



# BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES

# SOMMAIRE

- ◆ **Famille relation commerciale et gestion clients** **3**
  - *Aurélie, de factrice à chargée de clientèle*
  - *Noel, agent de production à chargé de clientèle*
  
- ◆ **Famille management opérationnel** **6**
  - *Fabien, de Responsable clients grands comptes à Directeur de Secteur*
  - *Fatima, de Conseiller Financier à Manager de proximité*
  
- ◆ **Famille support** **9**
  - *Mamdouh, de facteur à technicien RH*
  - *Ludovic, de chargé de clientèle à technicien SI*
  
- ◆ **Famille production, opérations et prestations clients** **12**
  - *Naira, de responsable opérationnel à organisateur en CREC*

**FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS**



# DE FACTRICE À CHARGE DE CLIENTELE EN BUREAU DE POSTE

Aurélie

## 3 QUESTIONS À Aurélie

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'adorais le contact client en tant que facteur. J'ai eu l'occasion de faire une journée de découverte sur le poste de chargé de clientèle et ça été une évidence. J'adore le dynamisme et être en mouvement. C'est aussi un métier avec beaucoup de polyvalence.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Après un problème de santé, je voulais trouver un métier en adéquation, Camille (ma CEDP) m'a aidé dans les recherches ainsi que sur la préparation à l'entretien.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Passer le cap et sauter le pas de l'évolution. Il ne faut pas avoir peur du changement et se remettre en question. Une Journée découverte est très importante, ça rassure sur l'environnement de travail. Se renseigner et avoir des témoignages de personnes qui ont fait cette évolution.

## LE MOT DU RECRUTEUR



L'Intégration et l'accompagnement de l'EMRG ont beaucoup contribué.

Aurélie est une personne dynamique avec un projet pro défini. C'est très important d'avoir un projet professionnel et il faut avoir conscience du métier et de ses attendus. La motivation est vraiment le plus important, il ne faut pas évoluer par défaut. On a des pépites au niveau de la distribution, il faut en profiter.

Dernière chose, ne surtout pas être frustré quand on a une réponse négative.

Marie-Sophie

## LE MOT DE L'EMRG



J'ai accompagné Aurélie vers son projet professionnel durant une année pour exercer un métier dans le domaine commercial.

Ses compétences, sa persévérance et son engagement ont permis d'atteindre l'objectif qu'elle s'était fixé.

Nous avons avancé étape par étape en mettant en place un plan de développement individuel (vision de l'emploi, CV, immersion, préparation aux tests et aux entretiens...). Elle ne s'est jamais découragée tout au long du parcours. Cet accompagnement a été un succès grâce à son investissement.

Camille



# D'AGENT DE PRODUCTION À CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER

Noël

## 3 QUESTIONS À Noël

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Pour la relation client et le sens du service. Dans un premier temps, j'ai choisi le service Crédit Immobilier suite à une expérience dans le domaine à titre personnel et à l'idée que je m'étais faite des activités.

Ensuite j'ai confirmé ce choix en faisant une immersion et en échangeant avec plusieurs conseillers.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Je me suis rapproché de l'EMRG pour expliquer mon projet. Des échanges ont eu lieu entre mon responsable RH, l'EMRG et moi-même. Nous avons mis en place une immersion dans le service et un accompagnement par l'EMRG. En lien avec ma situation personnelle, un dispositif m'a été proposé dans le but d'être en immersion pendant 3 mois renouvelable 1 fois. Cela m'a permis de confirmer mon choix et également montrer mes qualités pour ce poste à l'équipe management et recrutement. C'est ainsi que j'ai eu la chance d'intégrer officiellement la Direction d'Action Commercial de Nancy.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Ne pas hésiter à se rapprocher de ses RH pour faire part de votre projet et de l'EMRG. Les personnes sont bienveillantes et compétentes.

L'immersion est une très bonne façon de découvrir un métier sans engagement de chacune des parties.

Pour le reste, la motivation et l'investissement personnel sera déterminant dans votre démarche.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Noël est arrivé avec beaucoup de motivation, une grande volonté de s'intégrer et d'apprendre un nouveau métier très différent de ceux pratiqués jusqu'alors.

Nous avons mis en place un accompagnement régulier et de l'écoute pour lui fournir une formation adaptée au rythme de son apprentissage.

Son sérieux, sa rigueur et ses capacités d'apprentissage lui ont permis d'être au niveau attendu par le service, sa gentillesse son humilité et sa bienveillance lui ont permis d'être parfaitement intégré dans le service

Antoine

## LE MOT DE L'EMRG



Dans le cadre d'un dispositif de maintien dans l'emploi, le poste de chargé de clientèle service crédit a été une opportunité pour Noël.

Après avoir étudié la fiche de poste, réalisé des immersions, Noël a travaillé sa candidature en participant à différents ateliers de l'EMRG qu'il a su mettre à profit avec moi. Son sérieux, sa motivation et son investissement ont été ses clés de réussite.

De plus, la bonne synergie entre les acteurs RH des 2 branches et l'accompagnement du manager ont facilité son intégration.

Béatrice

**FAMILLE  
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL**



# DE RESPONSABLE CLIENT GRANDS COMPTES À DIRECTEUR DE SECTEUR

Fabien

## 3 QUESTIONS À Fabien

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Après de nombreuses années en tant que commercial au sein de la BSCC, j'avais envie d'évoluer vers un poste de manager. En plus de ce nouveau domaine de compétences, j'ai eu envie de me challenger dans un environnement et sur des produits différents, c'est comme ça qu'est venu le projet d'intégrer la fonction de Directeur de Secteur à la BGNP.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai fait jouer mon réseau et j'ai pu également compter sur l'appui de l'EMRG pour bénéficier de nombreux échanges réalisés en amont et durant la phase de candidature avec des Directeurs de secteur récents dans leurs fonctions et également des Directeurs de territoire ainsi que le DRH. Cela m'a énormément servi. J'ai construit mon projet sur plusieurs mois, je me suis préparé aux process de sélection puis j'ai postulé pour rentrer dans le vivier. Allier théorie et pratique m'a fait progresser très vite.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Il faut se lancer et y aller à fond ! Et en plus, pour intégrer la fonction de Directeur de Secteur, il faut avoir en tête l'investissement dans le travail de révision pour passer les différentes habilitations.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Après la phase de recrutement et l'intégration en vivier Directeur de Secteur, Fabien a très vite rejoint la BGNP.

Il a tout de suite pu s'immerger pour appréhender le fonctionnement de sa nouvelle branche, les différents métiers du Bureau de poste, et s'est investi dans le parcours de formation dédié pour passer avec succès toutes les habilitations nécessaires à l'exercice de la fonction.

L'engagement pris a été tenu, Fabien a ensuite été affecté sur un secteur à forts enjeux. Son adaptabilité et sa mobilisation pour atteindre ses objectifs sont de vrais atouts !

Mathilde

## LE MOT DE L'EMRG



Fabien m'a contactée pour échanger sur les métiers du management au sein du Groupe.

Il avait déjà identifié que ce serait le sens de sa prochaine évolution professionnelle. Après avoir balayé les différentes pistes, je lui ai donné des contacts afin qu'il se renseigne sur le métier de Directeur de Secteur.

Fabien a fait le reste, avec brio !

Apolline



RÉGION GRAND EST

FAMILLE  
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



# DE CONSEILLER FINANCIER A MANAGER DE PROXIMITE

Fatima

## 3 QUESTIONS À Fatima

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai choisi ce métier de Manager car j'ai toujours apprécié de monter en compétences mes collègues. Ce qui m'anime au quotidien c'est de les motiver et les accompagner vers une recherche de résultats et de performance tout en restant à leur écoute.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai suivi différents ateliers à l'Espace Mobilité et Recrutement Groupe mais surtout j'ai eu un véritable accompagnement de ma conseillère EMRG. D'ailleurs je la remercie vivement pour sa disponibilité et son professionnalisme.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Surtout bien préparer son projet professionnel en s'appuyant sur de nombreux et riches ateliers à l'EMRG.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Fatima s'adapte bien à ses nouvelles fonctions de manager. Elle peut compter sur sa belle motivation et l'appui de ses pairs au quotidien.

Son état d'esprit positif lui permet d'appréhender certaines mises en situation liées au métier du management au sein du Service Crédit.

Marlène

## LE MOT DE L'EMRG



La motivation, l'investissement et la détermination de Fatima ont été des points forts de la réussite de son projet de devenir Manager.

Cette mobilité a été un succès grâce à la bonne synergie entre le collaborateur, le manager, le RRH et le Conseiller en Evolution et Développement Professionnel de l'EMRG.

Béatrice



**FAMILLE  
SUPPORT**



# DE FACTEUR A TECHNICIEN RH

Mamdouh

## 3 QUESTIONS À

Mamdouh

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai fait une immersion sur le métier au CSRH et de par mes études avec un BTS assistant de gestion, j'ai aimé le métier de technicien RH. C'est une opportunité qui s'est présentée au bon moment.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai pu faire une immersion dans le cadre de l'itinéraire ainsi qu'une mission dans un CSRH ce qui m'a permis de me positionner en tant que client. Ma détermination et mon envie m'ont permis d'être intégré sur le poste. Ce qui est important c'est de se remettre en question et d'accepter le changement. Mais aussi d'être ouvert aux autres et de montrer qu'on a envie d'apprendre.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Je pense qu'il n'y a pas de questions bêtes, si on a des difficultés il faut demander et s'intéresser. Pour moi ce qui a marché c'est de vouloir avancer et bien se renseigner sur le poste. J'ai tout donné.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Mamdouh a été acteur de son projet, il a été humble pendant son parcours et a mis en avant sa motivation à intégrer le poste, c'est ce qui nous a plu. Je pense que pour réussir une mobilité il faut une bonne connaissance du métier et de l'investissement dans la démarche. Il ne faut pas hésiter à contacter les personnes qui ont bénéficié des parcours et avoir leurs impressions. L'accompagnement au niveau de l'ERMG et la sélection ont beaucoup aidé et le parcours d'intégration aussi.

Christelle

## LE MOT DE L'EMRG



Mamdouh a su démontrer, dans le cadre de son projet professionnel, son investissement de par sa curiosité du poste, de l'environnement du CSRH. Sa motivation a été clairement mise en avant lors de l'entretien. Il a été en capacité d'expliquer les raisons de son projet professionnel, de sa volonté d'évolution dans le domaine RH. Sa préparation à l'entretien tant dans la réussite des différents tests que pour l'entretien oral démontrent sa volonté de réussir.

Christophe





# DE CHARGE DE CLIENTELE A TECHNICIEN SI A LA DSEM

Ludovic

## 3 QUESTIONS À LUDOVIC

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Je voulais avoir un métier plus manuel et j'avais une appétence pour ce domaine. Quand j'étais chargé de clientèle, j'aimais échanger avec les techniciens sur les pannes locales.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai pu faire une immersion avec un technicien SI. J'ai pu me rendre compte de l'environnement, de la réalité et surtout de la diversité du métier. Ma détermination et mon envie m'ont permis d'être intégré sur le poste. Il ne faut surtout pas avoir peur de changer et se lancer.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Je dirais qu'il ne faut pas hésiter à demander de l'aide. Dans le groupe, il y a beaucoup de possibilités d'évolution et il y aura toujours quelqu'un pour nous accompagner. Je recommande vivement l'immersion avant de se positionner sur un poste pour avoir toutes les cartes en main.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Ludovic est un technicien qui a su rapidement s'adapter à son nouveau métier. Il a pu bénéficier d'un parcours d'intégration depuis 1 an.

Il intervient en autonomie chez les clients de son périmètre. Il continue à développer ses compétences pour atteindre dans les 3 ans une polyvalence lui permettant d'être autonome sur toutes les interventions. Ludovic s'est bien intégré à l'équipe avec une bonne dynamique.

C'est quelqu'un qui a soif d'apprendre et du fait de son ancien métier de chargé de clientèle, il arrive à se mettre au niveau des besoins des clients c'est très important.

Olivier

## LE MOT DE L'EMRG



Après plusieurs candidatures qui n'ont pas abouti, notamment au CREC, nous avons retravaillé sur ses centres d'intérêts professionnels.

J'ai identifié sa forte capacité dans le domaine technique. Il était le référent « officieux » pour ses collègues pour toutes les difficultés techniques rencontrées sur le secteur.

Avant de se porter candidat et de faire une immersion, il a réalisé des enquêtes métier approfondies auprès de plusieurs techniciens.

Son investissement dans sa préparation et sa capacité à démontrer sa motivation ont été de réels atouts lors de l'entretien de recrutement.

Michèle



**FAMILLE  
PRODUCTION, OPÉRATIONS  
ET PRESTATIONS CLIENTS**



# DE RESPONSABLE OPÉRATIONNEL À ORGANISATEUR EN CENTRE DE LA RELATION ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT (CREC)

## 3 QUESTIONS À NAÏRA

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Suite à ma participation au programme d'intrapreneuriat "Impulser 2030" lancé par le groupe La Poste, j'ai développé des compétences en gestion de projet. Ces nouvelles compétences complètent celles obtenues précédemment en tant que Responsable opérationnel à la BSCC, en particulier dans la résolution de problèmes et le soutien. J'ai saisi l'opportunité de devenir cheffe de projet au CREC de Châlons-en-Champagne. En outre, la journée d'immersion préparée par ma conseillère EMRG m'a permis de conforter mon choix.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

En surveillant les offres publiées sur le site « bourse d'emplois » du Groupe, j'ai remarqué qu'un poste de chef de projet était disponible à Châlons. De plus, grâce au soutien de ma conseillère EMRG régionale, j'ai pu me préparer efficacement pour les différents entretiens.

### 3. Vos trucs et astuces pour les autres ?

Arrivant du courrier, je ne connaissais aucun des services et produits bancaires. C'est pourquoi, après m'être familiarisé avec mon environnement, j'ai entrepris plusieurs immersions dans différents services pour mieux comprendre et répondre aux demandes, enrichir mes connaissances et me faire une place.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Naira s'est bien adaptée à sa nouvelle fonction et son nouvel établissement. Elle s'est très bien intégrée dans l'équipe dans laquelle elle apporte du dynamisme et de l'innovation. Elle est reconnue comme une interlocutrice de qualité, toujours à la recherche de solution pour ses clients. Avare de connaissances et curieuse, Naira développe rapidement ses compétences, elle pratique déjà l'entraide avec ses collègues d'autres sites.

Coralie

## LE MOT DE L'EMRG



Nous avons travaillé avec Naira de façon intensive sur un laps de temps assez court : enquêtes métier/ immersion / préparation aux entretiens. Le parcours, l'implication et la motivation de Naira lui ont permis d'atteindre son objectif !

Un accompagnement issu d'un projet national, une mobilité interbranche, une collaboratrice heureuse !

Stéphanie

