

The KALEPA Award: Lignes directrices

Chaque année académique, nous sélectionnons le meilleur mémoire de master portant sur l'expérience client (CX) et/ou le service à la clientèle, rédigée au sein d'une université belge. Avec le prix KALEPA, nous souhaitons mettre en lumière ce travail de recherche de qualité en le rendant accessible à un public plus large. Parce qu'une recherche rigoureuse mérite d'être reconnue et partagée !

Pourquoi y participer ?

- Votre mémoire sera mis en avant auprès de notre réseau de professionnels — une belle opportunité pour accroître votre visibilité et valoriser votre travail.
- Et vous courez la chance de remporter un prix en espèces de 500 euros !

Comment y participer?

- **Étape 1** : Finalisez votre mémoire. L'autorisation de votre promoteur n'est pas requise, mais elle est fortement recommandée.
- **Étape 2** : Soumettez votre travail sur notre site web en respectant la structure demandée.
- **Étape 3** : Répondez aux quelques questions supplémentaires à propos de votre mémoire, voir rubrique 'Participation et procédure'.
- **Étape 4** : Abonnez-vous à notre newsletter ou suivez-nous sur les réseaux sociaux pour rester informé(e) du concours.

Qui peut y participer ?

Tout étudiant inscrit dans une université belge peut participer, à condition que son mémoire ait été finalisé au cours de l'année académique écoulée.

L'inscription est possible jusqu'au 1er octobre suivant l'année académique de clôture.

Les participants à la cérémonie de remise des prix doivent avoir obtenu leur diplôme durant cette même année et avoir réussi l'ensemble des unités de cours, y compris le mémoire.

Conditions générales:

- Le mémoire a été finalisée pendant l'année académique écoulée.
- Il peut être rédigé en néerlandais, français ou anglais.
- Le sujet peut varier, à condition qu'il traite, de manière scientifique, des thématiques liées à l'expérience client (CX) et/ou au service à la clientèle.
- Les mémoires confidentiels sont acceptés — merci simplement de nous en informer afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires.

Participation et procédure

Pour participer, il vous suffit de soumettre une version numérique de votre mémoire, rédigé en néerlandais, français ou anglais.

En complément, nous vous demandons une courte explication basée sur les trois questions suivantes :

- Décrivez votre mémoire en un maximum de 500 mots.
- En quoi votre travail est-il lié à l'expérience client (CX) et/ou au service à la clientèle ?
- Quelle est, selon vous, la pertinence de vos résultats pour l'avenir du domaine ? (CX et/ou Service à la clientèle)

Le jury est composé d'experts reconnus dans le domaine de l'expérience client et du service à la clientèle. Leur mission : évaluer avec rigueur et passion les travaux soumis.

- Annelies Costers – Titulaire d'un doctorat de la KU Leuven, Annelies apporte au groupe KALEPA une solide expertise académique. Professeure invitée à la KUL, la VUB et l'IESEG, elle partage ses connaissances pointues en gestion de l'expérience client et en marketing des services.
- Yves Van Vaerenbergh – Docteur en économie appliquée, Yves est un chercheur prolifique dont les travaux sont publiés dans les plus grandes revues scientifiques. Lauréat du 2022 Emerging Service Scholar Award de l'American Marketing Association, il a également cofondé l'un des premiers programmes européens de master en gestion de l'expérience client, contribuant ainsi à former la prochaine génération de leaders dans ce domaine.
- Christel Pletinckx – Reconnue à l'international comme l'une des plus grandes expertes en service à la clientèle, Christel possède une carrière impressionnante. Elle a supervisé d'importantes fusions, développé des stratégies de changement percutantes et accompagne aussi bien des PME que des multinationales vers des solutions durables.
- Dirk Frans – Avec plus de 40 ans d'expérience, Dirk conseille aussi bien des start-ups que des multinationales. Il conçoit, met en œuvre et sécurise des stratégies de service et d'expérience client, toujours avec une vision stratégique, de croissance et une recherche constante d'innovation.

Le jury procédera dans un premier temps à une présélection sur la base du formulaire d'inscription en ligne, du résumé du mémoire et des réponses aux questions complémentaires. Chaque participant recevra un accusé de réception de sa candidature. Les résultats de la présélection seront communiqués le 29 octobre.

Important : En cas de nombre insuffisant de candidatures, le jury se réserve le droit de ne pas attribuer le prix.

Critères d'évaluation

Les candidatures retenues seront évaluées selon trois critères principaux :

- Qualité scientifique du travail
- Caractère innovant en lien avec l'expérience client et/ou le service à la clientèle
- Clarté du style, lisibilité et qualité de la langue utilisée

Déroulement du concours

- Inscriptions ouvertes jusqu'au 1er octobre - Prenez le temps de finaliser votre dossier avant cette date limite.
- Le 29 octobre, vous serez informé(e) si vous faites partie des 5 nominés pour le Prix KALEPA.
- La date de la cérémonie officielle de remise des prix n'a pas encore été annoncée.

The KALEPA Award: Règlement du concours

Participants et participation

Article 1

1.1 Le groupe KALEPA organise un concours de mémoire de master portant sur les thématiques de l'expérience client et/ou du service à la clientèle. L'objectif de ce concours est de stimuler la recherche académique dans ce domaine et d'en valoriser les contributions les plus pertinentes.

1.2 Pour l'édition en cours, la participation est réservée aux étudiants ayant soumis leur mémoire au cours de l'année académique actuelle. Dans ce document, les termes « participants » ou « étudiants participants » désignent par défaut ce groupe.

Article 2

2.1 Seuls les mémoires de master seront pris en considération pour ce concours. Chaque participant ne peut soumettre qu'une seule candidature et doit le faire en personne.

2.2 Les mémoires rédigés en duo sont également éligibles, mais ils seront considérés comme une seule candidature. Dans ce cas, les deux auteurs doivent approuver la soumission. Si un mémoire co-écrit est désigné comme lauréat, le prix en espèces (500 euros) sera réparti équitablement : 250 euros par étudiant.

Article 3

3.1 Les étudiants peuvent soumettre leur candidature (inscription au concours) à partir de la communication de leur résultat final, et ce, jusqu'à la proclamation de la deuxième session en septembre, soit au plus tard le 1er octobre 2025. Aucune distinction ne sera faite entre les candidatures issues de la première session ou de la deuxième session : toutes seront évaluées selon les mêmes critères.

Présélection

Article 4

4.1 Le dossier de candidature doit comprendre :

- le mémoire de master complet, rédigé en néerlandais, français ou anglais
- une fiche d'information remplie dans la même langue que le mémoire comprenant :
 - a) Informations personnelles:
 - (1) nom, prénom, date de naissance ;
 - (2) université, sujet et titre du mémoire de master ;
 - (3) résultat final du mémoire de master (joindre une copie de la feuille de notes)

- b) un bref résumé du mémoire (maximum 500 mots)
- c) une explication de la pertinence du mémoire pour les développements futurs
- d) une explication de la pertinence du mémoire pour l'évolution du domaine de l'et/ou du service à la clientèle.

Le dossier complet doit être transmis par voie électronique au groupe KALEPA. Un accusé de réception électronique sera envoyé en retour.

4.2 Une présélection sera réalisée sur la base du formulaire d'inscription en ligne, du résumé et des réponses aux questions associées. Un maximum de cinq candidatures sera retenu.

4.3 La société organisatrice se réserve le droit de disqualifier toute candidature soumise hors délai ou ne respectant pas les critères définis aux articles 1, 2 et 4.1.

4.4 Les mémoires ayant un lien avec un membre du jury ne seront pas évalués par ce dernier. Le juré concerné ne pourra pas voter sur ces candidatures.

Sélection finale

Article 5

5.1 Le jury est composé d'universitaires et de professionnels spécialisés dans les domaines de l'expérience client et du service client.

5.2 Le jury délibère de manière autonome et dans le respect de l'anonymat des candidatures. Les décisions sont prises collectivement, par consensus.

5.3 Le jury se réserve le droit de solliciter l'avis d'experts externes pour l'évaluation des mémoires, si nécessaire.

Article 6

6.1 Les candidatures au concours seront évaluées par le jury selon les critères suivants:

- Pertinence du sujet
- Qualité scientifique du mémoire
- Claret et lisibilité (style, structure, accessibilité du contenu)

Prix

Article 7

7.1 Le jury désignera le mémoire qui remportera le prix de 500 euro.

Article 8

8.1 Le lauréat bénéficiera d'une mise en avant sur le site internet et les réseaux sociaux du groupe KALEPA (LinkedIn, Instagram, newsletter), sous la forme d'un communiqué de presse.

Article 9

9.1 Le jury a le droit de ne pas attribuer le prix si le nombre de candidatures est jugé insuffisant.

Droits

Article 10

10.1 La soumission d'un mémoire n'implique en aucun cas un transfert des droits d'auteur ni de tout autre droit associé.

10.2 L'organisme organisateur décline toute responsabilité quant au contenu des mémoires soumis. L'auteur demeure pleinement responsable du contenu de son travail ainsi que de tout autre document publié.

Article 11

11.1 Les participants acceptent que leurs données, dans le cadre de la soumission de leur mémoire, soient conservées par The KALEPA Group afin de constituer une base de connaissances regroupant des recherches académiques pertinentes. Cette base pourra être consultée par les collaborateurs de The KALEPA Group. Les données ne seront en aucun cas conservées ni traitées à des fins commerciales.

11.2 L'organisme organisateur se réserve le droit d'utiliser les mémoires et articles soumis dans le cadre de ses propres recherches. Le cas échéant, toute utilisation ou citation se fera en mentionnant systématiquement la source.

11.3 Le participant garantit l'organisme organisateur contre toute réclamation de tiers liée à une éventuelle violation des droits d'auteur.

Disposition finale

Article 12

12.1 Pour toute situation non couverte par le présent règlement, une décision sera prise par l'organisme organisateur, après consultation interne.

Article 13

13.1 La participation implique la prise de connaissance et l'acceptation complète du présent règlement par les candidats.