



APPEL A PROJET

CHAIRE EXPERIENCE CLIENT EM STRASBOURG

L'expérience client correspond à ce qu'un client retient des interactions qu'il a avec une marque, avec ses produits, ses services, son personnel de contact et tous les supports que la marque choisit pour communiquer (points de vente physiques, sites internet, publicités, services après-vente, etc.). Toutes ces interactions façonnent l'expérience client. L'expérience client est un processus cumulatif, qui aboutit à des jugements de préférence relatifs, puisque le client peut en permanence comparer son vécu et la valeur délivrée par la marque aux autres offres d'expériences accessibles sur un marché donné.

Aujourd'hui, la transformation digitale bouleverse de nombreux contextes expérientiels: omnicanalité, multiplication des plateformes et émergence de nouveaux modèles d'affaires lié, nouveaux usages et nouvelles pratiques de consommation. L'expérience constitue plus que jamais une clef d'entrée pour aborder la complexité de ces évolutions.

Il semble que l'on soit en train de passer progressivement d'une conception de l'expérience pilotée par l'offre et par une marque/entreprise à une conception pilotée par la plateforme, dans laquelle le rapport de la marque au consommateur se transforme. Du point de vue de l'entreprise, on assiste à un phénomène de « plateforme transversale » assez inédit.

Afin de favoriser la recherche académique sur l'expérience et la transmission des connaissances vers l'entreprise, la chaire de l'expérience client de l'EM Strasbourg souhaite soutenir financièrement des projets de recherche traitant de la thématique suivante :

« Des usages à l'expérience sur les plateformes »

Les projets de recherche devront mobiliser le cadre expérientiel et la littérature sur l'expérience de consommation, pourront s'appuyer sur différentes méthodes et présenter des apports managériaux clairs.

A propos de la chaire **Expérience Client 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.

La chaire 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, MCF HDR 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.

hagergroup



Schmidt
GROUPE

Règlement et modalités

Article 1 : Objet de l'appel à projet

La chaire de l'Expérience Client de l'EM Strasbourg 61, avenue de la Forêt Noire à 67085 STRASBOURG, (organisateur principal), organise un appel à projet dont l'objectif est de soutenir des projets de recherches répondant à la thématique « **Des usages à l'expérience sur les plateformes** », et présentant un intérêt tant académique que managérial.

L'appel à projet sera lancé le 16 mai 2018.

Article 2 : Personnes pouvant participer

Ce concours est ouvert à tous les enseignants chercheurs en sciences de gestion, inscrits dans un laboratoire de recherche d'une université française ou étrangère.

Article 3 : Soutien financier au projet

Le jury arrête la liste définitive des projets susceptibles de recevoir un prix. Il détermine un maximum de 2 Grands Prix de la Chaire Expérience Client de l'EM Strasbourg, dont le bénéfice est le suivant :

- Un financement d'un **montant maximum de 5 000 €** par projet retenu.

Le montant accordé sera remis au laboratoire de recherche identifié dans le dossier de candidature.

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 compléter le dossier qui remplira les conditions suivantes :

La longueur du dossier d'inscription rempli (hors règlement) ne doit pas excéder 6 pages A4. Police de caractère : Times New Roman, en taille 12, avec interligne simple.

De manière générale, les candidats doivent décrire de manière complète et leur projet de recherche.

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

Les dossiers devront être envoyés obligatoirement par mail pour le **8 septembre 2018** au plus tard à l'adresse suivante : claire.roederer@em-strasbourg.eu.

Article 5 : Composition du jury

Le jury est composé du comité scientifique de la chaire.

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

Article 6 : Engagements des lauréats

Les enseignants-chercheurs du projet lauréat s'engagent à :

- S'investir personnellement de façon active dans l'aboutissement de leur projet,
- Utiliser le financement exclusivement sur des dépenses liées au projet selon les modalités fixées à l'article 7,
- Justifier (a posteriori, chaque année et en fin de projet) les dépenses liées à ce financement pour que la Fondation puisse valider qu'elles sont conformes à son objet et à la volonté du donateur,
- Engager les dépenses dans les 2 ans suivant la réception des 50% à la remise du prix,
- Mentionner dans toute communication ou déclaration le soutien financier de la Chaire Expérience de l'EM Strasbourg,
- Donner, à la demande des organisateurs, toute information sur le devenir de leur projet.

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 7 : Versement des prix

Le versement des montants sera fait directement au laboratoire de recherche de l'équipe lauréate et interviendra selon les modalités suivantes :

- 50% du montant dans les 2 mois suivant l'annonce des équipes lauréates.
- 50% du montant à la suite d'une communication acceptée dans un colloque reconnu (Association Française du Marketing, Academy of Marketing Science, European Marketing Academy) dans un délai de deux ans maximum.

Article 8 : Remise des prix

Fait à

Les lauréats seront annoncés le **18 octobre 2018**.

Article 9 : Informations et communication

Les candidats et lauréats autorisent l'organisateur à publier leur nom, prénom et adresse électronique, les coordonnées complètes de leur laboratoire et institution, 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 l'appel à projet, 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 6, 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

Le
Nom du candidat.....
Signature (précédée de « Bon pour accord »)

DOSSIER DE CANDIDATURE

Dossier à envoyer par mail à claire.roederer@em-strasbourg.eu avant le 8 septembre 2018 à minuit

I – Description du projet

Résumé du projet

*Minimum 300 caractères, maximum 1000 caractères. Attention ce résumé est **non-confidentiel**, il pourra être utilisé par les organisateurs pour communiquer sur le projet dans le cadre du concours.*

III – apports (théoriques, méthodologiques et managériaux)

Description des apports envisagés

IV – Eléments de différenciation du projet

V – Equipe

*Compétences et expériences du candidat et des membres de l'équipe, adéquation aux besoins du projet. En cas de candidature collective, **le dossier devra désigner clairement un des participants comme porteur du projet et un laboratoire de rattachement.***

VI – Besoins que couvrirait le financement
