le service est composé de 85 agents allant de catégorie A à catégorie C, dont 62 conducteurs et 4 régulateurs. Au sein de cette structure, nous retrouvons également des chargés de mission et responsables de service en matière de mobilités douces, de stationnement, de circulation ainsi que d'autopartage et covoiturage. De manière générale, le fonctionnement de l'exploitation du réseau est notamment assuré par le responsable méthodes et le responsable des transports. Le logiciel d'exploitation du réseau utilisé est Heurès qui permet de réaliser le graphicaage (création et modification des lignes du réseau), l'habillage (création des services conducteurs et véhicules affiliés à travers aussi le calcul automatique des temps de déplacement dont le "haut-le-pied") et le roulement, c'est-à-dire l'affectation des services et véhicules à des postes de conducteurs.²⁴

²¹ [Loi d'orientation des transports intérieurs - L O T I - Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982](#)

²² [Loi d'Orientation des mobilités, organisation et planification de la mobilité : fiches pratiques du Cerema](#)

²³ [La gestion directe dans les réseaux de transports publics de voyageurs](#)

²⁴ Rapport d'exploitation de 2024-Service des transports de la, Communauté d'Agglomération de l'Albigeois

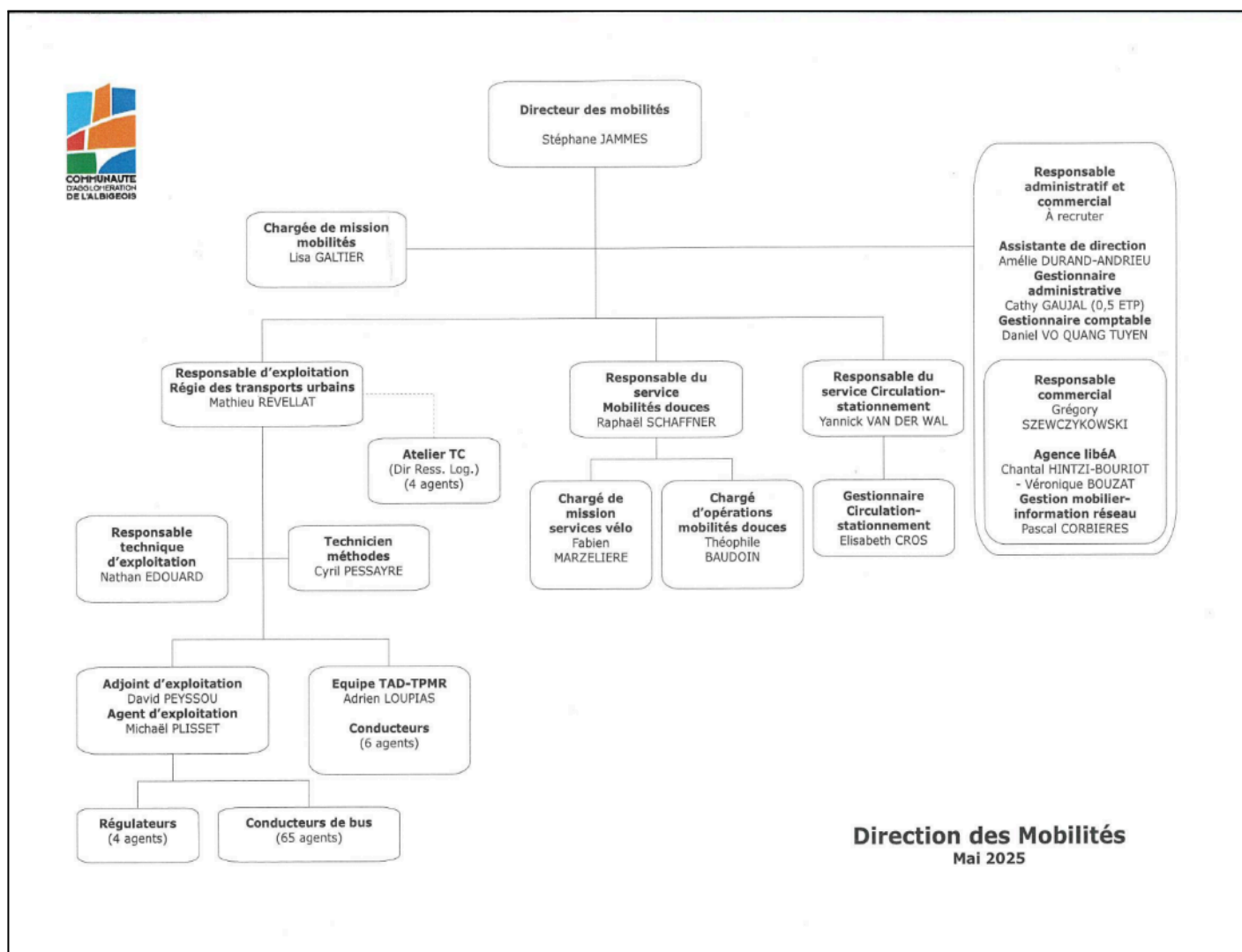


Figure n°18 : Organisation de la direction des mobilités de la C2A, Source : Direction des Mobilités de la C2A

Pour ce qui est du parc roulant, celui-ci est composé de 36 bus dont 2 électriques avec une capacité allant jusqu'à 160 places, selon le modèle, et de 6 véhicules consacrés au service TAD et TPMR de 9 places.²⁵

Concernant le mobilier urbain, on compte 151 (82 sur Albi) abris voyageurs dont 106 dédiés aux lignes urbaines et les autres uniquement dédiés aux TAD et lignes périurbaines.

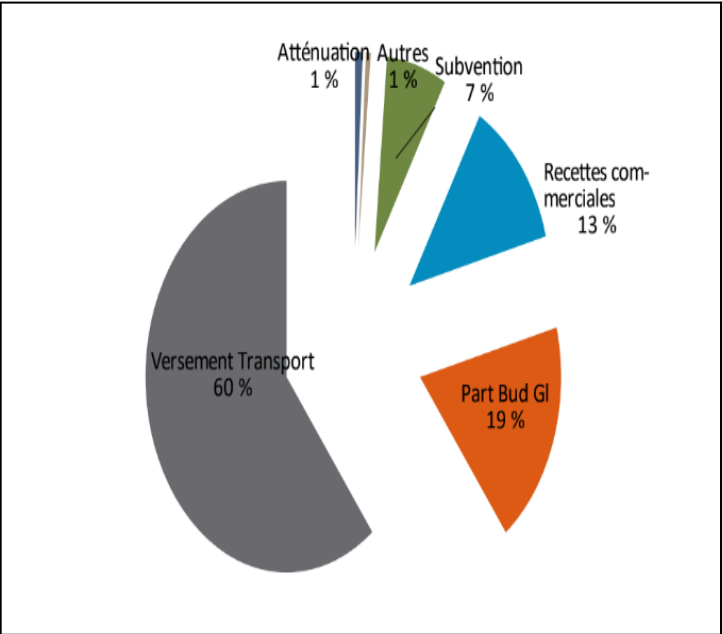
Les abris, qui peuvent être simples, doubles, triples appartiennent à la société Veliaud qui assure également leur entretien. À cet effet, j'ai eu l'occasion au début de mon stage d'assister à une réunion avec un commercial de cette entreprise dans l'objectif de renouveler le mobilier des abribus avec de nouveaux modèles. On dénombre également 219 poteaux d'arrêt, majoritairement sur le réseau de lignes urbaines. De plus, d'autres équipements accompagnent le réseau, dont des bornes d'information voyageurs (BIV) pour les usagers ainsi que d'un automate pour les conducteurs afin d'y déposer les fonds récoltés lors de la vente à bord.

Différents moyens d'information sont mis à disposition concernant les offres de transport sur le ressort territorial de l'Albigeois à travers le site Internet libéA, l'application libéA Mobilités, le service d'alertes SMS (6091 inscriptions en 2024), les réseaux sociaux de l'Albigeois ou encore l'agence libéA.

²⁵ Rapport d'exploitation de 2024-Service des transports de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois

Outre ces canaux d'information, nous retrouvons aussi les fiches horaires aux arrêts matérialisés (abribus, poteaux), les bornes d'information voyageurs (indication du temps d'attente en direct). Dans les bus, nous retrouvons des hauts-parleurs, des bandeaux lumineux, des écrans TFT (Thin Film Transistor) ; enfin, des girouettes situées à l'extérieur des véhicules permettent de tenir les usagers informés en temps réel et au quotidien. Sur le plan de la tarification, plusieurs offres existent selon différentes catégories. Concernant la billettique, des tickets unitaires existent via le M-ticket, la vente à bord, la boutique en ligne, les buralistes ou bien en agence libéA pour valider son trajet. Puis, il existe la carte Pastel, support interopérable sur d'autres réseaux comme Tisseo.

	Titre	Prix	Lieu de vente
Tout public	Ticket unitaire	1,30 €	M-Ticket (smartphone) ou bus
	Ticket journée	3,00 €	
	10 voyages	10,00 €	Buralistes, boutique en ligne ou Agence libéA
	Abonnement 1 mois	20,00 €	
	Abonnement 1 an	200,00 €	
Jeunes - 25 ans	Abonnement 1 mois	12,00 €	Buralistes, boutique en ligne ou Agence libéA
	Abonnement 1 an	90,00 €	
Séniors + 65 ans	Abonnement 1 mois	12,00 €	Buralistes, boutique en ligne ou Agence libéA
	Abonnement 1 an	90,00 €	
Tarifs sociaux	Abonnement 1 mois	10,00 €	Agence libéA
	Abonnement 3 mois	30,00 €	
Personnes invalides (invalidité >= 50%)	Abonnement 1 mois	12,00 €	Buralistes, boutique en ligne ou Agence libéA
	Abonnement 1 an	90,00 €	
Transport des Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) (invalidité >= 80%)	10 voyages	13,00 €	Bus TPMR ou Agence libéA
Transport à la demande (TAD)	Ticket unitaire	1,30 €	M-Ticket (smartphone) ou bus
	10 voyages	13,00 €	Boutique en ligne ou Agence libéA



Figures n°19 et 20 : Tarification en vigueur et répartition des recettes d'exploitation en 2024, Source : Direction des mobilités de la C2A

Au niveau du budget et du financement nécessaires, il est important de rappeler que les transports en commun sont financés à partir de trois ressources : les recettes tarifaires commerciales, le versement mobilité, obligatoire pour les entreprises de plus de 11 employés (le taux appliqué aux entreprises de l'Albigeois équivaut à 0,6 %) et les moyens propres alloués par l'autorité organisatrice de la mobilité. En 2024, les recettes totales d'exploitation s'élevaient à environ 8 500 000 €.

À noter qu'au cours de l'année 2024, 2 298 089 personnes ont été transportées sur l'agglomération, majoritairement sur le réseau de transport urbain (1 767 000), soit une hausse de 4 % par rapport à l'année précédente.²⁶

²⁶ Rapport d'exploitation de 2024-Service des transports de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois

2- État des lieux des services de mobilité proposés

2.1 Les lignes urbaines

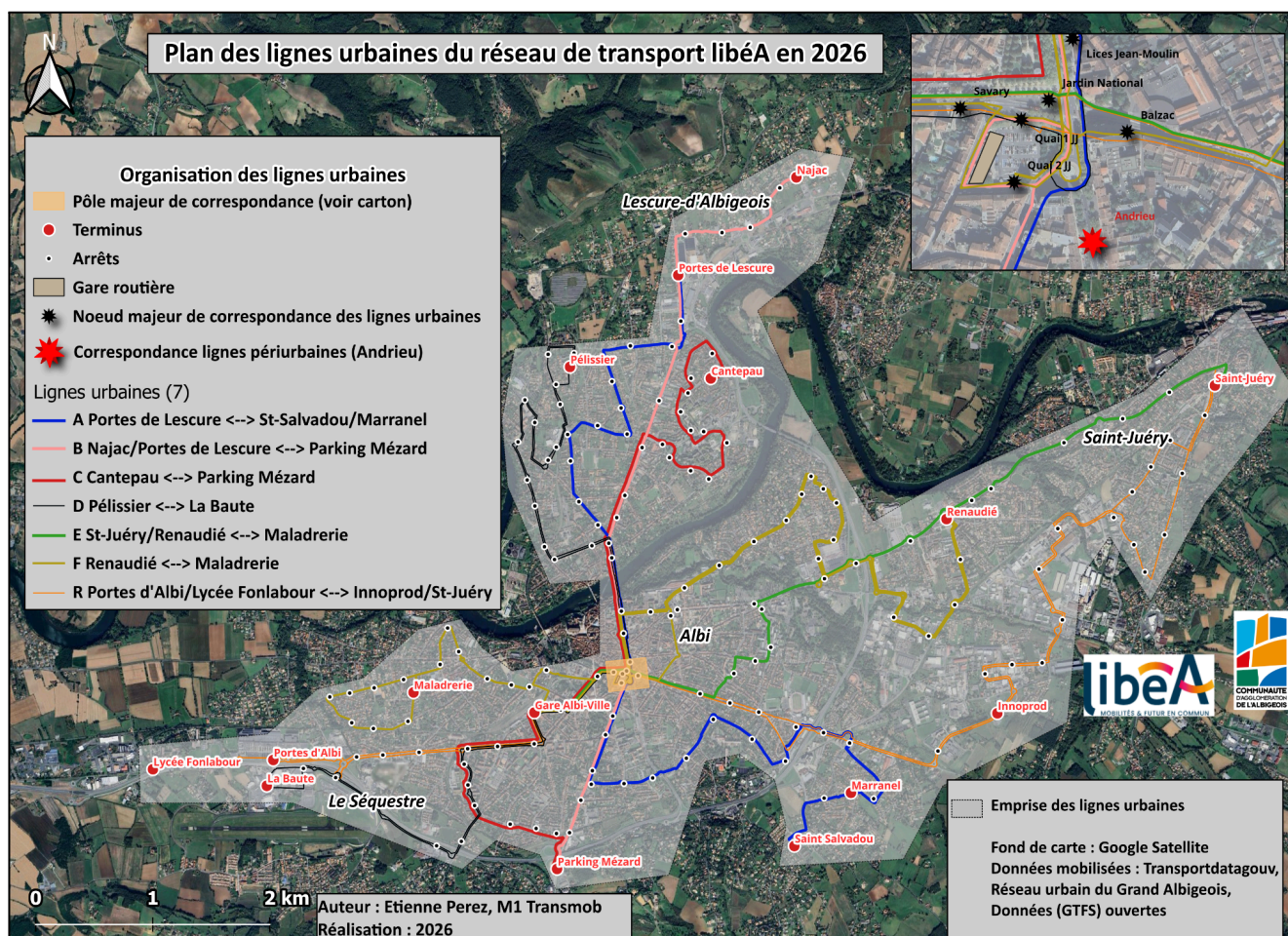


Figure n°21 : Plan des lignes urbaines du réseau de transport libéA en 2026, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

La principale offre de déplacement porte sur les lignes urbaines. Ces dernières comportent 169 arrêts commerciaux et desservent 4 communes de l'agglomération, majoritairement Albi (Albi à 85 %, Saint-Juéry à 10 %, Lescure-d'Albigeois et Le Séquestre à 2 %).

Le service des bus urbains s'étend de 6 h 30 à 20 h 05 du lundi au vendredi et de 6 h 40 à 20 h 06 les samedi, permettant de couvrir une amplitude de 14 heures. En semaine scolaire, le réseau se divise en :

- 4 lignes structurantes cadencées majoritairement de 15 à 20 minutes selon les heures de pointe et les heures creuses (C, E et R) et la ligne B à 30 minutes toute la journée ;
- 3 lignes secondaires cadencées en moyenne à un peu moins d'1 h (A, D, F).

Lignes	A	B	C	D	E	F	R
Nombre de voyages	2933	19 608	41 953	4645	30 095	3890	55 599
Part en %	1,8	12,4	26,4	3	19	2,4	35

Figure n°22 : Fréquentation par ligne urbaine pour le mois de mars 2024, Source : Direction des mobilités de la C2A, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Lignes	à l'heure	en avance	en retard	vitesse commerciale
A	84 %	5 %	3 %	16,6 km/h
B	86 %	8 %	3 %	14,8 km/h
C	85 %	7 %	5 %	14,3 km/h
D	83 %	5 %	2 %	15,6 km/h
E	91 %	2 %	3 %	16,5 km/h
F	89 %	6 %	2 %	17,6 km/h
R	88 %	4 %	4 %	17,9 km/h

Figure n°23 : Fréquentation en fonction des lignes urbaines pour le mois de mars 2024, Source : Direction des mobilités de la C2A, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Un retard est pris en compte lorsqu'un bus passe 5 minutes après l'heure affichée à un arrêt. Un bus est comptabilisé en avance dès qu'il passe 1 minute en avance.

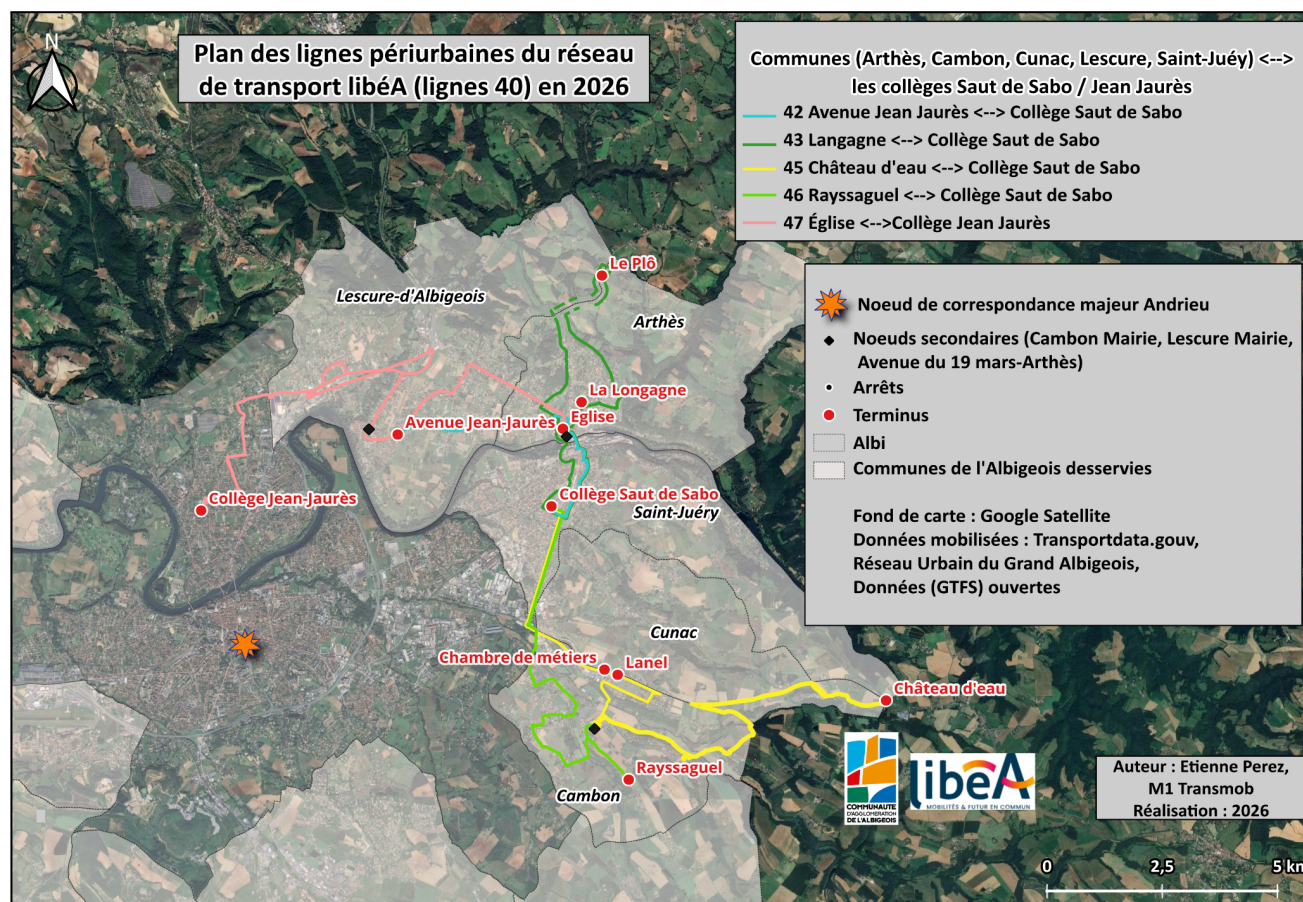
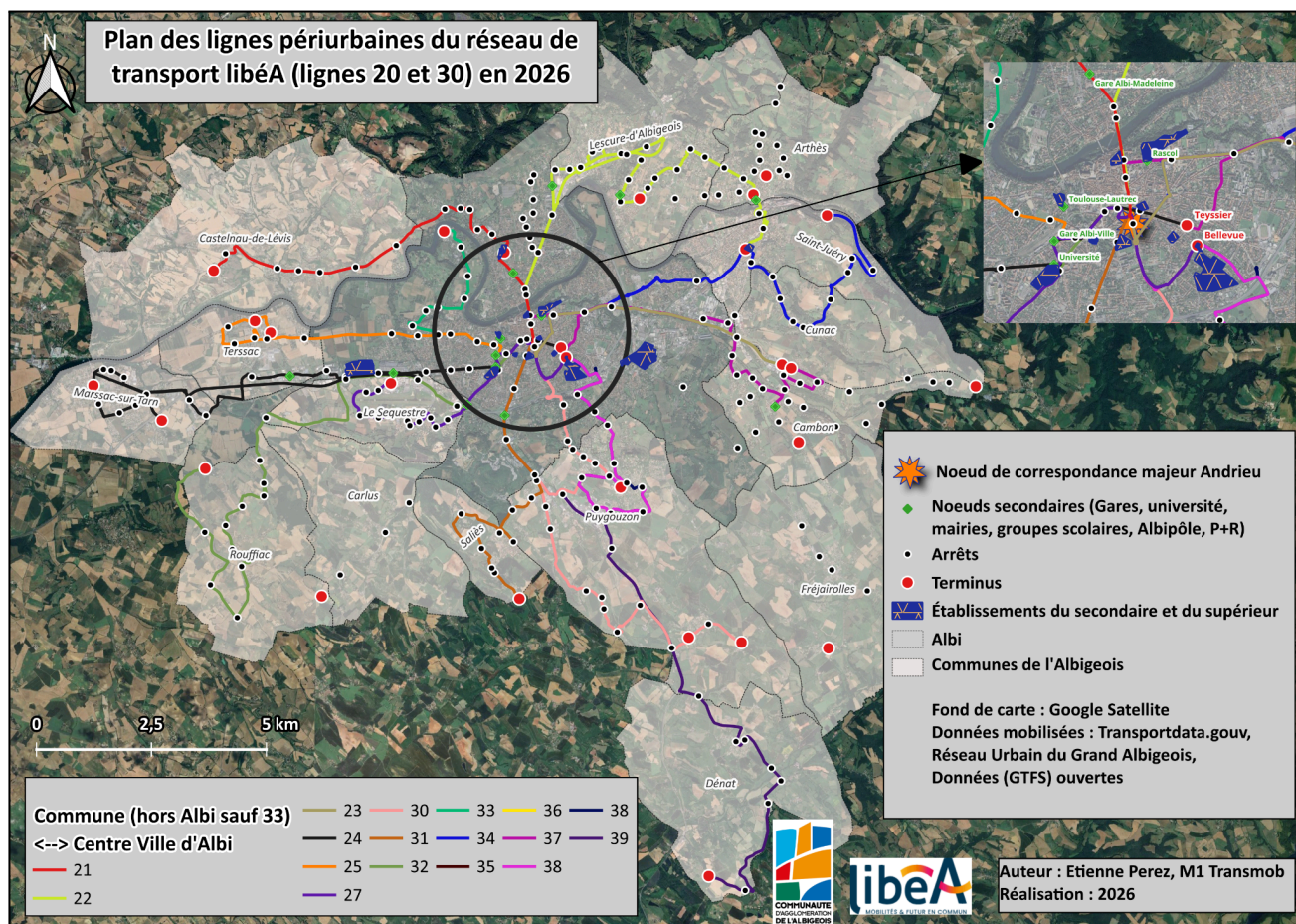
2.2 Les lignes périurbaines

L'offre périurbaine comprend 21 lignes, comportant 253 points d'arrêts commerciaux, répartis sur l'ensemble des communes de l'agglomération. La répartition des arrêts est plus équilibrée avec logiquement Albi captant 26 % des arrêts suivis de Puygouzon (12 %) et Cambon (10 %).²⁷

Après un travail de simplification et de hiérarchisation des lignes effectué par le service mobilités pour une meilleure identification et un service plus clairement identifiable pour les usagers, celui-ci se structure ainsi : les lignes 21 à 27 circulent du lundi au vendredi toute l'année tandis que les lignes 30 à 39 relient également les communes au centre-ville d'Albi et les lignes 40 desservant les établissements scolaires (collèges du Saut de Sabo et Jean-Jaurès) depuis les communes de Cambon, Arthès et Lescure, à l'est et au nord-est d'Albi, ne circulent pas le samedi ni pendant les vacances scolaires. Par ailleurs, le transport des lignes périurbaines est assuré par l'entreprise Ruban Bleu, spécialiste du transport en autocars.

Le réseau des lignes périurbaines dessert les établissements scolaires pour des arrivées avant 8h et 9 h, et des retours à 16 h, 17 h et 18 h pour la majorité des lignes, ainsi qu'un retour à 12 h les mercredis. Seules les lignes 20 proposent un aller-retour entre midi et deux heures et fonctionnent lors des vacances scolaires.

²⁷ Rapport d'exploitation de 2024-Service des transports de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois



Figures n°24 et 25 : Plan des lignes périurbaines du réseau de transport libéA en 2026, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

2.3 Le Transport À la Demande

Quand les offres des lignes régulières ne suffisent point, le réseau libéA est complété par un service TAD.

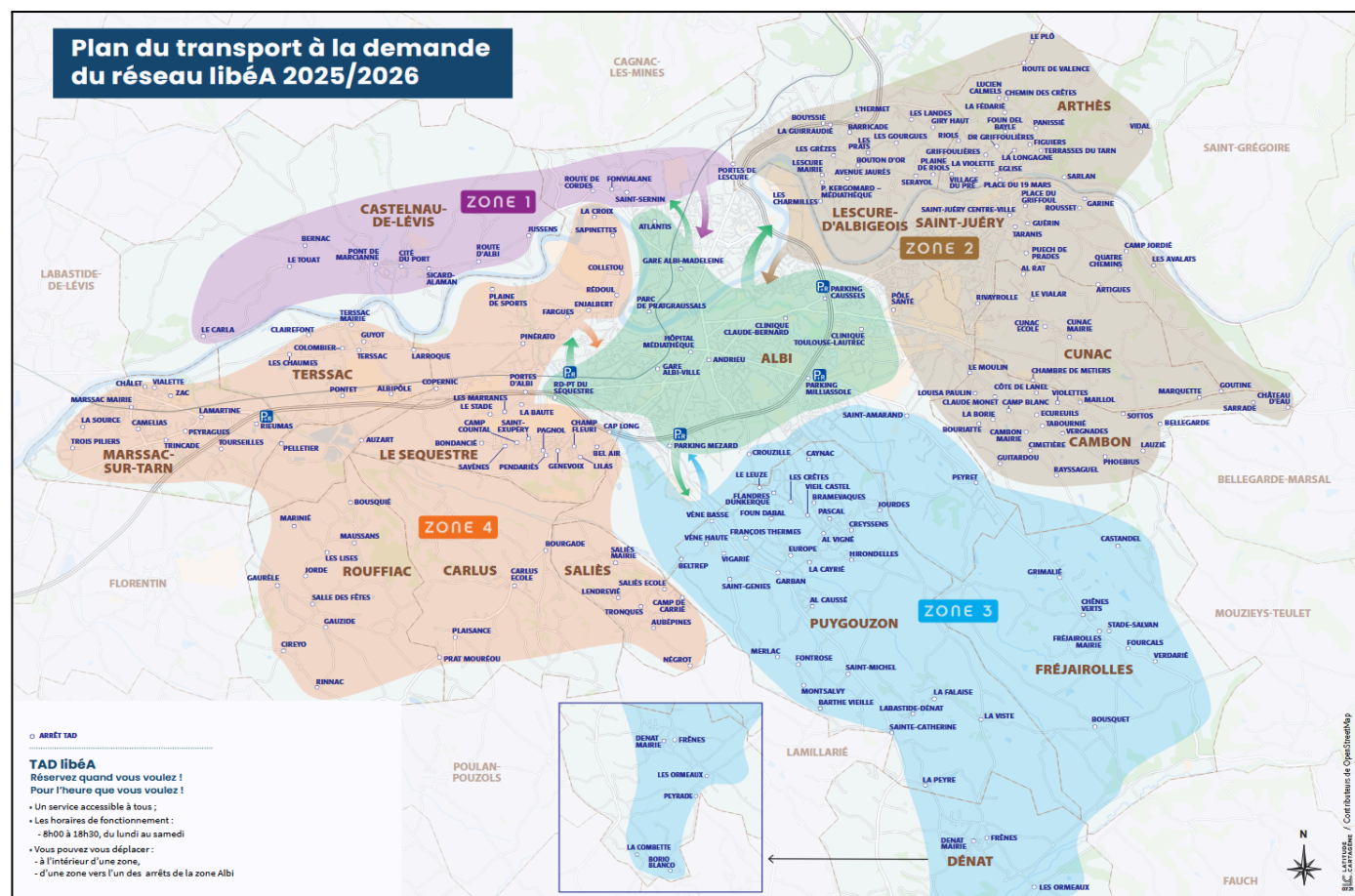


Figure n°26 : Plan du service TAD du réseau de transport libéA, Source : Direction des mobilités de la C2A

L'offre de TAD permet de voyager à l'intérieur de 4 zones indépendantes ainsi que de rejoindre des points d'intérêt sur Albi. Le service est ouvert à tous, du lundi au samedi de 8 h 30 à 18 h 30 toute l'année sur réservation auprès du service transport de 8 h 30 à 12 h et de 14 h à 16 h 30 ou en ligne/application. Les réservations se font au plus tard quinze minutes avant le départ et jusqu'à deux semaines à l'avance. À noter qu'il faut que le trajet soit valide, c'est-à-dire qu'il ne puisse pas être effectué autrement que par du TAD : aucune ligne périurbaine ou urbaine ne doit permettre ce trajet.

2.4 Le Transport de Personnes à Mobilité Réduite

En parallèle du TAD, le réseau libéA dispose depuis 2004 d'un service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) et s'adresse aux résidents de la collectivité ayant un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80 %. Les réservations s'effectuent de la même manière que l'offre TAD et fonctionne en porte à porte puisque le véhicule vient directement chercher les personnes devant chez elles pour les déposer ensuite à leur destination finale. 243 personnes inscrites bénéficient de ce service.

2.5 Les Navettes

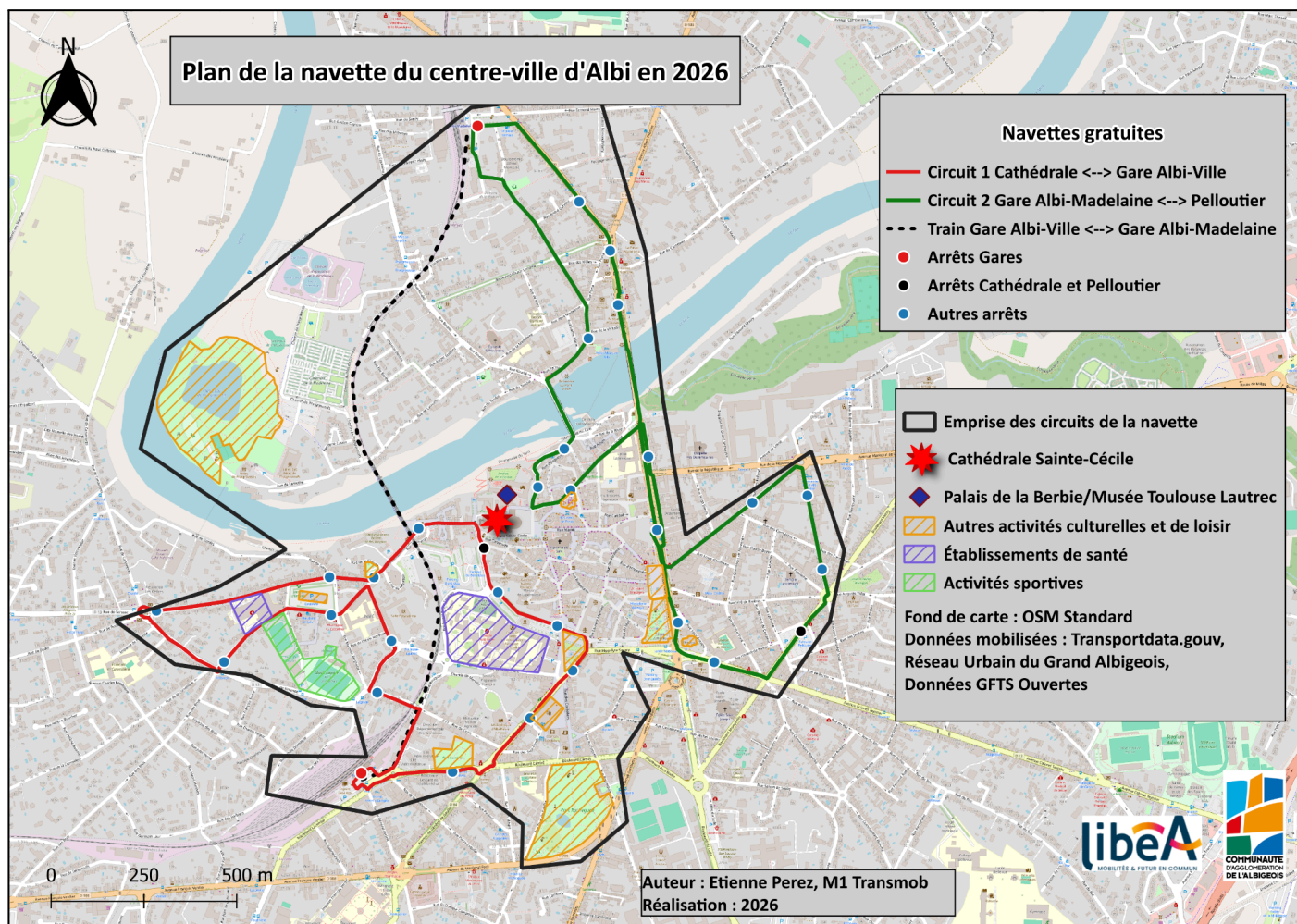


Figure n°27 : Plan des circuits de la navette du réseau de transport libeA en 2026, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Mises en service en 2022, les navettes électriques, dont l'exploitation est aussi déléguée à Ruban Bleu, permettent aux usagers de solliciter des arrêts à la demande dans le cœur historique et sur les arrêts matérialisés. Elles relient le centre-ville (cathédrale, commerces, marchés, sites patrimoniaux) aux parkings de proximité et aux gares SNCF Albi-ville et Madeleine. Trois véhicules d'une capacité de vingt places, circulent constamment à une fréquence de passage de 15 minutes du lundi au samedi. En 2024, près de 80 000 usagers ont emprunté ces circuits gratuitement.²⁸

Les différents profils d'usagers semblent ainsi bien pris en compte. Cependant, la précédente enquête de satisfaction date de 2014, avant d'importantes modifications de l'offre. De plus, dans le contexte d'une nécessaire décarbonation des mobilités, il apparaît indispensable d'étudier les freins à l'usage des transports en commun pour les automobilistes.

Nous pouvons désormais examiner les résultats de la nouvelle mission d'enquête qui m'a été confiée.

²⁸ Rapport d'exploitation de 2024-Service des transports de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois

3- Présentation de la mission : conduire une enquête de satisfaction auprès des usagers des services de transport...et des non-usagers

3.1 Objectifs et questionnements relatifs à la mission

- Quel est l'intérêt pour une AOM de réaliser une enquête ?

“L'amélioration des infrastructures de transport a provoqué depuis un demi-siècle une forte augmentation des kilomètres parcourus, les gains de vitesse permettant des gains d'espace, investis notamment dans l'accession à la propriété”. Voilà ce qu'écrit en guise d'introduction, Christophe Jemelin dans son article : “La qualité de service dans les transports publics : représentations sociales et dynamique urbaine”.²⁹

Ainsi, le marché des transports, en perpétuel changement, a permis de développer une solution complémentaire à la voiture individuelle. Les transports collectifs représentent donc un défi de taille pour les pouvoirs publics. Ces derniers doivent s'adapter aux évolutions des pratiques et aux motifs tels que les modifications des rythmes scolaires, les horaires de travail et d'autres facteurs socio-économiques comme l'accès à des loisirs en soirée.

À l'échelle des Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) des agglomérations de taille moyenne, favoriser le report modal repose sur un réseau de transport de qualité en matière d'efficacité (tracé, ponctualité, fréquence, informations voyageurs) pour le territoire.

Dès lors, la mise en place d'enquêtes permet aux AOM de répondre aux besoins des usagers, de comprendre leurs habitudes, tout en proposant des alternatives cohérentes aux automobilistes majoritaires, permettant le rabattement des voitures vers le transport collectif à disposition de ses habitants.

Enfin, cela permet d'évaluer et de rendre compte des missions confiées à une AOM pour une mobilité plus décarbonée.

- Dans quel cadre cette enquête s'inscrit-elle ?

La précédente enquête de satisfaction a eu lieu en 2014. Environ 500 personnes (usagers et non-usagers) avaient pris part à cette enquête où la passation s'est tenue directement au contact des habitants, dans la rue.x

Depuis, le réseau a connu des transformations profondes. Que ce soit au niveau de la restructuration des lignes, des modes de validation, des moyens de communication, du nombre de passagers, ou encore même des caractéristiques démographiques de l'Albigeois, l'organisation du service de transport urbain a fortement évolué.

Cette nouvelle enquête constitue donc un point d'étape important depuis les objectifs fixés par le PDU et en marge d'un potentiel Plan de Mobilité Simplifiée (PDMS), obligatoire pour les AOM de collectivités de moins de 100 000 habitants.³⁰

²⁹Jemelin Christophe, 2004, “La qualité de service dans les transports publics : représentations sociales et dynamique urbaine”, dans Mobilités, fluidités...libertés ?, Presses universitaires Saint-Louis Bruxelles, p.304

³⁰ [Le plan de mobilité simplifié \(PDMS\) | Outils de l'aménagement](#)

Les objectifs d'une enquête de satisfaction sont de connaître les attentes principales des usagers du réseau par le biais de leurs satisfaction, insatisfaction ainsi que d'identifier plus précisément les progrès à réaliser.

En plus de l'évaluation par les usagers de la qualité des services de transport proposés, cela permettra aussi de comprendre les freins et potentielles motivations des non-usagers à emprunter le réseau libéA.

3.2 Qualité de service : de quoi parle-t-on ?

Avant de nous pencher sur la présentation du questionnaire, intéressons-nous à ce que signifie l'expression "qualité de service".

La notion de service dépend de critères de mesure et du point de vue. Cette mise en perspective est schématisée de la façon suivante par Bernard et Danièle Averous dans l'ouvrage Mesurer et manager la qualité de service : la méthode CYQ, publié en 2004.

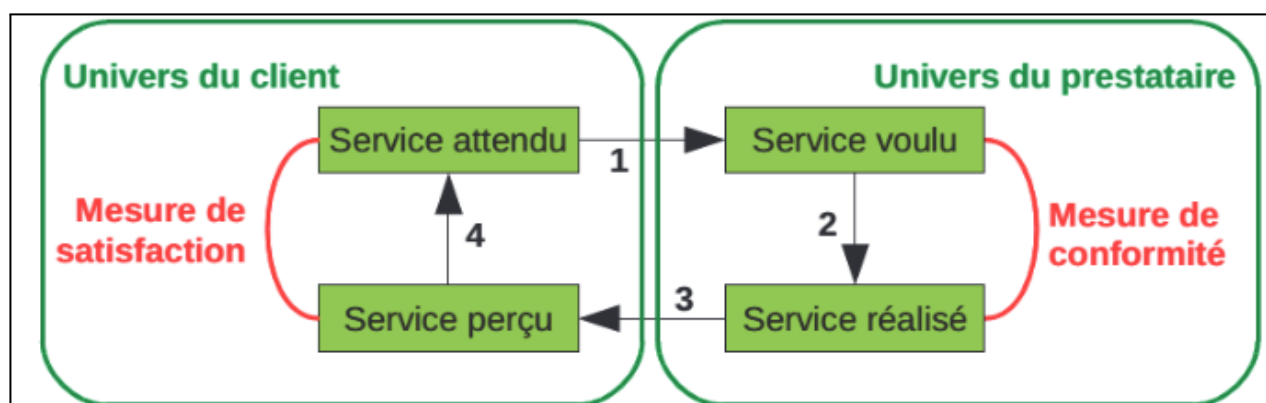


Figure n°28 : Modèle CYQ, Source : Bernard et Danièle Averous, Date de réalisation : 2004

À partir de l'illustration du CYQ ci-dessus, c'est-à-dire cycle de qualité, le Cerema précise que "définir la qualité de service des transports en commun urbains, c'est donc définir un engagement de service à satisfaire et en mesurer les écarts aux services rendus".³¹ De manière plus détaillée, d'un côté, nous retrouvons le service voulu, correspondant à la qualité souhaitée par l'AOM, puis le service réalisé c'est-à-dire le service directement offert par l'AOM. De l'autre côté, le service perçu fait davantage appel à la subjectivité de la part de l'utilisateur en lien avec les expériences passées ou les informations mises à sa disposition, alors que le service attendu doit permettre au client d'aller facilement d'un point A à un point B.

³¹ [Qualité de service dans les transports collectifs urbains - Quelle prise en compte dans les contrats ? - Cerema](#)

Partie III - Analyse des résultats de l'enquête

1- Présentation du questionnaire : structure et attendus méthodologiques

1.1 Les étapes d'élaboration et outils employés

La conception du questionnaire (*cf. Annexe n°1*) dans le cadre de l'enquête de satisfaction a fait l'objet de plusieurs étapes clés dans un espace-temps réduit. En effet, l'élaboration du questionnaire, la période de diffusion et le traitement des données dans la partie suivante ont été grandement influencés par ma période de stage de deux mois. Il a donc été convenu que l'enquête démarrerait le lundi 11 mai et se terminerait le dimanche 7 juin.

Avec ces éléments en tête, la construction du questionnaire a nécessité un travail dans les plus brefs délais. Au cours de plusieurs réunions avec différents collaborateurs tels que mon tuteur de stage, Monsieur Pessayre, Madame Bord, directrice de la communication, Monsieur Jammes, directeur des mobilités, Monsieur Szewczykowski, responsable commercial, Monsieur Revellat, responsable d'exploitation-régie des transports urbains, de nombreux ajustements ont été nécessaires pour plus de clarté, de logique, de fluidité dans la formulation de l'énoncé des questions et des réponses proposées.

La durée souhaitée a été établie aux alentours de trois minutes afin d'obtenir un échantillon de répondants plus important. En effet, le but ici est d'inviter un maximum de personnes à répondre aisément. L'enquête ne doit pas décourager ses cibles par la durée ou la complexité des questions/réponses. Au-delà de ces éléments, d'autres aspects ont été abordés tels que les canaux de diffusion mobilisés. Outre ces réunions, j'ai eu l'occasion de travailler plus particulièrement avec une représentante du service communication, Madame Evelyne Mazars, avec qui j'ai beaucoup échangé pour les éléments techniques et la faisabilité du questionnaire, notamment au sujet des conditions et des réponses attendues (plusieurs choix possibles, choix unique, veuillez cochez une seule case par ligne).

En effet, afin de construire le questionnaire, il a fallu passer par le produit utilisé par l'ensemble de la collectivité pour réaliser des questionnaires/formulaires, à savoir Novacity, édité sur Wordpress par l'agence Inovagora.

Enfin, sur le choix de l'échantillonnage, il a été déterminé de s'inspirer de la méthode de l'échantillonnage simple aléatoire³², puisque la passation du questionnaire repose sur du format numérique, fourni aux habitants du grand Albigeois et non d'un potentiel ciblage de groupes. Par ailleurs, nous avons uniquement requis la participation de personnes âgées de plus de onze ans.

1.2 Les contenus mis en avant

Six parties composent le questionnaire dont la partie "Identification", commune à tous les répondants. La première question " 1.1 Utilisez-vous le réseau de transport libéA ?" est déterminante puisqu'en fonction de la réponse, le questionnaire est différent.

Dès lors, les personnes répondant oui, passeront par trois autres parties. Tout d'abord, il figure, une partie axée sur les usages de chacun avec des questions spécifiques par type de réseau qu'ils empruntent (les usagers indiquent toutes les lignes du réseau habituellement utilisées, leurs motifs, leurs avis sur les correspondances et amplitudes horaires).

³² [L'échantillonnage aléatoire simple-INRAE](#)

Puis, il s'agit de s'intéresser à une pluralité de critères de satisfaction comme le confort, la propreté, la ponctualité, l'information voyageurs, la signalétique, qui prennent ici la forme d'un tableau avec différents degrés de satisfaction, visible ci-dessous.

3.2 Confort - cochez une seule case par ligne					
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Confort à bord	☐	☐	☐	☐	☐
Propreté des véhicules	☐	☐	☐	☐	☐
Niveau d'affluence/surcharge	☐	☐	☐	☐	☐

Figure n°29 : Extrait d'un tableau du questionnaire, Source : Questionnaire enquête de satisfaction, Date de réalisation : 2026

Enfin, la quatrième partie s'intéresse davantage à leur perception et leurs potentielles préconisations, concernant l'image du réseau, leur ressenti global ou encore les points à améliorer. De ce fait, deux questions libres non obligatoires ont été ajoutées à la fin des parties 3 (satisfaction) et 4 (perception et préconisation) afin de recueillir des remarques ou des constats généraux.

Puisqu'il a été convenu d'intégrer les non-usagers, une partie existe pour les personnes ayant répondu "non". Ici, une série de questions permet de rendre compte des causes de leur non-usage des offres de transport en commun de l'AOM ou encore de leur connaissance du réseau (nom des arrêts, des lignes, prix du ticket).

1.3 Les canaux de diffusion

Bien que la période de diffusion soit d'environ trois semaines, plusieurs canaux de diffusion ont été mis en place. Par exemple, nous avons réalisé une affiche comportant un QR code renvoyant au questionnaire, hébergé sur le site internet libéA. Celle-ci a été imprimée sous différents formats, A3, A4, A5 dans le but de diffuser le plus largement l'enquête. Pour cela, nous avons déterminé une quantité à afficher sur l'ensemble du parc roulant (36 bus et 6 TAD) et aussi auprès de Ruban Bleu pour les lignes périurbaines. À cela s'ajoute un travail d'identification des abris les plus générateurs, c'est-à-dire les plus fréquentés, afin d'apposer les affiches de l'enquête.

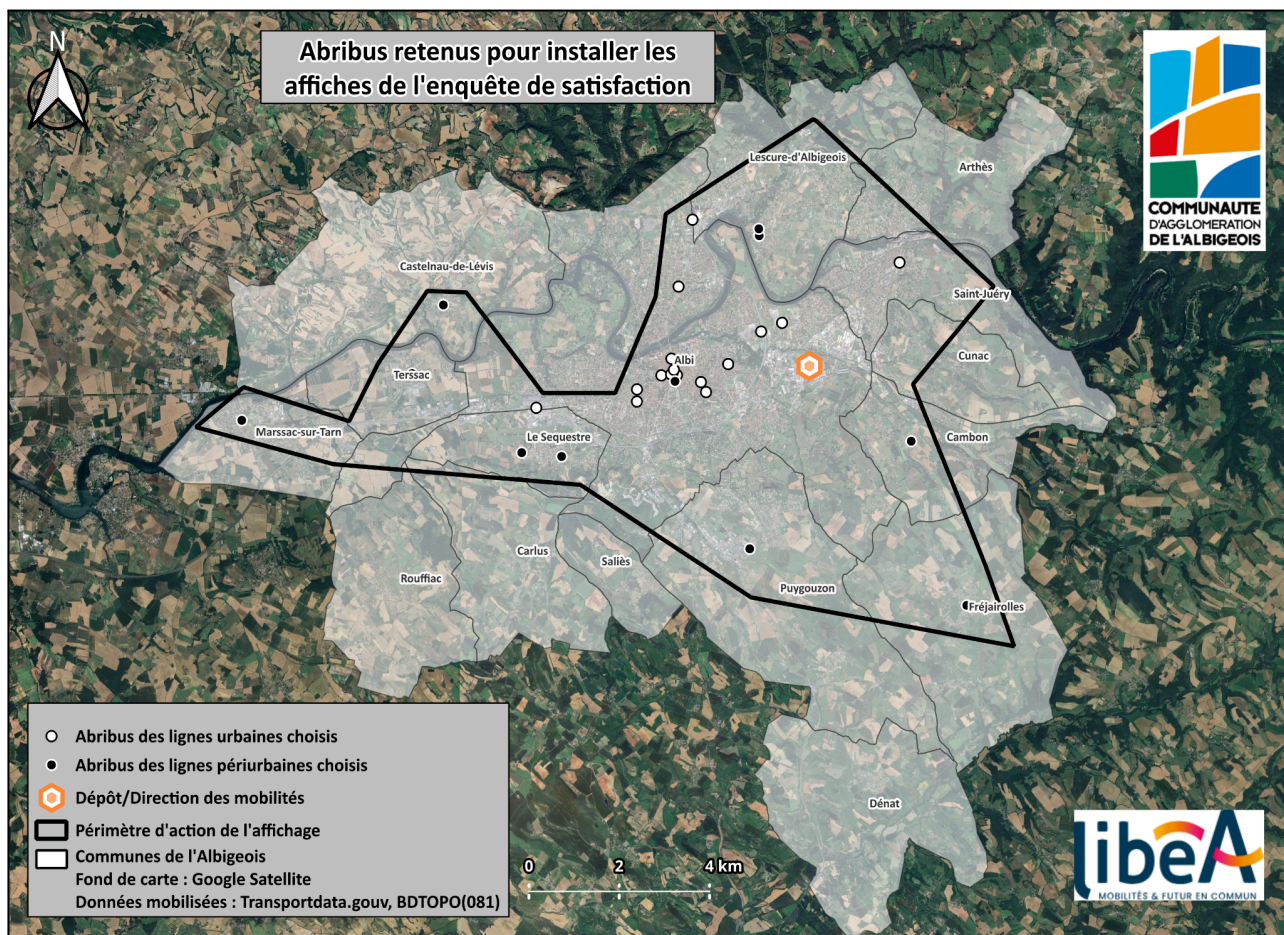


Figure n° 30 : Atribus retenus pour installer les affiches de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Dans le but de diffuser l'enquête, j'ai circulé sur les différentes lignes (urbaines, périurbaines, etc) qui composent le réseau libeA pour inciter les gens à répondre au questionnaire mais aussi pour proposer de l'aide au remplissage si nécessaire, aussi bien dans les bus qu'en agence libeA.

En parallèle, une communication a été effectuée au début et tout le long de l'enquête sur le site internet de la collectivité, l'application libeA Mobilités sous la forme d'un Pop-Up, les réseaux sociaux, les écrans TFT dans les bus, le réseau Lila, l'intranet de l'agglomération et enfin à travers un communiqué de presse à l'attention de la presse locale³³(cf. Annexe n°2).

Enfin, dans le but de capter le plus de monde possible, dont les non-usagers, des flyers ont été mis à disposition dans les différentes mairies, chez les buralistes procédant au rechargement des cartes Pastel notamment, ou encore, lors de rencontres avec des entreprises, au marché de Saint-Juéry, afin de discuter des offres de mobilité à disposition des habitants et employés.

Figure n°31 : Affiche de l'enquête de satisfaction



³³ [L'Agglomération d'Albi lance une grande enquête pour adapter les transports libeA - ladepeche.fr](https://www.ladepeche.fr/actualites/1014812-l-agglomeration-dalbi-lance-une-grande-enquete-pour-adapter-les-transport-libea.html)

1.4 Traitement des résultats

Trois semaines ont été nécessaires afin de mener cette étude et obtenir plus de 600 réponses. **L'échantillon final atteint 642 répondants, aux profils variés, dont 529 empruntant le réseau libéA, soit 82 % et 113 non-usagers soit 18 %.**

Afin de traiter et analyser de façon optimale ces données, le logiciel Excel a été utilisé pour réaliser des graphiques croisés à l'aide de la fonctionnalité des tableaux croisés dynamiques.

L'analyse des résultats a été décomposée en cinq parties : la fréquentation, motifs et profils des usagers, le niveau de satisfaction des usagers, la perception et l'image reflétée du réseau par les usagers, les freins et motivations pour le non recours au transport en commun de la part des non-usagers interrogés et enfin les préconisations d'amélioration du réseau selon différents points de vue.

2- Profils, motifs, fréquentation des usagers

2.1 Commune de résidence des usagers

Sur les 529 usagers du réseau libéA, 94 % soit 494 des répondants habitent au sein de la communauté d'agglomération de l'Albigeois et 6 % (35 individus) vivent en dehors du périmètre de la collectivité. De ce fait, les résultats de l'échantillon suivent les dynamiques démographiques opérées entre les seize communes et territoires de l'Albigeois.

Parmi les résidents de l'agglomération, Albi est la ville la plus représentée, concentrant à elle seule 66 % de (349), suivie de communes géographiquement proche d'Albi à savoir Saint-Juéry avec 9,1 % (48), Lescure-d'Albigeois avec 4,9 % (26) ou encore Le Séquestre avec 5 % (21).

2.2 Les profils des usagers

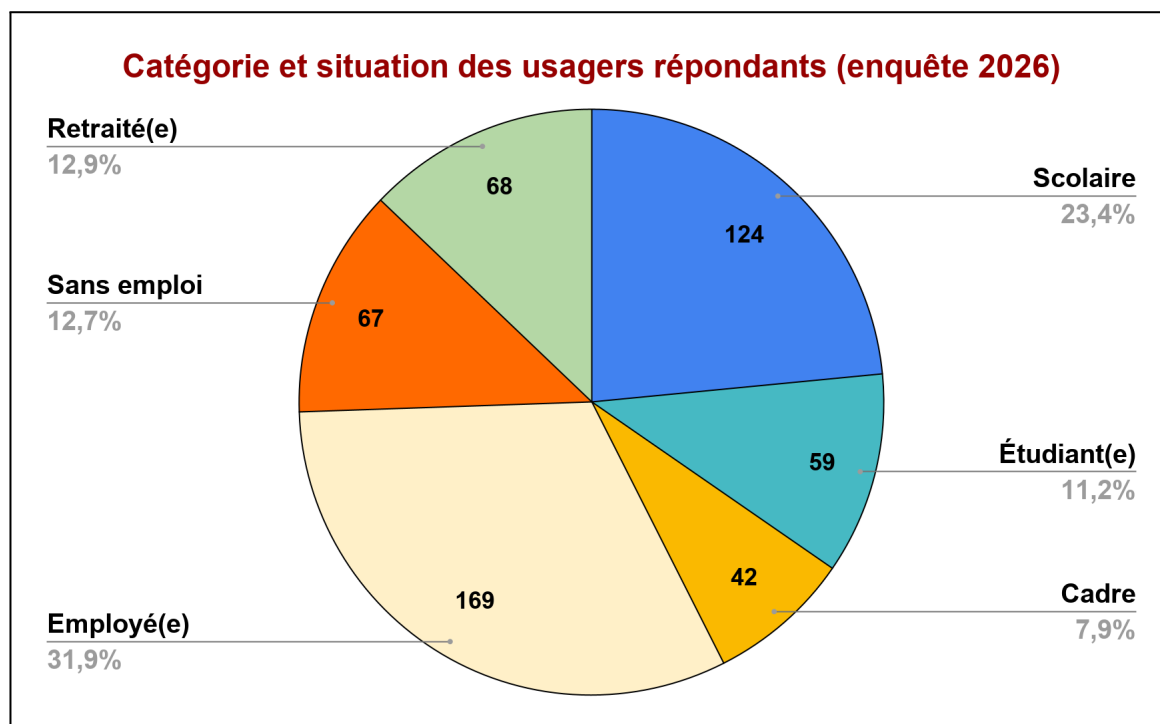


Figure n° 32 : Catégorie et situation des usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Après des usagers, les actifs en situation d'emploi constituent le groupe majeur des répondants à hauteur de 40%. Le public étudiant et scolaire est présent avec environ 35 % et les répondants hors emploi fixe dont les retraités et personnes sans emploi, représentent également 35 %, soit un quart des usagers sur l'ensemble de l'échantillon.

2.3 Répartition des usages sur le réseau libéA en fonction du service de transport

757 sélections issues des usagers répondants ont été extraites quant aux services empruntés régulièrement, puisque plusieurs réponses étaient possibles à la question : “*Quel(s) type(s) de service de transport utilisez-vous ?*”

Les lignes urbaines et ses bus forment le pôle principal puisqu'il a été choisi 462 fois, soit 61 % du total, suivi des circuits navettes de l'ordre de 17 % (132 fois), puis des lignes périurbaines avec 15 % (111 fois) et enfin TAD, avoisinant les 7 % des sélections (52 fois).

2.4 Les motifs amenant à utiliser le réseau libéA

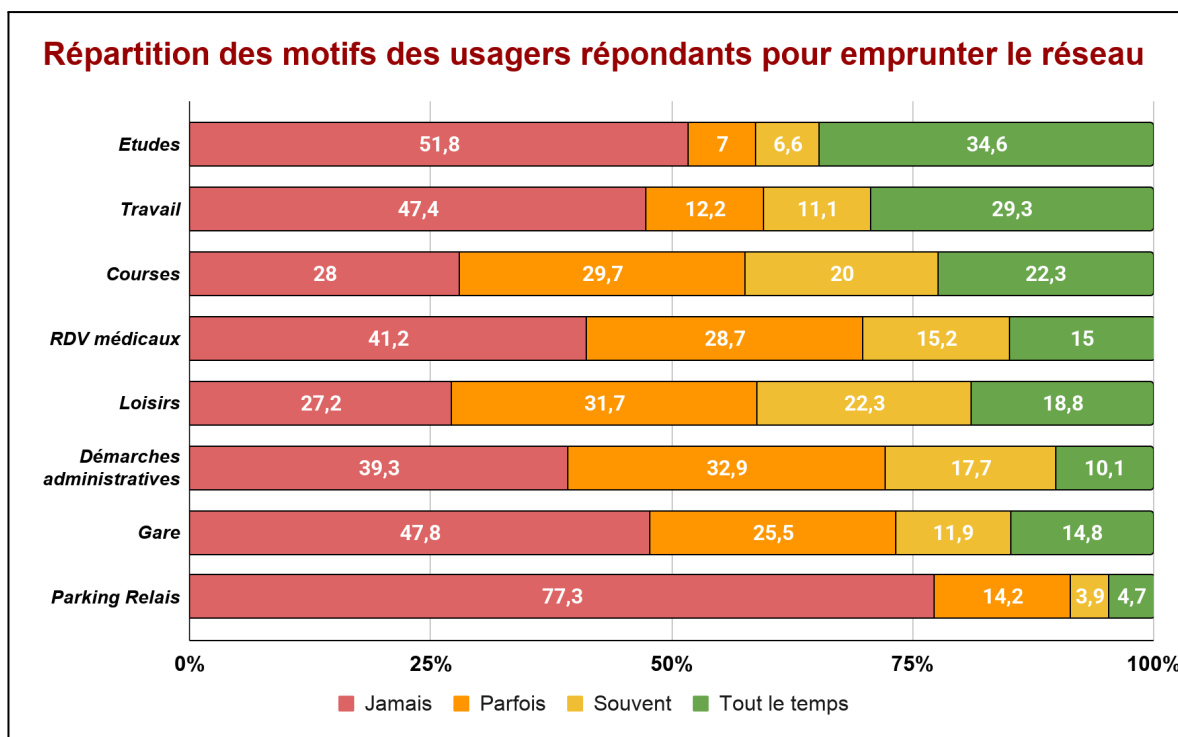


Figure n° 33 : Répartition des motifs des usagers à emprunter le réseau libéA, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Parmi les motifs d'emprunt du réseau libéA, les déplacements récurrents du quotidien dominent. En effet, les études et le travail correspondent aux usages les plus réguliers avec respectivement 34,6 % et 29,3 % des répondants qui déclarent utiliser les services de transport de la collectivité “tout le temps”. Les courses, les rendez-vous médicaux ou encore les activités de loisirs révèlent quant à eux des usages plus occasionnels avec des motifs avancés plus équilibrés entre “parfois” et “souvent”. Il est également important de noter que les rendez-vous médicaux présentent un cas particulier, puisque 15 % y ont recours systématiquement, témoignant d'un public non négligeable.

En revanche, au regard de l'intermodalité, 77,3 % n'empruntent jamais le réseau pour se rendre à un parking relais, interrogeant de facto sa visibilité ou son accessibilité au sein du réseau, de la même manière que la gare comprend près de 50 % de “jamais”.

2.5 Fréquentation des usagers

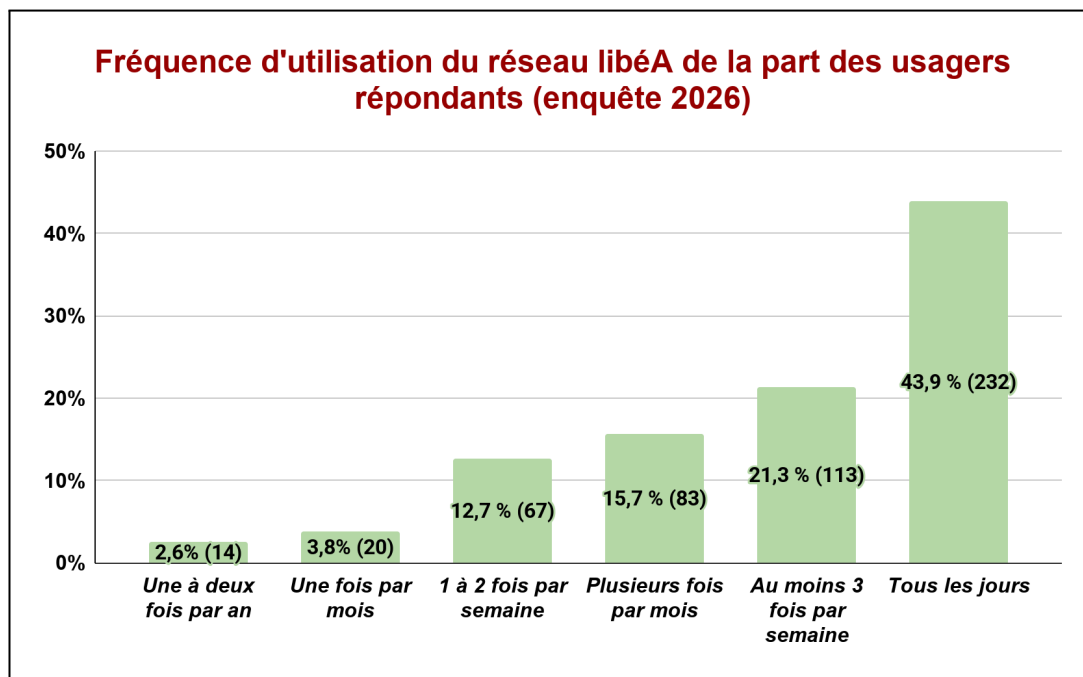


Figure n° 34 : Fréquence d'utilisation des usagers du réseau libéA, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Sur 529 usagers, $\frac{2}{3}$ d'entre eux ont un usage quasi-régulier des transports en commun de la collectivité dont près de la moitié des répondants l'utilise quotidiennement (44 %), en cohérence avec les motifs identifiés précédemment. De plus, les utilisateurs hebdomadaires et pluri-mensuels représentent respectivement 12,7 % et 15,7 %. À l'inverse, les usagers occasionnels restent minoritaires puisque seulement 2,6 % déclarent recourir au réseau une à deux fois par an.

2.6 Le mode de validation

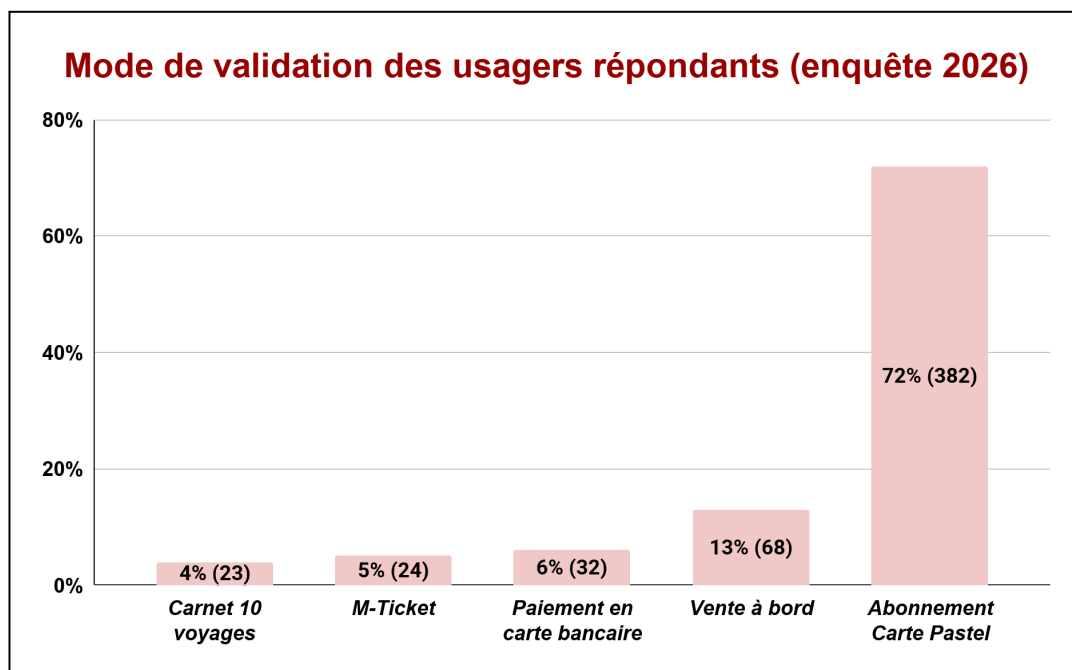


Figure n° 35 : Mode de validation des usagers sur le réseau libéA, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Alors que l'usage de la carte Pastel est largement plébiscité (72 %) par rapport aux autres titres de transport, il est intéressant d'apporter des éclairages supplémentaires pour permettre une analyse optimale de la représentativité.

Mode de validation en fonction de la fréquence d'utilisation du bus des usagers répondants (enquête 2026)

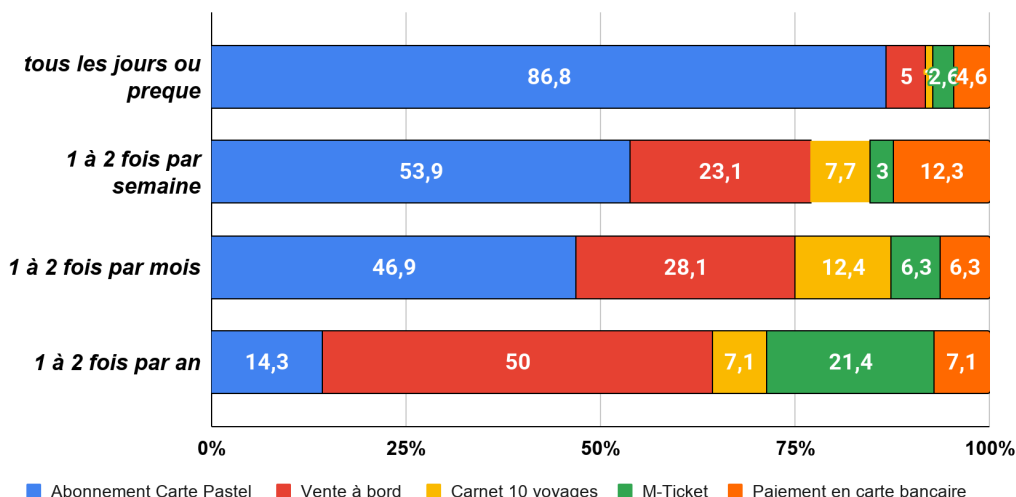


Figure n°36 : Mode de validation en fonction de la fréquence d'utilisation du bus, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction,

Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

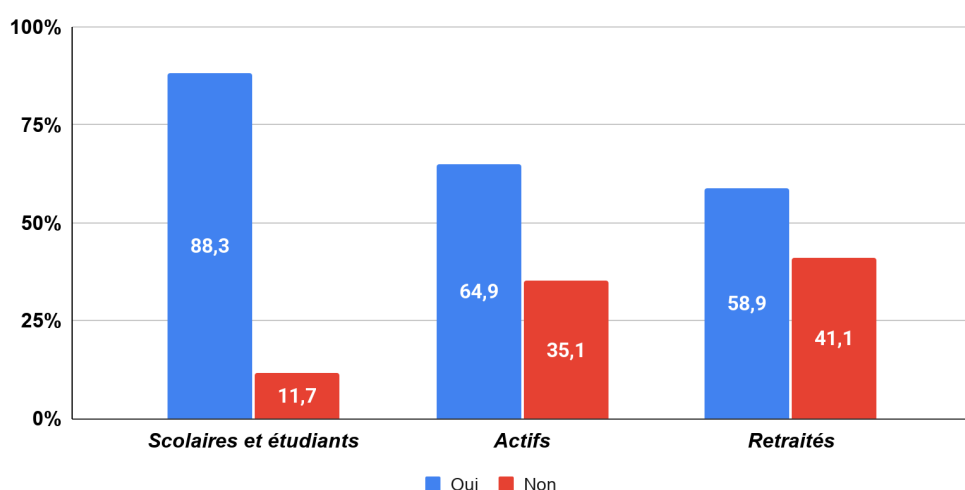
Figure n°37 : Utilisation de la Carte Pastel comme mode de validation en fonction de la situation des usagers, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Nous constatons que le mode de validation varie principalement en fonction de la fréquence. Logiquement, la Carte Pastel prédomine dans l'usage quotidien (86,9 %),

alors que lors d'un usage moins quotidien (1 à 2 fois par semaine), la domination est moins marquée (53,9 %). La clientèle fidélisée par le biais de la Carte Pastel est majoritairement constituée des individus ayant des horaires de travail réguliers tels que les scolaires, étudiants et les actifs. En effet, nous remarquons que l'utilisation de la Carte Pastel est très répandue chez les scolaires et étudiants (88,3 % de oui), mais diminue chez les actifs (64,9 %) et plus encore chez les retraités (58,9 %).

Au contraire, lors d'un usage ponctuel, la vente à bord (50 %) est davantage privilégiée, suivie du titre acheté sur l'application M-Ticket (21,4 %). Cette clientèle considère probablement les transports en commun comme un dépannage à leur mode de locomotion habituel qui peut être le vélo ou la voiture. Par ailleurs, l'open paiement par carte bancaire ne semble pas encore adopté par les usagers occasionnels qui se tournent davantage vers la vente à bord en espèces.

Utilisation de la Carte Pastel en fonction de la situation des usagers répondants (enquête 2026)



3- Niveau de satisfaction des usagers en fonction des services de transport utilisés

3.1 Fonctionnement et efficacité du réseau de transport

En ce qui concerne les services empruntés par les usagers, des disparités subsistent quant à l'évaluation du fonctionnement et de l'efficacité. Une analyse multicritères a été réalisée pour apprécier les horaires, les arrêts et les correspondances. Ainsi, cela va permettre d'étudier les différences entre les lignes urbaines, les lignes périurbaines et les circuits navettes.

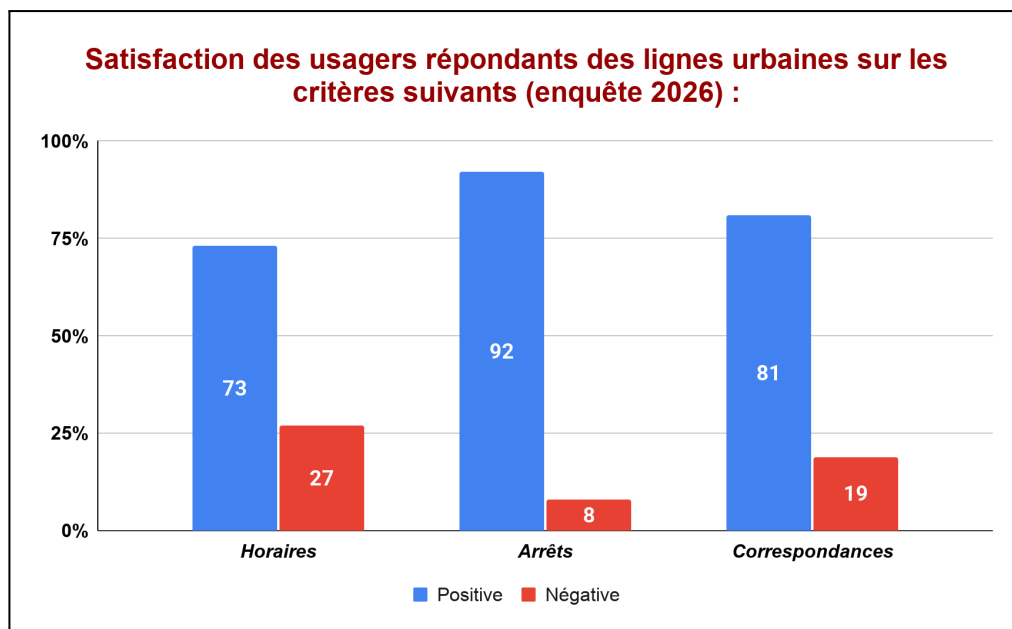


Figure n°38 : Part de satisfaction des usagers des lignes urbaines, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction,

Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

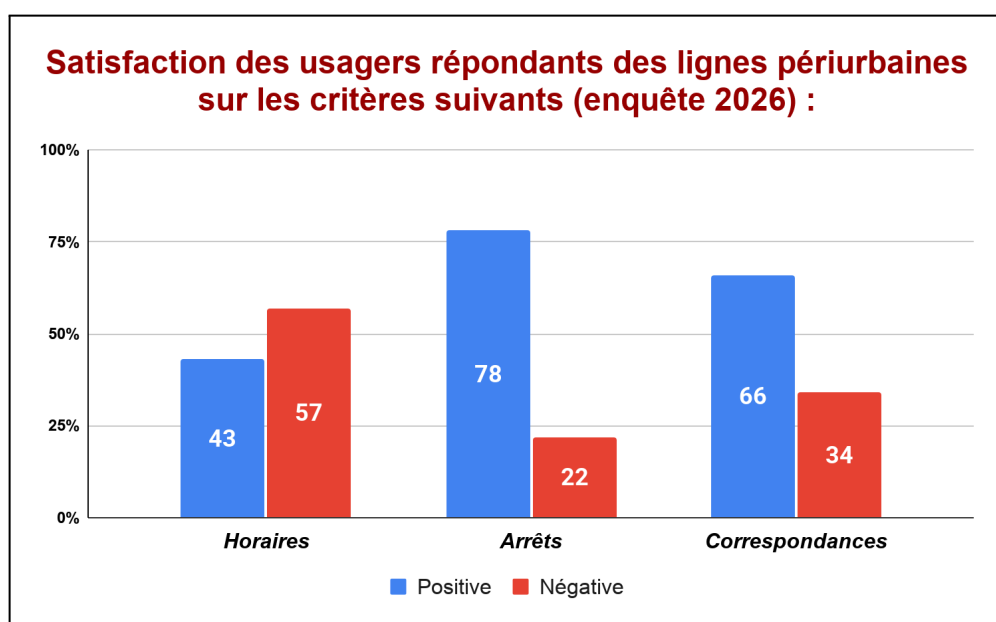
Figure n°39 : Part de satisfaction des usagers des lignes périurbaines, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction,

Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

D'un côté, les utilisateurs des lignes urbaines sont largement satisfaits des arrêts (92 %) et des correspondances (81 %) avec une bémol non négligeable sur l'aspect des horaires (73 %).

D'un autre côté, les lignes périurbaines constituent le service où le niveau de satisfaction est le plus mitigé. Les horaires proposés sont particulièrement à l'origine de l'insatisfaction des usagers des lignes périurbaines, avec un avis négatif exprimé à 57 %.

Ainsi, les usagers répondants sont satisfaits du maillage de leur territoire alors que son effectivité sur les lignes périurbaines, notamment en termes d'horaires, ne correspond pas à leurs attentes.



3.2 La ponctualité et la rapidité

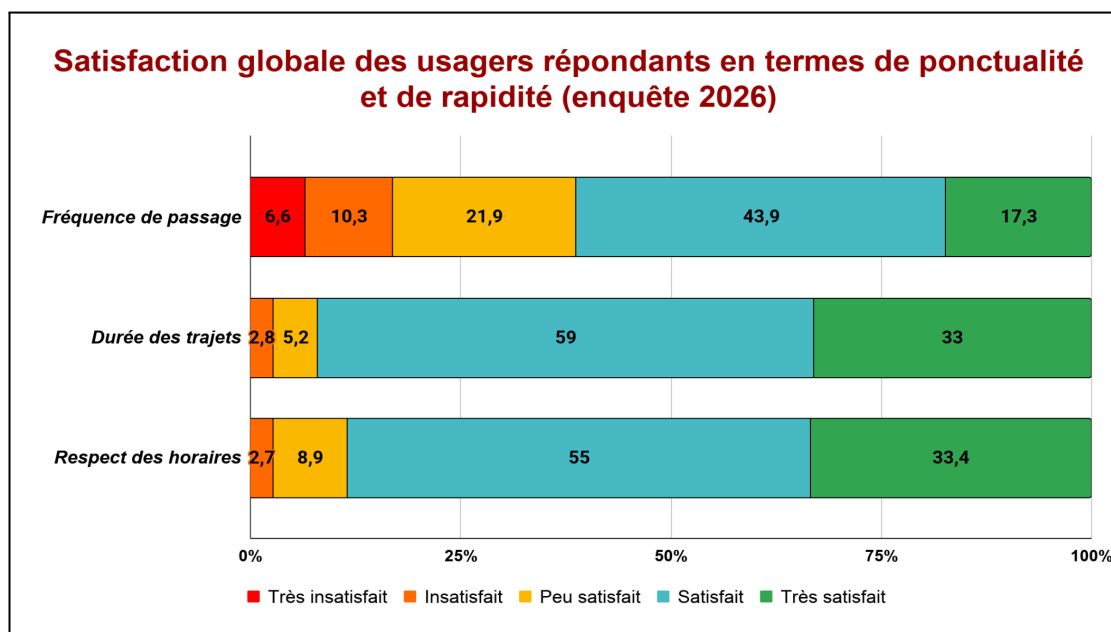


Figure n°40 : Part de satisfaction globale des usagers en termes de ponctualité et de rapidité, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

À l'échelle de l'ensemble des usagers du réseau libéA, la durée des trajets et le respect des horaires sont les indicateurs les plus côtés positivement, alors que la fréquence de passage constitue l'élément le moins consensuel. En effet, près de 40 % des usagers expriment une insatisfaction dont 18 % se considèrent insatisfaits voire très insatisfaits. En détaillant davantage ce constat en fonction du type de transport privilégié, les usagers des lignes périurbaines sont les plus mécontents de la fréquence de passage (60,7 %), alors que les autres services se situent entre 35 % et 40 % d'insatisfaction comprenant les lignes urbaines, (37,3 %) et enfin les navettes (38 %).

La ponctualité et la durée des trajets donnent une large satisfaction chez les usagers répondants, ce qui témoigne d'une concurrence potentielle à la voiture. En revanche, la fréquence de passage représente l'élément à améliorer pour encourager un report modal sur les transports en commun.

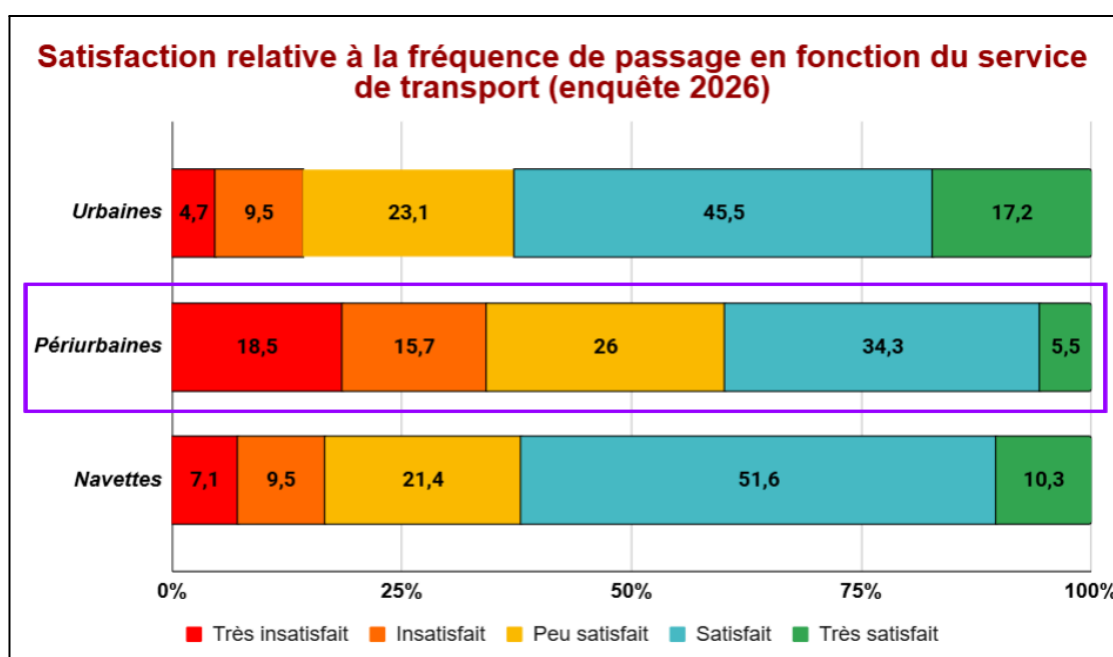


Figure n°41 : Part de satisfaction relative à la fréquence de passage des services de transport, excluant le TAD, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez; Date de réalisation : 2026

3.3 Le confort

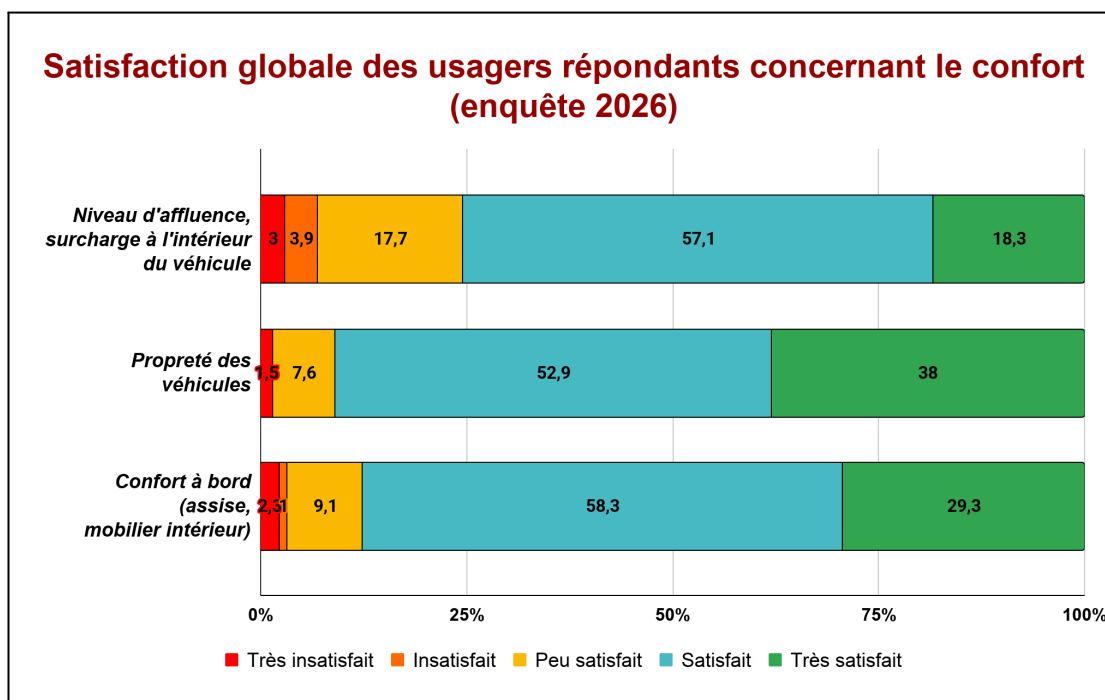


Figure n°42 : Part de satisfaction des usagers concernant le confort, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Au sujet du confort, la satisfaction est amplement acquise sur plusieurs aspects dont la propreté des véhicules, le confort à bord (assise, mobilier intérieur) ainsi que le niveau d'affluence et la sensation de surcharge à bord. Cependant, ce dernier indicateur comporte la part d'usagers les moins satisfaits par rapport aux deux autres critères, à savoir environ 25 %.

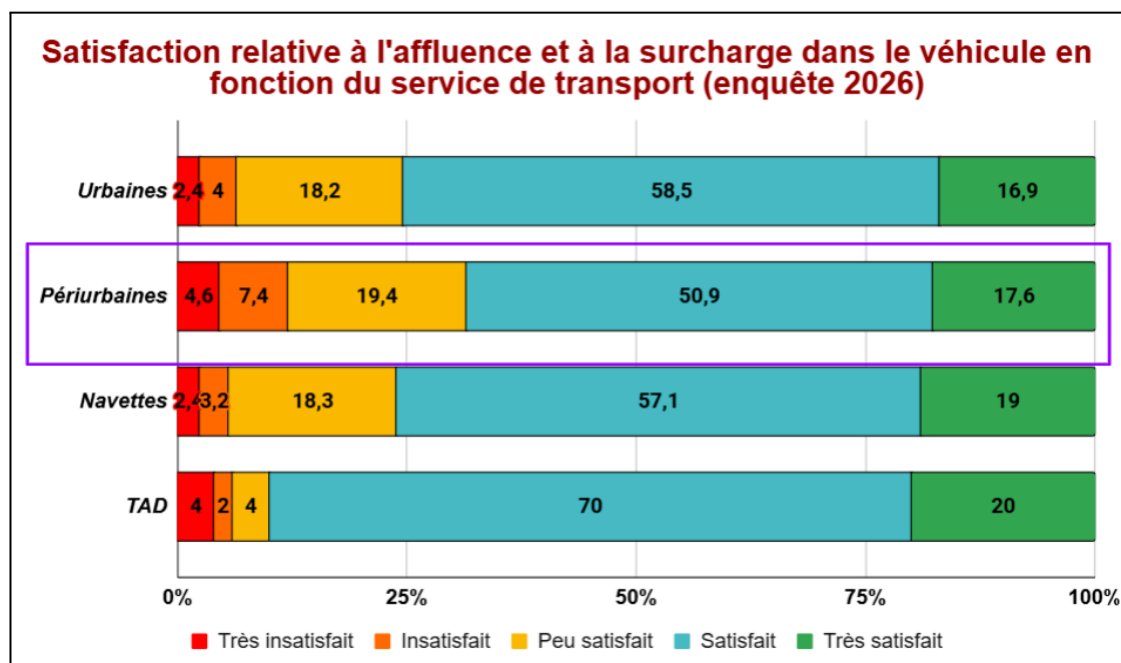


Figure n°43 : Part de satisfaction relative à l'affluence et à la surcharge dans le véhicule, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

À titre indicatif, il apparaît évident que des distinctions existent selon le service. Alors que les usagers du TAD sont nettement satisfaits, les lignes périurbaines, les circuits navettes et lignes urbaines affichent des retours plus contrastés. Ces informations sont à nuancer car le nombre de répondants

demeure modeste par rapport aux données billettiques. Par ailleurs, la capacité du véhicule déployé est reconnue ponctuellement insuffisante par l'opérateur, notamment pour les lignes périurbaines à vocation scolaire. Elles sont en effet surchargées aux heures de pointe.

3.4 L'information voyageur

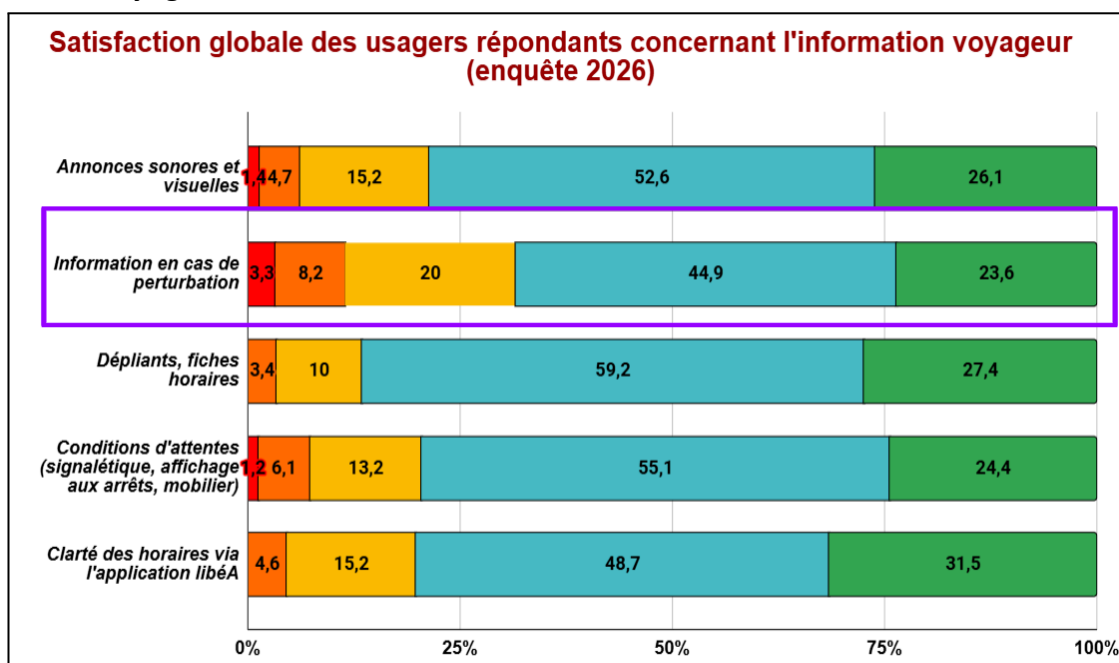


Figure n°44 : Part de satisfaction des usagers concernant l'information voyageur, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Du point de vue de l'information voyageur, celle-ci est perçue positivement. En revanche, l'indicateur des informations transmises en cas de perturbation se traduit par le taux d'insatisfaction le plus important par rapport aux critères d'évaluation. Toutefois, le taux de satisfaction se maintient autour de 70 %, ce qui montre une bonne perception de la communication du réseau libéA.

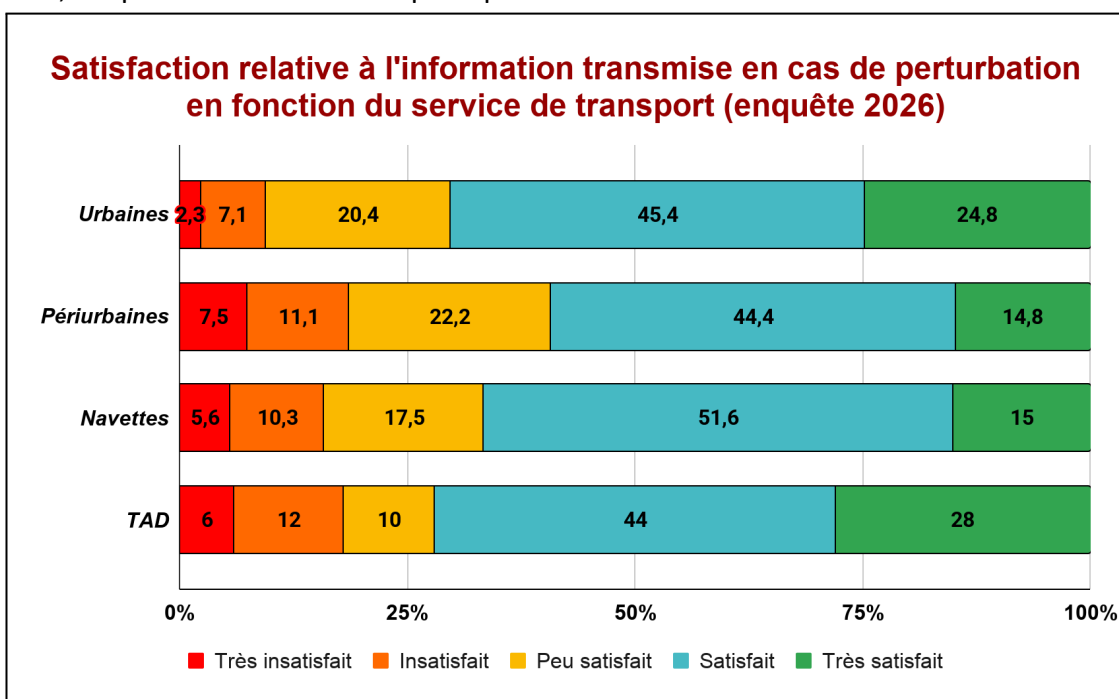


Figure n°45 : Part de satisfaction relative à l'information transmise en cas de perturbation sur le réseau, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

L'information en cas de perturbation a récolté des avis partagés et à peu près équivalents entre toutes les offres du réseau libéA. En premier lieu, les lignes périurbaines regroupent le taux d'insatisfaction le plus élevé, avoisinant les 40 %, suivent des navettes à hauteur de 33 %, puis des lignes urbaines avec environ 30 % et enfin le TAD avec 28 %.

4- Perceptions et image du réseau libéA

4.1 Des usagers globalement satisfaits

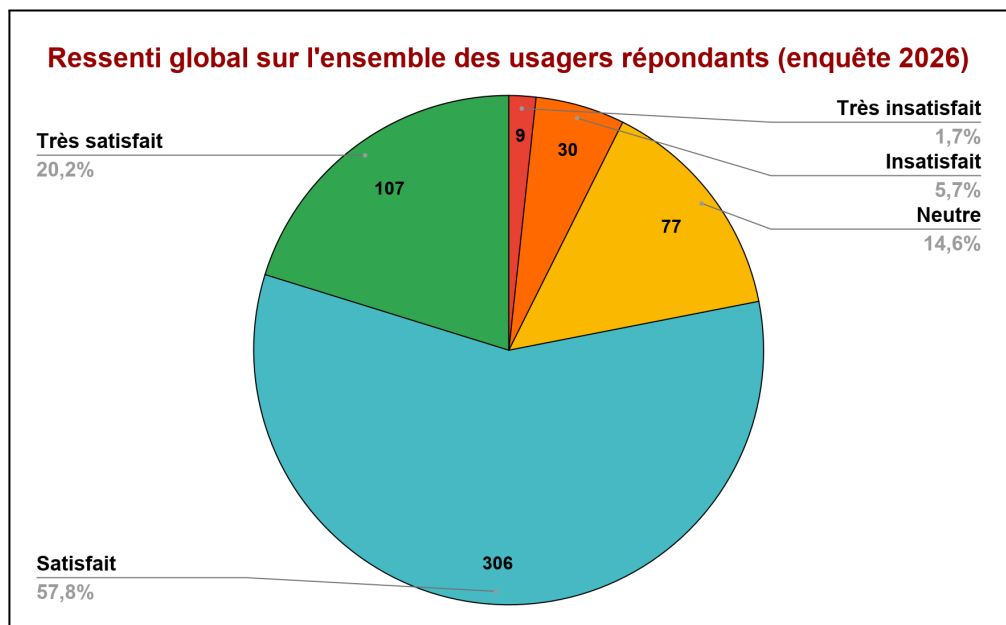


Figure n°46 : Ressenti global sur l'ensemble des usagers, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation 2026

Pour les 529 usagers ayant répondu à l'enquête, cette dernière révèle que près de 8 usagers sur 10 (78 %) , ont un ressenti positif tandis que seulement (7,5 %) expriment une insatisfaction, ce qui témoigne d'une perception dans l'ensemble positive

des services de transport proposés par le réseau libéA. La part neutre (14,6 %) peut représenter des usagers aussi bien indifférents, peu concernés ou hésitant à exprimer un avis tranché. À cela s'ajoute le fait que, parmi les enquêtés, 91 % d'entre eux recommanderaient le réseau à leur entourage. Ainsi, le réseau libéA semble répondre en grande partie aux attentes des usagers.

4.2 Un réseau de transport qui reçoit un avis largement favorable quant à son image

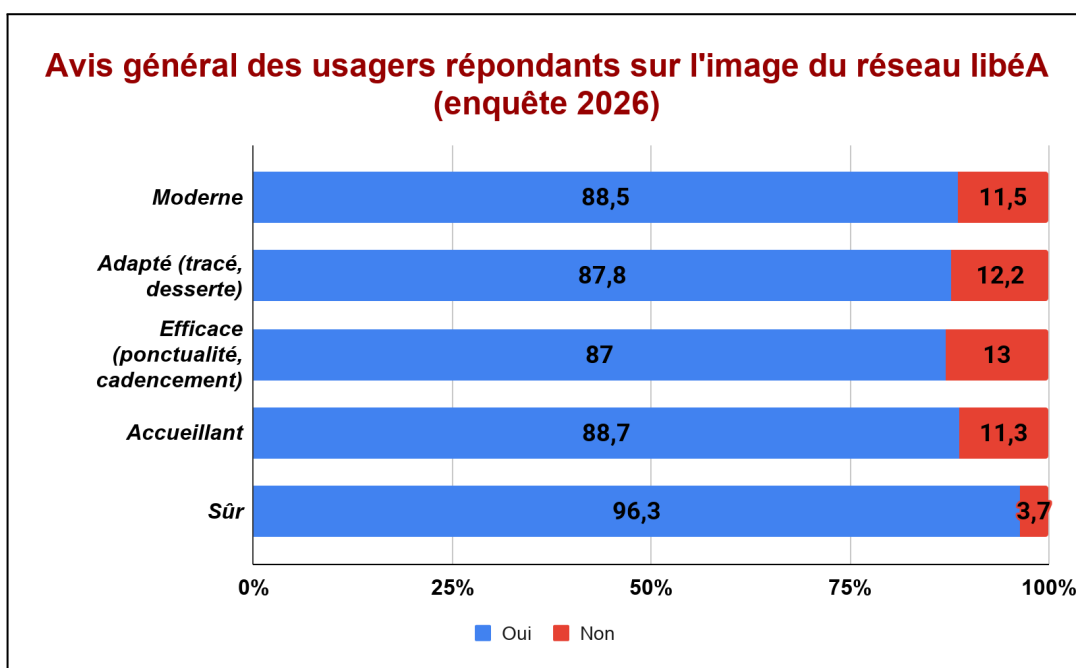


Figure n°47 : Avis général des usagers, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Les usagers des services de transport de l'agglomération déclarent que le réseau de bus est très sûr (96,3 %), accueillant (88,7 %), moderne (88,5 %), adapté (87,8 %) et efficace (87 %) bien que sur les deux derniers critères en lien avec le fonctionnement structurel du bus, la part de non est légèrement plus élevée puisque 12,2 % et 13 % des répondants considèrent respectivement que le réseau n'est pas adapté ou bien le jugent inefficace.

En comparaison avec la précédente enquête de satisfaction réalisée en 2014 sur un échantillon similaire³⁴, seulement 48,4 % décrivaient le réseau comme moderne ou bien sur l'aspect de l'efficacité, seulement 58,1 % le trouvaient efficace. Toutefois, quelques nuances peuvent être apportées entre les tranches d'âge dans l'image du réseau. En effet, les attentes à l'égard d'un service public varient à la fois en fonction de la catégorie socio-professionnelle mais également selon la tranche d'âge.

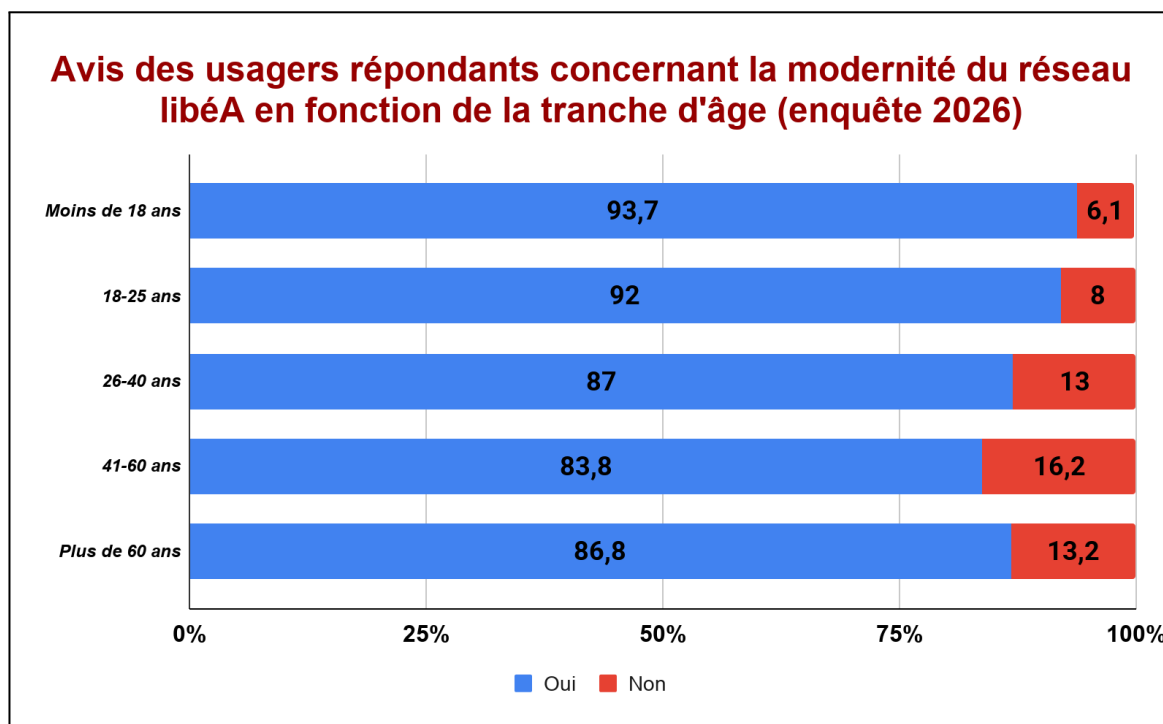


Figure n°48 : Avis des usagers sur la modernité du réseau, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Par exemple, sur le volet de la modernité, les personnes situées entre 26 et 40 ans, les plus de 60 ans et surtout les 41-60 ans sont les catégories d'âge percevant le réseau pas ou peu moderne. En effet, le groupe des 41-60 ans constitue le public le plus exigeant et le plus critique (16,2 % de non), avec une appétence en matière de mobilité du quotidien plus précise, intégrant à la fois leur vie d'actif et les besoins personnels et familiaux.

³⁴ SIMON Mathilde, 2014, Enquête de satisfaction-Réseau de transport urbain de la communauté d'agglomération de l'Albigeois, Master Ingénierie du Développement dans les Villes Petites et Moyennes, Université Jean-François Champollion

5- Quid des non-usagers ?

5.1 Profil des non usagers

Sur les 113 non-usagers du réseau libéA, 95 % soit 109 des répondants habitent au sein de la communauté d'agglomération de l'Albigeois.

Parmi les résidents de l'agglomération, Albi est la ville la plus représentée, concentrant à elle seule 43 % (49 répondants), suivie de communes géographiquement proches d'Albi à savoir Saint-Juéry avec 10,5 % (12) et le Séquestre.

À l'inverse des usagers, seulement 4,5 % (5 individus) vivent en dehors du périmètre de la collectivité. En parallèle, il est pertinent de noter que les communes de Fréjairolles et Puygouzon, desservies par les lignes périurbaines, représentent ensemble 10 % de l'échantillon des non-usagers.

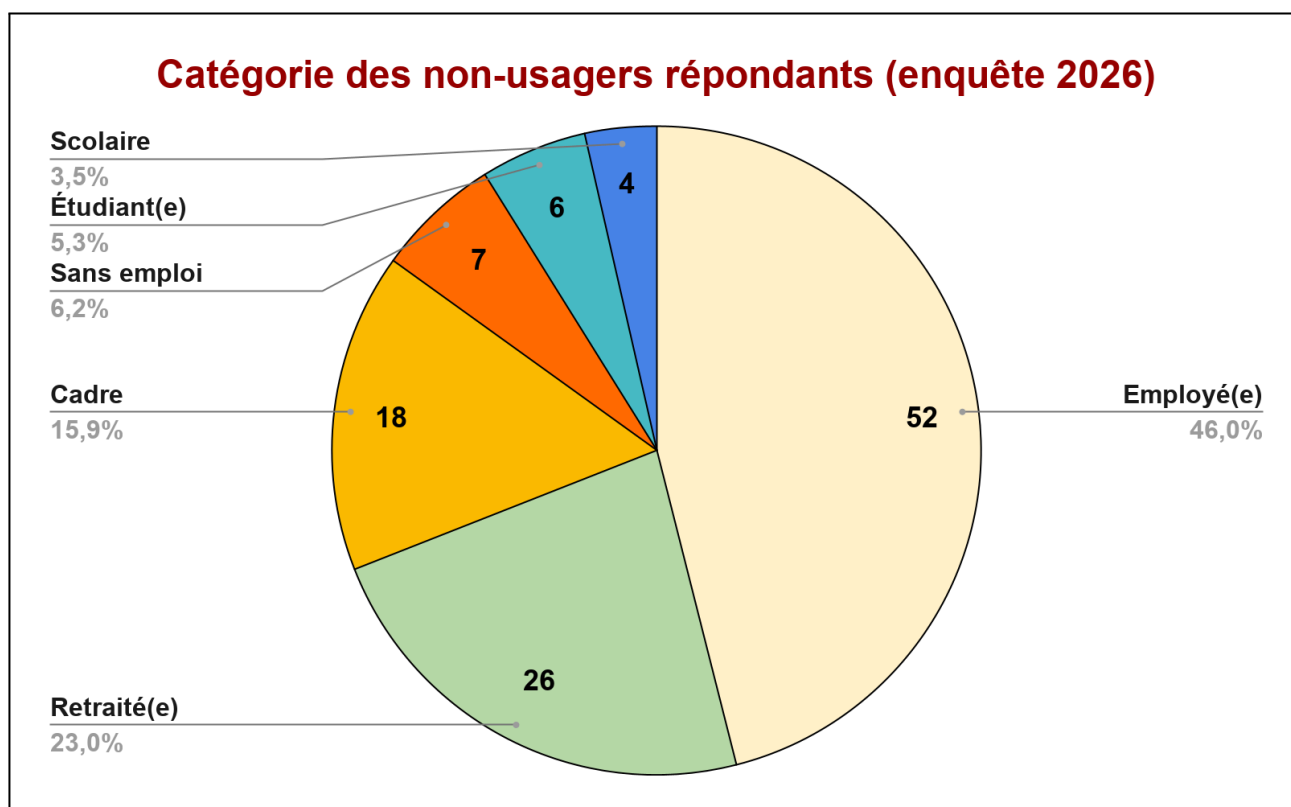


Figure n°49 : Catégorie des non-usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

La population active répondante domine largement la non-utilisation, représentant près de 62 % (cadres + employés).

Ainsi, cela traduit que les actifs ont davantage recours à leur véhicule personnel tant pour leurs déplacements personnels que professionnels pour diverses raisons telles que la flexibilité des horaires, l'inadéquation des trajets proposés ou encore le manque de volonté de se tourner vers les offres de transport en commun de l'agglomération.

Puis, les retraités constituent le deuxième groupe significatif, à hauteur de 23 %, tandis que les scolaires et étudiants représentent une infime part, suggérant que c'est un public déjà habitué du réseau libéA.

5.2 Les raisons pour lesquelles les non-usagers n'utilisent pas le réseau de transport libéA

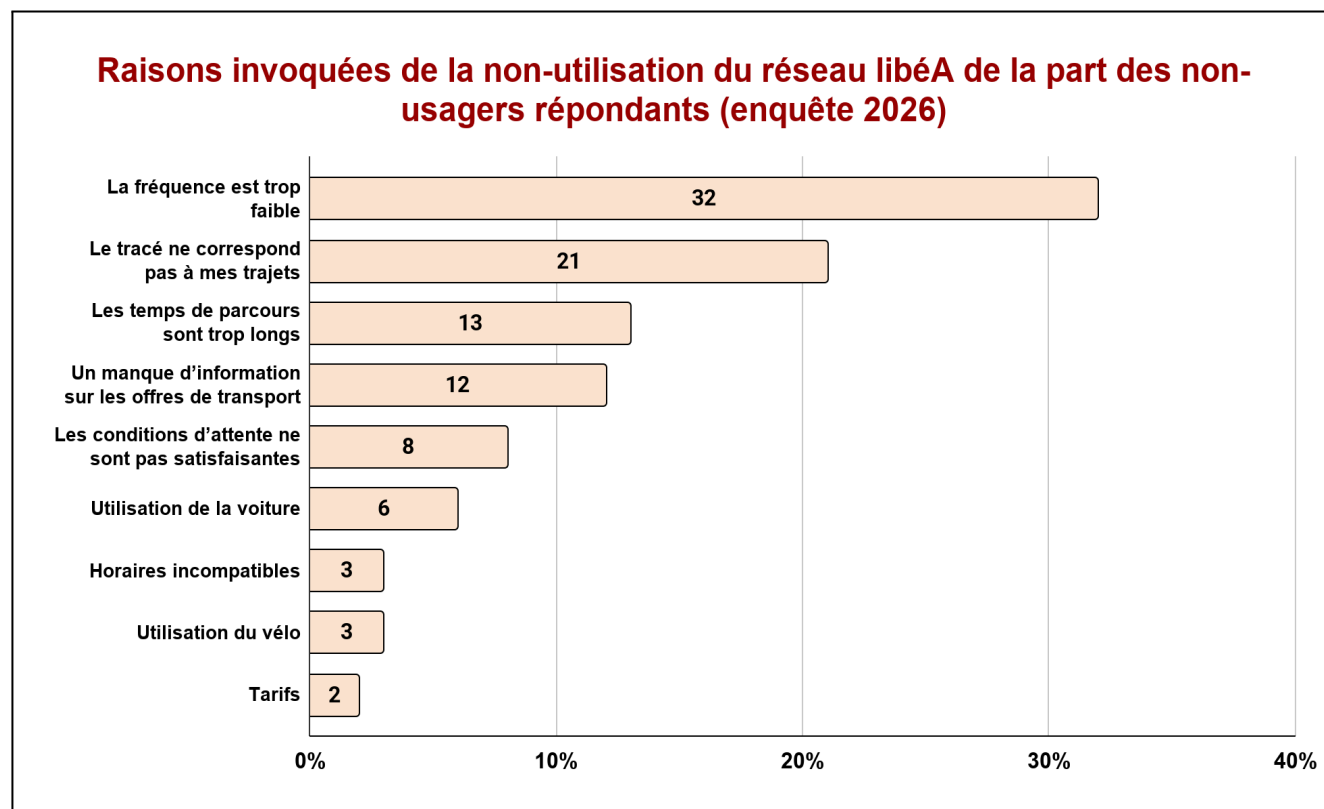


Figure n° 50 : Raisons invoquées de non utilisation du réseau libéA, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Plusieurs freins apparaissent chez les non-usagers pour le recours au réseau libéA. Les raisons de la non-utilisation sont avant tout d'ordre structurel à l'instar de la fréquence, jugée trop faible, qui représente près d' $\frac{1}{3}$ des obstacles, ainsi que la question du tracé (21 %), perçu comme incompatible avec les trajets du quotidien effectués.

Outre ces limites, en lien avec une amélioration de l'offre souhaitée par les non-usagers, le manque d'information (12 %) constitue un levier d'action non négligeable. Par ailleurs, nous constatons que le prix n'est pas un obstacle majeur mentionné par les non-usagers au moment du recours aux offres de transport collectif.

Ainsi, dans le but d'améliorer le réseau libéA et son attractivité, l'AOM se doit de réfléchir à équilibrer son offre notamment pour capter un public plus important d'adultes, qui demeurent attachés à la voiture. En ce sens, une réflexion pour adapter les fréquences de passage semble indispensable.

5.3 Les raisons qui pousseraient les non-usagers à utiliser le réseau de transport libéA

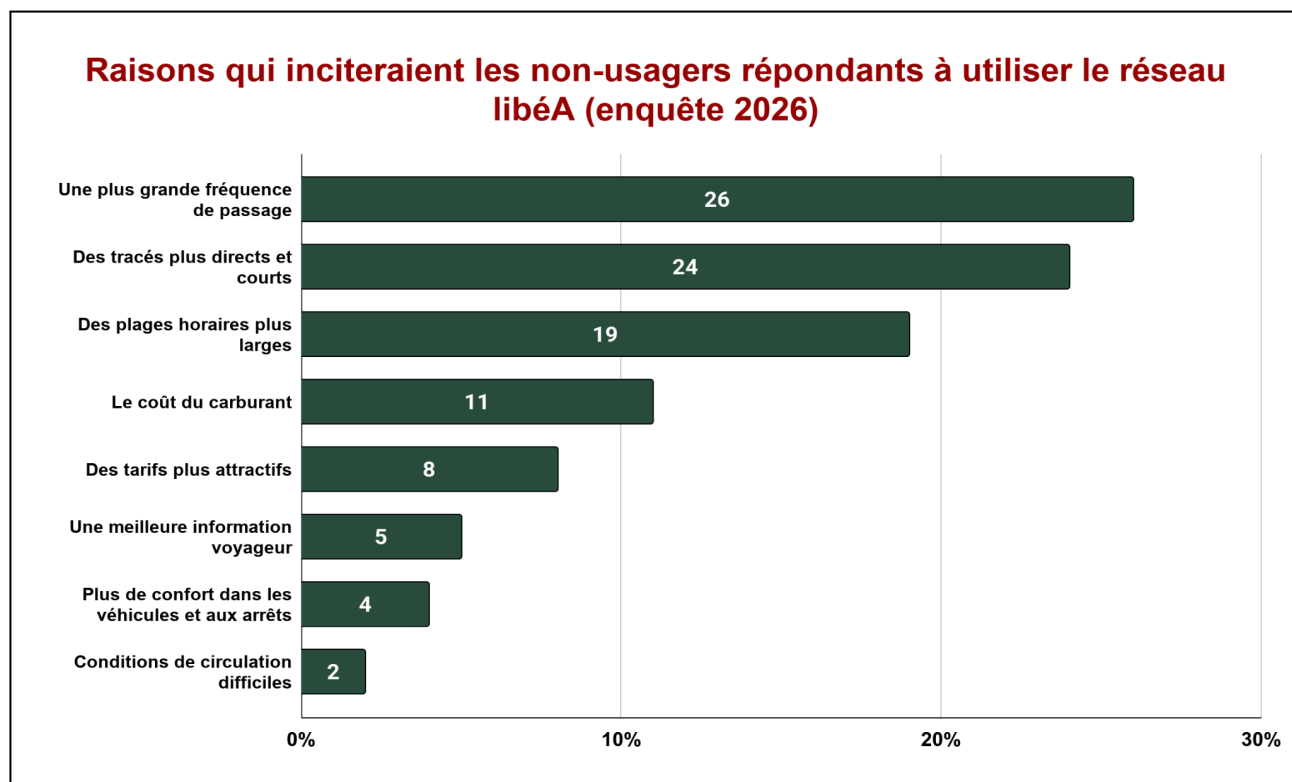


Figure n° 51 : Raisons qui inciteraient les non-usagers à utiliser le réseau libéA, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Les leviers d'incitation confirment les résultats précédents puisque près de 70 % des non-usagers seraient davantage enclins à s'orienter vers les services du réseau à condition que la fréquence de passage (26 %), les tracés (24 %) et les plages horaires (19 %) soient améliorés. Par ailleurs, le coût du carburant constitue un facteur susceptible de faciliter le report modal, notamment durant les périodes de hausse des prix, survenue au moment de la période de diffusion de l'enquête.

Ainsi, la dimension de temps, considéré comme perdu, constitue l'élément le plus dissuasif pour reporter les non-usagers répondants vers les offres de transport en commun.

5.4 Les leviers pour un changement

Au sortir de l'enquête, plusieurs exemples illustrent une série d'éléments favorisant le report modal. En effet, près de 90 % des non-usagers précisent connaître l'arrêt de bus le plus proche de leur domicile alors que ce taux était de l'ordre de 58 % lors de la précédente enquête. Ce constat d'amélioration et de connaissance au niveau du réseau est d'autant plus renforcé que 62 % d'entre eux sont capables de citer la ligne à proximité de chez eux. En comparaison avec l'enquête de 2014, 64 % de ces non-utilisateurs étaient incapables de citer la ligne la plus proche de leur résidence.

Néanmoins, la part des non-usagers s'étant déjà informés sur les offres de transport libéA est plus équilibrée. En effet, 51 % d'entre eux ont déjà réalisé ce processus de renseignement. Ce qui ressort de cette démarche, c'est le recours au numérique qui domine à travers le site internet et l'application libéA. Dans le même registre, près de 55 % des non-usagers sont conscients de l'existence de parking relais alors que 45 % d'entre eux n'en ont jamais entendu parler. En comparaison, cette donnée s'élevait à environ 70 %.

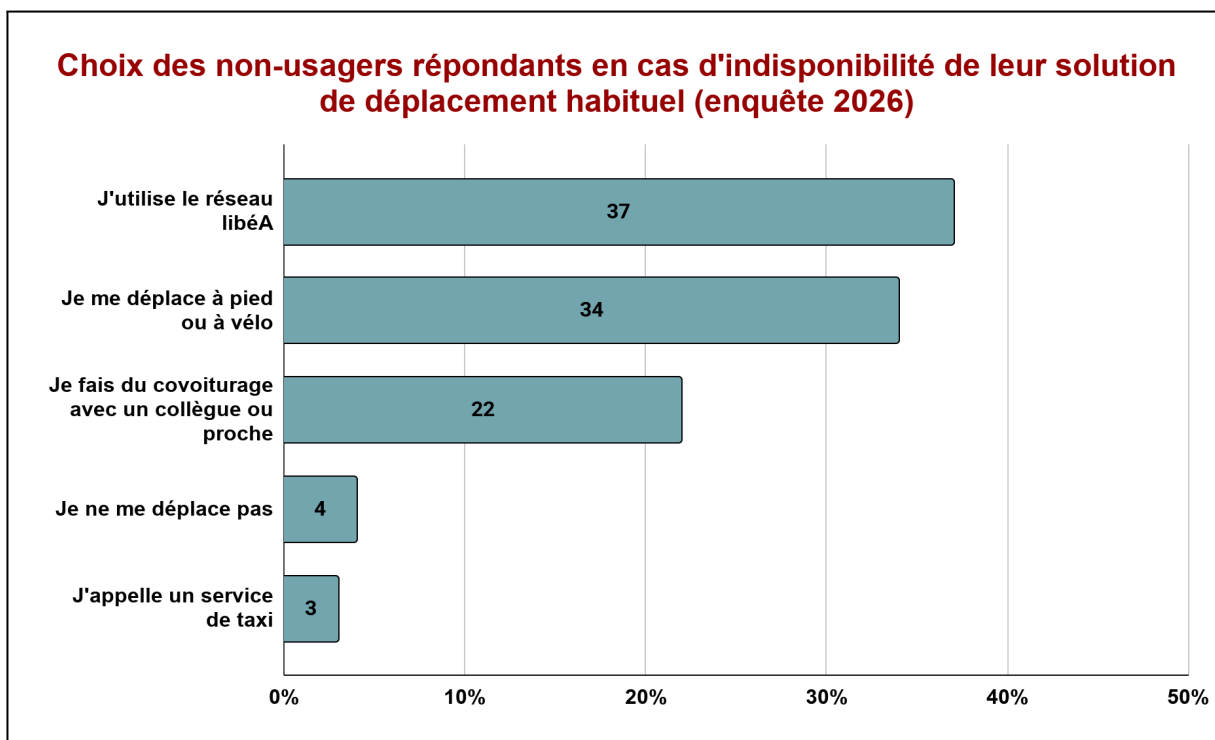


Figure n° 53 : Choix des non-usagers en cas d'indisponibilité avec la solution de déplacement habituel, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Un autre élément est révélateur de la volonté de se reporter vers les offres de transport du réseau libéA. En effet, 37 % des non-usagers sont prêts à recourir aux transports en commun en cas de soucis avec leur mode de déplacement actuel, suivi des modes doux et du covoiturage.

6- Préconisations d'amélioration de la qualité et de la visibilité du réseau libéA

6.1 L'amélioration technique et les suggestions des usagers



Figure n° 53 : Nuage de mots axé sur l'amélioration technique et ressenti suggérés, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

De nombreux éléments ont été soulevés par les utilisateurs relatifs à l'amélioration du réseau. En premier lieu, l'amabilité est une demande récurrente, signifiant que les usagers attendent une meilleure approche client de la part des conducteurs.

En deuxième lieu, la question du confort, de la sécurité aux arrêts et des équipements reviennent souvent de la part des passagers, notamment pour relever le manque de véhicules climatisés ou de mobilier aux arrêts tels que les bancs.

En dernier lieu, l'accessibilité financière est mentionnée à plusieurs reprises par des usagers, en particulier les personnes âgées et étudiants, espérant des tarifs spéciaux pour les plus précaires. Des remarques ont été faites concernant une révision de la grille tarifaire, incluant les diverses offres d'abonnements, opérée en 2024.

6.2 Les attentes des usagers en matière d'organisation et de fonctionnement du réseau



Figure n° 54 : Nuage de mots axé les attentes des usagers en matière d'organisation et de fonctionnement du réseau libéA, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

En résumé, plusieurs leviers d'amélioration ressortent. Les horaires et l'amplitude du service dominent car beaucoup de passagers pointent la même chose, à savoir d'une part l'absence de passages le dimanche et d'autre part, des horaires de fin de service souhaités jusqu'à 21h voire 22h, que ce soit pour les travailleurs ou bien pour accéder aux activités de loisir et festives en soirée. De la même manière, les horaires des vacances scolaires sont revenus notamment de la part des actifs sur certaines lignes périurbaines qui font face à l'absence de cars pendant les périodes de vacances, ainsi qu'un manque d'informations reçues à cet égard. À travers les mentions de la "ponctualité" et des "voies de bus", la question des Transports Collectifs en Site Propre (TCSP) est également mise en avant dans une logique de gain de temps significatif et de fiabilité du réseau.

Les termes "harmonisation réseau périurbain/urbain, quartiers non desservis, correspondances" mettent en évidence le fait que le réseau est perçu comme incomplet, avec des difficultés de lisibilité ou bien que certaines zones sont dépourvues d'offres de transport en commun.

6.3 Les stratégies de communication à destination des usagers et des non-usagers

Figure n°55 : Raisons de la non-utilisation de la carte Pastel de la part des usagers, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Malgré le recours à la Carte Pastel déjà bien répandu (72 % des usagers répondants), il est important de s'intéresser aux raisons énoncées par les usagers qui n'utilisent pas ce mode de validation. Ainsi, même

si un lien avec la fréquence est à établir, un défaut de communication apparaît, puisqu'environ 16 % d'entre eux estiment être mal informés alors que 5 % d'entre eux ne savaient pas qu'elle existait.

Un constat similaire provenant des usagers peut être dressé lorsqu'il s'agit du TAD. À l'image de la précédente enquête de satisfaction, le service est toujours peu utilisé : seulement 10 % ont déjà utilisé le TAD au moins une fois contre 15 % en 2014. En s'appuyant sur les raisons évoquées parmi les 85 % autres usagers, le manque d'information revient le plus souvent (58 %), suivi de la complexité perçue par les répondants quant au système de fonctionnement.

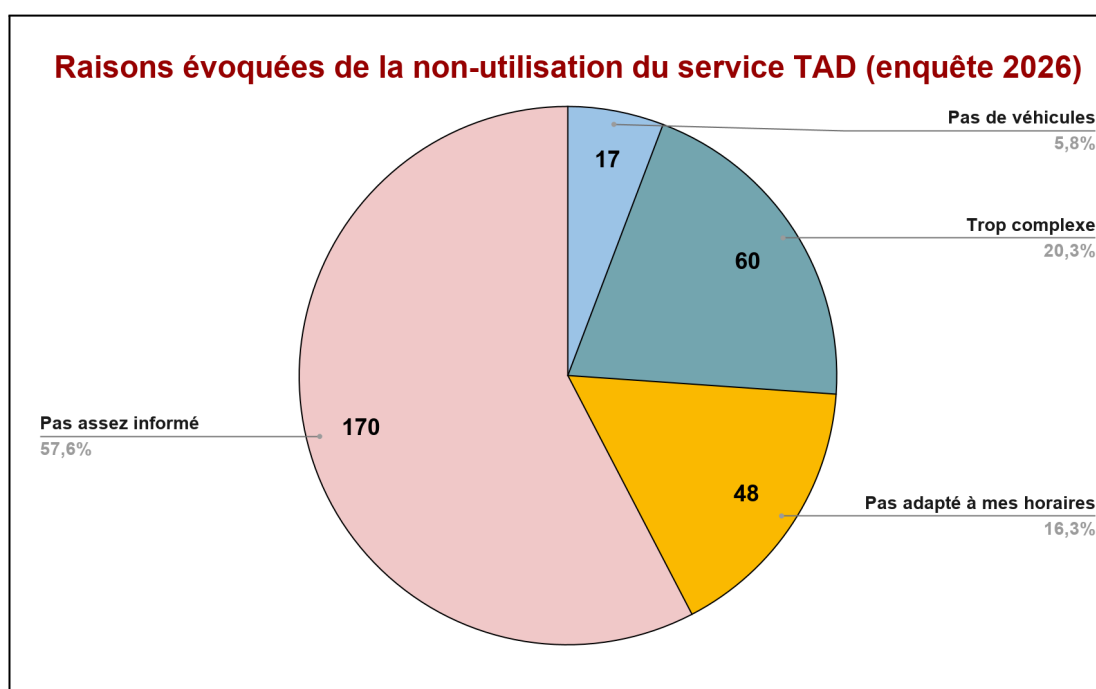
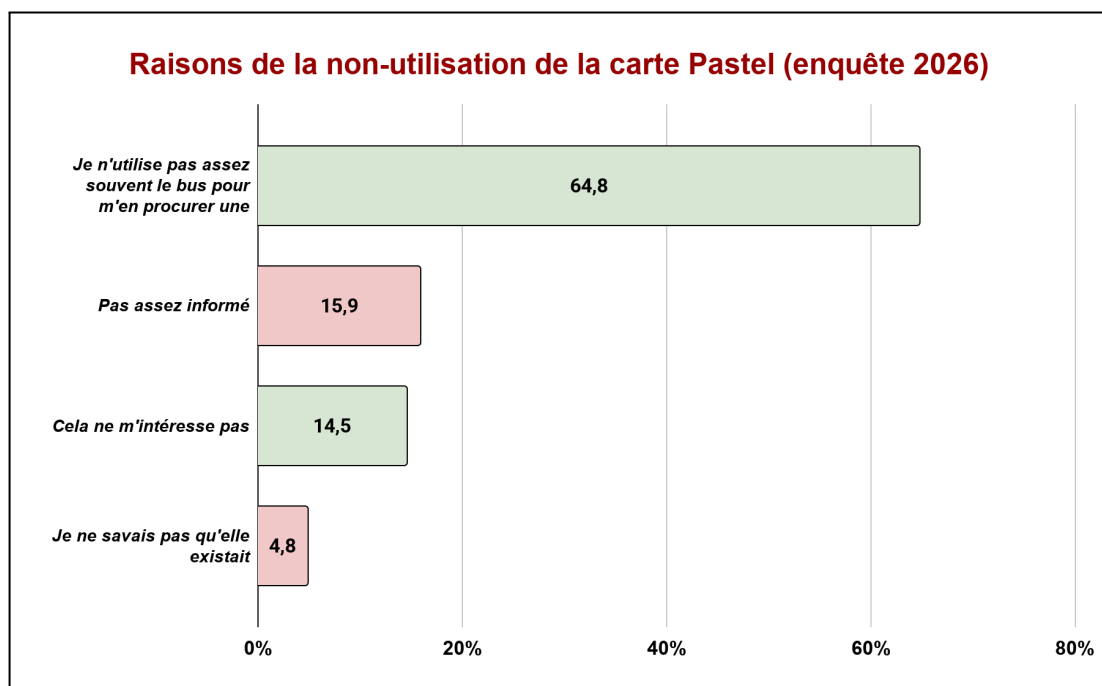


Figure n°56 : Raisons de la non-utilisation du Service TAD, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Bien que les résultats soient encourageants dans l'analyse des leviers en faveur d'un changement pour les non-usagers et malgré les améliorations opérées entre les deux enquêtes de satisfaction, la part des non-usagers estimant être mal informés demeure élevée, puisque près de 63 % (71 non-usagers) s'estiment "mal informés".

En revanche, il est fondamental de relativiser ces résultats car le sentiment d'être bien informé ou non sur les offres de transport dépend fortement du fait d'avoir déjà entamé une démarche de renseignement.

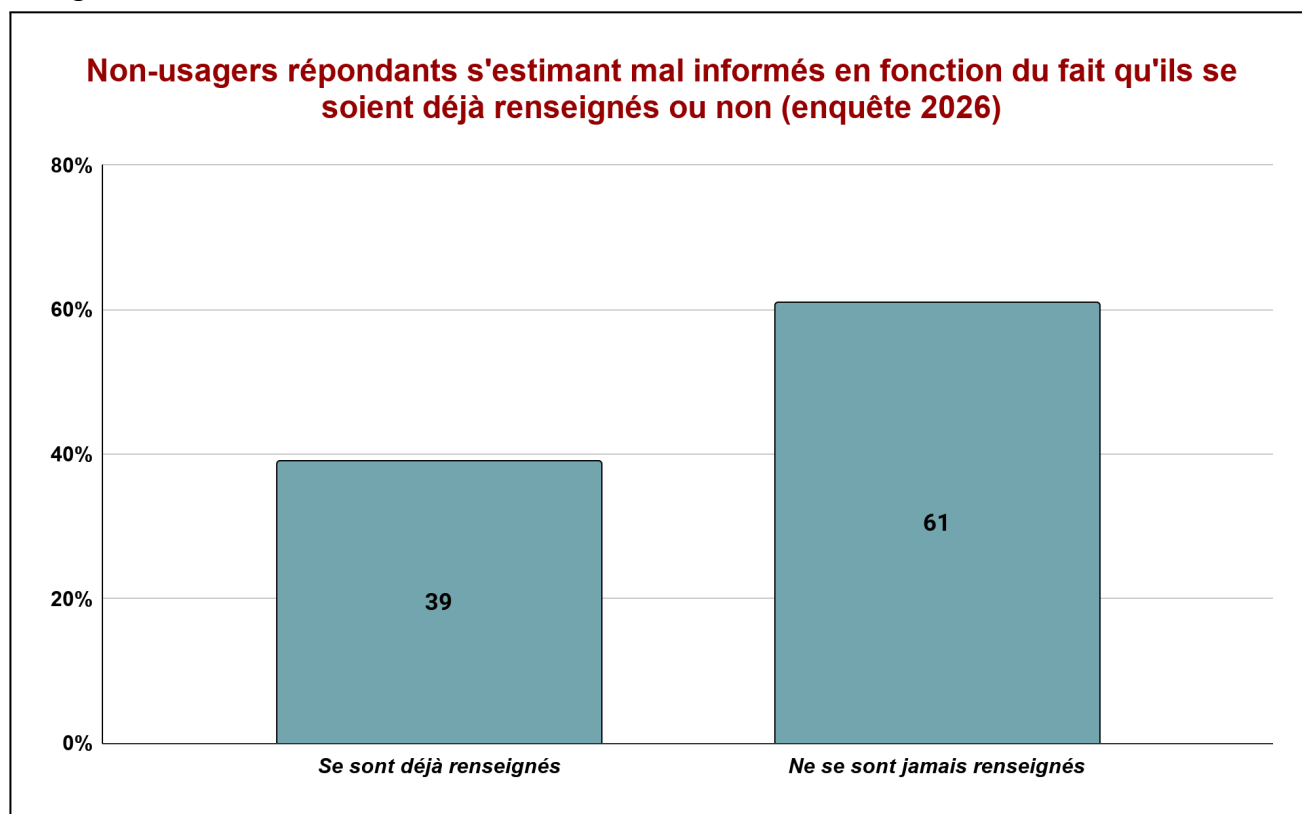


Figure n°57 : Non-usagers s'estimant mal informés selon la démarche entreprise ou non, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction, Auteur : Etienne Perez, Date de réalisation : 2026

Dès lors, parmi les non usagers se déclarant "mal informés" soit 71 répondants, 61 % avouent ne s'être jamais renseignés, alors que seulement 39 % en ont déjà fait la démarche.

Il n'en demeure pas moins qu'un manque d'information est à noter, impactant ainsi le niveau de connaissance sur le fonctionnement des offres du réseau.

En effet, sur l'aspect tarifaire, 66 % (75 personnes) ne connaissent pas le prix unitaire d'un ticket de transport sur le réseau libéA. Sur les 34 % estimant connaître le prix unitaire d'un ticket, la moitié a su trouver le montant exact, soit 1,30 € alors que le reste propose des montants allant de 1 € à 2,60 €.

Par la même occasion, 75 % des non-usagers (85 personnes) déclarent ne pas connaître les offres d'abonnement proposées.

Conclusion

La mission confiée lors de ce stage autour d'une enquête de satisfaction auprès des usagers du réseau libéA mais aussi des personnes qui ne l'empruntent pas, a permis de produire un ensemble de connaissances exploitables. En ce sens, ces résultats constituent un point de départ important pour orienter des actions d'amélioration de la qualité du réseau et de sa visibilité. Comme dans toute enquête publique, fondée sur la bonne volonté des citoyens, les conclusions formulées sont, bien sûr, à considérer avec quelques réserves. De plus, le cadre de la mission a limité le nombre d'utilisateurs (sur différents horaires et lignes) et non-utilisateurs (dans les lieux publics) qui auraient pu être interrogés.

Les 642 retours de l'enquête offrent à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité un aperçu précis et différencié du rapport que peuvent entretenir les habitants de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois avec le service de transports en commun. Par exemple, nous avons observé différentes tendances telles que des niveaux de satisfaction contrastés selon les services libéA utilisés, l'image du réseau variant en fonction des catégories de population et de leur âge. Des freins ont également été identifiés chez les non-utilisateurs.

À partir des questions posées en première partie autour des dynamiques de mobilité à l'échelle des villes et agglomérations de taille moyenne, nous avons mis en exergue la tension structurelle entre les objectifs de report modal portés par les politiques nationales et les réalités d'un territoire marqué par l'étalement urbain et une forte culture de l'automobile.

C'est dans ce contexte que cette enquête intervient localement pour l'Albigeois. Les non-utilisateurs enquêtés ne rejettent pas foncièrement le principe de transport collectif mais avancent surtout des obstacles plus concrets tels que des horaires jugés inadaptés à leur quotidien, une desserte vue comme insuffisante et un manque de lisibilité des offres de transport. Dès lors, les résultats analysés confirment que l'attractivité d'un réseau de transport, et la mobilité de manière globale, reposent également sur la perception différente des individus, liée à leurs usages et leur territoire d'origine.

Au regard des données issues de cette mission d'enquête, plusieurs perspectives se dressent pour l'évolution du réseau libéA. À court terme, les préconisations formulées relèvent à la fois de l'amélioration technique et de la communication à destination des utilisateurs et des non-utilisateurs, en matière de visibilité du réseau libéA et du déploiement de l'intermodalité soutenue par la collectivité.

De ce fait, à plus long terme, cela permettrait de nourrir une réflexion plus approfondie d'adaptation de l'offre en lien avec la mise en œuvre du projet de Pôle d'Échanges Multimodal de la Gare Albi-Ville.³⁵ Par la même occasion, ces données recueillies permettront de suivre l'évolution de la satisfaction dans le temps et d'analyser les mesures prises pour renforcer le développement et la fréquentation du réseau libéA.

Finalement, dans une logique d'amélioration de l'attractivité du réseau libéA, cette mission a mis en évidence l'intérêt d'intégrer davantage les non-utilisateurs aux démarches et stratégies d'évaluation du service public, catégorie souvent délaissée dans ce type d'enquête, centrée généralement sur la clientèle existante.

³⁵ [Pôle d'échanges multimodal de la Gare d'Albi-Ville](#)

Ressources Bibliographiques

Articles scientifiques :

- **Genre- Grandpierre Cyrille** (2005), "Qualité de l'offre et usage du transport public en milieu urbain", *Cybergeo : Revue européenne de géographie*, n°376, pp. 1-18, disponible à l'adresse : <https://journals.openedition.org/cybergeo/6736>
- **Hoibian Sandra, Millot Charlotte, Nedjar Sarah** (2024), "Un maillage dense, condition de l'usage des transports en commun", *Caisse des dépôts*, disponible à l'adresse : <https://www.caissedesdepotmaillage-dense-condition-de-lusage-des-transports-en-commun>
- **Jemelin Christophe** (2004), "La qualité de service dans les transports publics : représentations sociales et dynamique urbaine", *Mobilités, fluidités...libertés ?*, Presses universitaires Saint-Louis Bruxelles, pp.137-155, disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pusl/>

Mémoire :

- **Simon Mathilde** (2014), *Enquête de satisfaction-Réseau de transport urbain de la communauté d'agglomération de l'Albigeois*, Master Ingénierie du Développement dans les Villes Petites et Moyennes, Université Jean-François Champollion

Ouvrages :

- **Clément-Werny Cécile, Choma Gilles** (2015), *Qualité de service dans les transports collectifs urbains – Quelle prise en compte dans les contrats ?*, Éditions du Cerema, p.61, disponible à l'adresse : <https://doc.cerema.fr/qualite-de-service-dans-les-transports-collectifs-urbains>
- **Bouteiller Catherine, Faivre d'Arcier Bruno, Ippoliti Lucas, Khomenko Virgine, Regouby Romain** (2018), *Mesure de la performance des lignes de transport public urbain*, Projet APEROL : Amélioration de la performance économique des réseaux par l'optimisation des lignes, p.104, disponible à l'adresse : https://shs.hal.science/halshs/file/Rapport_Projet_APEROL.pdf

Rapports :

- *Des déplacements individuels moins fréquents?* (2019), Vie Publique, disponible à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/en-bref/300850-des-deplacements-individuels-moins-frequents>
- *Expérience des usagers des transports en commun en situation de perturbations avec délai de prévenance*, Autorité de la Qualité de Service dans les Transports, disponible à l'adresse : https://www.qualitetransports.gouv.fr/IMG/pdf/experience_usagers_perturbations_rapport2022_v1_mep_cr.pdf
- *Guide de l'enseignement supérieur en Albigeois* (2024), Communauté d'agglomération de l'Albigeois, disponible à l'adresse : <https://www.grand-albigeois.frGuide-de-lenseignement-superieur-2024-2025.pdf>
- *Les déplacements dans les villes moyennes* (2019), Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports, disponible à l'adresse : <https://www.villesdefrance.fr/upload/deplacementsVM.pdf>

- *Mobilité dans les villes moyennes : trois échelles territoriales d'analyse* (2019), Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement, disponible à l'adresse : <https://doc.cerema.fr/Default/doc/SYRACUSE/16958>
- *Service de transport-Rapport d'exploitation* (2024), libéA-Communauté d'Agglomération de l'Albigeois

Sites officiels :

- *Comprendre l'agglo – Au cœur de votre quotidien*, Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, consulté le 26 juin 2026, disponible à l'adresse : <https://www.grand-albigeois.fr/actualite/comprendre-lagglo-au-coeur-de-votre-quotidien/>
- *Dossier complet – Intercommunalité-Métropole de l'Albigeois (C2A) (248100737)* (2026), Institut national de la statistique et des études économiques, consulté le 26 juin 2026, disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-248100737#chiffre-cle-13>
- *Dossier complet – Commune d'Albi (81004)* (2026), Institut national de la statistique et des études économiques, consulté le 26 juin 2026, disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-81004>
- *Mobilités professionnelles en 2022 : déplacements domicile – lieu de travail* (2024), Institut national de la statistique et des études économiques, consulté le 26 juin 2026, disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8582949>
- *Plans des lignes de bus*, libéA Mobilités, consulté le 26 juin 2026, disponible à l'adresse : <https://www.libea-mobilites.fr/se-deplacer/en-bus/les-plans>
- *Vie étudiante à Albi*, Mairie d'Albi, consulté le 26 juin 2026, disponible à l'adresse : <https://albi.fr/enfance-education-et-jeunesse/vie-etudiante-albi>

Table des matières

Remerciements.....	4
Introduction.....	4
Partie I - Le cadre institutionnel de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois.....	5
<u>1- Les principes de mobilité dans les agglomérations de taille moyenne et leurs dynamiques.</u>	5
<i>1.1 Spécificités de la mobilité dans une ville moyenne.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2 Les facteurs de l'usage des transports en commun et les tentatives de report modal.....</i>	<i>6</i>
<u>2- Le contexte territorial.....</u>	7
<i>2.1 La composition intercommunale.....</i>	<i>7</i>
<i>2.2 Une situation géographique favorable.....</i>	<i>8</i>
<i>2.3 Un point sur la démographie et la couverture du territoire.....</i>	<i>8</i>
<i>2.4 Un tissu économique attractif.....</i>	<i>10</i>
<i>2.5 Des pôles d'enseignement scolaire et supérieur importants.....</i>	<i>11</i>
<i>2.6 Un territoire bâti autour de son patrimoine.....</i>	<i>12</i>
<u>3- L'Albigeois : un territoire en recomposition face aux enjeux de mobilité.....</u>	12
<i>3.1 Qui se déplace et vers où ?.....</i>	<i>12</i>
<i>3.2 Parts modales au sein de l'Albigeois.....</i>	<i>14</i>
<i>3.3 Une diminution des déplacements.....</i>	<i>14</i>
<i>3.4 Une nette amélioration des modes de déplacement pour une mobilité plus décarbonée.....</i>	<i>15</i>
<i>3.5 Une évolution encourageante pour les Transports en commun.....</i>	<i>16</i>

Partie II - Description la structure d'accueil et contexte de la mission confiée..... 17

1- Présentation du service de transport de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, le réseau libéA..... 17

1.1. L'histoire de l'exploitation des services de transport de l'Albigeois.....17

1.2. Données générales sur la structure et son mode de fonctionnement..... 17

2-État des lieux des services de mobilité proposés..... 20

2.1 Les lignes urbaines..... 20

2.2 Les lignes périurbaines..... 21

2.3 Le Transport À la Demande..... 23

2.4 Le Transport de Personnes à Mobilité Réduite..... 23

2.5 Les Navettes..... 24

3- Présentation de la mission : conduire une enquête de satisfaction auprès des usagers des services de transport...et des non-usagers..... 25

3.1 Objectifs et questionnements relatifs à la mission.....25

3.2 Qualité de service : de quoi parle-t-on ?..... 26

Partie III - Analyse des résultats de l'enquête.....27

1- Présentation du questionnaire : structure et attendus méthodologiques..... 27

1.1 Les étapes d'élaboration et outils employés..... 27

1.2 Les contenus mis en avants..... 28

1.3 Les canaux de diffusion..... 28

1.4 Traitement des résultats..... 30

2- Profils, motifs, fréquentation des usagers..... 30

2.1 Commune de résidence des usagers..... 30

2.2 Les profils des usagers..... 30

2.3 Répartition des usages sur le réseau libéA en fonction du service de transport..... 31

2.4 Les motifs amenant à utiliser le réseau libéA.....31

2.5 Fréquentation des usagers..... 32

2.6 Le mode de validation..... 32

<u>3- Niveau de satisfaction des usagers en fonction des services de transport utilisés.....</u>	34
3.1 <i>Fonctionnement et efficacité du réseau de transport :.....</i>	34
3.2 <i>La ponctualité et la rapidité :.....</i>	35
3.3 <i>Le confort.....</i>	36
3.4 <i>L'information voyageur.....</i>	37
<u>4- Perceptions et image du réseau libéA.....</u>	38
4.1 <i>Des usagers globalement satisfaits.....</i>	38
4.2 <i>Un réseau de transport qui reçoit un avis largement favorable quant à son image.....</i>	38
<u>5- Quid des non-usagers ?.....</u>	40
5.1 <i>Profil des non usagers.....</i>	40
5.2 <i>Les raisons pour lesquelles les non-usagers n'utilisent pas le réseau de transport libéA.....</i>	41
5.3 <i>Les raisons qui pousseraient les non-usagers à utiliser le réseau de transport libéA.....</i>	42
5.4 <i>Les leviers pour un changement</i>	42
<u>6- Préconisations d'amélioration de la qualité et de la visibilité du réseau libéA.....</u>	43
6.1 <i>L'amélioration technique et suggestions des usagers.....</i>	43
6.2 <i>Les attentes des usagers en matière d'organisation et de fonctionnement du réseau.....</i>	44
6.3 <i>Les stratégies de communication à destination des usagers et des non-usagers.....</i>	45
Conclusion.....	47
Ressources Bibliographiques.....	48
Table des matières	50
Table des figures.....	53
Annexes.....	55
<u>Annexe n°1 : Questionnaire diffusé.....</u>	55
<u>Annexe n°2 : Capture d'écran article La Dépêche, 14/05/2026.....</u>	65

Table des figures

Figure n°1: Les ménages sont plus motorisés.....	5
Figure n°2: Enquête Conditions de vie et aspirations pour Transdev.....	6
Figure n° 3 : Localisation de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois.....	7
Figure n°4 : Évolution démographique.....	8
Figure n°5 : Population et densité.....	9
Figure n°6 : Tableau récapitulatif.....	9
Figure n° 7 : Nombre d'emplois.....	10
Figure n° 8 : Création d'entreprises entre 2012 et 2025.....	10
Figure n°9 : Infrastructures d'enseignement.....	11
Figure n°10 : Population active de 15 ans à 64 ans.....	12
Figure n°11 : Nombre d'actifs par commune et taux de départ des actifs sortants sortants vers une autre commune.....	13
Figure n°12 : Parts modales de l'Albigeois en 2025.....	14
Figure n°13 : Recensement du nombre de déplacements.....	14
Figure n°14 : Évolution des parts modales entre 2011 et 2025.....	15
Figure n°15: Évolution du nombre de déplacements entre 2011 et 2025.....	15
Figure n°16 : Parts modales entre enquête EMC ² et objectifs PDU 2017-Grand Albigeois.....	16
Figure n°17 : Focale sur l'évolution de la fréquentation des Transports en commun.....	16
Figure n°18 : Organisation de la direction des mobilités de la C2A.....	18
Figures n°19 et 20 : Tarification en vigueur et répartition des recettes d'exploitation en 2024.....	19
Figure n°21 : Plan des lignes urbaines du réseau de transport libéA en 2026.....	20
Figure n°22 : Fréquentation par ligne urbaine pour le mois de mars 2024.....	20
Figure n°23 : Fréquentation en fonction des lignes urbaines pour le mois de mars 2024.....	21
Figures n°24 et 25 : Plan des lignes périurbaines du réseau de transport libéA en 2026.....	22
Figure n°26 : Plan du service TAD du réseau de transport libéA.....	23
Figure n°27 : Plan des circuits de la navette du réseau de transport libéA.....	24
Figure n°28 : Modèle CYQ.....	26
Figure n°29 : Extrait d'un tableau du questionnaire.....	28
Figure n°30 : Abribus retenus pour installer les affiches de l'enquête de satisfaction.....	29
Figure n°31: Affiche de l'enquête de satisfaction.....	29
Figure n° 32 : Catégorie et situation des usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction.....	30
Figure n° 33 : Répartition des motifs des usagers à emprunter le réseau libéA.....	31
Figure n° 34 : Fréquence d'utilisation des usagers du réseau libéA.....	32
Figure n° 35 : Mode de validation des usagers sur le réseau libéA.....	32
Figure n°36 : Mode de validation en fonction de la fréquence d'utilisation du bus.....	33

Figure n°37 : Utilisation de la Carte Pastel comme mode de validation en fonction de la situation des usagers.....	33
Figure n°38 : Part de satisfaction des usagers des lignes urbaines.....	34
Figure n°39 : Part de satisfaction des usagers des lignes périurbaines.....	34
Figure n°40 : Part de satisfaction globale des usagers en termes de ponctualité et de rapidité.....	35
Figure n°41 : Part de satisfaction relative à la fréquence de passage des services de transport, excluant le TAD.....	35
Figure n°42 : Part de satisfaction des usagers concernant le confort.....	36
Figure n°43 : Part de satisfaction relative à l'affluence et à la surcharge dans le véhicule.....	36
Figure n°44 : Part de satisfaction des usagers concernant l'information voyageur.....	37
Figure n°45 : Part de satisfaction de l'information transmise en cas de perturbation sur le réseau.....	37
Figure n°46 : Ressenti global sur l'ensemble des usagers.....	38
Figure n°47 : Avis général des usagers, Diagramme extrait de l'enquête de satisfaction.....	38
Figure n°48 : Avis des usagers sur la modernité du réseau.....	39
Figure n° 49 : Catégorie des non-usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction.....	40
Figure n° 50 : Raisons invoquées de non utilisation du réseau libéA.....	41
Figure n° 51 : Raisons qui inciteraient les non-usagers à utiliser le réseau libéA.....	42
Figure n° 52: Choix des non-usagers en cas d'indisponibilité avec la solution de déplacement habituel..	43
Figure n° 53 : Nuage de mots axé sur l'amélioration technique et ressenti suggérés.....	43
Figure n° 54 : Nuage de mots axé les attentes des usagers en matière d'organisation et de fonctionnement du réseau libéA.....	44
Figure n°55 : Raisons de la non-utilisation de la carte Pastel de la part des usagers.....	45
Figure n°56 : Raisons de la non-utilisation du Service TAD.....	45
Figure n°57 : Non-usagers s'estimant mal informés selon la démarche entreprise ou non.....	46

Annexes

Annexe n°1 : Questionnaire diffusé

Préambule :

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses réseaux de transport libéA, la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois souhaite recueillir votre avis sur les services proposés.

Vos réponses, anonymes et confidentielles, nous permettront d'adapter notre offre et notre service à vos besoins du quotidien.

Ce questionnaire durera moins de 3 minutes. Merci pour votre précieuse contribution.

Partie 1 : Votre profil

1.1 Utilisez-vous le réseau de transport libéA ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si non → partie 6

1.2 Quel(s) type(s) de service de transport utilisez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Lignes urbaines
- ☐ Lignes périurbaines
- ☐ Circuits navettes
- ☐ Transport À la Demande

1.3 Quelles lignes du réseau empruntez-vous le plus souvent ? (plusieurs réponses possibles)

Lignes urbaines :

- ☐ A (Portes de Lescure ↔ Marranel / Saint-Salvadou)
- ☐ B (Najac / Portes de Lescure ↔ Gambetta / Parking Mézard)
- ☐ C (Cantepau ↔ Veyrières / Parking Mézard)
- ☐ D (Pélistier ↔ La Baute)
- ☐ E (Saint-Juéry / Renaudié ↔ Gare Albi-Ville)
- ☐ F (Renaudié ↔ Maladrerie)
- ☐ H (Bellevue ↔ Rayssac-Veyrières)
- ☐ J (Cantepau ↔ Collège Jean-Jaurès)
- ☐ R (Portes d'Albi ↔ Innoprod / Saint-Juéry)

Lignes périurbaines :

- ☐ 21 (Castelnau-de-Lévis / Fonvialane ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 22 (Saint-Juéry / Arthès / Lescure ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 23 (Chambre des Métiers ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 24 (Marssac / Rieumas ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 25 (Terssac ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 27 (Le Séquestre ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 30 (Puygouzon / Labastide-Dénat ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 31 (Saliès ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 32 (Rouffiac ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 33 (Canavières ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 34 (Les Avalats / Cunac ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 35 (Fréjairolles ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 36 (Carlus ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 37 (Cambon ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 38 (Puygouzon ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 39 (Dénat / Puygouzon ↔ Albi Centre-Ville)
- ☐ 42 (Lescure / Arthès ↔ Collège Saut-De-Sabo)
- ☐ 43 (Arthès ↔ Collège Saut-De-Sabo)
- ☐ 45 (Cambon Nord ↔ Collège Saut-De-Sabo)
- ☐ 46 (Cambon Sud ↔ Collège Saut-De-Sabo)
- ☐ 47 (Arthès / Lescure d'Albigeois ↔ Collège Saut-De-Sabo)

Lignes navettes :

- ☐ Circuit 1 (Cathédrale ↔ Gare Albi-Ville)
- ☐ Circuit 2 (Gare Albi-Madeleine ↔ Pelloutier)

1.4 À quelle fréquence utilisez-vous le réseau libéA ? (choix unique)

- ☐ Tous les jours
- ☐ Au moins trois par semaine
- ☐ 1 à 2 fois par semaine
- ☐ Plusieurs fois par mois
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Une à deux fois par an

1.5 Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous le bus ? (cochez 3 cases au maximum)

- ☐ c'est pratique
- ☐ c'est rapide
- ☐ c'est respectueux de l'environnement
- ☐ c'est économique
- ☐ c'est sécurisé

1.6 Pour quel(s) motif(s) prenez-vous le réseau libéA ? (cochez une seule case par ligne)

	Tout le temps	Souvent	Parfois	Jamais
me rendre sur mon lieu de travail	☐	☐	☐	☐
me rendre sur mon lieu d'études	☐	☐	☐	☐
mes activités de loisir	☐	☐	☐	☐
faire mes achats/courses	☐	☐	☐	☐
accéder aux services de santé	☐	☐	☐	☐
mes obligations diverses (démarches administratives, etc)	☐	☐	☐	☐
me rendre à la gare	☐	☐	☐	☐
me rendre à un parking relais	☐	☐	☐	☐

1.7 Comment validez-vous votre accès à bord ? (cochez une seule case)

- ☐ Abonnement Carte pastel en agence ou chez un buraliste
- ☐ Vente à bord (achat auprès du conducteur)
- ☐ Carnet 10 voyages
- ☐ M-ticket
- ☐ Paiement en carte bancaire

Si carte pastel → Partie 2

1.8 Si non, quelles sont les raisons de la non-utilisation de l'achat d'un abonnement Pastel ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Je ne savais pas qu'elle existait
- ☐ Je ne suis pas assez informé sur son fonctionnement
- ☐ Ce n'est pas pratique
- ☐ je n'utilise pas le bus assez souvent pour m'en procurer une
- ☐ Cela ne m'intéresse pas

Partie 2- Questions spécifiques par type de réseau

En fonction des réponses des usagers indiquant les services de transport(urbaines, périurbaines, du service TAD et des navettes)

2.1 Lignes urbaines

2.1a) Les horaires proposés couvrent-ils bien vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.1b) Les arrêts correspondent-ils à vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.1c) Les correspondances entre lignes sont-elles satisfaisantes ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.2 Lignes périurbaines

2.2a) Les horaires proposés couvrent-ils bien vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.2b) Les arrêts correspondent-ils à vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.2c) Les correspondances entre lignes sont-elles satisfaisantes ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.3 Lignes navettes

2.3a) Est-ce que les arrêts des navettes correspondent à vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.3b) Selon vous, la fréquence des navettes est-elle adaptée ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.4 Transport À la Demande

2.4a) Avez-vous déjà utilisé le TAD ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si non, pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Pas de véhicules disponibles lors de la réservation
- ☐ Trop complexe
- ☐ Pas adapté à mes horaires
- ☐ Pas assez informé
- ☐ Autre

Si non, pourquoi → Partie 3

2.4b) Avez-vous déjà rencontré des difficultés lors de la réservation de votre trajet ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

2.4c) La plage horaire et les destinations proposées par le TAD correspondent-ils à vos besoins ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Partie 3 - Satisfaction par thème

3.1- Ponctualité et rapidité du véhicule - cochez une seule case par ligne

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Respect des horaires	☐	☐	☐	☐	☐
Durée des trajets	☐	☐	☐	☐	☐
Fréquence de passage	☐	☐	☐	☐	☐

3.2 Confort - cochez une seule case par ligne

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Confort à bord	☐	☐	☐	☐	☐
Propreté des véhicules	☐	☐	☐	☐	☐
Niveau d'affluence/surcharge	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 Information voyageurs et signalétique - cochez une seule case par ligne

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Clarté des horaires via l'application libéA ou le site Internet	☐	☐	☐	☐	☐
Signalétique, affichage aux arrêts, conditions d'attente	☐	☐	☐	☐	☐
Dépliants, fiches horaires	☐	☐	☐	☐	☐
Information en cas de perturbation	☐	☐	☐	☐	☐
Annonces sonores et visuelles	☐	☐	☐	☐	☐

3.4 Avez-vous d'autres éléments à nous signaler ? : ...

Partie 4- Perception et préconisation

4.1 Quelle est votre ressenti global vis-à-vis du réseau libéA : (choix unique)

- ☐ Très satisfait
- ☐ Satisfait
- ☐ Neutre
- ☐ Insatisfait
- ☐ Très insatisfait

4.2 Recommanderiez-vous le réseau libéA à votre entourage ? (choix unique)

- ☐ Oui
- ☐ Plutôt oui
- ☐ Plutôt non
- ☐ Non

4.3 Selon-vous, quel est le principal point à améliorer en priorité ? (choix unique)

- ☐ Ponctualité
- ☐ Confort
- ☐ Information
- ☐ Fréquence
- ☐ Tarifs
- ☐ Autre :...

4.4 Quelle image du réseau libéA avez-vous? (cochez la case correspondante pour chaque ligne)

	Oui	Non
il est moderne	☐	☐
il est adapté (tracé,etc...)	☐	☐
il est efficace (ponctualité, rapidité, etc)	☐	☐
il est accueillant	☐	☐
il est sûr	☐	☐

4.5 Commentaires libres, remarques générales (correspondances, proximité des arrêts, etc...) :

Partie 5 : (Si non de la partie 1 , à l'attention des non-usagers)

5.1 Connaissez-vous l'arrêt de bus le plus proche de chez vous ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

5.2 Pourriez-vous citer la ligne de bus la plus proche de chez vous ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

5.3 Connaissez-vous le prix unitaire du ticket de bus ?

- ☐ Oui (indiquez le montant.....€)
- ☐ Non

5.4 Connaissez-vous les offres d'abonnement proposées ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

5.5 Connaissez-vous les parkings relais (parkings situés en entrée de ville et desservis par le bus)

- ☐ Oui
- ☐ Non

5.6 Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas le bus ? (cochez 3 cases au maximum)

- ☐ Le tracé ne correspond pas à mes trajets
- ☐ La fréquence est trop faible
- ☐ Les temps de parcours sont trop longs
- ☐ Les conditions d'attente ne sont pas satisfaisantes
- ☐ Un manque d'information sur les offres de transport proposées
- ☐ Autre

5.7 Parmi ces propositions, indiquez ce qui vous inciterait à prendre le bus (cochez 3 cases au maximum)

- ☐ Des tracés plus directs
- ☐ Des temps de trajets plus courts
- ☐ Une plus grande fréquence de passage
- ☐ Des plages horaires plus grandes
- ☐ Des tarifs plus attractifs
- ☐ Plus de confort dans les bus
- ☐ Plus de confort aux arrêts de bus

- ☐ Une meilleure information voyageur
- ☐ Conditions de circulation difficiles
- ☐ Le coût du carburant
- ☐ Autre....

5.8 Si demain, vous ne disposez plus de votre solution de déplacement habituel : (choix unique)

- ☐ J'utilise le réseau libéA
- ☐ J'appelle un proche / collègue de travail pour du covoiturage
- ☐ Je me déplace à pied ou à vélo
- ☐ J'appelle un service de taxi
- ☐ Je ne me déplace pas

5.9 Estimez-vous être bien informé sur les offres de transport du service libéA ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

5.10 Vous êtes-vous déjà renseigné sur les offres de transport du service libéA ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

5.11 Si oui, comment avez-vous fait ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ J'ai téléchargé et consulté l'application mobile libéA Mobilités
- ☐ J'ai consulté le site Internet de libéA Mobilités
- ☐ J'ai regardé les panneaux d'affichage aux arrêts de bus
- ☐ Je me suis rendu en agence pour obtenir des renseignements / fiches horaires

Si oui, avez-vous trouvé les informations nécessaires à votre recherche ?

- ☐ Oui, facilement
- ☐ Oui, mais difficilement
- ☐ Non

Si non, quel type de support de renseignements attendez-vous ?

Partie 6 - Identification

6.1 Vous êtes ?

- ☐ Un homme
- ☐ Une femme
- ☐ Non précisé

6.2 Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- ☐ Moins de 18 ans
- ☐ 18–25 ans
- ☐ 26-40 ans
- ☐ 41-60 ans
- ☐ Plus de 60 ans

6.3 Quelle est votre situation ?

- ☐ Collégien.ne /lycéen.ne
- ☐ Étudiant.e
- ☐ Employé.e
- ☐ Cadre
- ☐ Sans emploi
- ☐ Retraité.e

6.4 Quelle est votre commune de résidence ?

.....

Message de fin : Nous vous remercions pour le temps consacré à ce questionnaire.

Grand Albigeois

L'Agglomération lance une grande enquête pour adapter les transports libéA

Le réseau de bus libéA de l'Agglomération lance du 11 mai au 7 juin une consultation à destination de tous les habitants, qu'ils soient usagers réguliers ou non des transports en commun du territoire. Cette démarche vise à recueillir des avis afin de mieux connaître la perception du réseau, les besoins et les attentes de chacun.

Bus, transport à la demande et navettes gratuites, tous les services libéA sont concernés par cette vaste étude de satisfaction. Cette enquête intervient dans un contexte particulier de forte hausse de l'activité sur l'ensemble des lignes du territoire.

De plus en plus de monde dans les bus

Cette enquête intervient dans un contexte de forte hausse de l'activité. Avec plus de 12 000 usagers quotidiens sur les lignes



Une grande enquête a été lancée. / DDM, MPV.

de bus et un pic historique pour les navettes en mars 2026, l'intérêt économique semble primer sur la voiture individuelle. Parallèlement, le service « LibéA Covoit », opéré par Karos, connaît une progression de 27 % sur un an. Le dispositif, qui rémunère le conducteur 2 euros par trajet, compte déjà plus de 3 100 inscrits.

L'Agglomération souhaite ainsi connaître l'opinion des Grands Albigeois sur plusieurs aspects tels que : l'accueil, le confort à bord, la qualité des informations délivrées, le paiement sans contact ou la proximité des lieux desservis. Les réponses permettront de contribuer à l'amélioration des services de transport du Grand Albigeois et de les adapter aux évolutions réelles du territoire.

S.C

Résumé :

Dans un contexte de préoccupations environnementales, sociales et économique grandissantes, le développement des transports publics représente un défi de taille pour les Autorités Organisatrices de la Mobilité

C'est dans ce cadre que s'inscrit ce mémoire, centré sur la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois et son réseau de transport libéA.

La mission de stage confiée a conduit à la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des usagers mais aussi des non-usagers du réseau. À cet égard, la problématique retenue interroge dans quelle mesure l'analyse des pratiques, des attentes et des perceptions de ces deux publics enquêtés permet de renforcer l'attractivité des transports en commun de l'agglomération albigeoise. Dès lors, l'hypothèse posée est que cette attractivité varie selon les individus, les usages accordés au transport collectif et à la mobilité mais également selon les territoires.

Ainsi, cette étude s'articule autour d'une description des dynamiques de mobilité dans les agglomérations de taille moyenne à l'instar de la Communauté d'Agglomération de l'Albigeois, d'un état des lieux des services de transport à disposition des habitants de la collectivité ainsi que de l'analyse méthodologique et des résultats de l'enquête.

Avec 642 réponses collectées, les résultats montrent d'un côté des niveaux de satisfaction contrastés en fonction des services utilisés, une image du réseau variable selon l'âge et les profils chez les usagers répondants. De l'autre côté, les résultats révèlent des freins concrets à l'usage du réseau libéA tels que des horaires inadaptés, une desserte insuffisante ainsi qu'un manque de lisibilité de l'offre.

Ces résultats traduisent les réalités d'un territoire, marqué par l'étalement urbain et un fort usage de l'automobile, mais également les possibilités de report modal à l'échelle d'une agglomération de taille moyenne en croissance.

Liste de mots et sigles clés :

- | | |
|-----------------|-------|
| - Communication | - AOM |
| - Enquête | - PEM |
| - Préconisation | |
| - Satisfaction | |
| - Terrain | |