

### CDD - Emploi en alternance (12 mois - A pourvoir : Printemps ou Rentrée 2025)



## Secteur d'activité

Toulouse School of Economics (TSE) est un centre de recherche et d'enseignement en économie et en sciences sociales quantitatives, de rang mondial, structuré autour de deux entités, une Ecole (de droit public), et une Fondation (de droit privé). L'Ecole TSE est un établissement-composante de l'Université Toulouse Capitole.

TSE regroupe 200 chercheurs français et étrangers ainsi qu'une centaine de doctorants, des ingénieurs, cadres, technicien(ne)s et assistant(e)s. Son Ecole forme plus de 2500 étudiants et sa Fondation (la Fondation Jean-Jacques Laffont – TSE) abrite deux fondations sous égide, l'IAST, un centre de recherche en sciences sociales et TSE-P, une plateforme de recherche partenariale en sciences économiques.

TSE est installée dans un bâtiment emblématique, situé dans le centre historique de Toulouse, au confluent de la Garonne et du canal de Brienne (1 Esplanade de l'Université, 31000 Toulouse).



## Description du poste

Sous la responsabilité de la Cheffe de projet CRM (Service TSE-Partenariat), vous serez en charge du suivi de la transition vers un nouveau système de gestion de la relation client (CRM), vous aurez pour mission d'assister l'équipe projet dans la mise en production et le suivi de ce nouveau CRM. Vous participerez à un projet stratégique pour TSE, ce CRM ayant vocation à devenir un référentiel commun à plusieurs entités au sein de TSE en l'articulant aux autres composantes des systèmes d'information. Vous participerez activement au plan d'action correspondant à la première année de mise en production du nouvel outil, ce qui inclura des actions allant de la collecte des remontées des utilisateurs à l'analyse des performances du CRM, et passant par l'appui à la formation des utilisateurs. Vous travaillerez à l'interface entre les services concernés par l'utilisation du CRM, et collaborerez avec la Direction des Systèmes d'Information (DSI).



## Missions

- **Implémentation du CRM :**
  - Collaborer avec les équipes internes et les prestataires externes pour la configuration et le paramétrage du CRM.
  - Participer aux tests de validation pour s'assurer de la conformité aux besoins identifiés.
  - Participer à l'organisation d'une campagne de mise à jour de données post-recettage (campagnes de reprise de l'historique).
  - Contribuer à la réalisation de traitements de masse et de normalisation de données.
- **Gestion de projet :**
  - Assister la Cheffe de projet CRM dans la planification et le suivi des étapes du projet.
  - Aider à la préparation des réunions de suivi, rédiger les comptes rendus, aider au suivi des tâches.
- **Communication, formation et support :**
  - Contribuer à la création de contenus de communication interne pour promouvoir l'utilisation du CRM.
  - Participer à la création des supports de formation et des guides utilisateurs.
  - Assister les utilisateurs lors des phases de formation et de déploiement.
  - Contribuer à la création de templates, de filtres et autres outils.
  - Aider à l'implémentation RGPD dans l'outil.

- **Suivi et amélioration continue :**
  - Collecter les retours des utilisateurs, résoudre les problèmes et proposer des améliorations.
  - Contribuer à l'intégration d'outils (module de paiement et autres).
  - Contribuer à l'élaboration des rapports de suivi des contributions des différents service au CRM et de façon globale (enjeu : assurer l'intégrité et l'actualisation des données).
  - Contribuer à l'élaboration d'indicateurs de performance « métier » en collaboration avec les services, pour soutenir la prise de décision stratégique (en premier lieu aider les équipes à mettre en place des tableaux de pilotage et des rapports pour permettre un suivi précis des performances et des tendances).

Cette liste de tâches n'étant pas limitative.

Vous évoluerez dans un cadre professionnel tourné vers l'excellence académique (enseignement et recherche).



## Profil

---

- **Formation :** Vous préparez un diplôme de niveau Bac+4 à Bac+5 en informatique / systèmes d'information, commerce, marketing, marketing digital ou une discipline connexe.
- **Compétences techniques :**
  - Maîtrise avancée de la suite Microsoft 365, notamment des tableurs (Excel) ou de logiciels statistiques (type R).
  - Bonne connaissance des systèmes de gestion de bases de données
  - Capacité à appréhender rapidement de nouveaux outils et logiciels.
  - Intérêt prononcé pour les données chiffrées et la manipulation de la data
    - Contrôler la qualité des données, concevoir des solutions de correction pour la fiabilisation.
    - Maîtriser des fonctions de base des calculs statistiques (pourcentage, moyenne, etc) et modes de représentations graphiques des données
  - Connaissance des outils CRM serait un plus.
- **Compétences personnelles :**
  - Bonnes capacités d'analyse et de synthèse.
  - Compétences en communication écrite et orale afin d'apporter la meilleure expérience possible aux utilisateurs.
  - Sens de l'organisation et rigueur dans le recueil et le traitement des données.
  - Esprit d'équipe et capacité à travailler de manière autonome et proactive.



## Rémunération et avantages

---

- A pourvoir : Printemps ou Rentrée 2025
- Rémunération en fonction de l'âge du bénéficiaire et de son niveau de formation initiale Convention collective Syntec – IDCC 1486
- Mutuelle (prise en charge employeur à 75%)
- Titres restaurant (prise en charge employeur à 60%)
- Plateforme C.E. (avantages, cartes cadeaux, tarifs préférentiels)



## Candidature

---

Candidature à adresser à [recrutement@tse-fr.eu](mailto:recrutement@tse-fr.eu) **avant le 14/03/2025**

**Pièces à fournir :** CV, lettre de motivation

[www.tse-fr.eu](http://www.tse-fr.eu)



Toulouse  
School of  
Economics