

### Qualité de Service et DSP dans les transports publics

#### *Enjeux contractuels et commerciaux*

Durée : 7 heures de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures 30

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

- Introduction
  - Définitions de la qualité de service et de la délégation de service public
  - Importance des enjeux contractuels et commerciaux dans la DSP
- Cadre théorique de la qualité de service
  - Concepts clés de la qualité de service
  - Approches théoriques (modèle de la qualité de service de Parasuraman, Zeithaml et Berry, etc.)
  - Normes et certifications de qualité
- Cadre légal et réglementaire de la délégation de service public
  - Principes fondamentaux de la DSP
  - Cadre juridique (loi Sapin II, ordonnance du 23 juillet 2015, etc.)
  - Procédures de passation des contrats de DSP
  - Domaines auxquels elle s'applique
- Enjeux contractuels dans la délégation de service public
  - Contenu des contrats de DSP
  - Mécanismes de contrôle et de suivi de la qualité de service
  - Obligations des parties contractantes
- Enjeux commerciaux dans la délégation de service public
  - Équilibre économique des contrats
  - Tarification des services
  - Gestion des relations avec les usagers et les partenaires commerciaux
- Gestion de la qualité de service dans la DSP
  - Indicateurs de performance et de qualité
  - Méthodes d'évaluation de la satisfaction des usagers
  - Stratégies d'amélioration continue

**DIGINOVE Consulting**

**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**

Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)

Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil

Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191

BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57

IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

- Cas pratiques et études de cas
  - Analyse de contrats de DSP existants (Paris, Londres, Singapour, Helsinki, Tokyo)
- Conclusion
  - Synthèse des enjeux contractuels et commerciaux dans la DSP
  - Perspectives d'évolution et défis futurs
- Références bibliographiques

Nota : Aucune connaissance juridique n'est requise pour cette formation. Une connaissance de l'écosystème mobilité est par contre souhaitable.

### COÛT & DATES DE LA FORMATION

Par participant : 800 € HT – Dates sur demande

**DIGINOVE Consulting**  
**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**  
Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)  
Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil  
Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191  
BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57  
IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

### MaaS : la Mobilité Servielle

#### *Enjeux de gouvernance, d'intégration, financiers, organisationnels et technologiques*

Durée : 7 heures de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures 30

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

- Éléments de contexte
- Le concept
- Les enjeux de la Mobilité Servielle
- Les typologies de MaaS
- Un nouvel écosystème
- La loi LOM : Data et Open Data
- Architecture fonctionnelle
- Architecture technique
- Benchmark national et international
- Modèles économiques
- Le marché, ses acteurs et leur stratégie
- Les catalyseurs technologiques pour le futur
- Références bibliographiques

Nota : Une connaissance de l'écosystème mobilité est souhaitable pour suivre avec profit cette formation.

#### COÛT & DATES DE LA FORMATION

Par participant : 800 € HT – Dates sur demande

**DIGINOVE Consulting**

**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**

Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)

Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil

Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191

BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57

IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

### Information Voyageurs Bus / Information Voyageurs Ferroviaire

#### *Enjeux stratégiques, financiers et technologiques*

Durée : 7 heures pour CHAQUE MODE

(soit 1 journée pour le mode Bus et 1 journée pour le mode Ferroviaire, séparément ou ensemble sur demande) de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures 30

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

- Introduction
- Contexte & Enjeux identifiés (*vétusté et hétérogénéité des systèmes – loi LOM – incidence COVID-19 – ouverture à la concurrence*)
- La suite servicielle (*services à disposition des voyageurs en relation avec les moments clés du parcours client Bus et Ferré*)
- Normes & Standards utilisés (*TRANSMODEL – NeTEX - GTFS – SIRI – GTFS RT - OpRa : leurs champs d'application et principaux cas d'usage en relation avec l'information théorique et dynamique*)
- Benchmark international :

Pour le Bus : Singapour – Séoul – Londres	Pour le Ferré : Singapour - Chine
---	-----------------------------------

- Pistes à investiguer pour de nouveaux services :

Pour le Bus : Data Analytics - Mobilité intégrée – Signalétique sonore – Comptage de voyageurs – Marche – Information multimodale collaborative – Assistant mobilité – Smart kiosk information voyageurs & Recharge électrique	Pour le Ferré : Carte dynamique du métro – Guidage indoor sur mobile – Comptage de voyageurs et Contrôle de la fraude tarifaire - Communication voyageurs à bord des trains en situations graves et exceptionnelles – Infotainment embarqué
---	---

- Références bibliographiques

Nota : La connaissance des exigences de l'Information Voyageurs et de sa production est un plus pour cette formation.

#### COÛT & DATES DE LA FORMATION

Par participant : 800 € HT par mode – Dates sur demande

**DIGINOVE Consulting**

**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**

Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)

Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil

Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191

BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57

IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

### Billettique

#### *Enjeux stratégiques, financiers et technologiques*

Durée : 14 heures sur 2 jours de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures 30

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

- Introduction
- La chaîne de valeur des transports publics
  - Le rôle clé des transports publics
  - Principales parties prenantes de l'écosystème (*AOMs, Opérateurs de Transport, Prestataires de services et Industriels, Voyageurs/Usagers, nouveaux entrants*)
  - Analyse des chaînes de valeur avant et après le développement de la Mobilité servicielle
- Termes importants à connaître
  - Définitions : billettique, télébillettique, intermodalité, interopérabilité, Open Payment
- Les technologies et standards du sans contact
  - NFC (*Near Field Communication*) et NFC Forum
  - ISO 7816, EN 1545, ISO 14443/CEN TS16794, EMVCo, Javacard, Secure Element
  - Mifare, Calypso, Felica, Mobile NFC, GIE Cartes Bancaires, Paiement en ligne par SMS, bague intelligente sans contact AEKLYS
  - Standards du paiement sans contact (*PayWave, PayPass, Open Payment*)
  - Architecture technique reader-centric et son mode opératoire
  - Architecture technique SIM-centric
  - Durée de vie d'un système d'information billettique
  - Open Payment, Sim-centric, architecture reader-centric, Back Office centric
- Les technologies actuelles et futures
  - Single Wire Protocol
  - Over The Air (*OTA*)
  - Host Card Emulation (*HCE*)
  - Blockchain
- Organisation d'un projet billettique
  - Objectifs poursuivis
  - Importance de l'interopérabilité
  - Suivi des projets régionaux
  - Ecosystème d'un projet billettique multi-acteurs

**DIGINOVE Consulting**

**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**

Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)

Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil

Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191

BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57

IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

- Cartographie des types de projet billettique
- Les grandes étapes (*projet initial, renouvellement ou évolution*)
- Son pilotage
- Les grandes étapes d'un projet billettique
- Le modèle économique des transports publics
  - Financement et coût des transports publics (*business modèle en France, impact de la crise sanitaire de la COVID-19, forfaits et billets unitaires en Île-de-France à titre d'exemple, enjeux et perspectives*)
  - Analyse des chaînes de valeur (*antérieurement et au regard du développement des MaaS*)
  - Evolution du rôle des acteurs et nouveaux entrants
  - Incidence de la fraude en France, actions engagées et nouvelles technologies utilisées (*Intelligence Artificielle et Machine Learning*)
- Analyse de cas opérationnels
  - Octopus (*Hong Kong*)
  - Oyster & Open Payment (*Transport for London*)
  - Citymapper
  - Île-de-France Mobilités
- Enjeux, autres cas d'usage et problématique
  - Evolution des systèmes billettiques
    - Account Based Ticketing vs Card Based
    - Back Office vs Card Centric
    - Open vs closed systems
    - Pays as You Go vs Abonnement prépayé
  - Problématique de dématérialisation des billets unitaires vs forfaits
  - Facteurs de différenciation dans l'approche technique
  - Positionnement des acteurs (*AOM, Telco, banques, Visa, Mastercard, Wizway...*)
- Futur de la billettique
  - Solutions biométriques
  - Valorisation des traces digitales
  - Multimodal et nouveaux systèmes de transport collaboratifs (*MaaS*)
  - Agrégateur de la relation multimodale
  - Qui est l'acteur le mieux à même de prendre le contrôle de la Relation Client ?
- Références bibliographiques

Nota : Cette formation ne nécessite pas de connaissances techniques particulières.

## COÛT & DATES DE LA FORMATION

Par participant : 1 600 € HT – Dates sur demande

**DIGINOVE Consulting**  
**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**  
 Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)  
 Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil  
 Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191  
 BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57  
 IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

### Développer une « Stratégie Océan Bleu »

#### *Création de nouveaux espaces stratégiques*

Durée : 7 heures (soit 1 journée) de 9 heures à 12 heures 30 et de 14 heures à 17 heures 30

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

- Objectifs : Comprendre le marché et ses tendances – Se différencier durablement – Sortir de la crise COVID-19 - Apprendre à saisir de nouvelles opportunités
- Enjeux : Bâtir une bonne stratégie pour conquérir de nouveaux marchés sans concurrence et renforcer son positionnement sur son marché existant
- Le management stratégique avant la « Stratégie Océan Bleu »
  - Les origines du management stratégique
  - Les stratégies compétitives selon Michael Porter
- La stratégie Océan Bleu
  - Une nouvelle approche de l'innovation pour créer des espaces stratégiques inexplorés et se démarquer de la concurrence
  - Ses outils d'analyse et de réflexion (*notion d'innovation-valeur – analyse du canevas stratégique du domaine d'activité – 6 pistes d'exploration pour redessiner le marché – matrice ERAC pour une nouvelle chaîne de valeur – création d'un nouveau canevas stratégique*)
  - Présentation du Business Model Canvass (*à titre d'exemple, l'intervenante présentera celui d'APPLE*)
- Atelier sur la 2<sup>e</sup> demi-journée pour des activités d'analyse prospective sur :
  - L'évolution du positionnement de l'entreprise au regard de la loi LOM ou de la Mobilité Serviциelle
  - Ou sur la création de produits/services pour l'information voyageurs Bus ou Ferré à lancer prioritairement (*roadmap stratégique*)avec mise en pratique de la méthodologie « Stratégie Océan Bleu »
- Références bibliographiques

Nota : Aucune connaissance spécifique n'est exigée pour cette formation, il convient uniquement d'avoir un esprit ouvert à la création de produits/services innovants.

#### COÛT & DATE DE LA FORMATION

Par participant : 800 € HT – Dates sur demande

**DIGINOVE Consulting**

**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**

Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)

Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil

Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191

BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57

IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357

Toutes ces formations sont prévues en distanciel. La plateforme de visioconférence peut être proposée par DIGINOVE Consulting ou est à convenir avec l'entreprise si la formation est en intra

Nombre de participants maximum : 6 personnes par session pour une meilleure interaction avec l'intervenante

Chaque formation donne lieu, pour chaque participant, à :

- La remise d'un support au format PDF (*slides présentées pendant la formation*)
- L'accès à des ressources documentaires sous la forme de liens vers des références bibliographiques pour permettre à chacun d'approfondir le sujet de la formation, s'il le souhaite.

### MODALITES D'ORGANISATION ET D'EVALUATION

Pour chaque formation :

- Feuille d'émargement
- Feuille d'évaluation
- Attestation de formation fournie par DIGINOVE Consulting

### INTERVENANTE

Toutes ces formations sont assurées par Me Danielle GANCE, Présidente et fondatrice de DIGINOVE Consulting en 2012 et experte indépendante sur les problématiques de mobilité urbaine et d'innovation en France et à l'international.

DIGINOVE Consulting est référencée sur plusieurs plateformes d'experts internationales : AlphaSights au Royaume Uni, Atheneum Partners en Allemagne et Insight Alpha en Inde et intervient régulièrement pour leurs clients.

Elle enseigne à l'Ecole Polytechnique (MS Economics for Smart Cities and Climate Policy), à l'ENPC (MS Smart Mobility) et à l'Institut Mines Télécom Paris (Formation continue : Télébillettique).

Antérieurement, elle a travaillé pendant 30 ans au sein du Groupe RATP comme Responsable informatique (SAEIV, , Information Voyageurs Temps Réel, Billettique, Sécurité), puis comme Responsable marketing en charge de l'innovation.

#### **DIGINOVE Consulting**

**22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE**

Mail : [dgance@diginove-consulting.com](mailto:dgance@diginove-consulting.com)

Port. 06 37 01 16 20

SAS au capital de 10 000 euros - N° SIREN 753 928 191 - RCS Créteil

Code APE 7022 Z - N° TVA Intracom. FR83753928191

BNP PARIBAS - RIB : 30004 00933 00010074313 57

IBAN : FR76 3000 4009 3300 0100 7431 357