

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

En chiffres :

