



mobil&vous

Project Manager Officer (PMO)

Programme Omnicanal F/H

Numéro de référence	1-0009358
Intitulé offre	Project Manager Officer (PMO) Programme Omnicanal F/H
Famille de métiers	08 - Numérique
Emploi-repère	080210 - Project Manager Officer (PMO)
Type de contrat	CDI/Fonctionnaire
Part Variable sur Objectif (PVO)	PVO à 6%
Autre gratification	-
Régime de temps	Forfait
Entité	BDTD80 PROGRAMME OMNICANAL
Lieu de travail	France: PARIS
Manager offre d'emploi	RANDA MATTA BOUILLET
Nom du demandeur	00056138 - Laura MARQUIS
Chargé de recrutement et CRH	00052975 - Hélène REGNIER, 00056138 - Laura MARQUIS

Mission générale

Le pôle Programme Omnicanal a pour mission de mener le programme pluri annuel de transformation centré clients & collaborateurs de la Banque des Territoires. Les équipes du Programme pilotent les projets inclus dans les priorités collectives qui impactent tous les métiers et tous les segments de clients). Elles s'assurent que tous les paliers de valeurs livrés concourent à l'amélioration de l'expérience clients et collaborateurs de la Banque des Territoires.

Les projets concernent essentiellement des refontes de parcours clients & collaborateurs de bout en bout (digital, physique, téléphonique) et la mise en place de nouveaux canaux d'échanges avec les clients (ex : messagerie sécurisée) et plus largement l'enrichissement des espaces collaboratifs (espace client et espace collaborateur)

Vous êtes rattaché(e) hiérarchiquement à la responsable Accompagnement et Pilotage, placée elle-même sous l'autorité du Directeur du Programme Omnicanal et Expérience Client

II/ MISSIONS / ACTIVITE



mobil&vous

Vous serez en charge de la coordination et du suivi des projets de transformation digitale au sein du programme TRECC, en veillant à ce que les méthodologies et les processus soient respectés et optimisés.

Dans votre rôle transverse, vous serez en étroite collaboration avec les chefs de projet, les équipes métier, les équipes du réseau et la filière SI (en particulier les Product Managers de la Plateforme et les équipes SI caisse des dépôts).

Détail de vos missions :

- **Gestion de Portefeuille de Projets** : suivre l'ensemble des projets de transformation digitale, évaluer leur avancement et s'assurer qu'ils respectent les délais, les budgets et les objectifs définis.
- **Planification et Coordination** : élaborer et maintenir un calendrier global des projets, en intégrant les différentes phases et jalons.
- **Gestion des Risques** : identifier, évaluer et suivre les risques associés aux projets, en proposant des plans d'atténuation et de contingence.
- **Support à la Méthodologie de Projet** :
 - Développer, mettre à jour et promouvoir le kit méthodologique de gestion de projet adapté aux spécificités de la Banque des Territoires et aux exigences de transformation digitale.
 - Former et accompagner les équipes projet sur les meilleures pratiques en gestion de projet.
 - Définir les livrables clés et étapes clés à sécuriser
 - Organiser et animer des points réguliers de revue par projet (pour évaluer la couverture des points clés).
 - Définir des plans d'action de remédiation avec les chefs de projet ou Product Managers et remonter les alertes ou demandes d'arbitrage aux instances adéquates si nécessaire.
- **Retours d'expérience** : Organiser des retours d'expérience par projet.
- **Gouvernance programme** : Formaliser les supports COPIL Programme
- **Plan de communication interne** : Développer et mettre en œuvre un plan de communication interne pour le programme (newsletter, interventions dans les comités de direction, séminaires).

Profil attendu

Compétences

- Expérience en gestion de projets.
- Capacité à travailler en équipe et à coordonner plusieurs projets simultanément.
- Capacité à analyser et à résoudre des problèmes complexes.



mobil&vous

- Expérience dans les sujets de digitalisation de processus et de relation clients
- Expérience du secteur bancaire et secteur public
- Qualités d'analyse et de synthèse
- aisance de communication orale et écrite, alliée à un très bon sens de la formalisation.
- Agilité intellectuelle
- Rigueur

Savoir-être

- Capacité à travailler en équipe, en collectif et en réseau pluridisciplinaire
- Esprit d'initiative, d'anticipation et réactivité
- Disponibilité et engagement

Conditions de travail

Localisation : 72 avenue Pierre Mendes France, Paris 13