

## Article paru dans le magazine L'EXPANSION le 17/2/2011

**Dans une nouvelle lettre de mission adressée à Guillaume Pepy, le président de la République demande l'amélioration de la qualité des services. Le président de la SNCF y voit "un soutien à la transformation" qu'il a engagée depuis trois ans dans l'entreprise.**



Guillaume Pepy voit dans la lettre de M. Sarkozy un soutien à ses actions  
Reuters/Benoit Tessier

Nicolas Sarkozy a adressé une nouvelle lettre de mission au président de la SNCF Guillaume Pepy, dans laquelle il lui demande "d'engager son entreprise dans une profonde démarche d'amélioration de la qualité de service" aux usagers, selon un communiqué de l'Élysée publié jeudi. Selon le président Sarkozy, la crise et ses conséquences ont "réduit les marges de manoeuvres" du patron de la SNCF et "justifient que soit précisé, et dans certains cas réorienté, le cadre de (son) mandat".

Le chef de l'État demande ainsi à M. Pepy "d'engager son entreprise dans une profonde démarche d'amélioration de la qualité de service, du confort de voyage, de l'accueil et de l'information des usagers".

"Des évolutions positives sont déjà notables", écrit M. Sarkozy, en citant notamment le service minimum pendant les grèves ou le fret ferroviaire, qu'il souhaite voir encore s'améliorer, "afin que les engagements ambitieux pris dans le cadre du Grenelle de l'Environnement puissent être tenus".

M. Pepy est également chargé "d'engager la SNCF dans une nouvelle étape de modernisation de ses relations sociales". Pour M. Sarkozy, "il s'agit d'engagements fondamentaux pour nos concitoyens qui doivent être suivis, dans les meilleurs délais, grâce à des indicateurs transparents, publics et réguliers".

Le président demande notamment à M. Pepy "de poursuivre le développement du TGV, indispensable à l'aménagement du territoire français, tout en garantissant l'avenir des trains du quotidiens", TER, Transilien en Ile-de-France, trains d'équilibre du territoire (Corail, Intercités, Teoz, Luneau).

Il félicite "l'ensemble du personnel de la SNCF pour les évolutions déjà accomplies" et "souligne la nécessité de poursuivre la modernisation de la gestion de l'entreprise et de rechercher l'équilibre économique dans chacun de ses métiers".

"Dans un marché qui se développe et s'ouvre, la SNCF va quitter progressivement sa situation de monopole. Cette ouverture, programmée par les textes européens (...) doit être considérée comme une nouvelle opportunité que lui permettent se savoir-faire, son expérience et sa réputation", souligne également M. Sarkozy.

### **Pepy satisfait**

Guillaume Pepy, s'est déclaré très satisfait de la nouvelle lettre de mission, y voyant "un soutien à la transformation" qu'il a engagée depuis trois ans dans l'entreprise. "L'Etat-actionnaire a une vision, un projet pour la SNCF", a-t-il insisté dans un entretien téléphonique à l'AFP.

M. Pepy avait reçu une première lettre de mission de l'Élysée en février 2008, alors qu'il entamait un mandat de cinq ans à la présidence de la SNCF. Elle datait d'avant la crise, et avait besoin d'être actualisée, a-t-il dit. Cette deuxième lettre "est clairement une manifestation de l'importance que la SNCF a pour le pays", et "relégitime la stratégie", a insisté M. Pepy. Il y voit "un bon équilibre entre le soutien et les attentes. (...) L'Etat soutient le management, mais il est exigeant", a-t-il relevé, mentionnant notamment l'exigence d'une meilleure qualité de service. "Il y a beaucoup de mots qui disent 'continuez, ce n'est pas fini'", a-t-il ajouté.

Guillaume Pepy voit dans cette lettre de M. Sarkozy un soutien à ses actions, notamment la priorité aux "trains de la vie quotidienne" (une de ses expressions favorites, reprise telle quelle par le président de la République), la préparation à la concurrence, ou le fait que chaque branche du groupe doit trouver sa rentabilité.