

Offre de Stage

OPTIMISATION CRM GESTION DE PROJET DIGITAL DE GESTION INTERNE

Contexte : qu'est-ce que « Lorr'Up » ?

- Lorr'Up est l'**agence de développement économique** Nancy Sud Lorraine
- Elle a été créée en **2021** de la volonté des élus de la Région Grand Est, de la Métropole du Grand Nancy et des treize intercommunalités du Sud Meurthe-et-Moselle
- Son rôle est d'accompagner les entreprises dans leur développement, d'accroître l'attractivité et la renommée du territoire pour accueillir des talents et activer de nouveaux relais de croissance
- Elle emploie à ce jour **22 salariés**, qui rencontrent 800+ entreprises par an

Depuis fin 2022, Lorr'Up utilise un CRM (YOUDAY) pour structurer son suivi de projets, ses relations partenaires, ses actions de prospection et son reporting stratégique.

Mais l'outil nécessite aujourd'hui une **reprise complète** pour :

- Le rendre plus intuitif et adapté à nos métiers
- Fluidifier son usage au quotidien par les équipes
- Optimiser la collecte de données pour le reporting trimestriel et les bilans annuels
- En faire un **véritable outil de pilotage stratégique**, interne comme externe

Objectif du stage : conduire une mission structurée d'analyse, d'optimisation, de simplification et de déploiement du CRM, en lien avec toute l'équipe de Lorr'Up.

Pourquoi ce stage ?

Participer à un projet stratégique au cœur du développement économique du territoire ;

Être en contact avec des équipes aux profils riches et variés ;

Apprendre à piloter une démarche transverse, digitale et organisationnelle ;

Produire des résultats concrets, visibles et utiles pour l'agence et ses partenaires ;

Repartir avec une expérience de gestion de projet valorisable dans de nombreux secteurs ;

Missions du stage

1. Diagnostic & benchmark

État des lieux de l'utilisation actuelle du CRM (cartographie, points forts/faibles)

Recueil des besoins des différents métiers (via interviews internes, ateliers, etc.)

Benchmark de bonnes pratiques CRM dans d'autres agences ou organisations comparables

2. Recommandations & plan d'action

Identification des optimisations à mener (UX, process, reporting, formations...)

Propositions de simplification et d'évolution de l'outil

Élaboration d'un planning de mise en œuvre

3. Implémentation & test

Réorganisation de l'outil (fiches, champs, workflows, tableaux de bord...)

Tests avec utilisateurs pilotes et ajustements

Préparation d'un guide d'utilisation clair et adapté à chaque profil métier

4. Déploiement final & accompagnement

Lancement de la version finalisée

Formation des équipes selon leurs usages spécifiques

Mise en place d'un système de suivi et de maintenance légère

Livrable attendus

Version finalisée de l'outil

Guide d'utilisation complet du CRM (nouveaux utilisateurs – aide)

Dashboard simplifié pour pilotage interne et reporting

Modèle de rapport trimestriel & annuel automatisé

Checklist de maintenance & suivi

Planning de formations internes

Profil recherché

Nous recherchons un(e) stagiaire rigoureux(se), à l'aise avec les outils digitaux, l'écoute des besoins métiers et la gestion de projet.

Formations ciblées (niveau Bac+4/5) :

- Master Communication digitale, UX & data (CESI, TELECOM, ISCOM, IAE, etc.)
- Master ou MSc Gestion de projet digital / transformation numérique (IAE, EM Strasbourg, ESG, ESC, etc.)
- Master Information & communication avec spécialisation outils numériques (Université ou école spécialisée)
- BUT/Master Métiers du numérique / UX / web / transformation des organisations
- Écoles d'ingénieurs avec option systèmes d'information ou data (pour profil plus technique, en double compétence)

Compétences appréciées :

- Gestion de projet (méthodes agiles, planification)
- Bon relationnel et capacité d'écoute des métiers
- Sens de la synthèse et de l'organisation
- Connaissance CRM / UX / outils no-code = un plus
- Appétence pour les données, les KPIs, la simplification des process

Candidatures (CV + quelques lignes de motivation) à envoyer à :

Yohann VÉRONÈSE

Responsable de service – Développement filières et valorisation des entreprises (DFVE)

yohann.veronese@lorr-up.fr / contact@lorrup.fr