PRIX DU MEILLEUR CASE STUDY CHAIRE EXPERIENCE CLIENT – EM Strasbourg
QUATRIEME EDITION – Année universitaire 2026-2027

PRESENTATION

Pour sa quatrième édition, la Chaire Expérience Client souhaite récompenser les meilleurs Case Studies ou mémoires de Master portant sur la thématique de l'expérience client (physique, digitale, phygitale), réalisés par des étudiants du PGE ou des masters universitaires 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, SIG Strasbourg), accueille des entreprises de secteurs variés. Le Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale a rejoint la chaire en 2019. L'objectif de la chaire est de créer un espace de recherche, de réflexion et de formation autour de l'expérience client dans ses déclinaisons physiques, digitales et phygitales.

Responsable de la Chaire : Pr. Claire Roederer, EM Strasbourg, Université de Strasbourg.
Comité scientifique : Pr. Marc Filser (Université de Bourgogne), Pr. Patrick Hetzel (Université Paris 2 Panthéon-Assas)

Règlement et modalités

Article 1 : Objet du prix

Le prix est organisé par :

- la Chaire Expérience Client de l'EM Strasbourg (61 avenue de la Forêt Noire, 67085 Strasbourg),
- l'Université de Strasbourg (4 rue Blaise Pascal, 67081 Strasbourg CEDEX),
- la Fondation Université de Strasbourg (Bâtiment eXplora / Nextmed, 2 rue Marie Hamm, 67000 Strasbourg).

Il a pour objectif de soutenir des travaux en lien avec la thématique de l'expérience client, tant du point de vue académique que managérial.

📅 **Lancement du prix : jeudi 10 décembre 2027**

Article 2 : Personnes éligibles

Le concours est ouvert à tous les étudiants en sciences de gestion inscrits à l'EM Strasbourg en **PGE** ou en **master**, ayant soutenu leur case study ou mémoire au cours de l'année universitaire **2025-2026**.

Article 3 : Soutien financier

Le jury sélectionne jusqu'à **3 Grands Prix**.
Chaque lauréat recevra un prix de **1 500 €** (mille cinq cent euros) (versé aux membres du groupe, sur la base des RIB fournis).

⚠️ Le jury se réserve le droit de ne pas attribuer la totalité des prix.

Article 4 : Modalités de participation

Les candidats doivent soumettre un **dossier complet en un seul fichier PDF** comprenant :

1. Noms, prénoms, mails
2. Diplôme préparé
3. Majeure
4. Nom du directeur du case study / mémoire
5. Mention du caractère confidentiel ou non

6. Résumé d'une page comportant :
   a. Contexte
   b. Questions de recherche
   c. Cadre théorique
   d. Protocole de recherche
   e. Résultats principaux et limites
   f. 5 mots clés
7. Le case study ou mémoire en intégralité
8. Ce règlement signé, mention « Bon pour accord »

📧 **Dossier à envoyer avant le mercredi 20 janvier 2027 à minuit** à : claire.roederer@em-strasbourg.eu

📌 *Tout dossier incomplet ou non conforme sera écarté.*

Article 5 : Sélection & soutenance orale

Une **présélection** pourra être réalisée en fonction du nombre de candidatures reçues (à partir de 10). Les critères d'évaluation incluent :

- Pertinence avec les thématiques de la chaire
- Intérêt et clarté de la question de recherche
- Qualité méthodologique
- Pertinence managériale et rigueur académique

🗓️ Les candidats retenus pour la soutenance orale en seront **informés le vendredi 5 février 2027.**

Les soutenances orales auront lieu dans les 15 jours suivant l'annonce des candidats retenus. La date sera annoncée le vendredi 5 février 2027.

La soutenance aura lieu avec idéalement un étudiant présent physiquement lorsque le case study a été réalisé en groupe. Les membres du jury seront présents physiquement et en ligne.

Les modalités de la présentation orale seront :

- 10 minutes de présentation
- 10 minutes de questions
- Nombre maximum de dispositives : 10 slides

📌 *Seuls les dossiers ayant fait l'objet d'une soutenance orale seront examinés par le jury.*

Article 6 : Jury

Le jury est composé :

- du comité scientifique de la chaire,
- d'un représentant du Groupement d'Intérêt Thématique AFM Expérience Client,
- des représentants des entreprises membres de la chaire.

Le jury est souverain et ses décisions prises à l'issue des soutenances orales, sont sans appel.

Article 7 : Engagement des lauréats

Les lauréats s'engagent à :

- Citer correctement toutes leurs sources,
- Ne pas recourir au plagiat,
- Accepter que leur projet soit diffusé dans un cadre non confidentiel,
- Signaler toute volonté de retrait du concours avant l'annonce officielle.

Article 8 : Versement du prix

🗓️ **Annonce des lauréats : le mardi 2 mars 2027**

🗓️ Le versement aura lieu au plus tard **le mercredi 31 mars 2027** et après réception des RIB individuels. Dans le cas d'un travail de groupe, le montant sera réparti à parts égales entre les membres du groupe.

Article 9 : Communication

Les participants acceptent que leurs noms, prénoms, descriptifs non confidentiels et photos soient utilisés dans les communications de la chaire et de ses partenaires.

Article 10 : Litiges

Tout litige sera réglé à l'amiable. À défaut, le tribunal compétent est celui de Strasbourg.

Article 11 : Responsabilité

En cas de force majeure ou d'événement exceptionnel, l'organisateur se réserve le droit de modifier ou d'annuler le concours sans que sa responsabilité soit engagée.

Article 12 : Acceptation

La participation au concours implique l'acceptation pleine et entière du présent règlement.

Fait à : ……..
Le : ……..
Nom du candidat : …….
Groupe : ……

Signature : *(précédée de « Bon pour accord »)*

Envoi du dossier à : claire.roederer@em-strasbourg.eu
Date limite : mercredi 20 janvier 2027 à minuit