



DOSSIER DE PRESSE



Septembre 2015



SOMMAIRE

À PROPOS DE LYRIA

Lyria SAS, société de droit français, est une filiale partagée entre la Société Nationale des Chemins de fer Français (SNCF) à 74 % et les Chemins de Fer Fédéraux suisses (CFF) à 26 %.

Lyria est chargée d'optimiser l'exploitation en termes de gestion commerciale, de production et de contrôle de la qualité des services à bord des liaisons TGV Lyria entre la France et la Suisse.

03 Le réseau TGV Lyria

04 Résultats

05 Nouveauté : Paris > Genève en moins de 3 heures

06 La nouvelle offre Lille <> Genève

07 Le client au centre des préoccupations Lyria

11 Lyria, activateur de découvertes

12 Nouveauté Lyria Mini : une offre loisir qui s'élargit

13 TGV Lyria Business: au plus près des voyageurs d'affaires

15 TGV Lyria se rapproche de ses voyageurs grâce au digital

17 Informations et contacts

18 Annexes

- TGV Lyria en quelques dates

- Les services TGV Lyria

Copyright couverture : © Yoann Stoeckel - © N. Revelli Beaumont - © Maxime Huriez - SNCF

LE RÉSEAU TGV LYRIA

Carte du réseau TGV Lyria

- TGV Lyria
- · - · - · - TGV Lyria des Neiges
- · - · - · - Correspondances avec Eurostar™



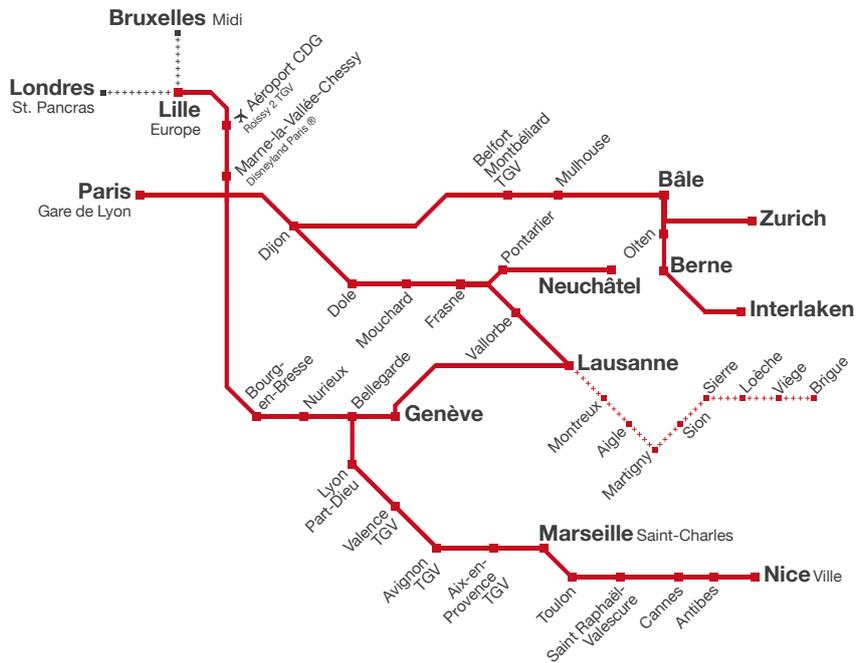
JUSQU'À 21*
ALLERS-RETOURS
QUOTIDIENS
ENTRE LA FRANCE
ET LA SUISSE

*à partir du 29/09

TEMPS DE PARCOURS

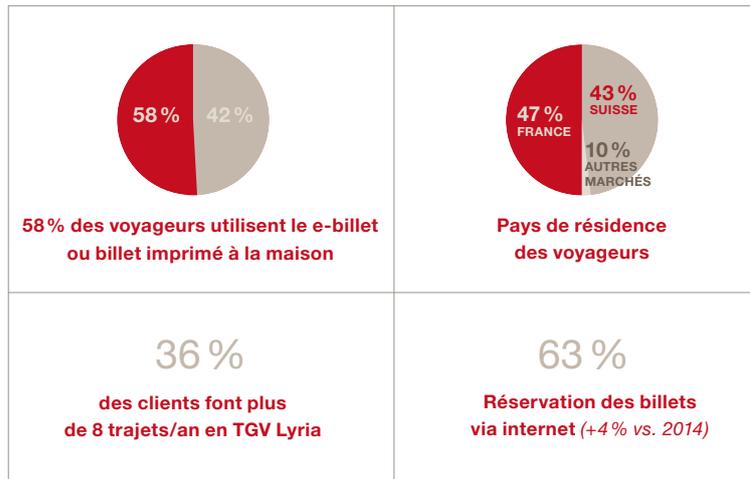
PARIS <> BÂLE	3H03
PARIS <> GENÈVE	3H05
PARIS <> LAUSANNE	3H35
PARIS <> NEUCHÂTEL	3H50
PARIS <> ZURICH	4H03
PARIS <> BERNE	4H27
PARIS > INTERLAKEN	5H30
MARSEILLE <> GENÈVE	3H30
NICE <> GENÈVE	6H21
LILLE <> GENÈVE	4H09

Meilleur temps de parcours valable pour un aller simple.



Nos voyageurs privilégient TGV Lyria pour les raisons suivantes :

- un trajet rapide de centre-ville à centre-ville
- pas d'attente, pas de check-in, pas de stress
- un large choix des horaires



Sources selon étude BVA - Mars 2015

© Switzerland Tourism - © CRT Ile-de-France

RÉSULTATS

Jusqu'à fin juin 2015

Le trafic international connaît une hausse de 2% sur les principales lignes Paris <> Suisse soit les dessertes lémaniques et alémaniques avec près d'1.3 millions de trajets effectués au 1^{er} semestre 2015 sur ces routes.



Les lignes Lille <> Genève et Méditerranée <> Genève représentent près de 121 000 trajets internationaux depuis le début de l'année.

Paris <> Bâle/Zurich et Paris <> Berne

Les 2 routes confondues enregistrent une hausse de fréquentation de 7%. Ce résultat positif se traduit également par une hausse significative des parts de marché versus l'aérien au printemps 2015 par rapport à 2014. Ces chiffres encourageants résultent d'une animation promotionnelle dynamique.

Paris <> Genève et Paris <> Lausanne

Le bassin lémanique, toujours porté par la croissance de la ligne Paris <> Lausanne (trafic +1 %), enregistre un léger ralentissement au niveau du trafic global à l'international.

Lille <> Genève

Près de 24 500 billets ont été vendus sur cette ligne depuis son lancement dont plus d'un quart sur le marché anglais. La fréquentation de Genève <> Marne-la-Vallée a significativement augmenté depuis le mois d'avril où elle pesait 50% du trafic au 2^{ème} trimestre sachant qu'au 1^{er} trimestre cela ne représentait que 20%.

Méditerranée <> Genève

Les résultats sur cette ligne sont en baisse par rapport à l'année dernière, naturellement dû à l'arrêt de la desserte Genève <> Montpellier et une réduction de la ligne Marseille <> Genève. Néanmoins, l'effet positif est que le trafic international Méditerranée <> Genève dépasse l'objectif de 3%.



© Switzerland Tourism - © OTCL Lille - Maxime Dufour - © Sylvain Meillasson - © Maxime Huriez - SNCF - © Lyria



NOUVEAUTÉ PARIS > GENÈVE

PARIS > GENÈVE BIENTÔT SOUS LA BARRE HISTORIQUE DES 3 HEURES

Le temps de parcours est un facteur déterminant dans le processus de décision du choix modal. L'étude BVA menée pour le compte de Lyria en novembre 2014, a de nouveau mis en exergue ce point. 42% des personnes interrogées ont ainsi déclaré que la durée du voyage constituait le premier frein au non recours au TGV Lyria dans le cadre d'un futur voyage entre Paris et la Suisse (et inversement). Forte de ce constat, Lyria a étudié dès l'année dernière l'optimisation de son plan de transport 2015/2016 afin d'améliorer encore le temps de parcours sur son axe majeur Paris > Genève.

DE NOMBREUX ACTEURS FERROVIAIRES

Cet aménagement du plan de transport a nécessité la collaboration entre de nombreux acteurs ferroviaires en France comme en Suisse. En effet, la mise à disposition d'un sillon rapide était étroitement liée à la circulation des TGV au départ de Paris Gare de Lyon et sur la Ligne à Grande Vitesse (LGV), aux croisements avec les TER et trains régionaux CFF ainsi qu'à l'heure de passage au point frontière.



Une coordination entre les différentes entités et la recherche de compromis aura été nécessaire dans le but d'offrir une relation rapide mais aussi stable en matière de ponctualité.

SNCF Mobilités (Axe Sud-Est) et SNCF Réseau (anciennement RFF) ont ainsi mené une étude de faisabilité. Le Service d'experts en horaires de SNCF - la Direction Sécurité Systèmes et Projets (DSSP) sont également intervenus dans le projet. Côté Suisse, CFF Infrastructures a été sollicité.

Après de nombreux mois d'étude, la mobilisation de l'ensemble de ces acteurs a rendu possible le lancement d'un premier train test dès le changement de service du 14 décembre 2015.

Lyria est heureuse d'annoncer à ses clients qu'une circulation Paris > Genève sera proposée à compter de cette date, avec un temps de parcours en dessous de la barre symbolique des 3 heures. Le TGV Lyria n° 9765 partira de Paris Gare Lyon à 9h17 et arrivera en gare de Genève Cornavin à 12h15, sans effectuer d'arrêt intermédiaire, soit en 2h58 seulement.

PARIS > GENÈVE	
TGV Lyria	9765
Paris	Dép. 09:17
Genève	Arr. 12:15
Jours de circulation	DU LUNDI AU VENDREDI
Temps de parcours	2H58

Ce sera, toutes routes confondues, le meilleur temps de parcours du TGV Lyria entre la France et la Suisse. Cette avancée incontestable va permettre de répondre à une forte attente des voyageurs notamment business.

En reliant pour la première fois Genève en moins de 3 heures, TGV Lyria se positionne comme un choix modal évident vis-à-vis de ses concurrents. Avec cette diminution du temps de parcours, cette offre va permettre un meilleur référencement auprès des Self Booking Tools (SBT) - canal de vente B2B intouchable auprès des Travel Managers.

Lyria ambitionne ainsi de développer sa part de marché en séduisant de nombreux voyageurs, démontrant encore, si besoin était, que le Train à Grande Vitesse est le mode de transport le plus simple et le plus confortable pour leurs déplacements entre Paris et la Suisse et plus particulièrement vers Genève.

2H58
DU LUNDI
AU VENDREDI

-

À PARTIR DU
14 DÉCEMBRE 2015



© GettyImages - Dimitri Otis - © Genève Tourisme Olivier Miche - © CRT Ile-de-France



LA NOUVELLE OFFRE LILLE <> GENÈVE

LES HORAIRES ET SERVICES

LILLE > GENÈVE	
TGV Lyria	9792 / 93
Lyriapremière*	Dîner
Lille Europe	16:07
Roissy TGV	17:02
Marne-la-Vallée	17:15
Bellegarde	19:48
Genève	20:16
Jours de circulation	LUNDI JEUDI SAMEDI DIMANCHE
<small>*Service de restauration pour les voyageurs internationaux en 1^{ère} classe. Horaires et types de train sous réserve de modifications.</small>	

GENÈVE > LILLE		
TGV Lyria	9798 / 99	9794 / 95
Lyriapremière*	Petit déj.	Déjeuner
Genève	08:30	10:30
Bellegarde	08:55	10:55
Marne-la-Vallée	11:42	13:39
Roissy TGV	11:56	13:52
Lille Europe	12:57	14:46
Jours de circulation	LUNDI JEUDI SAMEDI	DIMANCHE
<small>*Service de restauration pour les voyageurs internationaux en 1^{ère} classe. Horaires et types de train sous réserve de modifications.</small>		

NOS OBJECTIFS

Fin 2014, le réseau TGV Lyria s'est enrichi d'une nouvelle ligne reliant Lille à Genève, située au cœur de l'Europe occidentale!

La ligne dessert également Marne-la-Vallée et met directement Disneyland Paris® à portée de Genève, ainsi que l'aéroport international Roissy CDG. Par ailleurs, grâce à une coopération avec Eurostar, il est également possible de rejoindre Londres ou Bruxelles, avec un simple changement en gare de Lille.

<p>MEILLEUR TEMPS DE PARCOURS:</p> <p>4H09</p> <p>LILLE <> GENÈVE</p>	<p>24 500 voyageurs</p> <p>-</p> <p>de décembre 2014 à fin juin 2015</p>
--	---

NOS ATTENTES

Avec ses 4 A/R hebdomadaires, les lundis, jeudis, samedis et dimanches, TGV Lyria vise avant tout à attirer une clientèle loisirs. L'accès direct aux parcs d'attractions Disneyland Paris® ainsi qu'à l'aéroport international de Roissy CDG, pour les vacanciers, sont les atouts indéniables de cette nouvelle ligne. De fortes attentes sont également concentrées sur Lille, un nouveau marché pour Lyria: la métropole aux influences flamandes, à la vie culturelle foisonnante, séduit de plus en plus les touristes européens.

Lyria est également consciente de l'attrait que représente cette nouvelle ligne pour la clientèle affaires. Si les centres d'affaires névralgiques que sont Londres, Genève et Bruxelles sont désormais faciles d'accès, il ne faut pas négliger la richesse économique de Lille ou encore de Val d'Europe, bassin économique développé autour de Marne-la-Vallée. Sans oublier les nombreuses perspectives offertes à la clientèle suisse qui est désormais à seulement 3h10 de l'aéroport de Roissy CDG.

LE CLIENT AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS LYRIA

TGV Lyria souhaite consolider sa position de transporteur franco-suisse de référence en matière de produits, de services et de qualité. L'écoute des clients et du marché est essentielle pour mieux comprendre leurs attentes afin d'apporter des solutions innovantes au plus proche des besoins du voyageur. Cela implique de prendre des risques et de tester de nouvelles actions. En tant que filiale «laboratoire» de SNCF et des CFF, Lyria cherche des solutions novatrices dans son ADN franco-suisse pour accompagner le client avant, pendant et après le voyage.

LA SATISFACTION CLIENT

Depuis plusieurs années, TGV Lyria réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction afin de suivre et mesurer les attentes de sa clientèle. La dernière enquête réalisée en mars 2015 met en évidence un taux de satisfaction record de 95% (+3% par rapport à l'année précédente). Les résultats ont confirmé l'appréciation des efforts menés par Lyria pour offrir aux voyageurs une qualité de service et une expérience de voyage unique : 97% des clients (+4 points par rapport à 2014) se sont dits satisfaits du service **Lyriapremière** proposé aux voyageurs internationaux de 1^{ère} classe entre Paris et la Suisse. Ce n'est cependant qu'à travers une attention client de tous les instants et par des initiatives innovantes, que ces résultats pourront être confirmés.

Cette année, Lyria redouble ses efforts afin de mettre encore plus à l'honneur le client qui est une priorité dans l'élaboration de sa stratégie.

NOUVEAU

En complément des études existantes et afin de disposer d'un suivi plus précis, un nouveau dispositif d'écoute clients a été lancé en ce début d'année. Ce baromètre permet d'analyser les indicateurs de satisfaction des voyageurs en continu. Des questionnaires post-voyage (environ 1 000 enquêtes/mois) faciles à compléter depuis les sites de réservation SNCF et CFF, sont proposés aux clients.



Le pourcentage de clients internationaux satisfaits du service **Lyriapremière** proposé en 1^{ère} classe entre Lille/Paris/Dijon et la Suisse

Les résultats trimestriels permettent aux équipes Lyria d'être au plus près des évolutions de son marché et de mettre en place des solutions de manière plus réactive. Les remontées clients constantes seront donc intégrées dans le processus de définition des futurs services.

LE CONFORT À BORD

Les principales pistes d'amélioration concernent la qualité de service, notamment celle proposée à bord, qui est l'un des facteurs principaux dans le choix du mode de transport et une composante essentielle dans la fidélisation de la clientèle. 80% de la satisfaction client se mesure, en effet, lors du voyage à bord.





La mise en qualité du matériel

Lyria a entrepris une démarche qualité pour revoir l'aménagement intérieur de ses trains. Ces rénovations ont pour but d'offrir plus de confort ainsi que plus d'espaces bagages (+ de 60 %) tout en plongeant les voyageurs dans l'univers de la marque franco-suisse.

Très attendues par le client : des prises électriques à la place sont dorénavant disponibles dans les rames Lyria - non seulement en 1^{ère} mais aussi en 2^{de} classe. 16 des 19 rames Lyria sont actuellement rénovées. La mise en qualité se poursuit pour les restantes. Ces opérations de modernisation seront terminées d'ici fin 2015. Une immobilisation de deux mois environ est nécessaire pour chaque rame.

Par ailleurs, un autre type de rame est en circulation sur le réseau TGV Lyria, plus spécifiquement sur les lignes Paris <> Bâle/Zurich et Paris <> Genève/Lausanne, ainsi que vers le Sud de la France : les rames Euroduplex 2N2. Ce matériel de dernière génération répond aux nouvelles exigences internationales en matière de sécurité et d'accueil des personnes à mobilité réduite. Toute une palette de technologies et de services supplémentaires y est offerte : prises électriques dans les deux classes de voyage, des informations en temps réel diffusées sur les écrans à l'intérieur de chaque voiture.

Circulation des rames Euroduplex 2N2 :

- + 2 A/R quotidiens sur Paris <> Genève
dont un vers et de Lausanne
- + 1 A/R quotidien sur Paris <> Bâle/Zurich.



© Christophe Recoura - © ALSTOM - Guillaume Ramon

La propreté à bord optimisée

Le constat est que la perception de la propreté se dégrade durant le trajet, notamment dans les toilettes. Une mesure-test a eu lieu du 7 mai au 17 juillet les vendredis et dimanches, où un agent de nettoyage montait dans le train pour assurer un nettoyage entre deux gares en ciblant plus particulièrement la remise à niveau des espaces sanitaires, sur les trains les plus occupés. Ce nettoyage à bord en parcours a été concluant, il sera donc reconduit tous les jours dès la rentrée jusqu'à fin décembre.

Pour gagner encore en réactivité et en proximité avec les attentes de la clientèle, Lyria va installer progressivement des QR codes dans les TGV Lyria pour permettre aux chefs de bord français et suisses de signaler les anomalies en termes de confort grâce à leur smartphone en flashant le QR code.



Exemple de QR Code

Cette mesure permettra d'identifier la localisation et la nature précise de l'anomalie. Une transmission en temps réel sera effectuée auprès de la maintenance. La phase de test devrait démarrer à l'automne pour expérimenter ce nouveau système embarqué.



La voiture bar: un espace de convivialité

Lyria a lancé une étude de marché pour mesurer à la fois la satisfaction sur les services proposés et les attentes des voyageurs en matière de nouveaux services. Les résultats de cette étude ont mis en évidence une satisfaction insuffisante en ce qui concerne l'ambiance des voitures bar: les clients interrogés leur reprochant un manque de convivialité.

Les équipes marketing ont donc décidé de repenser l'offre bar à bord des TGV Lyria pour proposer aux clients un nouveau concept au travers d'un service, source de dépaysement et d'une atmosphère plus chaleureuse. C'est ainsi que Lyria, qui porte dans son nom une référence forte à la musique, s'est tourné vers son partenaire historique, le Montreux Jazz Festival, pour inviter ses clients à des voyages musicaux.

Les deux partenaires se sont associés pour développer une ambiance musicale à bord de la voiture bar aux couleurs du Montreux Jazz Café. Le concept a été de pelliculer la voiture bar pour plonger les voyageurs dans un univers à part «lounge et funky» avec des photos et signatures de certains des plus grands artistes qui se sont produits au Montreux Jazz Festival.

Les premiers retours clients des voitures bar TGV Lyria - Montreux Jazz Café sont positifs. L'étude de satisfaction menée en 2014, a mis en évidence un gain de 5 points sur la perception des voyageurs concernant ce nouvel aménagement.

Une des grandes fiertés de Lyria a été de dépoussiérer l'image de la voiture bar des TGV franco-suisse pour proposer aux clients une nouvelle expérience de voyage à bord.

Lyria a pour ambition de continuer à développer ce type de services pour proposer à ses clients de nouvelles découvertes surprenantes (improvisations théâtrales, animations thématiques, conférences culturelles, concerts...).



DU PERSONNEL FORMÉ ET ÉQUIPÉ

Un personnel de restauration attentionné

Pour parfaire la qualité de l'accueil et du service dans ses trains, Lyria entame cette année une formation auprès de son personnel de restauration à bord pour leur rappeler les valeurs de la marque franco-suisse et développer leur savoir-faire en matière de relation avec la clientèle. Ces formations ont mis en exergue 4 notions essentielles à la fois pour Lyria et ses équipes de bord afin de devenir un leitmotiv partagé de tous (équipe commerciale, équipage de bord, ensemble des collaborateurs en déplacement...) pour assurer une qualité de service optimale qui réponde aux exigences attendues des clients. Ces valeurs sont :

+ L'exigence

Les voyageurs souhaitent un service de qualité, spécifique au réseau TGV Lyria avec un personnel de bord disponible et qui sache répondre à leurs besoins.

+ Le dépaysement

Les voyageurs doivent se sentir bien à bord, vivre une expérience unique dans laquelle ils se sentent portés par un confort et des services dédiés qui rappellent le lien franco-suisse.

+ L'attention

Le personnel de bord doit être à l'écoute du voyageur afin de répondre à sa demande, lui apporter une attention particulière afin de créer un lien privilégié. Il doit anticiper les demandes individuelles, être proactif en restant discret, tout en veillant au bien-être de l'ensemble des voyageurs. Il doit s'assurer que l'ambiance à bord du train soit des plus agréables.

+ L'élégance

Le steward en contact direct avec le voyageur est ainsi un ambassadeur de l'entreprise. Il se doit d'incarner l'élégance et le professionnalisme. C'est ainsi que Lyria a repensé les uniformes de bord. Ces nouvelles tenues, arrivées en décembre 2014, reflètent davantage les valeurs de TGV Lyria et ses évolutions en termes d'image. La coupe retenue est plus moderne intégrant un liseré rouge pour être en accord avec l'identité de TGV Lyria.



Des chefs de bords mieux équipés

L'équipage mixte, constitué d'un chef de bord français et suisse tout au long du voyage, est une spécificité Lyria. Le double accompagnement permet de mieux satisfaire aux exigences de la clientèle internationale.

Un nouvel outil de contrôle à bord sera prochainement déployé. Il permettra aux chefs de bord suisses de reconnaître et de flasher les e-billets émis par la SNCF en toute autonomie. A l'heure actuelle, seul le chef de bord français est en mesure de le faire.



Le dépaysement



L'exigence



L'attention



L'élégance

© Switzerland Tourism - © Yoann Stoeckel

LYRIA, ACTIVATEUR DE DÉCOUVERTES

Le nouveau territoire de communication associé au slogan «Reliez l'inattendu» lancé au deuxième semestre 2014, mêle représentation onirique des destinations françaises et suisses, ainsi qu'une représentation du TGV Lyria. Le transporteur souhaite ainsi incarner le trait union entre la France et la Suisse de manière originale et surprenante.

Susciter des envies de voyages

TGV Lyria noue aussi des collaborations étroites avec des partenaires privilégiés du monde du tourisme et de la culture. Face à un marché fort concurrentiel, il est indispensable de se différencier et de déclencher un besoin. L'objectif est de proposer des offres complémentaires alliant un tarif spécial TGV Lyria à une offre culturelle, touristique ou hôtelière exclusive aux voyageurs TGV Lyria. Ces partenariats sont associés à un plan de communication commun plus vaste grâce à la contribution de chacun des acteurs.



© Genève Tourisme



NOUVEAUTÉ LYRIA MINI

UNE OFFRE LOISIR QUI RÉPOND AUX NOUVELLES HABITUDES DE VOYAGE

L'équipe marketing Lyria est à l'écoute des tendances du marché. De plus en plus de voyageurs comparent les prix avant d'envisager tel ou tel mode de transport pour leurs déplacements. En parallèle, les voyages ou escapades à l'étranger sont fréquemment organisés à faible anticipation. Les voyageurs sont donc de plus en plus opportunistes et à la recherche de la bonne affaire du moment.

TGV Lyria a ainsi décidé de lancer une nouvelle initiative cet été en proposant une offre de prix fixes et garantis jusqu'à la date de voyage.

L'aller simple est proposé à seulement **49 € en 2^{de} classe** et **68 € en 1^{ère} classe** (incluant le service **Lyriapremière**). Les enfants peuvent voyager quant à eux avec un prix unique de 9 €, aussi bien en 2^{de} qu'en 1^{ère} classe.



Cette offre est disponible tous les jours sur certains TGV Lyria sur les lignes Paris <> Genève et Paris <> Bâle et Paris <> Zurich.

Les objectifs commerciaux sont double, et visent à développer :

- + L'induction modale, à savoir concurrencer directement l'aérien et le co-voiturage.
- + L'induction pure en suscitant de nouvelles envies de voyage à destination de la Suisse et de Paris.

Conditions de l'offre :

Billets non échangeables, non remboursables.

En vente du 23 juin au 30 septembre 2015 dans tous les points de vente habituels en France et en Suisse. Voyages à effectuer du 15 juillet au 30 septembre 2015.



© Genève Tourisme - Olivier Miche - © Switzerland Tourism

TGV LYRIA BUSINESS : AU PLUS PRÈS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES

Une équipe dédiée s'attache à faire évoluer l'offre Business de TGV Lyria pour répondre au mieux aux exigences des professionnels. Forte de ses études à bord des trains, de sa présence sur le terrain et friande de connaître toutes les actualités du «business travel», elle pense et repense la gamme de services Lyria pour offrir des solutions adaptées aux voyageurs d'affaires en termes de confort, de services, d'efficacité et être ainsi en parfaite adéquation avec leurs besoins. Cette démarche porte ses fruits puisqu'en 2015, **98 % des clients TGV Lyria ont recommandé le produit.**

DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS RAPIDES ET SANS CONTRAINTE

TGV Lyria met à disposition de sa clientèle professionnelle un large choix d'horaires qui facilite l'aller-retour dans la journée entre la France et la Suisse. L'arrivée des TGV Lyria au cœur de la ville facilite l'accès aux centres d'affaires avec des temps de transfert minimum. TGV Lyria s'engage à offrir un voyage sans attente et sans stress à ses clients Business avec un embarquement immédiat et un taux de ponctualité de 93 %.



LYRIACORNER / PARIS GARE DE LYON

Qui a dit que les voyageurs d'affaires n'étaient pas funky? TGV Lyria leur propose un accueil dédié «*lounge et funky*» et leur offre une collation (sucrée ou salée selon l'heure) ainsi qu'un accès Wi-Fi au sein du Montreux Jazz Café à Paris Gare de Lyon. Les clients internationaux de 1^{ère} classe sont accueillis par une hôtesse qui se consacre à leur bien-être. Même si TGV Lyria permet à ses voyageurs d'accéder sans formalité à leur train jusqu'à 2 minutes avant le départ, venir un peu plus tôt et visiter ce lieu emblématique est une expérience en soi !

Le **Lyriacorner** est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30.

© Elsa Palitto / Delphine Benoit Roux - Lyria - © Yoann Stoeckel

DES SERVICES ATTENTIONNÉS ET UN TEMPS OPTIMISÉ

Le service **Lyriapremière**, proposé à tous les clients internationaux de 1^{ère} classe, est particulièrement adapté à la clientèle Business qui souhaite combiner rapidité et temps productif. Après un accueil chaleureux à l'entrée du train, les clients reçoivent leur quotidien préféré et/ou magazine et peuvent déguster une restauration de qualité adaptée selon leur horaire de voyage: petit déjeuner, collation, déjeuner ou bien dîner. Les trois menus proposés quotidiennement sont modifiés chaque saison et sont accompagnés d'une sélection de boissons et de vins franco-suisse qui réservent souvent de belles découvertes.



Le truc en plus ? Pas de notes de frais à prévoir pour le client puisque le service est inclus dans le prix du billet international en 1^{ère} classe.

Les voyageurs d'affaires bénéficient également de tous les avantages du programme de fidélité VOYAGEUR développé par la SNCF, lors de leurs déplacements avec TGV Lyria, et peuvent prolonger leur expérience de voyage en profitant d'espaces dédiés qui les accueillent dans les principales gares : le Salon Grand Voyageur ainsi que les lounges CFF de Genève et Zurich. Le temps est précieux. Pour l'optimiser et ne pas perdre une minute, ces lounges accueillent les professionnels de 1^{ère} classe qui peuvent profiter de rafraîchissements et d'un accès Internet mis à leur disposition gratuitement.



Dans les Businesspoints des gares de Genève et Berne, les voyageurs d'affaires disposent de facilités des plus modernes en plein centre ville pour organiser leurs réunions jusqu'à la dernière minute, une vidéo conférence ou accéder à un poste de travail fixe pour une heure ou plus en toute simplicité (service payant).

Réservations sur www.cff.ch/businesspoint

L'OFFRE LYRIA FLEX, POUR RÉPONDRE À UN BESOIN GRANDISSANT DE SOUPLESSE

L'offre tarifaire LYRIA FLEX a été mise en place pour permettre aux professionnels de voyager sans contraintes et en toute sérénité.

Une réunion qui se prolonge au-delà de l'horaire prévu? Le billet LYRIA FLEX est modifiable de manière illimitée et gratuite, et son prix initial est garanti sans surcoût jusqu'au dernier siège disponible.

Une réunion qui s'annule à la dernière minute? Les voyageurs d'affaires peuvent annuler leur billet gratuitement: il leur sera remboursé intégralement jusqu'au départ du train, et à hauteur de 50 % si l'annulation est effectuée jusqu'à 2 mois après le départ.

Un imprévu le jour du voyage? Les professionnels qui voyagent avec un billet LYRIA FLEX peuvent emprunter le TGV Lyria qui précède ou suit leur réservation initiale, sans aucune formalité, l'accès est garanti et gratuit.

Un budget voyage serré? TGV Lyria propose des tarifs négociés en 1^{ère} classe pour les entreprises sous contrat, avec une économie immédiate dès l'émission du billet.

+	+
DÉCOUVREZ L'APPLICATION MOBILE TGV LYRIA.	LYRIACORNER À PARIS GARE DE LYON.

© Yoann Stoeckel - © CFF

TGV LYRIA SE RAPPROCHE DE SES VOYAGEURS GRÂCE AU DIGITAL

Une communication on-line de plus en plus développée pour renforcer les échanges avec les internautes.

UN NOUVEAU SITE PLUS FLUIDE, PLUS COMPLET ET PLUS RICHE EN DÉCOUVERTES

Après le lancement de l'application mobile TGV Lyria et l'entrée sur les réseaux sociaux, TGV Lyria poursuit son virage digital. Tgv-lyria.com a fait peau neuve avec un design contemporain, centré sur l'expérience utilisateur. L'objectif de ce nouveau site d'information est de donner envie aux internautes d'aller en Suisse/en France avec TGV Lyria. Le site a ainsi gagné en fluidité de navigation avec des horaires, des offres tarifaires et des services bien identifiés. TGV Lyria souhaite également devenir un activateur de découvertes et fournir des bons plans originaux à destination de la Suisse et de la France grâce notamment à un partenariat avec une communauté de bloggeurs. Laissez-vous surprendre par les carnets de voyage pour découvrir les destinations TGV Lyria sous un nouvel angle !



LES NOUVEAUTÉS DE TGV-LYRIA.COM

- + Le site est conçu en responsive design afin de s'adapter à tous les écrans (ordinateur de bureau ou portable, smartphone, tablette tactile).
- + Une redirection simplifiée vers la réservation, en partenariat avec nos distributeurs SNCF/ CFF.
- + Des contenus inspirationnels dédiés, rédigés et alimentés par une communauté de bloggeurs, et adaptés aux profils des clients selon leur voyage (vers la Suisse ou vers la France).
- + Une recherche d'horaires enrichie qui présente les services disponibles à bord.
- + Et plus encore : offres exclusives de partenaires, recherche d'un hébergement, location de ski, etc..



LES RÉSEAUX SOCIAUX

Pour consolider sa présence sur le digital, TGV Lyria entretient une communication active auprès de sa communauté sur:



La page Facebook



Twitter



Instagram



LinkedIn



La chaîne YouTube

Les bons plans et actualités de la marque y sont relayés. Sur la page Facebook, les internautes sont invités à suivre les péripéties d'une voyageuse mystère.

Ils peuvent également participer à des jeux concours qui sont mis en place régulièrement. Les internautes les plus actifs et chanceux sont récompensés d'une dotation spéciale liée à l'univers TGV Lyria et selon l'actualité (billets TGV Lyria, nuitées, entrées pour des expositions, places de spectacle...).

Au lancement du nouveau site, TGV Lyria a fait appel à sa communauté Facebook: les 2 avis les plus constructifs sur le nouveau site ont remporté chacun une maquette de TGV Lyria Märklin.



NOUVEAU : L'APPLICATION MOBILE TGV LYRIA

Lyria a lancé une toute nouvelle version de son application mobile avec des fonctionnalités qui facilitent encore plus les voyages des clients fréquents :

- + Une recherche d'horaires enrichie: visualisation des services en gare, des correspondances en gare suisse, et du type de repas disponible en 1^{ère} classe.
- + Toute l'information sur TGV Lyria et ses services grâce à une nouvelle rubrique dédiée et accès au formulaire de contact depuis le mobile.
- + Rappel avant le voyage pour les clients ayant accès au service **Lyriacorner**.
- + Réservation de taxi grâce au service IDCAB pour rejoindre ou quitter la gare TGV Lyria en quelques clics.

INFORMATIONS ET CONTACTS



SERVICE DE
PRESSE

Monica Hug
Mob. : + 33 (0)6 46 46 16 16
E-mail : monica.hug@sfr.fr

www.tgv-lyria.com

POINTS DE VENTE EN FRANCE ET EN SUISSE

En France

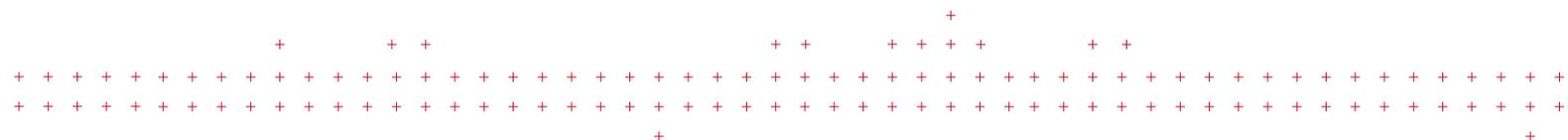
- + dans les gares et boutiques SNCF
- + dans les agences de voyages agréées SNCF
- + via Ligne Directe au **3635** (0.34€/min)
- + sur **www.voyages-sncf.com** et auprès des agences de voyages en ligne agréées SNCF

En Suisse

- + dans les gares CFF
- + via Rail Service **+ 41 (0)900 300 300** (CHF 1.19/min, depuis le réseau fixe suisse, 24h/24)
- + à la Boutique **Voyages-sncf** de Genève
- + dans les agences de voyages agréées CFF
- + sur **www.cff.ch/ticketshop** ou **www.voyages-sncf.com**



ANNEXES



TGV LYRIA EN QUELQUES DATES

2015

- + Lancement du nouveau site internet et de la nouvelle version de l'application Lyria
- + 14 décembre : premier Paris > Genève sous la barre des 3 heures.
- + Fin de la rénovation intérieure des rames Lyria.

2014

- + Pelliculage de la 19^e rame Lyria aux couleurs de la marque.
- + Lancement de l'application mobile TGV Lyria sur Iphone et Android.
- + Ouverture du **Lyriacorner** à Paris Gare de Lyon.
- + 30 ans de la ligne Paris <> Lausanne.
- + Lancement de la ligne Lille <> Genève avec arrêts à Marne-la-Vallée et aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle. Cette ligne facilite ainsi les correspondances vers Londres et la Belgique.

2013

- + La ligne Paris <> Berne passe désormais par Bâle.
- + Mise en place de trois liaisons quotidiennes pour Pontarlier et Neuchâtel via Frasnay, en correspondance directe quai à quai avec le TGV Lyria Paris <> Lausanne.

2012

- + Création du « Snow train », nouvelle liaison saisonnière Lille (via Lausanne) <> Brigue.
- + Retrait de la circulation des anciennes rames TSE tricourant, substituées par les nouvelles rames Lyria pelliculées aux couleurs de la marque.

2011

- + Renouvellement de l'accord de coopération SNCF / CFF pour 12 ans, exploité sous l'offre TGV Lyria.
- + Ouverture de la ligne Rhin-Rhône, empruntée par TGV Lyria sur l'axe Paris-Gare de Lyon <> Bâle/Zurich (à la place de la ligne du TGV Est).
- + Nouvelle destination : Interlaken en prolongement de la ligne Paris <> Berne.

2010

- + Ouverture de la ligne du Haut Bugey (axe Paris <> Genève)
- + Lancement du service **Lyria** première sur les lignes Paris <> Genève, Paris <> Lausanne et Paris <> Berne.

2007

- + Ouverture de la ligne du TGV Est au départ de Paris Est à destination de Bâle / Zurich via Strasbourg.

2002

- + Création de Lyria SAS.

1997

- + La ligne prend le nom de « Ligne de Cœur ».
- + Les neuf rames s'habillent d'une nouvelle identité visuelle et la desserte est renforcée.
- + La ligne Paris <> Berne / Neuchâtel est prolongée jusqu'à Zurich.

1995

- + Création de la prolongation de la ligne Paris <> Lausanne jusqu'à Brigue au service d'hiver. C'est la naissance du 1^{er} TGV des Neiges.

1993

- + Accord de coopération SNCF / CFF sur les relations TGV Paris <> Lausanne et Paris <> Berne / Neuchâtel.
- + Création d'un Groupement d'Intérêt Economique (GIE), chargé de la gestion commerciale de ces relations.

1987

- + Ouverture du TGV Paris <> Berne / Neuchâtel comme rameau du Paris <> Lausanne.

1984

- + Inauguration par les autorités suisses et françaises de la ligne TGV Paris <> Lausanne (mise en service des rames tricourants).

LES SERVICES TGV LYRIA

TGV Lyria recherche constamment à améliorer la qualité de son offre et développe régulièrement de nouveaux services pour répondre aux attentes les plus exigeantes de ses voyageurs entre la France et la Suisse.

LYRIAPREMIÈRE, UNE NOUVELLE ÈRE DE SERVICE

Disponible sur toutes les lignes du réseau TGV Lyria entre Lille / Paris / Dijon <> Suisse, **Lyriapremière** est un service dédié aux clients internationaux de 1^{ère} classe pour faire de leur voyage un véritable moment de détente.

Ce service permet de bénéficier de prestations incluses dans le prix du billet :

- + Selon l'horaire de voyage, un petit déjeuner, un déjeuner, une collation, ou un dîner est servi, à la place, dans une vaisselle en porcelaine aux couleurs de TGV Lyria. Une sélection de boissons et de vins franco-suisse est proposée. Les enfants âgés de plus de 5 ans bénéficient du même repas que leurs parents. Les végétariens peuvent contacter le personnel de bord pour demander une prestation adaptée.
- + Une sélection de magazines et de journaux internationaux est mise à disposition ainsi que le magazine trimestriel *byLyria*.
- + Un personnel de bord bilingue est dédié au service du client pour veiller à son bien-être tout au long du voyage.
- + Possibilité de réserver un taxi à bord pour l'arrivée à Paris et Marseille*.

* Ce service est valable tous les jours de la semaine pour les voyageurs internationaux. Course et parcours d'approche à régler au chauffeur de taxi.

À PARIS, DÉTENDEZ-VOUS AU LYRIACORNER

Accueil dédié*, collation offerte et Wi-Fi gratuit au sein du Montreux Jazz Café à Paris Gare de Lyon (Hall 1). Ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés français), de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30.

* Accessible aux détenteurs de billets internationaux TGV Lyria en 1^{ère} classe datés du jour, hors tarifs Groupes

LE BAR TGV LYRIA

Le bar est un espace idéal pour faire une pause gourmande, en savourant des produits variés de qualité qui répondent à toutes les envies. La nouvelle carte propose des formules originales, « Salon de thé » et « Happy Hour ».

Le bar se veut également pratique : des tickets de métro (RATP) y sont en vente pour faciliter les déplacements des voyageurs à leur arrivée à Paris*.

* Sous réserve de disponibilité.

ÉQUIPAGE DE BORD FRANCO-SUISSE

Pour une meilleure satisfaction de la clientèle, TGV Lyria propose le double accompagnement à bord de ses trains⁽¹⁾. Les passagers sont accompagnés tout au long de leur voyage d'un équipage mixte, composé d'un Chef de bord français et d'un Chef de bord suisse. Ce service répond ainsi aux attentes des clients internationaux et facilite les échanges tout en mettant en avant le savoir-faire des deux pays.

BYLYRIA, LE MAGAZINE DE BORD FRANCO-SUISSE

Les voyageurs peuvent se détendre durant leur trajet en parcourant le magazine « *life style* » *byLyria*. Ce trimestriel, trilingue (français, allemand et anglais) est disponible en 1^{ère} classe et à la voiture bar à bord de tous les TGV Lyria⁽¹⁾. Ce magazine offre à ses lecteurs un agréable moment d'évasion pour voyager à travers des reportages, s'informer grâce aux dossiers thématiques, consulter les dernières « news pratiques » et découvrir les coulisses de TGV Lyria.

(1) Sauf sur Nice / Marseille <> Genève.

