

EDF fait évoluer la labellisation RSE de ses Centres de Relation Client pour valoriser leur implantation en France

Depuis 2004, EDF était engagée dans une démarche de labellisation au travers du Label Responsabilité Sociale aujourd'hui propriété de l'Institut National de la Relation Client. Or la nouvelle version de ce label, entrée en vigueur en 2018, diminue fortement l'importance du critère de localisation en France ou à l'étranger des centres d'appels.

EDF est attachée depuis toujours à la reconnaissance et à la valorisation des emplois de relation client basés en France. L'entreprise considère donc que le nouveau label ne répond plus à ses exigences en matière de responsabilité sociale d'entreprise.

Tous les Centres de Relation Client d'EDF sont implantés en France. Cela représente plus de 5 000 Conseillers Client, salariés et prestataires, au service de tous ses clients particuliers, professionnels, industriels et collectivités. Ils participent au maintien de bassins d'emplois partout sur le territoire. EDF a à cœur de faire valoir le choix de ce modèle social. Un choix partagé par les Français puisque 94% d'entre eux considèrent qu'un service client basé en France est important¹.

EDF réaffirme sa volonté de poursuivre sa démarche de labellisation engagée depuis plus de 10 ans qui est une composante essentielle de sa stratégie en tant qu'employeur responsable. Le prochain label retenu par EDF permettra d'adopter un référentiel exigeant basé sur la norme ISO 26 000. Il valorisera tant la qualité des pratiques sociales de l'entreprise en matière de relation client, notamment par la formation des Conseillers client ou l'attention portée à leurs conditions de travail, que ses choix d'implantation.

Ce communiqué de presse est certifié. Vérifiez son authenticité sur medias.edf.com

Acteur majeur de la transition énergétique, le groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente d'énergies et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé sur l'énergie nucléaire, l'hydraulique, les énergies nouvelles renouvelables et le thermique. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 35,1 millions de clients, dont 26,5 millions en France. Il a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires consolidé de 70 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.

¹ Source Etude Consommateurs AFRC 2017