



RAPPORT ANNUEL LIBERO 2021



libero»

» Nous sommes Libero

De nouvelles habitudes requièrent de nouvelles offres

2021 a été le deuxième exercice complet de la communauté tarifaire Libero depuis l'extension de la communauté à l'Oberland bernois (VELBO). Il est apparu que les processus sont parfaitement rôdés, et nos clients voyageant entre Thoune et Interlaken maîtrisent les tarifs et abonnement de la nouvelle communauté. Lors du changement d'horaire 2021, la communauté tarifaire Libero a à nouveau effectué une petite modification pour deux zones afin de faciliter les déplacements en transports publics des passagers de la région concernée. De même, 2021 a été la deuxième année consécutive où la pandémie de Covid-19 a laissé des traces dans le domaine des transports publics.

Conséquences du coronavirus

En début d'année principalement, puis à l'automne, la pandémie a occasionné des restrictions, tandis que l'été a connu une certaine embellie. Les mesures prises ont surtout eu des répercussions à court terme sur le trafic de loisirs. Toutefois, les nouvelles habitudes de travail n'ont pas non plus été sans conséquence pour les transports publics. Le télétravail étant devenu une habitude, le nombre de voyageurs aux heures de pointe a été en recul tout au long de l'année. L'assortiment vendu reflète très clairement ces nouveaux comportements des usagers : nos clients agissent à plus court terme qu'avant. La part des abonnements annuels et mensuels dans le chiffre d'affaires a encore fortement diminué, tandis que la demande en billets individuels et cartes journalières, principalement, a vu sa proportion augmenter.

Des produits qui évoluent pour répondre aux nouveaux comportements

Les clients n'ont pas tous réagi de la même façon à la pandémie en ce qui concerne les transports publics. Parallèlement à la baisse du volume d'achat des abonnements annuels et mensuels, la demande de nouvelles offres en matière d'assortiment s'est faite plus pressante l'année dernière. Aussi, différentes communautés ont lancé des tests en introduisant de nouvelles offres en 2021. Des avoirs pour les transports publics, un plafonnement mensuel ou encore des abonnements flexibles ont ainsi été testés. La flexibilisation de l'offre fait encore l'objet de discussions, et l'Alliance SwissPass a elle aussi emboîté le pas à ces initiatives. Le secteur a entendu les demandes et les souhaits des clients, qui aspirent à davantage de flexibilité et à une offre moins complexe. La communauté tarifaire Libero est ouverte à ce débat, et c'est donc avec un grand intérêt qu'elle observe les résultats obtenus.

Des cartes journalières moins chères

La communauté Libero a déjà fait un premier pas pour s'adapter à l'évolution des habitudes de sa clientèle. Elle a ainsi uniformisé le système de calcul des prix des cartes journalières et des cartes multijours. Depuis le changement d'horaire du 12 décembre 2021, chaque carte journalière coûte le double d'un billet individuel. Auparavant, cette règle s'appliquait uniquement aux cartes journalières pour 6 zones et plus ; les clients devaient payer plus du double d'un billet individuel pour les cartes journalières couvrant 1 à 5 zones. Suivant le nombre de zones, cette nouvelle règle a pu entraîner des baisses de prix significatives. Il est donc toujours plus intéressant de voyager avec des cartes multijours comprenant 6 cartes journalières pour un nombre de zones donné. Le tarif est inférieur de 10 % à celui de 6 cartes journalières individuelles.

Campagnes

Une offre plus flexible doit toujours avoir pour objectif de convaincre davantage de personnes à prendre (à nouveau) les transports publics. C'est aussi cette idée qui a mû les campagnes et les offres promotionnelles de la communauté tarifaire Libero. Pendant la deuxième quinzaine de juin, les détenteurs d'un titre de transport Libero en cours de validité ont pu faire voyager gratuitement avec eux une deuxième personne le soir. Par ailleurs, la communauté tarifaire Libero a organisé des campagnes visant à convaincre les anciens clients abonnés de revenir et à proposer aux clients de 2e classe de passer à la 1^{ère} classe.

Site internet

La communauté tarifaire Libero a profité de l'année écoulée pour mettre de l'ordre dans son site internet et le moderniser. Le nouveau site www.mylibero.ch arbore des images en grand format et présente les actualités et les sujets les plus importants sur la page d'accueil. Les visiteurs peuvent naviguer jusqu'aux rubriques « Billets », « Abonnements » et « Plans des zones ». Un lien mène aux boutiques en ligne de billets et abonnements (Libero-, BLS- et SBB-Webshop). Bien entendu, le site fournit également des informations sur Libero, des renseignements pour les médias et un formulaire de contact. De plus en plus de clients recherchant des informations via leur téléphone portable, le site web a également été adapté à ces périphériques. Malgré l'évolution des habitudes, il est toujours possible de contacter la communauté tarifaire Libero par téléphone.

» Faits et chiffres 2021

Les recettes de transport prévues pour 2021 ont été corrigées à 205,1 millions de francs. Cependant, les recettes de transport effectives ont fortement fluctué d'un mois à l'autre en raison de la persistance de la pandémie de Covid-19. Ainsi, de nets replis ont été constatés en janvier-février et à l'automne 2021, tandis que nous avons dépassé nos objectifs de chiffre d'affaires de mars à septembre.

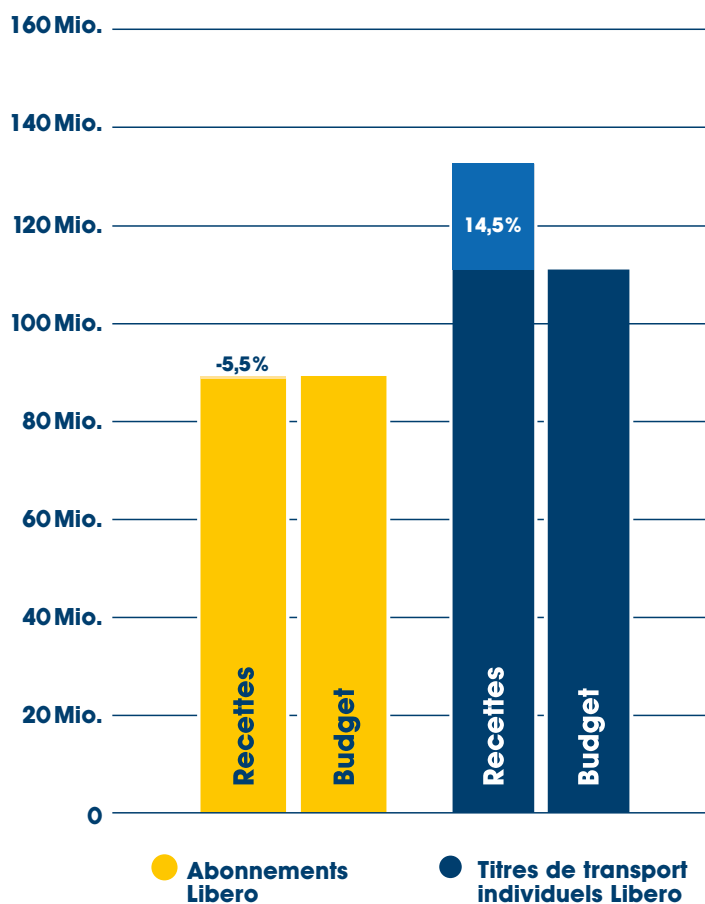
Les recettes de transport totales pour 2021 se sont montées à 216,7 millions de francs, soit environ 11,6 millions de francs ou 5,7 % de plus que le chiffre d'affaires adapté pour 2021.

Les produits ont connu des évolutions variables en 2021. En particulier, les abonnements annuels ont perdu du terrain au profit des abonnements mensuels. Les ventes de billets individuels ont progressé, et les ventes sur les canaux en ligne ont enregistré une forte hausse en 2021. Ainsi, les achats de billets s'effectuent de plus en plus souvent via les canaux mobiles.

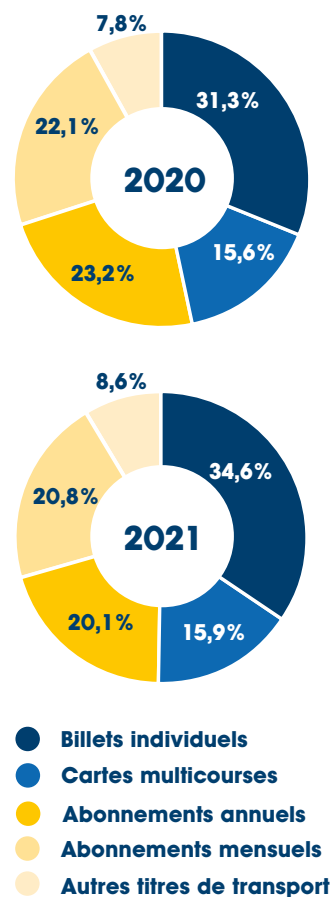
Parts des abonnements demi-tarif

En 2021, les parts attribuées à Libero dans le cadre de la vente d'abonnements demi-tarif se sont chiffrées à 24,6 millions de francs. En 2020, c'étaient 22,9 millions de francs qui avaient été distribués via Libero.

Recettes 2021



Parts en % des titres de transport Libero



» Nos 27 partenaires Libero

	Aare Seeland mobil AG	asmobil.ch, 058 329 93 00
	Automobilverkehr Frutigen-Adelboden AG	afabus.ch, 033 673 74 74
	Bergbahn Lauterbrunnen-Mürren AG	jungfrau.ch, 033 828 72 33
	Bergbahnen Meiringen-Hasliberg AG	meiringen-hasliberg.ch, 033 550 50 50
	Berner Oberland-Bahnen AG	jungfrau.ch, 033 828 72 33
	BERNMOBIL	bernmobil.ch, 031 321 88 44
	BLS AG	bls.ch, 058 327 27 43
	Busbetrieb Grenchen und Umgebung AG	bgu.ch, 032 644 32 12
	Busbetrieb Solothurn und Umgebung AG	bsu.ch, 032 622 37 22
	Busland AG	bls.ch/bus, 058 327 50 30
	Chemins de fer du Jura	les-cj.ch, 032 482 64 64
	Compagnie du Chemin de fer Montreux Oberland Bernois SA	mob.ch, 021 989 81 90
	Drahtseilbahn Marzili-Stadt Bern AG	marzilbahn.ch, 031 320 37 37
	Funiculaire Saint-Imier-Mont-Soleil SA	funisolaire.ch, 032 941 25 53
	Grindelwald Bus AG	grindelwaldbus.ch, 033 854 16 16
	Gurtenbahn Bern AG	gurtenbahn.ch, 031 961 23 23
	Niederhornbahn AG (Beatenbucht-Beatenberg)	niederhorn.ch, 033 841 08 41
	Personenaufzug Matte-Plattform AG	mattelift.ch, 031 336 69 69
	PostAuto AG CarPostal SA	postauto.ch / carpostal.ch 0848 100 222
	Regionalverkehr Bern-Solothurn AG	rbs.ch, 031 925 55 55
	Schilthornbahn AG (Luftseilbahn Stechelberg - Mürren - Schilthorn)	schilthorn.ch, 033 826 00 07
	Schweizerische Bundesbahnen AG	sbb.ch, 0848 44 66 88
	STI Bus AG	stibus.ch, 033 225 13 13
	Transports publics fribourgeois trafic SA	tpf.ch, 026 351 02 00
	Verkehrsbetriebe Biel Transports publics bernois	vb-tpb.ch, 032 344 63 63
	Wengernalpbahn AG	jungfrau.ch, 033 828 72 33
	Zentralbahn AG	zentralbahn.ch, 058 668 86 00



Communauté tarifaire Libero
Case postale 311
3000 Berne 14
info@myLibero.ch
www.myLibero.ch