

Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »

Prix du Meilleur Mémoire de Master

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 2021 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 déposer une version numérique de leur mémoire accompagnée d'une fiche d'information (cf ci-après) à Mourad Attarça : mourad.attarca@uvsq.fr avant le jeudi 31 mars 2022.

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 comptes-rendus 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 décidés 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 1 000 €.

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 :

Mourad Attarça
Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »
47 Bd Vauban 78047 Guyancourt Cedex
Courriel : mourad.attarca@uvsq.fr

Guyancourt, le 7 février 2022

Candidature au prix du Meilleur mémoire de Master

Prix 2022 - Chaire « La Poste : Qualité et expérience client »

Nom et prénom :

Etablissement de formation :

Composante, UFR ou faculté :

Intitulé du Master :

Nom de l'enseignant-suiveur (ou membres du jury) :

Note obtenue au mémoire :

Titre du mémoire :

Résumé du mémoire (15 lignes maximum) :

Mots clés (5 maximum) :

Problématique / questionnements traités dans le mémoire (20 lignes maximum)

Enseignements et résultats de votre travail concernant la problématique (20 lignes maximum)