



Lyria

Dossier de Presse

Février 2011



Sommaire

- P 02 Bilan
- P 03 Réseau
- P 04 TGV Lyria des Neiges et d'Été
- P 05 Trafic
- P 06 Paris <> Genève
- P 07 Lyriapremière
- P 08 Services pour tous
- P 09 Gamme tarifaire
- P 10 Service Groupes
- P 11 Une équipe franco-suisse à bord de TGV Lyria
- P 12 Programme de fidélisation Grand Voyageur
- P 13 Évolution du matériel
- P 14 Développement durable
- P 15 Informations utiles



Bilan

Lyria SAS, société de droit français, est une filiale de la Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF) à 74% et des Chemins de Fer Fédéraux Suisses (CFF) à 26%. Lyria est chargée d'optimiser l'exploitation tant en termes de gestion commerciale que de production et de contrôle de la qualité des services à bord des liaisons TGV Lyria entre Paris et la Suisse avec plus de 38 relations.



Le bilan TGV Lyria pour l'année 2010

L'année 2010 a été très satisfaisante pour TGV Lyria avec des résultats très encourageants. En effet, **le chiffre d'affaires global a progressé de 17%** pour atteindre plus de 260 millions d'euros. Le trafic a également connu une hausse de 10% par rapport à 2009. Au total, **plus de 4 millions de passagers** ont voyagé avec TGV Lyria en 2010, dont près de 2,3 millions de passagers à l'international (+7% versus 2009). Cette forte progression devrait perdurer dans les années à venir avec le plein effet des améliorations de temps de parcours (Haut Bugey/Rhin-Rhône) et la mise en place de services à valeur ajoutée (ex. **Lyriapremière**).

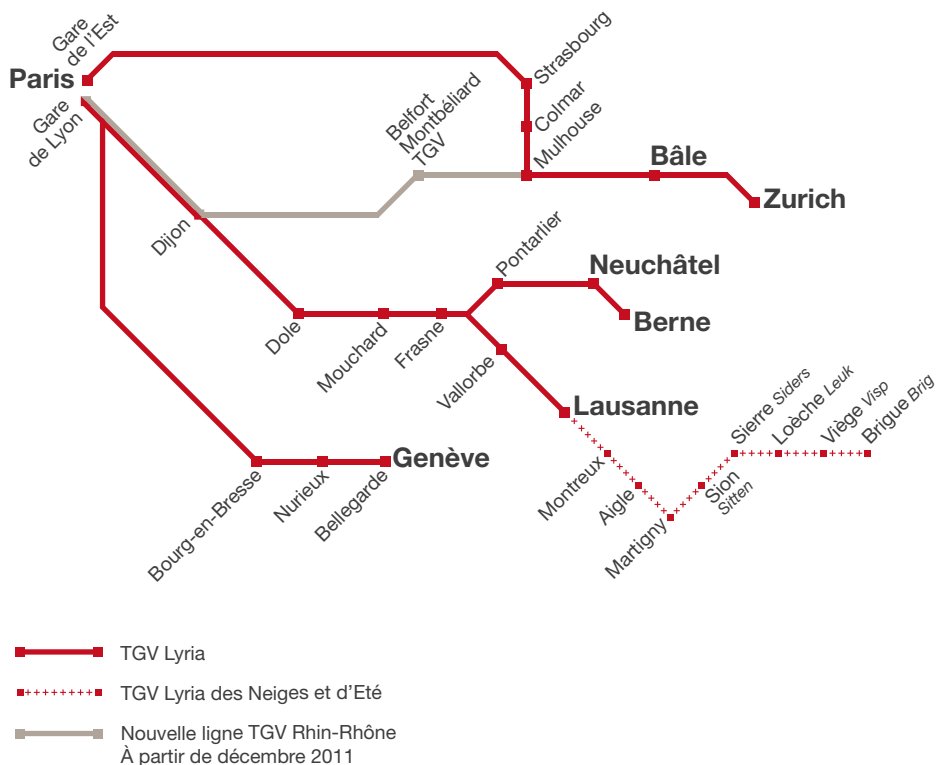
À l'international

Tous les axes ont connu une croissance.

- + Sur les axes Paris <> Genève et Paris <> Lausanne, le trafic a connu une augmentation de 7 à 8%, qui correspond à près d'un million de voyageurs internationaux sur Genève et près de 700 000 sur Lausanne.
- + La ligne Paris <> Bâle/ Zurich connaît toujours un réel succès et est toujours en pleine expansion. Le trafic a augmenté de 23% par rapport à l'année 2009
- + TGV Lyria est toujours aussi compétitif par rapport à l'aérien : plus de 2 points de part de marché sur la ligne Paris <> Genève et plus de 4 points sur les liaisons Paris <> Bâle et Paris <> Zurich.

En moyenne sur nos trois axes, **le taux d'occupation a été de 75%** en 2010.

Réseau



Destinations	Nombre d'aller-retour quotidiens	Meilleur temps de parcours
Paris Gare de Lyon > Dijon > Lausanne	4	3h39
Paris Gare de Lyon > Dijon > Neuchâtel > Berne	1	4h38
Paris Gare de Lyon > Genève	Jusqu'à 9*	3h05*
Paris Gare de l'Est > Bâle	5	3h27
Paris Gare de l'Est > Zurich	Jusqu'à 5	4h36

* Depuis le 12 décembre 2010.

Mise en service du TGV Rhin-Rhône

Nouveau Dès décembre 2011, nouvelle ligne TGV Rhin-Rhône.

À partir de cette date, TGV Lyria partira de Paris Gare de Lyon et circulera sur l'axe Sud-Est.

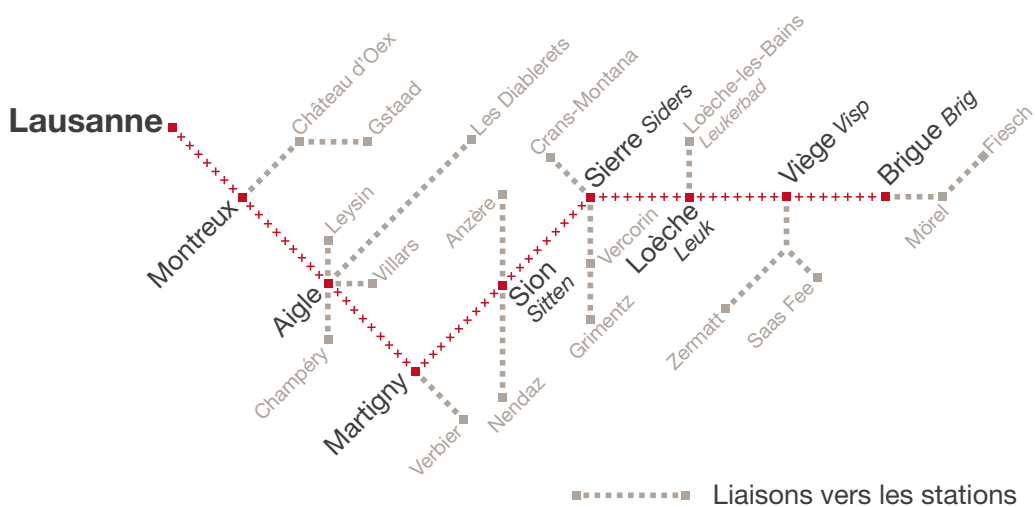
Destinations	Nombre d'aller-retour quotidiens	Meilleur temps de parcours
Paris Gare de Lyon > Bâle	6	3h03
Paris Gare de Lyon > Zurich	Jusqu'à 6	4h03

TGV Lyria des Neiges et d'Été



Jusqu'au 3 avril 2011, TGV Lyria des Neiges desservira les Alpes vaudoises et valaisannes, avec 3 aller-retour par semaine (le vendredi, le samedi et le dimanche).

Des correspondances rapides en bus ou en train permettent de rejoindre les principales stations des Alpes vaudoises comme Château d'Oex, les Diablerets, Leysin et Villars. De même, il est facile de se rendre dans les grandes stations valaisannes telles que Crans-Montana, Loèche les Bains, Saas-Fee, Verbier et Zermatt.



TGV Lyria d'Été sera en circulation du 3 juillet au 28 août 2011 (3 aller-retour par semaine.)

Avec TGV Lyria jusqu'à Genève, les Alpes françaises sont à portée de main.

Des correspondances sont assurées pour se rendre dans les principales stations de Haute Savoie telles qu'Avoriaz, Combloux, le Grand Bornand, Les Gets, Morzine et Samoëns.



Profil de la clientèle

- + 72% des voyageurs sont âgés de 25 à 59 ans.
- + Jeunes (-26 ans) : 12%.
- + Seniors (+60 ans) : 16%.

- Répartition trafic affaires et loisir : 32% de la clientèle voyage pour un motif professionnel.
- Proportion 1^{ère} / 2^{nde} classe à l'international : 28% voyagent en 1^{ère} et 72% en 2^{nde} classe.
- CSP+ : 66% de clients internationaux sont des actifs.
Parmi ces clients actifs, 35% sont des cadres supérieurs et 16% sont cadres moyens.

Répartition du taux de satisfaction générale

89% des personnes interviewées à bord de TGV Lyria sont satisfaites en général.

- + 95% recommanderaient TGV Lyria.
- + 95% sont satisfaites par le professionnalisme des chefs de bord.

(Source BVA 2008)

Nouveau Paris <> Genève

Depuis le 12 décembre 2010, Paris et Genève sont encore plus proches.



Un gain sur toute la ligne

- + L'ouverture de cette nouvelle ligne ferroviaire permet de rapprocher Paris et Genève avec un nouveau temps de parcours réduit à 3h05*.
- + Le voyage à bord de TGV Lyria est plus rapide et permet désormais aisément de faire l'aller-retour dans la journée, rendant le transport plus performant. Avec ce temps de trajet de 3h05*, le train devient largement plus attractif que le transport aérien avec toutes ses contraintes.
- + 2 aller-retour supplémentaires sont programmés, offrant jusqu'à 9 aller-retour quotidiens entre Paris et Genève.
- + Les spécificités culturelles et linguistiques de chaque pays seront présentes dans tous les trains grâce à des équipages mixtes. Dès juillet 2011, l'équipage à bord de TGV Lyria sera composé d'un chef de bord français et d'un chef de bord suisse, afin de répondre à toutes les attentes de la clientèle quelle que soit sa nationalité. De nouvelles possibilités sont offertes grâce à des prestations innovantes, particulièrement dans le domaine de la distribution (e-ticketing).

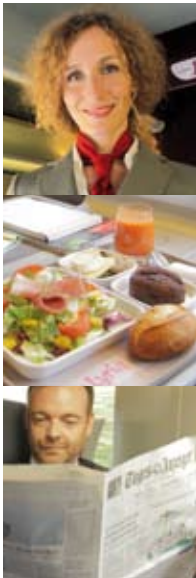
*Meilleur temps de parcours

TGV Lyria		Paris > Genève									
		Horaires valables jusqu'au 10/12/2011									
		6561	6563	6565	6569	6573	6575	6577	6581	6585	6589
Paris-Gare de Lyon	Départ	07:09	08:09	09:09	11:09	13:09	15:04	16:09	18:09	19:09	20:09
Bourg-en-Bresse	Arrivée	-	10:00	-	-	-	-	18:00	-	21:00	22:00
Bellegarde	Arrivée	09:46	10:56	11:46	13:46	15:46	17:46	18:56	20:56	21:49	22:56
Genève	Arrivée	10:14	11:25	12:14	14:14	16:14	18:14	19:25	21:25	22:17	23:25
Circulation		lundi à jeudi vendredi samedi dimanche									
Horaires sous réserve de modifications Pour connaître les horaires détaillés de toutes les villes desservies par les TGV Lyria : www.tgv-lyria.com											

TGV Lyria		Genève > Paris									
		Horaires valables jusqu'au 10/12/2011									
		6560	6564	6568	6572	6574	6576	6578	6580	6584	
Genève	Départ	05:52	07:41	09:41	13:41	14:28	15:41	16:28	17:41	19:41	
Bellegarde	Départ	06:18	08:09	10:09	14:09	14:58	16:09	16:58	18:09	20:09	
Bourg-en-Bresse	Départ	07:10	-	-	-	15:53	-	-	-	-	
Paris-Gare de Lyon	Arrivée	09:03	10:49	12:49	16:49	17:45	18:49	19:45	20:49	22:49	
Circulation		lundi à jeudi vendredi samedi dimanche									
Horaires sous réserve de modifications Pour connaître les horaires détaillés de toutes les villes desservies par les TGV Lyria : www.tgv-lyria.com											

Compte tenu de la mise en service de 2 fréquences additionnelles, du nouveau temps de parcours et des nouveaux services, TGV Lyria ambitionne d'augmenter sa part de marché sur l'axe Paris <> Genève de 10 points en 2 ans avec **un objectif de 70% de part de marché en 2015**.

Lyriapremière



Mise en place du service Lyriapremière

Lyriapremière est un service entièrement nouveau dédié aux clients de 1^{ère} classe entre Paris, Genève, Lausanne et Berne. Lyriapremière a été conçu pour faire de leur voyage un véritable moment de détente.

Lyriapremière permet de bénéficier de nouvelles prestations incluses dans le prix du billet :

- + Un menu froid de qualité, adapté à la saison, est servi à la place (petit-déjeuner, déjeuner, dîner, brunch ou collation en fonction des horaires).
- + Les végétariens peuvent contacter le personnel de bord pour demander un repas adapté.
- + Les enfants âgés de plus de 5 ans bénéficieront des mêmes repas que leurs parents.
- + Utilisation d'une nouvelle vaisselle en porcelaine logotée TGV Lyria.
- + Une large sélection de magazines et de journaux en trois langues (Français, Allemand et Anglais) est mise à disposition.
- + Le personnel de bord bilingue est au service du client pour veiller à son bien-être tout au long du voyage.
- + Mise en place d'un nouvel uniforme pour le personnel de restauration.

Lyriapremière est proposé sur les lignes **Paris <> Genève, Paris/Dijon <> Vallorbe/Lausanne et Paris/Dijon <> Neuchâtel/Berne** depuis le 12 décembre 2010. Ce service sera aussi mis en place sur la ligne **Paris <> Bâle/Zurich** à partir de décembre 2011.

Services complémentaires en 1^{ère} classe



Réservation de taxis* à l'arrivée à Paris-Gare de Lyon et Paris-Gare de l'Est

Réservation à bord de TGV Lyria auprès du chef de bord. À l'arrivée, le chauffeur de taxi attend le voyageur à la gare. (Course et parcours d'approche à régler au chauffeur de taxi directement).

*Non valable le dimanche sur TGV Lyria 9274 et 6588.



Moto-taxi

Réservation d'une Moto Taxi avec chauffeur pour une arrivée à Paris avec la société **CityBird** sur www.tgv-lyria.com ou par téléphone au **0 826 100 100** (0,15€ TTC/min). Le client TGV Lyria bénéficie d'une remise de 5€ pour une course minimum de 25€.



Le lounge CFF à Zurich

Les voyageurs peuvent accéder au salon d'attente CFF de la gare centrale de Zurich, ouvert tous les jours de 6h00 à 21h00. Des rafraîchissements et un accès Internet sont mis à disposition. Le voyageur doit présenter son billet TGV Lyria daté du jour.



Les prises électriques

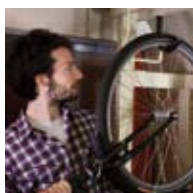
Chaque voyageur dispose à sa place d'une prise électrique qui lui permet d'optimiser son temps de voyage (sur Genève <> Paris, uniquement sur les rames Duplex).

Services pour tous



Le Bar

Les passagers disposent d'un large choix de mets chauds et froids avec des recettes originales régulièrement renouvelées, boissons chaudes et froides et friandises.



Le transport de vélo

Pour un prix forfaitaire de 10€ ou de CHF 17, les amateurs de vélo peuvent emporter avec eux leur bicyclette. Réservation en même temps que le billet TGV Lyria.



Consultation horaires sur mobile PDA et iPhone

Les voyageurs peuvent consulter les horaires TGV Lyria sur téléphone mobile PDA et iPhone : <http://tgv-lyria.mobi> ou <http://tgvlyria.mobi> (compatible aussi avec GPRS ou Edge).



Défibrillateurs à bord

Des défibrillateurs sont disponibles au bar sur les axes Paris <> Lausanne/Berne et Paris <> Bâle/Zurich.



Mobility Car Sharing

Réservation d'une voiture en Suisse : **Mobility Car Sharing**.

Ce service permet la mise à disposition d'une voiture en libre service 24h/24h. Consulter www.mobility.ch ou via le Centre d'appels au **00 41 848 824 812**. (coût d'un appel international vers la Suisse, selon tarif de votre opérateur).



Bagages

Possibilité d'expédier ses bagages directement en France dans un délai de 4 jours ouvrables (service payant). Renseignements dans les points de ventes CFF.



Réservation de taxi

Possibilité de réserver un taxi en appelant Rail Taxi (24h/24h) au **+41 (0)800 44 22 66** (coût d'un appel international vers la Suisse, selon tarif de votre opérateur), OU www.cff.ch/railtaxi.

En Suisse uniquement

Gamme tarifaire

Pour voyager sans contrainte en 1^{ère} classe

Au départ de Paris

Tarif Flexi Adulte*

142€ / 186CHF vers Genève
137€ / 179CHF vers Lausanne
140€ / 183CHF vers Berne
154€ / 202CHF vers Bâle
179€ / 234CHF vers Zurich

*Aller simple

Tarif Loisir 1 en 1^{ère} classe*

Prix aller/retour

Tarif avec une nuit sur place

231€ / 303CHF vers Genève
223€ / 292CHF vers Lausanne
247€ / 324CHF vers Berne
257€ / 337CHF vers Bâle
298€ / 390CHF vers Zurich

*Condition tarif : passer une nuit sur place

Tarif Loisir 2 en 1^{ère} classe*

Prix aller/retour

Tarif week-end

206€ / 270CHF vers Genève
199€ / 261CHF vers Lausanne
216€ / 283CHF vers Berne
227€ / 297CHF vers Bâle
277€ / 363CHF vers Zurich

*Condition tarif : passer la nuit du samedi sur place

Pour voyager à petits prix

Tarif Piccolissimo à partir de 20€ / 27CHF

Aller simple en 2nd classe uniquement sur les lignes Paris <> Genève et Paris <> Bâle.

Pour bénéficier de tarifs séduisants en 2nde classe

Tarif Piccolo à partir de 26€ / 35CHF* vers toutes les destinations.

Ce tarif existe aussi en 1^{ère} classe.

* Sauf Paris <> Zurich à partir de 36€ / 48CHF.

Les tarifs Piccolo et Piccolissimo (en vente dans la limite des places disponibles) sont non échangeables et non remboursables.
Prix valables à partir du 12 décembre 2010.

Canaux de distribution 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 voyage en ligne agréées SNCF.

En Suisse

- + dans toutes les gares CFF
- + au Rail Service 0900 300 300 (CHF 1.19/min, 24h/24)
- + sur www.cff.ch/france ou www.tgv-europe.ch
- + à Genève, à la boutique RailEurope

Selon les tarifs, certains types de billets peuvent être imprimés à la maison.

Informations complémentaires et réservations www.tgv-lyria.com

Service Groupes



Créé depuis peu au sein de Lyria, le pôle Groupes connaît un franc succès.

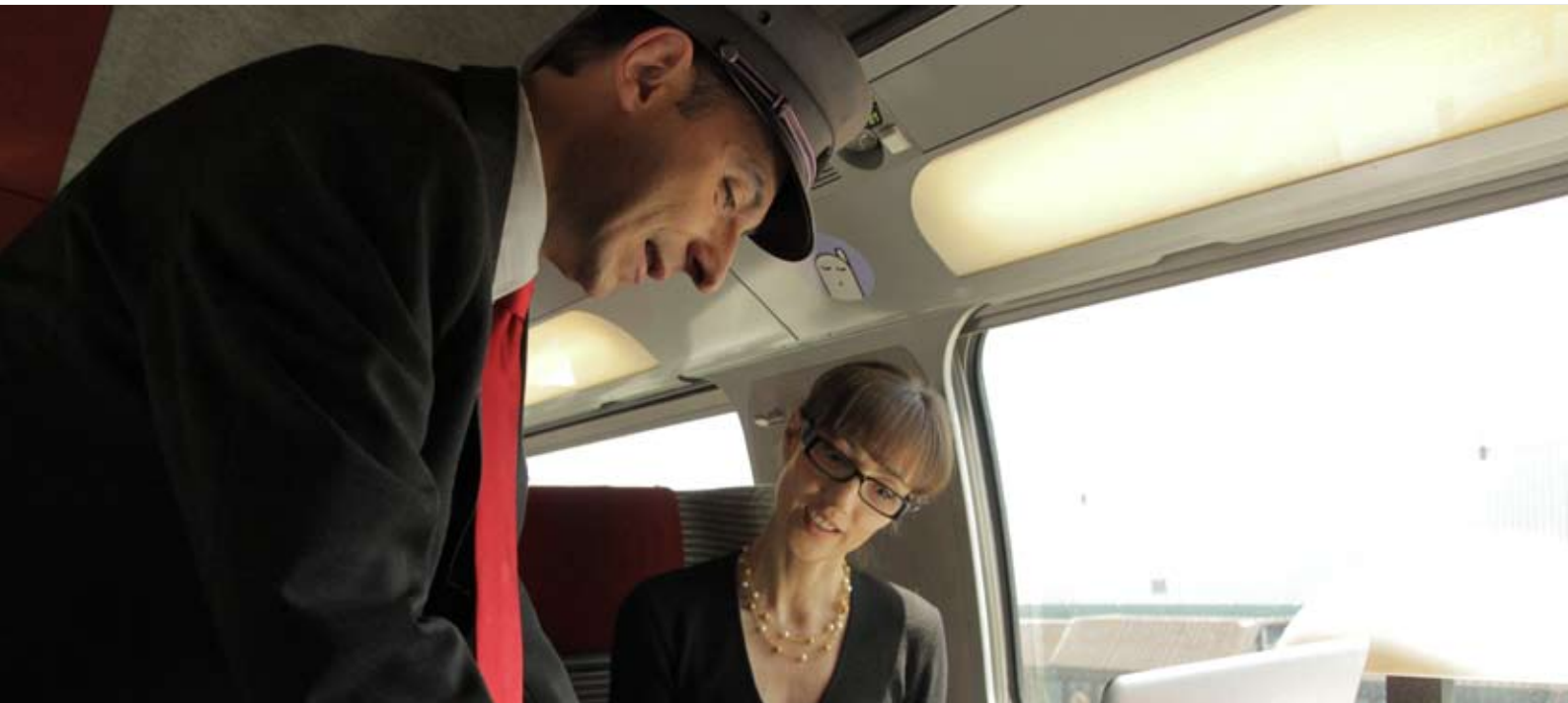
C'est l'axe Paris <> Genève qui a rencontré le plus grand succès auprès de la clientèle Groupes : 51% des passagers ont voyagé sur cet axe, contre 25% sur l'axe Paris <> Lausanne/Berne et 24% pour Paris <> Bâle/Zurich.

En plus du placement, le département Groupes propose également un service sur-mesure aux clients :

- + Affrètement spécial d'une rame.
- + Pelliculage de la rame par le client.
- + Privatisation d'une voiture.
- + Restauration spéciale.
- + Animations à bord (musiciens et clowns).
- + Organisation des correspondances à l'arrivée, vers la destination finale.

Pour toutes demandes d'informations, contacter Bruno CREPIN : bruno.crepin@lyria.biz

Une équipe franco-suisse à bord de TGV Lyria



Lyria se prépare à travailler dans un environnement concurrentiel, et la qualité du service à bord est primordiale dans le processus de fidélisation de la clientèle.

C'est pourquoi l'ambition de Lyria est d'offrir à tous ses clients un service de qualité constant et normé, sur l'ensemble de son réseau.

La clientèle suisse et internationale représente aujourd'hui 60% de la clientèle TGV Lyria. C'est pour répondre encore mieux aux attentes de cette clientèle très exigeante, que Lyria lance son nouveau schéma d'accompagnement, en mettant à l'honneur le savoir-faire des deux pays.

L'équipage mixte TGV Lyria, composé d'un chef de bord français et d'un chef de bord suisse, sera au service des clients tout au long du parcours dès juillet 2011.

Cette nouvelle organisation sera mise en place en 2 temps :

- + Dès l'été 2011 sur les axes **Paris <> Genève** et **Paris <> Lausanne / Berne**
- + En décembre 2011, à l'ouverture de la ligne TGV Rhin-Rhône, sur l'axe **Paris <> Bâle / Zurich**.

Programme de fidélisation Grand Voyageur



Les clients Grand Voyageur (GV) et Grand Voyageur Le Club (GVLC) peuvent cumuler des S'Miles sur les trajets internationaux TGV Lyria.

Programme de fidélisation Grand Voyageur

- + Les billets TGV Lyria doivent être achetés exclusivement en France.
- + Chaque Euro dépensé rapporte 1 S'Miles.
- + TGV Lyria est référencé dans le catalogue général de Grand Voyageur.
- + Les programmes GV et GVLC sont uniquement accessibles aux résidents français.
- + Il est possible de cumuler des S'Miles auprès d'autres prestataires ou partenaires.

Informations

Pour obtenir des billets primes le client doit contacter soit le centre d'appel **Grand Voyageur** au **0 892 330 330** (0,34€ TTC/min) ou consulter le site **www.grandvoyageur-sncf.com**.

Informations **www.tgv-lyria.com**

Évolution du matériel



Passage d'une rame TGV-POS (Paris Ostfrankreich Süddeutschland) sur la ligne à grande vitesse Paris-Strasbourg
© Mention Obligatoire : SNCF Médiathèque - JEAN-MARC FABBRO - Photo non contractuelle

1^{ère} phase

2012 - Axe Paris <> Genève

Mise en place des rames rénovées, à un étage.

2^{ème} phase

Avril 2012 - Axe Paris <> Bâle/Zurich

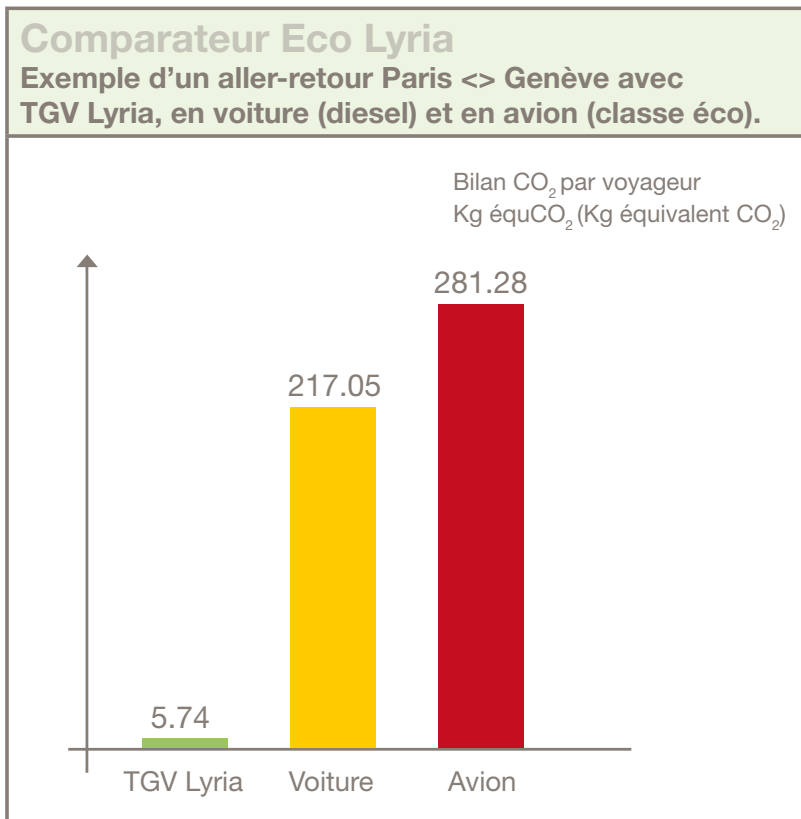
Remplacement des rames actuelles par des Duplex nouvelle génération (rames à deux étages).

3^{ème} phase

2013 - Axe Paris <> Lausanne/Berne et Paris <> Genève

Remplacement des rames tricourant par les nouvelles rames POS dans les années à venir.

Développement durable



Le Bilan Carbone™ TGV Lyria

Conscient de la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, des citoyens et de la planète, TGV Lyria a souhaité engager une démarche environnementale construite. Face au défi du réchauffement climatique et en tant qu'entreprise de transport, TGV Lyria pense avoir un rôle majeur à jouer pour participer à l'effort global que doit fournir l'humanité pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre.

À l'issue de l'étude et en concertation avec l'ADEME (l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), TGV Lyria a décidé de proposer un calculateur sur son site web afin de sensibiliser ses clients aux émissions des différents modes de transport entre Paris et la Suisse.

Comparateur Eco Lyria est un calculateur permettant de comparer les émissions de CO₂ des différents modes de transport disponibles pour les destinations desservies par TGV Lyria entre Paris et la Suisse.

Comparateur Eco Lyria sur www.tgv-lyria.com

Informations utiles

TGV Lyria est membre de l'alliance Railteam

Cette alliance réunit 7 compagnies ferroviaires européennes dont l'objectif premier est de faciliter les déplacements de ses voyageurs sur tout le réseau des trains à grande vitesse.

Les membres de Railteam s'efforcent d'offrir un service de qualité égale sur tout leur réseau. Dorénavant les trajets Railteam permettent un trajet direct ou plusieurs correspondances.

Quelques uns des services garantis par Railteam :

- + Un guichet d'information unique : www.railteam.eu donnant accès à l'ensemble des horaires européens et aux informations concernant notre réseau et nos services (disponible en 5 langues).
- + Des correspondances facilitées dans les principales gares.
- + Une information en temps réel, lors de votre voyage ainsi que dans les gares.
- + Le service « Hop on the next train », qui vous permet de prendre votre prochain train Railteam suite au retard de votre premier train Railteam sans devoir modifier votre billet.
- + L'accès aux 40 salons d'affaires du réseau.

Informations complémentaires
www.railteam.eu ou www.tgv-lyria.com

TGV Lyria, membre de  Railteam

Contact Presse

Monica Hug

Relations Presse

Téléphone + 33 (0)1 45 67 56 76

Mobile + 33 (0)6 46 46 16 16

E-mail monica.hug@wanadoo.fr