



« Glacier-Express » Zermatt - Saint-Moritz sur la ligne de l'Albula, non loin de Filisur (août 2014).

## Glacier Express AG lance son offre premium

La société exploitant le fameux « Glacier-Express » vient de se doter de deux voitures panoramiques destinées à une clientèle fortunée désirant parcourir la totalité du parcours Saint-Moritz - Zermatt dans des conditions de découverte optimales.

TEXTE ET PHOTOS DE SYLVAIN MEILLASSON

Le *Glacier-Express* figure parmi les offres ferroviaires les plus réputées au monde. Reliant Saint-Moritz à Zermatt (291km en 7 heures 55), le « plus lent des express » 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 des RhB et du MGB) qui entend miser sur l'essor du voyage loisir indivi-

duel. 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. 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 « Excellence Class ». Cette prestation premium repose sur deux voitures panoramiques (*voir encadré 1*) spécialement transformées (1,5 million de francs suisses par véhicule) pour accueillir 20 sièges ainsi qu'un bar et divers aménage-

ments (tablettes individuelles, casques audio...) garantissant une expérience de voyage unique. Un accueil personnalisé 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

## Deux voitures d'exception

Les deux voitures Excellence Class sont issues de la transformation des RhB Bp2538 et MGB Bp4068. Ces voitures de 2<sup>e</sup> classe appartiennent à la série de 32 voitures panoramiques livrées en 2005, 2009 et 2011 par Stadler. Pour devenir ce qu'elles sont désormais (les RhB Aps1321 et MGB Aps4046), elles ont dû subir une lourde métamorphose qui a été réalisée dans les ateliers RhB de Landquart et qui a nécessité une coopération sans précédent des deux compagnies, aidées de plusieurs expertises extérieures. Le délai imparti ainsi que l'excellence visée en termes d'aménagements, d'ambiance et de confort ont constitué de gros défis. Le moins que l'on puisse dire est qu'ils ont tous été relevés avec brio. Le contraste entre les systèmes d'information dynamique [qui remplacent le traditionnel Railwox et qui vont du compas dans le compartiment bar aux différents écrans, sans omettre le wifi] et les matériaux (essences de bois et minéraux d'origine locale) est particulièrement saisissant. Cette «cohabitation» entre modernité et tradition résume à elle seule ce qu'est la Suisse d'aujourd'hui. Mais elle est aussi en ligne avec ce que l'hôtellerie haut de gamme des régions desservies s'efforce d'offrir à une clientèle souvent très « select », tout particulièrement visée par Glacier Express AG. Nonobstant des aménagements exclusifs, l'opération menée pour les Aps1321 et Aps4046 préfigure le programme de *refit* qui sera entamé entre 2019 et 2021 sur l'ensemble de la flotte *Glacier-Express*.

S. M.

À l'assaut de l'Oberalppass !



de 1<sup>re</sup> classe, soit 127 francs suisses (en soulignant cependant que l'abonnement général, l'Inter-rail, 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 sens par train régulier (902/903). Des réservations excédant la capacité, pour la prochaine haute saison d'été, 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. Cette exploitation saisonnière (pour cause de maintenance) 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 1943-1946 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 per-

met 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 ! (*voir encadré 2*).

La multiplication du nombre de *Glacier-Express* est devenue la règle en été, avec depuis 2018, un AR 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. L'originalité du parcours (291 ponts, 91 tunnels, altitude de 2033m) 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 terme 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 ! ●

(Adapté d'un article publié dans *La Lettre ferroviaire*.)



De gauche à droite et de haut en bas :

partie bar de la voiture RhB Aps 1321, avec au plafond une sorte de compas ou table d'orientation dynamique, et sur la banquette en pierre naturelle, le (vrai) champagne et autres vins (en provenance du Valais) offerts durant le voyage ;

l'aménagement intérieur « grand confort » des voitures transformées : sièges partiellement en cuir avec commande électrique de l'assise, tablettes, casques audio. Ici, une voiture en gare de Disentis ; arrêt photo dans la nouvelle gare de Nätsch, avec au premier plan la voiture RhB Aps 1321 (5 mars 2019).

## Longue tradition et « success story »

La liaison du *Glacier-Express* implique à la base trois compagnies différentes : RhB, FO et BVZ, les deux dernières fusionnant pour donner naissance au MGB en 2003. Elle s'effectue sur des sections ouvertes à la fin du XIX<sup>e</sup> (Viège - Zermatt en 1891), au début du XX<sup>e</sup> (Saint-Moritz - Coire en 1904, Coire - Disentis en 1912), durant le premier tiers de ce siècle (Disentis - Brigue en 1926, Brigue - Viège en 1930), voire bien plus tardivement pour le tunnel de base de la Furka (Realp - Oberwald en 1982). L'électrification de ces sections a eut lieu en : 1919 sur Saint-Moritz - Coire, 1922 sur Coire - Disentis, 1929 sur Viège - Zermatt, 1940-1942 sur Disentis - Brigue et 1930 sur Brigue - Viège. Au début du *Glacier-Express*, le voyage s'effectue donc à la vapeur de Disentis à Brigue et dure 11 heures environ. Le *Glacier-Express* bénéficie alors des meilleures voitures des trois compagnies : l'ABS C4ü61 (encore aujourd'hui voiture-salon AS1161) et une voiture 2/3<sup>e</sup> classe de la série 604-607 des RhB, la C4ü260 du FO, une voiture 1<sup>re</sup>/2<sup>e</sup> classe avec compartiment salon du BVZ, plus une voiture-restaurant Mitropa (aujourd'hui voiture Gourmand 3812) (1). Des campagnes de promotion, durant les années 80, en Amérique du Nord mais aussi en Allemagne, permettent de porter la fréquentation à 73 200 voyageurs de janvier à octobre 1983, puis à 89 360 en 1984, année à partir de laquelle il devient possible de réserver des places individuellement. C'est en 1985 qu'apparaissent deux trains supplémentaires par sens, avec une tranche pour Davos. La fréquentation atteint alors les 184 000 voyageurs. L'environnement alpin affecte la liaison à certaines périodes, notamment à cause du risque d'avalanches. Mais des événements naturels majeurs lui valent aussi d'être interrompue

en plusieurs occasions (1987 : inondation du Rhin antérieur aux abords de Trun, 1990 : tempête *Viviane* sur l'Oberalppass, 1991 : éboulement à Randa, 1993 : inondations à Brigue). La fréquentation, qui passe les 237 000 voyageurs en 1992, va être dopée par l'introduction de voitures panoramiques (design Pininfarina, construction Breda) sur une paire de trains (cinq voitures FO ou BVZ plus une voiture restaurant «vienne époque» RhB par convoi) de Saint-Moritz à Brigue en 1993. Le cap des 252 400 clients est franchi en 1994 alors que le *Glacier-Express* aura transporté 2,750 millions de voyageurs entre 1982 et 1996 ! Le nouveau concept de restauration à la place (en 1<sup>re</sup> comme en 2<sup>e</sup> classe) devient opérationnel en 2006. La fréquentation connaît son record en 2008, puis se tassera (239 000) en 2009. Un accident grave (un mort, 42 blessés) survient en 2010 à Fiesch. La cherté du franc suisse induit une diminution du nombre de clients (202 000) en 2012 qui voit aussi l'arrêt d'une indemnisation pour le *Glacier-Express*, ce qui entraînera la suppression de la tranche Davos en 2013. La fréquentation décroche à nouveau (188 000) en 2015 (fin du taux plancher de 1 euro pour 1,20 franc suisse par la BNS), ce qui oblige les opérateurs à se réinventer et à innover. C'est notamment dans ce contexte de refonte que le principe d'une halte photo est testé en 2017-2018 à Nätschen (sens Saint-Moritz - Zermatt. A Oberalp, mais à l'avenir, dans le sens inverse) et est depuis appliqué, si le train n'est pas trop en retard. La fréquentation repart à la hausse, pour s'établir à 220 797 passagers en 2017. S. M.

(1) Source : dossier de presse de Glacier Express AG.