

**TRANSPORT  
PUBLIC**



# JOURNÉES AGIR

Cycle de Conférences et  
Salon professionnel

CONNECTÉ



CONFORTABLE



PONCTUEL



RAPIDE



# TRANSPORTS À HAUT NIVEAU DE SATISFACTION

5 ET 6 JUILLET 2017 - DOUAI

**AGIR**  
Le transport public indépendant



VOS TRANSPORTS  
DU DOUAISIS



CENTRALE D'ACHAT  
DU TRANSPORT PUBLIC



# TRANSPORTS À HAUT NIVEAU DE SATISFACTION

**MERCREDI 5 JUILLET**



## 10h - 11h : VÉHICULES PROPRES ÉLECTRIQUES : OÙ EN EST LA FILIÈRE ?

*Maxime DE CHECCHI, Technico-commercial, CATP*

*Marc DELAYER, Président de la CATP*

*Adrien MALFRAY, Chargé de mission exploitation, AGIR*

Plébiscité par le public, l'énergie électrique fait l'objet d'un fort intérêt de la part des réseaux de transport. Mais avec une offre qui reste émergente et hétéroclite, le bus électrique peine à s'imposer comme une solution réaliste à très court terme. Qu'attendre de la filière ? Où en sont les constructeurs et les fournisseurs de batteries et de stations de charge ?



## 11h - 12h : SOLUTIONS MARKETING POUR UNE MEILLEURE RELATION AVEC LE CLIENT

*Olivier BRONNER, Responsable de l'unité maintenance, Transports publics de la région lausannoise*

*David CRONENBERGER, Directeur Général, Régie des Transports Communautaires Rochelais*

*Erwan TERRILLON, Consultant*

La tendance actuelle du marketing est à la valorisation de « l'expérience client » et à la personnalisation de la relation, avec pour objectif la fidélisation, moins coûteuse que la conquête de nouveaux clients. Qu'en est-il des réseaux de transport public ? Meilleure connaissance des clients, mesure de la satisfaction, clubs utilisateurs, programmes relationnels, réseaux sociaux, suivi commercial, CRM, offres individualisées, etc. Les nouveaux codes de la relation client sont-ils entrés dans les pratiques ? De quels outils disposent les services marketing et commerciaux ? Comment s'inspirer d'autres secteurs d'activité ?



## 12h - 13h : COMMENT CONCEVOIR UN TAD EFFICACE SUR DES TERRITOIRES À FAIBLE DENSITÉ ?

*Christophe CHENILYER, Directeur Méthodes et Informatique, Transports en commun de l'agglomération Troyenne (TCAT)*

*Jean-Marie DAGNAS, Consultant*

Urbains, périurbains ou ruraux, plus les territoires s'étendent, plus le recours au Transport à la demande est envisagé pour satisfaire les besoins de transports. Comment adapter son système de TAD à un territoire étalé et éclaté ? Quels acteurs pour assurer le service ? Quels outils technologiques pour une gestion souple ? Exemple de l'agglomération troyenne qui mixe les solutions pour optimiser son service.

**13h : DÉJEUNER**

**15h : DISCOURS OFFICIELS**



## 15h30 - 17h : BHNS : QUEL NIVEAU DE SERVICE ?

*Bernard BURBAU, Directeur général réseau Eveole, Douai*

*Benoît DESCAMPS, Responsable communication, Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle*

*Florent POULIN, Responsable des études Tramway-BHNS, CITEC*

La notion de bus à haut niveau de service implique la mise en place d'une offre qualitative en matière de service (régularité et vitesse commerciale), de design (des véhicules, des arrêts), d'information voyageurs, d'équipements ou de services spécifiques, etc. Comment répondre au plus juste aux exigences du client ? Quels investissements répondent aux objectifs de fréquentation ? Quels sont les tendances en matière de BHNS ? etc .

100%

## 17h - 18h30 : LE MANAGEMENT GAGNANT, DU PROJET INDIVIDUEL À LA RÉUSSITE DE TOUS

*Aimé JACQUET, Ancien Sélectionneur de l'équipe de France de Football, Champion du Monde 98*

A travers le récit d'une aventure humaine connue de tous, l'épopée France 98, Aimé Jacquet présente les aspects clés d'un management gagnant : l'esprit d'équipe, la place de l'individu au sein du collectif, le manager et ses qualités fondamentales, etc. Personnalité chaleureuse et disponible, Aimé Jacquet partage son expérience unique qui fait référence en matière de réussite managériale.

### JEUDI 6 JUILLET



## 9h - 10h : LA COMPÉTENCE TRANSPORT SCOLAIRE, MODE D'EMPLOI

*Jean-Marie DAGNAS, Consultant*  
*Retours d'expérience de collectivités territoriales*

Alors que de nombreux EPCI, nouvellement créés ou étendus, doivent intégrer la compétence pour la gestion du transport scolaire sur leur territoire, beaucoup s'interrogent sur la meilleure manière de l'exercer. Maîtrise du service de proximité, impact sur l'image de la collectivité, coûts de gestion : comment optimiser la compétence scolaire ? Quelle gestion privilégier ? Quelles relations mettre en place avec les autres autorités organisatrices ?



## 10h - 11h : QUELLE SOLUTION DE COVOITURAGE POUR QUEL TERRITOIRE ?

*Jean-Marie DAGNAS, Consultant*  
*Sabrina MORETTO, service marketing et développement Régie lignes d'Azur*  
*Gilles BESNARD, Chef de Projets, Conseil départemental de l'Essonne*

Alors que le covoiturage est présenté comme une solution de mobilité pertinente pour les territoires difficiles à desservir par le transport public, les collectivités sont confrontées à la diversité de l'offre de solutions. Sites de mise en relation des utilisateurs, stations de covoiturage connectées, appli de covoiturage dynamique, autostop organisé, etc. Quel modèle privilégier selon qu'il soit déployé en zone rurale ou périurbaine ? Comment en faire le complément du transport public sans le concurrencer ? Quels outils pour favoriser le développement du covoiturage sur son territoire ?



## 11h - 12h : COMMENT SIMPLIFIER L'ACHAT DES TITRES DE TRANSPORT ?

*Bruno PERCHERON, Directeur Transurbain Evreux*  
*Erwan TERRILLON, Consultant*

Les habitudes de consommation évoluent et les modes de distribution s'y adaptent dans la plupart des secteurs : multiplier les canaux, vendre à distance, réduire l'attente, etc. Vente en ligne, ticket sur téléphone mobile, nouveaux types d'agences commerciales, etc. Quels sont les nouveaux lieux et outils de distribution ? Pour quels publics et pour quels usages ? Quelles innovations peuvent apporter les solutions billettiques ?

## 12h : DÉJEUNER ET FIN

*Parce que l'optimisation d'une offre de transport public repose sur des critères aussi bien quantitatifs que qualitatifs, la rationalisation d'un réseau de transport ne peut se limiter à des objectifs comptables. En ayant comme objectif la fidélisation et la hausse de la fréquentation, la recherche de la satisfaction du client doit s'intégrer dans une démarche globale d'optimisation de la qualité.*

*Quels sont les leviers d'une offre de transport qualitative ? Quelle attention doit être portée au confort, aux nouveaux services offerts par la technologie, à l'image du réseau ? Comment utiliser les données collectées et percevoir les attentes du public, etc. En bref, comment les autorités organisatrices et les opérateurs peuvent améliorer la satisfaction des utilisateurs du service public de transport ?*

## VISITES ET SOIRÉES

### MARDI 4 JUILLET

16h : VISITE DU BEFFROI DE DOUAI

17h : VISITE DU CENTRE HISTORIQUE MINIER DE DOUAI LEWARDE

Inscriptions en ligne sur [www.journees-agir.com](http://www.journees-agir.com)



19h : SOIRÉE DE CONVIVIALITÉ

### MERCREDI 5 JUILLET



19h : SOIRÉE DE GALA À Gayant Expo

Dîner et spectacle

En partenariat avec :



Mercedes-Benz

## INFOS PRATIQUES



**LES JOURNÉES AGIR 2017  
À DOUAI :**

Gayant Expo  
Route de Tournai  
59500 Douai  
Tél : 03 27 93 19 31



**INSCRIPTIONS / RENSEIGNEMENTS :**

8 Villa de Lourcine 75014 PARIS  
Tél : 01 53 68 04 24  
Fax : 01 53 68 04 15  
Mail : [info@agir-transport.org](mailto:info@agir-transport.org)  
[www.journees-agir.org](http://www.journees-agir.org)