

Communiqué de presse

Berne, le 04 février 2026



TGV Lyria s'associe à l'EHL pour faire de son service à bord la nouvelle référence de l'excellence

TGV Lyria, leader des liaisons ferroviaires entre la Suisse et la France, annonce une collaboration stratégique avec l'EHL Hospitality Business School, anciennement École hôtelière de Lausanne, institution suisse de renommée internationale spécialisée dans l'excellence du service. Dans un contexte de mobilité toujours plus rapide et technologique, ce partenariat traduit une conviction forte : la qualité du voyage repose avant tout sur la qualité des interactions humaines.

Ce partenariat s'inscrit dans le déploiement des nouveaux Services de TGV Lyria, une démarche ambitieuse visant à enrichir durablement l'expérience de voyage en plaçant l'humain, l'attention et la générosité au centre de chaque interaction.

Une vision du service inspirée des standards de l'excellence relationnelle

Dans un contexte où les attentes des voyageurs évoluent vers davantage de personnalisation, de fluidité et de considération, TGV Lyria a engagé une réflexion de fond autour de ses standards de service. Avec l'EHL Hospitality Business School, institution suisse de renommée internationale, fondée en 1893 sous le nom d'École hôtelière de Lausanne, TGV Lyria franchit une nouvelle étape dans la transformation de son expérience à bord.

Cette collaboration avec l'EHL s'inscrit pleinement dans **l'ADN franco-suisse de TGV Lyria** et dans sa vision du voyage comme une parenthèse de sérénité, où chaque détail compte. Cette collaboration repose sur une conviction commune : un voyage mémorable se construit avant tout par la qualité de la relation humaine. Accueil attentif, gestes justes, sens du détail et capacité à anticiper les besoins constituent les piliers de cette approche renouvelée du service, pensée pour créer des attentions sincères et durables.

En réaffirmant l'importance de l'humain dans un univers technologique et en mouvement, TGV Lyria poursuit son ambition : proposer une expérience unique de mobilité à grande vitesse à la fois performante, responsable et profondément attentive aux voyageurs

« À l'EHL, nous formons depuis toujours des professionnels capables de faire vivre l'hospitalité dans des environnements exigeants, en mouvement et parfois contraints. Le partenariat avec TGV Lyria illustre parfaitement cette ambition : transposer les codes de l'hôtellerie haut de gamme dans l'univers ferroviaire, sans les plaquer, mais en les adaptant aux réalités du terrain et aux gestes du quotidien. Ensemble, nous avons souhaité accompagner les équipages pour renforcer ce qui fait la différence dans l'expérience client : l'attention portée à l'autre, la justesse des interactions et la capacité à créer des souvenirs durables. » **Franck Louveau**, Consultant en formation continue, EHL Hospitality Business School.

Les nouveaux Services TGV Lyria : créer des services remarquables pour un voyage remarquable, à chaque étape du voyage

Déployé progressivement depuis janvier 2025, ce projet vise à offrir une expérience de voyage cohérente, fluide et chaleureuse, du quai jusqu'à l'arrivée en gare.

Fruit d'un travail de co-construction au plus près des réalités opérationnelles avec les équipes terrain, il s'articule autour de trois attitudes de service clés : l'attention, la générosité et la précision, et se décline en gestes concrets, pensés pour accompagner les voyageurs tout au long de leur parcours et répondre aux attentes spécifiques des voyageurs professionnels, de loisirs et des familles.

L'expertise de l'EHL vient nourrir cette démarche à travers la conception et l'animation de formations dédiées aux équipages TGV Lyria. Ces formations, développées en étroite collaboration avec les équipes opérationnelles, traduisent les standards de l'excellence de service en pratiques adaptées à l'univers ferroviaire, en tenant compte des contraintes, des rythmes et des enjeux de sécurité propres au transport à grande vitesse, tout en s'inspirant des codes de l'hôtellerie haut de gamme.

Former, valoriser et accompagner celles et ceux qui incarnent le service

Au cœur de ce partenariat, une priorité : donner aux équipes les clés pour incarner pleinement la promesse de service TGV Lyria.

Près de 430 chefs de bord français et suisses, conducteurs, agents de service à bord et personnels en contact avec les clients bénéficieront de modules de formation dédiés, mêlant mises en situation, jeux de rôle et apprentissages concrets, afin de renforcer leur capacité à créer du lien, à personnaliser la relation et à laisser une impression durable auprès des voyageurs.

À travers cette collaboration, TGV Lyria affirme sa volonté de valoriser le rôle essentiel de ses équipes, véritables ambassadeurs de la marque et premiers points de contact humains avec les voyageurs. Leur engagement quotidien est un levier central de satisfaction et de fidélisation. **Les formations et nouveaux standards de service seront déployés progressivement tout au long de l'année 2026.**

« Chez TGV Lyria, nous sommes convaincus que la performance seule ne suffit plus : ce sont les attentions humaines qui font la différence. Dans un univers de mobilité de plus en plus automatisé et concurrencé, nous faisons le choix d'investir dans ce qui ne se digitalise pas : la relation, l'écoute, le sens du détail. Le partenariat avec l'EHL marque une étape clé de notre nouveau projet de services. Il nous permet de renforcer durablement l'excellence de notre service à bord, tout en restant fidèles à la réalité du terrain et à l'ADN franco-suisse de TGV Lyria. » **Eric Dehlinger**, Directeur Général de TGV Lyria

À propos de TGV Lyria

Avec 5,7 millions de voyageurs transportés en 2024, l'offre TGV Lyria conforte sa position d'offre de référence entre la Suisse et la France. TGV Lyria offre jusqu'à 18 000 places disponibles avec ses 17 allers-retours quotidiens entre la Suisse et la France, et des temps de parcours d'à peine plus de 3h pour la liaison Bâle > Paris et Genève > Paris et jusqu'à 4h04 pour Zurich. Forte de sa double identité franco-suisse, TGV Lyria place l'excellence du savoir-faire

des deux pays au cœur de sa promesse client. Lyria SAS, société de droit français, est une filiale partagée entre la SNCF Voyageurs SA à 74% et les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) à 26%.

Kiosk Agency / Contact Presse Suisse

[Julie Maio](#) : +41 44 450 49 48