



Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »

Prix du Meilleur Mémoire de Master 2020

Article 1 - objet et candidats éligibles

La Chaire « La Poste : Qualité et expérience client », la Fondation UVSQ et l'ISM-UVSQ de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines organisent le prix du meilleur mémoire de Master.

Ce prix récompense le travail d'un étudiant ayant soutenu en 2020 un mémoire de Master 2 ou d'un diplôme équivalent (Bac+5), dans une université ou dans une école supérieure dans tout champ disciplinaire des sciences humaines et sociales ou des sciences juridiques (management, économie, sociologie, droit, histoire, etc.) portant sur les thématiques suivantes :

- La qualité : management de la qualité, certification, normes, réglementation...
- La relation client et de l'expérience client : management des processus, marketing, communication, comportement des clients, dimensions sociologiques ou juridiques, etc.
- La transformation des organisations et les innovations au service du client : aspects managériaux, sociologique ou juridiques ;
- Le développement des compétences et le développement d'une culture client ;
- Les innovations digitales dans la relation client et la qualité.

Article 2 - modalité de soumission

Les candidats au Prix du meilleur mémoire de Master doivent compléter le formulaire accessible sur le site internet de l'ISM-IAE à l'adresse suivante :

<https://www.ism-iae.uvsq.fr/concours-du-meilleur-memoire-de-master-%c2%ab-qualite-et-experience-client-%c2%bb-edition-2020-1>

avant le lundi 22 mars 2021.

En cas de problème lors du dépôt du mémoire via le formulaire, ils doivent également transmettre en parallèle le document à Laetitia Assi, chargée de projet de la Chaire « La Poste : Qualité et expérience client » : laetitia.assi@uvsq.fr avant le lundi 22 mars 2021.

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. 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. Des distinctions particulières pourront être décidées par le jury en fonction de la qualité et de l'originalité des travaux 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 des mémoires

Les auteurs qui participent au concours autorise la diffusion de la version remise de leur mémoire sur les sites internet de Chaire « La Poste : Qualité et expérience client », de l'ISM-UVSQ et, éventuellement, de la Fondation UVSQ. Le document sera diffusé au format pdf et dans sa version expurgée de toutes les informations à caractère confidentiel remise par chaque candidat.

Les auteurs des mémoires ayant reçus une distinction (prix de « meilleur mémoire » ou autre distinction), autorisent 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 des références exactes du document (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 une cérémonie de remise du -ou des- prix du ou des mémoire.s. distingué.s par le jury. Le ou les lauréats seront informé.s de la date et du lieu de la cérémonie. Le lauréat du prix du meilleur mémoire 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 12 janvier 2020