

Marie-Catherine DUMEZ
8 avenue Charles de Gaulle
26200 Montélimar

Montélimar, lundi 16 septembre 2013

Objet : votre politique RH

A l'attention de M. Guillaume Pepy
Président de la SNCF

Monsieur le Président,

Vous avez été nommé il y a cinq ans et demi à la tête de la SNCF pour, je cite, 'faire entrer cette entreprise publique dans l'ère du développement et de la concurrence'. Au vu de ce que j'ai constaté ce matin dans l'espace vente de la gare de Lyon, il vous reste du travail à accomplir !

Responsable RH de la filiale française d'une grande entreprise privée cotée en bourse implantée à Montélimar, je revenais d'un voyage à Bali, où je m'étais accordée mes premières vacances depuis trois ans. J'avais anticipé l'achat de mon billet dès l'ouverture des ventes, obtenant ainsi un tarif intéressant. J'avais pris la précaution de sélectionner un horaire de départ quatre heures après l'arrivée de mon avion à Roissy, afin de me mettre à l'abri de tout retard. Exceptionnellement, mon vol est arrivé à l'heure prévue par Air France, et j'ai pu prendre un RER dans les vingt minutes qui ont suivi mon atterrissage. Je me suis donc retrouvée gare de Lyon à 7h15, ce qui me laissait le temps de changer mon billet pour un TGV partant plus tôt, qui m'aurait permis de prendre une correspondance à Pardieu pour Montélimar. Après avoir attendu vingt minutes, j'ai sollicité auprès d'un de vos guichetiers une modification de mon titre de transport, à un tarif identique à celui auquel j'en avais fait l'acquisition en juin dernier.

Comprenez-moi bien, Monsieur le Président : je sais que ce billet n'était théoriquement pas échangeable. Je ne vous écris pas pour en solliciter le remboursement (encore que ce serait le minimum au vu des désagréments que j'ai subis), ni un quelconque avoir pour un prochain trajet, dont je vous prie de croire que je l'effectuerai en voiture ou en avion, dans la mesure où cela me sera possible. L'objet de mon courrier vise à vous alerter sur les carences de vos effectifs : sans parler d'un minimum de politesse, le simple bon sens ne voudrait-il pas que vous accordassiez à vos guichetiers des marges de manœuvre leur permettant d'adapter les rigidités du système de réservation aux besoins des clients, notamment les plus importants d'entre eux, qui utilisent le train pour des raisons professionnelles, contribuant ainsi au rayonnement de l'économie française ? Si vous en aviez le courage, vous recruteriez dans vos services RH des personnes d'un profil similaire au mien, qui sauraient dynamiser l'ensemble de vos équipes, sans craindre les oppositions d'arrière-garde qui polluent votre entreprise (à titre d'information, vous trouverez ci-après mon CV).

Je crains hélas que mes doléances et propositions n'aient aucun impact sur la politique managériale que vous conduisez, et sur ce regret vous prie d'agréer l'expression de mes salutations courroucées.



PS : J'ai relevé le prénom indiqué sur le badge du guichetier qui m'a si mal reçue ce matin : Jean-Bernard. J'espère (sans trop me faire d'illusions) que vous saurez au moins le sanctionner pour son comportement.