*Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »*

**Prix du Meilleur Mémoire de Master**

Lot d’une valeur de 1000 €

## *Article 1 - objet et candidats éligibles*

La Chaire « La Poste : Qualité et expérience client », la Fondation UVSQ et l’ISM-UVSQ organisent le prix du meilleur mémoire de Master.

Ce prix récompense le travail d’un étudiant ayant soutenu en 2018 un mémoire de Master 2 ou équivalent (Bac+5), dans une université ou dans une école supérieure dans tout champ disciplinaire des sciences humaines et sociales ou juridiques (management, économie, sociologie, droit, histoire, etc.) portant sur les thématiques suivantes :

* Le management de la qualité de la relation client et de l’expérience client ;
* Les transformations des organisations et les innovations au service du client ;
* Le développement des compétences et le développement d’une culture client.

## *Article 2 - modalité de soumission*

Les candidats au Prix du meilleur mémoire de Master doivent déposer une version numérique de leur mémoire accompagnée d’une fiche d’information (cf ci-après) à Laetitia Assi, chargée de projet de la Chaire « La Poste : Qualité et expérience client » : [laetitia.assi@uvsq.fr](mailto:laetitia.assi@uvsq.fr) **avant le 21 octobre 2019.**

Les candidats veilleront à retirer de leur mémoire (annexes comprises) toutes les informations ou mentions ayant un caractère confidentiel : logos, noms d’entreprises, noms de personnes, organigrammes, données financières ou commerciales… Les documents en annexe n’ayant pas un caractère indispensable pour la compréhension de l’analyse pourront être supprimés. Les éventuels compte-rendu d’entretiens devront être rendu anonymes.

## *Article 3 - Composition du jury et délibération*

Le jury est composé d’enseignants-chercheurs de l’Institut Supérieur de Management et de responsables de La Poste. Le jury est présidé par Mourad Attarça, titulaire de la Chaire « La Poste : Qualité et expérience client » à l’ISM. Les délibérations du jury se font à huis clos. Les décisions du jury n’auront pas à être motivées et seront sans appel. Le jury distinguera un seul mémoire parmi les mémoires soumis. Le jury se réserve la possibilité de ne distinguer aucun mémoire si les conditions nécessaires ne sont pas réunies (qualité des travaux soumis et/ou thématiques traités).

## *Article 4 - Autorisation de publication du mémoire gagnant*

L’auteur du mémoire ayant reçu le prix du meilleur mémoire autorise, l’ISM-UVSQ, la Fondation UVSQ ainsi que La Poste à utiliser tout ou partie du document dans leurs publications et/ou leur communication, sous réserve d’indication de la source (nom de l’auteur, à l’exclusion de toute autre mention).

## *Article 5 - Modalités de remise du prix*

La chaire « La Poste : Qualité et expérience client » organisera, à partir de novembre 2019, une cérémonie de remise du prix du meilleur mémoire de Master. Le lauréat du prix sera informé de la date et du lieu de la cérémonie. Le lauréat sera récompensé par un chèque ou un lot d’une valeur de 1000 €.

## *Article 6 - Modalités d’annulation du présent concours*

La Chaire « La Poste : Qualité et expérience client » se réserve le droit, si les circonstances venaient à l'exiger, de modifier, reporter, voire annuler le présent concours, sans que sa responsabilité puisse être engagée, à quelque titre que ce soit.

## *Article 7 - Publication du règlement*

Ce règlement est librement accessible sur le site Internet de l’ISM-UVSQ (rubrique Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »). Il sera également transmis à toute personne en faisant la demande par voie postale ou électronique à :

Laetitia Assi

Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »

47 Bd Vauban 78047 Guyancourt Cedex

Courriel : laetitia.assi@uvsq.fr

Guyancourt, le 21 juin 2019