

Une mobilité inclusive

4 mai 2024, interview plateau. Jean-Christophe Combe.

Jean-Christophe Combe, s'il fallait vous présenter, comment dirais-je ?

Ce serait un ancien ministre, mais aujourd'hui c'est aussi le directeur marketing innovation et développement durable et engagement.

Merci beaucoup d'être là, merci d'avoir répondu à notre invitation. Alors, comment on passe d'ancien ministre à directeur marketing et quel héritage on amène dans ses bagages dans une entreprise grande comme celle que Keolis ? Et après je vous demanderai ce que c'est que Keolis.

D'abord, pour dire qui je suis, je suis d'abord un citoyen engagé, comme le montre je pense mon parcours puisque j'ai été 12 ans engagé notamment à la Croix-Rouge française. C'était en son directeur général.

Et vous avez aussi écrit un livre « L'humanité ne se négocie pas ».

Exactement, qui résume en quelques dizaines de passages mon voyage, mon engagement et ce pour quoi je me bats depuis toujours. Le combat de ma vie, la lutte contre les inégalités, les discriminations, la lutte pour l'égalité. Et comment donc je suis arrivé chez Keolis après avoir été ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées ? Tout simplement parce que je cherchais un secteur qui avait du sens et les mobilités c'est un secteur qui pour moi en a énormément, parce qu'à la fois à la Croix-Rouge et dans mon expérience de ministre pour moi les mobilités c'était à la fois parfois un frein à l'inclusion mais surtout un formidable accélérateur. Et je me suis dit que rejoindre un groupe comme Kéolis dont je partage complètement les valeurs, c'était une façon de réaliser cet engagement et cette promesse que je me suis faite.

Keolis c'est quoi la mission et puis qu'est-ce que c'est surtout ? C'est un groupe, on peut dire ferroviaire ou vous faites d'autres choses ?

Non c'est un groupe qui opère de nombreuses mobilités. Multimodal. Exactement. La multimodalité dans 13 pays dans le monde. 68 000 collaborateurs. Exactement. Voilà donc c'est un groupe extrêmement important qui travaille en France pour environ 300 autorités organisatrices de mobilité. Et donc qui opère des métros, des réseaux de bus, de tramways, aussi du vélo, du véhicule de l'autopartage.

Alors comment le marketing peut permettre une meilleure accessibilité, une meilleure autonomisation pour les personnes en situation de handicap ?

Le désenclavement dont vous parlez juste avant plutôt que désenclavement je dirais une meilleure intégration sociale.

Comment le marketing peut prendre ce challenge ?

Le marketing dans une entreprise comme Keolis c'est celui qui va capter en fait les grandes tendances de la société, les besoins des citoyens et les transformer en service public puisqu'on est opérateur de services publics de mobilité à la fois dans la façon dont on va concevoir l'offre et puis la façon dont on va opérer aussi l'expérience client puisque le marketing il a cette responsabilité là.

Et chez Keolis l'idée c'est de dire que... Et bien chaque client il est unique et d'ailleurs unique c'est le nom de notre stratégie d'accessibilité, faire en sorte que chaque besoin soit pris en compte dans l'expérience qu'on va vivre le voyageur dans les transports opérés par Keolis.

Et en même temps faire en sorte que ces transports ils soient inclusifs et donc qu'ils soient accessibles à tous.

Vous êtes tout jeune à ce poste ça fait un mois ?

Exactement.

Je ne vais pas aller sur des questions pièges, on va vous épargner tout ça mais c'est quoi la vision de Keolis et quels sont les enjeux un petit peu des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 si vous pouvez nous en dire un petit mot ?

Je vais revenir quand même d'abord sur la vision de ce que c'est en fait que les mobilités.

Il y a un truc qui m'a vraiment séduit chez Keolis c'est le jour où j'ai entendu notre présidente du directoire de Keolis Marie-Ange Debon dire que les mobilités... C'était le droit des droits. C'est celui qui permet et qui donne l'accès à tous les autres droits et donc forcément ça m'a parlé. Et c'est une conviction qui est forte, qui est mise en œuvre au quotidien chez Keolis.

Et c'est vrai qu'à l'approche des Jeux Olympiques et Paralympiques, ça prend une dimension toute particulière. Nous on va être très investis dans cette organisation puisqu'on a la responsabilité de transporter notamment les 15 000 athlètes.

Pendant cette période, donc pendant l'été qu'on va aussi travailler en coordination avec le groupe APF France Handicap pour le transport des personnes à mobilité réduite. Des personnes en fauteuil roulant pour leur permettre d'accéder des gares jusque au site olympique.

Très bien merci beaucoup Jean-Christophe Combes je le rappelle vous êtes ancien ministre des solidarités des personnes handicapées. Vous êtes aujourd'hui directeur marketing de l'innovation et de la RSE. Du groupe Keolis on peut évidemment l'applaudir bien fort mesdames et messieurs.

Merci.