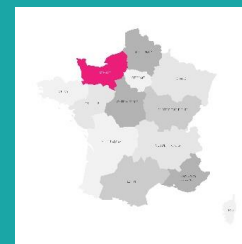




# BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES 2025

## RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>



  
LA POSTE  
GROUPE

# SOMMAIRE

- ◆ **Famille relation commerciale et gestion clients** **3**
  - Mélanie, de factrice service expert à chargée de clientèle
  - Sébastien, de conseiller financier à responsable action commerciale
  - Sarah, de factrice guichetière à chargée de clientèle
  - Christophe, de chargé de clientèle à conseiller clients professionnels
  - Gwenaëlle, d'agent de production à chargée de relations bancaires
  - Aurélie, de responsable clientèle particuliers à chargée d'affaires successions CREC
  - Cécilia, de chargée de clientèle à chargée de relations bancaires majeurs protégés
  
- ◆ **Famille management opérationnel** **11**
  - Nathalie, de conseillère bancaire à responsable espace commercial
  - Sandrine, de manager CSRH à manager CREC service successions
  
- ◆ **Famille support** **13**
  - Julie, de responsable environnement de travail à chargée de gestion RH
  - *Gaëlle, d'agent cabine à chargée de relations bancaires successions*
  
- ◆ **Famille production, opérations et prestations clients** **16**
  - Arnaud, de responsable qualité PIC à référent méthodologie excellence DEX
  - *David, de gestionnaire support clients et production à accompagnant PACKADOM*
  - *Laurent, de facteur à conseiller numérique*

**FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS**



# DE FACTRICE SERVICE EXPERT à CHARGÉE DE CLIENTÈLE

Mélanie



## 3 QUESTIONS À MÉLANIE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai choisi le poste de chargée de clientèle à la BGNP pour le contact avec la clientèle et la diversité des opérations effectuées. En tant que FSE, je remplaçais le facteur-guichetier lors de ses absences. Les missions que j'effectuais me plaisaient mais je n'avais pas envisagé de devenir chargée de clientèle avant que ma RRH me parle du poste vacant à Flers et m'incite à me lancer. Aujourd'hui, je fais un métier qui me plaît avec une très bonne équipe.

**2. Comment avez-vous réussi ?** J'ai travaillé avec l'EMRG sur mon CV, ma lettre de motivation et la mise en avant de mes compétences. Cette préparation m'a permis d'apprendre des choses sur moi, de me donner confiance et de me détresser pour l'entretien. Grâce aux conseils de l'EMRG, tout s'est bien passé et je suis sortie de l'entretien avec le sourire

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

Être accompagné par l'EMRG, s'appuyer sur ses expériences professionnelles pour faire le lien avec le poste visé et avoir confiance dans ses capacités

## LE MOT DU RECRUTEUR



Je suis ravie de l'arrivée de Mélanie. Il était rassurant de recruter une factrice-guichetière car elle connaissait déjà une bonne partie des opérations réseau. Mélanie savait charger le DAB ce qui était une compétence supplémentaire pour le poste proposé. Elle a intégré un bureau agent seul avec un flux important qu'elle gère en autonomie. Elle vient d'obtenir son habilitation assurance ce qui va lui permettre de monter en compétences sur la partie commerciale. La RE et la REC sont en accompagnement régulier. Mélanie vient régulièrement travailler au bureau principal pour s'intégrer dans l'équipe et prendre les bonnes pratiques de ses collègues.

Céline

## LE MOT DE L'EMRG



Mélanie m'a contactée afin de préparer sa candidature. Nous avons travaillé son CV et la préparation de l'entretien. Je l'ai aidée à déterminer et à mettre en avant ses compétences. Cela lui a permis de les formaliser et d'être plus à l'aise lors de l'entretien.

Très à l'écoute des conseils et informations donnés, Mélanie a préparé activement sa candidature. Cela lui a donné confiance en elle le jour J.

Je suis ravie d'avoir accompagnée Mélanie sur sa mobilité et reste à sa disposition quand elle a besoin.

Gwenaëlle



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS



# DE CONSEILLER FINANCIER à RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE

Sébastien



## 3 QUESTIONS À SEBASTIEN LE MOT DU RECRUTEUR



### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai choisi le poste de responsable action commerciale car j'avais envie de travailler avec les pros. Ce poste me permet de garder le domaine commercial. Je gère maintenant 249 clients pros, d'animer les facteurs qui sont apporteurs d'affaires et les chargés de clientèle du Carré pro. J'essaie d'apporter de l'envie à mes collègues pour atteindre nos objectifs. Je participe également au CODIR de la PPDC de Val de Reuil.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai travaillé avec l'EMRG pour mettre à plat toutes mes compétences. J'ai travaillé sur la posture, la connaissance du Groupe et de la BSCC. J'ai regardé les différents types de poste qui me correspondaient et qui pouvaient me convenir. Et j'ai choisi RAC. Je n'ai pas pu faire d'immersion mais j'ai étudié la fiche de poste, pris des infos auprès de collègues de la BSCC et bénéficié de l'accompagnement de l'EMRG.

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

Être curieux avant l'entretien et ne pas hésiter à poser des questions lors de l'entretien, rester soi-même. Être persévérant, montrer sa motivation.

## LE MOT DE L'EMRG



Sébastien s'est parfaitement intégré à l'équipe. J'ai fait le pari de recruter un collaborateur qui n'avait pas d'expérience sur le métier. Nous avons donc mis en place avec la filière RH et le pôle développement un plan de développement individuel pour l'accompagner avec l'appui de la DAC. Sébastien est très apprécié du collectif CODIR et CODIR élargi car il répond volontiers aux sollicitations des ROP pour intervenir dans les équipes. Les facteurs apprécient sa bienveillance et son accompagnement. Il donne envie de réussir collectivement.

Sabrina

## LE MOT DE L'EMRG

Sébastien s'est adressé à moi avec le souhait d'évoluer mais ne sachant pas vers quel poste. Nous avons réalisé un bilan professionnel et l'aspect commercial est resté prégnant. Voulant intégrer la BSCC, les métiers de RAC et RCE l'intéressaient. Il a candidaté à un poste de RAC une première fois et est arrivé deuxième sur la liste des candidats. Il retenté à Val-de-Reuil a été recruté. A chaque fois nous avons préparé ensemble ses entretiens de sélection. C'est une belle réussite.

Sabine



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS



# DE FACTRICE GUICHETIERE à CHARGÉE DE CLIENTELE

Sarah



## 3 QUESTIONS À SARAH

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Après 19 ans de distribution, j'ai basculé factrice guichetière pendant 5 ans. J'avais donc un pied dans 2 branches (BSCC et BGPN). Le domaine bancaire était nouveau, ça m'a donné envie. C'était également la possibilité de renouveler et élargir mon champ professionnel.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Madame Druaux conseillère en évolution et développement professionnels à l'EMRG m'a beaucoup aidé en amont des entretiens. J'ai fait preuve de persévérance puisque je n'ai pas été retenue 2 fois avant de réussir la 3ème tentative. J'avais énormément envie d'être sur la fonction de chargé de clientèle.

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

Ne rien lâcher et croire en soi ! Ne pas être retenue ne veut pas dire qu'on ne peut pas y arriver. Cela peut décourager et faire perdre confiance mais si au fond de vous c'est votre projet, tôt ou tard vous y parviendrez.

## LE MOT DU RECRUTEUR

« Sarah avait un projet professionnel de devenir chargé de clientèle. Elle était factrice guichetière. Son bureau étant en travaux, elle en a profité pour faire une immersion à Dieppe sur la fonction en lien avec son projet. Elle a fait preuve de compétences commerciales efficaces, ce qui nous a projeté sur une future collaboration. Dès l'ouverture d'un poste de chargé de clientèle, Sarah s'est positionnée sans succès car le secteur recherchait un profil expérimenté. La deuxième fois sera la bonne, Sarah toujours aussi déterminée transforme l'essai et change de branche avec réussite. Je suis satisfaite de ce recrutement car je pense que Sarah a également un potentiel pour devenir référente sur le secteur voire même évoluer plus tard sur une fonction à plus forte responsabilité ».

Fanny

## LE MOT DE L'EMRG

Sarah, factrice guichetière, avait pour projet d'évoluer vers la BGPN et de devenir chargé de clientèle. Elle en avait le profil et les compétences. Très motivée tout au long de son accompagnement, elle a travaillé très sérieusement sa candidature et a su au cours de son immersion convaincre sur le terrain. Persévérante, elle s'est concentrée sur son objectif. Son succès n'est que mérité et c'est avec plaisir que je l'accompagnerai sur ses prochains projets professionnels !

Nathalie



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS

# DE CHARGE DE CLIENTELE à CONSEILLER CLIENTS PROFESSIONNELS

Christophe



## 3 QUESTIONS À CHRISTOPHE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Le métier de Conseiller Clientèle Professionnelle donne de l'autonomie et une certaine liberté dans les actions et les déplacements. J'aime le challenge et donc les fonctions commerciales me plaisent beaucoup. L'exigence des clients professionnels oblige un niveau de rigueur dont j'ai besoin. Avoir des objectifs donne une pression positive d'autant plus que je ne suis pas seul et parfaitement accompagné.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai toujours aimé aller vers les clients : l'ouverture et la curiosité m'ont bien aidé. Il faut avoir envie de développer le chiffre d'affaires et posséder un esprit de conquête. La motivation et la persévérance m'ont permis de progresser et réussir.

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

La préparation conditionne le succès : l'EMRG m'a aidé pour les phases en amont de mes candidatures. De plus, il faut être prêt à saisir les opportunités professionnelles lorsqu'elles se présentent. Ça peut faire peur mais il faut prendre le train en marche et oser ! Tout comme dans le sport, je préfère avoir des remords que des regrets.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Christophe a été accompagné sur son parcours de recrutement par ses managers et l'EMRG dans un processus en 2 étapes : pré-sélection EMRG puis entretien avec la filière Pro, la directrice de secteur et moi-même. Je me suis fait aider de la filière pro pour lui préparer un accompagnement individualisé avec un suivi régulier, toujours en cours.

En poste depuis maintenant 3 mois, il respecte un agenda pour réaliser l'ensemble des tâches de son métier, il a une forte fibre commerciale qui lui permet de concrétiser ses entretiens. Le métier de Conseiller Clientèle Professionnelle nécessite une montée en charge et mise en responsabilité progressive : Christophe est déjà lancé et je suis sereine sur sa capacité à surmonter les défis qui s'offriront à lui.

Céline

## LE MOT DE L'EMRG



Christophe avait sollicité l'EMRG il y a quelques années, avec pour projet d'intégrer des fonctions commerciales. Je l'avais accompagné dans son projet professionnel en procédant à une analyse de son parcours, à la réalisation d'un stage découverte, et en l'orientant particulièrement vers le poste de chargé de clientèle au sein de la BGNP. J'ai été ravie qu'il me sollicite à nouveau en ce début d'année pour l'assister dans son projet d'évolution vers le poste de CCPro. Déterminé et ambitieux, il s'est grandement investi dans la préparation de son entretien de recrutement (argumentation et valorisation de ses réalisations), ce qui lui a permis d'être retenu. Peut-être aurons-nous l'occasion de concrétiser ensemble une nouvelle étape de son évolution professionnelle dans quelques années.

Gwenaëlle



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS

# D'AGENT DE PRODUCTION PIC à CHARGÉE DE RELATIONS BANCAIRES MBAQ

Gwenaëlle



## 3 QUESTIONS À Gwenaëlle

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Téléconseillère de formation avant d'intégrer le Groupe La Poste, j'ai souhaité faire une immersion au centre financier. A l'époque, le service dans lequel je suis allée allait fermer. Toutefois, une création de service arrivant sur un poste quelque peu différent, j'ai été sollicitée pour candidater. La relation allait se faire à distance par écrit, moins à l'oral. J'avais également des compétences dans ce domaine, je me suis projetée facilement ayant déjà eu une expérience similaire dans un autre poste.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai consulté M@P régulièrement pour ne pas rater les appels à candidature. Je me suis préparé avec l'EMRG sur le CV, la lettre de motivation et en faisant des simulations d'entretiens. J'étais confiante. Le jour J, j'étais à l'aise et fluide dans l'échange. De plus, j'ai fait preuve de patience et de persévérance. Il s'est passé 3 ans avant que le poste qui me correspondait soit disponible. Je pense qu'il vaut mieux postuler sur un poste précis plutôt que de multiplier les candidatures incertaines.

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

Il est important d'être déterminé : une fois lancé dans le processus, il faut s'engager en mettant toute son énergie sans laisser place à l'hésitation. Bien identifier le poste est vital : faire une immersion permettra de finaliser son avis. Durant l'immersion, il est nécessaire de préparer des questions, prendre des notes, montrer son intérêt et sa motivation. Bien connaître le poste sera un plus durant les entretiens de recrutement.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Gwenaëlle a fait une immersion sur le service client afin de connaître le métier de chargé de relation client. Lorsqu'il y a eu un appel à candidature pour intégrer le Service Middle Banque au Quotidien, elle a postulé. Elle a passé un entretien de recrutement avec un responsable RH et moi-même qui était très bien préparé. Gwenaëlle a dû intégrer la culture bancaire et différentes activités afin de pouvoir exercer son métier, elle continue d'apprendre afin de se diversifier dans son métier. Elle est volontaire et n'hésite pas à apporter son aide lorsqu'elle est sollicitée. Gwenaëlle s'est bien intégrée dans son nouvel environnement et elle s'épanouit dans son nouveau métier. Dans le futur Gwenaëlle pourrait postuler au métier de chargé de clientèle et d'appui afin d'apporter son expertise et son aide lorsque cela est nécessaire.

Sébastien

## LE MOT DE L'EMRG



Gwenaëlle a été actrice de sa réussite. Elle a fait preuve d'une grande proactivité en préparant soigneusement sa candidature avant les APC, ce qui lui a permis de présenter des arguments convaincants à l'attention du recruteur et de mettre en valeur ses compétences. Volontaire et enthousiaste, elle a tiré parti de toutes les opportunités offertes, notamment les immersions et les préparations aux entretiens, ainsi que des conseils avisés reçus tout au long du processus. Je lui souhaite de s'épanouir pleinement dans ses nouvelles fonctions et de connaître une brillante évolution au sein du CREC.

Gwenaëlle (CEDP)



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS



# DE RESPONSABLE CLIENTÈLE PARTICULIERS A CHARGÉE D'AFFAIRES SERVICE SUCCESSIONS CREC

Aurélie



## 3 QUESTIONS À AURÉLIE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Mon précédent poste étant amené à disparaître, j'ai saisi l'opportunité d'évoluer sur un poste qui correspondait à mes compétences et à mes aspirations. J'ai intégré le CREC en tant que chargée d'affaires au service succession, ce poste me permet de mettre à profit mon expertise bancaire tout en développant mon appétence pour le conseil et la relation commerciale.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Nathalie Druaux, conseillère en évolution professionnelle m'a apporté une aide précieuse dans mon évolution. J'ai pu aborder ce changement avec confiance. Sa bienveillance et son professionnalisme ont été un véritable moteur dans mon évolution.

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

Adopter un état d'esprit positif et savoir s'entourer des bonnes personnes inspirantes et bienveillantes. Avoir confiance en soi et croire en ses compétences. Et la clé pour réussir est d'être bien accompagnée. Merci Nathalie !

## LE MOT DU RECRUTEUR



Responsable Clientèle Particuliers, Aurélie avait une appétence pour le secteur patrimonial et elle voulait se recentrer sur ce cœur de métier. Ses connaissances dans ce domaine ont facilité son intégration dans l'équipe du CREC. Elle a bénéficié de mon aide, de l'aide de ses collègues et de l'ADC pour sa montée en compétences sur ce nouveau métier et les outils spécifiques. 2 mois après sa prise de poste les 1ers résultats sont encourageants.

Elle est arrivée lors d'un séminaire où elle a pu rencontrer tous les chargés d'affaires successions de France et se faire connaître de tous.

Aurélie est dynamique, elle amène du peps dans l'équipe. Je suis ravi de l'avoir recrutée.

Stéphane

## LE MOT DE L'EMRG



Dès notre premier rendez-vous Aurélie m'a impressionnée par son savoir être ; c'est en effet une personne positive et qui a voulu dès le début être acteur de son évolution professionnelle et prendre les choses en main.

C'est ainsi qu'elle a très vite su identifier sa nouvelle fonction et travailler son projet. Il ne me restait plus qu'à l'accompagner dans sa candidature. En changeant de métier Aurélie s'est lancé un nouveau challenge mais s'est également ouvert de nouvelles opportunités de carrière.

A delà d'un beau projet de mobilité ce fût également une belle rencontre !

Nathalie



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS

# DE CHARGÉE DE CLIENTÈLE À CHARGÉE DE RELATIONS BANCAIRES MAJEURS PROTÉGÉS



Cécilia

## 3 QUESTIONS À Cécilia

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Après 10 ans, j'avais fait le tour du métier de chargée de clientèle et cherchais à évoluer. J'ai alors intégré un vivier pour devenir responsable d'exploitation mais suite à des changements le poste n'était plus en tension. J'ai donc décidé de revoir mon projet pro. J'ai voulu apprendre un nouveau métier, une autre façon de prendre en charge les clients dans un autre environnement de travail. Et comme notre entreprise est multi-branches, j'ai décidé d'aller voir du côté de la Banque postale après avoir vu un appel à candidature pour les majeurs protégés. J'avais envie de connaître la gestion de cette clientèle particulière et de me spécialiser.

**2. Comment avez-vous réussi ?** J'ai rencontré ma conseillère de l'EMRG, Nathalie pour revoir mon projet professionnel. Elle m'a parlé de l'appel à candidature pour les majeurs protégés et nous avons étudié ensemble la fiche de poste qui m'a vivement intéressée. Elle m'a également informé d'un webinar de présentation du poste qui m'a conforté mon choix de postuler. Nathalie m'a accompagné et m'a fait prendre conscience de mes valeurs car je me sous-estimais. Elle m'a redonné confiance et m'a soutenu jusqu'à l'entretien final, restant disponible. Après ma nomination Nathalie a continué à prendre des nouvelles. Elle a été soutien important et je lui suis très reconnaissante.

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

On se dit souvent qu'on va s'en sortir tout seul mais non. Il ne faut pas hésiter à contacter l'EMRG et à solliciter l'aide de l'équipe, car leur objectif est d'accompagner les collaborateurs dans leur évolution professionnelle. Il ne faut pas se sous-estimer et rester confiant dans ses capacités lors d'une évolution professionnelle. Il faut y croire !

## LE MOT DU RECRUTEUR



Cécilia est arrivée en même temps que deux autres collaboratrices de la BGPN en Aout 2025. Elle a d'abord bénéficié d'une formation de 4 semaines sur les mesures, tutelles et curatelles et habilitations familiales. La montée en compétences se fait ensuite au fur et à mesure de l'assimilation des apprentissages. Les nouveaux arrivants participent également à un séminaire d'intégration à la Banque Postale de deux jours.

En attendant d'être autonome, Cécilia est installée à côté d'un expert qui peut répondre à tous moments à ses questions et lui apporter son aide. Il faut environ 2 ans pour être totalement formé et à l'aise dans sa fonction.

L'intégration de Cécilia s'est très bien passée. Elle assimile très vite et bien que réservée, elle s'intègre facilement. C'est un bonheur d'avoir ce genre de profil dans son équipe.

Sandra

## LE MOT DE L'EMRG



Lorsque j'ai rencontré Mme Jean Louis elle était inscrite dans un vivier pour une fonction qui malheureusement n'était plus prioritaire. Mme Jean Louis a tout de suite compris qu'elle devait identifier un nouveau projet alliant le marché de l'emploi sa motivation et ses multiples compétences. C'est grâce à sa capacité d'adaptation et de prise de hauteur ainsi qu'à son esprit d'analyse que Mme Jean Louis a alors très vite su rebondir sur un autre projet adapté à son profil. Son parcours lui permettait même de pouvoir s'orienter vers une autre branche lui redonnant ainsi de belles perspectives d'avenir. Une belle réussite.

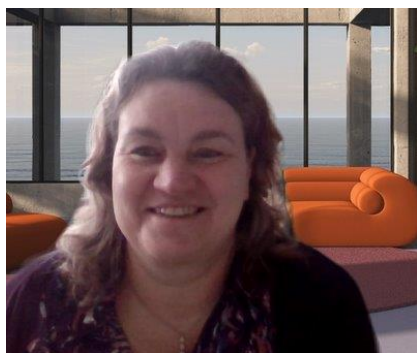
Nathalie



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS



# DE CHARGÉE D'AFFAIRES à CONSEILLERE CLIENTELE PROFESSIONNELLE

*Isabelle*



## 3 QUESTIONS À ISABELLE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'étais en quête d'un nouvel élan dans ma carrière professionnelle. Au cours de cette période de réflexion, mon manager, conscient de mon désir de changement et de ma lassitude à exercer la fonction de conseiller bancaire, m'a informé de la création d'un poste de Conseiller clientèle professionnelle (CCPro) dans mon établissement. Bien que j'envisageasse initialement une évolution vers un grade supérieur, j'ai saisi cette opportunité qui m'a permis de découvrir la filière courrier, une autre dimension du Groupe. Par ailleurs, la filière des professionnels offre de nombreuses perspectives d'évolution.

**2. Comment avez-vous réussi ?** J'ai participé à un atelier EMRG intitulé « Élaborer son projet professionnel en groupe » au cours duquel la fonction de CCPro a été identifiée comme voie d'évolution potentielle. Profitant du départ du CCPro de mon bureau vers un autre métier, j'ai pu intégrer directement un poste de CCPro chargé d'affaires.

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

Il est essentiel de faire preuve de patience et de ne pas hésiter à solliciter l'EMRG, tout en prenant le temps de s'interroger sur ses véritables aspirations professionnelles. Il est important d'oser franchir le cap, même si cela peut susciter des appréhensions, notamment dans le secteur bancaire où la prime est temporairement compensée pendant deux ans, offrant ainsi une période de transition favorable. Saisir ces opportunités permet véritablement de progresser dans son parcours.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Isabelle a su parfaitement s'adapter à son nouvel environnement de travail.

C'est un réel plaisir de collaborer avec elle au quotidien.

Le défi était de taille : Conseiller bancaire dans un domaine exclusivement particulier vers un métier de conseiller pro courrier/colis/LPM/SWILE.

Son autonomie a été son allier pour cette évolution professionnelle ainsi que sa curiosité.

Charlotte

## LE MOT DE L'EMRG



Quand Isabelle m'a contactée elle savait qu'il était temps pour elle de changer de fonction sans savoir exactement vers quel autre poste se tourner. Il fallait l'aider à identifier son projet professionnel. Après discussion et relecture de son CV il était clair que le commercial lui plaisait toujours mais qu'une part de nouveauté était nécessaire pour redonner un nouvel élan à sa carrière. Nous avons commencé par organiser un stage d'immersion à la DVE pour entamer une réflexion sur d'autres postes dans le domaine commercial mais dans un univers différent. Parallèlement à mon accompagnement individuel, Isabelle a suivi un atelier qui lui a permis de s'ouvrir à d'autres projets. C'est ainsi que lorsque le poste de CCPro s'est présenté Isabelle était prête à franchir le pas sur un poste combinant son appétence pour le commercial et son envie de changement.

Nathalie



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS



# D'AGENT DE CABINE à CHARGÉE DE RELATIONS BANCAIRES SUCCESSIONS CREC



*Gaëlle*

## 3 QUESTIONS À GAELLE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Agent de cabine pendant 15 ans, j'ai été réorientée vers un poste de factrice suite à une nouvelle organisation de mon bureau. J'appréciais la relation clientèle et l'autonomie mais moins les aléas climatiques. J'ai souhaité m'orienter vers d'autres fonctions. En consultant la bourse d'emploi, j'ai découvert le poste de CRB successions proposé au CREC de Rouen. J'ai participé au webinaire de présentation qui m'a convaincu que ce poste me correspondait car il me permettait de renouer avec mes études (secrétariat) tout en conservant la relation clientèle.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Après 15 ans sur un même poste, j'avais vraiment besoin d'aide pour refaire mon CV, ma lettre de motivation et me préparer à l'entretien de recrutement. Je me suis tournée vers l'EMRG. J'ai suivi des e-learning et ateliers collectifs et fait appel à Gwenaëlle qui m'a aidée dans mes démarches et sur temps très court.

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

Changer de métier demande beaucoup d'investissement et une grande motivation. Pour être accompagné au mieux dans son projet, surtout ne pas hésiter à solliciter l'EMRG. Ils sont là pour nous ! Gwenaëlle m'a donné beaucoup de bons conseils.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Gaëlle a intégré le CREC en même temps que 5 autres collaborateurs. Elle bénéficie d'un parcours de formation qui alterne formations théoriques animées par un animateur développement des compétences, un expert du métier, et périodes de mises en pratique au sein de l'équipe dans laquelle elle sera définitivement affectée à l'issue de sa formation. Souriante et joviale, Gaëlle a su s'intégrer sein du service. Elle fait preuve d'investissement et sa capacité d'assimilation lui permettent de monter en compétence sur le métier de Chargé de Relation Bancaire (activités, procédures et réglementation, logiciels). Je suis très satisfaite du recrutement de Gaëlle au sein de mon équipe !

*Sandrine*

## LE MOT DE L'EMRG



Volontaire et enthousiaste, Gaëlle s'est donné les moyens de réussir son projet : elle a participé à différents ateliers collectifs animés par l'EMRG, où elle a appris à rédiger son CV, pitcher ses idées pour se préparer à l'entretien de recrutement. Elle a approfondi sa vision des métiers au CREC en participant à des webinaires. Elle m'a également sollicité pour parfaire sa candidature dans le cadre d'un accompagnement individualisé et personnalisé. Investie, Gaëlle a su capitaliser sur les actions proposées et les conseils prodigués. Elle a ainsi pu intégrer le CREC. Une belle réussite ! Je lui souhaite succès et épanouissement sur ses nouvelles fonctions !

*Gwenaëlle*



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
RELATION COMMERCIALE  
ET GESTION CLIENTS

**FAMILLE  
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL**



# DE CONSEILLER BANCAIRE à RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL

Nathalie



## 3 QUESTIONS À NATHALIE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai exercé le métier de conseiller financier durant 16 ans. J'ai eu envie d'évoluer vers un poste de manager tout en gardant le contact clients et la vente. Le métier de responsable espace commercial est une suite logique à mon parcours professionnel

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Grâce à l'accompagnement de l'EMRG. C'est un incontournable. J'ai participé aux divers ateliers de préparation d'une candidature (CV, lettre de motivation, entretien de recrutement...), j'ai également fait des enquêtes métier et une immersion sur ce métier de REC.

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

Il faut s'entraîner pour l'entretien afin d'être à l'aise le jour J. Je m'entraînais dans ma voiture le matin en allant au travail. Ça a fait la différence je pense. Il faut être persévérant et être accompagné par un conseiller en évolution et développement professionnel pour le savoir-faire et le soutien.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Avant de nous rejoindre, Nathalie avait bénéficié d'un accompagnement de l'EMRG qui lui a permis de balayer différentes hypothèses pour son projet professionnel. Elle a pu avoir une vision large des différents métiers du Groupe au travers d'immersions et d'enquêtes métiers. Elle a choisi le métier de responsable espace commercial en ayant connaissance des avantages et des inconvénients du poste. C'est un vrai choix d'engagement. Elle apporte énormément à la ligne guichet par ses connaissances bancaires et favorise la synergie entre les équipes car elle a une très bonne compréhension des attentes et des besoins de chacun. La difficulté dans ce type de changement de poste est de quitter une posture commerciale pour adopter une posture managériale. Nathalie l'a fait avec beaucoup d'aisance.

Sophie

## LE MOT DE L'EMRG



J'ai rencontré Nathalie car elle souhaitait un soutien pour préparer une première candidature.

Le retour pour cette candidature fût négatif mais nous avons continué à travailler son projet professionnel et sa préparation. Après quelques temps de réflexion, une nouvelle voie est apparue et cette fois-ci la candidature a été retenue. Une belle réussite dû en grande partie à la motivation de Nathalie et à son investissement dans son projet.

Jean-Marie



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



# DE MANAGER CSRH à MANAGER CREC SERVICE SUCCESSIONS

Sandrine



## 3 QUESTIONS À SANDRINE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai débuté factrice à la Poste et j'ai eu très vite envie d'évoluer sur d'autres fonctions. J'ai contacté Sabine qui était la CEP de mon service et elle m'a fait passer des tests afin de définir les métiers qui pourraient me convenir. Il est apparu que j'avais une appétence pour le management. J'ai envie de travailler pour les autres, d'être proche des collaborateurs, faire qu'ils se sentent bien et de me challenger. J'ai d'abord évolué sur un poste de gestionnaire RH car je ne pouvais pas postuler directement sur un poste de manager puis je suis devenue manager au CSRH. Après 13 ans en RH, j'avais envie de découvrir un nouvel environnement et lorsque le poste de manager au service successions du CREC est apparu sur la bourse d'emplois, j'ai saisi l'opportunité.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

L'EMRG m'a suivie à chaque évolution. J'avais préparé mon évolution pour le poste de manager au CSRH avec l'EMRG et j'avais gardé tout ce travail dans un dossier mobilité. Je me suis appuyé sur ces documents pour préparer cette nouvelle candidature et j'ai contacté le service pour avoir des renseignements complémentaires.

**3. Vos trucs et astuces pour les autres ?** Il faut rester mobilisé être motivé et y croire. Il ne faut pas se décourager, ça ne marche pas à tous les coups mais quand on est volontaire, que l'on travaille son projet et que l'on est volontaire, le résultat suit.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Dès l'entretien de recrutement, j'ai senti un bon feeling. Sandrine s'est mise à disposition de son équipe et s'y est très bien intégrée. Venant du CSRH, elle avait besoin d'apprendre les activités des différents métiers du service successions, ce qu'elle a fait rapidement. En plus de manager son équipe, elle s'est ménagée du temps pour être formée par les ADC. Elle est curieuse et a soif d'apprendre. Bien que manager depuis peu de temps, elle démontre toutes les compétences pour ce poste. Elle est très bien intégrée également à l'équipe managériale qui a l'impression que Sandrine fait partie de l'équipe depuis longtemps. Toujours positive, elle amène de la sérénité. Son arrivée a fait du bien à l'équipe

Clarence

## LE MOT DE L'EMRG



Sandrine est un bel exemple de parcours varié. Elle démontre que l'on peut exercer des métiers très différents les uns des autres, dans plusieurs branches tout en progressant vers des postes à responsabilité et en acquérant des grades supérieurs. Ce fut un vrai bonheur de l'accompagner car elle était très investie dans ses différents projets professionnels successifs, très proactive tout en ayant le recul nécessaire pour entendre les conseils et accepter les corrections parfois nécessaires. Je souhaite à beaucoup de postiers de pouvoir, comme elle, emprunter des chemins non tracés grâce aux opportunités que nous offre le Groupe La Poste

Sabine



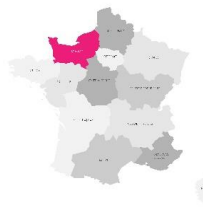
RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

**FAMILLE  
SUPPORT**

# DE RESPONSABLE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL à CHARGÉE DE GESTION RH PIC



Julie

## 3 QUESTIONS À JULIE

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'ai un goût pour les ressources humaines. Avant d'être RET, j'étais encadrante courrier et j'aimais beaucoup la partie RH. A la fusion de mon établissement, un seul poste de RET devait être conservé. J'ai anticipé, pris contact avec l'EMRG pour approfondir mon projet. J'ai mis une alerte sur la bourse d'emplois et j'ai postulé dès que j'ai vu cette annonce.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

J'ai postulé une 1<sup>ère</sup> fois en aout 2023 mais ma candidature n'a pas été retenue suite aux tests de sélection. En janvier 2024, la RRH de la PIC m'a contactée pour savoir si j'avais toujours le souhait de travailler dans les ressources humaines et m'a invitée à un entretien 3 jours plus tard. J'ai alors appelé ma conseillère en évolution et développement professionnel qui m'a préparée à cet entretien. Elle m'a aidée à mettre en évidence mes compétences et donné des informations sur la PIC.

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

Être honnête. Savoir bien identifier ses points forts, préparer les tests de logique qui sont la 1<sup>ère</sup> étape. Il faut travailler son projet et les entretiens Tout est possible. Il faut y croire et ne pas se décourager.

## LE MOT DU RECRUTEUR



Julie avait comme projet professionnel de s'orienter vers les RH. Après avoir fait des immersions en PPDC, elle a fait le choix de cibler la fonction de chargée de gestion RH. Julie a su mettre en avant ses expériences de RE et de RET lors de son entretien et l'immersion dans les autres établissements a été un plus pour mieux comprendre les attendus du poste. Depuis son recrutement, Julie s'est adaptée à son nouvel environnement à la Pic et continue à prendre ses marques sur l'activité au sein du service RH. Elle n'hésite pas à poser des questions et à aller sur le terrain auprès de RE. Avec son expérience de RET et ses connaissances sur la SST, cela permet également de travailler sur des sujets en commun avec le préventeur.

Peggy

## LE MOT DE L'EMRG



Julie m'a contactée car son poste de RET allait disparaître. Le bilan professionnel l'a aidée à y voir plus clair pour déterminer comment faire évoluer sa carrière. Les ressources humaines l'attiraient beaucoup, elle a candidaté à la PIC du Madrillet. Nous avons échangé pour préparer son jury. Elle a été retenue, c'est vraiment une belle performance.

Sabine



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE  
SUPPORT

**FAMILLE  
PRODUCTION, OPÉRATIONS  
ET PRESTATIONS CLIENTS**



# DE RESPONSABLE QUALITÉ PIC à RÉFÉRENT METHODOLOGIE EXCELLENCE



Arnaud

## 3 QUESTIONS À Arnaud

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

J'avais pour projet personnel de déménager dans le sud de la France. La fermeture de la PIC de Caen a accéléré ce projet. Ayant une expérience à la poste de RESC puis de DE, j'avais envie de revenir vers la distribution après plusieurs années en production. Le poste de référent méthodologie excellence opérationnelle nécessite de nombreux contacts avec des interlocuteurs qui ont tous le même but : « mettre en place l'excellence ». Le poste est très varié car chaque établissement est différent. Mes expériences de RESC et de DE me permettent de bien comprendre leurs problématiques et ainsi de mieux les accompagner. C'est un poste très intéressant.

**2. Comment avez-vous réussi ?** J'ai pris contact avec l'EMRG pour avoir des informations sur le poste, sur les dispositifs de mobilité et pour préparer ma candidature. A mon arrivée, j'ai bénéficié d'un excellent accueil. Mon manager a tout fait pour que tout se passe bien. L'accompagnement du Groupe sur la mobilité est parfait.

**3. Vos trucs et astuces pour les autres ?** Questionner son réseau, être curieux, prendre contact avec le service qui recrute pour avoir un maximum d'informations. Contactez l'EMRG. Mon CEDP a été présent et m'a fourni les informations qui m'étaient nécessaires. Le projet doit être bien posé, savoir quel domaine nous intéresse. La maturité de mon projet professionnel m'a permis de réussir ma mobilité.

## LE MOT DU RECRUTEUR

Pour Arnaud, c'est un changement de territoire et de métier. C'est un nouveau challenge à relever. Il a bénéficié d'un temps pour se former à son arrivée, et son intégration dans mon équipe est particulièrement réussie.

Il nous apporte un regard neuf sur ce qui se passe en Occitanie, sans à priori pour travailler avec les managers sur le système d'excellence. Travaillant précédemment en PIC, ses compétences sont très complémentaires de celles des autres membres de l'équipe.

Après bientôt 1 an sur la fonction, je peux dire que c'est un recrutement réussi !  
Gagnant/Gagnant !

Marie-Lyne

## LE MOT DE L'EMRG

J'ai rencontré Arnaud dans le cadre d'un projet de transformation.

Dans un premier temps nous avons échangé sur ses besoins, ses attentes et mon rôle. Puis nous avons effectué des points réguliers sur l'avancée de son projet. Je lui ai apporté mon aide en m'appuyant sur le réseau des EMRG ce qui lui a permis d'avoir toutes les informations nécessaires en Occitanie. Arnaud étant très investi dans son projet, celui-ci a pu se réaliser rapidement. C'est une belle réussite tant professionnelle que personnelle.

Jean-Marie



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE PRODUCTION, OPÉRATIONS  
ET PRESTATIONS CLIENTS



# DE GESTIONNAIRE SUPPORT CLIENT ET PRODUCTION à ACCOMPAGNANT PACKADOM

David



## 3 QUESTIONS À David

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Le poste que j'occupais a été supprimé et je ne savais pas vers quoi m'orienter. J'ai fait plusieurs missions comme RE, AOC ou RET. J'ai également pris contact avec Gwenaëlle Carel de l'EMRG afin qu'elle m'aide à définir le type de poste qui me plairait. Quand l'offre d'accompagnant PACKADOM a été publiée, elle me l'a signalée et j'ai pris contact avec une personne qui exerçait déjà ce métier pour connaître les missions et les conditions de travail. J'ai ensuite comparé mes compétences et constaté qu'elles correspondaient à celles demandées pour ce poste. La liberté d'organisation des journées, la gestion de son planning étaient pour moi un plus et puis le côté humain du métier auprès des personnes âgées est gratifiant.

### 2. Comment avez-vous réussi ?

Avec Gwenaëlle, nous avons fait un récit de ma carrière qui m'a aidé à définir toutes mes compétences personnelles et professionnelles, à les mettre en parallèle avec celles demandées dans l'offre et ainsi préparer au mieux mon entretien.

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

Bien travailler la fiche de poste et faire appel à l'EMRG pour préparer sa candidature.

## LE MOT DU RECRUTEUR

David est un collaborateur très apprécié par ses collègues grâce à son professionnalisme, ses qualités. David est discret mais a su très vite s'adapter à sa nouvelle mission. et s'est beaucoup investi dans son poste.

Il est maintenant reconnu par les dirigeants du Conseil Départemental de l'Eure, ainsi qu'au sein de La Poste Santé & Autonomie du Groupe, son métier faisant partie des nouveaux services. plein d'avenir pour les Postiers, mais aussi pour les Séniors qui sont de plus en plus nombreux du fait du vieillissement de la population Française.

Patrick

## LE MOT DE L'EMRG

David s'est montré curieux et très investi à chaque étape de l'accompagnement. L'enquête métier réalisée lui a permis de se projeter et confirmer son intérêt pour le métier d'accompagnant à domicile.

Ses compétences transférables, sa motivation et son implication dans la préparation de son entretien (CV, LM et entretien de recrutement) lui ont permis de convaincre son futur manager de son potentiel d'évolution vers cette nouvelle fonction. Bravo David !

Gwenaëlle



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE PRODUCTION, OPÉRATIONS  
ET PRESTATIONS CLIENTS

# DE FACTEUR à CONSEILLER NUMÉRIQUE



Laurent

## 3 QUESTIONS À LAURENT

### 1. Pourquoi avoir choisi ce métier ?

Je l'ai choisi par hasard. J'ai appelé Mme Carel Conseillère à l'EMRG car après un arrêt de plusieurs années, je voulais reprendre le travail sur un nouveau poste. Elle m'a proposé ce poste de conseiller numérique qui venait de paraître sur la Bourse d'emploi et que nous avons découvert ensemble. Effectivement, ça correspondait exactement à ce que je recherchais puisque je maîtrisais le côté numérique et que je retrouvais dans la description du poste tout le côté social que j'apprécie dans les métiers que j'ai eu occupé au sein de la poste. Je trouve extraordinaire de rendre autonomes les gens avec leurs appareils numériques. 95% des personnes qui me sollicitent sont des seniors. Ça fait 25 ans que je suis à la poste et je ne me suis jamais autant éclaté qu'au boulot qu'aujourd'hui. C'est une vraie victoire

**2. Comment avez-vous réussi ?** J'ai postulé auprès de Madame Carey qui a fait suivre mon dossier. J'ai passé des tests sur les connaissances numériques que j'ai réussis. Et puis j'ai eu un entretien de pré sélection avant l'entretien final. J'ai beaucoup travaillé avec Mme Carel qui a été d'une disponibilité incroyable pour préparer les entretiens, je n'en avais pas passés depuis 25 ans. Grâce à cette préparation tout s'est bien passé et j'ai été retenu

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

S'accrocher, croire en soi et s'investir. Même si on est très bien accompagné comme je l'ai été, personne ne fera jamais à notre place et ce n'est pas le but. Le but, c'est vraiment que ce soit nous qui nous investissions car c'est notre vie, notre carrière à nous et qui mieux que soi-même connaît ses capacités et ses envies

## LE MOT DU RECRUTEUR



Le poste de conseiller numérique est très important dans un bureau de poste France Service comme celui de Gacé. La mission du précédent conseiller numérique était terminée et nous avons un réel besoin. L'arrivée de Laurent est un vrai plus. Il est très motivé et s'est très bien adapté à ce nouvel environnement malgré un parcours professionnel à la BSCC et un arrêt de plusieurs années. Il dispose d'un espace dédié mais dans un espace partagé ce qui n'est pas toujours simple. Laurent est en mission. Il est toujours rattaché à la BSCC mais nos excellentes relations avec le CODIR de l'établissement gèrent ces contraintes.

Laurent est quelqu'un de convivial, qui s'est bien intégré dans l'équipe.

Une expérience positive pour nous, pour Laurent et pour nos clients.

Isabelle

## LE MOT DE L'EMRG



Lorsque je vois la belle réussite de Mr FROMENTIN, je suis très fière d'exercer mes fonctions de CEDP et tout particulièrement de pouvoir faire matcher les besoins de notre entreprise avec les projets professionnels de nos collègues.

Mr FROMENTIN s'est beaucoup investi dans son projet : enquêtes métier et rencontre avec des titulaires, recherche d'informations sur le poste qui lui permis de valoriser son parcours et sa candidature. Je lui ai donné les outils et des conseils, sa motivation et son investissement ont fait le reste !  
Bravo Mr FROMENTIN !

Gwenaëlle



RÉGION NORMANDIE

<https://www.rh.laposte.fr/emrg-normandie>

FAMILLE PRODUCTION, OPÉRATIONS  
ET PRESTATIONS CLIENTS