

Chef / Cheffe de projet modernisation des outils de la relation commerciale



Référence de l'offre : adifwxy2zz

Intitulé : Chef / Cheffe de projet modernisation des outils de la relation commerciale

Date de publication : 16/10/2026

Filières : Numérique

Type de contrat : CDD

Catégorie de contrat : Cadre

Localisation de l'offre : Paris (75001)

Éligibilité télétravail : Oui

Régime de travail : Forfait

Prime variable sur objectif : PVO à 6%

Encadrant : Non

DESCRIPTION DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

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

- Effectifs de la DRT : 950 personnes
- Dont Siège 110
- Dont département Stratégie client et Commercial : 34

Le département « Stratégie Client & Commerciale » est une entité transversale qui a pour mission de porter une ambition Client & Collaborateur unifiée pour l'ensemble de la Banque des Territoires, dans le but d'améliorer sa performance commerciale.

Ce département donne le cap et planifie l'ensemble des actions nécessaires pour soutenir les ambitions business de la Banque des Territoires, tout en veillant à créer de la valeur pour ses clients et ses collaborateurs.

Cette mission centrale consiste à élaborer et à piloter un « Plan Client & Commercial », structuré par catégorie de clients et mis à jour annuellement, tout en adoptant une perspective de long terme pour les trajectoires Client & Collaborateur. Lancé en octobre 2021 par la Banque des Territoires, le programme « modèle de relation client omnicanale » vise à offrir une expérience client et collaborateur fluide, parfaitement adaptée aux besoins des différents profils de clientèle.

Ses objectifs principaux sont les suivants :

- Concevoir un parcours client adapté et renforcer progressivement son engagement à chaque étape.
- Harmoniser l'ensemble des points de contact pour optimiser le parcours et l'expérience client.
- Disposer d'une connaissance client centralisée, permettant d'accéder à l'ensemble des informations et interactions client, ce, quel que soit le canal utilisé.
- Permettre les échanges entre le client et la Banque des Territoires.

Cette trajectoire s'appuie sur trois piliers : la plateforme client, la plateforme collaborateurs, le CRM de la Banque des Territoires.

Depuis son déploiement en 2017, le CRM de la Banque des Territoires (D'CLiC) a évolué régulièrement pour s'adapter aux enjeux des clients comme des métiers de la Banque des Territoires en s'adossant sur les fonctionnalités cœur de Microsoft Dynamics.

Aujourd'hui, dans le cadre de la feuille de route projet en place à la Banque des Territoires, ces outils doivent franchir une nouvelle étape pour ancrer leur position centrale sur une trajectoire à 3 ans :

- de gestion de la relation et de la connaissance client
- de la relation commerciale interfacée aux outils d'instruction/gestion
- de pilotage centralisé et unique de l'activité commerciale.

DESCRIPTION DU POSTE

Le Chef/la Cheffe de projet modernisation des outils de la relation commerciale sera placé(e) sous l'autorité hiérarchique de la responsable Métier Commercial et Réclamations. Son rôle l'amènera à collaborer étroitement avec les équipes du département Stratégie Client & Commercial notamment l'Assistance D'Clic, le Marketing opérationnel Transverse et Stratégie commerciale ainsi qu'avec la Direction de la Clientèle Bancaire, des Prêts et de l'Investissement. Le Chef ou la Cheffe travaillera également en interface régulière avec la Direction des Systèmes Informations et le Département du Digital pour assurer la cohérence des initiatives.

Le/la titulaire aura pour missions au fil des différents paliers engagés :

Chantier n°1 - Cadrage Stratégique & Instruction des Initiatives/Epics (Amont)

- **Cadrage du besoin** et de la stratégie : définir la trajectoire d'évolution des outils de relation client & commerciale dans l'alignement de la stratégie portée par le département Stratégie Client et Commerciale et celui de la Transformation. Recueillir les besoins sous-jacents auprès des directions métier et des directions régionales, analyser, prioriser les demandes.
- **Rédaction des paliers de valeurs dans le cadre du Lean Portfolio Management** : définir les hypothèses de valeur, les critères de succès (KPIs), mesurer les bénéfices.
- **Priorisation et suivi** : présenter et défendre les besoins des utilisateurs comme du métier portés par les Initiatives, les Epics ou les Evolutions dans les différentes instances/supports (Comités de pilotage, PI planning, Jira...)

Chantier n°2 - Collaboration avec le Product Management (Conception)

- **Partage de la Vision/fournir les entrants métier** : transmettre aux équipes produit (PM, Product Owners) le contexte métier, les parcours utilisateurs cibles/besoins métiers et les enjeux business.
- **Spécification Macro** : collaborer avec le Product Manager (PM) pour découper l'Initiative/Epic
- **Préparation du PI Planning** : participer activement aux ateliers de préparation du Program Increment pour s'assurer que les priorités métier sont comprises et embarquées par les trains

Chantier n°3 - Suivi du Delivery & de la mise en main utilisateurs (Aval)

- **Suivi de l'avancement** : agir comme référent métier pour le PM en cas d'arbitrage ou d'évolution du périmètre en cours de route et reporter l'avancement dans les différents supports (Jira / Comités)
- **Change Management** : contribuer en tant que métier à la conduite du changement (formations, communications, documentation) à l'appui des départements de la Transformation de DRT et du Digital.
- **Mesure de la valeur** : suivre les KPIs post-déploiement pour valider l'atteinte des objectifs de l'Epic (ex : hausse du taux de conversion, réduction du temps de traitement des tickets).

Description précise de l'événement ou du résultat objectif déterminant la fin de la relation contractuelle :

La relation contractuelle se termine :

- A la clôture des initiatives auxquelles le Chef/ la Cheffe de projet modernisation des outils de la relation commerciale contribue,
- A la mise en place du dispositif de pilotage post implémentation, et de la gouvernance associée,
- A la production d'un bilan avec retour d'expérience sur les initiatives auxquelles le chef de projet aura contribué.

Modalités d'évaluation et de contrôle des résultats de l'avancée du projet :

Pour chaque palier, production de :

- Cadrage - Création/rédaction des notes de cadrage et compte rendus/support d'animation d'atelier métier
- Conception - Contribution avec les équipes plateforme à la rédaction des expressions de besoins
- Réalisation et déploiement - Réalisation d'un livrable de suivi de la roadmap de réalisation, d'un livrable d'organisation des phases de tests utilisateurs, contribution à l'accompagnement du changement via la réalisation d'un kit de déploiement incluant le support de formation/guide utilisateur et la mise en place d'un dispositif de pilotage à l'issue de chaque déploiement de palier.

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.

Diplômé (e) d'une école de commerce, d'ingénieurs ou d'un Master universitaire, vous justifiez d'une expérience solide de plus de 5 ans dans la conception, l'implémentation et l'optimisation de fonctionnalités CRM et d'outils collaborateurs. Une expérience dans le secteur financier ou un environnement exigeant en terme de processus et de conformité serait un atout majeur.

Connaissances / Savoir-faire

- Maîtrise des processus CRM et marketing automation ; une certification sur un outil leader serait appréciée notamment sur la solution Microsoft Dynamics 365.
- Maîtrise de l'agilité et de ses concepts (EPIC, Feature, MVP, PI Planning)
- Analyse orientée valeur : capacité à traduire des données complexes en leviers d'amélioration concrets et avec une approche centrée utilisateur.
- Veille technologique proactive : intérêt marqué pour l'innovation (IA générative, data science, nouveaux usages métiers) et capacité à en évaluer l'applicabilité stratégique
- Culture produit utilisateur : approche user-centric pour concevoir des solutions adoptables et scalables.

Savoir-être

- Capacité à embarquer des équipes pluridisciplinaires
- Traduire des enjeux métiers complexes en langage technique accessible, décrypter les contraintes techniques pour les parties prenantes business
- Savoir prendre des décisions difficiles pour concentrer les efforts sur le MVP à haut valeur, en justifiant les choix avec transparence
- Allier esprit de synthèse (pour extraire l'essentiel des informations) et soif d'apprendre (pour anticiper les tendances et innover)
- Savoir hiérarchiser les tâches en fonction de leur impact, et solliciter sa hiérarchie à bon escient pour des propositions d'arbitrages ou pour informer de l'avancée des travaux et des orientations prises.