

Lundi 13 octobre 2025

Groupe La Poste décroche la Palme Expérience Citoyen pour son dispositif « Place des Services »

Les professionnels de la relation client se sont réunis le **13 octobre** au **Théâtre de Paris**. Plus de 500 participants ont assisté à la **Cérémonie des Palmes de la Relation Client**, organisée par l'Association Française de la Relation Client. Cet événement de référence distingue chaque année les initiatives qui transforment l'expérience citoyen et réinventent le lien entre institutions et habitants.

Cette édition, placée sous le thème « **La Métamorphose** », a mis en lumière l'impact des nouvelles pratiques managériales et de la digitalisation sur l'autonomie, le bien-être et l'engagement des acteurs du service public, tout en générant des résultats concrets pour la performance globale et la satisfaction des citoyens.

La Palme de Expérience Citoyen : rapprocher institutions et habitants

Avec son dispositif « **Place des Services** », Groupe La Poste propose un tiers-lieu hybride, physique et digital, adapté à chaque territoire. Lancé en 2020, ce dispositif centralise les démarches administratives, l'accès aux services numériques, les échanges de savoir-faire et la mise en relation entre habitants, commerçants et acteurs locaux. « **Place des Services** » permet ainsi aux citoyens d'accéder facilement à des solutions de proximité tout en soutenant l'économie locale et en créant un véritable lien de confiance avec les institutions.

Chaque lieu est animé par un postier-régisseur qui coordonne les services et assure leur bon fonctionnement, et soutenu par une **application mobile accessible 24h/24 et 7j/7 pour prolonger l'accès aux services en dehors des heures d'ouverture**. Des consignes agnostiques permettent également de gérer la livraison et le retrait de marchandises, renforçant l'utilité du lieu pour les habitants et commerçants.

Au-delà de son rôle économique, « Place des Services » est un lieu de vie : rencontres, animations et initiatives solidaires y sont proposées. Chaque site est pensé sur-mesure, favorisant les circuits courts, les services essentiels de proximité, et la valorisation des entrepreneurs locaux. La solution intègre des engagements forts en matière de responsabilité sociale et environnementale, touchant 14 des 17 Objectifs de Développement Durable de l'ONU. Les postiers-régisseurs, dont 90 % sont en parcours de retour à l'emploi après un accident de la vie, incarnent ces valeurs au quotidien.

Impacts concrets pour les territoires et les habitants

Les habitants disposent d'un point unique pour leurs besoins quotidiens, les commerçants et associations locales trouvent un espace de coopération et de visibilité, et les territoires bénéficient d'un lieu attractif qui redynamise les quartiers.

Autres lauréats distingués

Aux côtés du Groupe La Poste, **France Travail** a été salué à la 2^{ème} place pour la modernisation de l'accueil dans 890 agences, et **France Loire** en 3^{ème} position pour sa nouvelle approche de l'expérience habitant, illustrant l'engagement des services publics en faveur d'une relation citoyen plus accessible, efficace et humaine.

Votre contact presse :

Marie ARAGON

 maragon@afrc.org

 06 10 41 23 51

A propos de l'Association Française de la Relation Client

*Depuis 1998, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) accompagne entreprises et institutions dans la métamorphose de la relation avec clients, collaborateurs et citoyens. Forte de 3 500 membres et 320 entreprises, elle promeut l'innovation et l'excellence à travers études, événements et bonnes pratiques. Chaque année, elle organise les **Palmes de la Relation Client**, un rendez-vous de référence récompensant les initiatives et personnalités qui transforment le secteur.*

Pour en savoir plus : <https://www.afrc.org/> / [LinkedIn @AFRC](#) / [Youtube](#) / [Podcast](#)

Avec le soutien de



Business

kovecta



8x8

VERINT



MACIF

CISCO

Microsoft

