

# «TGV Lyria veut démocratiser l'accès à la première classe»

**CHEMIN DE FER** Le patron du transporteur ferroviaire franco-suisse casse les prix. Sa stratégie tarifaire agressive est assortie d'une nouvelle offre commerciale. Cette dernière inclut un nouveau service inédit comparé à celui d'un restaurant trois étoiles au Guide Michelin

PROPOS RECUEILLIS PAR DEJAN NIKOLIC  
@DejNikolic

Le modèle d'affaires de TGV Lyria était à bout de souffle. Pour reconquérir des parts de marché, la compagnie de chemin de fer franco-suisse revoit aujourd'hui intégralement son offre, en s'alignant sur les prix des transporteurs low cost. La société de droit hexagonal, détenue à 74% par la SNCF et à 26% par les CFF, introduit en parallèle une nouvelle classe «business 1re», misant sur un service sur mesure haut de gamme.

Rencontre avec son patron, Andreas Bergmann, cheville ouvrière d'un processus de modernisation comprenant le renouvellement complet de la flotte TGV Lyria à l'horizon 2020.

**TGV Lyria est-elle financièrement au bord du gouffre?** Non, absolument pas, la société génère un profit cette année. Après des années 2015 et 2016 très difficiles, nous observons une très nette reprise. On parle ici d'une progression à deux chiffres, pour un taux d'occupation de plus de 80%. TGV Lyria est aujourd'hui le leader du marché du transport entre la Suisse et la France. Toutefois, après trente ans d'activité, sa faculté à gagner des parts de marché a commencé à plafonner.

**Comment comptez-vous remettre votre société sur les rails de la croissance?** Lorsque j'ai repris la direction générale de l'entreprise il y a deux ans, TGV Lyria avait perdu son influence tarifaire. Aujourd'hui, ce sont les transporteurs low cost qui définissent combien coûte un trajet entre le Léman et les bords de la Seine. J'ai décidé de m'aligner, via une stratégie commerciale innovante.

**C'est-à-dire?** Nous avons débuté par une démarche radicale consistant à fermer les lignes ne présentant pas de perspective de rentabilité suffisante. Ceci pour



«L'EPFL doit nous aider notamment à anticiper la volumétrie de nos nouvelles rames», indique Andreas Bergmann. (BBOUILLOT)

mieux concentrer nos moyens sur les lignes Paris-Genève, Paris-Lausanne [aussi jusqu'à Neuchâtel, ndlr] et Paris-Bâle-Zurich. L'idée est à présent d'optimiser ces 20 fréquences quotidiennes avec une politique tarifaire plus généreuse et une évolution en matière d'offre. Nous avons ainsi décidé d'introduire trois classes différentes de voyage. Le trajet de Genève à Paris en catégorie standard sera proposé à compter de 34 francs. Le billet en 1re classe, dont nous voulons démocratiser l'accès, sera quant à lui disponible à partir de 57 francs. Enfin, les clients les plus exigeants pourront se déplacer en «business 1re», moyennant un peu plus de 200 francs.

**Qu'est-ce qui justifie ces écarts de prix?** La flexibilité avec notre offre premium est totale. Vous pouvez manquer votre correspondance, changer d'horaire ou de train, sans frais et avec la garantie d'avoir toujours une place libre. Par ailleurs, une voiture dédiée, juste derrière la locomotive, disposera d'un serveur pour 15 passagers. Cela correspond à un service trois étoiles au Guide Michelin, avec un choix de menus chauds, servis sur une nappe et dans de vraies assiettes, que les passagers peuvent commander quand ils le souhaitent.

**Pensez-vous vraiment que votre nouveau dispositif suffira à attirer davantage de monde vers le chemin de fer à grande vitesse?** Il ne s'agit que de la première phase d'un processus de modernisation intensif, censé atteindre son paroxysme en 2020 avec l'acquisition d'une nouvelle flotte. Ce projet, qui attend encore l'aval de notre conseil d'administration, est pour l'heure devisé à plus d'un demi-milliard de francs. Il est en cours d'élaboration avec la collaboration de l'EPFL, dont l'expertise doit nous permettre d'anticiper les tendances et les comportements des clients, ainsi que la volumétrie adéquate des rames.

**«L'installation du wi-fi à bord de nos trains est aujourd'hui l'une de nos priorités absolues»**

**Ne faudrait-il pas commencer par installer le wi-fi dans vos trains?** Bien évidemment, c'est prévu. Nous avons d'ailleurs fait de cette question notre priorité. Mais le problème n'est pas en soi la

connexion internet sans fil. C'est le prérequis d'une couverture en 3G ou 4G. Cette dernière est pour l'heure assurée entre Paris et Mâcon, mais plus à partir du Haut-Bugey, pour des raisons de topographie.

**Quelle est la part du gâteau TGV grignotée par le bus (notamment Ouibus, lancé par la SNCF, votre actionnaire majoritaire) et le covoiturage (BlaBlaCar)?** Nous estimons que 10% du marché sont à risque. Mais, pour l'heure, TGV Lyria reste le plus rapide du marché: un peu plus de trois heures, d'un centre-ville à l'autre. En comparaison, le bus et la voiture prennent le double de temps, s'il n'y a pas de bouchons. Avec un taux de ponctualité de 92%, nous offrons le système de covoiturage le plus performant du moment.

**Craignez-vous toujours la concurrence des compagnies aériennes à bas coût, EasyJet en tête?** Si en termes de temps absolu, on peut éventuellement discuter, nous sommes largement devant nos collègues de l'aviation en ce qui concerne la qualité du temps de voyage et de productivité à bord de nos trains. TGV Lyria est le seul à offrir un trajet sans coupure. Nos passagers peuvent se consacrer à 100% à ce qu'ils aiment faire: manger, lire, travailler, dormir, marcher, téléphoner, etc. ■