



BM&A et EHL transposent l'excellence de l'hospitality à l'audit et au conseil

PARIS, octobre 2026 – BM&A, Groupe indépendant de conseil et d'audit, annonce la signature d'un partenariat de trois ans avec EHL Hospitality Business School. Ce programme certifiant vise à former les 400 professionnels français et internationaux du Groupe sur le campus de Lausanne de l'EHL et à donner naissance à un référentiel d'excellence de service propre à BM&A ainsi qu'à inscrire l'expérience client dans une démarche d'amélioration continue.

Alors que l'intelligence artificielle redéfinit les métiers du conseil et de l'audit, BM&A choisit d'investir avec la même ambition dans la technologie, l'expertise et l'humain. Avec EHL Hospitality Business School, référence mondiale de l'hospitality management, le Groupe veut faire de l'excellence de service une discipline structurée, mesurable et déployée à l'échelle internationale.

Pour BM&A, la performance dans l'exécution et la qualité de l'expérience délivrée au client sont indissociables. L'excellence de service doit donc être abordée avec la même exigence que les expertises métiers et les investissements technologiques : des méthodes partagées, des standards explicites et des indicateurs de progrès.

Ce choix stratégique repose sur une conviction forte : si l'intelligence artificielle augmente les capacités d'analyse et transforme les modalités d'exécution, elle ne suffit pas à créer de la valeur. Celle-ci dépend aussi de la capacité à comprendre chaque situation, à exercer un

jugement éclairé, à mobiliser les parties prenantes et à accompagner les clients dans les moments décisifs.

Le programme conçu avec EHL adaptera aux métiers du conseil et de l'audit les principes les plus exigeants de l'hospitality : compréhension fine des attentes, personnalisation de la relation, fluidité des interactions, attention portée aux parties prenantes et constance de l'expérience délivrée.

Un modèle de création de valeur fondé sur trois piliers

BM&A confirme ainsi son modèle singulier autour de trois piliers indissociables :

- **La technologie**, qui augmente les capacités d'analyse et transforme les modalités d'exécution ;
- **L'expertise**, qui permet d'interpréter, d'arbitrer et de résoudre des situations complexes ;
- **L'excellence de service**, qui permet de personnaliser l'accompagnement et de renforcer la compréhension des enjeux humains.

Leur combinaison doit permettre aux hommes et femmes de BM&A d'appréhender de façon encore plus pertinente les enjeux de leurs clients, d'éclairer les décisions, de fédérer les parties prenantes et de sécuriser l'exécution des transformations complexes.

Faire de l'expérience client une exigence collective

La démarche ne vise pas à transposer les usages du secteur hôtelier, mais à adapter aux métiers de BM&A une culture de service reconnue pour son exigence et sa capacité à placer l'expérience vécue au centre des organisations.

Le programme capitalisera sur les pratiques existantes, les enrichira grâce à l'expertise d'EHL et développera progressivement un référentiel propre à BM&A. Des indicateurs permettront d'en mesurer les effets et d'inscrire la démarche dans une dynamique d'amélioration continue.

Une ambition au service des clients et des équipes

Au-delà de l'expérience proposée aux clients, ce partenariat s'inscrit dans le projet d'entreprise de BM&A. En développant les compétences relationnelles, situationnelles et managériales de ses équipes, le Groupe entend en confiance et en singularité renforcer sa culture commune, faciliter la coopération entre ses métiers et proposer à ses collaborateurs et associés un parcours de développement distinctif.

Erwan Lirin, Président de BM&A, déclare :



« Alors que notre secteur investit massivement dans l'intelligence artificielle, nous choisissons d'investir avec la même intensité dans la technologie, l'expertise et l'humain. La technologie accroît nos capacités, l'expertise éclaire les décisions et l'excellence de service transforme leur combinaison en valeur concrète pour nos clients.

Avec EHL, nous voulons faire de cette excellence une discipline partagée dans l'ensemble du Groupe et une signature distinctive de BM&A, au bénéfice de nos clients comme de nos équipes. »

Stéphane Haddad, Doyen Associé Executive Education à EHL Hospitality Business School, ajoute :



« L'excellence de service repose sur une culture partagée, une compréhension fine des attentes et la capacité à personnaliser l'expérience tout au long de la relation. Elle peut être enseignée, structurée et déployée à l'échelle d'une organisation.

L'ambition de BM&A est d'inscrire durablement cette exigence dans son écosystème et dans les pratiques de ses équipes. Ensemble, nous construisons un programme adapté aux réalités des métiers du conseil et de l'audit. »

Une démarche internationale inscrite dans la durée

Déployé sur trois ans, le programme concernera progressivement l'ensemble du Groupe en France et à l'international. Les premières sessions permettront d'affiner les méthodes, les comportements attendus et les modalités de mesure avant leur diffusion à plus grande échelle.

À travers ce partenariat, BM&A affirme sa vision du conseil de demain : un conseil augmenté par la technologie, fondé sur une expertise exigeante et différencié par la qualité de l'expérience proposée à chaque client.

À PROPOS DE BM&A

Groupe innovant de conseil et d'audit, BM&A est un acteur de référence sur ce marché depuis 45 ans. Présent sur tout le territoire français ainsi qu'à l'international (Etats-Unis, Angleterre et Maroc) de par ses 9 hubs, le groupe à dimension humaine réunit 400 professionnels dont 180 associés et managers.

S'appuyant sur des équipes expérimentées, alliant haute technicité et pluridisciplinarité, BM&A s'engage aux côtés des dirigeants, des actionnaires et des directions financières des entreprises industrielles et de services, des banques, des start-ups et des compagnies d'assurance. Les experts des 4 pôles d'activité de BM&A, Audit / Conseil financier / Conseil et support opérationnel/ Maîtrise des risques & Compliance travaillent ensemble pour délivrer, avec pragmatisme, une expertise de qualité, transversale et globale.

Fondateur de l'ensemble d'alliances et de partenariats, BM&A Global Alliance, présent dans 130 pays, BM&A siège par ailleurs au sein des grandes instances pour anticiper les évolutions du marché et de la réglementation.

À PROPOS DE L'EHL

L'EHL – initialement fondée sous le nom d'École hôtelière de Lausanne – est un groupe d'enseignement en management hôtelier et business, reconnu comme le leader mondial dans le domaine de l'hospitalité. L'EHL accueille une communauté étudiante de plus de 4 000 personnes, représentant plus de 120 nationalités, réparties sur trois campus en Suisse et à Singapour.

Notre approche holistique de l'éducation, emblématique du système suisse, allie rigueur académique, expérience pratique et un engagement fort en faveur des relations humaines. À l'EHL, nous formons le cœur, les mains et l'esprit : nous façonnons des leaders confiants, polyvalents et résilients pour des carrières dans l'hospitalité et les secteurs axés sur l'expérience client.

Depuis plus de 130 ans, nous nous engageons dans l'innovation en faveur de l'industrie de l'hospitalité et des services, en mettant l'accent sur l'intelligence émotionnelle et une compréhension approfondie des enjeux économiques et managériaux. À l'EHL, l'enseignement va bien au-delà du savoir – c'est une expérience transformatrice, partagée par une communauté de 35'000 Alumni passionnés, qui redéfinissent l'excellence quel que soit leur parcours. #EHLFamily

→ ehl.edu/fr

CONTACT PRESSE

Nicholas VIEUXLOUP

n.vieuxloup@agence-wam.fr

06 46 35 35 97

