

Lundi 13 octobre 2025

### Groupe La Poste : Lauréat de la Palme Expérience Collaborateur 2025 pour son programme « Le Pouvoir d'Agir »

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 entreprises les plus innovantes dans la transformation de l'expérience collaborateur.

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 collaborateurs, tout en générant des résultats concrets pour la performance globale et la satisfaction client.

Lauréat de la Palme Expérience Collaborateur 2025, **Groupe La Poste** a été distingué pour son programme **Le Pouvoir d'Agir**, qui place l'humain au cœur de l'organisation. En simplifiant les process et en favorisant un management collaboratif, cette initiative renforce la responsabilisation et l'engagement des équipes, tout en améliorant la qualité de service.

Le programme impacte directement 45 000 collaborateurs et 4 500 managers, en interaction avec 800 000 clients chaque jour à travers 17 000 points de contact. Parmi ses dispositifs phares, le **Rendez-Vous Pouvoir d'Agir** permet aux managers et collaborateurs de co-construire des initiatives locales adaptées aux besoins des clients ; dès la première année, 63 % des managers en ont bénéficié, dépassant les prévisions. Les **Équipes Agiles et Apprenantes** favorisent l'autonomie, la coopération et la prise de décision collective, tout en allégeant la charge mentale des managers et en renforçant la confiance au sein des équipes.

Les résultats sont probants : 73 % des collaborateurs estiment disposer de marges de manœuvre suffisantes pour accomplir leur travail, soit une progression de +13 % en deux ans. Chez les managers, 90 % considèrent les nouvelles marges de manœuvre utiles, en

hausse de +20 %. Ces indicateurs traduisent un engagement concret et durable des équipes, directement lié à une meilleure expérience client.

Parmi les autres initiatives primées, **Engie** à la 2ème place avec son initiative « **100 % Client** » propose une immersion des fonctions support pour expérimenter directement la voix du client et renforcer la culture client, tandis que **SNCF Connect & Tech** remporte la 3ème place avec son projet « **Client First** » qui mobilise 1 300 collaborateurs pour placer le client au cœur de l'organisation et valoriser les compétences internes.

Pour l'Association Française de la Relation Client, ces initiatives illustrent comment l'innovation managériale et les pratiques RH deviennent des leviers stratégiques de performance et de différenciation. Les Palmes offrent aux dirigeants un repère concret pour piloter la transformation de leur organisation et rester compétitifs dans un environnement en mutation rapide.

#### Votre contact presse :

Marie ARAGON

 [maragon@afrc.org](mailto: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 accompagne les entreprises dans la métamorphose de la relation client et le renforcement de la confiance avec leurs clients, collaborateurs et citoyens. Forte de plus de 3 500 membres issus de tous les secteurs et représentant 320 entreprises, l'AFRC propose études, événements et bonnes pratiques pour encourager l'innovation et l'excellence dans le domaine de la relation client. La **Cérémonie des Palmes** récompense chaque année les initiatives et talents qui transforment le secteur.*

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

Avec le soutien de



**Business kovecta**



8x8 **VERINT**

