

CHARGÉ / CHARGÉE D'ASSISTANCE BANQUE EN LIGNE F/H



Référence de l'offre : rifux7y3us

Intitulé : CHARGÉ / CHARGÉE D'ASSISTANCE BANQUE EN LIGNE F/H

Date de publication : 10/07/2026

Filières : Opérations et prestations clients

Type de contrat : CDI

Catégorie de contrat : Non cadre

Éligibilité télétravail : Oui

Régime de travail : Badgeage

Prime variable sur objectif : PVO à 4%

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 social, entreprises publiques locales et des professions juridiques.

DESCRIPTION DU POSTE

Le Département Service client et prestations bancaires (DCBS) assure le pilotage de l'ensemble des activités de gestion bancaire : de la relation client à la mise en production opérationnelle des prestations bancaires.

A savoir la gestion de la relation client directement exercée par les services bancaires du siège, le pilotage et l'appui aux services bancaires du réseau DGFIP (CSB), le pilotage et la gestion des prestations bancaires (tenue de compte, moyens de paiement), l'assistance client et la gestion des habilitations SI et la comptabilité tenue de compte et consignations.

Contexte du poste :

Au sein du département Service client et prestations bancaires (DCBS), le service Habilitations et hotline (DCBS20) est organisé en deux unités « Banque en ligne » et « Support technique ».

L'unité « Banque en ligne » compte 19 personnes : elle assure la gestion et l'administration de la banque en ligne et la hotline d'assistance aux clients utilisateurs.

Le/la titulaire de ce poste sera placé/placée sous l'autorité du responsable d'unité banque en ligne.

Vecteur de plus de 98% des transactions unitaires passées par les clients de la Direction des Clientèles Bancaires, la Banque en ligne est un secteur stratégique et en pleine expansion pour la DCB.

Or, la promotion du canal digital nécessite une assistance technique performante afin de garantir au client un parcours fluide et un accès simplifié. Cette assistance est assurée par l'unité Banque en ligne

Le/la chargé/chargée d'assistance Banque en ligne est en contact direct avec les clients de la Banque des Territoires, pour la plupart professionnels juridiques (notaires, AJMJ, organismes sociaux...) de la Direction des clientèles bancaires.

L'organisation de l'unité s'appuie sur la polyvalence de l'ensemble des collaborateurs/collaboratrices.

MISSIONS

Le/la titulaire du poste a pour mission d'accompagner les clients à utiliser pleinement toutes les fonctionnalités de CDC-net, la banque en ligne de la Caisse des Dépôts : consultation des comptes numéraires et titres, passage d'ordres spécifiques à la tenue des comptes réglementés (notamment clôtures d'affaires et virements DCN/DO pour la profession notariale), passages de virements unitaires et listes, utilisation du service de télétransmission de fichiers d'opérations de masse (virements et prélèvements), et enfin gestion des habilitations en ligne.

Cette activité se décline en deux grandes missions :

1. Gestion de la relation client et administration de la Banque en ligne :

- Créer et mettre à jour les abonnements clients adaptés aux besoins de la profession dans le respect de l'engagement de traçabilité pris par le service et le maintien d'une piste d'audit rigoureuse.
- Promouvoir le service de gestion des habilitations en ligne et les nouvelles offres dématérialisées favorisant l'autonomie du client
- Gérer les dossiers clients et suivre les réclamations clients
- Gérer le suivi d'exploitation et des évolutions (participation aux recettes métier et à la validation des livraisons informatiques).
- Assurer/Relayer la communication aux clients en relation avec les acteurs concernés (marketing, services bancaires, instances professionnelles...)

2. Assistance technique au téléphone (hotline)

- Assurer la hotline téléphonique en traitant les appels des clients ou chargés de clientèle
- Accompagner les interlocuteurs dans leur appropriation de l'outil
- Analyser les anomalies ou difficultés rencontrées en lien avec la maîtrise d'ouvrage

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.

Le poste requiert une appétence pour les outils informatiques et une forte sensibilité à la prise en compte des besoins des utilisateurs et à la qualité de la relation client.

Poste non encadrant

- **Compétences spécifiques :**

Assurer l'assistance aux opérationnels et réseaux

Assurer les prestations bancaires

Gérer les opérations et le suivi clientèle

Assurer la relation clientèle

Garantir le service au client

- **Compétences liées au poste :**

o **Compétences indispensables :**

Le sens du service rendu au client, avec notamment des qualités de communication et de pédagogie,

Le goût du travail en équipe

Une connaissance de l'environnement internet et des outils bureautiques (Word, Excel)

De la rigueur

Une volonté d'approfondir les questions posées par les clients et une appétence pour la résolution des problèmes

o **Compétences pouvant être acquises :**

Une connaissance des systèmes bancaires est un atout pour le poste.

Des compétences techniques en informatique seraient un plus.

Un parcours de formation interne est prévu pour chaque nouvel arrivant dans le service, avec un système de tutorat.

- **Localisation :** 15 quai Anatole France 75007 Paris

- **Sujétions** : La hotline est ouverte de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18h. Cette permanence est assurée à travers un planning hebdomadaire défini de manière autonome par l'ensemble des collaborateurs de l'unité, sur la base d'une journée type 9H-17h.