

CHARGÉ / CHARGÉE DE RELATION CLIENTÈLE INGÉNIERIE F/H- DR NORMANDIE



Référence de l'offre : pagxhvmda6

Intitulé : CHARGÉ / CHARGÉE DE RELATION CLIENTÈLE INGÉNIERIE F/H- DR NORMANDIE

Date de publication : 03/07/2026

Filières : Relation clientèle/Commercial/Marketing

Type de contrat : CDI

Catégorie de contrat : Non cadre

Localisation de l'offre : Caen (14000)

Éligibilité télétravail : Oui

Régime de travail : Badgeage

Prime variable sur objectif : PVO à 4%

Encadrant : Non

DESCRIPTION DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Banque des Territoires - Direction du réseau - Direction régionale Normandie

L'entité

Créée en 2018, la Banque des Territoires est un des cinq métiers de la Caisse des Dépôts.

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. Elle s'adresse à tous les territoires, depuis les zones rurales jusqu'aux métropoles, avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales.

La Banque des Territoires est également une marque déployée dans les 16 directions régionales de la Direction du réseau et ses 35 implantations territoriales afin d'être mieux identifiée auprès de ses clients et au plus près d'eux.

Chiffres clés

47 collaborateurs - 2 implantations (Caen et Rouen)

Nb de plaques territoriales : 3 (Seine-Maritime et Eure, Calvados Manche Orne, Région)

Activité de la Direction régionale en 2025

- Activité Secteur public local : 633 M€
- Activité Secteur Habitat social : 734M€
- Activité Secteur Entreprises : 19 M€
- Activité Secteur profession juridiques : 26M€
- Portefeuille Actifs/Participations : 44 lignes
- Programmes nationaux accompagnés :
 - 12 villes labélisées Action Cœur de Ville ;
 - 160 villes labellisées Petites Villes de Demain ;
 - 11 Territoires Industrie ;
 - 63 quartiers prioritaires Politique de la Ville.

L'équipe

Au sein de la direction de l'appui au développement, vous intégrez l'équipe du centre de relation clients, autour de son responsable, de 7 chargés de relation clientèle (prêteur, ingénierie, bancaire).

Cette équipe pluridisciplinaire vient en appui des équipes de développement commercial et territorial et travaille en étroite collaboration avec les services du siège (DRG, DAJCD...) et de la direction régionale (contrôle interne, assistantes métier...).

Le mot du manager

Nous accueillerons avec plaisir une personne dynamique, impliquée, appréciant le travail en équipe et la diversité des missions du rôle d'un CRC. La communication avec ses parties prenantes internes et la solidarité dans l'équipe sont de précieux atouts.

DESCRIPTION DU POSTE

Vous aurez pour missions principales de :

- Assurer la relation client (interne et externe) et prendre en charge leurs demandes.
- Conseiller et informer sur les conditions d'accès à l'offre, aux services et aux process de la Banque des Territoires.
- Orienter et accompagner le client vers le bon interlocuteur (CDT, DT, hotline, plateforme BDT,...)
- Informer les clients sur l'avancement de leur dossier.
- Assurer un appui aux équipes commerciales dans le traitement des demandes clients.
- Réaliser l'instruction des dossiers et vous assurer de la mise en œuvre opérationnelle (conventions, produits, prêts, prestations).
- Contribuer à la performance opérationnelle de la Direction Régionale (respect des délais, de la conformité, de la complétude des dossiers) et à la satisfaction client.
- Assurer une circulation fiable de l'information.
- Assurer un appui aux équipes commerciales dans le traitement des demandes clients.

Ces missions reflètent l'essentiel de l'activité à ce jour mais sont susceptibles d'ajustements au regard des évolutions futures de la direction. Vous pourrez aussi participer à des projets transversaux liés à votre activité.

Activités principales

- Renseigner les clients sur l'éligibilité de leurs demandes et l'avancement de leurs dossiers.
- Recueillir les pièces et les informations pour constitution des dossiers client et leur mise à jour.
- Instruire ses dossiers dans le respect de procédures ad Hoc.
- Partager les informations en interne émanant du client avec les équipes commerciales.
- Appuyer le chargé de développement territorial dans le traitement de la procédure de la connaissance client, assurer les relances et les mises à jour.
- Assurer le suivi administratif des dossiers (processus d'engagement, contractualisations, versements) et la saisie des informations dans les outils dédiés à chaque étape du processus.
- Appuyer les clients dans l'utilisation des services digitaux.
- Veiller à la diligence des réponses à apporter aux clients.
- Informer les clients de toute modification des conditions de la Caisse Des Dépôts et de la création de nouveaux produits / offres.

Spécificité Investisseur / Ingénierie

Ingénierie, de l'engagement au versement :

- Préparation des dossiers pour présentation en délégation simple : création de tiers, LAB-FT, fiche affaire et Lagon dans le respect des procédures.
- Auto-contrôle à l'engagement et à la contractualisation.
- Rédaction des conventions à partir des trames validées.
- Mise en signature et envoi au client.
- Suivi des versements : service fait, mise à jour de Lagon, contact avec le back-office.
- Archivage des documents.
- Contact avec les clients et partenaires pour toute question administrative.

Investissement (immobilier, énergie, mobilité, économie sociale et solidaire, numérique, aménagement...) :

- Génération de l'opération et de l'affaire dans le SI d'engagement.
- Diligence LAB-FT.
- Secrétariat du CEEV.
- Création de tiers, fiches KYC et RA, fiche affaire Lagon pour l'engagement.
- Fiche visa, parapheur électronique pour la contractualisation.
- Demande de versement en lien avec le middle-office ou le métier selon le comité.
- Assurer le suivi de la consommation des enveloppes des conventions et des lignes budgétaires dans Lagon (ANRU, ACV...), reporting associé.
- Suivi des affaires en cours et actions requises.

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

- Bonne connaissance de l'offre globale de la Banque des Territoires (investisseur, prêteur, bancaire, ingénierie territoriale), des missions exercées en Direction Régionale et des politiques publiques locales
- Avoir des connaissances de l'environnement économique, juridique et financier
- Avoir un intérêt pour la compréhension du contexte local, socio-économique des territoires et des interactions public / privé

Compétences

- Gérer la relation client.
- Organisation, rigueur, autonomie.
- Comprendre et analyser des documents financiers.
- Gérer des opérations et des flux financiers (une expérience de l'activité de financement serait appréciée).
- Assurer le suivi des dossiers et établir des reportings.
- Travailler en mode projet.
- Assurer la coordination et la coopération entre les différentes parties prenantes en interne et en externe.
- Utiliser des applicatifs métiers spécifiques (notamment Lagon).

Savoirs-être

- Capacité à travailler en équipe, en collectif et en réseau pluridisciplinaire.
- Rigoureux dans la gestion de ses dossiers.
- Adaptabilité.
- Sens de l'écoute et de la reformulation.