



CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

« La place de l'expérience client dans les organisations »

L'expérience client structure de plus en plus les stratégies marketing des entreprises, marques et organisations, qui pilotent les points de contact du customer journey dans des environnements physiques et digitaux. Mais comment l'entreprise prend-elle en compte l'expérience dans sa propre organisation ? Quelles modalités, quels enjeux et perspectives, la concrétisation de l'expérience dans l'organisation revêt-elle ? Quels nouveaux schémas organisationnels et quelles nouvelles méthodes sont mises en œuvre ?

Pour son troisième appel à projet, la chaire de l'expérience client de l'EM Strasbourg souhaite soutenir financièrement des projets de recherche traitant de la thématique suivante :

« La place de l'expérience client dans les organisations : nouveaux schémas organisationnels, nouvelles méthodes, nouveaux métiers ».

Références

Homburg C, Jozic D et Kuehnl C (2017) Customer Experience Management: toward implementing an evolving marketing concept, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45, 377-401.

Homburg C., Theel M et Hohenberg S (2020) Marketing Excellence: Nature, Measurement and Investor Valuations, *Journal of Marketing*, 84(4)-1-22.

Kalaighanam K, Tuli K R, Kushwaha T, Lee L et Gal D (2021) Marketing Agility : The Concept, Antecedents and Research Agenda, *Journal of Marketing*, 85 (1), 35-58.

Les projets de recherche pourront s'appuyer sur différentes méthodes et devront présenter des apports managériaux clairs.

La chaire « Expérience Client » de l'EM Strasbourg créée en novembre 2017 grâce à trois membres fondateurs : **Hager Group**, **Schmidt Groupe** et la **SIG Strasbourg**, accueille des entreprises de différents secteurs. Le **Groupe Crédit**



CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

Mutuel Alliance Fédérale a rejoint la chaire en 2019. La chaire « Expérience Client » de l'EM Strasbourg a pour objectif de créer un espace de recherche, de réflexion et de formation autour de la thématique de l'expérience client dans ses déclinaisons physiques et digitales et sa transversalité.

Responsable de la Chaire : Claire Roederer, Professeur des Universités, EM Strasbourg Université de Strasbourg.

Comité Scientifique de la Chaire : Marc Filser, Professeur des Universités, Université de Bourgogne, Patrick Hetzel, Professeur des Universités, Paris 2 Panthéon Assas.



CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

Règlement et modalités

Article 1 : Objet de l'appel à projet

La chaire de l'Expérience Client de l'EM Strasbourg 61, avenue de la Forêt Noire à 67085 STRASBOURG, (organisateur principal).

L'Université de Strasbourg, dont le siège est situé au 4 rue Blaise Pascal, 67081 Strasbourg CEDEX représentée par Michel Deneken, son Président

La « Fondation Université de Strasbourg », dont le siège est situé dans le bâtiment ISIS au 8 allée Gaspard Monge, 67000 Strasbourg, représentée par Régis Bello, son Président,

Organisent un appel à projet dont l'objectif est de soutenir des recherches répondant à l'appel à projet, et présentant un intérêt tant académique que managérial.

Le concours sera lancé **8 avril 2021**.

Article 2 : Personnes pouvant participer

Ce concours est ouvert à tous les enseignants chercheurs en science de gestion, inscrits dans un laboratoire de recherche d'une université française ou étrangère.

Article 3 : Soutien financier au projet

Le jury arrête la liste définitive des projets susceptibles de recevoir un prix. Il détermine un maximum de **2 Grands Prix de la Chaire Expérience Client de l'EM Strasbourg**, dont le bénéfice est le suivant :

- Un financement d'un montant maximum de **5 k€** par projet retenu. Le montant accordé sera remis au laboratoire de recherche identifié dans le dossier.

Le jury se réserve expressément le droit de désigner moins de lauréats en cas de nombre insuffisant de candidatures correspondant aux critères.

Article 4 : Modalités de participation

Les candidats devront remplir le dossier qui remplira les conditions suivantes :

La longueur du dossier d'inscription rempli (hors règlement) ne doit pas excéder 6 pages A4. La seule police de caractère autorisée est le Times New Roman, en taille 11, avec interligne simple.

De manière générale, les candidats doivent décrire de manière complète et leur projet de recherche.

Le présent règlement signé et indiquant « Bon pour Accord » devra être annexé au dossier.

Les dossiers devront être envoyés obligatoirement par mail pour le **8 septembre 2021** au plus tard à l'adresse suivante :

claire.roederer@em-strasbourg.eu.

ATTENTION : les dossiers ne respectant pas les consignes ne seront pas pris en compte.

Article 5 : Sélection des projets

Une présélection est envisagée en fonction du nombre de dossiers reçus (au-delà de 10 candidatures) ; seront alors pris en compte l'exhaustivité et l'équilibre entre les 6 parties du dossier.

Article 6 : Composition du jury

Le jury est composé de du comité scientifique de la chaire.

Le jury est souverain et n'a pas à motiver ses décisions.

Article 7 : Engagements des lauréats



CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

Les enseignants-chercheurs du projet lauréat s'engagent à :

- S'investir personnellement de façon active dans l'aboutissement de leur projet,
- Utiliser le financement exclusivement sur des dépenses liées au projet selon les modalités fixées à l'article 8,
- Justifier (a posteriori, chaque année et en fin de projet) les dépenses liées à ce financement pour que la Fondation puisse valider qu'elles sont conformes à son objet et à la volonté du donateur,
- Engager les dépenses **dans les 2 ans** suivant la réception des 50% à la remise du prix,
- Mentionner dans toute communication ou déclaration le soutien financier de la Chaire Expérience de l'EM Strasbourg,
- Donner, à la demande des organisateurs, toute information sur le devenir de leur projet.

Les équipes lauréates auront la possibilité de refuser le prix et de se retirer du concours. Dans ce cas, le jury pourra se réunir à nouveau pour désigner un nouveau lauréat.

Article 8 : Versement des prix

Le versement des montants sera fait directement au laboratoire de recherche de l'équipe lauréate et interviendra selon les modalités suivantes :

- 50% du montant dans les 2 mois suivant l'annonce des équipes lauréates
- 50% du montant à la suite d'une communication acceptée dans un colloque reconnu (Association Française du Marketing, Academy of

Marketing Science, EMAC) dans un délai de deux ans maximum.

Article 9 : Remise des prix

Les lauréats seront annoncés **le 23 novembre 2021**.

Article 10 : Informations et communication

Les candidats et lauréats autorisent l'organisateur à publier leur nom, prénom et adresse électronique, les coordonnées complètes de leur laboratoire et institution, la description non confidentielle de leur projet indiquée sur le dossier de candidature et les photos prises, dans le cadre des actions d'information et de communication liées à l'appel à projet, y compris sur leur site internet sans pouvoir prétendre à aucun droit, quel qu'il soit.

Article 11 : Litiges

Si une ou plusieurs dispositions du présent règlement étaient déclarées nulles ou inapplicables, les autres clauses garderaient toute leur force et leur portée.

En cas de non respects des obligations de ce règlement, et en particulier les engagements de l'article 7, le candidat peut se voir demander le remboursement de tout ou partie du prix.

Tous les cas non prévus par le règlement seront tranchés par l'organisateur dont les décisions seront sans appel. La loi applicable au présent règlement est la loi française. Tout différend né à l'occasion de ce concours fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. En cas d'échec, seul les tribunaux du ressort de Strasbourg seront compétents.



CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

Article 12: Limite de responsabilité

L'organisateur ne saurait encourir une quelconque responsabilité si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté ou de nécessité justifiée, il était amené à annuler le présent concours, à l'écourter, le proroger, le reporter ou en modifier les conditions, sa

responsabilité ne pouvant être engagée de ce fait.

Article 13 : Acceptation du règlement

Tout candidat reconnaît avoir pris connaissance du présent règlement et en accepter les dispositions

Fait à

Le

Nom du candidat.....

Signature (précédée de « Bon pour accord »)



CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

DOSSIER DE CANDIDATURE

Dossier à envoyer par mail à claire.roederer@em-strasbourg.eu
avant le **8 septembre 2021** à minuit

I – Description du projet

Résumé du projet

Minimum 300 caractères, maximum 1000 caractères. Attention ce résumé est **non-confidentiel**, il pourra être utilisé par les organisateurs pour communiquer sur le projet dans le cadre du concours.

III – apports (théoriques, méthodologiques et managériaux)

Description des apports envisagés

IV – Eléments de différenciation du projet

V – Equipe



EM Strasbourg
BUSINESS SCHOOL

Université
de Strasbourg

CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG APPEL A PROJET 2021

*Compétences et expériences du candidat et des membres de l'équipe, adéquation aux besoins du projet. En cas de candidature collective, **le dossier devra désigner clairement un des participants comme porteur du projet et un laboratoire de rattachement.***

VI – Besoins que couvrirait le financement
