CATALOGUE DES FORMATIONS 2026

EN DISTANCIEL

Activité enregistrée sous le numéro 11941375494

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

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

CONTENU DÉTAILLÉ 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 détaillé 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
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 : 900 € HT – Dates sur demande

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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 Servicielle

Gouvernance, organisation, intégration multimodale, modèles économiques et solutions technologiques

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

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Comprendre le MaaS et son écosystème

- **Eléments de contexte**
  - Evolution des usages de la mobilité
  - Vers une mobilité servicielle
  - Nouvelles attentes des voyageurs
  - Impacts de la transition écologique et numérique
- **Le concept de MaaS**
  - Définitions et principes fondateurs
  - Les composantes d'une offre MaaS
  - Création de valeur pour les usagers et les territoires
  - Positionnement du MaaS dans les politiques publiques de mobilité
- **Les enjeux de la Mobilité Servicielle**
  - Enjeux de gouvernance
  - Enjeux organisationnels
  - Enjeux financiers
  - Enjeux technologiques
  - Enjeux de souveraineté des données
  - Enjeux d'expérience client
- **Les typologies de MaaS**
  - MaaS informationnel
  - MaaS transactionnel
  - MaaS avec paiement intégré
  - MaaS avec abonnement intégré
  - MaaS multimodal avancé

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

- **L'écosystème des acteurs**
  - Les acteurs institutionnels
  - Les opérateurs de mobilité
  - Les nouveaux services de mobilité
  - Les acteurs privés de l'écosystème
  - La mobilité d'entreprise
- **Gouvernance et modèles de partenariat**
  - Répartition des rôles et responsabilités
  - Gouvernance publique, privée ou hybride
  - Pilotage de la Relation Client
  - Partenariats public-privé
  - Stratégies des principaux acteurs du marché
- **Benchmark national et international**
  - Europe
  - Amérique du Nord
  - Asie
- **Analyse des réussites et des limites observées**

Industrialisation, intégration multimodale et passage à l'échelle

- **La loi LOM : données et Open Data**
  - Cadre réglementaire français
  - Obligations de partage des données
  - Rôle des données ouvertes dans le MaaS
- **Interopérabilité et standards européens**
  - Principes d'interopérabilité
  - Architecture des échanges de données
  - Standards ouverts du secteur mobilité
  - APIs et plateformes ouvertes
  - Construction d'une architecture multimodale à partir des données ouvertes
- **Architecture fonctionnelle des plateformes MaaS**
  - Information voyageurs
  - Planification de trajet
  - Réservation
  - Paiement
  - Billettique
  - Gestion de compte client
  - Service après-vente

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

- **Architecture technique**
  - Urbanisation des systèmes MaaS
  - APIs et microservices
  - Infrastructure Cloud
  - Cybersécurité
  - Gestion des identités numériques
- **Intégration des modes de mobilité partagée**
  - Les enjeux de l'intégration multimodale
  - La billettique unifiée
  - Retours d'expérience (*réussite, facteurs d'échec, difficultés organisationnelles et contractuelles, acceptation par les usagers*)
- **Passage d'une ville à un réseau régional intégré**
  - De l'expérimentation à l'industrialisation
  - Les décisions structurantes (*gouvernance, plateforme, financement*)
  - Analyse comparative de déploiements : niveau local, métropolitain et régional
- **Modèles économiques et rentabilité**
  - Les modèles économiques du MaaS
  - Les modèles d'abonnement
  - La mobilité d'entreprise
- **Les catalyseurs technologiques du MaaS de demain**
  - Intelligence artificielle
  - Innovations numériques
- **Perspectives d'évolution du MaaS**
  - MaaS régional et national
  - Emergence des plateformes européennes
  - Nouveaux modèles de gouvernance
  - Evolution du rôle des AOM
  - Vers une mobilité intégrée à l'échelle des territoires
- **Références bibliographiques**

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

COÛT & DATES DE LA FORMATION

Par participant : 1 700 € HT – Dates sur demande

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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 (BUS ou FERROVIAIRE)

(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

CONTENU DÉTAILLÉ 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 - EPaper & 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 : 900 € HT par mode – Dates sur demande

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

- **Introduction**
- **La chaîne de valeur des transports publics**
  - Le rôle clé des transports publics
  - Principales parties prenantes de l'écosystème (*AOM, 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 (MaaS)
- **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
  - Standards du paiement sans contact (*PayWave, PayPass, Open Payment*)
  - Architecture technique reader-centric et son mode opératoire
  - Architecture technique SIM et SE-centric
  - Durée de vie d'un système d'information billettique
  - Sim et SE-centric, architecture reader-centric, Back Office centric (Open Payment et biométrie)
- **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
  - Cartographie des types de projet billettique

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

- 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*)
- Île-de-France Mobilités

– **Enjeux, autres cas d'usage et problématique**
- Evolution des systèmes billettiques
  - Account Based Tickecting 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 : 1 700 € HT – Dates sur demande

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

CONTENU DÉTAILLÉ 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 Canvas *(à titre d'exemple, l'intervenante présentera celui d'APPLE)*
- **Atelier sur la 2e 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 Servicielle
  - 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 : 900 € HT – Dates sur demande

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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 sur la plateforme Microsoft TEAMS. Cependant, si la formation est réalisée en intra, l'entreprise commanditaire a la possibilité de privilégier la sienne en y donnant l'accès à la formatrice.

DIGINOVE Consulting utilise TEAMS du fait de sa bonne compatibilité avec les lecteurs d'écran et des options qu'elle propose comme le lecteur immersif et le sous-titrage en direct, ce qui contribue à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Des aménagements pédagogiques et techniques sont également proposés : supports adaptés (contraste, police lisible), rythme ajusté, accompagnement individualisé.

Afin de préparer au mieux ces adaptations, nous invitons chaque participant à signaler ses besoins spécifiques lors de l'inscription. Contact : **dgance@diginove-consulting.com** – Tél. 06 37 01 16 20

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 post formation, s'il le souhaite.

MODALITÉS D'ORGANISATION ET D'ÉVALUATION

Pour chaque formation :

- Échange avec le responsable RH
- Questionnaire individuel d'auto-évaluation (*avant la formation*)
- Feuille d'émargement
- Fiche d'évaluation individuelle de la formation suivie
- Attestation individuelle de formation fournie par DIGINOVE Consulting

DIGINOVE Consulting
22 avenue Georges Clemenceau - 94360 BRY-SUR-MARNE
Mail : 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

INTERVENANTE

Toutes ces formations sont assurées par Madame Danielle GANCE, 44 ans d'expérience cumulée, dont 30 ans au sein de la RATP et 14 ans à la tête de DIGINOVE Consulting dont elle est la Présidente et fondatrice depuis 2012. Elle intervient en tant qu'experte indépendante sur les problématiques de mobilité urbaine et d'innovation en France et à l'international.

DIGINOVE Consulting est, à ce titre, 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, par ailleurs :

- à l'École 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 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
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