

Suisse : Glacier Express lance une offre premium



Le *Glacier Express* figure parmi les offres ferroviaires les plus réputées au monde. Depuis début mars 2019, l'exploitant propose une offre « Excellence Class ». Cette prestation premium s'appuie sur la valorisation d'une expérience unique.



Sylvain Meillasson

Reliant les villes suisses de Saint-Moritz et Zermatt, le « plus lent des express » (291 km en 7 heures 55 min) a transporté 233 249 voyageurs en 2018 (+25 % depuis le début de 2017) et est une bonne affaire pour la société Glacier Express AG (filiale à 50/50

du RhB et du MGB), qui entend miser sur l'essor du voyage loisir individuel. En effet, grâce au développement du numérique, cette clientèle représente désormais la moitié environ des réservations. Elle se révèle particulièrement lucrative, du fait du type de voyages réservés (de bout en bout) et intéressante du fait du moindre impact sur ce segment (d'extractions très

diverses) des fluctuations du franc suisse par rapport à l'euro.

UNE OFFRE PREMIUM COMME LEVIER DE DÉVELOPPEMENT

Afin de conquérir de nouveaux clients, d'accroître sa visibilité et de renforcer sa présence sur le marché, Glacier Express AG a introduit le 2 mars 2019 une nouvelle offre désignée

L'opérateur sait que pour franchir le cap de l'engouement temporaire et viabiliser l'offre dans la durée, il lui faut composer avec un bouche-à-oreille quasi planétaire et donc se montrer exemplaire.

La nouvelle offre Excellence Class s'appuie sur le patrimoine paysager exceptionnel des Alpes. Glacier Express a transformé en conséquence deux voitures panoramiques pour cette prestation premium. Chacune d'elles compte 20 sièges et est intégrée dans un convoi.

« Excellence Class ». Cette prestation premium repose sur deux voitures panoramiques spécialement transformées (1,5 million de francs suisses par véhicule) pour accueillir 20 sièges ainsi qu'un bar et divers aménagements (tablettes individuelles, casques audio...) garantissant une expérience de voyage unique. Un accueil et une restauration à la place (élaborée à bord du train, dans une voiture dotée d'une vraie cuisine) de niveau supérieur justifient une tarification plutôt exclusive. Pour prendre place à bord d'une voiture Excellence Class, il convient préalablement de se doter d'un billet de première classe, soit 127 francs suisses (en soulignant cependant que l'abonnement général suisse, l'Interrail, l'Eurail, le Swiss Travel Pass sont acceptés), et de s'acquitter d'un supplément de 420 francs suisses. Mais les premiers retours font état d'une fréquentation allant d'une poignée de voyageurs à la totalité des places offertes, sachant qu'il n'y a qu'une voiture Excellence Class par train régulier. Des réservations excédant la capacité ont même déjà été enregistrées. Dans tous les cas de figure, Glacier Express AG s'efforce de donner satisfaction à une clientèle très exigeante. L'opérateur sait que pour franchir le cap de l'engouement temporaire et viabiliser l'offre dans la durée, il lui faut composer avec un bouche-à-oreille quasi planétaire et donc se montrer exemplaire. La prestation Excellence Class sera offerte du 2 mars au 13 octobre 2019 et du 15 décembre 2019 au 11 octobre 2020.

Glacier Express



UN POSITIONNEMENT ANCRÉ DANS L'HISTOIRE DU *GLACIER EXPRESS*

Cette exploitation saisonnière vient comme en écho, mais avec quelques différences, à la mise en œuvre du *Glacier Express* des origines. Étant donnée la fermeture hivernale de la ligne de faite de la Furka, le premier service direct Saint-Moritz - Zermatt en 1930 ne circule que de juillet à septembre. Il en sera ainsi (à l'exception de la période 1943-46 durant laquelle la relation est suspendue à cause de la guerre) jusqu'en 1982. La mise en service du tunnel de base de la Furka permet de rendre permanente la liaison entre les Grisons et le Valais. Et, grâce à des campagnes ciblées de promotion et à l'arrivée de nouveaux matériels panoramiques (1991, puis 2006), la fréquentation va prendre une ampleur sans précédent : de 20 000 en 1930 à 260 000 voyageurs en 2008 ! La multiplication du nombre de *Glacier Express* est devenue la règle en été, avec



Sylvain Meillasson

depuis 2018, un aller-retour complet – cette paire de trains reçoit les voitures *Excellence Class* (une par convoi) – plus un Saint-Moritz - Brigue - Saint-Moritz et un Zermatt - Coire - Zermatt de la mi-mai à la mi-octobre. ■

une restauration à la place (photo ci-dessus), élaborée à bord du train dans une voiture dotée d'une vraie cuisine, de niveau supérieur justifiant une tarification plutôt exclusive. Un bar (photo ci-dessous) est à la disposition de la clientèle, dans la voiture panoramique dédiée.



Tibert Keller

Le potentiel touristique comme levier de croissance ?

Le déploiement de l'offre premium Excellence Class sur le Glacier Express pourrait-il faire des émules ? L'originalité du parcours Saint-Moritz - Zermatt (291 ponts, 91 tunnels, une altitude de 2 033 m) est due au caractère alpin des régions traversées, ce qui souligne de manière générique la ressource que constituent les paysages. Il ne fait pas de doute qu'il doit être possible ailleurs – dans les Alpes frontalières et françaises, le Jura, les Pyrénées ou encore le Massif Central – d'adosser à l'exploitation « normale » d'une ligne de chemin de fer une offre touristique attractive et d'un apport substantiel en termes de fréquentation. Nonobstant son excellence quasi-inégalable et son positionnement « haut de gamme », l'exemple suisse démontre aussi que les nouveaux outils en matière de voyage et les nouvelles pratiques dans le domaine des loisirs offrent de réelles perspectives de développement pour le ferroviaire. Pour qui veut s'y intéresser !

Concernant la France, le site OUI.sncf propose une page « tour des régions en train touristique », qui en répertorie 13. Il s'agit du Chemin de fer de la Baie de Somme ; des trains des Hirondelles, des Horlogers et du Coni'fer ; le Mont-Blanc Express (photo ci-contre), le Tramway du Mont-Blanc et le train à crémaillère du Montenvers ; les trains des Merveilles et des Pignes ; le train des Gorges de l'Allier ; le train rouge du Pays Cathare et du Fenouillèdes ; le train Jaune ; le train à crémaillère de la Rhune. Ces trains sont exploités par des associations ou par divers acteurs, dont la SNCF. Si certaines prestations touristiques annexes sont parfois proposées, aucun des trains cités ne commercialise d'offre premium régulière à l'image de l'Excellence Class lancée par Glacier Express. Toutefois, compte tenu de l'attrait touristique des territoires et des paysages français dans le monde, notamment auprès d'une clientèle aisée, il pourrait être opportun de mener des études de potentialité et de marché dans les régions les plus attractives.



Christophe Masse

La lettre ferroviaire est éditée par Editions Laurent Charlier, 196 rue de Lille, 59223 Roncq (France), tél. : +33(0)6 75 86 37 36, e-mail : lcharlier@orange.fr, www.lalettferroviaire.fr, S.A.R.L au capital de 2 000 euros, RCS Lille Métropole B 537 538 878, Siret 537 538 878 00027, APE : 5814Z.

Directeur de la publication et rédacteur en chef : Laurent Charlier, tél. : +33(0)6 75 86 37 36, e-mail : lcharlier@orange.fr. **Publicité et abonnements :** Laurent Charlier, tél. : +33(0)6 75 86 37 36, e-mail : lcharlier@orange.fr. Le contenu rédactionnel est élaboré en partenariat avec le magazine britannique Today's Railways Europe (Rédacteur en chef : David Haydock, david.haydock@platform5.com), et avec la

participation de Nicolas Deldycke, Christophe Masse, Sylvain Meillasson et Ernest Noyon. ISSN 2260-4774. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse (CPPAP) : 0316 W 92216.

Toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur d'article publié, ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite (loi du 11 mars 1957, alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du code pénal. La loi du 11 mars 1957 n'autorise, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective d'une part et d'autre part que les analyses et les courtes citations dans le but d'exemple et d'illustration.