

Product Owner Socles parcours et expérience client F/H



Référence de l'offre : finwixd08c

Intitulé : Product Owner Socles parcours et expérience client F/H

Date de publication : 27/04/2026

Filières : Numérique

Type de contrat : CDI

Catégorie de contrat : Cadre

Localisation de l'offre : Paris (75013)

Éligibilité télétravail : Oui

Régime de travail : Forfait

Prime variable sur objectif : PVO à 6%

Encadrant : Non

DESCRIPTION DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Au sein de la DSI, le Département Solutions et données transverses incarne la transversalité de la DSI tant dans l'offre de service de socles mutualisés, la gestion de données des référentiels d'entreprise ou la gestion du système d'information de la Direction du Réseau et des Territoires.

Le département Solutions et Données transverses est organisé autour des offres de services suivantes :

- Les socles Data : Data Foundation Data management et Data Analytics
- La gestion documentaire : GED, SAE, éditique, numérisation, captation des flux entrants, RAD, LAD , socle de qualification,...
- Les socles de digitalisation des processus : BAM, BPM, RPA, Process mining
- Les Référentiels : usine à référentiels, référentiel de personne, référentiels de structure, référentiels de nomenclature
- Socle expérience Client : softphonie, gestion du consentement, centre d'appels...

DESCRIPTION DU POSTE

Ø MISSIONS

- Maximiser la valeur des Socles existants (Genesys, Didomi, Softphonie...) et construire le nouveau Socle de micro-parcours clients, résultant du travail des équipes de développement dans un cadre Scrum.
- Assurer la responsabilité de la roadmap et du backlog de son produit.
- Assurer la responsabilité du marketing produit et la bonne prise en compte des bénéfices attendues des parties prenantes au produit (business et utilisateur).
- Favoriser l'embarquement de l'équipe notamment via la communication autour de la vision du produit.

Ø ACTIVITES

- **Maximiser la valeur du produit de façon itérative :**
 - § Définir une vision marketing du produit (échelle de temps court/ moyen terme)
 - § Identifier les utilisateurs du produit, leurs attentes et les bénéfices que le produit leur apportera en s'appuyant sur des indicateurs concrets.
 - § Identifier et prioriser les réponses (aux US) qui apportent le plus de valeur aux utilisateurs.
 - § Incarner, partager cette vision auprès de l'équipe et de l'organisation de différentes manières.

§ Mesurer la valeur du produit délivré dans un souci d'amélioration continue.

- **Gérer le Backlog produit :**

§ Ordonnancer le contenu du Backlog produit

- i. Maintenir à jour le Backlog produit et chercher en permanence à maximiser sa valeur.
 - ii. S'assurer que le Backlog produit est visible, transparent et compréhensible pour tous et qu'il montre ce sur quoi l'équipe produit travaillera prochainement.
 - iii. Contribuer aux événements agiles avec les équipes de développement et le Scrum Master et contribuer à la diffusion de cette approche.
- Mettre en place les actions pour embarquer l'équipe, porter le sens et favoriser l'adhésion.
 - Récolter le feedback auprès des utilisateurs du produit
 - Contribuer à la rédaction des items du backlog produit (user story, améliorations, correctifs, exigences réglementaires).
 - Être garant des tests en sortie.
 - Organiser et cultiver le dialogue entre les parties prenantes (utilisateurs, représentants du client) pour faire vivre et évoluer la trajectoire du produit.
 - Résoudre les obstacles rencontrés par l'équipe à son niveau.

Poste expert

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.

Compétences spécifiques :

- Connaissance des technologies outillant la relation client (CRM, téléphonie, suivi des consentements utilisateurs, l'analyse des parcours clients, éco conception applicative...)
- Connaissance du langage de modélisation BPMN2
- Rédiger & formaliser des documents
- Accepter la complexité en adoptant une approche empirique
- Savoir élaborer une stratégie business en utilisant un ou plusieurs modèles (Business model canvas, lean canvas, value proposition canvas...)
- Savoir utiliser les techniques de facilitation telles que « innovation game » ou « liberating structure »
- Être capable de comprendre et d'agrèger les problématiques clients/usagers (ex. démarche UX)
- Accompagner le changement
- Posséder une connaissance de Scrum et/ou de l'Agilité
- Savoir transcrire les problématiques des usagers
- Savoir travailler en mode produit
- Avoir une vision customer centric (centrée client) et savoir marketer son produit

Compétences transversales

- Savoir collaborer avec l'équipe de développement à la rédaction des items du Backlog Produit (User-Story, améliorations, correctifs...)
- Veille technologique / Créativité et innovation
- Savoir coopérer avec l'ensemble des parties prenantes
- Être pourvu d'un excellent relationnel
- Avoir du leadership