

# OBSERVATOIRE DES VILLES DU TRANSPORT GRATUIT

## TRANSFORMER LES MÉTIERS

### Comment la gratuité change-t-elle les professions de l'entreprise délégataire des transports ?

La gratuité entraîne la **suppression des titres de transport** et, avec elle, les missions de vente et de contrôle qui leur sont associées. Les acteurs en charge de ces missions, salariés des entreprises délégataires, voient donc leurs **rôles profondément transformés** et mis au service de l'amélioration de la qualité du réseau et du renforcement de la communication à destination des nouveaux usagers.

#### LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS À DUNKERQUE

Métiers	Avant la gratuité	Après la gratuité
<b>Salariés de l'agence commerciale</b>	Information voyageur en agence Vente de titres et d'abonnements en boutique	Maintien d'une agence pour l'information et renforcement du service <b>marketing</b> en lien avec la nouvelle délégation de service public : <ul style="list-style-type: none"> <li>développement d'une plateforme d'appel centralisée</li> <li>enrichissement de la stratégie digitale de l'entreprise : répondre aux questions et donner l'information en temps réel</li> </ul>
<b>Contrôleurs de titres</b>	Contrôle des titres de transport Information voyageur sur le réseau	Fusion de l'équipe de contrôles de titres avec l'équipe de <b>management et régulation</b> du réseau : <ul style="list-style-type: none"> <li>mise en place d'un management de proximité : un chef d'équipe encadre un petit groupe de conducteurs</li> <li>développement des missions d'intervention sur le réseau</li> <li>formation à la régulation : gestion des flux et des aléas pour assurer la ponctualité (formation à de nouveaux outils)</li> </ul>
<b>Conducteurs</b>	Conduite Vente de titres à bord Contrôle des titres et abonnements Entrée des voyageurs par la porte avant uniquement	Disparition de la vente et développement des <b>missions d'accueil</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>conduite de bus à plus grandes capacités et de bus articulés en lien avec l'augmentation de la fréquentation</li> <li>revalorisation des missions d'accueil</li> <li>information à destination des passagers</li> <li>ouverture de toutes les portes du bus à chaque arrêt</li> </ul>

#### En chiffres :

