

Apprentissage 12/24M – Chargé / Chargée de pilotage des parcours clients et collaborateurs F/H



Référence de l'offre : 0lf3k7jqh5

Intitulé : Apprentissage 12/24M - Chargé / Chargée de pilotage des parcours clients et collaborateurs F/H

Date de publication : 08/04/2026

Filières : Relation clientèle/Commercial/Marketing

Type de contrat : Alternance

Catégorie de contrat : Non cadre

Localisation de l'offre : Paris (75013)

Éligibilité télétravail : Oui

Régime de travail : Badgeage

Prime variable sur objectif : Aucune

Encadrant : Non

DESCRIPTION DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Avec ses filiales et ses partenaires stratégiques, la Caisse des Dépôts constitue le premier pôle financier public. Investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays, la Caisse des Dépôts se charge de plusieurs missions, dont la protection de l'épargne populaire, le financement et soutien du logement social, la gestion des mandats publics, l'accompagnement des Français dans leurs parcours de vie et la contribution au développement économique.

La Caisse des Dépôts Etablissement Public s'organise en quatre métiers : la Banque des Territoires, la Gestion d'actifs, la Gestion des participations stratégiques, et les Politiques sociales.

La Banque des Territoires (BDT) rassemble dans une même structure les expertises internes à destination des territoires. Porte d'entrée client unique, elle propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement sociale, entreprises publiques locales et des professions juridiques.

Proche partenaire du réseau et des métiers de la BDT, le Département du digital mobilise ses expertises dans les domaines de la stratégie, du marketing, de l'innovation, de la data et du digital pour contribuer au développement de l'activité et à la transformation de la BDT.

DESCRIPTION DU POSTE

Vous serez emmené(e) à :

- La mise en place du tracking sur les parcours clients et collaborateurs via l'outil Matomo
- L'analyse des parcours clients et collaborateurs
- L'identification des KPIs pertinents à chaque étape / moments clés du parcours, en collaboration avec votre responsable
- La co-construction avec l'équipe Data et les Métiers de Dataviz sur nos parcours clients / collaborateurs prioritaires
- La participation à la mise en place d'enquêtes en fin de parcours pour évaluer la satisfaction des clients / collaborateurs à chaud
- La réflexion et mise en place de supports de communication attractifs et innovants pour diffuser les indicateurs clés en interne, sensibiliser et engager toutes les parties prenantes sur l'importance de piloter les parcours clients / collaborateurs via des exemples concrets de réussite (ex : newsletter mobile)
- La participation à la mise en place d'un dispositif de pilotage de l'amélioration continue

PROFIL RECHERCHÉ

La CDC fonde le recrutement sur les compétences en excluant tout critère de discrimination. Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Connaissances souhaitées

Le poste nécessite une bonne capacité d'organisation et de gestion de projet, d'être force de proposition, ainsi qu'un réel sens de la communication et de la rédaction. Une bonne connaissance des enjeux liés à l'innovation, l'analyse des tendances, des méthodologies

de veille, un attrait pour le digital et de l'innovation dans le secteur public national et territorial est souhaité. Une appétence pour la valorisation ou la création de supports de restitution constitue un atout certain. Une bonne maîtrise des outils bureautiques est attendue, ainsi qu'une aisance dans le travail en transversalité. Une sensibilité aux enjeux publics, territoriaux est appréciée sans être indispensable.

Diplôme préparé et spécialité éventuelle :

- Master 2 en management de l'innovation, design de services, école de commerce ou formation équivalente.

Qualités personnelles

Notre organisation est attachée à promouvoir au quotidien un mode de travail collaboratif.

Nous travaillons beaucoup en transversal dans le pôle et avec les autres directions de la Banque des Territoires et de l'établissement public. Cela exige un bon sens de la communication orale et écrite. Les projets auxquels vous allez contribuer demandent d'avoir le sens de l'intérêt général et d'être intéressé.e par l'innovation ouverte avec nos partenaires.

Le poste demande une grande rigueur, de la curiosité, un sens du collectif ainsi qu'une aisance relationnelle. La capacité à s'adapter à des sujets variés, à prendre des initiatives et à travailler en autonomie dans un cadre collaboratif est essentielle. Un sens de la pédagogie, une capacité à synthétiser des informations complexes et un intérêt pour le travail partenarial seront particulièrement valorisés.