



Jocelyne Canetti

La médiation en action

Du plus loin qu'elle se souvienne, Jocelyne Canetti a toujours éprouvé un grand intérêt pour les mathématiques. Durant ses études à l'Ecole Normale Supérieure, elle se destinait à la recherche. Devenue docteure en mathématiques, elle a toutefois opté pour le Groupe EDF, où elle occupe aujourd'hui le poste de médiateur. Retour sur une bifurcation réussie.

C'est sous la direction de Nicole El Karoui, mathématicienne dont la réputation n'est plus à faire, que Jocelyne Canetti entreprend sa thèse. Son sujet touche aux probabilités, au *retournement du temps* et aux *processus de Markov*. Son doctorat en poche, elle entame une carrière d'enseignante-chercheuse à l'université d'Orléans. Mais elle ressent vivement la solitude du chercheur face à la feuille blanche : « C'est un métier sans doute trop solitaire pour moi. J'avais l'impression d'avoir trop peu de gens à qui parler de mes recherches. C'est qu'il y a un aspect presque ésotérique dans la vie de chercheur, que j'ai voulu fuir en fin de compte. » Elle nuance : « C'était avant que Nicole El Karoui ouvre le master Probabilités et Finance à l'Université Paris 6. Elle a su dès lors instaurer une véritable dynamique de recherche dans ce domaine. Peut-être que je ne tiendrais pas le même discours si j'étais restée un peu plus longtemps ! » Pas de regrets toutefois. Son arrivée dans le Groupe EDF marque en effet les débuts d'une reconversion réussie dans l'industrie.

Elle entre en 1980 à la Direction Générale au Service des Etudes Economiques Générales, où elle est chargée de développer des modèles d'investissement pour la production d'électricité. « Il fallait être capable d'analyser et de modéliser des phénomènes parfois complexes », se souvient-elle. « Ma formation en mathématiques s'est révélée précieuse. J'utilisais même directement des résultats de ma thèse ! » Cinq ans plus tard, elle entre au Service Clients Grands Comptes. Là, elle établit des contrats spéciaux pour de gros groupes industriels. Le Groupe EDF est en effet sollicité par de grands noms de la sidérurgie, de la chimie, de l'agroalimentaire et du papier qui souhaitent avoir une consommation en gaz et électricité la plus adaptée possible à leurs besoins. Jocelyne Canetti les conseille et fait en sorte que le Groupe EDF réponde à leurs attentes. Après six années dans ce service, elle est promue directrice d'unité de production de transport, devenant la première femme à occuper ce poste. Elle découvre là un management plus opérationnel. Il est vrai qu'elle dirige une unité qui compte pas moins de mille personnes !

La fin des années 90 est marquée par l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz. Jocelyne Canetti s'attelle à la transition, conseillant grands clients, entreprises et collectivités territoriales. Pour ce faire, elle prend la direction de la Division Entreprises. « Le Groupe EDF est devenu dans le même temps un fournisseur global », explique-elle. « Des filiales se sont créées partout en Europe : en Angleterre, en Allemagne, en Italie, en Espagne, en Pologne, ... ». Elle organise la réponse aux premiers Appels d'Offre Européens, puis participe activement à la création de la filiale EDF Optimal Solutions, qu'elle préside. Ses champs d'actions sont multiples : concernée par l'environnement, elle met en place les premières offres vertes et aide les grands clients à mieux maîtriser leurs consommations d'énergie. Par souci de parité, elle crée également le premier réseau de femmes du Groupe EDF, Interp'elles.

En 2009, elle devient **médiateur du Groupe EDF**. Un poste unique, celui d'ultime recours auprès du Président pour les clients, les utilisateurs du réseau, les partenaires et les prestataires du Groupe EDF qui s'estiment lésés. Écoute contradictoire et impartialité sont les mots d'ordre de la médiation. « Nous cherchons à comprendre ce qui a été vécu par le client ou le fournisseur », explique Jocelyne Canetti. « Dans deux cas sur trois environ, nous lui rendons un avis favorable. Notre objectif est de repérer l'origine et la cause des saisines, pour que le Groupe EDF s'améliore et que les clients soient toujours satisfaits. C'est une posture extrêmement intéressante pour résoudre les conflits. »

Des mathématiques, elle concède qu'elle n'en fait plus guère désormais. « Cependant, mon expérience dans la recherche a été extrêmement formatrice. J'y ai acquis une méthodologie redoutablement efficace, ainsi qu'une certaine humilité et une propension à prendre du recul. » Elle se félicite du recrutement de docteurs en mathématiques au sein du Groupe EDF : « Nous avons besoin de gens de haut niveau, capables d'établir des liens entre des domaines parfois très éloignés. Or la force du mathématicien, c'est justement de savoir faire des ponts. »

