

BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES 2026

HDF - MAP, Mon Avenir Professionnel - EMRG Hauts-de-France



LA POSTE
GROUPE

SOMMAIRE

- **Famille relation commerciale et gestion clients** 3
  - Cindy, de factrice à Chargée de clientèle
  - Lolita, de Factrice à Conseillère Relation Clientèle
  - Nathalie, de Factrice à Gestionnaire Clients Entreprises
  - Florent, de Facteur Service Expert à Chargé de Clientèle
- **Famille management opérationnel** 6
  - Ludivine, *de cadre gestion associative à REC (Responsable de l'Espace Commercial)*
- **Famille support** 9
  - Xavier, de Facteur à Technicien SI (Système d'Information)

LA POSTE GROUPE

FAMILLE
RELATION COMMERCIALE
ET GESTION CLIENTS



DE FACTRICE, FACTRICE GUICHETIERE À CONSEILLERE RELATION CLIENTELE

Lolita

3 QUESTIONS À LOLITA

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?
Tout d'abord, j'aime le contact avec les clients, ce qui était déjà mon cœur de métier dans mes précédentes expériences. Ensuite, j'avais une forte envie d'évolution professionnelle. De plus, le travail en équipe et l'ambiance positive, m'ont beaucoup attirée lors de mon immersion. L'envie d'évoluer et les avantages liés à la possibilité de télétravail ont aussi contribué à ce choix.

2. Comment avez-vous réussi ?
Ma réussite est le résultat d'un parcours bien encadré. J'ai bénéficié de l'accompagnement de Yasmine via l'EMRG à deux reprises : d'abord vers le poste de facteur guichetier, puis vers celui de Conseillère en service relation client ou je suis actuellement. Elle m'a préparée pour les entretiens, amélioré mon CV et ma lettre de motivation, et l'immersion qu'elle a organisée m'a confirmé que ce métier me convenait. Mon responsable a également joué un rôle dans mon évolution en m'encourageant. Leur accompagnement a été un élément clé de mon évolution.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?
Prenez le temps de réfléchir à vos possibilités d'évolution et investissez-vous dans ce projet. Sortir de sa zone de confort est essentiel, tout comme avoir confiance en ses compétences. N'hésitez pas à solliciter L'EMRG, qui est un acteur qui vous soutient dans votre projet en vous aidant à mettre en avant vos compétences.

LE MOT DU RECRUTEUR

Lolita est arrivée le 1er mars.

Elle a rapidement pris en main l'activité.

Elle a de très bons résultats, et est aux attendus. Elle est très efficace.

Petit à petit, elle monte en compétence sur de nouvelles activités.

Martine B
Superviseur Centre Relation Client Pôle 3631

LE MOT DE L'EMRG

Ancienne coiffeuse, Lolita a embrassé une nouvelle voie en devenant factrice. Lolita a donc participé à des ateliers collectifs, où elle a appris à pitcher ses idées et à se préparer pour des entretiens de recrutement théorique.

Avec mon soutien, Lolita a bénéficié d'un accompagnement sur mesure, a participé à des webinaires et une immersion.

Ces actions l'ont aidé à réussir son projet professionnel mais la clé de sa réussite est son investissement !

Yasmine L, Conseillère en Evolution et Développement Professionnel



DE FACTEUR SERVICE EXPERT A CHARGE DE CLIENTELE

Florent

3 QUESTIONS À FLORENT

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?
J'ai passé sept ans à la BSCC où j'ai connu une belle évolution professionnelle : de facteur à facteur service expert. Avec le temps, l'envie de changement, de nouveauté et de relever de nouveaux défis s'est fait sentir. Après m'être renseigné, j'ai découvert le métier de chargé de clientèle à la BGPN. Pour atteindre cet objectif, j'ai suivi un parcours bien défini, « l'itinéraire balisé ». C'était précisément ce dont j'avais besoin : une transition vers une nouvelle carrière avec un accompagnement adéquat.

2. Comment avez-vous réussi ?
Ma réussite s'explique par le soutien initial des RH qui ont validé et guidé mon projet. L'EMRG a été essentiel, apportant un accompagnement complet. Ils m'ont conforté dans l'idée que ce poste correpondait à mes aspirations, m'ont préparé pour les entretiens et assisté dans la rédaction de mon CV et lettre de motivation. Le format de "l'itinéraire balisé" m'a permis de ne pas être lancé dans la nature. De plus le Groupe La Poste offre de nombreuses opportunités.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?
N'hésitez pas à discuter de vos projets avec vos supérieurs et les RH. Ne pas attendre les entretiens annuels pour prendre des décisions ou pour aborder le sujet de la mobilité. Consultez régulièrement la bourse d'emploi et demandez à faire une immersion, c'est essentiel ! C'est en s'impliquant sur le terrain qu'on réalise ce qui nous convient ou non. Ne craignez pas de solliciter l'EMRG, ils sont très réactifs et toujours prêts à écouter et à motiver, tels des coachs. Il est aussi important de démontrer votre investissement dans votre projet de mobilité.

LE MOT DU RECRUTEUR

Florent, issu du courrier, s'est très bien intégré à l'équipe du secteur de Bondues et au sein de la filière BGPN.

Il fait preuve d'un très bon relationnel et a bien pris la mesure des tâches qui lui sont confiées, notamment sur la démarche commerciale Courrier, LPM et bancaire.

Sa montée en compétences est prometteuse et permet d'envisager de belles perspectives.

Sylvie G,
Responsable d'Exploitation
Branche Grand Public et Numérique

LE MOT DE L'EMRG

En novembre 2023, Florent, alors Facteur Services Expert, a souhaité donner un nouvel élan à sa carrière et développer de nouvelles compétences en s'orientant vers le métier de Chargé de Clientèle en Bureau de Poste. Sa RRH l'a alors dirigé vers l'EMRG, afin de l'aider à réaliser son projet.

C'est avec beaucoup de plaisir que j'ai accompagné Forent dans sa découverte plus approfondie du métier ainsi que dans sa préparation de l'entretien de recrutement.
Volontaire et enthousiaste, Florent a capitalisé sur toutes les actions proposées ainsi que sur les conseils prodigués.

Il a ainsi pu intégrer l'Itinéraire balisé pour devenir Chargé de Clientèle au Bureau de Poste de Bondues. Une belle réussite !

Je lui souhaite beaucoup d'épanouissement dans son nouveau métier !

Catherine B, Conseillère en Evolution et Développement Professionnel

RÉGION HAUTS DE FRANCE

MAP, Mon Avenir Professionnel - EMRG Hauts-de-France (laposte.fr)



DE FACTRICE À CHARGE DE CLIENTELE

CINDY

3 QUESTIONS À Cindy

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?
En tant que factrice, j'avais ma propre tournée depuis un certain temps et je ressentais le besoin de renouveau. J'avais envie d'évoluer et de découvrir autre chose. Même si le métier de factrice évolue constamment, apprendre la gamme bancaire m'attirait. En devenant chargée de clientèle, cela me permettrait de découvrir un nouvel environnement et une nouvelle branche, la BGPN. Aussi, j'apprécie le contact avec la clientèle. Pouvoir interagir avec les clients, comprendre leurs besoins et les aider à trouver des solutions est quelque chose qui me motive. La satisfaction des clients est égalementmotivant : Voir un client repartir avec le sourire, satisfait du service rendu, est une véritable récompense. Le travail en équipe est un autre aspect qui m'attire beaucoup. Les challenges que ce métier propose sont aussi très stimulants !

2. Comment avez-vous réussi ?
J'ai été accompagné par l'EMRG pour réfléchir à mon projet. Après avoir fait mon choix, j'ai suivi un parcours de formation, un "itinéraire balisé", pour devenir chargée de clientèle. Ce parcours comprenait des formations et des classes virtuelles.
À la fin de cette formation, j'ai postuler à des offres d'emplois. J'ai été accompagné par Didier, un CEDP de l'EMRG, pour la rédaction de mon CV et de ma lettre de motivation. Suite à mes entretiens, j'ai eu l'opportunité d'approfondir ma formation au sein de l'établissement de Béthune et me voilà maintenant chargée de clientèle.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ? Pour réussir sa mobilité, il me parait pertinent de bénéficier d'un parcours de formation tel qu'un itinéraire balisé et d'un suivi, comme ceux proposés par l'EMRG. Participer à des ateliers et bénéficier d'un accompagnement sur la rédaction de la lettre de motivation et du CV, a été très utile pour moi. Il est aussi important de ne pas se limiter aux parcours de formation virtuels. Ce qui m'a vraiment permis de comprendre le métier, c'est l'immersion. L'immersion est fondamentale pour découvrir la réalité du travail, du terrain et savoir dans quoi on s'engage. Aussi, je dirai qu'il faut être prêt à apprendre de nouvelles choses et s'investir pleinement. La confiance en soi est également importante. Il est aussi important de connaître les bons interlocuteurs pour demander de l'aide.

LE MOT DU RECRUTEUR

Agent en provenance de la BSCC, qui a souhaité se réorienter.
Cindy a effectué une immersion de quelques mois au sein de notre secteur.
A l'issue de cela, elle a rejoint définitivement notre équipe.
Elle s'est rapidement intégrée, nous a apporté son expérience, de la fraîcheur, et de l'énergie.

Cyril V,
Directeur de secteur

LE MOT DE L'EMRG

Cindy a été accompagnée par l'EMRG dans le cadre de sa reconversion professionnelle.
Suite à l'identification du métier de Chargé de Clientèle BGPN, deux immersions de trois mois ont été organisées.
Grâce à son engagement et à notre accompagnement, sa candidature a abouti avec succès, et elle a intégré l'équipe de Béthune Beffroi.

Didier D, Conseiller en Evolution et Développement Professionnels



D'ASSISTANTE COMMERCIALE A GESTIONNAIRE CLIENTS ENTREPRISES

Nathalie

3 QUESTIONS À NATHALIE

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?
J'ai toujours eu un intérêt pour le service client. Après une expérience de 10 ans chez Mediaposte, où j'ai découvert les métiers de la distribution, de la data et du digital, j'ai ressenti le besoin d'élargir mes compétences en explorant les nouveaux produits de La Poste, notamment en me tournant vers les métiers de la télévente.

2. Comment avez-vous réussi ?
Tout d'abord, j'ai pris contact avec l'EMRG dans l'espoir de changer de poste et de découvrir un métier qui correspondrait à mes aspirations au sein de La Poste. L'EMRG m'a ensuite proposé de participer à une immersion en tant que gestionnaire clients entreprises sur le plateau télévente de Villeneuve-d'Ascq. Je me suis immédiatement sentie à ma place. C'était exactement ce que je cherchais !.Une équipe accueillante, empathique et toujours prête à s'entraider. À la suite de cette immersion, l'EMRG m'a aidé à mettre à jour mon CV et ma lettre de motivation, qui n'étaient pas à jour depuis un moment. J'ai ensuite postulé via la bourse d'emplois. À mon arrivée, j'ai bénéficié d'une solide formation interne, et du soutien de l'équipe de la télévente. Et, aujourd'hui, je continue d'apprendre grâce à cette équipe ! ! A la télévente, les gens sont très humains, l'accueil est chaleureux, et l'entraide est au cœur de l'équipe. Tout est fait pour que vous vous intégriez dans les meilleures conditions.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?
Mon conseil serait de ne pas hésiter à sortir de sa zone de confort. Même si cela peut être difficile (après 10 ans dans un poste bien établi, j'avais le sentiment de recommencer à zéro), je n'ai aucun regret aujourd'hui. Le plus difficile est de franchir ce cap. Si vous avez l'envie de changer, de découvrir de nouvelles choses, foncez sans hésiter ! Je recommande également de solliciter l'EMRG ou les RH pour être accompagné dans votre démarche.

LE MOT DU RECRUTEUR

Nathalie a su pleinement s'intégrer à l'équipe et à son nouvel environnement de travail.
Elle s'est très vite approprié son nouveau métier.
Elle est à l'écoute, motivée et est très investie dans son apprentissage.

Elle participe aux échanges de bonnes pratiques, notamment en partageant ses connaissances acquises chez Médiaposte.

Malika F, Manager déploiement et satisfaction clients

LE MOT DE L'EMRG

Nathalie, ancienne assistante commerciale chez Mediapost, est devenue gestionnaire clients entreprises;

Notre accompagnement personnalisé, incluant un travail sur son orientation puis sur son CV et une journée d'immersion, a été utile pour sa transition professionnelle.
Son écoute et sa réactivité ont été de grands atouts, son implication a été déterminante pour sa réussit. Je lui souhaite une excellente continuation dans son nouveau rôle !

Caroline L, EMRG

FAMILLE
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



DE CADRE GESTION ASSOCIATIVE A RESPONSABLE DE L'ESPACE COMMERCIAL

Ludivine

3 QUESTIONS À Ludivine

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?
Je travaille pour le Groupe depuis 1995. Après 8 ans à la Fédération Sportive ASPTT, j'ai réintégré La Poste en janvier 2023. En 8 ans, les métiers ont évolué et j'ai dû trouver un poste correspondant à mon profil et dans lequel je pourrais m'épanouir. J'ai commencé comme guichetière, puis chef d'équipe au courrier, encadrant de proximité, Moniteur des Ventes Réseau, et Conseiller Spécialisé en Assurance Collective. Cette expérience variée en management et développement commercial m'a naturellement conduite au poste de Responsable Espace Commercial.

2. Comment avez-vous réussi ?
Pendant 8 ans, j'étais déconnectée du Groupe et n'avais plus de contacts sur le terrain.
Sylvie, DRH Régionale, m'a aidée à reprendre contact avec Laurent, Directeur de Territoire Mormalisis. Laurent m'a permis de faire des immersions en tant que REC (Responsable Espace Commercial) et RE (Responsable d'Exploitation). Reprendre contact avec la clientèle et travailler avec une équipe de Chargés de Clientèle m'a confirmé que le poste de REC me convenait le mieux.
Ma conseillère EMRG m'a présenté les parcours d'évolution et le site M@P pour m'accompagner. par le passé, l'EMRG m'avait aidée à construire mon CV et ma lettre de motivation, et m'avait fait passer des entretiens de recrutement blancs. Toutes ces compétences m'ont été utiles pour ma candidature au poste de REC. Aujourd'hui, je sais que j'ai fait le bon choix. Je fais partie d'une super équipe à Hautmont. Notre Directeur de Secteur, Mouhade, et notre Responsable d'Exploitation, Agnès, ont grandement contribué à ma réussite et à mon intégration.

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?
Sortir de sa zone de confort et se remettre en question est crucial. Il faut clarifier ses envies et possibilités. Par exemple, passer du milieu sportif au poste de Responsable Espace Commercial était très différent pour moi. Il est essentiel de s'informer et de faire des immersions d'une semaine pour bien comprendre le métier. N'hésitez pas à demander de l'aide, soyez curieux et intéressez-vous aux autres métiers pour ne pas manquer d'opportunités.

LE MOT DU RECRUTEUR

Ludivine est arrivée sur le secteur d'Hautmont, comme un rayon de soleil avec un dynamisme, une envie de transmettre et une simplification des discours auprès des équipes.

Son expérience passée fut un véritable atout sur sa prise de fonction et elle est très vite montée en compétence sur son métier.

Elle a su allier compétence et performance.
Bravo Ludivine pour ta belle intégration.

Mouhade,
Directeur de Secteur

LE MOT DE L'EMRG

Ludivine, anciennement cadre de gestion associative au sein du Groupe La Poste , est devenue REC à la BGPN. Elle a été accompagnée dans sa réflexion de nouveau projet : partage des différentes étapes dont la préparation à l'entretien de recrutement.
Ludivine a été réceptive aux conseils et s'est pleinement investie dans son parcours.
Grâce à son implication, Ludivine a pu atteindre son objectif. Je lui souhaite du succès et de l'épanouissement professionnel dans cette nouvelle aventure !

Caroline L, EMRG

FAMILLE SUPPORT



DE FACTEUR A TECHNICIEN SYSTÈME D'INFORMATION

Xavier

3 QUESTIONS À XAVIER

1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?
Au départ, c'était la volonté de changer de routine qui m'a incité à rechercher de nouvelles opportunités, aussi bien en interne qu'en externe. Mon intérêt pour l'informatique m'a d'abord fait envisager de reprendre des études dans ce secteur. Puis, une offre de poste de Technicien SI a attiré mon attention, mais je doutais de correspondre aux critères requis. Un webinaire est ensuite organisé par l'EMRG sur le métier de technicien SI et ça m'a convaincu que c'était réalisable, et j'ai donc décidé de postuler. Passionné par les nouvelles technologies, et le codage informatique, j'avais néanmoins besoin de ce contact humain, qui caractérise mon ancien métier de Facteur. Le poste de technicien SI était l'équilibre parfait entre mes compétences techniques et mon désir d'interaction sociale. Aussi, j'ai eu l'occasion de participer à une journée découverte qui a renforcé mon choix : c'était exactement ce que je recherchais !

2. Comment avez-vous réussi ?
Mon parcours a débuté avec des formations fondamentales pour les nouveaux arrivants, qui m'ont permis de comprendre les principes de base de mon métier. J'ai eu la chance de rejoindre une équipe ATM où règnent cohésion et entraide. Lors de ces sessions de formation pour les nouveaux venus, l'échange avec des collègues venant de différents secteurs de La Poste a engendré naturellement une véritable synergie. De plus, l'accompagnement par l'EMRG a été déterminant : ils nous ont fourni tous les outils et astuces nécessaires pour réussir les entretiens et bien démarrer. Aussi, l'aide apportée par La Poste, tant pour le déménagement que pour le volet financier a réellement été un facteur clé

3. Vos trucs et astuces pour les autres ?
Il faut oser et ne pas s'imposer de barrières, il y a tellement d'aide et d'accompagnement disponible au sein du Groupe La Poste, c'est à notre portée et c'est possible de le faire. Lancez-vous, dépassez les frontières de votre zone de confort ! Demandez à participer à des journées d'immersion, participez aux webinaires... Cela vous sera très utile.
Xave

LE MOT DU RECRUTEUR

Après avoir suivi attentivement les formations initiales de sa nouvelle fonction, Xavier a su très rapidement mettre en œuvre ses nouvelles compétences.

Il a fait preuve d'une grande implication et d'une forte motivation lui permettant d'être apprécié de ses nouveaux collègues, et de pouvoir travailler en parfaite autonomie.

Cela fait maintenant 1 an que Xavier fait partie de l'équipe, il est devenu un technicien à part entière avec la reconnaissance de sa hiérarchie.

Christian A,
Encadrant ATM01 du TER 21

LE MOT DE L'EMRG

Dans le cadre de l'accompagnement EMRG, j'ai informé Xavier des étapes du processus de sélection pour le poste de technicien SI et l'ai aidé à préparer son CV et sa lettre de motivation.

Il a également découvert le quotidien d'un technicien SI lors d'un stage à la DSEM et a pu participer à des webinaires pour approfondir sa connaissance du métier.

Félicitations à Xavier pour son parcours remarquable !

Claire P, Conseillère en Evolution et Développement Professionnel