



## **PRIX DU MEILLEUR CASE STUDY**

### **Chaire Expérience Client – EM Strasbourg**

Pour la première fois, en 2024, les Partenaires de la chaire souhaitent récompenser les meilleurs Case Studies, portant sur la thématique de l'expérience client (physique, digitale, hybride) réalisés par des étudiants du PGE de l'EM Strasbourg.

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 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.

### **Règlement et modalités**

#### **Article 1 : Objet du Prix**

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 Bâtiment eXplora / Nextmed, 2 Rue Marie Hamm, 67000 Strasbourg, représentée par André Renaudin, son Président,

organisent un prix dont l'objectif est de soutenir des recherches en lien avec la thématique de l'expérience client tant au niveau académique que managérial.

Le prix sera lancé le **11 décembre 2023**

#### **Article 2 : Personnes pouvant participer**

Ce concours est ouvert à tous les étudiants en science de gestion, inscrits à l'EM Strasbourg en PGE **qui ont soutenu leur case study pendant l'année universitaire 2022-2023.**

#### **Article 3 : Soutien financier au projet**

Le jury arrête la liste définitive des Case Studies susceptibles de recevoir un prix. Il détermine un maximum de 3 Grands Prix

de la Chaire Expérience Client de l'EM Strasbourg, dont le bénéficiaire est le suivant:

- Un prix de 1500€ (mille cinq cents euros) par **case study** retenu.

Le prix accordé sera remis lors de la cérémonie de diplomation de l'année académique suivante (**Mars 2024**).

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 un dossier complet présentant les éléments suivants en un seul fichier Pdf.

1. Noms, prénoms et mail des étudiants
2. Diplôme préparé
3. Majeure
4. Nom directeur du Case study
5. Caractère confidentiel ou non
6. Un résumé du case study présentant les éléments suivants (1 page maximum)
  - a. Contexte
  - b. Questions de recherche
  - c. Cadre théorique
  - d. Protocole de recherche
  - e. Principaux résultats et limites
  - f. 5 mots clés
7. Case study dans son intégralité

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

Les dossiers devront être envoyés obligatoirement par mail pour le **20 janvier 2024** au plus tard à l'adresse suivante : [claire.roederer@em-strasbourg.eu](mailto: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 parties du dossier.

Pour chaque dossier, le jury s'attachera à apprécier :

- Lien avec les thématiques de la Chaire (expérience client dans des contextes physiques ou digitaux, hybrides)
- Intérêt de la question de recherche
- Rigueur du protocole méthodologique
- Intérêt des résultats et discussion
- Rigueur académique
- Applications managériales

#### **Article 6 : Composition du jury**

Le jury est composé du Comité scientifique de la chaire et un membre du Groupement d'Intérêt Thématique AFM Expérience Client, ainsi que les représentants des entreprises Partenaires de la Chaire Expérience Client.

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

#### **Article 7 : Engagements des lauréats**

Les étudiants s'engagent dans leur projet à :

- Citer explicitement leurs sources afin d'éviter le plagiat,
- 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 : Remise et Versement des prix**

Les lauréats seront annoncés le **29 février 2024**.

Les prix seront remis lors de la cérémonie de diplomation de l'année académique en cours.

Le versement des montants sera fait directement aux membres des groupes lauréats, après transmissions des RIB. Le montant total du prix sera réparti équitablement entre les membres du groupe ayant réalisé le cas study primé, en fonction des RIB transmis par les lauréats.

### **Article 9 : Informations et communication**

Les candidats et lauréats autorisent l'organisateur à publier leur nom, prénom, 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 ce Prix du Meilleur Case Study, y compris sur leur site internet sans pouvoir prétendre à aucun droit, quel qu'il soit.

### **Article 10 : 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 respect 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.

### **Article 11: 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 12 : Acceptation du règlement**

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

Fait à .....Le .....

Nom du candidat..... Groupe .....

Signature (précédée de « Bon pour accord »)

**Dossier à envoyer par mail à [claire.roederer@em-strasbourg.eu](mailto:claire.roederer@em-strasbourg.eu) avant le 20 janvier 2024 à minuit**