

SOMMAIRE

1. AGIR Transport	3
2. Quel est l'objectif du catalogue « Marketing & Communication » ?	3
3. Quelle est notre expertise en matière de Marketing & Communication ?	3
4. A qui s'adresse les formations ?	4
5. Où ont lieu les formations ?	4
6. Quand ont lieu les formations ?	4
7. Comment lire les fiches ?	5
8. Comment s'inscrire à nos formations ?	6
9. Marketing du transport public pour les autorités organisatrices	7
10. Marketing pour les opérateurs de transport	10
11. Les formations disponibles en replay	13
12. Retrouvez l'ensemble de nos catalogues	20

AGIR TRANSPORT

AGIR Transport est une association Loi 1901 qui apporte aux collectivités et aux opérateurs indépendants une expertise complète en matière de transport public et de mobilité.

Grâce à AGIR, les collectivités et les entreprises adhérentes peuvent prendre des décisions de manière éclairée afin de mieux gérer la mobilité sur leur territoire.

L'Association répond à l'ensemble des besoins des collectivités et des opérateurs indépendants au service d'une mobilité plus durable.

L'association est financée par les cotisations de ses Membres qui en mutualisant des moyens peuvent bénéficier d'un grand nombre de services.

QUEL EST L'OBJECTIF DU CATALOGUE « MARKETING & COMMUNICATION » ?

Ce catalogue a pour objectif de proposer aux collectivités et aux opérateurs adhérents à AGIR des formations en matière de marketing et communication qui correspondent à leurs besoins respectifs.

Pour les collectivités, il s'agit de mieux maîtriser les principes du marketing de la mobilité et de les intégrer aux contrats d'exploitation.

Pour les opérateurs indépendants, l'offre de formation a pour objectif d'améliorer les pratiques et de favoriser l'innovation des services marketing, commercial et communication.

Le catalogue est donc constitué de 2 offres distinctes qui sont pour l'une réservée aux collectivités et pour l'autre aux opérateurs indépendants.

QUELLE EST NOTRE EXPERTISE EN MATIERE DE MARKETING & COMMUNICATION ?

Depuis plus de 30 ans, AGIR Transport travaille aux côtés des collectivités et des opérateurs indépendants sur les projets marketing et communication.

Cette connaissance des sujets permet d'élaborer une offre de formations répondant aux enjeux actuels.

A QUI S'ADRESSE LES FORMATIONS ?

- Les adhérents d'AGIR Transport **peuvent participer aux formations sans limite dans le cadre de leur adhésion.**
- Les collectivités territoriales non adhérentes peuvent, à titre exceptionnel, assister à certaines formations. Les groupes de travail sont exclusivement réservés aux adhérents.

Les formations ne sont pas ouvertes aux autres professionnels.

OU ONT LIEU LES FORMATIONS ?



En distanciel, en format webinar ou groupe d'échanges en visioconférence : cela est précisé pour chaque fiche de formation.



Certaines formations sont proposées en présentiel à Paris ou en région.



Nous proposons également aux adhérents un accès aux formations qui ont été enregistrés dans les derniers mois. La liste par thème figure en fin de chaque fiche de formation. Retrouvez l'ensemble des fiches « replay » dans la dernière rubrique du catalogue.

QUAND ONT LIEU LES FORMATIONS ?

Ce catalogue concerne la période novembre 2023 à juillet 2024 et les dates sont indiquées sur les fiches des formations. Il sera mis à jour régulièrement.

COMMENT LIRE LES FICHES ?

LE TYPE DE RDV :
• FORMATION
• ATELIER
• GROUPE DE TRAVAIL

LE THÈME (ET SOUS-THÈME) DE LA FORMATION

FORMATION : MARKETING DU TRANSPORT PUBLIC POUR LES AUTORITÉS ORGANISATRICES

LES FONDAMENTAUX DU MARKETING

Informations pratiques



Webinaire

LE FORMAT DU RDV :
• WEBINAIRE
• PRÉSENTIEL
ET LIEU



4 avril 2024

LA DATE



10h00 - 12h00

LES HORAIRES

Formateurs :

- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evénements – AGIR Transport

Présentation

OBJECTIFS, PROGRAMME, PARTENAIRES ET ÉVENTUELLEMENT LA CIBLE DE LA FORMATION

Cette formation s'adressera à celles et ceux qui veulent maîtriser les fondamentaux du marketing pour mieux en manier les outils.

Il s'agira donc de permettre aux participants de disposer d'un socle de connaissances et d'outils marketing qu'ils pourront mobiliser.



Autorités Organisatrices

A retrouver également dans ce cycle

- [Le marketing dans les contrats](#)

LES FORMATIONS, GROUPES DE TRAVAIL ET ATELIERS DU MÊME CYCLE À VENIR

A retrouver également en replay

- [Créer une marque locale des mobilités](#)

LES FORMATIONS DU MÊME THÈME À RETROUVER EN REPLAY ET LES SUPPORTS DES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL, GROUPES DE TRAVAIL ET ATELIERS À CONSULTER SUR DEMANDE

(CLIQUEZ DESSUS POUR ACCÉDER À LA FICHE)

Support disponible à la demande

- + [GT : Comprendre le RGPD](#)

COMMENT S'INSCRIRE A NOS FORMATIONS ?

- sur la plateforme des adhérents resO AGIR
- sur le site AGIR Formations
- via les liens d'inscription qui figurent dans les mails d'information
- en contactant Anne-Laure BOURGAIN, Assistante Formations, Etudes & Evènements : al.bourgain@agir-transport.org

Contacts AGIR

Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies /
Communication / Evènements
magalie.dujeancourt@agir-transport.org

Anne-Laure BOURGAIN, Assistante Formations, Etudes & Evènements
al.bourgain@agir-transport.org



for what is thought
to be best in any
point of view.
Marketing
strategy for the
sell in a market
business in a m
at is tho

MARKETING DU TRANSPORT PUBLIC POUR LES AUTORITES ORGANISATRICES

- Les fondamentaux du marketing 8
- Le marketing dans les contrats d'exploitation 9

LES FONDAMENTAUX DU MARKETING**Informations pratiques**

Webinaire



4 avril 2024



10h00 - 12h00

Formateurs :

- Erwan TERRILLON – Omnibus Conseil
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

Cette formation s'adresse à celles et ceux qui veulent maîtriser les fondamentaux du marketing pour mieux en manier les outils.

Elle a pour objectif de permettre aux participants de disposer d'un socle de connaissances et d'outils marketing qu'ils pourront mobiliser.

*Autorités Organisatrices***A retrouver également en replay**

- 🕒 [Créer une marque locale des mobilités](#)
- 🕒 [Comprendre et mettre en œuvre le RGPD](#)

LE MARKETING DANS LES CONTRATS D'EXPLOITATION**Informations pratiques**

Webinaire



23 mai 2024



10h00 - 12h00

Formateurs :

- Erwan TERRILLON – Omnibus Conseil
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

Cette formation aura pour objet d'aider à formaliser les objectifs et les rôles de l'AO et de son opérateur dans un contrat d'exploitation d'un service public de transport, dans le but notamment d'en augmenter la fréquentation.

*Autorités Organisatrices***A retrouver également en replay**

- ▶ [Créer une marque locale des mobilités](#)
- ▶ [Comprendre et mettre en œuvre le RGPD](#)



MARKETING POUR LES OPERATEURS DE TRANSPORT

- **Améliorer l'expérience client dans les transports publics** 11
- **Le CRM et la fidélisation dans les Transports Publics** 12

AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT DANS LES TRANSPORTS PUBLICSInformations pratiques

Webinaire



25 janvier 2024



10h00 - 12h00

Formateurs :

- Patrig PESRET – Cabinet Vertone
- Elise CADILHAC – Cabinet Vertone
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

Objectifs de la formation sera de vous donner les **clés de compréhension de tous les leviers de l'Expérience Client dans le domaine des Transport** (en amont, pendant et en aval du transport...) et identifier les bonnes pratiques pour **obtenir des gains d'amélioration**

Principaux thèmes abordés :

- Importance de l'**Expérience Client dans les secteurs des Services** de manière large
- **Attentes majeures des clients** en termes d'expérience client dans les Transports (Etude VERTONE menée auprès de clients)
- **Cartographie des leviers de l'expérience client** dans les transports publics et identification des leviers les plus intéressants à travailler
- **Zoom sur certains leviers spécifiques** (par ex : Information Voyageur, Attitudes et Postures...)
- **Méthode d'amélioration de l'expérience** client (personae, parcours clients, irritants et attentes, définition des projets d'amélioration de l'expérience...)

*Opérateurs de transport*A retrouver également en replay

- ▶ [Créer une marque locale des mobilités](#)
- ▶ [Comprendre et mettre en œuvre le RGPD](#)

LE CRM ET LA FIDELISATION DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

Informations pratiques



Webinaire



19 mars 2024



10h00 - 12h00

Formateurs :

- Patrig PESRET – Cabinet Vertone
- Elise CADILHAC – Cabinet Vertone
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

Objectifs de la formation est de vous donner des clés de compréhension du **CRM et de la fidélisation dans les transports publics** (plan d'animation client, programme de fidélisation) et **identifier les pratiques de mise en place de ces projets**

Principaux thèmes abordés :

- Les fondamentaux du **CRM** (fonctions majeures d'un outil CRM) / **Plan d'animation Client** (objectif, cibles, cas d'usages, canaux...)
- **Les spécificités du CRM / Plan d'animation Client** dans le cas du transport en commun et **bonnes pratiques** pour construire un plan d'animation client
- **Zoom sur la fidélisation dans les transports en commun par une présentation de l'étude VERTONE dédiée au sujet**



Opérateurs de transport

A retrouver également en replay

- [Créer une marque locale des mobilités](#)
- [Comprendre et mettre en œuvre le RGPD](#)



LES FORMATIONS DISPONIBLES EN REPLAY

Marketing pour les autorités organisatrices et les opérateurs de transport

- **Créer une marque locale des mobilité** 14
- **Comprendre et mettre en œuvre le RGPD** 15
- **Enjeux de la digitalisation de la distribution de titres de transports publics** 16
- **Tour d'horizon des principales fonctions marketing d'un réseau urbain** 17

Communication

- **Communiquer pour encourager la pratique du vélo** 18
- **Communiquer contre la fraude et les incivilités : le pouvoir du nudge** 19

CREER UNE MARQUE LOCALE DES MOBILITES**Informations pratiques**

Webinaire



Enregistré en juin 2021

**Formateurs :**

- Erwan TERRILLON – Omnibus Conseil
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

Passer d'organisateur des transports publics sur un territoire à organisateur des mobilités nécessite de revoir la stratégie marketing et notamment de se poser la question de la définition d'une marque.

- Que peut apporter une marque à une politique multimodale ?
- Quelles valeurs pour la porter ?
- Comment la promouvoir sur son territoire ?

COMPRENDRE ET METTRE EN ŒUVRE LE RGPDInformations pratiques

Webinaire



Enregistrés en mai 2022

**Formateurs :**

- Sylvain JOYEUX – Cabinet Cloix & Mendes Gil
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport
- Amandine JANCOURT, Responsable juridique Exploitation et Contrats – AGIR Transport

Présentation

Présentation générale du RGPD, compréhension des enjeux et de ce qui change dans la collecte et le maniement des données, les grands principes à mettre en œuvre.

AGIR Transport propose à ses adhérents une formation de sensibilisation au RGPD et de mise en œuvre de ses principes dans l'activité de gestion d'un réseau de transport public.

- Quels sont les enjeux du RGPD ?
- Que vient-il modifier dans les pratiques notamment en matière de gestion administrative et commerciale ?
- Quels principes faut-il adopter pour ne jamais se tromper en matière de RGPD ?

La première session permettra d'acquérir une culture du RGPD pour mieux le mettre en œuvre au quotidien.

Mise en œuvre du RGPD à travers des cas pratiques complexes de traitement de données, cas des données sensibles dont les données de santé, exemples de mise en pratique.

La seconde session de la formation RGPD permettra d'étudier des cas pratiques de mise en œuvre et notamment la question des données sensibles (données des mineurs, données de santé, etc.) dans le but de mettre les pratiques en conformité sans s'interdire de maintenir des relations commerciales suivies avec ses clients.

**ENJEUX DE LA DIGITALISATION DE LA DISTRIBUTION DE TITRES DE
TRANSPORTS PUBLICS**Informations pratiques

Webinaire



Enregistrés en octobre 2023

**Formateurs :**

- Patrig PESRET, Directeur Associé – Cabinet VERTONE
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

L'objectifs de la formation est de donner des clés de compréhension des enjeux de la digitalisation des titres de transports (m-ticketing, e-ticketing, open payment...) et d'identifier les impacts à tous les niveaux : bénéfices usagers, modèles économiques/ d'exploitation pour les opérateurs et les AO...

Principaux thèmes abordés :

- Tour d'horizon des typologies de titres dématérialisés et parcours usagers/ technologies associées (sms-ticketing, e-ticketing, m-ticketing, open payment, ...)
- Potentiel de développement sur les années à venir et bénéfices usagers
- Principaux impacts sur le modèle économiques des transports en commun : *revenus (dont effet de cannibalisation potentielle sur d'autres titres), coûts d'exploitation, fraude, ...*
- Quelques illustrations de bonnes pratiques et benchmark de réseaux

**TOUR D'HORIZON DES PRINCIPALES FONCTIONS MARKETING D'UN
RESEAU URBAIN**Informations pratiques

Webinaire



Enregistrés en novembre 2023

**Formateurs :**

- Elise CADILHAC, Senior Manager – Cabinet VERTONE
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

L'objectif de cette formation est de vous donner la vision des fonctions marketing clés au sein d'un réseau de transports urbains, en particulier dans un contexte de forte évolution des métiers (digitalisation...) et de partager des bonnes pratiques de structuration des organisations (organigrammes et fiches de postes)

Principaux thèmes abordés :

- Tour d'horizon des fonctions marketing clés au sein d'un réseau de transport urbain : *fonctions, missions, tâches, compétences...*
- Zoom sur 3 « nouveaux métiers » : data analyse, marketing client, gestion de projets digitaux
- Bonnes pratiques de structuration des organisations (partage d'organigrammes cibles) et clés de dimensionnement des organisations
- Quelques illustrations de bonnes pratiques et benchmark de réseaux

*Opérateurs de transport*

COMMUNIQUER POUR ENCOURAGER LA PRATIQUE DU VELO**Informations pratiques**

Webinaire



Enregistré en mai 2021

**Formateurs :**

- Erwan TERRILLON – Omnibus Conseil
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

Comment encourager les habitants à adopter le vélo comme mode de déplacement ?

Quels sont les thèmes de communication les plus aptes à influencer sur les comportements ?

Y a-t-il des sujets tabous dans la communication sur la pratique du vélo ?

COMMUNIQUER CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES : LE POUVOIR DU NUDGE

Informations pratiques



Webinaire



Enregistré en juillet 2021



Formateurs :

- Erwan TERRILLON – Omnibus Conseil
- Magalie DUJEANCOURT, Directrice Nouvelles Technologies / Communication / Evènements – AGIR Transport

Présentation

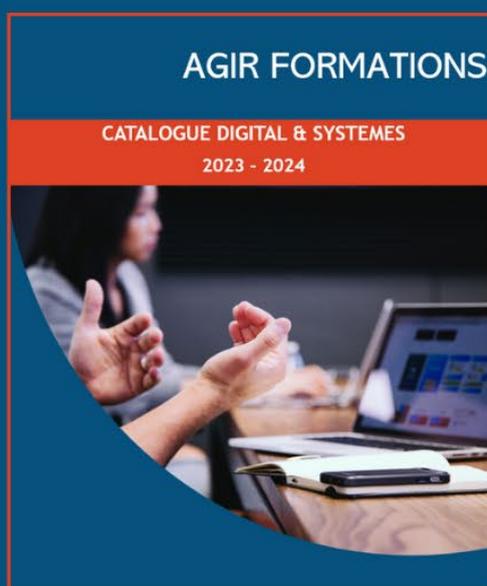
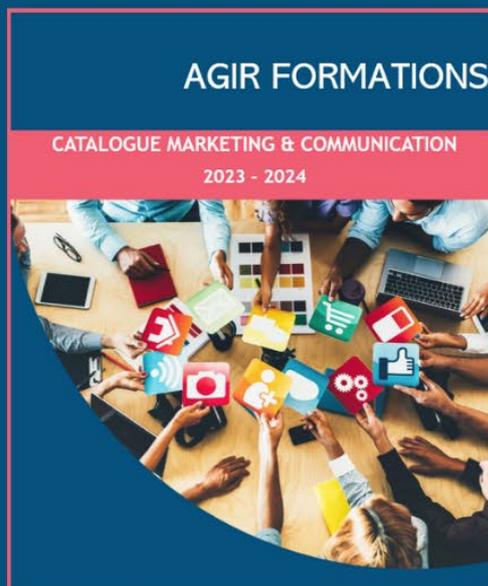
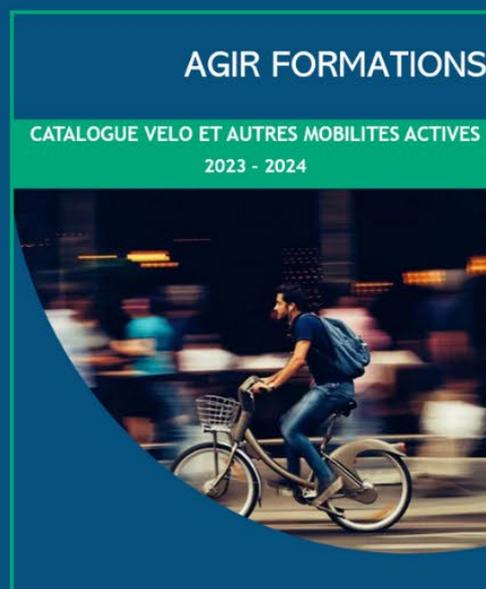
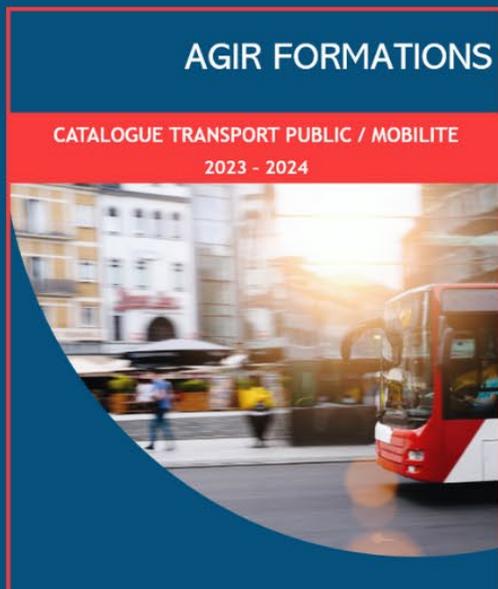
Le Nudge peut-il contribuer efficacement et à moindre coût à limiter la fraude et les incivilités ?

Communiquer avec les techniques du nudge consiste à influencer sur les comportements par l'incitation et la motivation de manière indirecte.

Comment s'approprier ce mode de communication ?

Comment peut-il être efficace en matière de fraude et d'incivilités ?

Retrouvez l'ensemble de nos catalogues



CONTACT

AGIR Transport
23 rue Daviel 75013 Paris
01 84 83 04 82
info@agir-transport.org
www.agir-transport.org

 @AGIRTransport